

Yttrande till kommunstyrelsen (Dnr 0637/17) – förslag av Göteborgs Stads policy för service

Yttrande till Kommunstyrelsen, förslag av Göteborgs Stads policy för service (Dnr 0637/17).

Förslag till beslut i styrelsen för Förvaltnings AB Framtiden

Styrelsen föreslås besluta

Att ställa sig bakom förslag av Göteborgs Stads policy för service

Att förklara punkten omedelbart justerad

Sammanfattning

Kommunstyrelsen gav stadsledningskontoret i uppdrag att ta fram en servicepolicy för Göteborgs Stad, 2017-08-23 §568.

Stadsledningskontoret har i samarbete med förvaltningen för konsument- och medborgarservice tagit fram ett förslag på Göteborgs Stads policy för service.

Ärendet

Göteborgs Stad är en stor serviceorganisation. Serviceutförandet har stor påverkan på hur boende, besökare och företag upplever kvaliteten på respektive tjänst som helhet och i förlängningen förtroendet för stadens förmåga att leverera på det kommunala uppdraget. Stadsledningskontoret har gjort bedömningen att för att ytterligare tydliggöra stadens förhållningssätt i serviceuppdraget och förbättra arbetssätten behöver en servicepolicy inom Göteborg Stad utarbetas och fastställas som stöd för nämnder och styrelser.

Syftet med servicepolicyn är att stärka stadens servicekultur och förmåga att skapa förtroende för tjänster, uppdrag och organisation. Syftet är också att säkerställa likabehandling med fokus på bemötande och tillgänglighet. En servicepolicy vägleder medarbetare och ledare i arbetet med att skapa goda serviceupplevelser. Medan en tjänst eller ett uppdrag beskriver **vad** som ska erbjudas kunden avser service **hur** en tjänst erbjuds den som är i behov av tjänsten, dvs tillgänglighet och bemötande.

Stadens gemensamma förhållningssätt är en viktig del av servicekulturen. För att bygga en stark servicekultur i förhållningssättens anda trycker policyn på att stadens olika verksamheter behöver ha samma syn på vad god service är. Service avser hur en tjänst erbjuds den som är i behov av tjänsten. Policyn fastställer fyra vägledande principer för att skapa en god servicekultur:

- Delaktighet
- Respektfullt bemötande
- Tillgängliga
- Enkla och effektiva

Förvaltnings AB Framtidens synpunkter

Framtidenkoncernen ställer sig generellt positiv till förslaget på en ny policy för service och tillstyrker det. De vägledande principerna i policyn är väl integrerade i koncernens ägardirektiv och mål- och inriktningsdokument. Det pågående koncerngemensamma värdegrundsarbetet ligger också i linje med de fyra principerna och kommer bidra till att förflytta koncernens fokus från kundfokus till kundens fokus. Affärsplan för 2019 innehåller också strategier för digitalisering och dialog som ytterligare förstärker vikten av att koncernen arbetar med att förbättra och utveckla servicen till våra boende.

Med policy för service tillkommer ytterligare ett styrande dokument till stadens flora. Vi ser viss risk i detta då mängden styrande dokument som nämnder och styrelser redan har att förhålla sig till är många. Innehållet i förslaget på ny policy för service bedöms dessutom redan omhändertas av befintliga styrande dokument såsom koncernens ägardirektiv, mål- och inriktningsdokument och affärsplan.

Förvaltnings AB Framtiden

Martin Blixt

Bilagor

1. Göteborgs stads policy för service

Expedieras Stadsledningskontoret

**Utdrag ur Protokoll**

Sammanträdesdatum: 2018-08-22

Remittering av förslag av Göteborgs Stads policy för service

§ 663, 0637/17

Beslut

Enligt stadsledningskontorets förslag:

Kommunstyrelsen remitterar utan eget ställningstagande stadsledningskontorets förslag på Göteborgs Stads policy för service till SDN Askim-Frölunda-Högsbo, SDN Östra Göteborg, SDN Centrum, nämnden för konsument- och medborgarservice, Byggnadsnämnden, Förvaltnings AB Framtiden, Liseberg AB och Göteborgs Stads grundskolenämnd med begäran om yttrande senast 2018-10-15.

Handling

Stadsledningskontorets tjänsteutlåtande den 29 juni 2018.

