

RETNINGSLINJER FOR FELLES SERVICESTANDARD

Dette dokumentet skal gi kunnskap om Bergen kommunes felles servicestandard og hva det betyr å jobbe etter denne.

Hovedformålet med servicestandarden er å bidra til gode brukeropplevelser og sikre likebehandling i møtet med kommunen.

FOR HVEM:

- Alle ansatte og ledere i kommunens servicemiljø

INNHold

FORMÅL.....	3
MÅLGRUPPE	3
LESEVEILEDNING.....	3
FELLES SERVICESTANDARD	4
KOMPETENT	4
ÅPEN.....	4
PÅLITELIG	5
SAMFUNNSENGASJERT	5



FORMÅL

Om retningslinjer for felles servicestandard

Dette dokumentet skal gi kunnskap om Bergen kommunes felles servicestandard og hva det betyr å jobbe etter denne.

Hovedformålet med servicestandarden er å bidra til gode brukeropplevelser og sikre likebehandling i møtet med kommunen. Standarden skal være gjeldende i alle kanaler og servicemiljøer. Innbyggere, næringsliv og ansatte skal oppleve konsistente tjenester og Bergen kommune som én kommune uansett hvilken kanal de benytter eller hvem de kommer i kontakt med.

Servicestandarden støtter opp under [Bergen kommunes kommunikasjonsstrategi for 2020-2026](#) og strategiens tre overordnede mål; bygge tillit til kommunen, engasjere for å fremme deltakelse og samarbeid, og være fremtidsrettet.

Servicestandarden skal bidra til etterlevelse av de lover og forskrifter som kommunen er underlagt, knyttet til blant annet personvern og informasjonssikkerhet.



MÅLGRUPPE

Servicestandarden skal være styrende for alle servicemiljøer i kommunen ([ref. Byråds sak 1307/20](#)).

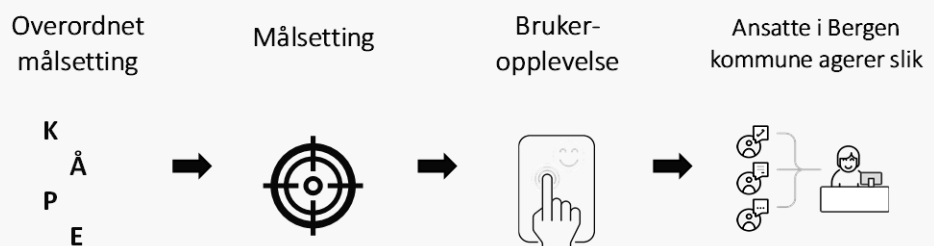
Målgruppen for standarden er derfor ansatte og ledere i de ulike servicemiljøene i Bergen kommune. Med servicemiljø menes de som tar imot og besvarer henvendelser fra innbyggere, næringsliv og ansatte på vegne av kommunen – både i første og andre kontaktpunkt.



LESEVEILEDNING

Servicestandarden tar utgangspunkt i kommunens verdier for å sikre en omforent forståelse for hva service og felles servicestandard skal bety i Bergen kommune. For hver av kommunens verdier; **kompetent, åpen, pålitelig** og **samfunnsengasjert**, er det definert noen underliggende målsettinger.

For hver av målsettingene beskrives det en ønsket brukeropplevelse for de som tar kontakt med servicemiljøene i Bergen kommune, samt eksempler på hvordan ansatte skal agere eller opptre for å oppnå dette.



Figur 1: Oppbygging av servicestandarden. KÅPE står for Kompetent, Åpen, Pålitelig og SamfunnsEngasjert

Dersom innholdet i servicestandarden oppleves som uklart, oppfordrer vi til å sende en henvendelse i BkService. Her kan du få støtte, råd og veiledning i arbeidet med å sikre etterlevelse av standarden.

FELLES SERVICESTANDARD

Felles servicestandard beskriver det nivå av kvalitet vi skal etterstrebe når vi yter service eller besvarer henvendelser på vegne av Bergen kommune. Standarden inneholder en samling av målsettinger som servicemiljøene skal etterstrebe å oppnå. I det følgende vil vi presentere de fire overordnede målsettingene og grunnprinsippene for de underliggende målsettingene som vist under:



Figur 2: Målsettinger i Felles servicestandard

KOMPETENT

Ved å ha **riktig og oppdatert kundeservicekompetanse**, skal bruker oppleve at servicemiljøene i Bergen kommune gir et profesjonelt inntrykk og følgelig oppleve tillit til kommunen. For å oppnå dette skal vi være profesjonelle, positive og hjelpsomme i møtet med bruker. Vi skal ha forståelse for henvendelsen og avklare brukerens behov gjennom å være genuint interessert, lyttende og imøtekommende. For å sikre dette må det foregå kontinuerlig arbeid med å opprettholde og videreutvikle kundeservicekulturen i kommunen.

