



HELSINGBORG

2016-09-20
POLICY
DNR:436/15
SID 1(5)

Servicepolicy

PROGRAM PLAN **POLICY** RIKTLINJER

Helsingborgs stads styrdokument

Aktiverande

syftar till förändring och utveckling

PROGRAM – anger långsiktiga ambitioner och viljeinriktningar

PLAN – anger konkreta åtgärder, tidsramar och ansvar

Normerande

reglerar befintlig verksamhet och vårt förhållningssätt till en given situation

POLICY – anger principer och vägledning

RIKTLINJE – anger absoluta gränser och ska-krav

Beslutat av: Kommunfullmäktige

Datum: 20 september 2016

Revideras av: Kommunstyrelsen

Dokumentets giltighet: 2016 - tillsvidare

Dokumentet gäller för: Alla nämnder och förvaltningar

Dokumentansvarig: Serviceavdelningen vid stadsledningsförvaltningen



Inledning

Helsingborgs stad är en serviceorganisation. Vår uppgift är att ge service till våra invånare, företag och besökare. God service är en förutsättning för att vår vision om Helsingborg 2035 ska bli verklighet. Visionen beskriver Helsingborg som den skapande, pulserande, gemensamma, globala och balanserade staden för människor och företag.

I Helsingborg ska människor känna att allt är möjligt. Helsingborgs stads roll är att genom god service hjälpa våra invånare, företag och besökare att göra verklighet av sin vilja. Det kan handla om grundläggande behov eller stora drömmar. Genom att skapa goda serviceupplevelser stärker vi också förtroendet för vår organisation. Samtidigt ökar vi vår effektivitet och blir mer attraktiva som arbetsgivare.

Den här policyn lägger grunden för Helsingborgs stads service, oavsett vilken verksamhet det handlar om. Servicepolicyn beskriver det förhållningssätt som vi som medarbetare och ledare ska ha för att skapa goda serviceupplevelser. Policyn vägleder oss i vårt dagliga arbete genom att skapa förutsättningar för att förstå behoven hos dem som vi är till för. Utifrån den förståelsen anpassar vi vårt bemötande, vår tillgänglighet och utformningen av våra tjänster.

De vi finns till för

Vi som arbetar i Helsingborgs stad finns till för många olika grupper av människor. De kan till exempel vara brukare, idrottsföreningar, trafikanter eller medarbetare. Beroende på typ av verksamhet använder vi olika begrepp för olika grupper. Gemensamt för alla som använder stadens tjänster är att de alltid förväntar sig god service. Det är de som använder våra tjänster som avgör vad som är god service. Därför strävar vi alltid efter att ha ett utifrånperspektiv, att se på vår verksamhet utifrån och in. Det hjälper oss att fokusera på det som är viktigt för de vi finns till för.

Vår syn på service och värde

Med service menar vi alla de tjänster som vi erbjuder och det sätt som vi utför dem på. All vår service syftar till att underlätta för människor att skapa värde. Värde uppstår när våra tjänster används.

Att ge god service betyder inte alltid att ge det som efterfrågas. I vårt arbete krävs ofta att vi ser till den samlade bilden för kommunen. I vår myndighetsutövning fattar vi ibland beslut som är negativa för den enskilde. Då skapar vi ändå goda serviceupplevelser, genom att förklara beslut och när det är möjligt vägleda till alternativa lösningar. Vi kombinerar en rättssäker myndighetsutövning med god service.

Vårt serviceinriktade förhållningssätt gäller såväl intern som extern service. I Helsingborgs stad har den interna servicen till uppgift att stödja och underlätta för dem som arbetar närmast våra invånare, företag och besökare. Samma syn på service gäller oavsett tid, plats, kanal eller verksamhet.



