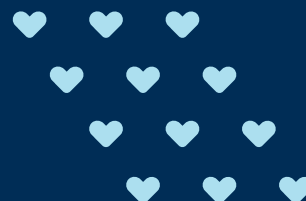


ALLTID BÄSTA MÖJLIGA MÖTE!

Bemötandekod

För dig som arbetar i Västerås stad



Beslutad av stadsdirektör 1 november 2020
Uppdaterad 12 oktober 2022



VÄSTERÅS STAD

INLEDNING

Bästa kollega!

Alla vi i Västerås stad arbetar tillsammans för västeråsarna och för att få en hel stad att fungera. Genom våra olika insatser vill vi hela tiden närma oss visionen: Staden utan gränser – en stad där allt är möjligt.

Vi vet att en god organisationskultur är en av de viktigaste framgångsfaktorerna för att vi ska nå visionen och för att vi ska trivas på jobbet. Det är vår strävan att göra varandra bättre. Genom att använda oss av värderingarna i värdegrunden skapar vi en god organisationskultur och alltid bästa möjliga möte för dem vi är till för!

Men det bygger på att orden i värdegrunden översätts i konkreta handlingar. Därför har vi kompletterat värdegrunden med den här bemötandekoden. Tillsammans med vår vision, vårt uppdrag och våra värderingar är bemötandekoden en vägledning för hur vi beter oss på jobbet. Läs den ofta, se till att ha den till hands och låt den vara ett stöd i ditt arbete.

VÅR VÄRDEGRUND

Alltid bästa möjliga möte!

- **Öppenhet** och **kreativitet**
för lärande och utveckling
- **Samarbete** och **handlingskraft**
för resultat
- **Ansvarstagande** och **delaktighet**
för kvalitet och effektivitet
- **Respekt** och **omtanke**
för de människor vi möter

SAMMANFATTNING AV BEMÖTANDEKODEN

Vårt uppdrag

- Vi jobbar med det viktigaste

Vårt sätt att vara

- Vad vi förväntar oss av alla
- Vad vi förväntar oss av chefer och ledare
- Ledarskap genom
alltid bästa möjliga möte
- Medarbetarskap genom
alltid bästa möjliga möte

Vårt sätt att arbeta tillsammans

- Vi står upp för mänskliga rättigheter
- Vi accepterar inte trakasserier
- Vi använder inte alkohol
eller andra droger på jobbet
- Vi prioriterar en säker, hållbar arbetsmiljö

Vårt sätt att sköta interna och externa relationer

- Vi bekämpar korruption och oegentligheter
- Vi är ambassadörer för Västerås stad



Du är en **kulturbärare** av organisationens värderingar

VÅRT UPPDRAG

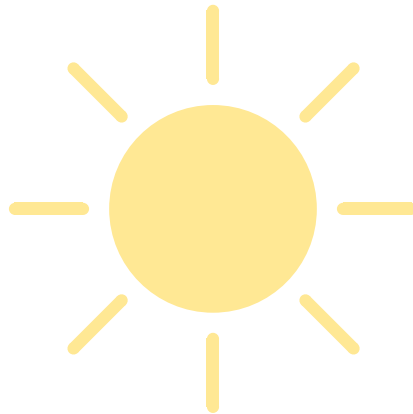
Vi jobbar med det viktigaste

Alla vi i Västerås stad är samhällsbyggare med uppdraget att på olika sätt få en hel stad att fungera för dagens och morgondagens generationer. I samspel med andra aktörer arbetar vi för att bidra till ökad livskvalitet och ett mer hållbart samhälle.

Grunden till vårt uppdrag kommer från våra politiker och baserar sig på kommunallagen. Det innebär att vi som arbetar i Västerås stad gör det på uppdrag från politiken. Tillsammans ska vi erbjuda och utveckla offentliga tjänster för alla som bor, verkar och besöker vår stad.

För att alla vi i Västerås stad ska ha ett gemensamt synsätt kring hur vi utför vårt uppdrag har vi vår värdegrund, Alltid bästa möjliga möte!

Bästa möjliga möte är vad vi strävar efter, oavsett om mötet är med förskolebarn, tonåringar i skolan, kollegor, elkunder, hyresgäster, personer som söker bygglov, företag som vill etablera sig i Västerås, parkbesökare eller äldre som behöver stöd.



**// Tillsammans får vi
en hel stad att fungera!**

VÅRT SÄTT ATT VARA

Vad vi förväntar oss av alla

Förväntningen på dig som arbetar i Västerås stad är att du agerar i enlighet med värdegrunden och det som står i den här bemötandekoden. Självklart behöver du också följa alla de lagar som gäller för dig i ditt arbete.

