

Riktlinje för service, tillgänglighet och bemötande

Antagen av Ks:	2021-11-02 § 225
Ansvarig sektor:	Kommunstyrelsen
Ikraftträdande	2022-01-01
Giltighetstid	Gäller tills vidare
Revideras	Senast fyra år efter ikraftträdande
Diarienummer	2021.462

Ansvarig handläggare

Kontaktcenterchef, Kommunstyrelsen

Inledning och syfte

Alla medarbetare i Ale kommun arbetar aktivt med att ständigt förbättra våra verksamheter. Vår service, bemötande och tillgänglighet är viktiga kvalitetsfaktorer för hur Aleborna upplever Ale kommun.

Grunden för kommunens serviceskyldighet finns i förvaltningslagen:

Service

6 § En myndighet ska se till att kontakterna med enskilda blir smidiga och enkla.

Myndigheten ska lämna den enskilde sådan hjälp att han eller hon kan ta till vara sina intressen. Hjälpen ska ges i den utsträckning som är lämplig med hänsyn till frågans art, den enskildes behov av hjälp och myndighetens verksamhet. Den ska ges utan onödigt dröjsmål.

Tillgänglighet

7 § En myndighet ska vara tillgänglig för kontakter med enskilda och informera allmänheten om hur och när sådana kan tas.

Myndigheten ska vidta de åtgärder i fråga om tillgänglighet som behövs för att den ska kunna uppfylla sina skyldigheter gentemot allmänheten enligt 2 kap. tryckfrihetsförordningen om rätten att ta del av allmänna handlingar.

Samverkan

8 § En myndighet ska inom sitt verksamhetsområde samverka med andra myndigheter.

En myndighet ska i rimlig utsträckning hjälpa den enskilde genom att själv inhämta upplysningar eller yttranden från andra myndigheter.

Vi säkerställer en god service

- Vi ser till att verksamheterna kan nås under kontorstid kl. 8:00-16:30.
- Vi ser till att alla, på ett lösningsorienterat sätt, får svar på sin fråga eller kommer till rätt funktion eftersom vi är ett Ale.
- Vi tar emot synpunkter och förbättringsförslag.

Vi är tillgängliga

- Vi återkopplar inom en till tre arbetsdagar även om vi inte kan lösa ärendet inom denna tid. Vi återkopplar om beräknad handläggningstid oavsett genom vilken kanal vi blivit kontaktade.

- Vi är tillgängliga för kontakter oavsett kanal. Om det trots detta finns ett behov av en avgränsad telefontid inom någon verksamhet kan varje sektorsledning besluta omfattningen.
- Vi hänvisar oss i telefonisystem, samt vår e-post, om vi är frånvarande från arbetsplatsen.
- Vi ser till att inkommen post och e-post öppnas varje dag om vi är frånvarande.

Vi ger ett gott bemötande

- Vi visar vår vilja att hjälpa till genom att lyssna, förstå och förklara.
- Vi har en välkomnande ton så att den som kontaktar oss alltid upplever att den har kommit rätt.

Vi är tydliga i vår information

- Vi håller språket enkelt, kortfattat och anpassar oss efter mottagaren.
- Vi ser till att den information vi lämnar är korrekt och att betydelsefull information finns tillgänglig.
- Vi svarar i telefon med Ale kommun, avdelning eller funktion samt för- och efternamn.
- Vi använder Ales mallar för brev, trycksaker, skyltar samt e-post signatur.