



97%
upplever
gott bemötande

Gott bemötande

”Hur stor andel av medborgarna uppfattar att de får ett gott bemötande när de via telefon ställt en enkel fråga till kommunen?” Hela 97 procent visade sig tycka att de fick ett gott bemötande i telefonen när de ringde till Hylte kommun. Det höga resultatet gör att Hylte hamnar på en 4:e plats utav 230 kommuner i KKIK:s rankning 2014.

Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) som ansvarar för mätningen förklarar att syftet är att få kunskap om kvaliteten på bemötande vid telefonkontakt med kommunen. Undersökningen genomförs av ett externt företag och det sker en subjektiv värdering av hur frågeställaren uppfattar bemötandet från den som svarat på samtal. Bedömningen av bemötandet utgår från tre värdeord; om personen som svarar är tillmötesgående, trevlig och hjälpsam. Resultatet ger i slutändan kommunen ett verktyg för jämförelse inom den egna kommunen över tid och med nätverkskommuner.

Hylte kommun har även tidigare placerat sig väl över medelvärdet och kommit högt upp på listan. Finns det då någon uppenbar grund till detta kan man

”Vi tror absolut att bemötandepolicyn har en del i resultatet.”

- Christina Melin och Bodil Carlsson

fråga sig. En bemötandepolicy infördes för alla medarbetare i Hylte kommun 2006. Policyn innebär bland annat att medarbetare alltid svarar i telefon genom att inleda med ”Hylte kommun”, sin enhet och sitt namn. Dessutom är alla medarbetare ansvariga för att en medborgare ska få kontakt med ”rätt” handläggare om det skulle handla om frågor på ett område som man själv inte är ansvarig för.

Är bemötandepolicyn orsaken till att Hylte kommun hamnar i topp bland 230 kommuner? Frågan ställs till Christina Melin och Bodil Carlsson som arbetar i växeln och tar emot många samtal från medborgare varje dag.

- Vi tror absolut att bemötandepolicyn har en del i resultatet. Även om vi tar emot många samtal och ofta är första kontakten in, så kvittar det hur trevliga och hjälpsamma vi är, om inte nästa person är lika trevlig och hjälpsam. Det är viktigt att alla som jobbar här har gott bemötande i allt de gör. Det är det som smittar av sig på allt och alla andra, och det är det intrycket som medborgaren tar med sig.