ANSVARSTAGANDE

Ibland kan det hända att du ställs inför en arbetssituation där det inte är helt självklart hur du borde göra. Då kan du ta hjälp av följande frågor, för att testa om det du tänker göra är en bra idé:

KREATIVITET

- Är det förenligt med vår värdegrund och bemötandekod?
- Är det etiskt?
- Är det lagligt?
- Kommer det att återspegla positivt på dig och på Västerås stad?

Om svaret på någon av dessa frågor är nej så får du tänka ut en annan lösning. Ta gärna hjälp av någon mer när du känner dig osäker. I första hand kan du vända dig till:

SAMARBETE

- din närmaste chef
- chefen över din arbetsplats/förvaltning
- säkerhetsansvarig eller någon inom HR.

VÅRT SÄTT ATT VARA

Vad vi förväntar oss av chefer och ledare

Du som är chef och ledare inom koncernen Västerås stad är arbetsgivarrepresentant och ska leda genom exempel. Uppmuntra en öppen kultur som genomsyras av värdegrunden, i kombination med sunt förnuft och etiskt uppträdande i alla situationer.

ÖPPENHET

Du behöver kunna leda dig själv och andra utifrån värdegrunden och bemötandekoden.

ANSVARSTAGANDE

Oavsett var i organisationen du är som chef och ledare ska du ständigt arbeta för att hålla värdegrunden levande. Det är en viktig del i din roll som chef och ledare.

HANDLINGSKRAFT



VÅRT SÄTT ATT VARA

Ledarskap genom **alltid bästa möjliga möte**

Det här förväntas av ledarskapet i Västerås stad:

Samarbete och handlingskraft för resultat

Jag bidrar till att förverkliga visionen genom att kommunicera övergripande strategier till verksamhetsnära mål och aktiviteter som ger resultat. Genom tillit och handlingskraft skapar jag förutsättningar för samarbete och samproduktion både inom och utanför verksamheten.



Öppenhet och kreativitet för lärande och utveckling

Jag har insikt om min egen, individens och gruppens trygghet, kompetens och välmående. Jag använder och arbetar med dessa områden för att med framgång skapa engagemang, lärande och förändring.



Ansvarstagande och delaktighet för kvalitet och effektivitet

Jag har en god förståelse för organisationens uppdrag och utmaningar. Jag tar beslut, prioriterar och genomför ständiga förbättringar för att ha rätt kvalitet och en ekonomi i balans. Omvärldspaning och dialog är verktyg som jag använder mig av för att nå önskvärda stegförflyttningar.

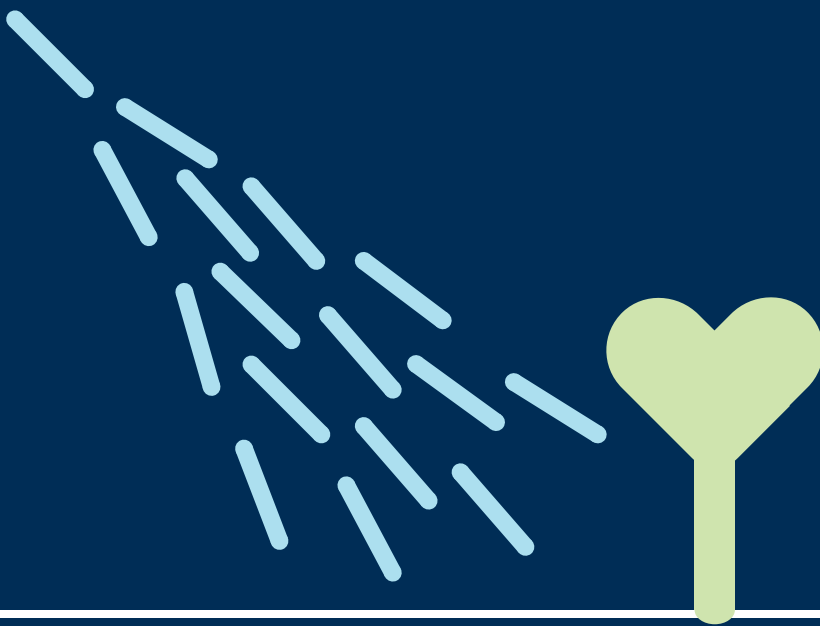


Respekt och omtanke för de människor vi möter

Jag är en förebild i min yrkesroll för Västerås stad och behandlar alla med respekt och omtanke. Jag använder och lyfter goda exempel för att vattna där det gror, dela kunskap och bidra till tillitsfulla relationer.



