



- Sammen om service -

# SERVICEPLAN for Etnedal kommune 2017-2019

neida holdtpåasi bare  
eeneeh påenmåde  
kanskje jada iforholdtil  
veldig egentlig lksom faktisk  
jo litt ikkesant  
da



## Innholdsfortegnelse

<b>1.0. Bakgrunn for planen</b>	<b>s.</b>	<b>3</b>
<b>2.0. Service i offentlig sektor</b>	<b>s.</b>	<b>3</b>
<b>3.0. Visjon, mål og tiltak</b>	<b>s.</b>	<b>3</b>
<b>3.1. Servicevisjon</b>	<b>s.</b>	<b>3</b>
<b>3.2. Hovedmål</b>	<b>s.</b>	<b>3</b>
<b>3.3. Tiltak</b>	<b>s.</b>	<b>4</b>
<b>4.0. Strategier</b>	<b>s.</b>	<b>4</b>
<b>4.1. Holdninger</b>	<b>s.</b>	<b>4</b>
<b>4.2. Servicefaktorer</b>	<b>s.</b>	<b>4</b>
<b>4.3. Servicekontor og servicegruppe</b>	<b>s.</b>	<b>5</b>
<b>4.4 Serviceerklæringer</b>	<b>s.</b>	<b>5</b>
<b>4.5. Kommunikasjons- og informasjonsstrategi</b>	<b>s.</b>	<b>5</b>
<b>5.0. Sluttord</b>	<b>s.</b>	<b>5</b>
<b>6.0. Tiltaksplan for serviceutvikling 2017 – 2019</b>	<b>s.</b>	<b>6</b>

## 1.0. Bakgrunn for planen

Gjennom kommunelovens § 4, samt bestemmelser om veiledning i forvaltningsloven, plikter kommuner å drive aktiv informasjon om innbyggernes rettigheter og plikter og å yte tjenester med kvalitet. Kvalitet og service henger nøye sammen.

Det er ønsket utvikling og viktig å understreke at service også må praktiseres *internt* mellom alle enhetene og stab i kommunen. Et nødvendig og viktig verktøy i så måte blir etablering av en kommunikasjons- og informasjonsstrategi - se 4.5.

Organisasjonen Etnedal kommune er bygdas servicebedrift – jfr. kommunens personalpolitiske retningslinjer.

## 2.0. Service i offentlig sektor

- ❖ Service i offentlig sektor er en ytelse/tjeneste fra en offentlig ansatt til en innbygger
- ❖ Service er en individuell subjektiv opplevelse.
- ❖ God service er å skape en god opplevelse hos innbyggeren.

Service dreier seg om tre forhold;

- ❖ *En tjeneste*
- ❖ *Måten tjenesten ytes på*
- ❖ *Publikums oppfatning av tjenesten*

Fokus i serviceutviklingsarbeidet må være utadrettet og organisasjonen må stå «*sammen om service*».

## 3.0. Visjon, mål og tiltak

### 3.1. Servicevisjon

**«Minst og best - Sammen om service»!**

Visjonen skal være førende for alle ansatte og være en pådriver for å utvikle servicenivået i stab og i alle enhetene. Service er et lagarbeid. Vår service skal gi gode opplevelser.

### 3.2. Hovedmål

Hovedmålet med serviceplanen er at service skal settes høyt på dagsorden i Etnedal kommune. Servicebegrepet skal innarbeides som en generell holdning hos alle ansatte og prege all kontakt med innbyggerne, organisasjoner og næringsliv.

Serviceegenskaper skal belønnes og være attraktive i organisasjonen.

I Etnedal kommune skal det oppleves god intern og ekstern service. I dette ligger følgende;

- ❖ En enkel kommune å forholde seg til
- ❖ God tilgjengelighet
- ❖ God informasjon om kommunens tjenester og viktige saker
- ❖ Alle skal møtes av vennlige medarbeidere med høy faglig og personlig kompetanse som tar innbyggere på alvor og behandler alle med respekt
- ❖ Lytte til innbyggerne og løse oppgaver med utgangspunktet i deres behov, innenfor gitte forutsetninger og rammer

Servicekvalitet er helt avhengig av et samspill mellom enhet, tjenesteyter og bruker.

