

STYRDOKUMENT I BOTKYRKA KOMMUN

Kontaktpolicy

Strategi
Program
Plan
Policy
Riktlinjer
Regler



Diarienummer: KS/2016:805

Dokumentet är beslutat av: Kommunfullmäktige

Dokumentet beslutades den: 2017-01-26

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: Kommunikationsavdelningen

För revidering av dokumentet ansvarar: Kommunstyrelsen

För uppföljning av dokumentet ansvarar: Kommunstyrelsen

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

Kontaktpolicy

Botkyrka kommun är till för sina medborgare, företagare och besökare. Det innebär alla vi som arbetar i Botkyrka kommun direkt eller indirekt har till uppgift att ge service till invånare och företagare. I kontaktpolicyn uttrycker vi det förhållningssätt vi som medarbetare ska ha i mötet med dem vi är till för.

Vi ska se till att det är lätt att komma i kontakt med Botkyrka kommun oavsett ärende. Alla som vänder sig till Botkyrka kommun ska bli engagerat, vänligt och professionellt bemötta.

Kommunen omfattas av den så kallade serviceskyldigheten i förvaltningslagen. Det innebär att kommunen är skyldig att lämna upplysningar, vägledning, råd och annan hjälp till enskilda i frågor om kommunens verksamhet. Hjälpen ska lämnas i den utsträckning som är lämplig med hänsyn till frågans art, den enskildes behov av hjälp och kommunens verksamhet. Om någon enskild av misstag vänder sig till fel myndighet, hjälper vi personen till rätta.

Medborgare ska i sin kontakt med oss alltid få en god service, få svar på sina frågor och ha möjlighet att lämna synpunkter eller klagomål oavsett vilken kontaktingång till kommunen de valt. De ska enkelt kunna få en samordnad service, oberoende av vilken kanal de väljer eller vilken del av organisationen de kontaktar. De ska inte behöva bry sig om förvaltningsgränser eller hur kommunen är organiserad. Många av de svar och den service och tjänster som kommunen erbjuder medborgarna är återkommande och rutinmässiga. Vi ska därför sträva efter att hantera dessa enklare ärenden digitalt, via vårt kontaktcenter eller direkt på något av våra medborgarkontor.

Kommunen ska enligt lag besvara frågor från enskilda så snart som möjligt. Vårt kontaktlöfte innebär att medborgaren ska få svar eller återkoppling på sin fråga senast inom två arbetsdagar. Allmänna handlingar som får lämnas ut ska enligt lag lämnas ut genast eller så snart det är möjligt. Någon eller några dagars fördröjning kan godtas om en sådan fördröjning är nödvändig för att ta ställning till om den efterfrågade handlingen är allmän eller omfattas av sekretess. Ett visst dröjsmål kan ibland vara ofrånkomligt om framställningen avser eller kräver genomgång av ett omfattande material.

Vi som är anställda i Botkyrka kommun ansvarar för::

- Att ha medborgarens fokus i allt vi gör och för att utgå från den enskilda människan, den aktuella situationen och det behov av svar, information, hjälp eller stöd som behövs.
- Att svara på en fråga eller ger respons på synpunkter senast inom två arbetsdagar. Är det ett komplext ärende som kräver tid att undersöka,

så bekräftar vi att vi tagit emot frågan eller synpunkten och ser till att medborgaren får en kontaktperson för sitt ärende.

- Se till att vår funktion är nåbara, så att vi kan svara på frågor från medborgarna senast inom två arbetsdagar.
- Att våra svar är tydliga och att vi använder ett enkelt språk så att den som får svaret lätt kan förstå.
- Bemöta människor på ett engagerat, vänligt och professionellt sätt, och ser till att ingen blir diskriminerad eller särbehandlad.