Þjónustustefna Hveragerðisbæjar

Þjónustustefna Hveragerðisbæjar er sett fram til að skerpa á þeim þjónustuviðmiðum sem sveitarfélagið setur sér og starfsmenn vinna eftir í daglegu starfi. **Stefnan er leiðarljós í allri þjónustu** við íbúa, fyrirtæki og gesti bæjarins og endurspeglar þá ábyrgð, virðingu og umhyggju sem liggur til grundvallar í samskiptum sveitarfélagsins við samfélagið allt.

Markmið þjónustustefnunnar er að tryggja að þjónusta bæjarins sé **aðgengileg, samfelld og notendamiðuð**, þar sem þarfir íbúa eru í forgrunni.

Þjónustustefnan er unnin með stjórnendum og starfsfólki bæjarins og er **lifandi stjórntæki** sem þróast með samfélaginu. Þjónustustefnan styður við **stafræna stefnu bæjarins** og er grunnur að áframhaldandi framþróun í þjónustu, samskiptum og innri vinnubrögðum.

Þjónustumarkmið Hveragerðisbæjar

Þjónustumarkmið Hveragerðisbæjar lýsa stefnu og áherslum í þróun þjónustu til framtíðar og setja ramma um þá þjónustu sem sveitarfélagið stefnir að því að veita.

1. Notendamiðuð þjónusta

Við setjum þarfir íbúa í forgrunn og veitum þjónustu sem mætir fólki þar sem það er.

- **Heildræn upplifun** – Notandinn upplifir samhengi og samfellu í þjónustu sveitarfélagsins.
- **Aðlögun að fjölbreyttum þörfum** – Við sinnum ólíkum hópum með sveigjanleika og virðingu.

2. Fagmennska í vinnubrögðum

Við vinnum af ábyrgð og skýrum verkferlum sem stuðla að traustri og samræmdri þjónustu.

- **Skilvirkni og einfaldleiki** – Skýrir og einfaldir verkferlar tryggja góða þjónustu.
- **Samræmd þjónusta** – Sama þjónusta óháð staðsetningu eða starfsfólki.

3. Þróun og þekking

Við hlustum, lærum og þróum okkur stöðugt til að veita betri þjónustu.

- **Nýting gagna og innsýnar** – Við styðjumst við gögn og reynslu notenda til að bæta þjónustuna.
- **Stöðug endurskoðun og framþróun** – Við viljum vaxa sem þjónustuaðilar með því að hlusta, læra og þróa okkur áfram.

Þjónustuheit Hveragerðisbæjar

Þjónustuheitin lýsa hegðun og þeim viðhorfum sem starfsfólk vinnur eftir í daglegum samskiptum og þjónustu og útskýra hvernig þjónustan birtist í verki.

Stjórnendur og starfsfólk Hveragerðisbæjar hafa þjónustuheitin að leiðarljósi í daglegu starfi og leitast ávallt við að:

Sýna virðingu og umhyggju

- Við mætum fólki af virðingu, hlustum af einlægni og sýnum skilning.

Veita skýra, aðgengilega og samræmda þjónustu

- Við leggjum áherslu á að þjónustan sé aðgengileg, einföld og í samræmi, óháð staðsetningu eða tengilið.

Setja notandann í miðjuna

- Við leggjum okkur fram um að þjónustan sé heildræn og sveigjanleg og að hún mæti fjölbreyttum þörfum fólks.

Þróast með samfélaginu

- Við vinnum út frá gögnum og reynslu, lærum af því sem vel gengur og leitum stöðugt leiða til að bæta okkur.

Leita lausna – saman

- Við styðjumst við lausnamiðaða nálgun, hlustum á notendur og starfsmenn og tökum þátt í að finna bestu leiðina áfram , saman.

Ábyrgð:

Innleiðing þjónustustefnu Hveragerðisbæjar er sameiginlegt verkefni alls sveitarfélagsins. Til að stefnan verði lifandi stjórntæki í daglegu starfi þarf skýra ábyrgð, reglulega eftirfylgni og virkt samtal um þjónustu.

Bæjarstjórn og bæjarstjóri bera ábyrgð á því að þjónustustefnan sé leiðarljós í allri starfsemi sveitarfélagsins og að hún sé í samræmi við aðrar stefnur bæjarins.

Stjórnendur sviða, stofnana og eininga bera ábyrgð á innleiðingu þjónustustefnunnar í sinni starfsemi. Þeir tryggja að þjónustuheitin séu rædd reglulega, þau tengd við daglegt starf og nýtt sem viðmið í ákvarðanatöku, samskiptum og þróun þjónustu. Stjórnendur leiða samtalið með starfsfólki sínu og stuðla að því að þjónustuhugsunin endurspeglist í menningu, verklagi og þjónustuupplifun íbúa.

Starfsfólk Hveragerðisbæjar ber ábyrgð á að vinna í anda þjónustustefnunnar og þjónustuheitanna í daglegu starfi, sýna virðingu og fagmennsku í samskiptum og taka þátt í stöðugri þróun þjónustunnar.

Eftirfylgni og þróun:

Þjónustustefnan er lifandi skjal sem er endurskoðað reglulega í takt við breytingar í samfélaginu, þarfir íbúa og þróun þjónustu.

Eftirfylgni felst m.a. í:

- Reglulegu samtali á stjórnenda- og teymisfundum um hvernig þjónustuheitin birtast í starfi.
- Tengingu þjónustustefnu við umbótaverkefni, stafræna þróun og innri vinnulag.
- Söfnun innsýnar, endurgjafar og gagna um þjónustuupplifun íbúa og starfsfólks.
- Markvissri fræðslu og stuðningi við stjórnendur og starfsfólk.

Með skýrri ábyrgð, reglulegri eftirfylgni og virku samtali er tryggt að þjónustustefna Hveragerðisbæjar verði ekki aðeins formleg yfirlýsing, heldur raunverulegt leiðarljós sem styrkir þjónustu, eykur traust og styður við farsælt samfélag.