



**VAXHOLMS  
STAD**

# Riktlinje för service i Vaxholms stad

**Antagen av kommunstyrelsen 2021-10-28 § 167**

Giltighetsperiod: Tillsvidare

För revidering och uppföljning ansvarar: Administrativ chef



## Innehåll

<b>Dokumenthierarki .....</b>	<b>3</b>
<b>Inledning .....</b>	<b>3</b>
<b>Syfte.....</b>	<b>3</b>
<b>Dokumentet gäller för .....</b>	<b>4</b>
<b>Begreppet Service.....</b>	<b>4</b>
Tillgänglighet .....	4
Bemötande .....	4
Delaktighet .....	4
Förtroende.....	4
<b>Roller och ansvar .....</b>	<b>4</b>
Nämndernas (verksamheternas ansvar) .....	4
Särskilt om kommunstyrelsen .....	5
Medarbetarens ansvar .....	5
Chefens ansvar .....	5
<b>Svarstider .....</b>	<b>5</b>
Telefoni.....	5
E-post.....	5
Webb/E-tjänster .....	6

## Dokumenthierarki

I enlighet med antaget dokument "Struktur för kommungemensamma styrande och stödjande dokument i Vaxholms stad" ska kommunstyrelsen fastställa kommunövergripande riktlinjer. Riktlinjer är en detaljerad vägledning och anger ramarna för handlingsutrymme inom ett visst område. Riktlinjer ger vägledning för att följa övergripande styrdokument (se Servicepolicy för Vaxholms stad).

## Inledning

En kommun är inte vilken organisation som helst. Kommunens verksamhet finansieras genom skatter och avgifter och har inom flera områden/verksamheter monopol på tjänster. En missnöjd medborgare kan inte välja bort kommunens tjänster avseende till exempel myndighetsutövning till förmån för ett företag som levererar bättre service. Därför är servicekravet och förväntningarna på en kommun mycket höga i detta avseende. Genom att skapa goda serviceupplevelser stärks också förtroendet för kommunen som organisation.

Att ge god service betyder inte alltid att ge det som efterfrågas. Anställda i Vaxholms stad behöver se till den samlade bilden för kommunen men bemötandet och attityden ska alltid vara att leverera god service. I kommunens myndighetsutövning fattas ibland beslut som är negativa för den enskilde. Då skapas ändå goda serviceupplevelser, genom att beslut förklaras, vägledning eller alternativa lösningar ges när det är möjligt och bemötandet alltid är gott. I Vaxholms stad kombineras en rättssäker myndighetsutövning med god service.

En kommun finns till för sina invånare och kommunens förvaltning har en serviceskyldighet gentemot medborgarna. Enligt 6 § förvaltningslagen är kommunen skyldig att lämna upplysningar, vägledning, råd och annan hjälp till enskilda i frågor som rör verksamhetsområdet. Frågor från enskilda ska besvaras så snart som möjligt.

Med utgångspunkt från vårt uppdrag, från aktuell lagstiftning samt från våra värdeord Samspel, Engagemang och Respekt (SER) ska Vaxholms stad ge professionell service och gott bemötande i alla kontakter med de som bor, verkar och vistas i kommunen.

## Syfte

Föreliggande riktlinje lägger grunden för Vaxholms stads service, där tillgänglighet och bemötande utgör centrala delar, oavsett vilken verksamhet det handlar om. Riktlinjen beskriver det förhållningssätt som alla anställda ska ha för att skapa goda serviceupplevelser. Riktlinjerna ska vara en vägledning i det dagliga arbete genom att skapa förutsättningar för att förstå behoven hos dem som kommunen är till för. Utifrån den förståelsen anpassar vi vårt bemötande, vår tillgänglighet och utformningen av våra tjänster

## Dokumentet gäller för

Denna riktlinje riktar sig till samtliga medarbetare, förtroendevalda och alla som har uppdrag för kommunen.

## Begreppet *Service*

Definitionen av *service* i Vaxholms stad omfattar *alla tjänster* kommunen erbjuder, såväl fysiska som digitala, till invånare, företagare och besökare samt det sätt tjänsterna utförs på.

I alla kontakter ska mottagarens ärenden och behov vara i fokus och inkommande frågor, synpunkter mm. ska prioriteras i det dagliga arbetet. Följande ledord ska präglade alla kontakter såväl externt som internt:

### Tillgänglighet

Det ska vara enkelt att komma i kontakt med Vaxholms stad och vi lämnar alltid svar. Vaxholms stad har:

- Plattformsoberoende digital information och e-tjänster dygnet runt.
- Flera olika kanaler för kommunikation med invånare och företagare på deras villkor till exempel genom personliga möten, telefon, e-post, hemsida och sociala medier.

### Bemötande

Alla som vänder sig till Vaxholms stad ska bemötas vänligt, tydligt och objektivt. Med utgångspunkt från våra värdeord Samspel, Engagemang och Respekt utgår vi alltid från kundens/brukarens behov.