Protokollsutdrag skickas till

SDN Askim-Frölunda-Högsbo, SDN Östra Göteborg, SDN Centrum, nämnden för konsument- och medborgarservice, Byggnadsnämnden, Förvaltnings AB Framtiden, Liseberg AB och Göteborgs Stads grundskolenämnd genom stadsledningskontoret

Dag för justering

2018-09-11

Vid protokollet

Sekreterare

Lina Isaksson

Ordförande

Ann-Sofie Hermansson

Justerande

Jonas Ransgård



Tjänsteutlåtande

Utfärdat 2018-06-29

Diarienummer 0637/17

Handläggare

Stefan Granlund

Telefon: 031-368 04 85

E-post: stefan.granlund@stadshuset.goteborg.se

Remittering av förslag av Göteborgs Stads policy för service

Förslag till beslut

I kommunstyrelsen:

Kommunstyrelsen remitterar utan eget ställningstagande stadsledningskontorets förslag på Göteborgs Stads policy för service till SDN Askim-Frölunda-Högsbo, SDN Östra Göteborg, SDN Centrum, nämnden för konsument- och medborgarservice, Byggnadsnämnden, Förvaltnings AB Framtiden, Liseberg AB och Göteborgs Stads grundskolenämnd med begäran om yttrande senast 2018-10-15.

Sammanfattning

Kommunstyrelsen gav stadsledningskontoret i uppdrag att ta fram en servicepolicy för Göteborgs Stad, 2017-08-23 §568.

Stadsledningskontoret har i samarbete med förvaltningen för konsument- och medborgarservice tagit fram ett förslag på Göteborgs Stads policy för service vilken finns i bilaga 2 till stadsledningskontorets tjänsteutlåtande.

Ekonomiska konsekvenser

Stadsledningskontoret bedömer att det kan uppkomma kostnader i arbetet med att utveckla service men också att utvecklad service kan innebära effektiviseringar.

Barn-, mångfalds, jämställdhetsperspektivet

Göteborgs Stads policy för service syftar till att förbättra servicekulturen och stärka brukar-, kund- och företagarperspektivet i utvecklandet av service.

Miljöperspektivet

Stadsledningskontoret har inte funnit några särskilda aspekter på frågan utifrån detta perspektiv.

Omvärldsperspektivet

I utformandet av policy för service så har representanter från förvaltningen för konsument- och medborgarservice läst ett tiotal policydokument från offentliga verksamheter, till exempel Nacka, Örebro, Tanum, Region Gotland, Helsingborg Stad med flera. Vissa har fokus på kanaler och då i huvudsak telefoni som vi upplever redan täcks i stadens kanalstrategier.

Den servicepolicy som upplevdes som bäst utformad och där man hade kommit långt i arbetet med hur en policy kan stärka utvecklingen av en servicekultur var Helsingborg Stad. Medarbetare från konsument- och medborgarservice har besökt Helsingborg Stad som informerade om arbetet med deras policy och förde dialog kring utformning samt hur en policy kan användas som verktyg för att förbättra servicekultur.

Ny förvaltningslag (2017:900), som träder i kraft den 1 juli 2018 har i §6 om service: En myndighet ska se till att kontakterna med enskilda blir smidiga och enkla.

Samverkan

Efter att stadsledningskontoret fått in remissinstansernas synpunkter och tagit ställning till hur de ska beaktas, sker samverkan med de fackliga organisationerna.

Bilagor

1. Protokollsutdrag kommunstyrelsen 2017-08-23 §568, tjänsteutlåtande samt yttranden från KD M L, SD och S MP V
2. Förslag till Göteborgs Stads policy för service

Ärendet

Kommunstyrelsen gav stadsledningskontoret i uppdrag att ta fram en servicepolicy för Göteborgs Stad, 2017-08-23 §568 dnr 0637/17.

Stadsledningskontoret har i samarbete med förvaltningen för konsument- och medborgarservice tagit fram ett förslag på Göteborgs Stads policy för service.

Beskrivning av ärendet

Kommunstyrelsen gav stadsledningskontoret i uppdrag att ta fram en servicepolicy för Göteborgs Stad, 2017-08-23 §568 dnr 0637/17.

Förslag till Göteborgs Stads policy för service presenteras i bilaga 2 till stadsledningskontorets tjänsteutlåtande.

Ny förvaltningslag

Ur förvaltningslag (2017:900), Service 6 § som träder i kraft den 1 juli 2018:
En myndighet ska se till att kontakterna med enskilda blir smidiga och enkla.

Myndigheten ska lämna den enskilde sådan hjälp att han eller hon kan ta till vara sina intressen. 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.

Tillvägagångssätt

Stadsledningskontoret har i samarbete med förvaltningen för konsument- och medborgarservice tagit fram ett förslag på Göteborgs Stads policy för service.

Servicepolicyen har tagits fram efter dialog med och analys av andra framgångsrika serviceorganisationer och deras arbete med servicekultur, till exempel Helsingborg Stad.

Policy för service är avstämd med förvaltningen för Intraservice vad gäller programmet för utveckling av intern service och med förvaltningen konsument- och medborgarservice vad gäller programmet för utveckling av Göteborgs Stads service till boende, besökare och företagare.

I utformandet av policy för service så har arbetsgruppen läst ett tiotal policydokument från offentliga verksamheter, t ex Nacka, Örebro, Tanum, Region Gotland, Helsingborg Stad med flera. Vissa har fokus på kanaler och då i huvudsak telefoni som stadsledningskontoret bedömer redan täcks av stadens kanalstrategier. Någon kan mer liknas vid ett servicelöfte hur tillgänglig man skall vara. Några hänvisar till Förvaltningslagen (1986:223 §4) som grund.

