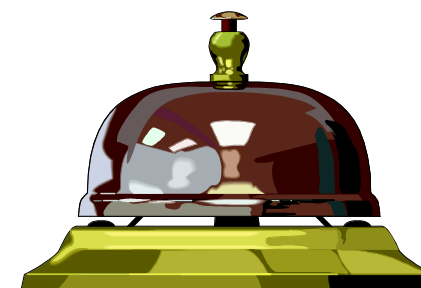




Servicepolicy



Salems kommun

Postadress: 144 80 Rönninge. **Besöksadress:** Säby Torg 16.

Tel växel 08-532 598 00, fax 08-532 598 87.

E-post: info@salem.se eller fornamn.efternamn@salem.se

Webbadress: www.salem.se



*Salems kommun
- en bra kommun
som vill bli bättre*



Servicepolicy för Salems kommun

Kommunens servicepolicy talar om hur vi ska bemöta våra kunder och leverera de tjänster som våra kunder efterfrågar. Våra kunder är invånarna i Salems kommun. Begreppet kund är viktigt därför att det uttrycker vilka vi är till för och vilka krav det ställer på oss. Vårt bemötande är en viktig del av den kvalitet som Salemsborna upplever. Bemötandet ska alltid vara professionellt och präglas av objektivitet, saklighet, kunnsighet och respekt.

Eftersom Salems kommun är *en* organisation har vi som arbetar i organisationen ett gemensamt ansvar för att alla tjänster är av hög kvalitet. Det kräver att vi har ett förtroendefullt samarbete mellan organisationens olika delar. Vår inställning är att ”allting är mitt bord, eftersom jag är anställd i Salems kommun”.

Med serviceanda menar vi tillgänglighet, tydliga besked och insyn vid myndighetsutövning.

För oss är tillgänglighet att

- vara nåbar för besök på tider som efterfrågas,
- den som ringer alltid får svar. Vi svarar även när det ringer i andras telefoner,
- ha speciella telefontider endast om det främjar kundernas möjligheter att få kontakt,
- uppdatera kommunens webbplats kontinuerligt,
- som huvudregel återkomma samma dag vid telefonmeddelanden, mobilsvaret och e-post,
- alltid använda hänvisningssystemet för telefon och e-post.

Besked om leveranstider innebär att vi

- alltid bekräftar en ansökan/förfrågan med ett besked om när beslut kommer att meddelas och vem som är handläggare. Bekräftelse ska ha nått avsändaren inom en vecka.
- vid felanmälan ger besked om vilka åtgärder som kommer att vidtas, när det kommer att göras och vem som är ansvarig.

- tydligt informerar om olika åtaganden som vi har mot enskilda, t ex på hemsidan.

Tydlighet och insyn vid myndighetsutövning innebär att vi särskilt beaktar

- vikten av en rättssäker handläggning eftersom den enskilde normalt är starkt beroende av kommunen och den tjänsteman som handlägger ärendet,
- att ge tydlig information om rättigheter och skyldigheter samt ger möjlighet till insyn i det skriftliga materialet i ärendet.

Synpunkter och klagomål - ett verktyg för att bli bättre

Vi ser synpunkter/klagomål som något positivt och ett bra tillfälle att förbättra verksamheten. På så sätt stärks den enskildes förtroende för tjänsten och för kommunen. För att underlätta och systematisera hanteringen finns en rutin och en blankett som medborgarna kan använda för att framföra synpunkter/klagomål. Blanketten kan hämtas elektroniskt på kommunens webbplats och i pappersform i kommunhusets reception eller på biblioteket.

Vi uppmanar invånarna att lämna synpunkter, bland annat via *Salems kommun informerar* där vi bifogar blanketten en gång per år.

Rutiner för att ta hand om klagomål

- Klagomål möts omgående och senast inom en vecka.
- Kontakten sker i möjligaste mån vid besök eller via telefon.
- Ansvarig chef så långt ut i organisationen som möjligt är ansvarig för att kontakten tas och att klagomålet åtgärdas.
- Varje förvaltning har sina rutiner för att identifiera, dokumentera och analysera klagomålen.
- Återkoppling görs till respektive nämnd.