



Mölnåls stad

Bemötandeplan

Antagen av kommunfullmäktige 2009-12-09 § 147

Bemötandeplanen ingår i Mölndals stads författningssamling

Gäller fr.o.m. den 1 januari 2010

Antagen av kommunfullmäktige den 9 december 2009 (§ 147).

Vi har mölndalsborna i fokus

Vi som är anställda i Mölndals stad finns till för mölndalsborna. Deras perspektiv ska vara vägledande i allt vi gör.

Tillsammans ska vi se till att mötet med staden och våra verksamheter fungerar bra för alla mölndalsbor. Vi vill att mölndalsborna upplever att tillgängligheten är bra och att vi är serviceinriktade. Vi håller vad vi lovar och återkommer inom utlovad tid. Vi ser till att den som kontaktar oss får svar från rätt person.

Vi lyssnar på dem som vi är till för. Vi behöver mölndalsbornas synpunkter för att förbättra det vi gör.

Det vi gör ska fungera för alla

Vi har förståelse för att människors olika förutsättningar kräver att bemötande, språkbruk och information anpassas efter varje persons unika förutsättningar. Vi tar ansvar för att den som får ett beslut också förstår beslutet. Det kräver att vi är flexibla i mötet och i vår kommunikation. Vi försöker skapa förtroende och trygghet.

Idén om alla människors lika värde, rättigheter och skyldigheter är en grundläggande värdering i Mölndals stad. Denna värdering ska spegla vårt sätt att vara i samspelet med mölndalsborna. Vi arbetar för att allas lika rättigheter i service och myndighetsutövning ska förverkligas. Jämställdhet, jämlikhet och värdighet kännetecknar vårt bemötande av mölndalsborna.

Vi förverkligar mänskliga rättigheter

De mänskliga rättigheterna är internationella avtal som Sverige har förbundit sig att följa. Som medarbetare i Mölndals stad bidrar vi dagligen till att dessa rättigheter förverkligas för mölndalsborna. Genom stadens verksamheter uppfyller vi flera av FN:s mänskliga rättigheter. I Mölndals stad berörs vi särskilt av:

- Rätten till utbildning
- Rätten till omsorg, hälsa och personlig trygghet
- Rätten till social och ekonomisk trygghet
- Rätten till kultur
- Rätten till demokratiskt deltagande
- Rätten till arbete och bostad

Dessa grundläggande rättigheter ska förverkligas likvärdigt för alla mölndalsbor. Våra verksamheter ska fungera för alla oavsett kön, funktionsnedsättning, etnisk eller religiös bakgrund, sexuell läggning, könsöverskridande identitet eller uttryck, ålder eller social ställning.

Ingen som kommer i kontakt med stadens verksamheter ska behöva uppleva diskriminering. Vi vill att alla ska känna sig välkomna i Mölndals stad.

Om denna text skiljer sig från kommunfullmäktiges beslut gäller beslutet.