

Bemötandepolicy med tillhörande regler för Hylte kommun

Policy

- Du kan alltid förvänta Dig ett respektfullt och engagerat bemötande från kommunens anställda och politiskt förtroendevalda.
- Du kan vara säker på att Hylte kommun behandlar alla kommuninvånare på ett likvärdigt sätt.
- Du som kommuninvånare behöver endast ta en kontakt med kommunen för att nå rätt handläggare. Sedan ansvarar vi för att rätt person kontaktar Dig.
- Du som kommuninvånare kan alltid ha en dialog med oss. Vi lyssnar, frågar och samråder med Dig för att kunna lösa Ditt ärende.

Regler

- Vi lyssnar på synpunkter och visar att vi tar dem på allvar.
- Vi använder ett vårdat och enkelt språk.
- Vi svarar i telefon genom att alltid inleda med "Hylte kommun" eller förvaltning/enhet och vårt namn.
- Vi hänvisar ingen vidare per telefon. Vi tar ansvar för en fråga oavsett om vi är ansvariga för sakområdet eller inte. Vi ser alltid till att "rätt" medarbetare ringer tillbaka till medborgaren, genom att be berörd handläggare kontakta medborgaren eller genom att be kommunens växel se till att rätt handläggare kontaktar medborgaren.
- Vi använder samma mall för avsändare på e-posten i hela organisationen.
- Vi har vidarekoppling av telefonen när vi inte är på plats eller har alltid hänvisat vår telefon och meddelat växel eller arbetsplats var vi finns.
- Vi ringer alltid tillbaka till den som sökt oss snarast, dock senast nästkommande vardag.
- Vi talar alltid in ett personligt hälsningsmeddelande i mobilsvar, där vi lovar att ringa tillbaka och tackar för påringningen.
- Vi avvisar alla typer av diskriminerande uttalanden med t ex; "Jag håller inte med dig, i Hylte kommun accepterar vi inte sådana uttalanden."