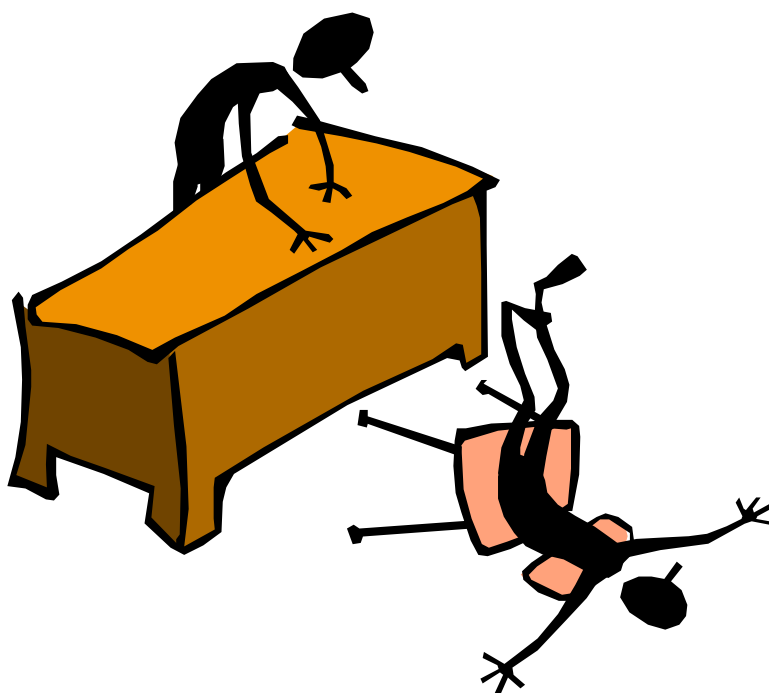




Serviceplan for Tromsø kommune



2003 – 2006

Vedtatt i Tromsø kommunestyre 25.06.03

Innhold

1.0 Bakgrunn	2
2.0 Service i offentlig sektor	3
3.0 Bakteppe	5
3.1 Faktorer som premissleverandører.....	5
3.2 Trender i samfunnet.....	6
3.2.1 Selvhjelp og innhenting av informasjon.....	6
3.2.2 Med blikket på tjenester.....	6
3.2.3 Tjenestepakker.....	6
3.2.4 Informasjon om rettigheter og plikter – serviceerklæringer.....	6
4.0 Servicevisjon	7
5.0 Mål for service i Tromsø kommune	7
5.1 Prosessmål.....	7
5.2 Resultatmål.....	7
5.3 Strategier.....	7
5.3.1 Holdninger.....	7
5.3.2 Nærhet og medvirkning.....	7
5.3.3 Åpenhet og tillit.....	8
5.3.4 Kommunikasjon.....	8
5.3.5 Tilgjengelighet.....	8
5.4 Gevinster.....	8
6.0 Servicetorgetts rolle	8
7.0 Tiltak	9
7.1 Brukerråd for service.....	9
7.2 Tjenestebeskrivelser.....	9
7.3 Serviceavtaler.....	9
7.4 Serviceerklæringer.....	10
7.5 Servicerutiner.....	10
7.6 Tilgjengelighet.....	10
7.7 Pådriver.....	10
7.8 Opplæring.....	10
7.9 Brukerundersøkelser.....	10
7.10 Informasjonsstrategi.....	11
7.11 Klagehåndtering.....	11
7.12 Kriseinformasjon.....	11
8.0 Framdriftsplan	12
9.0 Prinsipper for service i Tromsø kommune	13
10.0 Serviceregler	13
10.1 Generelle.....	13
10.2 Ansikt til ansikt.....	14
10.3 På telefonen.....	14
10.4 I skrift.....	14
11.0 Sluttord	15

1.0 Bakgrunn

Den nye administrative organiseringen av Tromsø kommune som ble satt i verk i 2002, innebærer ikke bare en strukturell omlegging av organisasjonen, men også en endring av fokus fra en byråkratisk tenkemåte til en brukerorientert holdning. I dette ligger også en økt oppmerksomhet på service og serviceledelse. Resultatenhetslederne er pålagt ansvar for en bruker- og serviceorientert utvikling av enhetens tjenester. Til støtte for denne utviklingen må service tilsvarende praktiseres internt mellom alle enhetene i kommunen.

