

Policy
Antagen av Kommunstyrelsens förvaltning

Datum: 2020-09-24
Ärendenummer: KS 2020/0188
Version: 1.0

Servicepolicy



Inledning

Österåkers kommun ska ge professionell service av högsta kvalitet och ett gott bemötande i all kommunal service till de som bor, verkar och vistas här.

Detta dokument lägger grunden för Österåkers kommuns service, oavsett vilken verksamhet det handlar om. Servicepolicyn vägleder oss i vårt dagliga arbete genom att skapa förutsättningar för att förstå behoven hos dem vi är till för och anpassa vårt bemötande, vår tillgänglighet och utformning av tjänster till dessa.

Bemötande och förhållningssätt

Vi uppmärksammar alla som är i kontakt med oss och bemöter dem med vänlighet och respekt. Det gäller såväl externa som interna kontakter.

Vi tar oss tid att lyssna, förstå och förklara.

Vi samarbetar över avdelnings- och förvaltningsgränser för att nå effektivitet och helhetslösningar.

Engagemang, allas lika värde och utveckling genomsyrar kommunens organisation.

Vi söker aktivt kunskap och utvärderar vår service för att ständigt förbättra oss.

Tillgänglighet

Vi är lätta att nå och förstå.

Vi finns tillgängliga i de kommunikationskanaler där de som bor, verkar och vistas här vill möta oss.

Vi informerar om våra tjänster.

Vi skriver och pratar i klarspråk för att vara tydliga och undvika missförstånd.

Vi använder telefonens röstbrevlåda och har ett personligt meddelande inspelat. Vi använder fastställd signatur i e-posten och uppdaterar vår kalender när vi inte kan svara.

Varje medarbetare tar ett personligt ansvar för vår tillgänglighet.

Svarstid

Återkoppling ska lämnas skyndsamt oavsett kommunikationsväg. Vår ambition ska vara att lämna återkoppling inom minst en arbetsdag. Om inte ett ärende kan lösas direkt meddelar vi när vi kan återkomma med svar.

Telefoni

Alla medarbetare ska använda kommunens telefoniapp; läsa in ett personligt röstmeddelande, kunna göra hänvisningar, medflyttningar och vidarekopplingar.

E-post

Alla medarbetare ska använda kommunens e-postsignatur och hålla sin kalender i Outlook uppdaterad så att det går att se när de är tillgängliga.

Service på finska

Österåkers kommun är förvaltningsområde för finska språket och nationella minoriteter som ger de som vill använda sig av finska språket i kommunen rätt att göra det i enlighet med lagen om nationella minoriteter och minoritetsspråk.