



**Bamble  
kommune**

# Service



***Bamble kommune***



# Service



«I møte med kommunen skal alle oppleve respekt, vennlighet, ansatte som forsøker å finne gode løsninger og leverer god kvalitet på tjenester. Vi er Bamble kommune».

## **Service danner grunnlag for identitet og godt omdømme**

Omdømme påvirkes av identitet (hvem vi er), kommunikasjon (hva vi sier) og atferd (hva vi gjør).

Alle ansatte skal føle seg verdsatt, at de tar ansvar for egen jobb og bidrar til et godt arbeidsmiljø. På den måten vil ansatte bidra til å markedsføre Bamble kommune som en attraktiv arbeidsgiver.

Både eksterne og interne brukere av kommunens tjenester skal kunne forvente god service og bli møtt på en vennlig og imøtekommende måte. Bamble kommune må fremstå som en helhet hvor brukerne føler at de får tilnærmet lik service uansett hvilken virksomhet de oppsøker.

## **Telefonhenvendelser:**

Vi presenterer oss med - arbeidsplass og navn.

## **Tilgjengelighet:**

Det er viktig at ansatte som er forsøkt kontaktet av publikum, snarest mulig tar kontakt tilbake, dette gjelder:

- o Telefonbeskjeder på mobilsvaer
- o SMS meldinger
- o E-post
- o Beskjeder fra sentralbord eller kollegaer



### **E-post/Chat/SMS:**

Selv om e-post/chat/sms kan oppleves som mer «uformelt», husk at du representerer Bamble kommune i din kommunikasjon. Vær ryddig og presis i ditt svar. Noe kommunikasjon kan også være viktig for ettertiden, og burde journalføres. Vær bevisst på hva og med hvem du deler informasjon.

### **Ved besøk i virksomheter:**

Ved besøk tas disse imot på en høflig måte. Vi spør om hva vi kan hjelpe dem med, spør om navn og hvilke ærend.

### **Ved besøk på Bamble kommunes rådhus:**

- Besøkende mottas av servicetorget eller i inngangspartiet på rådhuset
- Spør om navn og hvilket ærend
- Kontakt ansatt og få bekreftet besøket
- Den ansatte/møteinnkaller henter besøket, hvis annet ikke er avtalt
- På dagtid er Servicetorget bemannet og kan ivareta henvendelser
- På kveldstid må møteleder tilrettelegge tilgang/mottak av møtedeltakere for å få dem inn til møtelokalet





# Service



## Ved fravær av ansatte

Ved lengre fravær må den enkelte avdeling/virksomhet ha gode rutiner for å følge opp sakene til den som er borte. Personvernet og beskyttelse av den ansattes situasjon er viktig. Brukere har ikke krav på å få vite hvorfor ansatte ikke er tilgjengelig.

## For deg som har Outlook som arbeidsverktøy

Outlook er et viktig bindeledd i kommunens kommunikasjon.

- Fraværsassistenten benyttes dersom du ikke er tilgjengelig utover 3 dager (ikke svarer på telefon eller e-post)
- Dersom du er på reiser eller møter, men vil besvare telefon og e-post på mobil enhet, behøver ikke fraværsassistenten å aktiveres
- Melding kan settes på automatisk svar hvis du ikke er tilgjengelig: «Jeg er ikke til stede på kontoret. Henvendelser rettes til [postmottak@bamble.kommune.no](mailto:postmottak@bamble.kommune.no)»
- Telefonsystemet benytter Outlook kalenderen til:
  - Opplest fravær når noen ringer direkte til sentralbord
  - Sentralbord ser den ansattes tilgjengelighet
  - Sentralbord kan veilede oppringer til alternativ ansatt ved fravær
  - Benyttes til planlegging av møter for å finne ledig tid for møtedeltakerne
- Oppslagsverk for telefonnummer og mobilnummer til ansatte