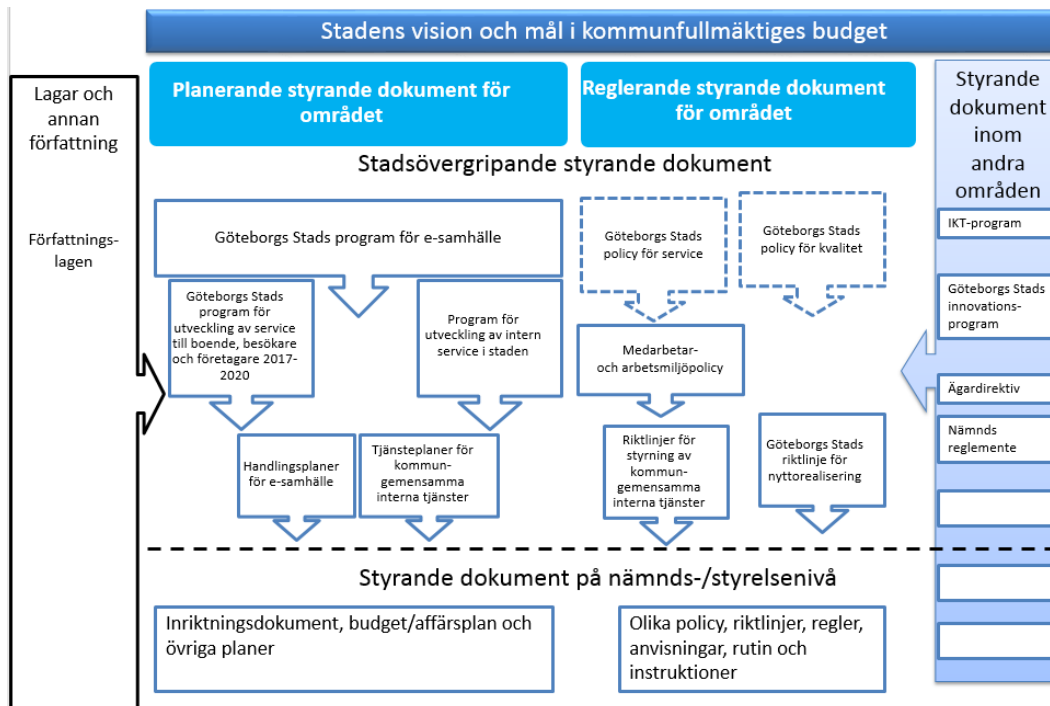
Den servicepolicy som upplevdes som bäst utformad och där man hade kommit långt i arbetet med hur en policy kan stärka utvecklingen av en servicekultur var Helsingborg Stad. Medarbetare från konsument- och medborgarservice har besökt Helsingborg Stad där Malin Johnsson (projektledare Helsingborg Stad, Servicepolicy) informerade om arbetet med deras policy och förde dialog kring utformning samt hur en policy kan användas som verktyg för att förbättra servicekultur.

Övergripande analys är att i princip alla har utformat policy som korta förhållningssätt för vad som ger bra service, kopplat till några 2–5 enkla principer eller strategier. Några exemplifierar servicescenarier men ingen av policydokumenten är utformade som instruktioner eller vad Göteborgs Stad definierar som riktlinjer. Helsingborg Stad var de

enda som hade policyn i ett större sammanhang kopplat till arbete med servicekultur som arbetsgruppen upplevde var attraktivt.

Beröringspunkter med andra insatser i staden

Det finns flera initiativ i Göteborgs Stad idag som har nära beröring med en servicepolicy. Dessa aktiviteter harmoniserar med servicepolicyn.



Figur: Kopplingar mellan styrande dokument samt externa styrdokument.

- Göteborgs Stads policy för kvalitet (pågående arbete)
Staden förtydligar kvalitetsledningen i styrsystemet på flera sätt. De nya gemensamma reglementena samt Riktlinjerna för styrning, uppföljning och kontroll, lyfter nämnders och styrelsers ansvar för det brukar-, kund och invånarriktade kvalitetsarbetet. Förslag på Göteborgs Stads policy för kvalitet har presenterats för kommunstyrelsen och har remitterats till några förvaltningar och bolag. Beröringspunkterna är många och med gemensamma förtydliganden av kvalitetsledning och ansvar i serviceuppdraget, görs en kraftsamling kring staden sätt att interagera med de som lever i, verkar i och besöker staden.
- Medarbetar- och arbetsmiljöpolicy för Göteborgs Stad
Medarbetar- och arbetsmiljöpolicy med riktlinjer anger stadens gemensamma förhållningssätt. Riktlinje till Medarbetar- och arbetsmiljöpolicy för Göteborgs Stad anger också att vi ska leverera jämställd och likvärdig service och tjänster till alla som bor i eller besöker staden.
- Program för utveckling av intern service för staden
Stadens förhållningssätt gäller alla medarbetare och ur dessa utgår policy för service. Service skall vara lika oavsett målgrupp. Det är viktigt att den interna servicen följer samma servicepolicy som den externa.
- Program för Göteborgs 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 företag.

