



Göteborgs  
Stad

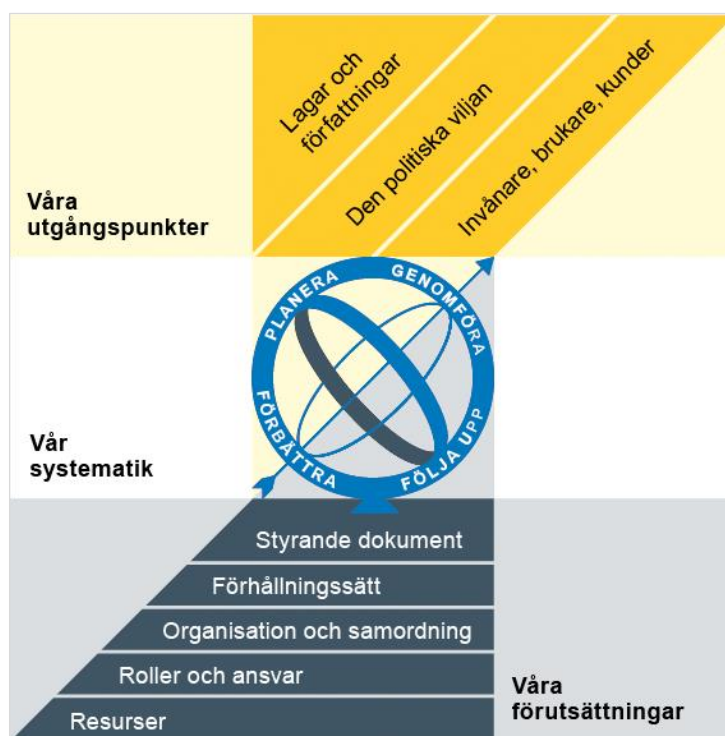
# Göteborgs stads policy för service

Reglerande styrande dokument

► **Policy**  
Riktlinje  
Regel  
Anvisning  
Rutin  
Instruktion

## Göteborgs Stads styrsystem

Utgångspunkterna för styrningen av Göteborgs Stad är lagar och författningar, den politiska viljan och stadens invånare, brukare och kunder. För att förverkliga utgångspunkterna behövs förutsättningar av olika slag. Stadens politiker har möjlighet att genom styrande dokument beskriva hur de vill realisera den politiska viljan. Inom Göteborgs Stad gäller de styrande dokument som antas av kommunfullmäktige och kommunstyrelsen. Därutöver fastställer nämnder och bolagsstyrelser egna styrande dokument för sin egen verksamhet. Kommunfullmäktiges budget är det övergripande och överordnade styrande dokumentet för Göteborgs Stads nämnder och bolagsstyrelser.

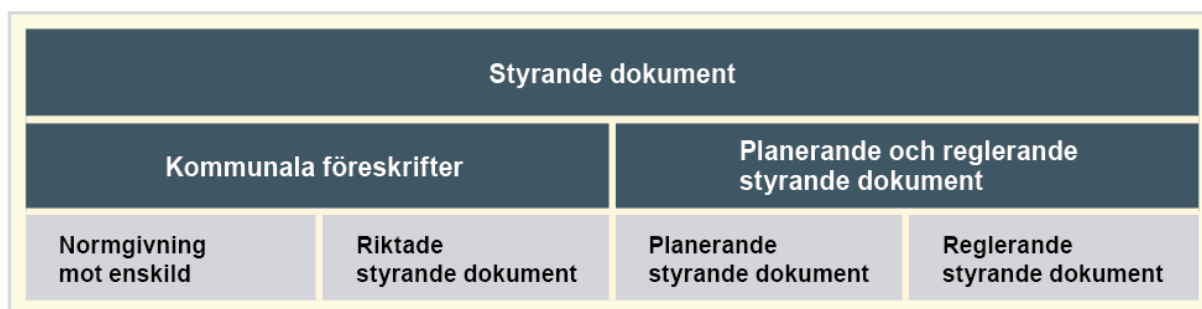


## Om Göteborgs Stads styrande dokument

Göteborgs Stads styrande dokument är våra förutsättningar för att vi ska göra rätt saker på rätt sätt. De anger vad nämnder/styrelser och förvaltningar/bolag ska göra, vem som ska göra det och hur det ska göras. Styrande dokument är samlingsbegreppet för dessa dokument.

