

Þjónustustefna Garðabæjar

2016



GARÐABÆR

Grunngildi Garðabæjar

Grunngildi Garðabæjar eru: **Jákvæðni, fagmennska og áreiðanleiki**. Í þessum gildum felast markmið starfsfólks Garðabæjar í samskiptum sínum við íbúa og aðra viðskiptavini, innri sem ytri.

Umfang

Þjónustustefnan nær til allrar þjónustu Garðabæjar til íbúa, viðskiptavina og annarra sem eiga samskipti við starfsfólk bæjarins.

Markmið

- Að veita íbúum og öðrum viðskiptavinum þá bestu þjónustu og aðstoð sem þekkist á viðkomandi fagsviði.
- Að þjónusta og viðmót starfsfólks sé í samræmi við grunngildi bæjarins.
- Garðabær sé í fararbroddi sveitarfélaga í þjónustu til íbúa og viðskiptavina
- Að koma til móts við ólíkar þarfir viðskiptavina með því að veita þjónustu og/eða upplýsingar eftir því sem við á, á staðnum, í síma og með ólíkum rafrænum miðlum

Í grunngildum Garðabæjar felst eftirfarandi

Jákvæðni – kurteist og glaðlegt viðmót allra starfsmanna, tekið er á móti ábendingum og upplýsingum með áhuga og athygli. Ábendingar eru nýttar til að bæta þjónustuna.

Fagmennska - starfsfólk hefur mikla þekkingu á verkefnum sínum og fær reglulega þjálfun og fræðslu til að standa eins framarlega í sínu fagi og mögulegt er. Starfsfólk gefur greinargóðar upplýsingar við fyrirspurnum og fylgir málum eftir. Jafnræðis er gætt í hvívetna og starfsfólk leggur sig fram við að vinna sem ein heild og veita hraða og skilvirka þjónustu til allra sem til þeirra leita.

Áreiðanleiki – starfsfólk Garðabæjar vinnur af heilindum og virðingu. Sýndur er trúnaður og þagmælsku gætt. Gögn sem erindi eiga við íbúa og aðra viðskiptavini eru birt á heimasíðum stofnana Garðabæjar, svo sem fundargerðir og fylgigögn nefnda, fréttir úr daglegu starfi og upplýsingar um fjármál og stefnur. Viðkvæmra gagna og upplýsinga er vel gætt.

Leiðir að markmiðum

- Þjónustustefnan sé höfð til grundvallar í ýmsum ferlum mannauðsmála, svo sem við ráðningar, símenntun, frammistöðumat o.fl.
- Garðabær bjóði starfsfólki sínu reglulega upp á námskeið og þjálfun í þjónustumálum
- Starfsfólki Garðabæjar sé skylt að viðhalda fagþekkingu sinni
- Garðabær nýti sér ólíka miðla og leiðir til þjónustu, upplýsingamiðlunar og samskipta við íbúa

- Gætt sé að því að samræmi sé á milli þjónustu og upplýsingagjafar, í samskiptum á staðnum, í gegnum síma og eftir rafrænum leiðum

Mælikvarðar

- Þjónustukannanir á meðal íbúa sem framkvæmdar eru með reglulegu millibili
- Samanburður við niðurstöður annarra sveitarfélaga í árlegum þjónustukönnunum
- Kannanir á meðal starfsfólks þar sem spurt er um þjónustu við innri viðskiptavini
- Umræður á opnum íbúa-/nefndafundum og niðurstöður þeirra
- Fjöldi ábendinga/kvartana sem berast um tiltekna málaflokka

Ábyrgð

Þjónustustjóri ber ábyrgð á kynningu þjónustustefnunnar í Ráðhúsi og til stofnana bæjarins. Þjónustustjóri ber ábyrgð á innleiðingu þjónustustefnunnar í starfsemi Ráðhússins, þar með talið í þjónustuveri. Þjónustustjóri yfirfer árangur árlega samkvæmt tilgreindum mælikvörðum og kemur með ábendingar og tillögur til úrbóta þar sem þörf er á. Þjónustustjóri veitir öðrum forstöðumönnum og starfsfólki ráðgjöf og leiðbeiningar um framkvæmd þjónustustefnu þegar eftir er leitað og að eigin frumkvæði.

Forstöðumenn bera ábyrgð á innleiðingu og framkvæmd þjónustustefnu í sínum stofnunum.

Forstöðumenn og aðrir sem fara með mannaforráð bera ábyrgð á því að hafa þjónustustefnuna til grundvallar við framkvæmd ýmissa ferla mannauðsstjórnunar svo sem við ráðningar, símenntun og endurgjöf.

Mannauðsstjóri ber ábyrgð á því að mannauðsstefna Garðabæjar styðji við framkvæmd þjónustustefnunnar.

Allir starfsmenn bera ábyrgð á því að sinna eigin símenntun í þeim tilgangi að viðhalda fagþekkingu sinni og kunnáttu í samskiptum, þar með töldum eftir nýjum rafrænum leiðum. Allir starfsmenn bera jafnframt ábyrgð á því að kynna sér efni þjónustustefnunnar og að hafa hana að leiðarljósi í starfi.

Tengd skjöl

Verklagsreglur um starfsemi þjónustuvers Garðabæjar

Upplýsingastefna Garðabæjar

Mannauðsstefna Garðabæjar

Samþykkt í bæjarstjórn Garðabæjar, 18. ágúst 2016