



# Riktlinjer för tillgänglighet och service

<b>Beslutsdatum</b>	2018-01-11
<b>Diarienummer</b>	2016KS/0674
<b>Reviderat</b>	-
<b>Lagstadgat styrdokument</b>	-
<b>Ersätter styrdokument</b>	Riktlinjer för tillgänglighet och service avseende telefoni, e-post och brev beslutat av kommundirektören 2014-06-16.
<b>Uppföljning</b>	Nämndernas delårsbokslut och verksamhetsberättelser och i kommunens årsredovisning
<b>Ansvar</b>	Kommunstyrelsen

## Inledning

En kommun är inte som vilket annat företag eller organisation som helst. Kommunen finansierar sin verksamhet 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 högre på en kommun.

Värmdö kommun ska vara en serviceorganisation i världsklass. God service är en förutsättning för att nå Vision Värmdö 2030 samt beslutade inriktningsmål om inflytande och dialog. I Värmdö kommun ska människor känna att allt är möjligt. Kommunens roll är att genom god service hjälpa invånare, företag och besökare att göra verklighet av sin vilja. Det kan handla om allt från grundläggande behov till stora drömmar. Genom att skapa goda serviceupplevelser stärks också förtroendet för kommunen som organisation, samtidigt som effektiviteten ökar och kommunen blir en mer attraktiv plats att flytta till, arbeta i eller starta företag på.

Att ge god service betyder inte alltid att ge det som efterfrågas. Anställda i Värmdö kommun 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 Värmdö kommun kombineras en rättssäker myndighetsutövning med god service.

### Lagstadgad serviceskyldighet

En kommun finns till för sina invånare och kommunens förvaltning har en serviceskyldighet gentemot medborgarna. Enligt 4 § 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.

### Kommunen finns till för sina kunder

Anställda i Värmdö kommun finns till för många olika grupper av människor. De kan till exempel vara brukare, företagare, idrottsföreningar, trafikanter eller medarbetare. Beroende på typ av verksamhet använder vi olika begrepp för olika grupper. Då kommunen är en



<b>Beslutsdatum:</b> 2018-01-11	<b>Diarienummer:</b> 2016KS/0674
<b>Dokumentnamn:</b> Riktlinjer för tillgänglighet och service	

serviceorganisation kommer fortsättningsvis begreppet kund användas för alla personer som kontaktar/nyttjar kommunen oavsett roll eller syfte.

Gemensamt för alla som använder kommunens tjänster är att de alltid förväntar sig god service. Det är de som använder kommunens tjänster som avgör vad som är god service. Därför måste vi som anställda alltid utgå från ett kundperspektiv och betrakta kommunens verksamheter utifrån och in. Det hjälper oss att fokusera på det som är viktigt för dem som kommunen finns till för.

## Syfte

Föreliggande riktlinjer lägger grunden för Värmdö kommuns service, där tillgänglighet utgör en viktig del, oavsett vilken verksamhet det handlar om. Riktlinjerna 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.

## Omfattning

Riktlinjerna gäller såväl intern som extern kommunikation och omfattar alla anställda i Värmdö kommun. Syftet är att tydliggöra vilka krav som ställs inom Värmdö kommun för att uppnå god tillgänglighet och service samt en fungerande synpunktshantering.

### Centrala relaterade styrdokument

- Vision Värmdö 2030
- Kommunikationspolicy
- Kommunikationsstrategi
- Riktlinjer för sociala medier
- Riktlinjer för e-förslag
- Digital agenda 2020
- Tillämpningsrutiner avseende föreliggande riktlinjer

## Tillgänglighet och service

Med service menas alla de tjänster som kommunen erbjuder och det sätt som de utförs på. Kommunens service syftar till att underlätta för människor att skapa värde. Värde uppstår när tjänster används. Viktiga delar av servicen är kommunens tillgänglighet och kommunikation.

Värmdö kommuns kommunikationspolicy slår fast att kommunens kommunikation bland annat ska kännetecknas av tydlighet, relevans, lyhördhet och dialog, samsyn samt tillgänglighet och öppenhet. Bra kommunikation inbjuder till dialog och stärker invånarnas upplevelse av mötet med Värmdö kommun och dess medarbetare.

God tillgänglighet innebär att kommunen finns tillgängliga på tider, platser och i kanaler där invånare, företag och besökare vill möta oss. Kundens behov styr kommunens tillgänglighet.



<b>Beslutsdatum:</b> 2018-01-11	<b>Diarienummer:</b> 2016KS/0674
<b>Dokumentnamn:</b> Riktlinjer för tillgänglighet och service	

Den som tar kontakt med Värmdö kommun ska känna sig väl mottagen och kontakten ska präglas av ett professionellt bemötande, hög tillgänglighet och god service. Det innebär att det ska vara enkelt för kunderna att få information om kommunens verksamheter, uppdrag och åtagande samt att det är lätt och går snabbt att komma i kontakt med kommunen.

