



LULEÅ KOMMUN

••• Riktlinjer



Kundservice

| Dokumenttyp | Dokumentnamn | Fastställt | Giltighetstid |
|-------------------------|-------------------------|-----------------------|-----------------------------|
| Riktlinje | Kundservice | 2018-01-26 | Tillsvidare |
| Dokumentansvarig | Senast reviderad | Beslutsinstans | Dokument gäller för |
| Servicekontorschef | | Kommundirektör | Luleå kommuns förvaltningar |

Innehåll

| | |
|----------------------------------|---|
| Riktlinjer för kundservice | 4 |
| Strategisk inriktning | 4 |
| Mål | 4 |
| Servicekanaler | 4 |
| Kontaktvägar | 5 |
| Öppettider | 5 |
| Ansvar | 5 |
| Nätverk för kvalitet och service | 5 |
| Kundcenters ansvar | 5 |
| Ansvar för chef och medarbetare | 5 |

Riktlinjer för kundservice

Kommunens skyldighet att ge service regleras i förvaltningslagen. Som myndighet är vi skyldiga att ta emot och besvara frågor via besök, e-post och telefonsamtal.

Kundens upplevelse av kommunens service är ett resultat av tillgänglighet, bemötande och kompetens i alla led. Att arbeta med service handlar om att odla en kultur och i den måste alla vara medskapande.

Värdegrunden är utgångspunkten för vårt förhållningssätt och vi ska genom medskapande betrakta servicefråga utifrån Engagemang, Ansvarstagande och Kompetens. Vårt servicearbete ska bidra till hög kundnöjdhet och att stärka varumärket för Luleå kommun och platsen Luleå.

Riktlinjen gäller för hela Luleå kommun och anslutna kommunala bolag. Kommunledningsförvaltningen har det övergripande ansvaret för denna riktlinje.

Mål

- Det ska vara lätt att hitta rätt i Luleå kommun
 - Kundcenter utgör den huvudsakliga ingången för kundernas frågor.
 - Merparten av frågorna ska besvaras direkt hos kundcenter.
 - Spridning av personliga kontaktuppgifter sker sparsamt.
 - Kundservice via de digitala kanalerna ska vara den enklaste vägen.
- Det ska vara lätt att se om kommunen lever upp till utlovad kundservice
 - Resultat följs upp och redovisas regelbundet.

Förväntningarna från medborgarna avseende service och svar är olika beroende på vilken servicekanal det gäller. Ofta förväntas snabbt svar vid samtal eller chatt medan det accepteras en viss väntetid på svar via e-post.

Det ska vara enkelt för medborgare och intresserade att få information om hur det går för kommunens verksamheter. Vi behöver ständigt utveckla vår förmåga att peka på uppnådda resultat och ställa dessa i relation till relevanta jämförelser.

Luleå kommuns förvaltningar och bolag som ingår i kundcenters åtagande, säkerställer gemensamt att servicemålen uppnås.

| | Servicemål |
|--|---|
| Kund får svar på sin fråga direkt hos Kundcenter | Minst 70 % av totalt inkommande för alla kanaler |
| Kundnöjdhet | Minst 70 % ska vara nöjda eller mycket nöjda med kommunens bemötande och tillgänglighet |
| Väntetid i telefon | Minst 90 % av samtalen ska besvaras inom högst 5 minuter. |
| Det ska vara lätt för kunder att hitta information på www.lulea.se | Tillhöra tionde percentilen i SKL:s serviceskattning av webben |
| Frågor inkomna via e-tjänster | Andel frågor som inkommer via e-tjänster ska öka årligen. |

Rapportering sker månadsvis och redovisas i delårsrapporterna.

Servicekanaler

Kanalstrategi för Luleå kommun, 2017-2020, anger hur Luleå kommun ska prioritera bland sina kommunikationskanaler när kommunen utvecklar sin service mot medborgare, organisationer och näringsliv. Med regeringens nya krav på digitalisering har kommunen ett viktigt uppdrag att öka utbudet på e-tjänster och andra digitala tjänster.

Kontaktvägar

Kundcenter ska vara huvudingång för medborgarnas alla frågor oavsett servicekanal.

För information på kommunens webbplatser är grundprincipen att inga personliga kontaktuppgifter publiceras. Verksamheter som vänder sig direkt till medborgare och har öppet på andra tider än kundcenter, kan kommunicera sitt nummer öppet t ex. badhus, bibliotek, återvinningscentralen osv.

Uppgifterna som huvudsakligen kommuniceras mot kunderna är:

Telefon: 0920 – 45 30 00

Facebook: Luleå kommun

Webb: www.lulea.se

Besök: Rådstugatan 11, Stadshuset

E-post: via webbsida www.lulea.se

Postadress: Luleå kommun, 971 75 Luleå

Öppettider

Kundcenter har öppet helgfria vardagar klockan **8.00 - 17.00**.

Dag före helgdag kan vara förkortad.

Vid behov under vissa perioder av året kan öppettiderna utökas.

Öppettid för digitala kanaler är vanligtvis kl **00-24** alla dagar. Undantag kan förekomma för t ex driftåtgärder.

Ansvar

Generellt gäller att kommunens samtliga förvaltningar och anslutna kommunala bolag ska ha den huvudsakliga ingången av frågor via kommunens kundcenter. Utträde prövas av kommundirektören.

Samtliga kommunala bolag ska eftersträva kontinuerlig samordning med kommunens kundcenter.

Nätverk för kvalitet och service

Kundcenter samverkar med nätverket för kvalitet och service som är ett nav för att hålla ihop den samlade synen på service och utveckla dess kvalitet. Nätverket arbetar på uppdrag av kommundirektörens ledningsgrupp enligt upprättat direktiv.

Kundcenters ansvar

Kundcenters huvuduppdrag är att erbjuda service till kunder men också att avlasta förvaltningarnas chefer och medarbetare. Servicen ska präglas av enkelhet, tillgänglighet och bred kunskap om kommunens volymfrågor samt bidra till att öka digitaliseringen för kommunens invånare och företag. Regler och rutiner för användande av telefon, e-post mm samt hantering av kundserviceärenden utvecklas i samråd med nätverket för kvalitet och service.

I händelse av kris är kundcenter kommunens upplysningscentral.

Ansvar för chef och medarbetare

Alla anställda med en egen anknytning har ett personligt ansvar för sin telefon och de kontaktuppgifter som registreras i växelsystemets abonnentdatabas.

Ett meddelande i röstbrevlåda, mobilsvar, telefonsamtal eller e-post kan vara en allmän handling. Om innehållet gäller en fråga som myndigheten ansvarar för ska det dokumenteras i det verksamhetssystem som normalt används för det ändamålet.



LULEÅ KOMMUN