Stadens grundläggande principer såsom demokratisk grundsyn, principer om mänskliga rättigheter och icke-diskriminering omsätts i praktisk verksamhet genom att de integreras i stadens ordinarie beslutsprocesser. Beredning av och beslut om styrande dokument har en stor betydelse för förverkligandet av dessa principer i stadens verksamheter.

De styrande dokumenten ska göra det tydligt både för organisationen och för invånare, brukare, kunder, leverantörer, samarbetspartners och andra intressenter vad som förväntas av förvaltningar och bolag. De styrande dokumenten ligger till grund för att utkräva ansvar när vi inte arbetar i enlighet med vad som är beslutat.



Dokumentnamn: Göteborgs stads policy för service			
Beslutad av: Kommunfullmäktige	Gäller för: Samtliga nämnder och styrelser i Göteborgs Stad	Diarienummer: 0637/17	Datum och paragraf för beslutet: [Text]
Dokumentsort: Policy	Giltighetstid: [Giltighetstid]	Senast reviderad: [Datum]	Dokumentansvarig: Kommunikationsdirektör
Bilagor: [Bilagor]			

# Innehåll

<b>Inledning .....</b>	<b>3</b>
Syftet med denna policy.....	3
Vem omfattas av policyn .....	3
Bakgrund .....	3
Koppling till andra styrande dokument .....	3
<b>Policy .....</b>	<b>5</b>

# Inledning

## Syftet med denna policy

Syftet med policyn är att stärka vår servicekultur och förmåga att skapa förtroende för tjänster, uppdrag och organisation. Policyns principer för service fastställer hur vi ska förhålla oss och agera när vi utför våra tjänster för de verksamheten riktar sig till.

## Vem omfattas av policyn

Denna policy gäller tills vidare för samtliga nämnder och styrelser inom Göteborgs Stad.

## Bakgrund

Göteborgs Stad är en stor serviceorganisation. Stadsdelsförvaltningar, fackförvaltningar och bolag tillhandahåller tjänster inom allt från bostäder, miljö, skola/förskola, vård och omsorg, vattenförsörjning, kommunikationer och stadsplanering mm. 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 stadens förmåga att leverera tjänster och utföra uppdrag.

## Koppling till andra styrande dokument

### Förvaltningslagen

Ur förvaltningslag (2017:900), Service 6 § som trädde i kraft den 1 juli 2018:

En myndighet ska se till att kontakterna med enskilda blir smidiga och enkla.

### Programmet för utveckling av Göteborgs Stads service till boende, besökare och företagare

Den övergripande målbilden för programmet är att boende, besökare och företagare upplever att Göteborgs Stad erbjuder tillgänglig och effektiv service som möter deras behov. Programmets övergripande strategier ligger till grund för principerna i denna policy.

### Göteborgs Stads policy för kvalitet (under framtagande)

Syftet med kvalitetspolicyn är att tydliggöra den stadengemensamma basnivån för systematiskt kvalitetsarbete och därigenom stärka stadens verksamheters förmåga att utföra sina grunduppdrag med fokus på de vi är till för. Servicekvalitet är en viktig del av det policyn avser att stärka.

Med gemensamma förtydliganden av service och kvalitet vill staden göra en samordnad satsning kring stadens sätt att interagera med de som lever, verkar och besöker staden.