Alla som är i kontakt med kommunen ska bemötas vänligt, korrekt och rättssäkert samt få sina frågor besvarade. För att lyckas med detta erbjuder kommunen målgruppsanpassade kontaktvägar som utvecklas utifrån kundnyttan. Kontaktvägarna bemannas och bevakas under kommunens/verksamheternas öppettider utifrån efterfrågan för att möta de behov som finns. Telefontider ska undvikas så långt det är möjligt och istället eftersträvas tillgänglighet under respektive verksamhets öppettider.

I alla kontakter ska kundens ärende vara i fokus och inkommande frågor, synpunkter mm. ska prioriteras i det dagliga arbetet. Följande ledord ska prägla alla kundkontakter:

## Bemötande

Värmdö kommun ska ge sina kunder ett bra och positivt bemötande. Kundernas behov ska vara utgångspunkten. Bemötandet ska präglas av lyhördhet, vänlighet, omtanke, lyssnande, respekt och engagemang. I alla kontakter månar anställda om att skapa goda relationer och ett hållbart samhälle. Omtanke visas genom att prioritera det som är viktigt och värdefullt för dem som kommunen finns till för.

## Förtroende

Information till kunder ska vara tydlig, saklig och korrekt. Alla kontakter med kunden 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 kunden alltid informeras om vem som kan svara och när svar kan förväntas.

## Delaktighet

Värmdö kommun ska möjliggöra dialog. Detta innebär att synpunkter på kommunens verksamhet och service ska välkomnas genom alla kommunens kanaler.

## Tillgänglighet

Det ska vara lätt att komma i kontakt med kommunen. Kontaktsätten är många, till exempel personliga möten, telefon, e-post, hemsida och sociala medier.

## Likabehandling

Alla kunder ska bemötas på ett likvärdigt sätt med respekt, vänlighet och förståelse. Däremot behöver varje individ mötas utifrån dennes förutsättningar för att alla kunder ska ges lika möjligheter. Det innebär målgruppsanpassad kommunikation där strävan är att i varje servicemöte göra det som är bäst för just den kunden.

## En väg in

För att det ska vara enkelt att vara kund i Värmdö arbetar kommunen efter devisen ”en väg in”. Det innebär att kommunen har ett telefonnummer, en e-postadress och en postal adress som kommuniceras publikt. På kommunens hemsida finns en väg in där kunden kan lämna synpunkter, felanmälan, e-förslag eller frågor. Gemensamma riktlinjer för användning av



<b>Beslutsdatum:</b> 2018-01-11	<b>Diarienummer:</b> 2016KS/0674
<b>Dokumentnamn:</b> Riktlinjer för tillgänglighet och service	

sociala medier ska följas inom hela organisationen.

## Telefoni

Kommunens ansikte utåt och första ingången till kommunen är kontaktcenter, vars uppdrag är att svara för kundens inledande kontakt per telefon eller vid besök i kommunhuset. Genom kontaktcenter erbjuds kommunens kunder hög tillgänglighet i telefon och vid besök under kommunhusets öppettider. Målsättningen är att den största andelen av förfrågningar som inkommer till kommunen ska hanteras direkt av kontaktcenter för att öka servicenivån och ge svar direkt.

I ärenden där verksamheten ska svara på 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 kunder är det avgörande att rutiner för vidarekoppling, frånvaro, röstbrevlåda etc. efterlevs.

SMS ska besvaras enligt samma riktlinjer som telefonsamtal.

## E-post

Den primära vägen in per e-post är genom kommunbrevlådan; varmdo.kommun@varmdo.se. E-post är kommunikation där svaret förväntas komma snabbare än i jämförelse med vanlig post. Därför är det viktigt att besvara

e-post där avsändaren förväntar sig ett svar eller återkoppla med information om när svar kan förväntas. Avsändare ska tydligt framgå av utgående e-post och svaret ska hålla hög kvalitet. Inkommande mail ska besvaras senast inom två arbetsdagar.

## Post

Kommunen tar emot brev genom adressen Värmdö kommun, 134 81 Gustavsberg. All inkommen post stämplas och sorteras centralt för att därefter hanteras och eventuellt registreras samt besvaras av mottagande tjänsteperson. Post med vanligt brev hanteras på samma sätt som e-post men svar kan dröja på grund av postgången. Av utgående brev ska det tydligt framgå att Värmdö kommun är avsändaren av brevet.

## Besök

Kontaktcenter är kommunens ingång, nav och ansikte utåt. Kontaktcenter utgör kundens naturliga väg in till kommunen. Kunder ska uppleva att det är enkelt, tillgängligt och välkomnande att besöka kommunens verksamheter. Besökstiderna ska så långt som möjligt motsvara kundernas behov. Information om besökstider ska finnas på kommunens externa hemsida och hållas uppdaterad.