### 3.3. Tiltak

Med bakgrunn i tidligere brukerundersøkelser, kunnskap om organisasjonens struktur og kultur, samt trender i samfunnet, er det foreslått nødvendige tiltak.

- ❖ Etnedal kommune skal gi god informasjon om kommunens tjenester og videre sørge for å holde kommunens nettsider oppdaterte
- ❖ Stab og enheter kan utarbeide serviceerklæringer, som angir mål og tiltak for service innenfor sitt ansvarsområde – se 4.4.
- ❖ Etnedal kommune trekker innbyggere, organisasjoner og næringsliv med i utviklingen av tjenestetilbudet/serviceutviklingen, gjennom bruker- og innbyggerundersøkelser
- ❖ At alle nyansatte informeres om serviceplanen av nærmeste leder

## 4.0. Strategier

### 4.1. Holdninger

Ansatte i Etnedal kommune skal legge til grunn et positivt menneskesyn i sitt arbeid. Krav som bør gjenspeiles i hele ansattgruppen i vår organisasjon;

- ❖ Være lojal mot beslutninger
- ❖ Vise respekt
- ❖ Ha en tydelig rolleforståelse
- ❖ Vise integritet

Fundamentet for felles forståelse av holdninger og handlinger støttes av organisasjonens etiske retningslinjer.

### 4.2. Servicefaktorer

- ❖ Gode og oppdaterte rutiner
- ❖ Kompetanseheving på faglig og personlig dyktighet, med særlig vekt på dataprogram
- ❖ Fokus på medarbeiderutvikling
- ❖ Klager på tjenester er en ressurs for forbedringer

#### **4.3. Servicekontor og servicegruppe**

Servicekontoret i Etnedal kommune skal være kommunens felles møtepunkt med innbyggerne. Enhetene/stab skal selv gi informasjon til servicekontoret og servicekontoret skal etterspørre informasjon overfor enhetene og stab.

Kommunal service ytes i alle deler – i stab og i enhetene.

Servicegruppa skal møtes for videre utviklingsarbeid - jfr. Serviceerklæringer om hva som skal gjøres.

#### **4.4. Serviceerklæringer**

##### *Det kan etableres serviceerklæring i enhetene/stab*

Serviceerklæringer er informasjon til innbyggere og næringsliv om hva de enkelte tjenestene som kommunen yter innebærer. Dette er en måte å skape felles forståelse av tjenestenivå.

Disse skal samsvare med informasjonen på hjemmesidene.

#### **4.5. Kommunikasjons - og informasjonsstrategi**

##### *Det etableres en kommunikasjons- og informasjonsstrategi for Etnedal kommune*

Det arbeides politisk med å komme med en plan for å sikre en god kommunikasjons- og informasjonsrolle. Dette omfatter alle nivå og kanaler.

### **5.0 Sluttord**

Medarbeiderutvikling og økt teamfølelse blir viktige element for å nå vedtatte mål og visjoner. Skolerte medarbeidere med økt fokus på service, som er bevisste på « å gjøre hverandre gode», styrker Etnedal kommune sin mulighet/posisjon med å fremstå som en moderne, effektiv og kunnskapsrik organisasjon med godt omdømme =

***-Minst og best, sammen om service!-***

**Etnedal kommune ønsker gode tjenester, at service gjennomsyrrer organisasjonen og derav et godt omdømme.**

## 6.0. Tiltaksplan for serviceutvikling- Etnedal kommune 2017-2019

Oppgaver/ tiltak	Høsten 2017	2018	2019	Ansvarlig
Informere ansatte om serviceplanen	X	X	X	Alle ledere
Kommunikasjons- og informasjonsstrategi	X			Rådmannen Enhetsledere HR-sjef Servicegruppe
Oppdaterte nettsider	X	X	X	Enhetslederne Nettansvarlig
Serviceerklæringer	X	X		Enhetene/stab
Rutinesjekk/oppdatering		X		Enheter og stab
Felles forståelse av etiske holdninger og handlinger		X		Rådmannen v/ HR-sjef
Kompetanseplanlegging	X	X	X	Enheter og stab
Obligatorisk opplæring og løpende oppdatering på dataprogram	X	X	X	Alle ledere Systemansvarlige
Brukerundersøkelser		X		Enhetene/ Rådmannen
Innbyggerundersøkelser		X		Rådmannen
Rullering av planen			X	Rådmannen v/HR og Service