

Riktlinje för service och bemötande i Växjö kommunkoncern

Fastställd/ upprättad: Kommunstyrelsen 2026-01-20 § 44

Dnr: KS/2025-00739

Giltighetstid: Tills vidare

Dokumentansvarig: Avdelningen service och bemötande

Dokumentinformation:

Tidigare ändringar:

Riktlinje för service och bemötande

Syfte

Denna riktlinje syftar till att stärka Växjö kommunkoncerns gemensamma servicekultur och säkerställa ett gott bemötande och hög tillgänglighet inom hela organisationen. Den ger vägledning i hur vi möter invånare, företag och besökare i vårt dagliga arbete.

Den gäller för hela kommunkoncernen och vilar på vår gemensamma värdegrund samt våra övergripande styrdokument. Dokumentet beskriver de gemensamma principerna för service och bemötande och gäller för alla verksamheter.

Inom förvaltningar, bolag och förbund kan det finnas mer detaljerade instruktioner och rutiner som kompletterar denna riktlinje. Dessa ska följas tillsammans med riktlinjen för att säkerställa ett enhetligt och professionellt bemötande i hela organisationen.

Ett gemensamt ansvar

Växjö kommunkoncern är en offentlig organisation med ett särskilt uppdrag att agera rättssäkert, transparent och tillgängligt. Det innebär att vi arbetar i enlighet med lagar som styr offentlig verksamhet, bland annat:

- **Offentlighetsprincipen** – innebär att handlingar, till exempel e-post, sms, post och kommunikation i sociala medier som regel är allmänna och kan begäras ut.
- **Förvaltningslagen** – ställer krav på saklighet, tillgänglighet, snabb återkoppling och ett respektfullt bemötande.
- **Offentlighets- och sekretesslagen, Tryckfrihetsförordningen och GDPR** – reglerar informationshantering och skydd av personuppgifter.

Att arbeta i kommunen innebär ett gemensamt ansvar att upprätthålla allmänhetens förtroende. Vår service och vårt bemötande är avgörande i det arbetet.

En kommunkoncern – en avsändare

Oavsett var vi arbetar, i en förvaltning, ett bolag och ett förbund representerar vi tillsammans Växjö kommunkoncern. Därför ska vi agera enhetligt, samordnat och med ett gemensamt uppdrag: att ge professionell service utifrån respektive förvaltning, bolag och förbund.

Servicegarantier tas fram på koncernnivå samt på förvaltningsnivå för all myndighetsutövning. En årlig uppföljning görs av Servicegarantierna samt övriga tidsatta mål i riktlinjen. Efter att servicegarantier har utarbetats på både koncernnivå och förvaltningsnivå ska riktlinjen revideras för att införliva dessa servicegarantier.

En väg in för effektiv service

För att invånare snabbt ska få hjälp är det viktigt att kontakt sker via kommunens eller bolagens kontaktcenter eller kundservice. Där ges svar direkt i så stor utsträckning som möjligt, eller så skickas ärendet vidare till rätt tjänsteperson för handläggning. Därför ska alltid kommunens eller bolagens huvudnummer och officiella e-postadresser, i första hand, användas i kommunikation med invånare, företag och besökare.

Invånaren, företagen och civilsamhället i fokus – varje gång

Varje dag möter vi personer som är beroende av vår service. I varje kontakt är vi representanter för Växjö kommunkoncern vilket både ställer krav och ger möjlighet att göra skillnad.

Vi visar detta genom att:

- Sätta oss in i invånarens behov och bemöta med lyhördhet och respekt
- Ge tydlig, korrekt och relevant information utan onödigt krångel
- Säkerställa att rätt person hanterar ärendet
- Ge återkoppling inom tre (3) arbetsdagar – bekräfta att ärendet är mottaget och att handläggning påbörjats
- Ta emot synpunkter och klagomål som en möjlighet till förbättring

All kontakt räknas – oavsett kanal

Vi kommunicerar via många olika kanaler: fysiska möten, telefon, e-post, sms, sociala medier och post. Gemensamt är att invånaren alltid ska känna sig välkommen, förstörd och bemött med respekt.

Därför strävar vi efter:

- **Tillgänglighet** – Genom tydliga rutiner för frånvaro, hänvisning och vidarekoppling
- **Ansvar** – Vi tar hand om inkommande meddelanden och ser till att de når rätt mottagare
- **Dokumentation** – Vi följer regelverk för allmänna handlingar och diarieföring

- **Tydlighet** – Vi bekräftar mottagande, svarar i tid och avslutar ärenden tydligt
- **Flexibilitet** – Det är viktigt att vi, oavsett kanal, anpassar vår kommunikation utifrån invånarens behov, till exempel språkliga förutsättningar, funktionsnedsättningar eller annan individuell situation. Vid osäkerhet om behoven frågar vi alltid invånaren hur hen vill bli bemött och vilket stöd som behövs.

Tillsammans skapar vi en tillgänglig, rättssäker och serviceinriktad kommun

God service handlar inte bara om att skapa nöjda invånare i stunden. Det bidrar till ett öppet, demokratiskt och hållbart samhälle.

Kommunkoncernens service ska också värna invånarnas integritet, i enlighet med gällande krav på hantering av personuppgifter och sekretess. Det innebär att vi behandlar uppgifter korrekt, skyddar känslig information och agerar med respekt för varje individs rätt till privatliv.

Vi skapar förtroende genom att vara närvarande, kunniga och respektfulla i varje möte. Med ett gemensamt förhållningssätt gör vi Växjö kommunkoncern starkare och bidrar till ett bättre samhälle.

Vi möter alla med respekt. Vi kan vårt uppdrag. Vi gör skillnad – varje dag!