Denne planen skal være et styringsverktøy for serviceområdet i kommunen. Den skal gi mål for nivå og ønsket utvikling på serviceområdet og angi hvilke strategier en velger å bruke for å nå disse målene.

Planen skal være forpliktende for alle resultatenhetslederne og støtteenhetslederne i kommuneorganisasjonen. Hvordan de enkelte tiltakene i planen skal komme konkret til uttrykk innenfor enhetene, påligger hver enkelt enhetsleder å bestemme. Service som begrep og realitet må inngå i årlige planer for virksomheten i alle enhetene.

Kvalitet og service henger nøye sammen. God service er også å opprettholde høy kvalitet på saksbehandling og tjenester. Denne planen setter likevel hovedfokuset på selve møtet mellom forvaltningen og innbyggeren.

Mange virksomheter i kommunen har lenge praktisert god service. Denne planen skal være en pådriver for å videreutvikle og høyne servicenivået i alle virksomhetene.

Kommunen skal forsterke og endre praksis for å bli mer brukerorientert ved bl.a.

- å møte mennesker med respekt og likeverdig holdning.
- innenfor rimelighetens grenser å ta sterkere individuelle hensyn og dermed behandle brukerne mindre som gruppe og mer som enkeltindivider.
- i alle sammenhenger å lytte aktivt til presenterte behov hos innbyggere, enten de representerer seg selv, virksomheter eller næringsliv.
- å møte mennesker med personlig engasjement.
- i større grad å legge innbyggerens perspektiv til grunn i saksbehandlingen.
- å utvikle en vi-følelse for å bidra til et felles situasjonsansvar.
- å ta innbyggerne, virksomheter og næringsliv med på råd, ikke bare i forbindelse med beslutninger om hvilke tjenester vi skal utføre, men også om hvordan vi skal utføre tjenestene.
- å legge brukerreaksjoner og brukerundersøkelser til grunn i en kvalitativ evaluering av kommunens tjenester.

Lederne for resultat- og støtteenheterne har ansvar for gjennomføring av tiltakene i planen.

Serviceplanen skal evalueres i 2006.

2.0 Service i offentlig sektor

- Service i offentlig sektor er en ytelse fra en offentlig ansatt til en innbygger. Ytelsen innebærer en verdi for innbyggeren når den er utført etter forutsetningene.
- Service er den individuelle, subjektive opplevelsen en innbygger har under møtet med en offentlig ansatt, ofte kalt "sannhetens øyeblikk".
- Service er også en holdning med ansvar. Å yte service er å gi uttrykk for denne holdningen med vekt på mottakerens opplevelser under vissheten av at opplevelsen av service er subjektiv og situasjonsbetinget. God service er å skape en god opplevelse hos innbyggeren.
- Service er en faktor i ethvert møte mellom en offentlig ansatt og en innbygger enten dette skjer ved personlig møte, over telefon eller e-post, over elektronisk nett, i brev, skjemaer, brosjyrer og andre skriftlige framstillinger.

3.0 Bakteppe

3.1 Faktorer som premissleverandører for servicenivået

Endring i krav og forventninger:

- Innbyggerne og næringsliv krever valgmuligheter mht. tilgjengelighet og tjenester.
- Sterkere vekt på forholdet mellom pris for en tjeneste og opplevd verdi.
- Voksende behov for skreddersøm/individuell tilpassede tjenester.
- Synkende lojalitet/tilhørighet til én tjenesteleverandør.
- Krav om høyere nivå på service - det lille ekstra.
- Krav om ett kontaktpunkt.
- Krav om økt tilgjengelighet til informasjon og tjenester - 24 timer 7 dager i uken.



