



**Gäller för:** Samtliga nämnder och  
förvaltningar

**Dokumentansvarig:** HR-chef

Dnr : **159190**

## **Bemötandeplan för Bollebygds kommun**

## **1. Inledning**

Vår värdegrund och bemötandeplan utgår från medarbetarskapets grunder, (Jag tar ansvar, Jag bidrar till utveckling, Jag utför mitt arbete med engagemang, Jag visar respekt) och vägledande principer för kommunfullmäktiges arbete.

Alla chefer med personalansvar ansvarar för att bryta ner påståendena i medarbetarskapets grunder och skapa dess sammanhang i varje arbetsgrupp.

Alla medarbetare i Bollebygds kommun ska i sin tjänstgöring förhålla sig till dessa fyra påståenden genom att ta ansvar för det professionella bemötandet där rätt information ges och intresse och engagemang visas oavsett ärende. Detta bidrar till verksamheternas utveckling och innebär ett respektfullt bemötande för den som kontaktar kommunen.

Förtroendevalda politiker ska förhålla sig till och agera utifrån de vägledande principerna för kommunfullmäktiges arbete i uppförandekod för förtroendevalda i Bollebygds kommun.

## **2. Bemötandeplan**

Vi som är anställda och förtroendevalda finns till för alla som bor och verkar i Bollebygds kommun och deras perspektiv ska vara vägledande i allt vi gör.

Vid våra möten tar vi ansvar för att ha ett öppet och inkluderande förhållningssätt till varandra oavsett kön, könsöverskridande identitet eller uttryck, etnicitet, trosuppfattning, funktionsnedsättning, sexuell läggning och ålder.

Vi samverkar med intresse och engagemang på ett sätt som gynnar förtroendet för den verksamhet som kommunen bedriver. Vi bemöter varje person på ett sakligt, vänligt och respektfullt sätt oavsett om det är interna

eller externa möten och kontakter.

Bemötande, språkbruk och information ska anpassas efter dem vi är till för och deras olika förutsättningar. Vi tar ansvar för att den som får ett beslut också förstår vad det innebär.

När någon kontaktar oss genom besök, e-post, brev eller telefon ska de kunna förvänta sig att:

- De får kontakt med oss på de tider vi har lovat.
- Tjänstepersonen hjälper till för att den som frågar ska komma i kontakt med rätt person.
- Om vi inte är på plats när någon söker oss, har vi en hänvisning som gör att personen kan lämna ett meddelande och vi återkommer då så fort vi kan.
- Vi besvarar mejl/brev senast inom 3 arbetsdagar. Då får den som har frågat antingen ett svar på sin fråga eller en bekräftelse på att vi har tagit emot ärendet.
- När vi fattar beslut gör vi det utifrån lagar och riktlinjer.

### **3. Uppföljning**

BemötandepLANEN följs upp årligen och revideras vid behov. Uppföljningen baseras på upplevelsen hos dem som kontaktar oss och på de synpunkter och klagomål som har kommit in till kommunen.

### **4. Stöd till bemötandepLANEN**

BemötandepLANEN riktar sig till alla som kommer i kontakt med kommunen och allt som kommuniceras utåt. För att vi medarbetare och förtroendevalda i Bollebygds kommun ska kunna leva upp till bemötandepLANEN behöver vi hålla oss till följande regler:

#### 4.1 Telefon

- Presentera dig med hela ditt namn och Bollebygds kommun.
- Om du inte är rätt person att svara på frågor:
  - ▶ Alternativ 1: säg att du inte vet men kommer att ta reda på och återkom med rätt svar
  - ▶ Alternativ 2: du vet vem som kan svara – hänvisa då till rätt person, ta reda på rätt nummer och lämna ut det.
- Om du inte är tillgänglig på telefon ska du koppla bort telefonen med information om detta och en eventuell hänvisning till din ställföreträdare.

#### 4.2 E-post

- Lägg med en korrekt e-postsignatur enligt exempel nedan. Använd typsnitt Garamond i storlek 12 i svart text.
- Svara/bekräfta/informera snarast eller inom 3 arbetsdagar.
- Diarieför enligt gällande rutin.

Med vänlig hälsning

Namn Namnsson

Titel

Avdelning

Förvaltning

Bollebygds kommun

Tfn: 0734-xx xx xx

Tfn växel: 033-23 13 00

E-post: [namn.namnsson@bollebygd.se](mailto:namn.namnsson@bollebygd.se)

Webbplats: [www.bollebygd.se](http://www.bollebygd.se)

#### 4.3 Besök

*Anpassa för besök hos andra respektive besök till kommunen*

- Presentera dig med hela namnet, visa legitimation om det efterfrågas.
- Inled gärna ett möte med småprat och visa intresse.
- Klargör mötets syfte och mötesdeltagarnas roller och ansvar. Berätta vad mötet ska innehålla och hur det kommer att gå till. För en dialog under hela mötet.
- Använd ett enkelt och tydligt språk. Även eventuell dokumentation från mötet ska vara lättläst och tydlig.
- Uppmuntra till fortsatt kontakt vid frågor och funderingar.
- Sammanfatta mötet kort, till exempel vem som ska göra vad och vad som är beslutat.

#### **4.4 Brev**

- Hanteras på samma sätt som e-post. Svara inom 3 arbetsdagar.
- Använd kommunens brevmall på Insidan.
- Diarieför enligt gällande rutin.

#### **4.5 Förslag/synpunkter/klagomål**

- Svara inom 3 arbetsdagar. Informera den som har lämnat synpunkten om utredningen tar längre tid.
- Svara direkt i ett eventuellt diarie-/ärendehanteringssystem, med e-post eller använd kommunens brevmall på Insidan.
- Diarieför enligt gällande rutin.

#### **4.6 Digitala möten**

- Använd korrekt bakgrund – välj en av dem som finns på Insidan.
- Som regel ska kameran vara på under digitala möten.
- Den som har kallat till mötet klargör i början av mötet vad som gäller, till exempel om mikrofonen ska vara på eller av och när paus kommer.
- I övrigt gäller alla sekretessregler som vanligt.