

Policy om tillgänglighet, bemötande och telefoni

Beslutat av: Kommunfullmäktige

Gäller fr o m: 2021-06-21

Dnr: KS/2021:550

Reviderat:

Bemötande

- Svara med ditt för- och efternamn samt Malung-Sälens kommun. Vid behov också enhet och/eller din titel.
- Ditt förhållningssätt är öppet och professionellt oavsett om det är ett internt eller externt samtal.
- Du uttrycker dig sakligt och tydligt.
- Du ger ett korrekt svar men om du är osäker be om att få återkomma.

Tillgänglighet

- Din telefon ska vara öppen under normal kontorstid.
- Du skall alltid hänvisa din telefon när du inte kan ta emot samtal så att den som ringer får ett besked om när du är tillgänglig igen. Använd CMG-Web eller ta kontakt med växeln.
- Missat samtal skall återkopplas så snart som möjligt.
- Frågor och synpunkter via telefonsamtal och e-post ska återkopplas inom två arbetsdagar.
- Telefontider ska endast tillämpas i undantagsfall.
- Om din enhet tillämpar telefontid ska en medarbetare på enheten vara tillgänglig hela telefontiden. Möten och annat bokas utanför telefontiden.

Förvaltning- eller enhetschef har ansvar att:

- Informera sina medarbetare om denna policy.
- Tillse att policyn efterföljs.
- Utan dröjsmål informera växel/reception om alla personalförändringar i organisationen, exempelvis medarbetare som fått nytt telefonnummer, om en medarbetare slutat/börjat eller byter arbetsplats/besöksadress.
- Informera växel/reception om enheten är obemannad och informera då om hänvisning till annan tillgänglig anknötning/person.

Ansvar och uppföljning

Respektive chef har huvudansvar för en väl fungerande service i enlighet med denna policy.

I kommunens målbild finns särskilda mål för service, tillgänglighet och bemötande.

Uppföljning sker en gång per år genom den servicemätning som sker inom ramen för mätningen

Kommunens kvalitet i korthet. Resultatet presenteras i samband med årsbokslut och årsredovisning.

I övrigt tillämpas löpande interna uppföljningar som delges varje chef.

Kontakt

För ytterligare information och råd i frågor ta kontakt med växel/reception.

Kommunens växel: 0280-181 00 samt e-post: vaxeln@malung-salen.se