



Kommunala Integrationsrådet

Datum för undertecknande xxx

Synpunkter på förslag till Servicepolicy för Helsingborgs stad, Dnr 116/2016.

Beskrivning av ärendet

I juni 2015 beslutade kommunfullmäktige i Helsingborg att ge kommunstyrelsen i uppdrag att ta fram en stadsgemensam policy för service.

Helsingborgs stad är en serviceorganisation som ska ge service till invånare, företag och besökare. En servicepolicy handlar om hur verksamheter och stadens anställda ska agera för att staden ska uppfattas som en god servicegivare. Servicepolicyen beskriver vår gemensamma syn på service och vilka principer som ska gälla i stadens gemensamma servicekultur. För att stadens invånare, företag och besökare ska ha goda serviceupplevelser i sina kontakter med staden krävs ett väl utvecklat servicetänkande också internt mellan verksamheter och anställda. Därför beskriver servicepolicyen förhållningssätt som blir gällande för alla anställda i staden, oavsett vad man arbetar med.

Förslaget innehåller sex vägledande principer:

- Vi visar omtanke
- Vi är lätta att nå och förstå
- Vi är kompetenta och nyfikna
- Vi bemöter alla olika
- Vi hittar lösningar
- Vi värdesätter synpunkter och klagomål

Policyen ska vägleda medarbetarna i det dagliga arbetet genom att skapa förutsättningar för att förstå behoven hos dem som staden är till för. Utifrån den förståelsen anpassar medarbetarna sitt bemötande, sin tillgänglighet och utformningen av våra tjänster.

God service är en förutsättning för att vision om Helsingborg 2035 ska bli verklighet.

Kommunfullmäktige kommer att besluta om servicepolicyen under hösten 2016. Servicepolicyen kommer att ersätta stadens kvalitetspolicy från 2007.

Synpunkter på förslag till Servicepolicy för Helsingborgs stad.

Kommunala Integrationsrådet (KIR) har fått möjlighet att lämna synpunkter på förslag till Servicepolicy för Helsingborgs stad.

KIR består av ledamöter från dels Invandrarföreningarnas samorganisation (Inva-Sam) och dels politiskt tillsatta ledamöter. Under KIR's sammanträde den 3 maj 2016 beslutades att KIR's politiskt tillsatta ledamöter avstår från att lämna sina synpunkter i ärendet. Nedan följer Inva-Sams synpunkter på förslaget.

Kommunala Integrationsrådet ställer sig tveksamt till en del av förklaringarna och beskrivningarna i förslag till servicepolicy. Rådet saknar tydlighet i hur man ska bemöta invånarna och på vad sätt man ska leverera de tjänster som invånarna efterfrågar.

I inledningen står det att "en god service är en förutsättning för att vår vision om Helsingborg 2035 ska bli verklighet". Det är en väl formulerad text, men den beskriver inte *hur* denna goda service ska levereras.

Rådet skulle vilja att servicepolicyen preciserar hur staden ska leverera god service till invånarna genom att förtydliga:

- Vilket bemötande invånaren kan vänta sig vid besök
- Att den som ringer alltid får svar, **stadens medarbetare svarar även när det ringer i andras telefoner**
- Stadens medarbetare återkommer samma dag och bekräftar förfrågan med besked om när beslut ska meddelas. Besked som att detta ärende handläggs av min kollega men hen är på semester, ska inte förekomma eftersom alla medarbetare har ett gemensamt ansvar gentemot invånaren.

I förslaget anges under principen om synpunkter och klagomål att "vi har rutiner för hur vi agerar när vi får synpunkter". Rådet skulle gärna se dessa rutiner beskrivna i servicepolicyen, exempelvis:

- Inom vilken tidsram staden bemöter klagomål.
- Hur invånarna ska göra för att framföra klagomål. Finns det exempelvis särskilda blanketter för det? Var finns dessa blanketter? Finns de på olika språk och i så fall vilka?
- Hur klagomål ska åtgärdas.

Rådet saknar även tydliga besked om hur staden inkluderar mångfald i servicepolicyen. Rådet vill att staden lyfter fram ett mångfaldsperspektiv i servicepolicyen. Exempelvis i kommunikation med språksvaga invånare. I dag saknas förutsättningar för denna målgrupp att gå vidare med sina ärenden för en rättvis behandling. Det bör vidare skapas strukturer som ger lika möjligheter för en aktivare stad Helsingborg. En sådan struktur skulle mycket väl kunna inkludera Inva-Sam.

För övrigt anser Kommunala Integrationsrådet att förslag till servicepolicy innehåller viktiga och tydliga förbättringar för invånarna i Helsingborg.

Mohamed Hélaoui
Ordförande Kommunala Integrationsrådet