

Kvalitetsdeklarationen beskriver den service, hjälp och stöd som Laholms kommun erbjuder. Med kvalitetsdeklarationen vill vi ge en tydlig bild av kommunens ambitionsnivå och vad personal och politiker i kommunen har att förhålla sig till i sitt arbete.



Kvalitetsdeklaration

Tillgänglighet & bemötande

Vad innebär tillgänglighet och bemötande

Tillgänglighet och bra bemötande är grundläggande delar i kommunens uppdrag för att förverkliga vår vision och våra mål.

De dagliga kontakterna med kommunens personal och politiker är många. Oavsett om det handlar om direktkontakt, exempelvis genom ett möte eller via telefon, eller indirekt via annonser och skyltar är tillgänglighet och bemötande viktiga delar för hur man uppfattar Laholms kommun.

Ett gott bemötande är inte alltid att bemöta varandra som man själv vill bli bemött, utan snarare som den andre vill bli bemött.

Laholms kommuns ansvar

Utgångspunkten för vår tillgänglighet och vårt bemötande är att vi alla vill, kan och förväntas:

- ha dig som kontaktar oss i fokus,
- respektera och möta alla på lika villkor och samtidigt anpassa oss efter individuella behov,
- agera med gott omdöme med hänsyn till sammanhang och syfte,
- hantera vår information, kommunikation och dialog med saklighet och trovärdighet.

Du kan förvänta dig att vi:

- under våra öppettider besvarar telefonsamtal till 0430-150 00 senast inom två minuter,
- ringer tillbaka till dig senast inom två arbetsdagar när meddelande lämnats med önskemål om upp-ringning,
- skickar svarsmejl eller på annat sätt återkopplar till dig senast inom två arbetsdagar efter mottagen fråga eller ärende.

Synpunkter, klagomål och beröm

Synpunkter, klagomål och beröm ger oss värdefull information för att bli bättre. Därför vill vi gärna att du berättar vad du tycker om det vi gör och det bemötande vi ger. Lämna dina synpunkter via www.laholm.se eller Medborgarservice på telefon 0430-150 00.