Førende for hvilke relasjoner kommunen skal ha/bør ha til innbyggere og næringsliv

Teknologisk utvikling:

- Selvbetjening via Internett, elektronisk handel og mobil handel.
- Bruk av Smartkort.
- E-post.
- Teknologi for datainnsamling som muliggjør sammenstilling av informasjon fra forskjellige kilder.
- Kundedatabaser og datavarehus.
- Elektronisk signatur og ID.
- E-faktura.



Rammebetingelser og økonomi fører til press på

- Innbyggernes og næringslivets behov for tjenester er sektorisert.
- Mange kanaler og kontaktpunkter for innbyggere og næringsliv.
- Økt brukermakt.
- Generell kommunikasjon og informasjon når ikke fram til de det gjelder (drukner i støy).

Konkurransen tvinger oss å tilby god service og de beste tjenestene

- Tjenester og pris kan lett kopieres.
- Konkurransen fra private tjenesteleverandører får konsekvenser for arbeidsplasser og lokaldemokratiet.
- Kommunen må gjøre seg fortjent til innbyggernes og næringslivets tillit.
- Toveis-kommunikasjon øker forståelse for tjenesteleveransen.

3.2. Trender i samfunnet

Et grunnleggende utgangspunkt for å utvikle god service er å ha oppmerksomheten rettet mot behovene hos innbyggere, virksomheter og næringsliv. Samfunnet er i rask endring, spesielt teknologisk. Den voldsomme utviklingen Internett har hatt, gjør at mange nå kommuniserer på helt andre måter med omverdenen enn det tilfellet var for bare noen få år siden. Hittil er det de yngre og de middelaldrende som har tatt teknologien i bruk. Nå er "eldrebølgen" snart en virkelighet også på dette området. Det betyr at kommunen må være på nett på samme måte som andre bedrifter og utnytte dette til innbyggerens og kommunens fordel. Vi må likevel ta høyde for at det alltid vil være noen som ikke kan nyttiggjøre seg ny teknologi.

3.2.1. Selvhjelp og innhenting av informasjon

Stadig flere innbyggere ønsker å lete opp informasjon selv, som regel ved hjelp av Internett. Innbyggerne er mindre opptatt av åpningstider og fysisk lokalisering, men ønsker i stor grad å få de samme tjenestene tilgjengelig hjemme i stua over nettet. Det private næringsliv og enkelte statlige etater har gått foran her i arbeidet med å yte tjenester over nettet. Elektroniske skjemaer, "se hvor saken min står" og direkte selvbetjening og kommunikasjon med en kundebehandler er blant de viktige servicetjenestene som benyttes.

På samme måte som vi har en konto i bank, kan vi tenke oss at framtidens innbyggere og bedrifter har sin konto i kommunen hvor det ligger informasjon som de har behov for og kan nyttiggjøre seg ved å betjene seg selv, spesielt på regelstyrte områder.

3.2.2 Med blikket på tjenester

Offentlig sektor blir stadig mer komplisert. Både organisatoriske endringer og flytting av oppgaver og ansvar mellom ulike forvaltningsnivå gjør offentlig sektor uoversiktlig og i noen grad uforutsigbar. Det er ikke mulig for innbyggerne å være oppdatert til enhver tid om hvilke tjenester som kan tilbys, hva disse tjenestene inneholder og hvor de er å finne. Innbyggerne er interessert i tjenesten, ikke i hvordan den er organisert.

3.2.3. Tjenestepakker

En annen serviceytelse er å koble sammen beslektede tjenester i såkalte tjenestepakker. Det betyr at når noen spør om en tjeneste hos en resultatenheter, bør resultatenheteren så langt det er mulig informere om beslektede tjenester hos andre enheter eller sette kunden i forbindelse med Servicetorget.

