



TOMELILLA KOMMUN

Med kundens fokus - serviceplan

Ks § 124/2019

Dnr KS 2019/58

Med kundens fokus - serviceplan

Antagen av kommunstyrelsen 9 oktober 2019, Ks § 124/2019
Gäller från den 1 november 2019.

Dokumentansvarig politisk instans: Kommunstyrelsen

Dokumentansvarig tjänsteman: Utvecklingschef

Uppföljning: En gång per mandatperiod eller oftare vid behov

Tomelilla kommun är en serviceorganisation

Vi ska vara en innovativ kommun med hög servicenivå. Invånarnas livskvalitet ska vara i fokus och vi ska göra det enklare för dem som bor i, verkar i eller besöker kommunen och dess verksamheter.

Klienter, föreningar, trafikanter, besökare, abonnenter, kunder – namnen på de grupper av människor, företag och organisationer som vi möter är många. Gemensamt är att de alla förväntar sig en service som kännetecknas av ett gott bemötande.

Det är alltid de som använder våra tjänster som avgör vad som är god service. Vår roll är att förstå behoven för dem vi är till för.

Serviceplanen berättar om vilket förhållningssätt vi behöver ha när vi som medarbetare, ledare och politiker ska skapa goda serviceupplevelser. Den vänder sig till alla som arbetar i Tomelilla kommun och är vägledande i det dagliga arbetet.

Vissa delar av kommunens service utförs av andra utförare. Därför ska vår plan även fungera för kravställning i upphandlingar. Syftet är att säkerställa att kunderna får den service de kan förvänta sig oavsett utförare.

Vår syn på service och värde

Med service menar vi en god upplevelse av alla de tjänster som vi erbjuder och det sätt som vi utför tjänsterna på.

Kvaliteten och värdet för kunden uppstår väldigt ofta direkt i mötet. Grunden i all god service är därför att förstå individens behov. Vår service påverkar människors vardag och livskvalitet.

Att ge god service innebär inte alltid att ge det som efterfrågas. Ibland krävs en prioritering som inte alltid gynnar den enskilde men som i ett helhetsperspektiv gynnar de som bor och verkar i kommunen. I vår myndighetsutövning fattar vi ibland beslut som är negativa för den enskilde. Då skapar vi ändå goda serviceupplevelser genom att ta oss tiden att förklara besluten. När det är möjligt vägleder vi till alternativa lösningar. Vi kombinerar på så sätt en rättssäker och effektiv myndighetsutövning med god service.

Vi erbjuder god service också inåt organisationen. Våra stödfunktioner har till uppgift att stödja och underlätta för alla de medarbetare som jobbar närmast våra kunder.

En del av vår service är digital i form av bland annat e-tjänster. De ska vara användarvänliga, tillgängliga och lätta att förstå.

Fyra principer som genomsyrar all vår verksamhet

Vi bemöter alla utifrån deras förutsättningar

Alla är olika och behöver bli mötta utifrån just deras förutsättningar. Därför ska vi vara lyhörda och måna om att skapa goda möten.

Vi är nyfikna

Vi tar oss tid att lyssna, förstå och förklara. Vi är prestigelösa och lösningsfokuserade och har modet att ompröva vårt arbetssätt och våra invanda mönster.

Vi är lätta att förstå och nå

Det ska vara enkelt att ha kontakt med kommunen – ständigt tillgängliga digitala tjänster ska vara förstahandsvalet. Vi ska vara lätta att förstå. Vår tillgänglighet styrs av kundernas behov.

Vi tar tillvara synpunkter och klagomål

Vi ser på synpunkter och klagomål som idéer och förslag på hur vi kan utvecklas och bli bättre. Hos oss får det aldrig vara krångligt eller ovälkommet att lämna in en synpunkt eller ett klagomål.

Ansvar och uppföljning

- Dokumentansvarig politisk instans är kommunstyrelsen.
- Utvecklingschefen är dokumentansvarig och ansvarar för uppföljning av serviceplanen som dokument. Uppföljning ska ske en gång per mandatperiod eller oftare vid behov.
- Alla ledare ansvarar för att planen bryts ned och realiseras i verksamheten.
- Verksamhetscheferna ansvarar för att den följs upp på verksamhetsnivå i samband med tertialrapportering.
- Alla ledare och medarbetare har ett eget ansvar för att serviceplanen efterlevs.
- Samtliga verksamheter ska i sin verksamhetsplanering aktivt verka för att vår service drivs i linje med denna plan.