



## Framúrskarandi þjónusta við viðskiptavinum

### Þjónustustefna Dalvíkurbyggðar

#### **Einkennisorð: Fagmennska**

Starfsmenn eiga að sinna starfi sínu af fagmennsku og hafa hana ávallt að leiðarljósi

#### **Grunnpáttur: Traust/áreiðanleiki/trúnaður**

Traust á milli starfsmanna og viðskiptavina

Áreiðanleg þjónusta

Trúnaður um menn og málefni

Heiðarleiki, trúmennska, vandvirkni og þagmælska um atriði sem starfsmenn verða áskynja í starfi

#### **Gildi: Virðing, jákvæðni, metnaður**

Að viðmót starfsmanna einkennist af jákvæðni og virðingu fyrir viðskiptavininum

Að það ríki samstaða og samvinna um að veita þjónustu af metnaði og ánægju

#### **Þjónustumiðuð vinnuþing – þjónustulund sé ríkjandi og eðlileg**

Þjónustustefnan sé aðgengileg fyrir starfsmenn og verði þannig eðlilegur hluti af daglegri starfsemi

Starfsmenn fái viðeigandi þjálfun, tæki og tól, til að veita góða þjónustu

Starfsmenn tileinki sér hugarfar og vinnubrögð sem eru í samræmi við kröfur vinnustaðarins

Að starfsmenn sýni gott fordæmi með jákvæðum og uppbyggjandi samskiptum sín á milli og á milli vinnustaða.

Að yfirmenn hafi sýn á það hvernig þeirra vinnustaður geti sem best veitt framúrskarandi þjónustu.

Að starfsstöðvar og starfsmenn séu snyrtileg

Að vera gagnrýnin á eigin störf og veitta þjónustu

Að virk eftirfylgni sé á starfsstöðvum

Að þjónustustefna hvers vinnustaðar/starfsstöðvar sé kynnt fyrir nýju starfsfólki



## **Ábendingar og kvartanir**

Að viðskiptavinir fá tækifæri til að koma ábendingum á framfæri á einfaldan hátt.  
Að starfsmenn taki vel á móti ábendingum og komi þeim í ferli og úrvinnslu.

## **Upplýsingaflæði**

Að ferlar séu skýrir og að skilaboð og upplýsingar fari réttar boðleiðir. Að starfsmenn og stofnanir miðli upplýsingum sín á milli, eftir því sem við á. Markmiðið er að hafa í sem flestum tilfellum einn snertiflöt þannig að viðskiptavinum sé ekki vísað á milli starfsmanna að óþörfu.

Að viðskiptavinir þurfi ekki að bíða lengi eftir viðbrögðum, t.d. svörun í tölvupósti.

Að mál og erindi séu afgreidd eins fljótt og auðið er.

Rafræn þjónusta allan sólarhringinn, alla daga. Að upplýsingar séu aðgengilegar á heimasíðu og íbúagátt.

## **Að þekkja viðskiptavininn**

Að spyrja viðskiptavininn reglulega út í þjónustuna; þjónustukannanir, rýnihópar  
Niðurstöður þjónustuúttekta verða nýttar til að bæta þjónustuna.

## **Lausnarmiðuð þjónusta**

Að þjónustan sé framsækin og þróist í takt við tímann

Að þjónusta starfsmannsins sé sveigjanleg og persónuleg

Að viðhorf til breytinga sé jákvætt

## **Þjónusta fyrir alla**

Að allir fái sömu þjónustuna og sömu tækifærin

Að jafnræði og jafnrétti sé haft að leiðarljósi

Að starfsmenn horfist í augu við eigin fordóma og vinni með þá

Samþykkt á 734. fundi byggðaráðs Dalvíkurbyggðar þann 6.05.2015  
Samþykkt á 270. fundi sveitarstjórnar Dalvíkurbyggðar þann 19.05.2015