

Servicepolitik

Halsnæs Kommunes service skal afstemmes med brugerne, opleves sammenhængende og inddrage brugernes egne ressourcer

Servicepolitikken er Halsnæs Kommunes målsætning for medarbejdernes betjening af kommunens brugere. Brugere er alle de personer, der møder kommunens service – enten som borgere, private erhvervsdrivende, aktive i foreningslivet, turister eller som samarbejdspartnere. Det være sig uanset om henvendelsen sker personligt, telefonisk, skriftligt eller digitalt – og uanset, om henvendelsen sker i skolen, på arbejdspladsen, i dagsinstitutionen, biblioteket, rådhuset eller via internettet etc. Servicepolitikken udgør dermed den overordnede ramme for medarbejdernes indsats i forhold til betjening af brugerne og brugernes oplevelse heraf.

Halsnæs Kommunes servicepolitik tager udgangspunkt i [kommunens vision](#) og trækker tråde til kommunens øvrige politikker. Det gælder såvel Ældrepolitikken, Erhvervspolitikken som Børne- og Ungepolitikken m.fl. Servicepolitikken tager desuden afsæt i kommunens værdier: *redelighed, helhed og mulighed* og er i tråd med de [ni overordnede principper for god offentlig service](#).

Endelig tager servicepolitikken afsæt i en ny måde at tænke offentlig service på. En måde, hvor brugerne opfattes som naturlige og aktive parter i servicen i højere grad end hidtil. En måde, der tager udgangspunkt i, at brugerne har ressourcer til selvhjælp, som kan medinddrages i serviceforløbet. Og en måde, der sigter mod en større grad af digitalisering, hvor flere brugere end hidtil forventes at betjene sig selv.

Byrådet har med servicepolitikken valgt især at lægge vægt på gensidig afstemning af forventninger, tilgængelighed og digital selvbetjening. Derudover har Byrådet valgt at prioritere serviceindsatsen over for erhvervslivet højt.

Det mener Halsnæs Kommune:

1. Halsnæs Kommunes service er afstemt med brugeren

Service opleves forskelligt i forskellige situationer og af forskellige brugere. Derfor er det vigtigt, at servicen i hver enkelt situation er afstemt med brugerens forudsætninger og forventninger.

Halsnæs Kommune vil:

- møde brugeren med åbenhed og respekt
- kommunikere klart og tydeligt, hvad brugeren kan forvente og ikke forvente af kommunen
- udnytte brugernes tid og penge så effektivt som muligt ved at yde den bedst mulige service for færrest mulige ressourcer
- agere professionelt og skabe læring af opståede fejl.

Byrådet ønsker med indsatsen at sikre et højt informationsniveau omkring kommunens service.

Samtidig ønsker Byrådet at sende det signal, at brugeren bør have forskellige forventninger til forskellige typer af serviceopgaver. Som udgangspunkt skal brugeren kunne forvente at få et svar på en henvendelse, der er i overensstemmelse med lovgivningen, hvad enten det er

forvaltningsloven eller øvrige relevante love og med de politisk vedtagne service- eller kvalitetsstandarder. Ved *myndighedsopgaver*, hvor kommunen skal foretage en korrekt vurdering, som for eksempel ansøgninger om byggetilladelse eller ansøgninger om hjælpemidler, skal brugeren alt andet lige forvente en længere svartid end ved hurtige *ekspeditionssager*, som eksempelvis afhentning af et pas.

2. Halsnæs Kommunes service opleves sammenhængende for brugeren

Halsnæs Kommune vil:

- sikre, at medarbejderne efterlever servicepolitikken ens uanset, hvor i kommunen brugeren henvender sig
- koordinere overgange mellem brugerens forskellige livssituationer
- koordinere serviceindsatsen på tværs af afdelinger og fagområder.

Byrådet ønsker hermed at sikre, at brugeren har en nem, naturlig og sammenhængende adgang til kommunens ydelser. Det gælder, hvad enten brugeren henvender sig personligt, telefonisk, skriftligt eller digitalt.

3. Halsnæs Kommunes service inddrager brugerens egne ressourcer

Halsnæs Kommune vil:

- lade brugeren betjene sig selv, der hvor det er muligt
- guide brugeren til at betjene sig selv gennem medbetjening
- gøre digital selvbetjening til brugerens naturlige førstevalg, hvor det er muligt
- formidle hjælp til brugere med behov for støtte også uden for kommunens egne ansatte – eksempelvis i brugerens eget netværk eller lignende
- til stadighed arbejde med at udvikle og forny servicen.

Byrådet ønsker hermed at inddrage brugerne og gøre brugerne medansvarlige i servicen. Princippet er, at alle, der kan selv, skal kunne servicere sig selv. Og at alle brugere, der kan, skal benytte sig af digital selvbetjening for at målene i den Fællesoffentlige Digitaliseringsstrategi kan nås. Brugere med behov for støtte skal tilbydes hjælp til at blive selvhjulpne, hvor der er muligt. Dermed kan kommunens ressourcer i højere grad rettes mod de brugere, hvor lovgivningen eller brugernes livssituation begrænser muligheden for at betjene sig selv.

Vedtaget på byrådsmødet den 15. januar 2013 af Halsnæs Byråd

Helge Friis
Borgmester

/

Michael Graatang
Kommunaldirektør