

# Policy synpunktshantering i Västerås stad

Antagen av kommunfullmäktige 9 mars 2017



program

policy

handlingsplan

riktlinje



VÄSTERÅS STAD

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

## **Inledning**

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. Genom att arbeta strukturerat med synpunkter och klagomål skapas bra förutsättningar för ett effektivt kvalitetsarbete.

### **Syfte:**

- att snabbt och med ett gott bemötande besvara synpunkter och klagomål för att:
  - utveckla kvaliteten i verksamheterna
  - 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.

## **Uppföljning**

Synpunktshanteringen ska följas upp i respektive nämnd och rapporteras vidare till kommunstyrelsen en gång per år. Kvalitetsstrategen på stadsledningskontoret ansvarar för uppföljningen.



VÄSTERÅS STAD

Stadsledningskontoret • 721 87 Västerås  
Telefon 021-39 00 00 • [www.vasteras.se](http://www.vasteras.se)