



Alvesta  
kommun

Alvesta kommun

# Service- och tillgänglighetspolicy

PROGRAM PLAN **POLICY** RIKTLINJE

Beslutat av:	Kommunfullmäktige, § 70
Beslutsdatum:	2021-06-22.
Gäller från och med:	2021-06-22
Giltighetstid:	Juni 2025
Dokumentet gäller för:	Alvesta kommunkoncern
Ansvarig för uppföljning:	Kommunstyrelsen, kommunchef
Diarienummer:	2021-00176



# Alvesta kommuns styrdokument

Våra styrdokument kan vara av två huvudtyper, aktiverande och normerande. Aktiverande dokument syftar till förändring och utveckling och anger på så sätt hur vi ska agera för att nå ett visst resultat. Normerande dokument reglerar befintlig verksamhet och talar om hur vi ska förhålla oss till en given situation.

## Aktiverande

Aktiverande dokument syftar till förändring och utveckling. De förklarar vad vi vill åstadkomma och utformningen av uppdraget.

**Program** – Anger långsiktiga ambitioner och viljeinriktningar.

**Plan** – Anger konkreta åtgärder, tidsramar och ansvar.

## Normerande

Normerande dokument berör hur vi utför befintlig verksamhet, till skillnad från aktiverande vars uppgift är att bryta nya vägar.

**Policy** – Anger kommunens principer eller inriktning i en viss fråga.

**Riktlinje** – Anger absoluta gränser och ska-krav.



# Service- och tillgänglighetspolicy

## Dokumentets syfte

Service- och tillgänglighetspolicyn beskriver vad medborgarna ska förvänta sig av oss anställda i Alvesta kommunkoncern i sin kontakt med oss och hur vi ska leva upp till denna förväntansbild. Detta gäller såväl i servicefrågor som i kommunens tillsyn och myndighetsutövning.

I policyn används begreppet medborgare samlat för invånare, företagare, föreningsliv, besökare och de kommunala bolagens kunder och andra intressenter som kommunens verksamheter vänder sig till om inget annat anges.

## Dokumentet gäller för

Alla medarbetare i Alvesta kommun och i de kommunala bolagen.

## Våra grundläggande förhållningsätt

Alvesta kommun är till för medborgarna och vi bedriver en verksamhet som påverkar deras vardag och som de vill ha information om och kunna framföra åsikter om. Detta är bra och vi ska i linje med kommunens vision uppmuntra medborgarna till att vara delaktiga i utvecklingen av Alvesta kommun.

Det ska vara enkelt för medborgarna att hitta information om vår verksamhet och att komma i kontakt med oss. Vi ska i varje kontakt bidra till att stärka förtroende för Alvesta kommun och dess verksamheter. Medborgarna ska i kontakten med oss på Alvesta kommun uppleva oss som engagerade, tillgängliga, trovärdiga och enkla.

### Att vara engagerade innebär:

- att vi bemöter medborgarna på ett trevligt och engagerat sätt som uppmuntrar till fortsatta kontakter
- att vi är positiva till synpunkter, felanmälningar och frågor kring vår verksamhet och att vi uppmuntrar till engagemang kring kommunens ansvarsområden
- att vi tar hand om ärendet och säkerställer att ärendet adresseras till rätt kompetens
- att vi återkopplar i de fall ärendet inte kan besvaras inom utlovad svarstid.

**Att vara tillgängliga innebär:**

- att vi i hög grad möter medborgarnas förväntningar kring tillgänglighet i prioriterade kanaler
- att vi svarar skyndsamt på alla inkommande ärenden oavsett kanal
- att vi alltid informerar om när vi förväntas återkoppla och om den tidplanen förändras.

**Att vara trovärdiga innebär:**

- att vi är öppna med vår verksamhet och förklarar hur vi arbetar, hur vi prioriterar och grunderna för de beslut som tas
- att vi svarar korrekt på frågor, responderar på synpunkter och återkommer med svar när medborgarna önskar det
- att vi förklarar våra ansvar och befogenheter och informerar om vart medborgarna kan vända sig inom kommunen med ärenden som tillhör någon annan myndighet eller bolag.

**Att vara enkla innebär:**

- att vi kommunicerar med medborgaren utifrån hans kunskapsnivå
- att vi använder ett enkelt språk i vår kommunikation oavsett kanal och anpassar efter målgrupp och situation.
- att vi visar vår hjälpsamhet och vägleder medborgaren till koncernens websidor och på ett pedagogiskt sätt guidar i våra e-tjänster så medborgaren själv kan hantera sina ärenden när nästa behov uppstår.