- **Förenkla helt enkelt**
Företagsklimatet har lyfts fram som en politiskt prioriterad fråga i Göteborgs Stad. I målsättningen är att företagen skall ges möjlighet till kontinuerlig dialog med kommunens olika verksamheter samt att förslag från näringslivet skall behandlas öppet och effektivt. Business Region Göteborg AB som processägare till denna målsättning har tagit fram en handlingsplan som syftar till att det ska vara enkelt att driva företag i Göteborgs Stad. Två av tre fokusområden i handlingsplanen behandlar bemötande och kundperspektiv. En servicepolicy som gäller alla förvaltningar och bolag kan stödja och förstärka arbetet med handlingsplanen både på övergripande nivå, men även i förvaltningarnas och bolagens egna lokala handlingsplaner.
- **Stadsdelarnas värdighetsgarantier**
Inom stadsdelarnas äldreomsorg har ett arbete med att implementera värdighetsgarantier genomförts. Dessa är en typ av kundlöften som handlar om bemötande och tillgänglighet hos äldreomsorgens personal. Policy för service och stadsdelarnas värdighetsgarantier korrelerar och ger ett gemensamt budskap.

Stadsledningskontorets bedömning

Stadsledningskontoret bedömer att för att ytterligare tydliggöra stadens förhållningssätt i serviceuppdraget och förbättra servicekulturen är Göteborgs Stads policy för service ett viktigt styrdokument för Göteborgs Stads nämnder och styrelser som också kompletterar Göteborgs Stads policy för kvalitet.

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 till.

Stefan Granlund

Helena Mehner

Planeringsledare

Kommunikationsdirektör



§ 568, Dnr 0637/17

Servicepolicy för Göteborgs Stad

Tidigare behandling

Bordlagt den 17 maj 2017, § 381, den 31 maj 2017, § 435 och den 14 juni 2017, § 500.

Handlingar

Stadsledningskontorets tjänsteutlåtande den 3 maj 2017.

Yttrande från KD, M och L den 17 maj 2017.

Yttrande från SD den 17 maj 2017.

Yttrande från S, MP och V den 31 maj 2017.

Beslut

Enligt stadsledningskontorets förslag:

Stadsledningskontoret får i uppdrag att ta fram en servicepolicy för Göteborgs Stad.

Protokollsanteckningar

Representanterna från M och L antecknar som yttrande en skrivelse från den 17 maj 2017.

Representanterna från S, MP och V antecknar som yttrande en skrivelse från den 31 maj 2017.

Expedieras

Stadsledningskontoret

Vid protokollet

Lina Isaksson

2017-09-01

Ordförande

Ann-Sofie Hermansson

Justerare

Jonas Ransgård



Göteborgs Stad

Tjänsteutlåtande

Utfärdat 2017-05-03
Diarienummer 0637 /17

Kommunikationsavdelningen

Digitalisering
Eva Hansson
Telefon 031-3680392
E-post: eva.mk.hansson@stadshuset.goteborg.se

Servicepolicy för Göteborgs Stad

Förslag till beslut

I kommunstyrelsen:

Stadsledningskontoret får i uppdrag att ta fram en servicepolicy för Göteborgs Stad.

Sammanfattning

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, till nöjen och fritid. Serviceutförandet i dessa tjänster har mycket stor påverkan på hur boende, besökare och företag upplever kvaliteten på respektive tjänst som helhet och i förlängningen förtroendet för stadens förmåga att leverera på det kommunala uppdraget.

Stadsledningskontoret bedömer att för att ytterligare tydliggöra stadens förhållningssätt i serviceuppdraget och förbättra arbetssätten behöver en servicepolicy inom Göteborgs Stad utarbetas och fastställas som stöd för nämnder och styrelser.

Syftet med att ta fram en servicepolicy är att ge samtliga verksamheter samma grund för serviceuppdraget. En servicepolicy vägleder medarbetare och ledare i arbetet med att skapa goda serviceupplevelser.

Stadsledningskontoret bedömer att uppdraget att ta fram en servicepolicy och riktlinjer kan genomföras under 2017-09-01-2017-12-31. Uppdraget genomförs med en gemensam styrgrupp. Arbetet sker i nära samverkan med Konsument och Medborgarservice och Intraservice samt med övriga verksamheter.

Ekonomiska konsekvenser

För att på ett koncentrerat sätt kunna arbeta med uppdraget att ta fram en servicepolicy bör en styrgrupp tillsättas med bred samverkan från stadens verksamheter. Uppdraget kan hanteras inom befintlig ram.

