

# Servicepolicy för Gotlands kommun

## **Inledning**

Vi som arbetar i Gotlands kommun finns till för medlemmarna i Gotlands kommun.

Beroende på vilken verksamhet det handlar om kallar vi de medlemmar i Gotlands kommun som är mottagare av våra tjänster ibland för brukare, ibland för elever, ibland patienter och ibland kunder.

Den här policyn lägger grunden för den service vi ska erbjuda oavsett vilken verksamhet det handlar om.

Gotlands kommun gemensamma mål är att:

*"Brukare/kunder får tjänster av god kvalitet, känner sig delaktiga och blir respektfullt bemötta."*

Hur Gotlands kommun service uppfattas av medlemmarna i Gotlands kommun och besökare påverkar även bilden av kommunen i omvärlden. Genom att leva upp till servicepolicyn påverkar vi även bilden av kommunen, såväl som bilden av Gotland.

## **Värderingar**

Gotlands kommuns gemensamma värderingar ska genomsyra all verksamhet. De ska även genomsyra vår service.

## **Delaktighet**

Vi skapar delaktighet genom att ge medlemmarna i Gotlands kommun möjlighet att kommunicera med oss. Det räcker inte att de bara får information. Vi tar emot och hanterar synpunkter på vår verksamhet.

## **Förtroende**

Vi inger förtroende genom att ge tydlig information om rättigheter och skyldigheter samt möjligheter till insyn i enskilda ärenden. Vi är sakliga och korrekta. Vi ger inte löften som vi inte kan hålla. Det vi lovar håller vi.

## **Omtanke**

I våra kontakter så utgår vi från medlemmarna i Gotlands kommuns behov. Genom att visa förståelse och genom att underlätta kontakter visar vi omtanke och försöker att ge det där lilla extra som kunden kanske inte förväntar sig.

---

# Fem fokusområden

Vi fokuserar på fem områden: tillgänglighet, handläggning, kompetens, kommunikation/information samt bemötande/

## **Tillgänglighet**

Det ska vara lätt att komma i kontakt med oss. Det betyder att det ska finnas flera olika sätt att nå oss, till exempel genom personliga möten, telefon och e-post. Vi talar och skriver tydligt, och anpassar vårt språk efter medlemmarna i Gotlands kommuns behov och förutsättningar.

Vi ska vara tillgängliga för alla medlemmar i Gotlands kommun. Samtidigt berörs inte alla medlemmar i Gotlands kommun av all information. Därför måste informationen vara målgruppsanpassad, fylla sitt syfte och framföras på ett språk som mottagaren både kan förstå och känna sig berörd av.

## **Handläggningstider**

Ärenden ska beredas effektivt och professionellt. Vi ska sträva efter korta handläggningstider med hänsyn till lagstiftning och rättsäkerhet. Den demokratiska processen ska respekteras. Det är av största vikt att vi beskriver den förväntade handläggningstiden för kommunens medlemmar.

## **Kompetens**

Rätt kompetens är grunden för god service. Vi ska alltid möta våra olika kunder sakligt och professionellt. Rätt kompetens hos våra medarbetare kräver ett ständigt förbättrings- och kvalitetsarbete.

## **Kommunikation och information**

Vi ska skapa kommunikation och information som är saklig och begriplig, offensiv, tillgänglig. Vi ska också skapa mötesplatser för att säkerställa dialogen med medlemmarna i Gotlands kommun. Vår kommunikation ska hålla jämn och hög kvalitet.

Vi ska ge tydlig information om möjligheter och skyldigheter. Vi ska även ge information som ger rätt förväntningar.

## **Bemötande**

Vi ska bemöta medlemmarna i Gotlands kommun med respekt och omtanke. Vi ska skapa goda relationer.

## **Utvärdering**

Vi följer årligen upp vår service.

