

Mjölby kommun, Kommunstyrelsen 2023-08-30

§ 151

Diarienummer: KS/2023:150

Servicepolicy - till KF

Bakgrund

Mjölby kommun är en stor serviceorganisation som tillhandahåller en bredd av olika typer av tjänster. Servicen vid utförandet av dessa tjänster har mycket stor påverkan på hur dem vi är till för upplever kvaliteten på tjänsten som helhet och i förlängningen förtroendet för Mjölby kommuns förmåga att leverera tjänster och utföra uppdrag. Det finns ett behov av att ta fram en gemensam servicepolicy för Mjölby kommun. Policyn anger inriktningen för positiva serviceupplevelser i mötet med medborgare och kunder, oavsett vilken verksamhet det handlar om.

Sammanfattning

Ett gemensamt uppdrag för alla som arbetar i Mjölby kommun är att leverera service och tjänster av god kvalitet. Servicen och tjänsterna ska stödja medborgare och kunder att göra verklighet av sina intentioner. Vision 2045 är vägledande för servicepolicyn och den tar sin utgångspunkt i kommunens värdegrund.

Kommunens service och tjänster utgår från medborgare och kunders behov, önskemål och rätt till delaktighet och utformas så att den stärker möjligheterna att leva ett självständigt liv. Servicen och tjänsterna ska uppfattas som enkla, användarvänliga och värdefulla och att de som arbetar i Mjölby kommun har ett professionellt bemötande, ett kreativt förhållningsätt och ett helhetsperspektiv.

Genom att nyttiggöra digitaliseringens möjligheter och ny teknik erbjuds medborgare och kunder en effektivare och enklare vardag.

För att servicepolicyn ska göra skillnad behöver den diskuteras och konkretiseras i verksamheten. Ledare och medarbetare har ett gemensamt ansvar för att servicepolicyn efterlevs. Den är även ett verktyg vid upphandling när vissa delar av kommunens service utförs av upphandlade utförare. För att servicepolicyn ska göra skillnad behöver arbetstid avsättas för att förverkliga policyns intentioner, i vissa fall även kompetenshöjande insatser. Det får i normalfallet ske inom ramen för nämndernas egna resurser.

Beslutsunderlag

Tjänsteskrivelse 2023-06-26

Förslag till servicepolicy

Bitr. kommundirektören redogör för ärendet.

Kommunstyrelsens förslag till kommunfullmäktige

1. Kommunfullmäktige godkänner servicepolicyn för Mjölby kommun.



§ 151 fortsättning

Beslutet skickas till:
Kommunfullmäktige
Samtliga nämnder och förvaltningschefer
Akten

Kommunstyrelsens förvaltning

Datum 2023-06-26
Diarienummer KS/2023:150Handläggare
Carina Brofeldt
Telefon 010-234 51 56

Kommunstyrelsen

Servicepolicy - förslag

Bakgrund

Mjölby kommun är en stor serviceorganisation som tillhandahåller en bredd av olika typer av tjänster. Servicen vid utförandet av dessa tjänster har mycket stor påverkan på hur dem vi är till för upplever kvaliteten på tjänsten som helhet och i förlängningen förtroendet för Mjölby kommuns förmåga att leverera tjänster och utföra uppdrag. Det finns ett behov av att ta fram en gemensam servicepolicy för Mjölby kommun. Policyn anger inriktningen för positiva serviceupplevelser i mötet med medborgare och kunder, oavsett vilken verksamhet det handlar om.

Sammanfattning

Ett gemensamt uppdrag för alla som arbetar i Mjölby kommun är att leverera service och tjänster av god kvalitet. Servicen och tjänsterna ska stödja medborgare och kunder att göra verklighet av sina intentioner. Vision 2045 är vägledande för servicepolicyn och den tar sin utgångspunkt i kommunens värdegrund.

Kommunens service och tjänster utgår från medborgare och kunders behov, önskemål och rätt till delaktighet och utformas så att den stärker möjligheterna att leva ett självständigt liv. Servicen och tjänsterna ska uppfattas som enkla, användarvänliga och värdefulla och att de som arbetar i Mjölby kommun har ett professionellt bemötande, ett kreativt förhållningssätt och ett helhetsperspektiv.

