Gribskov Kommune

Serviceguide for medarbejdere i Borgerservice

APRIL 2008

Udgivet af Gribskov Kommune
Tekst: Christina Skøtt m.fl.
Grafik: Schön Design
Foto: Kurt Rodahl

Indhold

Forord	Side	4
Mødet med borgeren	Side	5
Det professionelle arbejde	Side	8
Digital service	Side	9
Tag hånd om fejl	Side	10
Vi bliver bedre hele tiden	Side	11

ORDET "SERVICE" STAMMER OPRINDELIGT FRA DET LATINSKE SERVUS "SLAVE", OG ER HERFRA AFLEDT TIL BETYDNINGEN "EN YDELSE DER YDES UOPFORDRET, UDEN AT KUNDEN MÅTTE HAVE BEDT OM DEN"

DEN INDIVIDUELLE OG PERSONLIGE KONTAKT. MØDET MED BORGEREN SKAL BLIVE SÅ TRYGT FOR BORGEREN SOM MULIGT – OG KOMMUNIKATIONEN OG INFORMATIONEN SKAL VÆRE SÅ KONKRET, AT MAN IKKE GÅR FEJL AF HINANDEN. BORGEREN SKAL VÆRE TRYG NÅR HAN KOMMER, OG INFORMATIONEN SKAL VÆRE FORSTÅELIG.
(– medarbejdere om service)

Forord

Denne serviceguide er et led i arbejdet med at sikre god service for borgerne i Gribskov Kommune.

Guiden rummer en række principper og praktiske vejledninger, som kan bruges i det daglige arbejde. Den skal desuden danne baggrund for løbende sparring og dialog om, hvordan vi yder god service, ud fra det anerkendende perspektiv. Guiden skal også indgå i introduktionen af nye medarbejdere.

Guiden er udviklet med bidrag fra medarbejdere i Borgerservice og Jobcenteret samt input fra temaudvalgets arbejde.

Arbejdet er inspireret af de 9 principper for god offentlig service, udarbejdet af Regeringen, KL og Danske regioner.

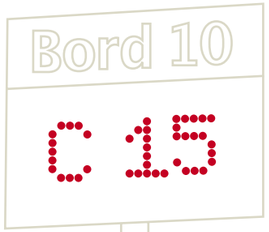
Med venlig hilsen
Claus Thykjær, Vicekommunaldirektør

Mødet med borgeren

I Gribskov Kommune møder vi borgeren dér, hvor borgeren selv er, med respekt og lydhørhed. Vi er venlige, imødekommende og professionelle i vores måde at kommunikere på. Vi spørger ind til borgerens henvendelse, lytter og er bevidste om vores rolle.

KOMMUNIKATION

- Tag positivt imod borgeren
- Spørg anerkendende ind til årsagen til borgerens henvendelse
- Tal i et klart og tydeligt sprog
- Vi forstår ting forskelligt - tilpas dit sprog til den enkelte borger
- Vær præcis - hvad er målet med det, du vil sige?
- Dit kropssprog skal svare til det, du siger



ANERKENDENDE TILGANG TIL HINANDEN SKABER IKKE MOTIVATION I SIG SELV, MEN ETABLERER FORUDSÆTNINGER FOR, AT DET BLIVER LYSTBETONET, AT YDE SIT BEDSTE, FOR AT NÅ ET FÆLLES MÅL.

DET ER SVÆRT AT VÆBNE SIG MOD VENLIGHED...
(Citat: Karin Askjær)

FORVENTNINGSAFSTEMNING

- Spørg ind- taler vi om det samme?
- Overvej om du har behov for at søge hjælp hos en kollega
- Gør det klart, hvad borgeren kan forvente
- Anerkend borgerens ønsker og behov – også selvom de ikke altid kan imødekommes
- Vær opmærksom på, om borgeren har forstået budskabet

DIN ROLLE

- Vær opmærksom på, om borgeren forstår din rolle – møder du borgeren som vejleder eller som myndighedsperson?
- Hjælp borgeren til at tage ansvar for sin egen situation
- Vær ydmyg over for din rolle og magt

DE, SOM TROR DE KAN – DE KAN
(– VERGIL)

DER SKAL SKABES EN HOLDNING TIL DET, AT STÅ I FRONTLINIEN. DET SKAL VÆRE DE DYGTIGSTE OG DER SKAL VÆRE PRESTIGE I DET. DET SKAL VÆRE EN VÆRDI, AT FÅ LOV TIL AT STÅ I FRONTEN. HVIS FRONTMEDARBEJDEREN KAN GENNEMSKUE ANSØGNING, SE OM ALT ER MED, KAN LÆGGE PAPIRER I DEN RIGTIGE BUNKE, SÅ LØBER SAGSBEHANDLINGEN HURTIGERE.
(borgere – om service)

GOD SERVICE FOR MIG ER GLADE ANSATTE. SÅ MAN KAN MÆRKE, AT DE ER STOLTE AF DERES ARBEJDE/FAG OG TRIVES I DERES JOB. SÅ HAR DE NOGET AT GIVE OS ANDRE

GOD SERVICE ER MENNESKESKABT

Det **professionelle** arbejde

I Gribskov Kommune arbejder vi professionelt. Det er vores opgave at agere som én enhed, både internt og eksternt. Borgeren skal ikke være i tvivl om, at vi er professionelle.