### Delaktighet

Vaxholms stad ska möjliggöra dialog. Detta innebär att synpunkter på kommunens verksamhet och service ska välkomnas genom alla kommunens kontaktvägar.

### Förtroende

Vaxholms stads information ska vara tydlig, saklig och korrekt. Alla kontakter ska präglas av professionalitet. Anställda ger inte löften som inte kan infrias. Kommunen håller vad den lovar. Frågor ska alltid besvaras; om det inte kan ske omedelbart ska frågeställaren alltid informeras om vem som kan svara och när svar kan förväntas.

## Roller och ansvar

### Nämndernas (verksamheternas ansvar)

Alla verksamheter i Vaxholms stad har ansvar för att kontinuerligt se över hur servicenivån kan förbättras. Det kan till exempel vara att nyttja de tekniska lösningarna på ett bättre sätt, att förändra arbetssätt i vardagen och säkerställa att vi inte är personberoende. Vår verksamhet ska präglas av att invånaren får en upplevelse av en god service.

## Särskilt om kommunstyrelsen

Kommunstyrelsen har ett ansvar för att leda, samordna och ha uppsikt över stadens arbete med service. Kommunstyrelsen ska inom ramen för sitt uppdrag vid behov ge nämnderna råd, anvisningar och förslag på åtgärder. Kommunstyrelsen utfärdar dessa riktlinjer för att säkerställa en gemensam servicenivå av hög kvalitet i alla kommunens verksamheter.

## Medarbetarens ansvar

Medarbetare i Vaxholms stad har ett uppdrag som innebär att vara i invånarens tjänst. Oavsett om våra möten med invånare och kollegor sker digitalt, via e-post eller sociala medier, i telefon eller via personliga möten ska dessa präglas av ett välkomnande och professionellt bemötande med vår värdegrund i fokus. Det skapar god stämning, bättre arbetsmiljö och bättre trivsel på jobbet samt nöjda invånare.

## Chefens ansvar

För att ge en god serviceupplevelse har chefen ett särskilt ansvar att vid behov vidta nödvändiga åtgärder inom detta område. Chefen har ett ansvar för att skapa ett klimat där återkoppling är naturligt och där förbättringar tar hänsyn till invånarens perspektiv.

## Svarstider

Generellt gäller följande svarstider oaktat om kontakt med kommunen sker via telefon, mail eller via webb/e-tjänst:

- Om möjligt ger vi svar direkt.
- Går inte det så återkommer vi senast efter två arbetsdagar med svar eller besked om när svar kan ges.
- Ärenden som vi inte själva hanterar vidarebefordras, externt och internt, inom två arbetsdagar.

## Telefoni

I ärenden där verksamheterna får inkommande förfrågningar per telefon ansvarar respektive verksamhet för att det under dess öppettider finns någon på plats som kan besvara förfrågningen. För att kunna ge bästa tänkbara service och information till inringande är det avgörande att rutiner för vidarekoppling, frånvaro, röstbrevlåda etc. efterlevs. För mer detaljerad information om hantering av kommunens telefoner se "Regler för telefoni".

## E-post

E-post är en kommunikationsväg där svar förväntas komma snabbare än i jämförelse med vanlig post. Därför är det viktigt att besvara e-post där avsändaren förväntar sig ett svar så snart som möjligt eller återkoppla med information om när svar kan förväntas. Avsändare ska tydligt framgå vid utgående e-post, oavsett om det skickas från funktionsbrevlåda eller från en medarbetares personliga e-postkonto. Alla medarbetare i Vaxholms stad ska använda den beslutade epostsignaturen som finns publicerad på kommunens intranät.

### **Webb/E-tjänster**

Kommunen finns tillgänglig på webben genom den externa hemsidan som är den primära externa informations- och kommunikationskanalen samt på sociala medier. Kommunikation genom sociala medier följer antagna riktlinjer för sociala medier. Kunder söker oftast i första hand information på kommunens externa hemsida. Det ska därför vara lätt att hitta den information som finns och den ska hållas uppdaterad och aktuell. Information som publiceras på webben ska följa kommunikationspolicyn. Det ska vara enkelt att komma i kontakt med kommunen via webben för att lämna synpunkter, felanmälan mm. Kunden ska enkelt kunna skicka in sin fråga/synpunkt/felanmälan mm. Beroende på ärendets karaktär sker återkoppling snarast möjligt enligt ovan angivna svarstider. E-tjänster är ytterligare ett sätt att öka tillgängligheten och erbjuda god service. Kommunen ska erbjuda e-tjänster utifrån kundens behov kombinerat med intern effektivitet. Det ska vara lätt att hitta e-tjänsterna på kommunens hemsida och det ska tydligt framgå vad e-tjänsten handlar om och vilka uppgifter som behövs för att kunna använda e-tjänsten. För mer detaljerade information kring hantering av webb och e-tjänster se "Kommunikationsrutin" respektive "Rutiner för IT".