



ÖREBRO

Servicepolicy för Örebro kommun

Antagen av kommunfullmäktige den 24 oktober 2007. Gäller från och med den 1 januari 2008.

Örebro kommun är till för sina medborgare, företagare och besökare — och servicepolicyen uttrycker det förhållningssätt vi som medarbetare ska ha i mötet med de vi är till för.

I arbetet med att utveckla kommunen till en kommun i medborgarnas tjänst

- har vi fokus på medborgarnas behov i allt vi gör
- informerar vi klart och enkelt så medborgarna kan förstå
- ser vi till att betydelsefull information finns tillgänglig
- hjälper vi varandra och samarbetar för att ge medborgare, företagare och besökare god service
- lär vi av det som händer för att förbättra vårt arbete framöver

Som anställd i Örebro kommun tar jag ansvar för att

- bemöta människor engagerat, vänligt och professionellt
- se till att människor som kontaktar mig hittar fram till rätt medarbetare
- ta emot och hantera klagomål, synpunkter och förslag
- återkoppla så snabbt jag kan med besked/svar på en fråga
- be om ursäkt om något blir fel
- rätta till det som blivit fel
- knappa in meddelande på min telefon när jag är upptagen och inte kan svara