- Hold dig fagligt opdateret
- Følg med i, hvad der rører sig i kommunen
- Vid, hvor du nemt finder oplysninger – det kan være svært at huske alt
- Brug klare og enkle arbejdsgange. Vær selv med til at sikre, at de altid er optimale
- Tag ansvar for hver henvendelse
- Send borgeren mindst muligt rundt
- Afklar om der er andre behov - tænk i livssituationer
- Tænk ud over dit eget skrivebord/opgaver - vi er ét team, én afdeling, én arbejdsplads

DET ER SVÆRT AT KOMME UD AF SINE GAMLE RUTINER OG RYTMER, MEN VI VIL JO GERNE...
(– medarbejder i Gribskov Kommune)

DET ESSENTIELLE FOR GOD SERVICE ER VILJEN TIL AT LEVERE GOD SERVICE OG EVNEN TIL AT PLACERE KUNDEN I CENTRUM
(– ældre svensk butiksindehaver om service)

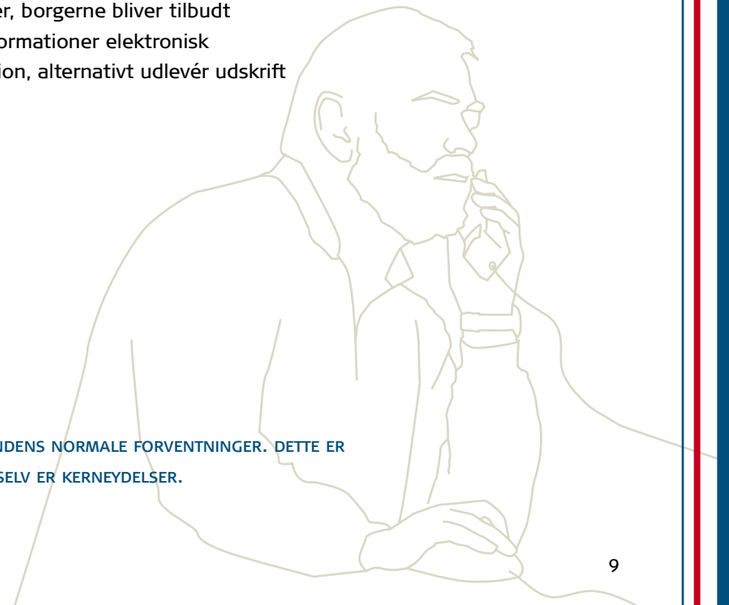
Digital service

DET SIDDER I HOVEDET

I Gribskov Kommune skal adgangen til service være så let som muligt, på alle tider af døgnet.

- Sæt dig ind i de digitale muligheder, borgerne bliver tilbudt
- Sæt dig ind i hvordan du søger informationer elektronisk
- Henvis til relevant digital information, alternativt udlevér udskrift

I VIRKELIGHEDEN SKAL DER SÅ LIDT TIL...



SERVICE DEFINERES SOM:
PERIFERI YDELSER, DER LIGGER UDEN FOR KUNDENS NORMALE FORVENTNINGER. DETTE ER TIL FORSKEL FRA SERVICEYDELSER, SOM I SIG SELV ER KERNEYDELSER.

Tag hånd **om fejl**

I Gribskov Kommune gør vi vores bedste for at minimere risikoen for, at vi begår fejl, og vi tager hånd om de fejl, der sker.

- Erkend over for borgeren, hvis du har lavet fejl
- Vi bruger fejlen til selv at lære af
- Vi fortæller vores kolleger om fejlen, så alle kan lære af det

SÉLV ET HØJT TÅRN BEGYNDER VED JORDEN.
(– japansk ordsprog)

EN FEJL ER FØRST RIGTIGT EN FEJL, HVIS DEN IKKE ERKENDES.
(– citat)

Vi **bliver bedre** hele tiden

At give god service og kommunikere godt med borgerne er et håndværk, som kræver træning og vedligeholdelse.
I Gribskov Kommune øver vi os hele tiden og efterspørger feed-back og feed-forward, der kan gøre os bedre til:

Kontaktinformation:
Gribskov Kommune
Borgerservice
Mail: borgerservice@gribskov.dk
– mærk mail "serviceguide"
Tlf: 7249 6001