

Norrtälje kommuns

Servicepolicy



Servicepolicy

Inledning

Norrtälje är en snabbt växande kommun med behov av att ständigt utvecklas och ligga i framkant. Idag ställs allt högre krav på oss när det gäller dialog med våra invånare och externa kontakter, och det är av vikt att vi har en hög och god kvalitet på den service som vi ska leverera. Vi förlitar oss på att var och en i organisationen är väl förtrogen med kommunens värdegrund, på vilken vårt förhållningssätt bygger. Vi skapar bilden av Norrtälje kommun genom hur invånaren upplever vårt bemötande, våra tjänster och den service som vi erbjuder.

Syfte och mål

Syftet med denna servicepolicy är att få en enhetlig, tydlig och förhöjd servicenivå till våra invånare. Denna policy beskriver målsättningen för Norrtälje kommuns servicenivå.

Värdegrund

I Norrtälje kommun arbetar vi efter vår värdegrund som ska ligga till grund för vårt sätt att se på dem vi är till för. Värdegrunden ger uttryck för vår människosyn, vårt förhållningssätt och hur vi ständigt har kvalitet och effektivitet i fokus.

Invånaren först

Vi arbetar för invånaren. I Norrtälje kommun är vi lyhörda för möjligheter och lösningar som möter invånarens behov.

Allas lika värde

Alla har olika förutsättningar men lika värde. I Norrtälje kommun respekterar vi alla individer oavsett kön, könsidentitet eller könsuttryck, ålder, etnicitet, religion, funktionsnedsättning och sexuell läggning.

Höga förväntningar

Vi har höga förväntningar på såväl medarbetare som invånare. I Norrtälje kommun kan du förvänta dig en verksamhet med tydliga mål som möjliggör ett samhälle som är hållbart för framtiden.

Våra invånare ska förvänta sig att

- Inom **2** arbetsdagar ska verksamheterna återkoppla till invånaren.
- Senast **6** dagar före nämndernas sammanträden publiceras handlingarna på vår webbplats norrtalje.se
- Senast **1** arbetsdag efter justering publiceras protokoll från sammanträden.
- Diariet ska finnas tillgängligt på vår webbplats norrtalje.se
- Om invånarens fråga gäller någon annan verksamhet än den kommunala hänvisar vi vidare till rätt instans.
- Invånaren ska alltid kunna hitta mer information på vår webbplats norrtalje.se

Det ska vara lätt för våra invånare att komma i kontakt med oss.

Det betyder att det finns flera olika kanaler att nå oss, via telefon, e-post, webb, självservice, brev/fax, sociala medier, chatt samt personliga möten.

Vi talar och skriver trevligt och tydligt samt anpassar vårt språk efter behov och förväntningar.

Vi ska möjliggöra för den sverigefinska minoriteten att använda finska vid muntliga och skriftliga kontakter med oss.

Införande

Varje styrelse/nämnd ansvarar för att den kommunövergripande Servicepolicyn införs.

Uppföljning

Kommunstyrelsen ansvarar för att följa upp Servicepolicyn och kommer årligen att redovisa hur policyn efterlevs.

Närliggande riktlinjer och dokument

Det finns ett antal kommungemensamma riktlinjer och dokument som liksom Servicepolicyn vägleder oss i arbetet och i våra kontakter med invånarna.

- Kommunikationspolicy
- Strategi för Digitala kanaler
- Regler för e-post
- Mångfald och jämställdhetsplan