3.2.4. Informasjon om rettigheter og plikter - serviceerklæringer

Kommunene har lenge hatt plikt til å informere om innbyggernes rettigheter og plikter gjennom kommunelovens § 4 og bestemmelser gitt i forvaltningsloven. Den generelle opplysningsplikten kan ytterligere ivaretas gjennom serviceerklæringer. I tillegg vil en slik serviceerklæring bidra til å gi innbyggerne realistiske forventninger til hva kommunen kan gjøre innenfor sine rammer.

4.0 Servicevisjon

Ved ny administrativ styringsmodell for Tromsø kommune har en lagt til grunn bl.a. følgende prinsipper:

- Stor vekt på nærhet til brukerne og innsikt i deres behov og preferanser.
- Aktiv bruk av serviceerklæringer, kvalitetsmålinger og brukerundersøkelser.

Servicevisjon:

Tromsø kommune skal framstå som en moderne og effektiv organisasjon hvor innbyggerne og brukernes interesser settes i første rekke.

5.0 Mål for service i Tromsø kommune

Tromsø kommune skal gi innbyggerne god service og være en enkel kommune å forholde seg til.

5.1. Prosessmål

- Tromsø kommune skal øke tilgjengeligheten til informasjon om kommunens tjenester.
- Tromsø kommune skal trekke innbyggere, virksomheter og næringsliv med i utviklingen av tjenestetilbudet.
- Alle resultatenheter og støtteenheter skal utarbeide mål for service og iverksette tiltak innenfor sitt ansvarsområde.

5.2. Resultatmål

- Innen 2004 skal Tromsø kommune oppfattes som en meget servicevennlig kommune.
- 80% av innbyggere skal være godt eller svært godt fornøyd med servicen i Tromsø kommune innen 2004.
- Alle henvendelser skal behandles i samsvar med forvaltningslovens bestemmelser om saksbehandlingstid.
- Alle personer som er i kontakt med kommunen, skal føle at de behandles med respekt og høflighet.

5.3 Strategier

5.3.1 Holdning

Tromsø kommune er til for innbyggerne. Ansatte i Tromsø kommune skal legge til grunn et positivt menneskesyn i sitt arbeid og legge særlig vekt på innbyggernes behov.

5.3.2 Nærhet og medvirkning

- Brukerperspektivet skal være styrende for tilrettelegging av tjenestene.
- Innbyggerne skal kunne medvirke i utformingen av tjenestene.
- Innbyggerne skal bli informert på en slik måte at de kan få reell medvirkning.
- Et helhetlig og tverrfaglig perspektiv skal legges til grunn for tjenesteytingen.
- Makt og myndighet skal brukes med varsomhet og forstand i møtet med innbyggerne.

5.3.3 Åpenhet og tillit

- Tillit bygges gjennom åpenhet.
- Vi arbeider ut fra prinsippet om mer offentlighet i forvaltningen.
- Alle skal møtes av dyktige og vennlige medarbeidere som tar innbyggerne på alvor og behandler alle med respekt.
- Vi er ærlige og gir fullstendig og korrekt informasjon.
- Fortrolig informasjon skal behandles i samsvar med reglene for dette.
- Løfter og avtaler skal holdes.

5.3.4 Kommunikasjon

- Ansatte dyktiggjør seg i kommunikasjon gjennom kunnskap og ferdigheter.
- Ansatte skal bruke et folkelig og forståelig språk med færrest mulig fremmedord i alle former for kontakt med innbyggerne.

5.3.5 Tilgjengelighet

- Ei dør, ett telefonnummer, en inngangsportale skal gjelde i Tromsø kommune så langt det er praktisk mulig.
- Fysiske, strukturelle og mentale terskler skal senkes for å gjøre det enkelt å få informasjon, veiledning og tilgang på offentlige tjenester.
- Tromsø kommune skal være en effektiv kommune ved at flest mulig henvendelser blir besvart med en gang eller snarest mulig.