Genom att nyttiggöra digitaliseringens möjligheter och ny teknik erbjuds medborgare och kunder en effektivare och enklare vardag.

För att servicepolicyn ska göra skillnad behöver den diskuteras och konkretiseras i verksamheten. Ledare och medarbetare har ett gemensamt ansvar för att servicepolicyn efterlevs. Den är även ett verktyg vid upphandling när vissa delar av kommunens service utförs av upphandlade utförare. För att servicepolicyn ska göra skillnad behöver arbetstid avsättas för att förverkliga policyns intentioner, i vissa fall även kompetenshöjande insatser. Det får i normalfallet ske inom ramen för nämndernas egna resurser.

Beslutsunderlag

Tjänsteskrivelse 2023-06-26
Servicepolicy

Tjänsteskrivelse

Datum 2023-06-26
Diarienummer KS/2023:150

Kommunstyrelsens förvaltnings förslag till beslut

1. Kommunstyrelsen ställer sig bakom servicepolicyn och föreslår kommunfullmäktige att servicepolicyn godkänns.

—
Beslutet skickas till:
Samtliga nämnder och förvaltningschefer
Akten

Beskrivning av ärendet

Mjölby kommun är en stor serviceorganisation som tillhandahåller tjänster inom allt från bostäder, miljö, utbildning till vård och omsorg, vattenförsörjning, kommunikationer med mera. Servicen vid utförandet av dessa tjänster har mycket stor påverkan på hur dem vi är till för upplever kvaliteten på tjänsten som helhet och i förlängningen förtroendet för Mjölby kommuns förmåga att leverera tjänster och utföra uppdrag.

Vårt förhållningssätt till service är inte bara viktig för att stärka verksamheternas kvalitet till medborgare och kunder utan också för att uppfattas som en attraktiv arbetsgivare och för att säkerställa ett effektivt resursutnyttjande.

Syfte

Servicepolicyn anger inriktningen för positiva serviceupplevelser i mötet med medborgare och kunder, oavsett vilken verksamhet det handlar om. Visionen vägleder i det dagliga arbetet. Utifrån värdegrunden anpassas bemötandet, tillgängligheten och utformningen av tjänsterna.

Lagrum

Enligt förvaltningslagen ska myndigheter vara tillgängliga för kontakter med enskilda och se till att kontakterna blir smidiga och enkla. Hjälpen ska ges i den utsträckning som är lämplig med hänsyn till frågans art, den enskildes behov av hjälp och myndighetens verksamhet. Den ska ges utan onödigt dröjsmål.

Finansiering/ekonomiska konsekvenser

För att servicepolicyn ska göra skillnad behöver den diskuteras och konkretiseras i verksamheten. Det innebär att verksamheterna behöver avsätta arbetstid, lämpligen i samband med arbetsplatsträff, för att förverkliga policyns intentioner. I vissa verksamheter kan det finnas behov av en fördjupad dialog, kompletterande riktlinjer eller rutiner och/eller kompetenshöjande insatser. Dessa olika typer av insatser får i normalfallet ske inom ramen för nämndernas egna resurser.

Avstämning mot planer och policys

Servicepolicyn knyter an till och kompletterar kommunikationspolicyn och dess medföljande riktlinjer samt digitaliseringsstrategin. Det finns även en

Tjänsteskrivelse

Datum 2023-06-26
Diarienummer KS/2023:150

koppling till ledningssystemet och utvecklingen av kommunens Medborgarservice.

Samråd

Servicepolicyen har förankrats i kommunens ledningsgrupp och i kommunstyrelsens förvaltnings ledningsgrupp.

Bedömningar/övervägande

I Mjölby kommun har det saknats en gemensam servicepolicy. Den föreslagna policyen anger inriktningen för positiva serviceupplevelser i mötet med medborgare och kunder, oavsett vilken verksamhet det handlar om. Den ger förutsättningar för att leverera service och tjänster på en hög och likvärdig nivå. Förslag till servicepolicy bedöms som kortfattad och tydlig med fokus på nyttan för våra medborgare och kunder.

