

Policy

För service, tillgänglighet och bemötande

Gäller från:	2021-11-29 § 158
Gäller för:	Ljungby kommun
Fastställd av:	Kommunfullmäktige
Utarbetad av:	Service- och IT-avdelningen
Version:	1
Dokumentansvarig förvaltning:	Kommunledningsförvaltningen

Ett utskrivet dokument är alltid en kopia, giltig version finns alltid på intranätet.

Inledning

Ljungby kommuns serviceåtagande för tillgänglighet och bemötande

Detta serviceåtagande är kommunens sätt att tydliggöra vilka förväntningar på tillgänglighet och bemötande kommunens kunder ska förvänta sig av våra verksamheter. Kommunens kunder är alla de som lever, verkar och bor inom kommunen. Åtagande gäller för samtliga nämnder, tjänstepersoner, och bolag inom kommunkoncernen.

Tillgänglighet och bemötande

För att ha god tillgänglighet och ett gott bemötande ska följande gälla:

- Den som tar kontakt med Ljungby kommun ska känna sig väl mottagen och kontakten ska präglas av ett professionellt och positivt bemötande, hög tillgänglighet och god service med kunden i fokus.
- Alla som är i kontakt med kommunen ska bemötas vänligt, korrekt och rättssäkert samt få sina frågor besvarade.
- Respektive verksamhet ska vara tillgänglig under kommunens öppettider. Kommunhusets reception/växel ska vara öppen måndag till fredag, kl. 8.00 till 16.00.
- I alla kontakter ska kundens ärende vara i fokus och inkommande frågor, synpunkter och önskemål ska prioriteras i det dagliga arbetet. Värdegrunden ska prägla alla kontakter.
- Kunder ska kunna komma i kontakt med förtroendevalda för att få svar på politiska frågor via kommunens reception/växel samt epost.

Telefoni

Fråga som kommer in via telefon ska få en återkoppling inom en arbetsdag (24h). Meddelanden på telefonsvarare samt SMS ska besvaras enligt samma riktlinjer som telefonsamtal.

E-post

Inkommande e-post ska besvaras senast inom två arbetsdagar (48h). Av utgående e-post ska det tydligt framgå att det är Ljungby kommun som är avsändaren.

Post

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 det är Ljungby kommun som är avsändaren.

Besök

Kunder ska uppleva att det är enkelt, tillgängligt och välkomnande att besöka kommunens verksamheter. Besökstiderna ska så långt som möjligt motsvara kundernas behov.

Webb

Kunder söker oftast i första hand information på kommunens externa hemsida. Det ska därför vara lätt för kunder att hitta korrekt information och den ska hållas uppdaterad, vilket varje förvaltning och bolag själva ansvarar för.

E-tjänst

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.