5.4 Gevinster

Vi vil oppnå:

- Mer fornøyde innbyggere.
- Mer fornøyde medarbeidere.
- Mer effektiv kommuneorganisasjon.

6.0 Servicetorgetets rolle

Servicetorget ble etablert som resultatenehet samtidig som den nye kommuneorganisasjonen ble iverksatt. Dette er ikke å forstå slik at kommunal service bare skal ytes i Servicetorget.

Servicetorget har en todelt funksjon.

For det første er Servicetorget kommunens felles møtepunkt med innbyggerne. Her skal spørsmål på alle tjenesteområder mottas og behandles i samsvar med avtalte føringer.

For det andre skal Servicetorget være et kompetansesenter for service- og kvalitetsarbeid med sikte på å senke tersklene mellom kommunen og innbyggerne.

- Servicetorget skal være kommuneomfattende i den forstand at tjenester fra alle resultateneheter skal kunne formidles via Servicetorget. Servicetorget skal kunne ta imot henvendelser og betjene innbyggerne med alle tjenester på avtalt nivå i kommunen.
- Servicetorget skal være resultatenehetenes "forlengede arm" ut til innbyggerne og bidra til at offentlige tjenester blir lettere tilgjengelige for alle.
- Fagansvaret for tjenestene som ytes fra Servicetorget, skal fortsatt ligge hos resultatenehetene. Dette forutsetter en avklart oppgavefordeling og fortløpende

oppdatering. Serviceavtaler mellom resultatenehetene og Servicetorget er derfor svært viktige.

- Det er et mål for kommunen å få med flere statlige og fylkeskommunale tjenester i kommunens servicetorg i tråd med statlige mål.

Servicetorget virksamhetsidé er:

Servicetorget skal ivareta den enkelte brukers behov ved å informere, veilede og tilby offentlige tjenester.

7.0 Tiltak

7.1 Brukerråd for service

Formannskapet er brukerråd for Servicetorget.

I tillegg til dette etableres det uformelle samarbeidsformer med brukergrupper.

7.2 Tjenestebeskrivelser

En tjenestebeskrivelse er et strukturert oppsett over innholdet i en tjeneste og skal fungere som inngangsportale til tjenesten. Formatet skal ikke overskride 1 A4-side. Den skal omfatte navn på tjenesten, kort beskrivelse, målgruppe, vilkår, søknadsfrist, saksgang, beslektede tjenester, garantier, pris/gebyr, saksbehandlingstid, klagemulighet mv. På tjenestebeskrivelsen skal det være lenker til eventuelt søknadsskjema, serviceerklæring, kart, relevante lover, forskrifter og retningslinjer og annet. Det er utarbeidet egen mal for tjenestebeskrivelser. Tjenestebeskrivelsene skal legges ut på Tromsø kommunes hjemmeside på Internett og inngå i oversikten over tjenestene fra A til Å.

Resultatenhetsleder har ansvar for å utarbeide tjenestebeskrivelser over alle sine tjenester og legge disse ut på nettet samt å vedlikeholde disse fortløpende. Tiltaket skal iverksettes når rutine for dette er utarbeidet.

7.3 Serviceavtaler

En serviceavtale er en intern avtale mellom Servicetorget og den enkelte resultatenehet som har overført tjenester til Servicetorget eller samarbeider med Servicetorget om tjenester. Avtalen skal klargjøre hvordan tjenesten skal ytes og hvem som er ansvarlig for den enkelte del av tjenesteleveransen.

Serviceavtalen skal inneholde minst følgende momenter:

- 1) Navn på tjenesten med en visuell oversikt over saksgangen (flytskjema).
- 2) Oppgavefordeling mellom resultateneheten og Servicetorget.
- 3) Anbefalt prosedyre for samhandling ("spilleregler").
- 4) Identifikasjon av hvem som har bidratt i saken slik at den saksansvarlige kan få utdypet informasjon under saksbehandlingen.
- 5) Beslutningsmyndighet.
- 6) Datostemplet varighet.