Beaktande av barnkonventionen

Servicepolicyen beaktar att barn ska ges utrymme för att uttrycka sin mening samt att den information som ges ska vara lättillgänglig och anpassas till barnets ålder och mognad.

Kommunikation av styrdokumentet

En kommunikationsplan tas fram som lägger grunden för servicepolicyens förankring. Den kommer innefatta informationsspridning till olika målgrupper via olika kommunikationskanaler, vid behov utbildningshöjande insatser, framtagande av stödmaterial, uppföljningar av mål och mätningar bland medborgare och kunder för att följa upp serviceupplevelser.

Kommunstyrelsens förvaltning

Andreas Capilla
Kommundirektör

Carina Brofeldt
Bitr. kommundirektör



Servicepolicy

Beslutad av kommunfullmäktige: 2023-xx-xx/§ xx

Diarienummer: 2023:150

Dokumentansvarig nämnd: Kommunstyrelsen

Dokumentansvarig tjänsteperson: Biträdande kommundirektör

Vision Policy Strategi Plan Riktlinje

1. Inledning

Ett gemensamt uppdrag för alla som arbetar i Mjölby kommun är att leverera service och tjänster av god kvalitet till medborgare och kunder. Det är dem som verksamheterna ska skapa värde och nytta för. Det gäller alla medarbetare, oavsett om rollen är att vara leverantör av service och tjänster, samhällsbyggare eller myndighetsutövare.

Visionen är ledstjärnan som ska inspirera och vägleda alla som lever, bor och verkar i Mjölby kommun. Genom samverkan och samarbete skapas framtidens hållbara kommun, där livsmiljön, livsvillkoren och livskraften utgör den gemensamma grunden. År 2045 är Mjölby kommun välkänd för den goda kvalitén på sin service och sina tjänster.

Med service menas alla de tjänster som erbjuds och det sätt som de utförs på. Servicen och tjänsterna ska stödja medborgare och kunder att göra verklighet av sina intentioner. Det kan handla om grundläggande behov eller stora drömmar.

Kvalitet i service och tjänster skapas i mötet med människorna som använder dem. Det är genom hur kommunen organiserar, prioriterar, fattar beslut, sätter mål, utformar dagliga rutiner och följer upp resultat som grunden läggs för goda serviceupplevelser.

Barn ska ges utrymme för att uttrycka sin mening. Den information som ges ska vara lättillgänglig och anpassas till barnets ålder och mognad.

Enligt förvaltningslagen ska myndigheter vara tillgängliga för kontakter med enskilda och se till att kontakterna blir smidiga och enkla. Hjälpen ska ges i den utsträckning som är lämplig med hänsyn till frågans art, den enskildes behov av hjälp och myndighetens verksamhet. Den ska ges utan onödigt dröjsmål.

2. Syfte

Servicepolicyn anger inriktningen för positiva serviceupplevelser i mötet med medborgare och kunder, oavsett vilken verksamhet det handlar om. Visionen vägleder i det dagliga arbetet. Utifrån värdegrunden anpassas bemötandet, tillgängligheten och utformningen av tjänsterna.

3. Inriktning

3.1 Medborgare och kunder i fokus

I Mjölby kommun ser vi medborgare och kunder som medskapare av vår service och våra tjänster. Det innebär att medborgare och kunder ska uppleva att kommunens service och tjänster utgår från deras behov, önskemål och rätt till delaktighet. Kundernas behov varierar och servicen och tjänsterna uppstår i samspelet mellan tjänsteperson och medborgare/kund. Det ställer krav på verksamheterna att ha förmågan att identifiera de verkliga behoven, att möta de förväntningar som kunderna och medborgarna har och samtidigt skapa ett kvalitativt mervärde.

Medborgare och kunder ska uppleva att servicen är utformad så att den tar tillvara på deras förmåga, kunskaper och erfarenheter och stärker möjligheterna att leva ett självständigt liv. Det innebär att servicen och tjänsterna ska utformas så att den genom hjälp till självhjälp stödjer och stärker medborgare och kunder.