## **Göteborgs Stads kommunikationsprogram**

Det övergripande målet med Göteborgs Stads externa kommunikation är att skapa kännedom om stadens tjänster. Programmet anger att vi ska bli bättre på att berätta vad vi gör och varför, och att stadens verksamheter tydligt ska kommunicera som en stad. När vi blir bättre på att berätta vad vi gör blir det lättare för dem vi är till för att ta del av de tjänster och den service som stadens verksamheter erbjuder, samt att förstå inom vilka områden brukare, kunder och företagare kan vara med och påverka.

## **Medarbetar- och arbetsmiljöpolicy samt riktlinje för Göteborgs Stad**

Policyn anger att vi som arbetar i Göteborgs Stad har ett gemensamt uppdrag, att tillgodose göteborgarnas behov och rättigheter. Vårt arbete utgår från de mänskliga rättigheterna och principen om alla människors lika värde. Vi arbetar för att ge likvärdig service med hög kvalitet till alla som bor, arbetar eller besöker vår stad. Våra verksamheter är olika men vi representerar alla samma organisation, Göteborgs Stad.

Policyn beskriver också våra gemensamma förhållningssätt som gäller alla medarbetare i Göteborgs Stads förvaltningar och bolag.

- Vi vet vårt uppdrag och vem vi är till för
- Vi bryr oss
- Vi arbetar tillsammans
- Vi tänker nytt

## **Program för Göteborg Stads väg mot e-samhället**

I program för e-samhälle är målsättningen att den digitala servicen ska vara så enkel, öppen och effektiv att den är det naturliga förstahandsvalet. Policy för service grundar sig på samma principer och korrelerar väl med detta mål. Ytterst handlar digitaliseringen om att säkra välfärden och servicen för nuvarande och kommande generationer. Programmet skapar ytterligare förutsättningar för att skapa nytta för boende, besökare och företagare.

## **Programmet för utveckling av intern service**

Den övergripande målbilden för programmet är att utveckla enkel och effektiv intern service som underlättar vardagen för chefer och medarbetare. På så sätt bidrar utvecklingen till högre kvalitet och effektivitet i kärnverksamheten och därmed ytterst för dem vi är till för.

# Policy

Vi som arbetar i Göteborgs Stad finns till för många olika grupper av människor. Det kan vara brukare, som till exempel äldre på äldreboenden eller skolbarn och deras vårdnadshavare. Det kan också vara hyresgäster i allmännyttan eller besökare på Liseberg, som är kunder till våra kommunala bolag. Många av oss ger också service till medarbetare inom Göteborg Stad, så att dessa i sin tur kan utföra tjänster på bästa sätt till boende, besökare och företagare.

Oavsett vad vi kallar dem vi är till för; brukare, boende, kunder eller medarbetare, så vägleder denna servicepolicy oss att förstå och möta dem på ett respektfullt sätt och ge tillgänglig service som förenklar deras vardag.

## Vår syn på service

Service är den del av utförandet som är avgörande för att de vi är till för ska känna till våra tjänster, kunna ta del av dem, förmedla hur de upplever dem och återkoppla i efterhand för att vi ska kunna förbättra oss. Kvaliteten på servicen har stor inverkan på den totala kvalitetsupplevelsen. Service sker både före, under och efter det att en tjänst utförs. När ett barn ska börja förskola behöver vårdnadshavare både få rätt information, kunna ansöka, ställa frågor, bekräfta sin plats och sedan lämna synpunkter på förskolans verksamhet till exempel.

Det är viktigt att de vi är till för känner till våra tjänster. Att de får rätt information och rätt vägledning. De ska inte behöva vara insatta i vår organisation eller vad som styr vårt uppdrag, utan vi ska vägleda till rätt funktion eller verksamhet såväl inom staden som hos andra samhällsaktörer. Vi agerar och kommunicerar utifrån människors kunskap, situation och förutsättningar och anpassar vårt möte därefter. De vi är till för ska också uppleva ett respektfullt bemötande och en öppen dialog i mötet med Göteborgs Stads verksamheter. Det är en förutsättning för att kunna ta del av sina rättigheter och fullfölja sina skyldigheter som medborgare och som medarbetare.

