



Vimmerby
kommun

Riktlinjer för svar och bemötande

Antagen av kommunens ledningsgrupp 2024-04-08

Gäller för: Vimmerby kommuns nämnder och styrelse

Gäller fr o m: 2024-04-08

Riktlinjer för svar och bemötande

Bemötande

Oavsett i vilken kommunikationskanal vi har kontakt med andra människor behöver vi tänka på att vi ska ha ett trevligt, tryggt, positivt och professionellt bemötande. Den som kontaktar Vimmerby kommun ska känna sig väl bemött. Första intrycket är viktigt och den fortsatta kommunikationen likaså.

Här är några punkter att tänka på:

- Var trevlig och vänlig.
- Lyssna in - vad är frågan, funderingen, önskemålet, klagomålet? Ställ följdfrågor där det behövs.
- Var lösningsorienterad - besvara det du kan, berätta annars hur personen kan få hjälp eller svar på sin fråga.
- Anpassa bemötandet utifrån personen och situationen – nivå och förkunskap, anpassa ordval med mera.
- Var tydlig och konkret.

Instruktioner för telefoni och e-post

Ärenden skapade av Kontaktcenter

Frågor som Kontaktcenter inte kan eller ska besvara skickas till aktuell verksamhet. I första hand kopplar kommunvägledaren vidare samtalet. Om inte handläggare finns tillgänglig skapar kommunvägledaren ett ärende via e-post.

Telefoni

- Alla verksamheter ska kunna nås via telefon under arbetstid.
- I normalfallet ska inga särskilda telefontider gälla. Om verksamheten kräver särskilda telefontider ska detta tydligt framgå till medborgarna.
- När du tar emot ett telefonsamtal svarar du med ditt namn samt "Vimmerby kommun" och/eller din verksamhet.
- Den interna telefonkatalogen Trio kan användas för att söka upp kontaktuppgifter till kollegor. Du kan också använda telefonlistan som finns på Intranätet under *Kontaktcenter*.
- När du är frånvarande är det viktigt att du hänvisar din telefon via Trio.

E-post

Besvara e-post skyndsamt

Inkommande frågor bör besvaras senast inom två arbetsdagar.

Krävs det handläggning som tar längre tid, meddela avsändaren det, inom två arbetsdagar.

En tydlig avsändare

Din e-postsignatur ska vara utformad enligt kommunens grafiska profil. Med en enhetlig e-postsignatur visar du att du företräder kommunen och det ger en bättre tillgänglighet.

Funktionsbrevlåda

Den som ansvarar för funktionsbrevlådan ansvarar för att inkommen post diarieförs samt att den fördelas till rätt handläggare för eventuell åtgärd. När åtgärderna är utförda ska du radera e-postmeddelandet. Funktionsbrevlådor ska bevakas kontinuerligt, även under semestertider och klämdagar.

Hantera frånvaro

Har ett meddelande inkommit till din e-post har du ansvar för det. Det gäller även om du inte är på plats. När du är frånvarande ska du lägga in ett autosvar med hänvisning dit personen kan vända sig. Vid frånvaro under en längre period ska du antingen vidarebefordra din e-post till er funktionsbrevlåda eller en närvarande kollega (beställs via ITSAM), alternativt ge kollegan behörighet till din e-post (görs i egna inställningar för google-kontot).

Hantera personuppgifter i e-post

E-post innehåller alltid personuppgifter exempelvis e-postadress och avsändare. Det betyder att dataskyddsförordningen gäller för e-post. Behåll e-posten endast så länge du behöver den, sedan raderar du meddelandet från både "Inkorgen", "Skickat" och "Papperskorgen".

Inkomna sekretessbelagda uppgifter behöver du skyndsamt flytta till diarium eller verksamhets-system och därefter radera från e-posten. Behöver du svara på inkommen e-post som innehåller sekretessuppgifter skriver du svaret i en ny e-post för att undvika spridning av uppgifterna.

Hantera inte kommunens information i din privata e-post.

Hantera din e-post på ett säkert sätt

Undvik att dela känslig information via e-post. Använd om möjligt säkrare system eller krypterade kanaler. Är du osäker, kontakta den som samordnar IT-frågor inom din verksamhet.

Bedöm alltid trovärdigheten hos avsändaradressen samt hos länkar och bifogade filer. Var alltid vaksam på inkommen e-post för att undvika att få in virus eller skadlig kod.

Vid misstanke om skada, kontakta Kommunalförbundet ITSAM. Telefon: 0494-19 777.

E-post: servicedesk@itsam.se. Supportportal: <https://support.itsam.se/tas/public>.

Får du e-post som du uppfattar som hotfullt eller trakasserande ska polisanmälan göras. Kontakta din närmaste chef.