

Servicepolicy

Dokumentnamn	Servicepolicy i Härnösands kommun		Dokumenttyp	
			Policy	
Fastställd/upprättad av	Kommunfullmäktige		Datum	Diarienummer
			[Datum]	[Diariennr]
Dokumentansvarig/processägare	Kommunstyrelseförvaltningen	Version	Senast reviderad	Giltigt o m
	[Dokumentansvarig/processägare]	[Ver]	[Datum]	[Datum]
Dokumentinformation	Beskriver hur vi arbetar för att upprätthålla hög kvalitet i kommunens service			
Dokumentet gäller för	Alla förvaltningar inom Härnösands kommun			
Annan information	[Annan information]			



Servicepolicy i Härnösands kommun

1.1 Syfte

Syftet med denna policy är att säkerställa ett enhetligt, professionellt och tillgängligt bemötande i all kontakt mellan Härnösands kommun och dess invånare, företag, föreningar och besökare. Policyn beskriver de grundläggande förhållningssätt som alla medarbetare i kommunen ska följa för att upprätthålla hög kvalitet i kommunens service.

1.2 Omfattning

Servicepolicyn gäller för samtliga medarbetare i Härnösands kommun. Den omfattar all form av kontakt – fysisk, digital och via telefon – samt alla verksamheter där kommunen möter sina målgrupper.

1.3 Utgångspunkt

Policyn utgår från kommunens lagstadgade serviceskyldighet och vision:

”Tillsammans för ett starkt och hållbart Härnösand med plats för alla”

Kommunens uppdrag är att erbjuda god samhällsservice genom att hjälpa, vägleda och möjliggöra. Service ska bygga på människors behov, vara resurseffektiv och utgå från god ekonomisk hushållning.

1.4 Policyinriktningar

1.4.1 Tillgänglighet

Kommunens service ska vara lätt att nå och använda.

Det innebär att:

- Minst två kontaktvägar ska alltid erbjudas (ex. e-post och telefon).
- Information i kommunens kanaler ska vara tydlig, begriplig och lätt att hitta.
- Öppettider, kontaktuppgifter och telefontider ska vara aktuella och tydligt presenterade.
- Kommunens lokaler och digitala tjänster ska vara tillgängliga och tillgänglighetsanpassade.
- Telefonsamtal och e-post ska besvaras inom angiven tid och med tydliga hänvisningar vid frånvaro.
- E-tjänster och blanketter ska vara enkla att förstå och använda.
- Språket i all kommunikation ska vara vårdat, enkelt och begripligt.
- Det ska vara enkelt att lämna synpunkter och förslag gällande kommunens verksamheter via flera av kommunens kanaler.

1.4.2 Bemötande

All kontakt med kommunen ska präglas av vänlighet, respekt och förståelse.

Det innebär att:

- Alla invånare ska bemötas professionellt oavsett kontaktväg.
- Medarbetare ska visa engagemang, lyssna aktivt och vägleda rätt.

- Besöksmiljöer ska vara välkomnande, trygga och tillgängliga.
- Internt ska medarbetare bemöta varandra på ett respektfullt sätt och samarbeta för att skapa en god helhetsupplevelse för den som kontaktar kommunen.
- Klarspråk ska användas i alla sammanhang.

1.4.3 Professionalitet

Kommunens service ska präglas av kunskap, tydlighet och effektivitet. Det innebär att:

- Ärenden ska hanteras av personal med rätt kompetens.
- Frågor ska besvaras korrekt och med tydlig återkoppling.
- Myndighetsutövning ska ske rättssäkert och beslutsmotiveringar ska vara begripliga.
- Riktlinjer, mallar och gemensamma verktyg ska användas för en enhetlig hantering av kommunens ärenden.
- Invånarnas synpunkter ska tas tillvara som underlag för förbättringsarbete.
- Verksamheter ska kontinuerligt utvärderas och utvecklas.

1.5 Ansvar och uppföljning

Kommunstyrelseförvaltningen är ansvarig för att servicepolicyn är känd, förankrad och följs i alla verksamheter samt att uppföljning och utvärdering sker årligen.

Varje chef ansvarar för att informera, utbilda och stödja sina medarbetare i att arbeta enligt denna policy.

1.6 Ikraftträdande och revidering

Policyn beslutas av kommunfullmäktige och gäller från och med beslutsdatum. Den ska ses över minst en gång per mandatperiod eller vid behov.