Principer för vår service

Vi visar omtanke

Vi uppmärksammar de som är i kontakt med oss och bemöter dem med vänlighet och respekt. Alla ska uppleva trygghet och lyhördhet i kontakten med oss. Vi är måna om att skapa goda relationer och ett hållbart samhälle. Omtanke visar vi också genom att prioritera det som är viktigt och värdefullt för dem vi finns till för.

Vi är lätta att nå och förstå

Vi finns tillgängliga på tider, platser och i kanaler där invånare, företag och besökare vill möta oss. Deras behov styr vår tillgänglighet. Vi informerar om våra tjänster så att de blir kända för alla som behöver dem. Vi skriver och pratar klarspråk för att vara tydliga och undvika missförstånd. Vi är generösa med information som andra behöver.

Vi är kompetenta och nyfikna

Vi är kunniga inom de områden vi arbetar och utför vårt arbete på ett professionellt sätt. Vi kan lotsa invånare, företag, besökare och kollegor rätt och vågar utmana arbetssätt och invanda mönster. Genom att vara nyfikna på vår omvärld och de som använder våra tjänster utvecklar vi vår service. Vi ställer frågor och återkopplar för att försäkra oss om att den som är i kontakt med oss får rätt service.

Vi bemöter alla olika

Vi bemöter alla olika för att ge alla lika möjligheter. Vi möter varje individ utifrån dennes förutsättningar. I våra servicemöten strävar vi efter att göra det som blir bäst för den enskilde. Genom att vara öppna för att ompröva våra egna idéer om hur saker och ting är utvecklar vi service som inkluderar alla.

Vi hittar lösningar

Vi har ett helhetsperspektiv och samarbetar både inom och utanför den egna verksamheten för att hjälpa våra invånare, företag, besökare och kollegor. Vi involverar de som använder våra tjänster för att säkerställa att vi förstår deras behov innan vi skapar nya eller utvecklar befintliga lösningar. På så sätt skapar vi lösningar som är användarvänliga och värdefulla för dem som ska använda dem.

Vi värdesätter synpunkter och klagomål

Det är enkelt att lämna synpunkter och klagomål på våra verksamheter. Vi ser på synpunkter, idéer, förslag och klagomål som en viktig resurs för att utveckla vår service. I varje verksamhet har vi rutiner för hur vi agerar när vi får synpunkter och för hur vi återkopplar till den som lämnade synpunkten. Vi söker orsaken till problemet och använder synpunkter och klagomål i vårt förbättringsarbete.



Att levandegöra servicepolicyn och utveckla vår servicekultur

För att servicepolicyn ska vara meningsfull behöver förhållningssätten som beskrivs diskuteras och konkretiseras i den egna verksamheten. När det finns behov kan vi ta fram kompletterande riktlinjer för olika typer av service, eller för olika verksamheter.

Medarbetare och ledare har ett gemensamt ansvar för att utveckla vår servicekultur. Det handlar om att hålla invånarnas, företagens och besökarnas perspektiv levande i både externt och internt arbete. Det är genom hur vi organiserar, prioriterar, fattar beslut, sätter mål, utformar dagliga rutiner och följer upp resultat som vi lägger grunden för goda serviceupplevelser. Vi vet att vi är på rätt väg när vi lättare når våra egna mål genom att prioritera de vi finns till för.

Vissa delar av stadens service utförs av upphandlade samarbetspartners. Denna servicepolicy ska då fungera som ett verktyg i kravställning och upphandling, i syfte att säkerställa att våra invånare, företag, besökare och kollegor får den service de kan förvänta sig.

Relaterade dokument

Det finns några stadsgemensamma styrdokument som liksom denna servicepolicy vägleder oss i arbetet med och i våra kontakter med dem vi finns till för. Dessa är till exempel:

- Medarbetar- och ledarpolicy
- Kommunikationspolicy

Ansvar och uppföljning

Stadsledningsförvaltningens serviceavdelning är dokumentansvarig och ansvarar för uppföljning av dokumentet. Alla ledare och medarbetare ansvarar för att servicepolicyn efterlevs.

