

Þjónustustefna Akureyrarbæjar

Markmið þjónustustefnunnar er að starfsfólk Akureyrarbæjar veiti framúrskarandi þjónustu.

Þjónusta Akureyrarbæjar á að vera

Fagleg

- starfsmenn hafi góða þekkingu á verkefnum sínum og vinni saman að því að veita góða þjónustu.

Lipur

- starfsmenn temji sér vinsamlegt viðmót þar sem starfsgleði og vilji til að leita lausna eru í fyrirrúmi.

Traust

- starfsmenn gæti trúnaðar í hvívetna og sýni ábyrga og heiðarlega framkomu, virði viðskiptavini og gæti jafnræðis.
- starfsmenn gæti þess að ásýnd þeirra og umgengni á vinnustað beri vott um virðingu þeirra fyrir starfi sínu og verkefnum.

Leiðir til að ná markmiði þjónustustefnunnar eru þessar:

- Innleiðing stefnunnar fer fram í samvinnu við starfsmenn
Ábyrgð: Starfshópur skipaður af bæjarstjóra
- Gildin fagmennska, lipurð og traust verði gerð sýnileg
Ábyrgð: Starfshópur skipaður af bæjarstjóra
- Starfsmenn hvattir til að gera gildin að sínum
Ábyrgð: Forstöðumenn stofnana
- Öllum starfsmönnum verður gefinn kostur á námskeiðum um góða þjónustu
Ábyrgð: Forstöðumenn og bæjarstjórn (fjárveiting)
- Gæði þjónustunnar verði metin reglulega
Ábyrgð: Framkvæmdastjórn og embættismenn

Þjónustustefnan skal koma til endurskoðunar eigi sjaldnar en á fjögurra ára fresti.

Ábyrgð: Stjórnsýslunefnd.

Þjónusta starfsfólks Akureyrarbæjar er

Fagleg

- Við höfum góða þekkingu á verkefnum okkar
- Við hjálpumst að innan og á milli vinnustaða
- Við beinum erindum í réttan farveg og vísum þeim áfram fremur en fólki
- Við nýtum okkur kvartanir og ábendingar til að bæta þjónustuna
- Við erum áreiðanleg, orðvör og orðheldin

Lipur

- Við tökum vinsamlega á móti fólki, brosum, heilsum og hlustum
- Við sýnum fólki athygli um leið og það birtist
- Við svörum síma eins fljótt og unnt er án þess að hann trufla aðra þjónustu
- Við svörum erindum eins fljótt og hægt er
- Við leitum góðra leiða og lausna

Traust

- Við komum heiðarlega fram við alla og gætum jafnræðis
- Við sýnum trúnað og traust og gætum þagmælsku
- Við sýnum öllum virðingu, umburðarlyndi og skilning
- Við gætum viðkvæmra gagna og upplýsinga
- Við erum snyrtileg og berum virðingu fyrir umhverfi okkar