

# Riktlinjer för nåbarhet och bemötande i Tyresö kommun

Alla som arbetar i Tyresö kommun har direkt eller indirekt till huvuduppgift att ge service till invånare och företagare.

Det ska vara lätt att nå Tyresö kommun oavsett ärende och alla som vänder sig till kommunen ska bli vänligt och korrekt bemötta.

Kommunens verksamhet ska kännetecknas av ett respektfullt bemötande av alla människor, oavsett kön, könsöverskridande identitet eller uttryck, etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning.

## Bemötande

- Vi bemöter alla som kommer i kontakt med kommunens verksamheter med respekt.
- Vi använder ett vårdat och enkelt språk och vi undviker svåra fackuttryck och förkortningar.
- Vi tar oss tid att lyssna, sätta oss in i frågeställningen och förklara lagar och regler.
- Kan vi inte lösa ett ärende direkt, återkopplar vi så fort vi kan.

## Nåbarhet

- Man ska bara behöva ringa ett samtal till kommunen för att komma i kontakt med rätt person.
- Telefontider och träffas säkrast-tider ska undvikas och ska endast finnas om det bedöms förbättra nåbarheten.
- Alla tjänstemän ska ha röstbrevlåda med informativ hälsningsfras. Röstbrevlådan ska lyssnas av regelbundet och meddelanden ska åtgärdas samma dag, dock senast inom 24 timmar.
- Telefoner ska alltid hänvisas om man inte är tillgänglig och det ska framgå när personen kan nås. Det räcker inte med att stänga av telefonen eller stänga av ljudet, eftersom den som ringer inte får besked om när personen är tillbaka.
- Om det inte är en särskild person som söks, ska växeln koppla allmänna frågor, råd och upplysningar direkt till samhällsvägledarna på Servicecenter.
- Växeln ska även erbjuda att koppla till handläggares röstbrevlåda eller skicka meddelande via e-post att personen vill bli uppringd.
- Kalenderfunktionen i Outlook ska användas av tjänstemän för att underlätta mötesbokningar och telefonen blir då automatiskt hänvisad.

## Handläggningstider

- All inkommande e-post ska besvaras snarast möjligt och senast inom två arbetsdagar.



Bo Renman, kommundirektör  
10 maj 2013