Relaterade dokument: *Kommunikationspolicyn för Gotlands kommun.*

---

# Riktlinjer för service i Gotlands kommuns administration

Se även servicepolicy för Gotlands kommun.

## Tillgänglighet

### Kommunens växel

| Dagar                              | Tider                                       |
|------------------------------------|---|
| Ordinarie öppettider måndag–onsdag | 07.00–17.00 ( <i>ingen lunchstängning</i> ) |
| Torsdag                            | 07.00–18.00 ( <i>ingen lunchstängning</i> ) |
| Fredag                             | 07.00–17.00 ( <i>ingen lunchstängning</i> ) |
| Lördag                             | 09.00–14.00 ( <i>ingen lunchstängning</i> ) |
| Dag före röd dag                   | 07.00–14.00 ( <i>ingen lunchstängning</i> ) |
| Klämfredag efter Kr Hf dag         | 09.00–14.00 ( <i>ingen lunchstängning</i> ) |

### Receptionen på Visborg

| Dagar                              | Tider                                       |
|------------------------------------|---|
| Ordinarie öppettider måndag–onsdag | 08.00–17.00 ( <i>ingen lunchstängning</i> ) |
| Torsdag                            | 08.00–18.00 ( <i>ingen lunchstängning</i> ) |
| Fredag                             | 08.00–17.00 ( <i>ingen lunchstängning</i> ) |
| Dag före röd dag                   | 08.00–13.00 ( <i>ingen lunchstängning</i> ) |
| Klämfredag efter Kr Hf dag         | 10.00–12.00 ( <i>ingen lunchstängning</i> ) |

Övriga verksamheter anpassar sina öppettider efter behov hos kunder/brukare.

## Tillgänglighet via telefoni och e-post

Alla telefonsamtal ska besvaras. Som svar räknas personliga svar, vidarekoppling av telefon till kollega eller hänvisning tillsammans med röstbrevlåda. Telefonsamtal besvaras med "förvaltning och namn" alternativ "Gotlands kommun och namn".

Som huvudregel ska vi återkomma senast nästa dag vid telefonmeddelande, mobilsvar eller SMS. Vid frånvaro under en hel arbetsdag ska autosvar ges om detta. Vid längre frånvaro, längre än 3 dagar, ska hänvisning göras till annan tjänsteman.

E-post som är riktade till myndighetens centrala e-postadress bör besvaras omgående antingen personligen av registrator/liknande eller via autosvar: ex. "...din ansökan har nu inkommit och kommer att handläggas av XX".

För e-post som skickas till enskilda anställda gäller huvudregeln att e-post av karaktären frågor från allmänhet och företag ska besvaras skyndsamt.

Undantag från svarskravet på e-post görs för reklam, spampost och liknande.

## Kommunikation och information

Vi besvarar alltid en ansökan/förfrågan med ett besked om när beslut kommer att meddelas och, där det är rimligt, vem som är handläggare. Denna information bör lämnas inom en vecka.

Vid felanmälan ger vi besked om vilka åtgärder som kommer att vidtas, när det kommer att göras och vem som är ansvarig.

Kunder/brukare ska kunna få information när det gäller öppettider, service, handläggningstider.

Detta gäller alla kunder/brukare oavsett förutsättningar. Information bör erbjudas i olika kanaler, men hemsidan ska ses som en central kanal i kommunikationen.

---

**Gemensamma mål**

- - Alla telefonsamtal ska besvaras.
- Andelen besvarade e-post från allmänhet och företag ska vara 100 % (undantag för spam, reklam o.d.).
- 90 % ska uppleva att det varit enkelt att komma i kontakt med Gotlands kommun.
- - Kunderna ska uppleva att de har fått ett positivt och korrekt bemötande i 90 % av våra ärenden.
- 90 % av våra besökare ska vara nöjda med informationen efter besök på våra hemsidor.

Relaterade dokument: *Kommunikationspolicyn för Gotlands kommun.*

---