Barnperspektivet

Barnperspektivet kommer att beaktas i arbetet med en servicepolicy för Göteborgs Stad.

En servicepolicy kan vara ett stöd i att tillgodose barnperspektivet i samband med stadens serviceleveranser.

Jämställdhetsperspektivet

Jämställdhetsperspektivet kommer att beaktas i arbetet med en servicepolicy för Göteborgs Stad.

En servicepolicy kan vara ett stöd i att tillgodose jämställdhetsperspektivet i samband med stadens serviceleveranser.

Mångfaldsperspektivet

Mångfaldsperspektivet kommer att beaktas i arbetet med en servicepolicy för Göteborgs Stad.

En servicepolicy kan vara ett stöd i att tillgodose mångfaldsperspektivet i samband med stadens serviceleveranser.

Miljöperspektivet

Miljöperspektivet kommer att beaktas i arbetet med en servicepolicy för Göteborgs Stad.

Stadsledningskontoret har inte funnit några särskilda aspekter på frågan utifrån detta perspektiv i detta skede.

Omvärldsperspektivet

De flesta kommuner arbetar idag med servicefrågorna för att utveckla och öka nöjdheten bland sina invånare. Göteborgs Stad är en av landets största kommuner och påverkar många medborgare. För att kunna erbjuda en likvärdig, enkel och effektiv service till invånarna måste staden utveckla både de hårda servicelöftena (tid, tillgänglighet) men även de mjuka värdena – staden måste gå mot att bli en servicemyndighet. Detta är även en viktig del i stadens profilering för att bli en attraktiv stad som många vill flytta till eller starta företag i.

Ärendet och dess bakgrund

Med begreppet ”tjänst” avses en aktivitet eller en funktion som tillför värde för en mottagare eller utförs på dennes uppdrag. Tjänst avser *vad* som erbjuds.

Service avser *hur* en tjänst erbjuds den som är i behov av tjänsten, dvs. tillgänglighet och bemötande.

Grunden för den offentliga verksamhetens serviceskyldighet återfinns i förvaltningslagen (1986:223).

4 § Varje myndighet skall lämna upplysningar, vägledning, råd och annan sådan hjälp till enskilda i frågor som rör myndighetens verksamhetsområde. Hjälpens skall lämnas i den utsträckning som är lämplig med hänsyn till frågans art, den enskildes behov av hjälp och myndighetens verksamhet.

Frågor från enskilda skall besvaras så snart som möjligt.

Om någon enskild av misstag vänder sig till fel myndighet, bör myndigheten hjälpa honom till rätta

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, till nöjen och fritid. Serviceutförandet i dessa tjänster har mycket stor påverkan på hur boende, besökare och företag upplever kvaliteten på tjänsten som helhet och i förlängningen förtroendet för stadens förmåga att leverera på det kommunala uppdraget.

I ”Program för medborgarservice” beskrivs ett antal olika strategier för att nå målet att Göteborgs Stad ska ge lättillgänglig och effektiv service. En av strategierna är att arbeta med bemötandefrågor.

I staden är det viktigt att förtydliga vad målet *effektiv och tillgänglig service* innebär i serviceåtaganden och servicegrader. Det behöver förklaras både för att verksamheten ska kunna förstå och axla rollen som servicegivare och för att kommunens invånare ska veta vad de kan förvänta sig.

För att stödja dessa strategier och som en utgångspunkt för stadens anställda i mötet med medborgarna behöver en servicepolicy utarbetas. Syftet med en servicepolicy är att säkerställa likabehandling med fokus på bemötande och tillgänglighet.

Stadsledningskontoret vill därför få uppdraget att ta fram en servicepolicy som förklarar serviceuppdraget och anger gemensamma arbetssätt/processer.

En servicepolicy skall omfatta samtliga verksamheter i Göteborgs Stad; stadsdelsförvaltningar, fackförvaltningar och bolag.

Servicepolicyn skall tas fram i nära dialog med stadens förvaltningar och utgå från stadens förhållningssätt:

Vi vet vårt uppdrag och vem vi är till för

Vi sätter göteborgarnas behov och rättigheter i centrum. Likabehandlingsprincipen ska gälla oavsett göteborgarnas bakgrund eller stadsdel

Vi bryr oss

Vi sätter oss in i göteborgarnas livssituation och engagerar oss i göteborgaren och vårt uppdrag. Vi tar ansvar för det vi gör

Vi arbetar tillsammans

Människan har många olika behov och rättigheter. Det kräver helhetssyn. För att svara mot helheten på bästa sätt samarbetar och samverkar vi i och utanför staden. Och självklart är de vi är till för med och samskapar.

Vi tänker nytt

Samhället och människorna förändras. Våra etablerade lösningar räcker inte alltid till. Därför är utvecklingen en ständigt närvarande fråga i verksamheten. Nyttänkande kräver öppenhet och utrymme för olikheter.