Serviceavtaler skal utarbeides for alle resultatenehetene.

7.4 Serviceerklæringer

Serviceerklæringer er informasjon til innbyggerne, virksomheter og næringsliv om innhold og avgrensning på offentlige enkelttjenester. Slike erklæringer vil avklare brukernes forventninger til en konkret tjeneste, bidra til likebehandling, skape forutsigbarhet og tillit til forvaltningen og øke kvalitet i planlegging og tjenesteproduksjon. Serviceerklæringer skal lages og vedlikeholdes av resultatene etter innspill fra innbyggerne, virksomheter og næringsliv og skal være en del av kommunens årlige planleggings- og rapporteringsprosess.

7.5 Servicerutiner

Service skal innarbeides som en generell holdning hos alle ansatte, og denne holdningen skal prege all kontakt med innbyggene, virksomheter og næringsliv samt i kontakt og samarbeid mellom enhetene internt i kommunen og med andre forvaltningsnivå. Denne holdningen skal understøttes med konkrete rutiner.

7.6 Tilgjengelighet

Servicetorget skal være tilgjengelig i samsvar med brukernes behov. Resultatenhetene og saksbehandlerne skal være tilgjengelig for innbyggerne, virksomheter og næringsliv etter en konkret vurdering av hensiktsmessighet og brukerperspektiv. Resultatenhetene og saksbehandlerne skal være tilgjengelig for intern samordning og effektiv saksbehandling. Dette forutsetter utvikling og aktiv bruk av de interne kommunikasjonssystemene.

7.7 Pådriver

Servicetorget skal ha en pådriverrolle for utviklingen av service i kommunen. Dette skal skje i samarbeid med rådmannen og resultatene.

7.8 Opplæring

Servicekompetanse består av kunnskap, ferdighet og holdning. Resultatenhetsleder har ansvar for en bruker- og serviceorientert utvikling av enhetens tjenester. Enhetslederen har ansvar for å gi nødvendig opplæring av egne ansatte og iverksette tiltak. Serviceopplæring av ansatte kan skje ved kurs internt i enheten eller på tvers av enhets- og faggrenser. Slike kurs kan utvikles og gjennomføres av sentral støtteenhet. I tverrfaglige saksbehandlingkurs bør språkbruk inngå som fast tema. Service skal inngå som modul i leder- og ledelsesutviklingsprogrammet.

7.9 Brukerundersøkelser

For å kunne vurdere utviklingen i servicearbeidet, må det gjennomføres brukerundersøkelser. Slike undersøkelser må kunne måle forventninger, opplevelser, tilfredshet og servicekvalitet.

Brukerundersøkelser skal gjentas regelmessig slik at resultatene kan sammenlignes og dokumentere utviklingstrekk og avdekke flaskehals. Resultatene vil være en del av grunnlaget for vurderingen av hvilke tiltak kommunen må iverksette.

Overvåkning av serviceutviklingen vil kunne ivaretas ved bruk av ny teknologi. Signaler fra Arbeids- og administrasjonsdepartementet (AAD) tyder på at kommunene vil bli pålagt et krav om å foreta årlige brukerundersøkelser.

7.10 Informasjonsstrategi

Dette omhandler kommunens strategi for generell informasjonen til innbyggerne gjennom egne kanaler og via media. Det skal legges sterk vekt på interaktiv kontakt mellom innbyggerne og kommunen. Kommunens Internett- og intranettsider ble oppgradert i 2002 og 2003 for bedre å kunne imøtekomme innbyggernes behov for informasjon og interaktive tjenester. Dette arbeidet videreføres kontinuerlig.

