

## Servicegaranti

# Tillgänglighet och bemötande



Hög tillgänglighet och ett gott bemötande är grunden för all service och verksamhet som kommunen erbjuder medborgare och kunder. Servicegarantin för tillgänglighet och bemötande ska upprätthållas av alla förtroendevalda och medarbetare i Motala kommun.

## Vi garanterar

### Tillgänglighet

Alla som vänder sig till Motala kommun ska uppleva hög tillgänglighet. Detta innebär att:

- Vi ger tydlig information.
- Den som vänder sig till kommunen ska omgående få en bekräftelse på att synpunkten mottagits. Synpunkter kan vara frågor, klagomål, felanmälan, beröm och förslag.
- Vi ska svara så fort möjligt och inom fem arbetsdagar oavsett på vilket sätt personen kontaktat kommunen, förutsatt att det finns kontaktuppgifter.
- Passar inte våra angivna besökstider försöker vi ordna en tid som passar kunden eller medborgaren.
- Om kunden eller medborgaren inte får telefonkontakt med någon som kan svara på synpunkten så lovar vi återkomma om frågeställaren lämnar sina kontaktuppgifter.

Viktigast är att kunden inom fem arbetsdagar får ett relevant svar - vilket kan vara:

- konkret svar på synpunkten.
- att ytterligare utredning behöver göras, om möjligt med en tidsangivelse för när ett konkret svar kan lämnas.
- att synpunkter hanteras av annan medarbetare inom kommunen om möjligt med tidsangivelse när ett konkret svar kan lämnas.
- en hänvisning till ansökningsblanketter, e-tjänster eller rätt instans utanför kommunen.
- standardiserat svar som ger relevant återkoppling på synpunkten.
- hänvisning till relevant plats på hemsidan där svaret finns.
- Kvittens (autosvar) ska ges vid frånvaro vid till exempel sjukdom, semester, tjänstledighet, tjänsteresa. Autosvaret är inte ett fullgott svar.

### Bemötande

Upplevelsen av bemötande är alltid personlig. Alla som är i kontakt med Motala kommun ska bemötas med respekt och engagemang. Motala kommuns bemötande ska signalera våra kärnvärden: öppen, stolt och nyskapande.

### Lämna synpunkter

Kontakta oss direkt eller använd e-tjänsten för synpunkter och felanmälan för att ge beröm, lämna förslag, klagomål, felanmälan och ställa frågor.

[www.motala.se/synpunkt](http://www.motala.se/synpunkt)

### Kontakt

Motala kommun

Drottninggatan 2  
591 86 Motala

Växel 0141-22 50 00

[motala.kommun@motala.se](mailto:motala.kommun@motala.se)

### Vad är en servicegaranti?

Servicegarantin är till för att på ett tydligt sätt beskriva vad du som kund och medborgare kan förvänta dig av en tjänst. Det ska klart och tydligt framgå vad tjänsten består av, vilka eventuella förväntningar som finns på dig som kund och medborgare samt hur vi hanterar situationer där du inte tycker att vi uppfyller garantin.

Servicegarantierna har tagits fram av kommunens tjänstemän och politiker med dig som kund och medborgare i fokus.

## **Uppföljning av servicegarantin**

Tillgänglighet och bemötande följs upp årligen genom en oberoende servicemätning samt genom att sammanställa synpunkter inkomna via Dialog Motala. Detta underlag används i förbättringsarbete. Vartannat år mäter vi medborgarnas attityder till tillgänglighet och bemötande i Motala kommun genom SCB:s (Statistiska centralbyrån) medborgarundersökning.

## **Hur hanterar kommunen avvikelser från servicegarantin?**

Vi uppmantrar medborgare och kunder att rapportera avvikelser och lovar att använda inkomna synpunkter i arbetet med att upprätthålla servicegarantin.

## **Vem tar emot synpunkter på servicegarantin?**

Vi vill att medborgare och kunder i första hand använder e-tjänsten för synpunkter och felanmälan. Det går även att lämna synpunkter direkt till förtroendevalda eller medarbetare i kommunen.

En kommungemensam arbetsgrupp arbetar kontinuerligt med uppföljning och förbättring av servicegarantin för tillgänglighet och bemötande.