Med en verksamhet av god kvalitet och med väl utvecklad service kommer

boende, besökare och företag att märka skillnad; ökad tillgänglighet till kommunal service, ökade servicenivåer, gott bemötande genom svar direkt och enklare att hitta rätt service i rätt kanal. Boende, besökare och företagare blir väl bemötta oavsett vilken del av organisationen de har kontakt med. Utvecklingen av medborgarservice ger också fördelar för verksamheten med bland annat ökad effektivitet i administration.

Stadsledningskontoret bedömer att uppdraget att ta fram en servicepolicy och riktlinjer kan genomföras under 2017-09-01-2017-12-31. Uppdraget genomförs med en gemensam styrgrupp och i nära samverkan med förvaltningen Konsument och Medborgarservice och Intraservice.

Den 23 maj 2012 beslutade kommunstyrelsen i Göteborg om ”Program för medborgarservice”. Medborgarservice inriktar sig på att ge nytta för boende, besökare och företagare. Målet för programmet är effektiv och tillgänglig service som möter medborgarna behov.

Målet med utvecklingen av Göteborgs Stads medborgarservice är en effektiv och tillgänglig service som möter medborgarnas behov och ger nytta. Enligt Göteborgs Stads budget 2014 måste de kommunala verksamheterna vara *”lättillgängliga, serviceinriktade och präglas av helhetssyn som ger möjlighet att utnyttja befintliga resurser på ett effektivt sätt”*. I budget 2016 anges *”Våra verksamheter ska vara transparenta, serviceinriktade och lättillgängliga för alla. De skall genomgående hålla hög kvalitet. Framtidens utmaningar med att nå en hållbar utveckling kräver också öppenhet för nya lösningar, delaktighet och en god dialog med göteborgarna.”* Detta ligger också i linje med de nationella ambitionerna där god service till medborgarna blir allt viktigare i sambandet med att e-samhället utvecklas och etableras. Stadens strategi för e-samhälle och regeringens digitala agenda

Ett antal steg har redan tagits för att realisera målbilden. En ny nämnd inrättades 2013; Konsument- och medborgarservice. I den nya förvaltningen finns stadens Kontaktcenter som borgar för god service och bra bemötande för boende, besökare och företagare. Genom Kontaktcenter kan medborgarna nå staden i olika kanaler. I förvaltningen finns

även Service och e-tjänstutveckling som har i uppdrag att utveckla och samordna stadens service i digitala kanaler och genom verksamhetsutveckling i staden.

Sedan program för medborgarservice antogs har det varit obligatoriskt att följa upp servicen i stadens förvaltningar. En genomgång av publicerade resultat på enkater.goteborg.se visar dock att endast ett fåtal verksamheter publicerat resultat där de senaste åren, och att endast en av dessa verksamheter tydligt mäter upplevelsen av service. Service via telefon hos Kontaktcenter mäts, men medborgarens upplevelse av stadens service följs inte upp. Detta innebär att det inte är säkerställt att kommunfullmäktiges beslut om ”en väg in” eller ökad medborgarservice har uppfyllts.

Beröringspunkter med andra insatser i staden/Exempel på tillämpningsområden

Det finns flera initiativ i Göteborgs Stad idag som har nära beröring med en servicepolicy. Det är viktigt att dessa aktiviteter harmoniserar med servicepolicyen. Exempel på tillämpningsområden:

- *Intraservice program för intern service*
Stadens förhållningssätt gäller alla medarbetare och ur dessa utgår servicepolicyen. Service skall vara lika oavsett målgrupp. Det är viktigt att den interna servicen följer samma servicepolicy som den externa.
- *Stadens kvalitetsledningsarbete*
Staden förtydligar kvalitetsledningen i styrsystemet på flera sätt. De under år 2016 beslutade gemensamma reglementena samt Riktlinjerna för styrning, uppföljning och kontroll, lyfter nämnders och styrelsers ansvar för det brukar-, kund och invånarriktade kvalitetsarbetet. Nästa steg är att vitalisera Kvalitetsvisionen från 1999 i en kvalitetspolicy. Beröringspunkterna är många och med gemensamma förtydliganden av kvalitetsledning och ansvar i serviceuppdraget, görs en kraftsamling kring staden sätt att interagera med de som lever, verkar och besöker staden.
- *Välfärdsprocessen*
I målbilden för välfärdsprocesserna har stadens övergripande målbilder för medborgarnytta, likvärdighet och effektivitet samt beslutet att inrätta en särskild nämnd för medborgarservice varit viktiga ingångsvärden till ett samordnat arbete med kärnverksamhetens processer. Ett verktyg i arbetet med att hantera utveckling och förändring är att arbeta processororienterat, d v s att arbeta utifrån helhetsperspektiv, kundperspektiv och flödesperspektiv. Ett av målen är att öka förståelsen för hur olika delar samverkar för att ge ett ökat värde för brukaren/medborgaren och få en tydlig styrning från verksamheten exempelvis vid kravställan på teknik och IT-stöd.
En servicepolicy ger en viktigt vägledning i utformningen av verksamhetens processer, service och tjänster.
- *Program för e-samhälle*
I program för e-samhälle är målsättningen att den digitala servicen ska vara så enkel, öppen och effektiv att den är det naturliga förstahandsvalet. En servicepolicy och dess riktlinjer bör grunda sig på samma principer och korrelera 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 företag.