7.11 Klagehåndtering

Klager på tjenester er en ressurs for forbedringer. Gode rutiner for behandling av tilbakemeldinger fra brukerne er et nyttig redskap for justeringer. Resultatenhetslederen er ansvarlig for å håndtere klager på service innenfor sin enhet. Servicetorget skal være kompetanseenhet til støtte for resultatenhetene ved klager på service. Dette gjelder ikke formelle klager på enkeltvedtak som skal behandles av den enkelte resultatenhet i samsvar med reglene for dette.

7.12 Kriseinformasjon

I krisesituasjoner vil det ofte være behov for et sentralt sted i kommunen hvor publikum kan få informasjon, råd og henvisning til rett hjelpeinstans. Servicetorget skal være dette stedet. Det vil bli utarbeidet en særskilt plan med rutiner for hvordan en skal håndtere slike situasjoner.

Kommunens nettsted er tilrettelagt for kriseinformasjon. Det vil si at nettstedet under kriser vil gå i krisemodus hvor all kritisk informasjon om den aktuelle situasjonen vil bli lagt ut. Publikum som ønsker informasjon fra de ordinære sidene, vil imidlertid med et tastetrykk kunne velge disse sidene.

8.0 Framdriftsplan

Målområde	Fase A (Innen 1 år)	Fase B (Innen 2 år)	Fase C (Innen 3 år)
Pålitelighet	Målbar saksbehandlingstid og serviceerklæringer på enkelte tjenester	Serviceerklæringer på utvalgte tjenester på hvert tjenestoområde	Serviceerklæringer som integrert prosess
Tilgjengelighet	Utvidet tilgjengelighet til informasjon på Internett/intranett. Lett intern tilgjengelighet mellom resultatenheter. Lett tilgjengelighet på telefonen	Direkte kommunikasjon med kunden over Internett	Innbyggere og næringsliv når Tromsø kommune i ulike kanaler 24 timer i døgnet, 7 dager i uka
Interaktivitet/selvbetjening	Elektroniske skjemaer på Internett	Elektroniske skjemaer sendes over nett og integreres i saksarkivsystemet som ledd i en behandling	Innbyggeren kan til enhver tid sjekke status på sin sak. Selvbetjening på regelstyrte områder
Oppfølging	Ingen henvendelser skal slippes før innbyggere/næringsliv har fått svar innen lovfestede frister eller lokalt fastsatte frister	Ingen henvendelser skal slippes før innbyggere/næringsliv har fått svar innen lovfestede frister eller lokalt fastsatte frister	Kommunen har systemer som gjør at all informasjon om den enkelte innbygger og bedrifts kontakt med kommunen er samlet på ett sted. Svar kan finnes der og da i stor utstrekning
Framferd	Innbyggere og næringsliv behandles med respekt og likeverdig holdning	Serviceegenskaper belønnes høyt og er attraktive i organisasjonen. Klager anses som viktige innspill til forbedringer	Innbyggerorientert organisasjon er gjennomført i stor utstrekning i Tromsø kommune
Informasjon	Enklere språkbruk. Kvalitetssikring av språket i brosjyrer, planer og vedtak. Plan for kriseinformasjon	Enkelt og presist språk. Vi bruker ulike kanaler (elektroniske og manuelle) for informasjon og dialog	Informasjonen er tilpasset innbyggerne og næringslivets behov
Brukerorientering	Dialog med grupper og lokalsamfunnsutvalg for å utvikle tjenestetilbud med tilhørende beskrivelse og serviceerklæringer. Brukerundersøkelser gjennomføres. Brukerråd for service opprettes	Tjenestebeskrivelser er utarbeidet. Innspill fra innbyggerne og næringslivet gir føringer til politiske prioriteringer. Individuelt tilpasset service og informasjon.	Individuelt tilpasset service og informasjon er gjennomført i stor utstrekning