Vi som stöttar stadens medarbetare har också för ögonen att god service ger våra kollegor möjlighet att i sin tur ge bättre service till medborgarna.

## Våra principer för service till de vi är till för

En stark servicekultur kan vara avgörande för förtroendet, både när det gäller oss som organisation, våra tjänster och vårt uppdrag. Servicekulturen är viktig inte bara för de vi är till för. Det har visat sig att organisationer med stark servicekultur och nöjda kunder också har en högre grad av nöjda medarbetare.

Servicekultur är en viktig del av stadens gemensamma förhållningssätt.

- Vi vet vårt uppdrag och vem vi är till för
- Vi bryr oss
- Vi arbetar tillsammans
- Vi tänker nytt

Vi ser alltid på frågor ur ett brukar-, kund- och företagarperspektiv, vilket innebär att vi ser på vår verksamhet utifrån och in. Det får oss att fokusera på det som är viktigt för dem vi är till för. I vissa fall innebär lagstiftning att våra beslut inte alltid lever upp till den enskildes önskemål eller förväntningar. Här är det särskilt viktigt att fokusera på service. Att vi inte enbart hänvisar till lagar och regler, utan att vi anstränger oss att förklara varför och vägleder till alternativa lösningar.

För att bygga en gemensam servicekultur i förhållningssättens anda behöver stadens olika verksamheter ha samma syn på vad god service är. Denna policy fastställer därför följande vägledande principer:

### **Delaktighet**

Det är viktigt att vi som arbetar inom Göteborgs Stad förstår vår omvärld och hur den påverkar synen på oss som organisation och våra tjänster. Vi är intresserade av att förstå dem vi är i kontakt med utifrån deras situation och deras perspektiv. Detta gäller både när vi ger service till boende, besökare och företagare och när vi stöttar medarbetare. Vi vill förstå deras behov, vad som har lett dem till oss och vad som händer dem efteråt. Vi värdesätter återkoppling och gör det lätt att ge förslag och att komma med synpunkter. Vi är också noga med att återkoppla till dem som har velat bidra.

### **Respektfullt bemötande**

Vi som arbetar inom Göteborgs Stad bemöter alla personer utifrån deras förutsättningar och rättigheter för att ge likvärdig service. Vi tar oss tid att både lyssna och förklara. Vi får den som kommer i kontakt med oss att känna sig välkommen, trygg och betydelsefull. Vi återkopplar snabbt och på utsatt tid. Vi är måna om att skapa och bibehålla goda relationer.

### **Tillgängliga**

Det ska vara lätt för alla att komma i kontakt med Göteborgs Stad, oavsett ärende eller vilka förutsättningar man har. Det betyder att vi har kontaktvägar och kommunikationskanaler som passar dem vi är till för och att det finns flera olika sätt att nå oss. Vi skriver och pratar ett enkelt språk, för att vara tydliga och för att undvika missförstånd. Vi möter de vi är till för på deras villkor och när de har tid och vi utvecklar servicelösningar därefter.

Brukare, kunder och företagare kan ha behov av att komma i kontakt med oss utanför normala kontorstider. Vi som ger service till dessa grupper behöver möta deras olika behov, bland annat genom att samarbeta över gränser och genom att vara flexibla.

### **Enkla och effektiva**

Genom att värna enkelhet och effektivitet för de vi är till för undviker vi återkommande frågor och slipper hantera onödiga missförstånd. Göteborgs Stad använder ett enkelt språk och undviker fackuttryck och förkortningar. Om vi hänvisar till lagar och regler förklarar vi även innebörden av dessa. Vi vägleder rätt och försäkrar oss om att människor har nått fram. Vi lägger inte över uppgifter på dem vi är i kontakt med för att underlätta för oss själva, och vi ber inte heller om information som vi själva kan få fram.