Servicemiljøene skal ha **riktig og oppdatert fagkompetanse**, slik at bruker opplever at det er enkelt å få løst sin henvendelse. Ved å sikre tilstrekkelig tilgang til kurs, opplæring og oppfølging, samt lære av andre avdelinger og benytte felles kilder for rutiner og løsninger, skal ansatte være i stand til å gi bruker et faglig korrekt svar. Det er viktig å legge til rette for god samhandling og kompetansedeling i og på tvers av de ulike fagmiljøene.

Ved å benytte **klart språk** skal bruker oppleve at budskapet og informasjonen fra kommunen er forståelig og tydelig. Både i muntlig og skriftlig kommunikasjon skal vi ta hensyn til brukerens kunnskapsnivå og ha fokus på et korrekt og tydelig språk.



Når vi utformer noe universelt, når vi alle gjennom én og samme løsning.

- Kommunikasjonsstrategien 2020-2026

ÅPEN

Servicemiljøene i Bergen kommune skal være **tilgjengelig**. Et viktig element for å oppnå dette, er de ulike selvbetjeningsløsningene til kommunen. De skal bidra til at bruker opplever at det er lett å løse problemet sitt selv, blant annet ved at de enkelt kan finne frem til svaret ved hjelp av digitale løsninger på nett. Dersom de trenger ytterligere hjelp, skal det være lett å komme i kontakt med servicemiljøene i kommunen. Bruker skal ha én vei inn til Bergen kommune, henvendelser skal bli besvart i henhold til definerte frister, og skal i større grad forholde seg til felles åpningstider. Dette krever blant annet at servicemiljøene har klare, definerte rutiner på hvordan henvendelsene skal rutes videre ved behov.

Servicemiljøene i kommunen skal være **transparent** i arbeidet de foretar seg og **gi innsyn** der det er nødvendig. På denne måten skal bruker oppleve at vi ikke holder tilbake opplysninger eller unnlater å fortelle om viktige steg i prosessen. For å sikre dette må informasjon vedrørende henvendelser gjøres lett tilgjengelig for bruker.

Ansatte og ledere skal være **endringsvillige**, slik at bruker oppfatter kommunen som mottakelig for tilbakemeldinger. Dersom vi mottar konstruktiv kritikk eller innspill til forbedringer, skal vi ta imot og melde dette videre i henhold til gjeldende prosesser og rutiner. Som en del av dette skal vi også jobbe med brukerinvolvering ved å invitere de som kommer med innspill til brukerpanel eller brukergrupper.

PÅLITELIG

For å støtte opp om kommunens mål om å være pålitelig, er det viktig at ansatte som jobber i servicemiljøene **tar ansvar**. På denne måten vil bruker oppleve tillit til at vi holder det som er lovet og at kommunen er til å stole på. Dette innebærer blant annet et enda større fokus på å følge opp henvendelser, holde frister og levere tjenester av god kvalitet.

Felles servicestandard skal bidra til etterlevelse av de lover og forskrifter som kommunen er underlagt. Servicemiljøene har et ansvar for å **etterleve krav til personvern og informasjonssikkerhet** i sitt arbeid slik at bruker har tillit til at kommunen ivaretar personvernet på en god og trygg måte. Dette omfatter blant annet på å dokumentere og arkivere i henhold til prosesser og rutiner, samt ikke utlevere sensitiv informasjon til feil bruker. Videre innebærer det riktig tilgangsstyring for de som jobber i servicemiljøene, slik at man kun har tilgang til de sakene man skal ha tilgang til. I tillegg må det gis informasjon i løsningene (og i dialog med bruker) om hvordan kommunen behandler personopplysninger.

Kommunen ønsker å **være forutsigbar og yte likebehandling**, slik at bruker opplever like tjenester uansett hvor eller i hvilke kanaler de kommer i kontakt med kommunen. For å oppnå dette skal vi etterleve de felles serviceprosessene i kommunen og ha en enhetlig oppfølging i saker. Alle som tar kontakt med Bergen kommune behandles med lik respekt og med et genuint ønske om å hjelpe.

SAMFUNNSENGASJERT

For en stor andel av brukerne, vil ansatte i servicemiljøene være det første møtet med kommunen. Det er derfor viktig å **representere og omtale Bergen kommune på en positiv måte**. Ved å gi et profesjonelt inntrykk og omtale kommunen på en positiv måte, skal bruker oppleve Bergen kommune som en attraktiv kommune å bo i og jobbe for. Dette innebærer blant annet at vi er lojale mot kommunen i våre uttalelser og viser at vi er stolt av Bergen kommune som arbeidsgiver.

Servicemiljøene i Bergen kommune skal være **proaktive og fremoverlent**, slik at brukerens forventninger til kommunens tjenester blir innfridd (eller overgått). Ved å ha motiverte ansatte som kjenner Bergen kommune og ser sammenhenger ut over sitt eget ansvarsområde, kan vi bidra til å skape gode brukeropplevelser. Ansatte og ledere i servicemiljøene skal jobbe for å videreutvikle gode tjenester til innbyggere, næringsliv og ansatte i Bergen kommune.



BERGEN
KOMMUNE