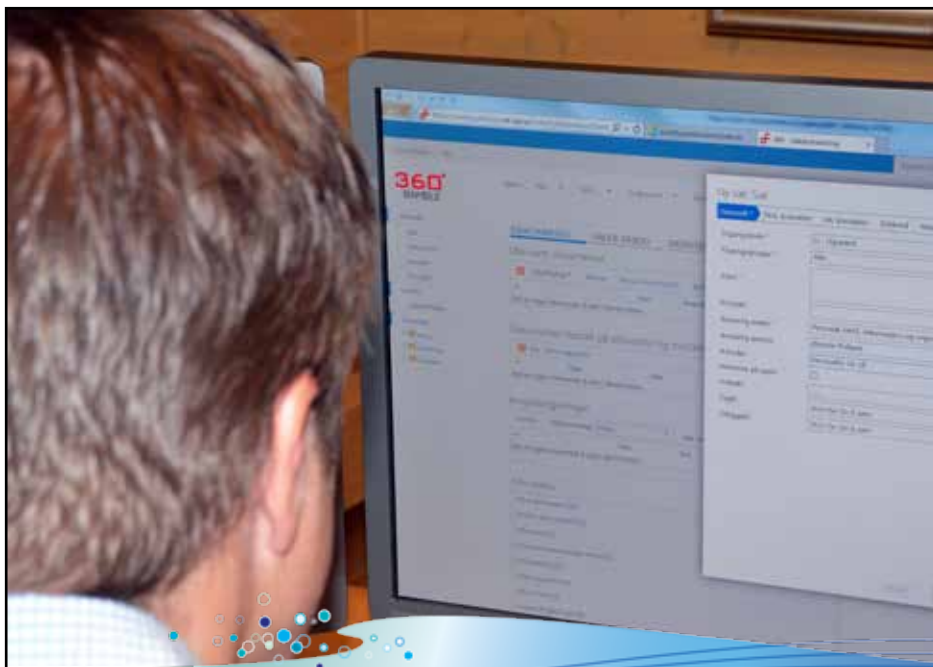
## Kleskode

Det er ingen generell kleskode for kommunen. Det forventes at den enkelte leder avklarer med de ansatte om hva som er akseptabel bekledning. Der det er arbeidstøy skal dette brukes i henhold til virksomhetens egne regler.



### **Retningslinjer for de ansatte som bruker kommunens saksbehandlingssystem (P360)**

- For ansatte som bruker kommunens saksbehandlingssystem (P360) gjelder egne retningslinjer for saksbehandlingstid
- Alle skal tilstrebe en saksbehandlingstid på 2 uker
- Bruk foreløpig svar, dersom tiden kan gå utover 2 uker
- Frister i særlover og forskrifter skal følges
- For innsynsbegjæringer er fristen på 3 dager





# Service



## Serviceforhold

For at vårt felles serviceforhold skal kunne møte henvendelser på en god måte, er det viktig at de får informasjon om viktige hendelser og relevant informasjon fra virksomhetene.

Serviceforhold ønsker oppdatert informasjon om:

- Større aktiviteter ute i virksomhetene (eks. allmøte på skoler, kulturarrangement m.m.)
- Nyansettelser og fratreden
- Oppdatering av kontaktinformasjon i telefonsystemet Trio
- Oppdatert informasjon i Outlook kalender
- Stedfortredere for ledere
- Hendelser som kan medføre større kontaktbehov mot kommunen