Vattna där det gror



VÅRT SÄTT ATT VARA

Medarbetarskap genom **alltid bästa möjliga möte**

Det här förväntas av medarbetarskapet i Västerås stad:

Samarbete och handlingskraft för resultat

Jag bidrar till helheten och verksamhetens mål genom att samarbeta och visa handlingskraft i mitt uppdrag.



Öppenhet och kreativitet för lärande och utveckling

Jag är modig, använder och utvecklar min kompetens för att bidra med utvecklings- och förändringskraft.



Ansvarstagande och delaktighet för kvalitet och effektivitet

Jag har förståelse för mitt uppdrag och jag tar ansvar för att kvalitet skapas i mötet med den jag är till för.



Respekt och omtanke för de människor vi möter

Jag är en förebild i min yrkesroll för Västerås stad och behandlar alla med respekt och omtanke.





// Samarbeta med andra
så att **varje möte**
blir det bästa möjliga

VÅRT SÄTT ATT ARBETA TILLSAMMANS

Vi står upp för mänskliga rättigheter

Västerås stad är en del av den offentliga förvaltningen i Sverige. I det uppdraget ingår ett ansvar och en skyldighet att respektera, skydda och främja alla invånares mänskliga rättigheter.

ANSVARSTAGANDE

Du som arbetar i Västerås stad har därför ett ansvar att göra vad du kan för att bidra till offentlig service som är relevant för invånarna, håller god kvalitet och inte diskriminerar någon.

DELAKTIGHET

Inom Västerås stad råder nolltolerans mot diskriminering. Det innebär att Västerås stad som arbetsgivare inte accepterar någon form av kränkande särbehandling mot en medarbetare, chef eller grupp.

RESPEKT

Alla som arbetar i Västerås stad har rätt till föreningsfrihet. Du kan fritt ansluta dig till, bilda eller inte ansluta dig till arbetstagarorganisation, allt efter ditt eget fria val.

ÖPPENHET

Diskriminering är förenklat uttryckt när någon missgynnas eller kränks och det har samband med någon av de sju diskrimineringsgrunderna; kön, könsöverskridande identitet eller uttryck, etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning, funktionsnedsättning, sexuell läggning eller ålder.

Kränkande särbehandling är när en medarbetare genom ord eller handling förnedras och blir behandlad annorlunda på ett obegripligt och orättvist sätt.

VÅRT SÄTT ATT ARBETA TILLSAMMANS

Vi accepterar inte trakasserier

Vi som arbetar i Västerås stad ska bemöta alla med respekt och omtanke. Du har rätt att arbeta på en arbetsplats där det inte förekommer några trakasserier. Västerås stad accepterar inte att medarbetare eller chefer i ord eller handling visar bristande respekt för eller kränker någon.

OMTANKE

Vi har ett gemensamt ansvar att tillsammans skapa en god, trygg och säker arbetsmiljö. Vårt förhållningssätt ska präglas av tolerans för varandras olikheter och åsikter. Detta omfattar självklart även besökare, kunder och andra människor som vi kommer i kontakt med.

SAMARBETE

Om du upplever att du blivit behandlad på ett kränkande sätt av kollegor eller chef ska du inte tveka att göra en anmälan. Tala i första hand med närmaste chef eller chef över chef. Du kan också ta kontakt med någon inom HR eller ett fackligt ombud.

HANDLINGSKRAFT

Trakasserier är ett agerande som kränker någons värdighet och som har samband med någon av de sju diskrimineringsgrunderna. Det kan vara till exempel hot, diskriminering eller glåpord som är sexistiska, rasistiska eller liknande samt fysiskt våld eller hot om fysiskt våld.

Sexuella trakasserier är trakasserier av sexuell natur.

Mobbning är upprepade kränkningar under en längre tidsperiod.

VÅRT SÄTT ATT ARBETA TILLSAMMANS

Vi använder inte alkohol eller andra droger på jobbet

Västerås stad verkar för ett samhälle fritt från narkotika och dopningsmedel. Du får inte vara påverkad av alkohol eller andra droger på arbetet eller i någon av Västerås stads lokaler.

RESPEKT

Misstänker du att någon på din arbetsplats är påverkad, har alkohol- eller andra drogproblem behöver du meddela din chef. Det är ett sätt att visa omsorg om varandra.

OMTANKE

Du har ett ansvar att inte själv komma påverkad till arbetet. Du ska alltid kunna utföra dina arbetsuppgifter på ett säkert och effektivt sätt.

ANSVARSTAGANDE

VÅRT SÄTT ATT ARBETA TILLSAMMANS

Vi prioriterar en säker, hållbar arbetsmiljö

I Västerås stad mår vi om en säker och hållbar arbetsmiljö. Alla medarbetare och chefer har ett gemensamt ansvar för att skapa goda förhållanden på varje arbetsplats.