En del verksamheter har som uppgift att underlätta kärnverksamheternas uppdrag. I Mjölby kommun har den interna servicen en uppgift att stödja och underlätta för dem som arbetar närmast våra medborgare och kunder.

3.2 Professionellt bemötande

Medborgarna och kunderna ska uppleva att de som arbetar i Mjölby kommun har ett professionellt bemötande. Det innebär att de ska uppfattas som kompetenta, respektfulla, engagerade och smidiga. De svar som ges är korrekta, innehåller relevant information och ger stöd. Kommunens service utmärker sig genom goda relationer till kunder och medborgare, lyhördhet, nyfikenhet och en hög lösningsgrad.

Att ge god service betyder inte alltid att det går att infria kunders och medborgares förväntningar eller ge det som efterfrågas. I kommunens myndighetsutövning fattas ibland beslut som är negativa för den enskilde. Genom att tydligt förklara de underliggande motiv som ligger bakom ett beslut och samtidigt informera om alternativa lösningar, kan man skapa en kombination av en rättssäker myndighetsutövning och en positiv serviceupplevelse för medborgarna.

Kontakten med kommunen ska upplevas som smidig och enkel. Den ska tillgängliggöras på tider, platser och i kanaler anpassade efter medborgares och kunders behov. Informationen om kommunens verksamheter ska vara enkel att förstå och använda. Frågor och ärenden löses så långt som möjligt i första kontakten och det säkerställs att ärenden adresseras till rätt kompetens.

Det ska vara enkelt att lämna synpunkter och klagomål på kommunens verksamheter. Medborgare och kunders synpunkter, idéer, förslag och klagomål är en viktig resurs för att utveckla kommunens service och tjänster.

3.3 Samverkan för förbättringar

Kommunens tjänster består ofta av en rad sammanhängande aktiviteter som leder till ett slutresultat. Det innebär att olika funktioner måste arbeta tillsammans för att göra skillnad. Kommunens verksamheter involverar de som tjänsterna är till för. Det bidrar till att servicen och tjänsterna uppfattas som enkla, användarvänliga och värdefulla av de som använder dem.

Medborgare och kunder ska uppleva att det i Mjölby kommun finns ett helhetsperspektiv och ett gott samarbetsklimat som levererar en god service. Kommunen informerar om vart medborgare och kunder kan vända sig i ärenden som tillhör en annan myndighet.

3.4 Kreativt förhållningsätt

I kontakten med kommunens verksamheter upplever medborgare och kunder att det finns ett kreativt förhållningssätt. Det finns en vilja att pröva nya arbetssätt och utmana invanda mönster för att lotsa medborgare och kunder till användbara lösningar.

Genom att nyttiggöra digitaliseringens möjligheter och ny teknik erbjuds medborgare och kunder en effektivare och enklare vardag. Det innebär att medborgare och kunder vägleds i var information går att hitta på kommunens webbsidor och guidas i utbudet av e-tjänster för att på egen hand kunna hantera sina ärenden när nästa behov uppstår.

3.5 Tillämpning

För att servicepolicyn ska göra skillnad behöver den diskuteras och konkretiseras i verksamheten. När det finns behov ska kompletterande riktlinjer, utbildningshöjande insatser och stödmaterial för olika typer av service eller verksamheter tas fram. Medarbetare och ledare har ett gemensamt ansvar för att utveckla kommunens service. Med regelbundenhet ska medborgares och kunders serviceupplevelser följas upp som grund för fortsatt utveckling. Vissa delar av kommunens service utförs av upphandlade utförare. Denna servicepolicy ska då fungera som ett verktyg i kravställning och upphandling, i syfte att säkerställa att medborgare och kunder får den service de kan förvänta sig.

4. Ansvar och uppföljning

Kommunstyrelsens förvaltning är dokumentansvarig och ansvarar för uppföljning av policyn. Alla ledare och medarbetare ansvarar för att servicepolicyn efterlevs.



Kommunstyrelsens förvaltning
Kommunstyrelsens Förvaltning
Telefon: 010-234 50 00
E-post: [mjölbykommun@mjolby.se](mailto:mjolbykommun@mjolby.se)
Burensköldsvägen 11-13, 595 80 Mjölby

