



LULEÅ KOMMUN

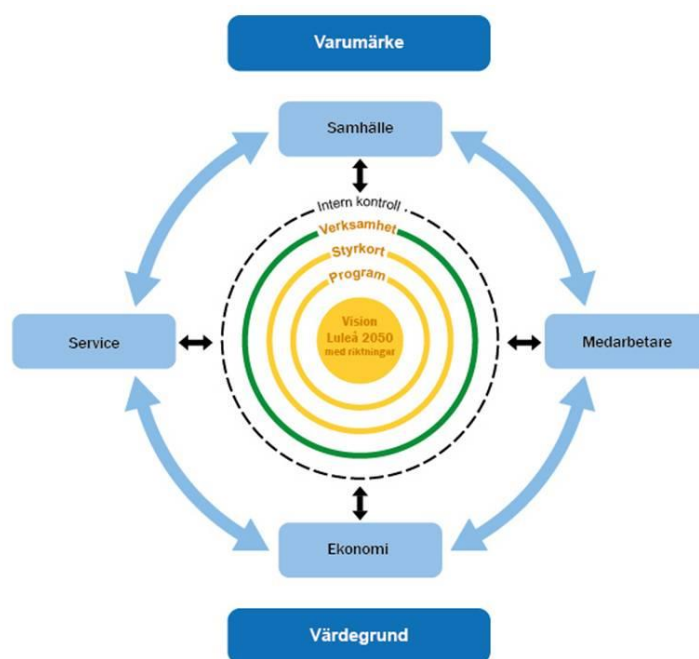
••• Riktlinjer Samlad syn på Service



Luleå kommun
Aktualiserade 151216

INLEDNING

Luleå kommuns styrmodell innehåller fyra perspektiv. Ett av dessa perspektiv är service. Dessa riktlinjer har som syfte att vara vägledande för arbetet med att ständigt förbättra den service som kommunens verksamheter tillhandahåller.



Dokumenttyp	Dokumentnamn	Fastställt	Giltighetstid
Riktlinjer	Samladsyn på service	2013-11-13	– 2017-12-31
Dokumentansvarig	Senast reviderad	Beslutsinstans	Gäller för
Kvalitetsutvecklare KLF	2015-12-16	KDL	Alla

1. Servicefokus

Värdegrunden är utgångspunkten för vårt förhållningssätt och vi ska genom medskapande betrakta servicefråga utifrån Engagemang, Ansvarstagande och Kompetens. Vårt servicearbete ska bidra till att stärka varumärket Luleå kommun och platsen Luleå.

2. Servicedeklarationer

En servicedeklaration är en förenklad beskrivning av de viktigaste delarna i den service som medborgaren/kunden kan förvänta sig. En servicedeklaration ska vara aktuell, trovärdig och alltid genomförbar under normala omständigheter. Att kommunicera och följa upp servicedeklarationerna ingår i utvecklingsarbetet för att ständigt förbättra verksamheten.

3. Synpunktshantering

En inkommen synpunkt är ett viktigt underlag för hur olika verksamheter kan utvecklas och förbättras. Positiva synpunkter hjälper oss också att uppmärksamma och lära av goda exempel. Synpunkt som lämnats av anonym person ska behandlas lika seriöst som synpunkter lämnade av namngivna personer. Återkoppling om ärendets lösning eller fortskridande ska ske så snart som möjligt under förutsättning att personen lämnat kontaktuppgifter.

4. Enkäter

En enkätundersökning riktar sig till en målgrupp för att få en bild av den rådande uppfattningen om något. En enkät fångar den subjektiva synen, men genom att många svarar ges ändå en sammantagen bild. Det viktigaste arbetet är analysen. Det vill säga att dra rätt slutsatser och sätta in nödvändiga åtgärder. Förbättringar kan ta tid. Det är därför önskvärt att genomföra regelbundna mätningar med likartade frågeunderlag. Ett komplement till enkätundersökningar är riktade intervjuer till fokusgrupper.

5. Nyckeltal

Grundregeln för att använda nyckeltal är att inte använda för många och att de som används verkligen fångar det som avses. Sett ur en servicesynvinkel behöver man hitta nyckeltal som säger något om närbarhet, väntetid, genomförandetid och resultat.

6. Synlighet

Hur ser vi till att den vi finns till för kan se hur vi sköter vår service och utifrån det agera. Det ska vara enkelt för medborgare och intresserade att få information om hur det går för kommunens verksamheter. Vi behöver ständigt utveckla vår förmåga att peka på uppnådda resultat och ge möjligheter att ställa dessa i relation till väsentliga jämförelsenormer.

7. Serviceskap

Att arbeta med service handlar om att odla en kultur och i den måste alla vara medskapande. Vi ska lära av andra och av varandra.

8. Nätverk för kvalitet och service

Nätverket ska vara ett nav för att hålla ihop den samlade synen på service och utveckla dess kvalitet. Nätverket arbetar på uppdrag av kommundirektörens ledningsgrupp enligt upprättat direktiv.



LULEÅ KOMMUN