

Kommunstyrelsen

Revidering av servicepolicy

Förslag till beslut

Kommunstyrelsens arbetsutskott föreslår kommunstyrelsen fatta följande beslut.

Kommunstyrelsen föreslår att kommunfullmäktige fattar följande beslut.

Kommunfullmäktige antar servicepolicy enligt bilaga 1 till tjänsteskrivelsen daterad den 24 november 2020. Därmed upphävs nu gällande servicepolicy.

Sammanfattning

Stadsledningskontoret har tagit fram förslag till ny servicepolicy. Den nuvarande policyn antogs av kommunstyrelsen den 25 november 2013 och behöver revideras och anpassas till de förhållanden som råder 2020. Bland annat har de digitala kanalerna utvecklats mycket de senaste åren.

I servicepolicy beskrivs det förhållningsätt som krävs för att skapa bemötande, service och tillgänglighet på den höga nivån dagens och morgondagens Nackabor, företagare, föreningsliv, besökare och andra intressenter som kommunens verksamheter vänder sig till, ska kunna förvänta sig. Servicepolicy ska gälla för alla medarbetare i Nacka kommun och de kommunala bolagen. Beslut om antagande av policyn fattas därför av kommunfullmäktige.

Ärendet

Nuvarande servicepolicy antogs av kommunstyrelsen den 25 november 2013. Samhället har utvecklats och förändrats och kommunens servicepolicy behöver därför revideras och anpassas till de förhållanden och förväntningar som råder 2020. Bland annat har de digitala kanalerna utvecklats mycket de senaste åren.

Det är de som använder kommunens tjänster som avgör vad som är god service. Servicepolicy fokuserar därför på kommunens strävan att se på vår verksamhet utifrån och in. Det hjälper oss att fokusera på det som är viktigt för dem vi finns till för.

I servicepolicy beskrivs det förhållningsätt som krävs för att skapa bemötande, service och tillgänglighet på den höga nivån dagens och morgondagens Nackabor, företagare,



föreningsliv, besökare och andra intressenter som kommunens verksamheter vänder sig till, ska kunna förvänta sig.

Huvudpunkterna i förslaget till ny servicepolicy är följande:

- Nacka kommun är en ansvarstagande serviceorganisation
- Vi agerar professionellt i varje kontakt med de som vi finns till för
- Vårt bemötande präglas av en vänlig lyhördhet
- Kontakten med kommunen ska upplevas som smidig och enkel
- Vi bevakar och är tillgängliga för kontakter i utvalda kanaler
- Vi samverkar inom kommunens alla enheter, samt med andra offentliga organisationer

Servicepolicyn ska gälla för alla medarbetare i Nacka kommun och de kommunala bolagen. Beslut om antagande av policyn fattas därför av kommunfullmäktige.

Ekonomiska konsekvenser

Förslaget till ny servicepolicy innebär inga direkta ekonomiska konsekvenser.

Konsekvenser för barn

Att kommunen har ett gott bemötande, god service och tillgänglighet gentemot barn och ungdomar är minst lika viktigt som för vuxna Nackabor. Barn och ungdomar ställer i regel högre krav på kommunen när det gäller att använda digitala kanaler.

Bilagor

- | | |
|----------|-------------------------------|
| Bilaga 1 | Förslag till ny servicepolicy |
| Bilaga 2 | Gällande servicepolicy |

Lena Dahlstedt
Stadsdirektör
Stadsledningskontoret

Hans-Otto Halvorsen
Stöd- och servicedirektör
Stadsledningskontoret

Anders Fredriksson
Enhetschef
Juridik- och kanslienheten