Vid besök i kommunhuset ska kunden känna sig välkommen, professionellt bemött och mötas av god och likvärdig service samtidigt som kontaktcenter ska vara lyhörd för kundens unika behov. Detsamma gäller för alla anställda som tar emot besök i kommunens verksamheter.



<b>Beslutsdatum:</b> 2018-01-11	<b>Diarienummer:</b> 2016KS/0674
<b>Dokumentnamn:</b> Riktlinjer för tillgänglighet och service	

## Webb

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. Kommunen ska öka sin närvaro på sociala medier, t.ex. Facebook, Instagram och Twitter. Kunder söker oftast i första hand information på kommunens externa hemsida. Det ska därför vara lätt för kunder att hitta den information som finns och den ska hållas uppdaterad. Information som publiceras på webben ska följa kommunikationspolicyn.

Det ska vara enkelt för kunden att komma i kontakt med kommunen via webben för att lämna synpunkter, felanmälan mm. En väg in ska vara ledstjärna också för denna kommunikationskanal. Kunden ska enkelt kunna skicka in sin fråga/synpunkt/ felanmälan mm. Beroende på ärendets karaktär sker återkoppling snarast möjligt.

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.

## Synpunktshantering

Synpunkter är ett sätt för kunder att stärka sitt inflytande över kommunens verksamhet och tjänster samt skapa dialog mellan kommunen och dess kunder. Synpunkter är även ett sätt för kommunen att förbättra och utveckla sin verksamhet. Inom vissa områden såsom utbildning och socialtjänst finns krav enligt lag om att ta emot och utreda klagomål.

Det ska vara lätt för kunder att lämna synpunkter och klagomål. Alla medarbetare i kommunen har ansvar för att ta emot synpunkter och informera om möjligheten att framföra synpunkter. Synpunkter kan tas emot muntligt, genom hemsidan, via telefon eller genom e-post. Synpunkter ska tas emot direkt och inte hänvisas till någon annan.

Om synpunktslämnaren angett kontaktuppgifter ska återkoppling på synpunkten ges så snart som möjligt. Inkomna synpunkter besvaras i dialog med den som lämnat synpunkten. Synpunkter kan lämnas anonymt men då kan inge återkoppling ges.

### Definition av synpunkt

En synpunkt är all form av tyckande om kommunens verksamhet eller tjänster och kan vara beröm, klagomål eller förslag. Ett klagomål innebär ett missnöje gällande kommunens tjänster eller service. En synpunkt eller ett klagomål är inte en fråga, en felanmälan eller ett skadeanspråk. Synpunkt eller klagomål ersätter inte överklagande av ett myndighetsbeslut. Synpunkter och klagomål som riktar sig till förtroendevalda ska inte hanteras enligt dessa riktlinjer.

### Mål för tillgänglighet och service samt synpunkter

- Kommunens kunder ska uppleva att det är lätt att komma i kontakt med/besöka kommunen och dess verksamheter.
- Kommunens kunder ska uppleva att de får ett gott bemötande när de kontaktar/besöker



<b>Beslutsdatum:</b> 2018-01-11	<b>Diarienummer:</b> 2016KS/0674
<b>Dokumentnamn:</b> Riktlinjer för tillgänglighet och service	

kommunen.

- Den som kontaktar/besöker kommunen ska få sitt ärende löst/sin fråga besvarad i för ärendet/frågan rimlig tid.
- Kommunens kunder ska uppleva att Värmdös hemsida är enkel att använda och innehåller relevant och korrekt information.
- Kunden ska få återkoppling på sina synpunkter inom den utsatta svarstiden och vara nöjd med bemötandet
- Kunden ska uppleva att synpunktshandlingen ger möjlighet till inflytande och påverkan
- Verksamheterna och dess medarbetare ska få ökad kunskap om vad kunderna tycker
- Synpunktshandlingen ska leda till att kommunens verksamheter och tjänster utvecklas och förbättras

## Förtroendevalda

Det är viktigt att kunder kan komma i kontakt med förtroendevalda i kommunen. På kommunens externa hemsida finns en förteckning över kommunens förtroendevalda med information om deras uppdrag och Värmdö-mailadress.

Kundernas upplevelse av kontakten med förtroendevalda mäts inom ramen för medborgarundersökningen.

## Uppföljning

Uppföljning av riktlinjer för tillgänglighet och service inklusive synpunkter sker i respektive nämnds delårsbokslut och verksamhetsberättelse samt i kommunens årsredovisning.

För att möjliggöra utveckling och förbättring av kommunens verksamheter och tjänster ansvarar varje chef för att systematiskt följa upp inlämnade synpunkter tillsammans med medarbetarna.