

STYRDOKUMENT I BOTKYRKA KOMMUN

Kontaktlöfte



Strategi
Program
Plan
Policy
Riktlinjer
Regler

Diarienummer: KS/2016:805
Dokumentet är beslutat av: Kommunfullmäktige
Dokumentet beslutades den: 2017-04-27
Dokumentet gäller för: Samtliga nämnder och förvaltningar
Dokumentet gäller till den: januari 2022

**BOTKYRKA
KOMMUN**



Dokumentet ersätter: Policy för bemötande KS/2005:69

Dokumentansvarig är: Kommunledningsförvaltningen

För revidering av dokumentet ansvarar: Kommunstyrelsen

För uppföljning av dokumentet ansvarar: Kommunstyrelsen

Relaterade dokument: Kontaktpolicy, Riktlinjer för telefoni, Riktlinjer för e-post

Botkyrka kommuns kontaktlöfte

Det här dokumentet beskriver det löfte vi som kommun vill ge till dig som medborgare i dina kontakter med oss. Till det här löftet finns också en policy och riktlinjer som reglerar hur vi som kommunala tjänstemän ska agera i kontakten med dig.

Kontaktlöftet

Vi som är anställda i Botkyrka kommun finns till för dig. Du har rätt att få svar på dina frågor, framföra synpunkter, ha bra möten och få bra service oavsett kön, könsöverskridande identitet eller uttryck, etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning, funktionsnedsättning, sexuell läggning, ålder samt social och ekonomisk bakgrund eller situation.

När du kontaktar oss som arbetar i Botkyrka kommun genom besök, e-post, brev, telefon eller något annat gäller följande:

- Du ska kunna komma i kontakt med oss under de tider vi lovat.
- Du ska få svar på frågor, respons på synpunkter och få en bekräftelse på att din felanmälan inkommit inom två arbetsdagar. Om din fråga är komplicerad och vi behöver undersöka den närmare för att kunna ge ett korrekt svar så lovar vi att bekräfta till dig att vi tagit emot din fråga, ge dig ett besked om när vi återkommer med ett svar och se till att du får en kontaktperson.
- Du ska ha möjlighet att förstå det vi skriver och säger.