- *Förenkla helt enkelt*
Företagsklimatet har lyfts fram som en politiskt prioriterad fråga i Göteborgs Stad. I målsättningen är att företagen skall ges möjlighet till kontinuerlig dialog med kommunens olika verksamheter samt att förslag från näringslivet skall behandlas öppet och effektivt. BRG som processägare till denna målsättning tagit fram en handlingsplan som syftar till att det ska vara enkelt att driva företag i Göteborgs Stad. Två av tre fokusområden i handlingsplanen behandlar bemötande och kundperspektiv. En servicepolicy som gäller alla förvaltningar och bolag kan stödja och förstärka arbetet med handlingsplanen både på övergripande nivå, men även i förvaltningarnas egna lokala handlingsplaner.
- *Stadsdelarnas värdighetsgarantier*
Inom stadsdelarnas äldreomsorg har ett arbete med att implementera värdighetsgarantier genomförts. Dessa är en typ av kundlöften som handlar om bemötande och tillgänglighet för äldreomsorgens personal. Det är viktigt att servicepolicy och värdighetsgarantierna korrelerar och ger ett gemensamt budskap. Detta ska beaktas i aktiveringen av servicepolicy.

Stadsledningskontoret

Eva Hansson
Digitaliseringsstrateg

Helena Mehner
Kommunikationsdirektör

Servicepolicy för Göteborgs Stad

Kommunen är till för sina medborgare. Serviceutförandet har stor betydelse för hur boende, besökare och företag upplever kvaliteten på tjänsterna, men också för deras förtroende för staden. Alliansen ser därför positivt på att Stadsledningskontoret får i uppdrag att ta fram en servicepolicy för Göteborgs Stad i syfte att tydliggöra stadens förhållningssätt i serviceuppdraget och förbättra arbetssätten.

Alliansen har tidigare lyft vikten av att utveckla arbetet med servicefrågorna. Den 4 maj 2016 ställde sig kommunstyrelsen bakom ett yrkande, som Alliansen tog initiativ till, om en översyn av program för utveckling av Göteborgs stads medborgarservice. Vi lyfter bland annat att staden ska vara tillgänglig för alla medborgare och att det åligger stadens medborgarservice att ta ett särskilt ansvar för detta. Det handlar till exempel om anpassningar som underlättar användande för människor med fysiska och psykiska funktionsnedsättningar, men även att tjänsterna ska kunna erbjudas på andra språk än svenska.

Den 7 maj 2015 fattade kommunfullmäktige även beslut om att bifalla en motion av Matilda Granberg Stålbart (KD) om inrättandet av en internetjänst där det är enkelt att jämföra stadens olika verksamheter och tjänster. Det ska vara möjligt att ta reda på allt från vilken utomhusbassäng som är djupast, längst eller bäst för små barn, till vilket äldreboende som fått bäst resultat i brukarenkäten eller vilken återvinningscentral som ligger närmast. Vi utgår ifrån att jämförelsesidan snart kommer finnas på plats som en del i att skapa transparens och erbjuda göteborgarna en god service.

I allt arbete, inklusive den kommunala myndighetsutövningen, ska målsättningen alltid vara att ge en så god service som möjligt. Beredningsprocesserna ska baseras på stadens värdegrund, och alla ställningstaganden och beslut ska vila på rättsäker grund. Det är även viktigt att stadens organisationer så långt som möjligt är proaktiva för att vägleda och hjälpa utan att för den skull äventyra en opartisk rättssäkerhet. Service och vägledning ska vara ledord i kommunens arbete.

Förenklade arbetsmetoder med olika tekniska lösningar måste leda till att öka graden av service och vägledning om de ska användas. Detta förbättringsarbete ska ingå som en kärnverksamhet inom alla stadens verksamhetsområden.

Servicepolicy för Göteborgs Stad

Syftet med en servicepolicy är att säkerställa likabehandling med fokus på bemötande och tillgänglighet.

Det finns enligt SD tre huvuddelar i en servicepolicy

- 1) Likabehandlingsprincipen enligt kommunallagen
- 2) Utvecklad användarvänlighet och enkelhet vid digitala tjänster
- 3) Personligt bemötande

Sverigedemokraterna stöder tjänsteutlåtandet och ser ett stort behov av en enhetlig servicepolicy för att nå toppklass på den kommunala servicen.



