



POLICY

Datum
2018-06-10

Dnr
2018/000952-010

Dokumentansvarig

Jonas Jansson, 0485-471 25
jonas.jansson@morbylanga.se

Beslutande
Kommunfullmäktige § 137
2018-08-28

Beteckning

Handbok

Giltighetstid
2018-09-01

Aktualitetsprövning/revidering senast
2020

Dokumentkategori

- Författningssamling
- Övergripande styrdokument
- Verksamhetseget dokument

Dokumentkoppling

Handlingsplan Förenkla helt enkelt

Servicepolicy för Mörbylånga kommun

Inledning

Mörbylånga kommuns uppgift är att ge service till invånare, företag och besökare. God service är en förutsättning för att nå den vision och de kommunövergripande mål för perioden 2018 – 2020, som finns uppsatta. Vi ska genom vårt agerande ge människor möjligheter att leva ett bra liv i vår kommun. Genom god service ska vi hjälpa våra invånare, företag och besökare att göra verklighet av sin vilja. Genom att skapa goda serviceupplevelser stärker vi också förtroendet för vår organisation samtidigt som vi ökar vår effektivitet och blir mer attraktiva som arbetsgivare.

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

Vilka är vi till för?

Vi som arbetar i Mörbylånga kommun finns till för våra invånare och för många olika grupper av människor. Det kan vara brukare, föreningar, medarbetare eller skolungdomar. Gemensamt för dem alla är att de förväntar sig en god service. Det är de som använder våra tjänster som avgör vad som är god service.

Vad innebär service och värde?

Med service menar vi alla de tjänster som vi erbjuder och även det sätt som vi utför tjänsterna på. All vår service syftar till att underlätta för människor att skapa värde. Värde uppstår när våra tjänster används och uppskattas. Att ge god service betyder inte alltid att ge det som efterfrågas. I vårt uppdrag ingår alltid att se till den samlade bilden för kommunen. I vår myndighetsutövning fattar vi ibland beslut som är negativt för den enskilde. Genom att förklara beslut och när det är möjligt vägleda till alternativa lösningar, skapar vi ändå goda serviceupplevelser. Vi kombinerar en rätts-säker myndighetsutövning med god service.

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

Utgångspunkter i vår service/Kommunens värdegrund

Vi ger ett gott bemötande och en god service

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 att skapa goda relationer.

Vi är lätta att nå och förstå. Vi finns tillgängliga på platser där invånare, företag vill möta oss. 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 bemöter alla olika för att ge alla lika möjligheter. Vi möter varje individ utifrån dennes förutsättningar.

Vi är öppna och tydliga och ser vår roll i ett större sammanhang

Vi är kunniga inom de områden vi arbetar och utför vårt arbete på ett professionellt sätt. Vi kan lotsa företag, besökare och kollegor rätt och vågar utmana arbetssätt och invanda mönster.

Vi ansvarar för att hela verksamheten fungerar och når uppsatta mål

Vi har ett helhetsperspektiv och samarbetar både inom och utanför den egna verksamheten för att hjälpa invånare, företagare 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.

Vi presterar mer när vi tillsammans tar tillvara våra erfarenheter och kompetenser

Genom att vara nyfikna på vår omvärld och på 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 ser på synpunkter, idéer, förslag och klagomål som viktig resurs för att utveckla vår service. Det är enkelt att lämna synpunkter på våra verksamheter. Varje verksamhet har rutiner för hur vi agerar när vi får synpunkter och hur vi återkopplar till den som lämnade synpunkten.