9.0 Prinsipper for service i Tromsø kommune

Tromsø kommune skal

- framstå som en moderne og effektiv organisasjon hvor innbyggerne og brukernes interesser settes i første rekke.
- gi innbyggerne god service og være en enkel kommune å forholde seg til.
- legge til grunn et positivt menneskesyn i utøvelsen av virksomheten.
- møte mennesker med respekt og likeverdig holdning uavhengig av bakgrunn, kjønn, etnisitet og status.
- i alle sammenhenger lytte aktivt til presenterte behov hos innbyggere, virksomheter og næringsliv.
- innenfor rimelighetens grenser ta individuelle hensyn og dermed behandle brukerne mindre som gruppe og mer som enkeltindivider.
- møte mennesker med respekt og personlig engasjement.
- blant annet legge en persons perspektiv til grunn i saksbehandlingen.
- utvikle en vi-følelse for å bidra til et felles situasjonsansvar.
- ta innbyggerne, virksomheter og næringsliv med på råd, ikke bare i forbindelse med beslutninger om hvilke tjenester som skal utføres, men også om hvordan tjenestene skal utføres.
- legge brukerreaksjoner og brukerundersøkelser til grunn i en kvalitativ evaluering av kommunens tjenester.

Alle ledere har ansvar for at disse prinsippene legges til grunn for den daglige virksomheten innenfor sitt ansvarsområde.

For å fremme kompetanse og praksis i den generelle virksomheten utdeles en servicepris hvert år. Det skal utarbeides egne retningslinjer for denne.

10.0 Serviceregler

10.1 Generelle

- "Jeg er kommunen" når jeg utfører arbeid som ansatt i Tromsø kommune.
- Jeg er en god ambassadør for kommunen.
- Vær tilgjengelig. Når det er umulig, sørg for å gi informasjon om det.
- Lytt, les og observer med interesse og still spørsmål for å få tak i innbyggerens budskap.
- Vær klar i eget budskap.

- Gi svargaranti dersom saken må undersøkes nærmere.
- Overhold frister.
- Vær profesjonell ved å skille sak og person.
- Vær bevisst på ditt ansvar i "sannhetens øyeblikk".
- Vær lojal overfor arbeidsgiver i møtet med innbyggeren.

10.2 Ansikt til ansikt

- Gi oppmerksomhet – etabler øyekontakt.
- Legg fra deg det du har i hendene.
- Vær vennlig i møtet med innbyggeren.
- Skap trygghet.
- La det være samsvar mellom det du sier med ord og det du formidler med kroppen.
- Tilpass kommunikasjonen til innbyggerens forutsetninger (alder, eventuelle sansehemninger, språk mv).
- Vær konkret.
- Unngå ventetid.

10.3 På telefonen

- Definer hvor innringeren er kommet og presenter deg.
- Gi innringeren følelse av å være velkommen.
- Bruk en vennlig og rolig stemme.
- Ikke si mer enn nødvendig.
- Svar tilfredsstillende på henvendelsen dersom det lar seg gjøre.
- Hvis svar ikke kan gis straks, finn ut hva innringeren ønsker slik at innringeren blir satt over til rett person i første forsøk.

10.4 I skrift

- Skriv for innbyggeren, ikke for en eventuell klagebehandler.
- Hold deg til saken.
- Ikke skriv lengre enn nødvendig.

- Bruk korte setninger.
- Bruk norske og enkle ord og uttrykk.
- Fremmedord og faguttrykk brukes bare i nødsfall.

11.0 Sluttord

Service og kvalitet henger nøye sammen. God service er også å levere kvalitetsmessig gode tjenester. Denne planen setter likevel hovedfokuset på selve møtet mellom forvaltningen og innbyggeren. Gjennom en bevisst satsing på og profesjonell tilrettelegging for dette "møtet" ønsker Tromsø kommune å framstå som en moderne og effektiv organisasjon hvor innbyggerne og brukernes interesser settes i første rekke.

For å lykkes med dette er det avgjørende at alle enheter vektlegger og integrerer service i sin generelle virksomhet.

Servicetorget, mars 2003.