Yttrande S, MP, V
Kommunstyrelsen
Ärende 0637/17

Yttrande om servicepolicy för Göteborgs stad

Kommunen har ett stort ansvar för att säkerställa tillgången till god välfärd för alla invånare. Kommunen ansvarar för avgörande verksamheter så som skola, socialtjänst, äldreomsorg och stadsutveckling. Att staden har en hög kvalitet i alla verksamheter är avgörande för invånarnas livsvillkor.

För att nå detta är kompetensutveckling, goda arbetsvillkor, styrning och uppföljning viktiga aspekter. Att alla barn har en bra skola att gå till, de äldre blir väl omhändertagna på särskilda boenden och invånarna möter kunniga medarbetare är det som till allra största delen avgör om invånare är nöjda med stadens verksamheter.

Staden har vissa verksamheter som bygger på det som ofta menas med service, till exempel konsument- och medborgarservices telefonrådgivning. Även alla andra kommunala uppdrag har behov av en god kommunikationsutveckling och hantering av bemötandefrågor. Det finns dock redan ett program för medborgarservice som vägledning för medarbetare som arbetar med den typen av uppgifter.

Det finns i förslaget ett relativt ensidigt fokus på medborgaren som kund, och kommunen som serviceorganisation. I det vidare arbetet bör policyn både tas fram och implementeras med ett tydligare medborgar- och brukarfokus. Vi utgår att förslaget syftar till att ta fram och förtydliga den delen av verksamheten som rör bemötandefrågor vid handläggning av ärenden. I det arbetet bör både medborgares och medarbetares åsikter bör finnas med i processen. En mer framkomlig väg kan vara att ha tydligare målgrupper för policyn, det är inte helt nödvändigt att den ska gälla för alla stadens anställda.



Göteborgs
Stad

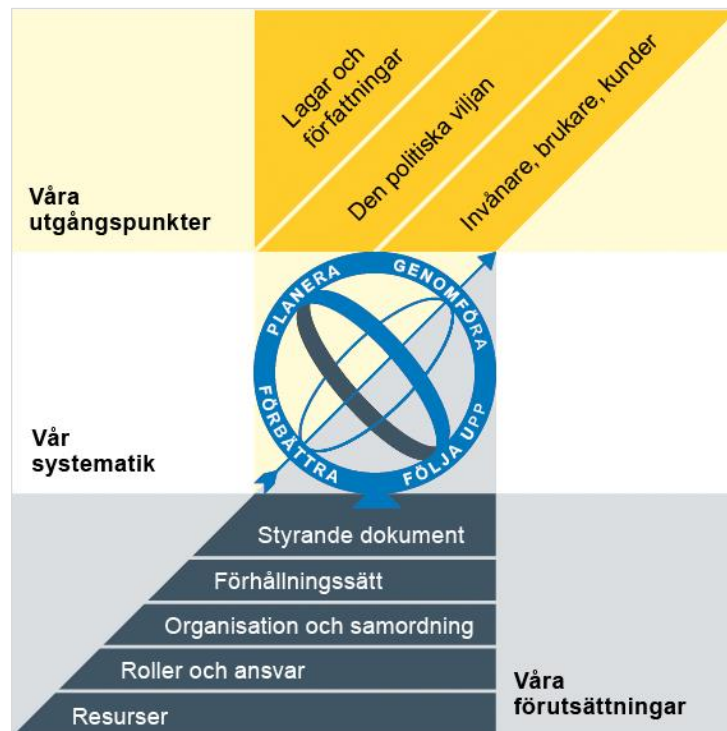
Göteborgs stads policy för service

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.

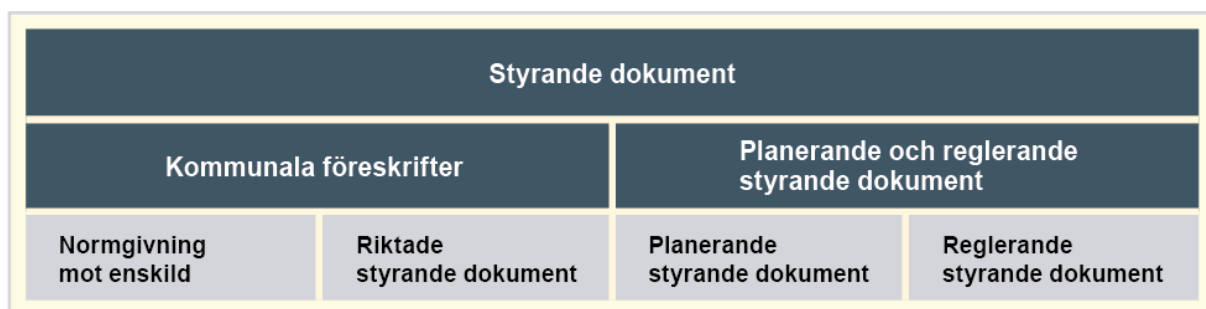


Om Göteborgs Stads styrande dokument

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

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

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.