## Å jobbe i Bamble kommune

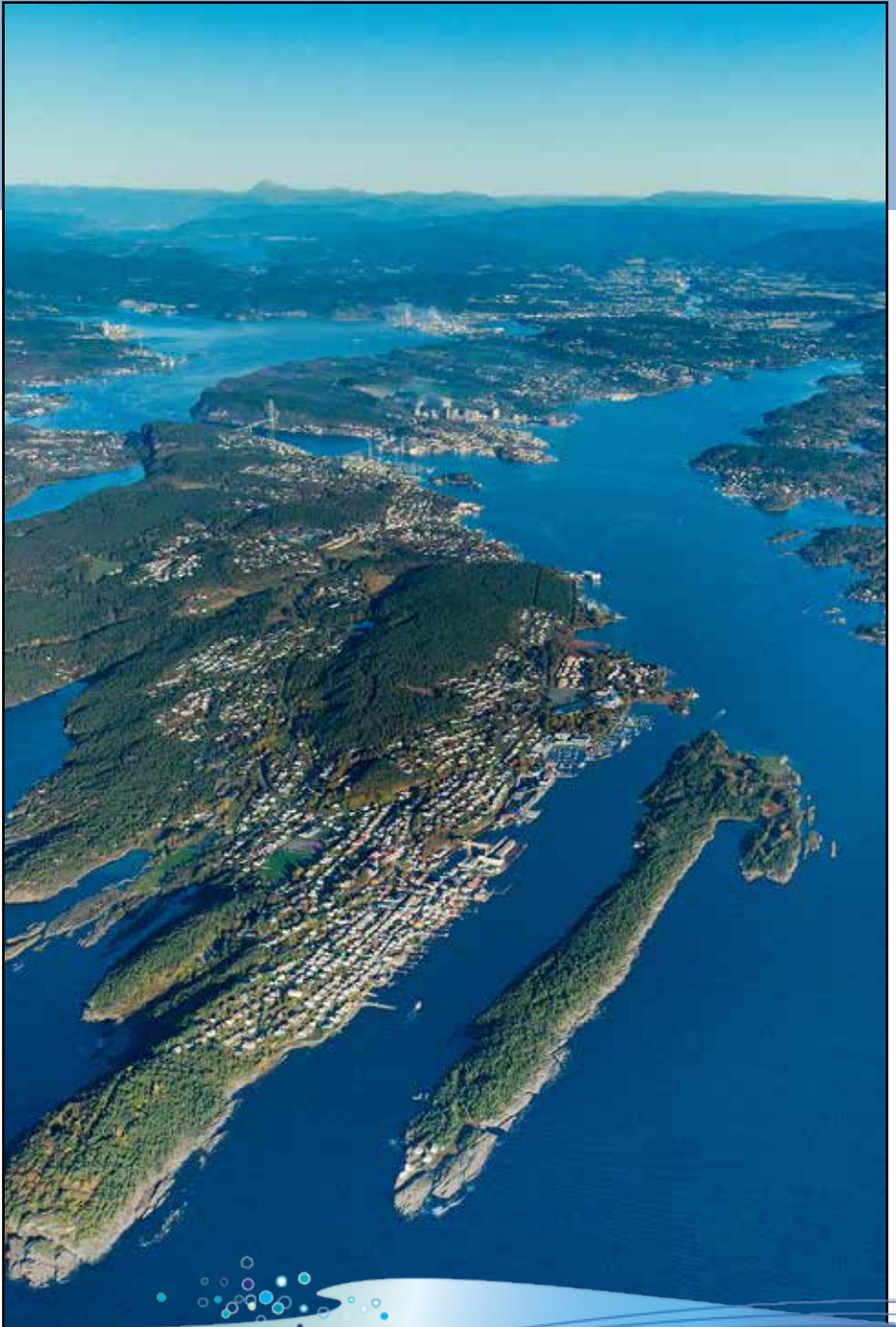
Å jobbe i offentlig sektor krever at vi som ansatte har en positiv holdning til å møte ulike menneskers behov. Å ha et etisk perspektiv handler om gode tanker og holdninger. Vi finner ikke alltid en rutine, en standard, lov eller forskrift som sier hva det riktige valget er. Evnen til å ta andres perspektiv og å være bevisst andres verdier er viktig for å ta riktige valg. Vi ønsker ansatte som jobber aktivt med eget verdisett, og et arbeidsmiljø hvor de gode refleksjoner finner sted. Bamble kommune skal være en organisasjon med åpen kommunikasjon i alle ledd.

Bamble kommunes verdier er:

**Engasjert** – er modig og ser muligheter

**Kompetent** – kvalitet og utvikling i alle ledd

**Respekt** – likeverd og lojalitet





**Bamble  
kommune**



**For mer informasjon rundt service kontakt Bamble  
kommunes servicetorg på: 35 96 52 40**



## **Bamble kommune**

Postadresse: PB 80, 3993 Langesund  
Tlf: 35 96 52 40

[postmottak@bamble.kommune.no](mailto:postmottak@bamble.kommune.no)  
[www.bamble.kommune.no](http://www.bamble.kommune.no)



Produsert 2016