



Kommunövergripande servicegaranti

Förvaltningens förslag till beslut

Kommunfullmäktige beslutar följande

Fastställa den kommunövergripande servicegarantin ”Du behöver bara kontakta oss en gång”

Ärendet

En servicegaranti beskriver vad medborgaren kan förvänta sig när han eller hon vänder sig till kommunen eller använder sig av någon tjänst inom kommunen.

Sedan 2011 (dnr KS 2011/693) har kommunen haft kommunövergripande servicegarantier för ”bemötande och service”, ”tillgänglighet” och ”klagomål och synpunkter”. De garantierna beslutades, KF 2011-12-19, i samband med att kundtjänsten Kom in började byggas upp, men långt innan vi fick en väg in till kommunen genom e-post och samtal.

Den nya kommunövergripande servicegarantin ”Du behöver bara kontakta oss en gång” ersätter de tre tidigare garantierna och utgår alltså från arbetssättet inom kundtjänsten och mellan kundtjänsten och övriga verksamheter. Frågor och svar behålls i vårt kundtjänstsystem där de direkt kan kontrollera att de håller det vi lovar.

I servicegarantin lovar vi att

- den som ringer till oss ska uppleva att hon eller hon blir professionellt bemött och bara behöver ringa ett samtal för att få svar på en fråga
- den som skickar e-post till kommunens officiella e-postadress ska få svar inom två arbetsdagar
- den som skickar ett förslag via *Synpunkten* som finns på hemsidan ska få svar inom tio arbetsdagar

Servicegarantin kommer att följas upp och om någon upplever att vi inte håller vad vi lovar så uppmanar vi dem att höra av sig till oss.

Beslutsunderlag

Servicegaranti ”Du behöver bara kontakta oss en gång”

Expedieras till

Nämnderna

Stefan Billström
Avdelningschef

Anita Bergström
Enhetschef