



POLICY FÖR BEMÖTANDE OCH KLAGOMÅLSHANTERING I TIMRÅ KOMMUN

Fastställd av kommunstyrelsen 2002-04-16, § 79

Telefonsamtal – det första intrycket

- Svara snabbt, inom 3-4 signaler
- Svara med klar och vänlig röst
- Svara tydligt med avdelnings namn, ditt för- och efternamn
- Undvik förkortningar och svåra ord
- Uppringande skall alltid få ett besked – hänvisa till rätt person
- Svara även på andras telefoner

Brev, e-post, fax

- Svara snabbt på all inkommande post – senast inom en vecka
- Använd ett enkelt och vårdat språk – lämna klara besked
- Använd mallar
- Ange tydlig avsändare

Bemötande internt – kollegor emellan

Var prestigelös

- Fråga om du inte kan
- Respektera andras yrkeskunskap

Var generös med information

- Dela med dig av din kunskap

Var vänlig och öppen

- Hjälp till att skapa en uppskattande atmosfär

Personligt bemötande

Se besökaren i ögonen

- Snabb ögonkontakt är viktig

Var vänlig

- Personlig men inte privat
- Möt otrevlighet med trevlighet



Uppträd professionellt

- Du representerar verksamheten
- Vårdat språk – inte fackuttryck
- Avbryt interna samtal vid besök
- Ta varje fråga på allvar
- Visa hjälpvilligt – följ med till hyllan, peka inte
- Var prestigelös – fråga arbetskamrater om du inte kan själv
- Gör alltid så mycket du kan åt en fråga du fått. Alla frågor är lika viktiga
- Alla besökare skall behandlas lika
- Lämna alltid klara besked

Klagomål

- Lyssna på besökarens klagomål – visa att du tar det på allvar
- Lämna alltid besked om återkoppling till den klagande (svar senast inom 3 arbetsdagar)
- Dokumentera alla klagomål (även de som överlämnas till annan förvaltning/tjänsteman)
- Om du får ett klagomål som inte hör till dig eller din avdelning – lämna skyndsamt över klagomålet till den berörda förvaltningen/tjänstemannen
- Klagomål som överlämnats till annan förvaltning kräver en återkoppling till den som mottagit klagomålet
- Skyll inte ifrån dig
- Diskutera inte inför andra besökare
- Kan du inte ge besked – tillkalla expert och lämna över
- Varje förvaltning skall regelbundet gå igenom och diskutera inkomna klagomål

Kommunmedborgarna skall, på lämpligt sätt, informeras om kommunens policy när det gäller hantering av synpunkter och klagomål.

På varje förvaltning skall finnas en folder där kommunmedborgarna kan lämna synpunkter/klagomål på vårt sätt att hantera olika ärenden.

Varje förvaltning utser en person som ansvarar för klagomålshanteringen.

Varje förvaltning skall i sin årsredovisning redovisa ev klagomål.

Återkoppling avseende klagomålshandling skall regelbundet ske till kommunfullmäktige. Det är viktigt att den ansvarige definierar vad som är klagomål och vad som är synpunkter.