

Policy

2023-04-18

# Servicepolicy för Bräcke kommun

Antagen av kommunfullmäktige § 21/2023

**Fastställt av:** Kommunfullmäktige

**Datum:** 2023-04-18

**Diarienummer:** 2022/226 00

**För revidering ansvarar:** Staben

**För eventuell uppföljning ansvarar:** Staben

**Dokumentet gäller för:** Samtliga avdelningar och förvaltningar

**Dokumentet gäller till och med:** Tills vidare



Bräcke  
kommun





# Servicepolicy för Bräcke kommun

**Bräcke kommun är en serviceorganisation, det gäller inom kommunens alla arbetsområden. Servicepolicyn beskriver vårt förhållningssätt för att skapa bemötande, service och tillgänglighet på den höga nivå som dagens och morgondagens Bräckebor, företagare, föreningsliv, besökare och andra parter förväntar sig.**

Servicepolicyn gäller för kommunens nämnder samt kommunens samtliga medarbetare. Den ger en grund för att skapa goda serviceupplevelser för den som kontaktar oss, med utgångspunkt i de direktiv vi fått från våra förtroendevalda och för att stärka kommunens vision. Vårt servicetänk gäller mot kollegor likväl som invånare, företagare och gäster i kommunen.

Grunden till kommunens serviceskyldighet finns i Förvaltningslagen § 6.

En myndighet ska se till att kontakterna med enskilda blir smidiga och enkla. Myndigheten ska lämna den enskilde sådan hjälp att han eller hon kan ta till vara sina intressen. Hjälpens ska ges i den utsträckning som är lämplig med hänsyn till frågans art, den enskildes behov av hjälp och myndighetens verksamhet. Den ska ges utan onödigt dröjsmål.

## Vision och mål

Denna servicepolicy grundar sig i kommunens vision och målsättning med service. Visionen säger *Bräcke kommun - En nytänkande och hållbar kommun att leva, verka och utvecklas i*. Ett av målen, mål 8, säger att "Bräcke kommun ska ge god service och stå för ett gott bemötande. Invånare som vänder sig till, eller kommer i kontakt med Bräcke kommun ska bemötas på ett *professionellt och serviceinriktat sätt*. Ärendehandläggning ska kännetecknas av *rättssäkerhet och effektivitet*. Vi ska vara *tillgängliga, transparenta och flexibla*. *Ett gott värdskap* ska genomsyra alla verksamheter. Vi ska informera om vår verksamhet och aktuella händelser på ett *korrekt, snabbt och förtroendeingivande* sätt."

## Vårt agerande

### Professionell och serviceinriktad

Vi agerar sakkunnigt utifrån vår profession och är medvetna om att vi är representanter för Bräcke kommun. Att agera serviceinriktat betyder att vi visar intresse av medborgarnas frågor och synpunkter, lyssnar noggrant, tar till oss av det som sägs och besvarar frågor själv eller säkerställer att svar lämnas av den som har mest kunskap i frågan. Vi möter invånare med vänlighet och respekt. Alla ska uppleva trygghet och lyhördhet i kontakten med oss, och vi är måna att skapa goda relationer. Vi använder begrepp som inte uppfattas missvisande, exkluderande eller kränkande.

### Tillgänglighet, transparens och flexibilitet

Vi är lätta att nå och förstå. Vi skapar förutsättningar för att invånare, företag och föreningar ska kunna nå oss. Vi informerar om våra tjänster på ett tydligt och enkelt sätt, så att de blir kända för



alla som har behov av dem. Vi skriver och pratar klarspråk för att vara tydliga och för att undvika missförstånd. Vi bemöter alla olika för att ge alla lika möjligheter och möter varje individ utifrån dennes förutsättningar.

Vi finns tillgängliga för den som söker oss när arbetet tillåter. Är vi upptagna, lediga eller på annat sätt inte kontaktbara säkerställer vi att lämplig information återkopplas, detta genom att skicka returnerande e-post, ställa in sin frånvarotid i telefonen och säkerställa att kollegor och närmsta chef vet när vi åter är tillgängliga.

## Vår service

### Rättssäker och effektiv

Vi agerar alltid enligt gällande lagar och regler, och arbetar så effektivt och snabbt som det är möjligt i ärendet och under rådande omständigheter.

Ibland tas beslut som är negativa för den enskilde. Det är då viktigt att förklara beslutet och vid behov ge förslag på alternativa lösningar eller överklagansmöjligheter, för att ändå säkra att den enskilde får bra service och stöd för sitt behov. Vi kombinerar en rättssäker myndighetsutövning med ett gott serviceskap.

Ärendehantering är transparent, tydlig och fullständig.

### Korrekt, snabb och förtroendeingivande

Vi agerar skyndsamt vid förfrågningar och säkerställer att informationen som lämnas är det som efterfrågas. Den information som lämnas från kommunen är korrekt, saklig och informativ oavsett vilken informationskanal som nyttjas.

### Ett gott värdskap

Genom att följa servicepolicyn visar vi öppenhet, intresse och uppskattning för dem som kommer i kontakt med oss. Vi ska genom vårt agerande ge människor möjligheter att leva ett bra liv i vår kommun, och med god service ska vi hjälpa våra invånare, företag och besökare att göra verklighet av sina behov och önskemål. Vår goda service är grunden för att kommunens politiska mål blir uppfyllda.