

Styrdokument
Dokumenttyp: Handlingsplan
Beslutat av: Kommunstyrelsen
Fastställsedatum: Kommunstyrelsen 2013-03-05, § 105
Ansvarig: Personalenheten
Revideras: Vid behov
Följas upp: Personalenheten

## 2. HANDLINGSPLAN

För att uppnå bemötandepolicyn har nedan riktlinjer tagits fram.

### 2.1 Riktlinjer för bemötande generellt

- Vi företräder Gislaveds kommun och uppträder professionellt i vår yrkesroll.
- Vi eftersträvar att inleda en dialog och intar ett lyssnande förhållningssätt.
- Vi besvarar de frågor som vi kan. Vi tar även ansvar för frågor som inte finns inom vårt sakområde och hjälper till med att förmedla kontakt med någon annan som kan besvara frågan. Kommuninvånare ska inte hänvisas runt i organisationen.
- Vi hanterar klagomål och synpunkter genom att beklaga upplevelsen: Ibland är det lätt att inse och förstå vad som har blivit fel. Men ibland kan det vara svårare att se och identifiera vem som ansvarar för det uppkomna problemet/ felet. Men oavsett det kan vi ändå beklaga att kommuninvånaren har fått den upplevelse han/ hon har fått. (se *policy och riktlinjer för Gislaveds kommuns hantering av klagomål och synpunkter.*)
- Vi avvisar alla typer av diskriminerande uttalande med, till exempel: ”Jag håller inte med dig. I Gislaveds kommun accepterar vi inte sådana uttalanden.”

### 2.2 Riktlinjer för bemötande i telefon

- Vi svarar med förvaltningens/enhetens namn och med det egna namnet.
- Vi meddelar när vi är anträffbara eller upptagna.
- Vi ber om att får ringa tillbaka om vi inte har tid att prata.
- Vi använder ett enkelt och vardat språk.
- Vi hanterar synpunkter och klagomål via telefon se vidare policy och riktlinjer för Gislaveds kommuns hantering av klagomål och synpunkter.

### 2.3 Riktlinjer för bemötande i brev, e-post och fax

- Vi besvarar inkommande post så snart som är möjligt. Frågor från enskilda personer, organisationer och företag ska besvaras skyndsamt, enligt förvaltningslagen. Kräver frågan en längre handläggningstid ska frågeställaren snarast få besked om det. Om frågan inte gäller den kommunala verksamheten ska frågeställaren i möjligaste mån hänvisas till rätt myndighet/organisation.
- Vi hanterar synpunkter och klagomål via e-post/webbformulär/brev/blankett genom att återkoppla till synpunktslämnaren inom två arbetsdagar med besked om vem som kommer att handlägga ärendet. Inom sju arbetsdagar ska synpunktslämnaren få besked om hur synpunkten/klagomålet har åtgärdats, eller kommer att åtgärdas. ( Se policy och riktlinjer för Gislaveds kommuns hantering av klagomål och synpunkter.)
- Vi använder ett enkelt och vardat språk
- Vi använder enhetliga mallar.

## 2.4 Riktlinjer för bemötande vid besök/möten

- Vi kommer i tid till besök/möten eftersom vi värdesätter andras tid lika mycket som vår egen.
- Vi avsätter tid för besök/möten och stänger av vår telefon.
- Vi eftersträvar att göra besöket/mötet till en dialog. Alla ska få möjlighet att uttrycka sina åsikter/synpunkter.