



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.

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.



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. Hjälpen 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