

Riktlinjer för service i Burlövs kommun

Värdegrund och servicenivå

Kommunfullmäktige har antagit en värdegrund för Burlövs kommun. I den slås de fem värdeorden fast som ska gälla för alla anställda i kommunen: **Bemötande, Förtroende, Delaktighet, Tillgänglighet och Likabehandling**. Som ett konkret uttryck för detta gäller följande riktlinjer för service i kommunens verksamheter.

Telefon

- Telefonsamtal besvaras med Burlövs kommun + namn alternativt Arbetsställe + namn (t.ex. Vårboskolan, Anders Andersson).
- Personer som har tjänstemobil är tillgängliga på dessa under arbetstid, om man inte är upptagen i möte.
- Om vi inte kan svara i telefonen lägger vi in frånvaron i växelns hänvisningssystem. Vi avlyssnar telefonens/mobiltelefonens röstbrevlåda så snart vi blir lediga. Vi besvarar meddelande och sms omgående, senast nästa arbetsdag.
- Vi har inga särskilda telefontider i våra verksamheter. Vid eventuella undantag beslutar förvaltningschef om dessa, ledningsgruppen informeras.

Post, e-post och kalender

- Vi besvarar post och e-post så snart det är möjligt. Går inte det återkommer vi senast efter två arbetsdagar med svar eller besked om när svar kan ges.
- Vi använder signatur med namn, funktion och kontaktuppgifter i e-post enligt riktlinjerna i vår *Grafiska profil* (finns på Insidan under Kommunikation)
- Vi lägger in alla våra möten och annan upptagen tid samt bokar interna möten via Outlook.

Posthantering

Posthantering regleras i särskilda *Rutiner för posthantering* (finns på Insidan).

Webbplats

Vi uppdaterar vår webbplats kontinuerligt. Varje verksamhet ansvarar för sin information, (läs mer på Insidan under Kommunikation och *Webborganisation och roller*).

Synpunktshantering

Synpunkter hanterar vi i TYCK OM BURLÖV. För detta finns särskilda riktlinjer och manualer. (finns på Insidan under Kommunikation).