

Riktlinjer för service

Antagna av centrala kommunledningsgruppen 2024-01-09

Syfte och förutsättningar

Riktlinjer för service utgår från kommunens värdegrund. I den slås fast att fem värdeord gäller för alla medarbetare i kommunen: *Bemötande*, *Förtroende*, *Delaktighet*, *Tillgänglighet* och *Likabehandling*. Riktlinjerna är en vägledning för

- Hur du som medarbetare ska agera för att planera ditt arbete och uppfylla värdegrunden.
- Hur du som chef ska organisera din verksamhet för att uppfylla värdegrunden för att verksamheten ska vara tillgänglig, ge medborgare och övriga ett gott bemötande och därmed också skapa delaktighet och behandla alla medborgare lika för att öka kommunens förtroende för vår service och våra välfärdstjänster.

Telefoni

- Är du inte upptagen i möten, ger service till annan medborgare eller är frånvarande ska du vara tillgänglig på telefon under arbetstid.
- Du lägger in möten och frånvaro i Outlook och/eller kodar i operatörens applikation.
- Funktionen röstbrevlåda bör vara aktiverad. Din röstbrevlåda ska avlyssnas så snart som möjligt för återkoppling till den som sökt dig, senast inom två dagar.
- Inställningarna i operatörens applikation ska ge den uppringande möjlighet att antingen lämna röstmeddelande eller bli kopplad till medborgarservice (040-625 60 00) eller en kollega.
- Övriga meddelanden som SMS ska också besvaras senast inom två dagar.
- Telefonsamtal besvaras med Burlövs kommun + namn alternativt Arbetsställe + namn (t.ex. XXX-skolan, Förnamn + Efternamn).

E-post och kalender i Outlook samt meddelanden i övriga kanaler som verksamhetens sociala medier

- Du besvarar e-post och andra meddelanden via digitala kanaler så snart det är möjligt. Går inte det återkommer du senast inom två arbetsdagar med svar eller besked om när svar kan ges.

- Du lägger in alla dina möten och frånvaro som sjukdom och semester i Outlook. Kalendern synkas till kommunens växelsystem och operatörens applikation, så att medborgarservice och övriga medarbetare i kommunens ser om du är tillgänglig eller frånvarande.
- Vid semester och annan frånvaro lägger du ett frånvaromeddelande i Outlook. Läser du inte av inkommande mejl ska din e-post automatiskt vidarebefordras till en kollega som är i tjänst. Du gör denna inställning i Outlook.

Exempel:

Jag är sjuk/jag har semester. Ditt meddelande kommer att vidarebefordras till mina kollegor. Du kan även kontakta medborgarservice på 040-625 60 00.

Med vänliga hälsningar, NN

- Du använder signatur i e-post med namn, verksamhet, titel och kontaktuppgifter i e-post enligt riktlinjerna i vår Grafiska profil. Kommunens logotype eller tillfällig symbol som kommunikationsavdelningen har godkänt kan användas, se nedan.

Exempel på e-posthälsning

Informationen kan variera beroende på tjänst och arbetsställe. För vissa är det lämpligt med besöksadress, andra föredrar postadressen. Använd Calibri eller Calibri Light i svart text. Använd ej kursiv text, då detta är en tillgänglighetsfråga och svåräst för vissa. Mobilnummer eller fast nummer kan anges. Verksamhet behöver inte anges om uppdraget framgår klart av titeln.

Med vänliga hälsningar

Förnamn Efternamn
Titel och ev verksamhet



Burlövs kommun
Kärleksgatan 6
232 34 Arlov

Tfn: 040-625 61 23
E-post: fornamn.efternamn@burlov.se
www.burlov.se

Referenser till andra dokument

För att optimera vår service till medborgare och övriga intressenter finns flera dokument för vägledning.

- Riktlinjer för synpunktshantering
- Riktlinjer för publicering på www.burlov.se
- Riktlinjer för kriskommunikation
- Anvisningar om [Sociala medier på InSidan](#)
- Grafisk profil
- Serviceguide – information om bemötande och service

Dokumenttyp	
Dokumentnamn	Riktlinjer för service
Beslutsorgan	
Antagen	2024-01-09
Diarienummer	KS/2024:34
Beslutad med stöd av	
Kungjord	2024-01-10
Ikraftträdande	2024-01-09
Historik	Riktlinjer för service, 2016-06-21
Dokumentansvarig	Kommunikationschef
Förvaltning	Kommunledningsförvaltningen