SAMARBETE

Med goda förhållanden menar vi en trygg miljö, ett bra samarbete, öppen kommunikation och en rimlig arbets-situation där det finns balans mellan krav och resurser.

ÖPPENHET

Du ska alltid kunna känna dig trygg på jobbet. För allas hälsa och säkerhet ska du därför omedelbart rapportera olyckor, riskabla arbetsrutiner och osäkra arbetssituationer till din chef.

DELAKTIGHET

Gör det som behövs för att skydda dig själv, dina arbetskamrater, besökare, kunder och andra som befinner sig i våra verksamheter.

HANDLINGSKRAFT



VÅRT SÄTT ATT SKÖTA INTERNA OCH EXTERNA RELATIONER

Vi bekämpar korruption och oegentligheter

Västerås stad har nolltolerans mot alla former av korruption och oegentligheter. Du ska alltid agera sakligt och opartiskt i ditt arbete, och all form av korruption strider mot detta.

ANSVARSTAGANDE

Information och regler för vad som gäller för anställda är viktiga för att förebygga korruption. Västerås stad går därför återkommande igenom reglerna med alla anställda.

ÖPPENHET

Västerås stad har en visselblåsarfunktion som kan användas för den som misstänker korruption, oegentligheter eller allvarliga missförhållanden när dessa inte gått att lösa inom ramen för våra vanliga kanaler i arbetet. Visselblåsarfunktionen finns som webbformulär på vasteras.se/visselblasarfunktion.

Korruption innebär att missbruka en offentlig ställning för att uppnå en olämplig vinning för sig själv eller andra.

Oegentligheter är ett samlingsbegrepp för olika oönskade beteenden. Det är bland annat brottsliga handlingar, som exempelvis att ta emot eller ge muta samt olika former av ekonomisk brottslighet. Det kan också vara andra oönskade beteenden som jäv och förtroendeskadliga bisysslor.

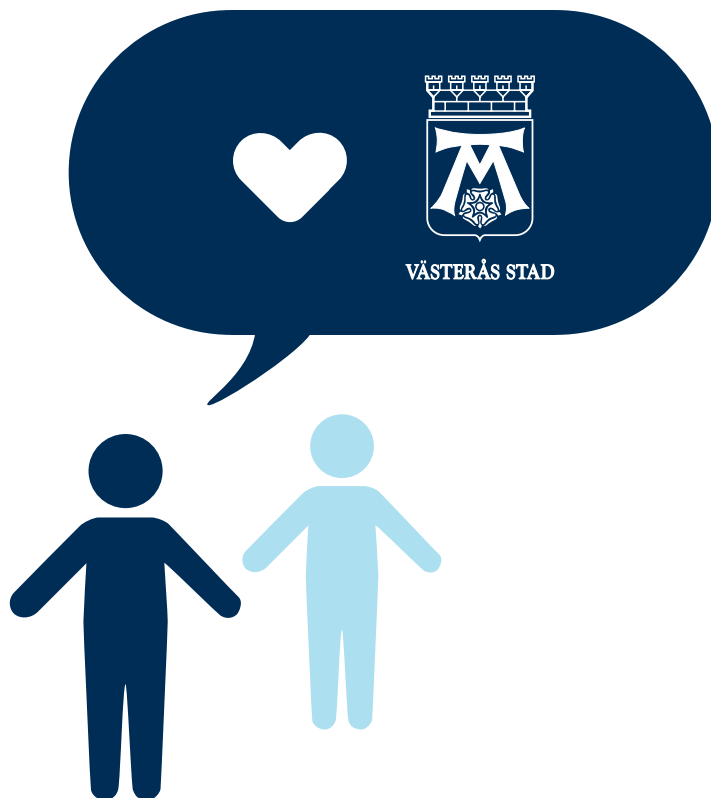
Visselblåsarfunktionen ska inte användas för generella synpunkter på ledarskap, arbetsmiljö, verksamhetsplanering eller liknande. Inte heller för rapportering av HR-frågor kopplade till enskilda medarbetare. Prata i första hand med din chef om dessa synpunkter. Om det inte är möjligt, prata med chefsens chef, facklig företrädare eller HR på förvaltning.

VÅRT SÄTT ATT SKÖTA INTERNA OCH EXTERNA RELATIONER

Vi är ambassadörer för Västerås stad

Du är med och påverkar bilden av Västerås stad hos dem du möter, genom det du säger och det du gör.

RESPEKT
OMTANKE



Du är viktig!
I varje möte gör du skillnad.



VÄSTERÅS STAD