



# Servicelöfte, frågor och svar

## Varför är servicelöftet så allmänt?

Servicelöftet är allmänt formulerat för att alla verksamheter inom Gävle kommun med våra bolag och förbund ska kunna stå bakom det.

## Vad betyder servicelöftet?

Servicelöftet lyder: Vi gör ditt företagande enklare. För att få vägledning och stöd i vad det innebär kommer ett förtydligande att tas fram. Förtydligandet revideras vid behov, och beslutas inte av kommunfullmäktige. Förtydligandet skulle till exempel kunna formuleras så här:

Servicelöftet ger dig som företagare:

- Service som är professionell, snabb och tydlig.
- Service som bygger på dialog, ett lösningsorienterat arbetssätt och respekt för tid och behov.
- En enkel väg in.

Varje verksamhet behöver ta fram förklaringar på vad det här innebär för dem. Det kan till exempel handla om hur snabbt vi återkopplar, när man kan förvänta sig ett beslut, vilka tider vi finns tillgängliga etcetera.

## Hur ska verksamheterna kunna leva upp till löftet?

Vi arbetar fram en servicepolicy parallellt med servicelöftet. Arbetshypotesen är att servicelöftet och servicepolicyn speglar varandra men med olika målgrupper.

Servicelöftet är riktat till näringslivet, och servicepolicyn till alla anställda i Gävle kommun med våra bolag och förbund. Sid 2(3)

För att ta konkretisera servicepolicyn kommer verksamheterna att ta fram egna serviceguider, där de beskriver hur just de ska arbeta för att leva upp till servicepolicyn. Vissa verksamheter har redan startat arbetet med att ta fram serviceguider, och vår bedömning är att servicepolicyn kommer att vara så allmänt hållen att verksamheterna inte kommer att behöva göra om sina serviceguider i någon större omfattning.

### **Hur ska vi veta när vi har levt upp till löftet?**

Det är inte vi som avgör när vi har lyckats, det är företagen. Men för att kunna följa upp om vi är på rätt väg kommer vi att ta fram några få mått (serviceåtaganden) som vi bedömer är relevanta och mäter rätt saker. Det kan mycket väl vara mätningar som vi redan gör.

### **Hur ser tidplanen och processen framåt ut?**

Servicelöftet går upp för beslut på kommunstyrelsens möte den 10 mars, och därefter till kommunfullmäktige den 30 mars.

Förtydligandet tas fram parallellt med att servicelöftet beslutas. Förtydligandet kommer att uppdateras löpande efter behov.

Arbetet med att ta fram serviceåtaganden pågår. Tidplanen är att de ska beslutas i december 2026 för att få komma med i verksamhetsplaneringarna för 2027.

Arbetet med att ta fram en servicepolicy är påbörjat parallellt med servicelöftet och pågår under 2026.

Verksamheterna ansvarar själva för att ta fram serviceguider. Vi kommer att ta fram en vägledning som stöd till verksamheterna i det arbetet.

### **Hur ska servicelöftet förankras?**

Servicelöftet med förtydligande ska förankras både externt, med näringslivet, och internt, hos medarbetarna i Gävle kommun med våra bolag och förbund. Exakt hur förankringen ska gå till beskrivs i en kommunikationsplan som vi arbetar med just nu. Det kan till exempel handla om att använda kanaler som intranät, webbplatser, sociala medier, möten och evenemang.

## **Servicelöfte, policy, åtagande, guider och förtydligande. Det är många ord med service. Vad är skillnaden?**

**Servicelöfte:** Vårt löfte till näringslivet för att förbättra företagsklimatet.

**Servicepolicy:** Vår interna policy som gäller för alla anställda i Gävle kommun med våra bolag och förbund. Policyn omfattar, till skillnad från löftet, alla våra kunder, både interna och externa.

**Serviceåtagande:** Ett fåtal mått som vi använder för att mäta att vi lever upp till servicelöftet.

**Serviceguide:** Varje verksamhet tar fram en egen serviceguide som beskriver hur just den verksamheten ska arbeta med service.

**Förtydligande:** Kompletterar servicelöftet. Ska vara vägledande och stödjande, men samtidigt ge utrymme för respektive verksamhets ansvarsområde.

### **Hur har det gått till när servicelöftet har tagits fram?**

Ett förslag till servicelöfte arbetades fram av Företagsklimatrådet. Förslaget skickades sedan ut för synpunkter till samtliga sektorers, bolags och förbunds ledningsgrupper. Dessutom fick tre branschorganisationer från näringslivet tycka till om servicelöftet. Efter inkomna synpunkter revideras servicelöftet till det löfte som nu går upp till beslut i kommunstyrelsen och kommunfullmäktige.