



ÅSTORP

BEMÖTANDE

ÅSTORP

FÖRSTÅ FÖRST

– SEDAN BLI

FÖRSTÅDD

[www.astorp.se](http://www.astorp.se)

EN INFORMATIONSBROSCHYR OM VÅRA  
FÖRHÅLLNINGSPUNKTER OCH GEMENSAMMA  
REGLER VID BEMÖTANDE

**Som representanter för Åstorps kommun ansvarar alla anställda för ett respektfullt och professionellt uppträdande och bemötande. Det innebär bland annat att det är viktigt att göra ett gott första intryck, behandla alla lika och visa engagemang.**

## FÖRHÅLLNINGSPUNKTER

- Vi eftersträvar god tillgänglighet.
- Telefontider ska anpassas så att verksamheten blir så tillgänglig som möjligt. Telefontid innebär att enheten är garanterat anträffbar.
- Vi eftersträvar tillit och uppskattning.
- Klagomål och synpunkter ska användas på ett konstruktivt sätt som ett led i kommunens kvalitetsutveckling.

All personal som får ett samtal ”äger det samtalet”. Det innebär att vi har ett gemensamt ansvar för att se till att samtal, post och e-post kommer till rätt person.

# GEMENSAMMA REGLER VID BEMÖTANDE

- Vi som anställda i kommunen ska alltid svara med ”Åstorps kommun” och vårt namn. Om det finns speciella skäl ska vi svara med arbetsplats/avdelning/enhet och vårt namn. Tänk på att vara tydlig, lugn och vänlig.
- För e-post och brev, se den grafiska profilen.
- När vi inte kan ta ett samtal ska vi se till att telefonen är korrekt inställd i telefon- och kalendersystemet (BluStar / NetWise). Då får både den som ringer samt vår växel automatiskt information om när du åter kan nås.
- När vi inte kan besvara e-post ska ett autosvar registreras och en chef/kollega ska ansvara för inkorgen och postfacket dagligen.
- Vi ska se till att direktnummer blir kända så att så många som möjligt ska kunna ringa direkt till den som söks.
- Vi låter inga samtal får bli obesvarade – gäller också våra kollegors telefon.
- Vi håller löften om t ex återkoppling, meddelande och liknande.

## NÄR SKA VI SENAST HA SVARAT/ÅTERKOPPLAT?

**E-post:** Inom två arbetsdagar exkl. ankomstdag

**Telefon:** Inom en arbetsdag exkl. ankomstdag

**Brev:** Inom två arbetsdagar exkl. ankomstdag

## KOMMUNENS ORDINARIE ÖPPETTIDER

Måndag – Onsdag 08.00-17.00

Torsdag 08.00-17.30

Fredag 08.00-15.00

Lunchstängt 12.30-13.00



**ÅSTORP**