

Policy för synpunktshantering i Västerås stad

Antagen av kommunstyrelsen den 5 november 2014



program



policy



handlingsplan



riktlinje



VÄSTERÅS STAD

Visionen Västerås 2026

Tillsammans för Västerås

Västerås är en stad som bubblar av engagemang. Västeråsarna känner delaktighet och en stark vilja att vara med och bidra. Vi visar öppenhet för nya idéer och kloka samverkansformer. Den unika kombinationen av innovationer och mänsklig samverkan ger resultat. Vi visar handlingskraft och förmåga att leverera.

Strategisk plan för Västerås stad 2012-2015

Stadens verksamheter ska kännetecknas av hög kvalitet och kostnadseffektivitet så att invånarnas upplevda nöjdhet gällande bemötande och tillgänglighet ökar.

Västeråsarna ska ha närhet till beslutsfattarna och känna sig delaktiga.

- Andelen invånare som upplever god tillgänglighet vid kontakt med stadens verksamheter ökar
- Antalet kontakter med västeråsarna via Kontaktcenter ökar
- Alla förvaltningar är tillgängliga via Kontaktcenter
- Andelen invånare som tycker att de kan vara med och påverka i kommunala frågor ökar

program

uttrycker värdegrunder och förhållningssätt för arbetet med utvecklingen av Västerås som ort inklusive koncernen Västerås stad

policy

uttrycker värdegrunder och förhållningssätt för arbetet i koncernen Västerås stad

handlingsplan

anger strategier och konkreta åtgärder för att nå den politiska viljeinriktningen och fastställda mål på olika nivåer i organisationen

riktlinje

säkerställer ett riktigt agerande och en god kvalitet i handläggning och utförande i koncernen Västerås stad

Vår värdegrund bygger på devisen ”Alltid bästa möjliga möte”

Invånarnas synpunkter och klagomål är värdefulla för att utveckla och förbättra Västerås stads service och verksamheter. Det är samtidigt ett tillfälle att skapa delaktighet. ”Alltid bästa möjliga möte” innebär att vi är angelägna om ett trevligt och professionellt bemötande. Det gäller i alla kontakter med invånarna, med kunder i verksamheterna samt organisationer, företag och besökare. Det gäller också i våra interna kontakter.

Syfte:

- att snabbt och med ett gott bemötande besvara synpunkter och klagomål

för att:

- utveckla kvaliteten i verksamheterna
- att ha en bra kommunikation med invånarna
- skapa tilltro och tillit till Västerås stad på alla nivåer

Bemötande och tillgänglighet

- Vår attityd ska vara öppen och signalera att vi välkomnar synpunkter och klagomål.
- Det ska vara enkelt att komma i kontakt med oss och det ska finnas många sätt att nå oss.
- Inom två dagar ska vi ge ett svar eller återkoppling om var ärendet kommer att hanteras.
- Vårt bemötande ska vara professionellt och vi ska vara lyhörda.



VÄSTERÅS STAD

Stadsledningskontoret • 721 87 Västerås
Kontaktcenter: 021-39 00 00 • www.vasteras.se