

Service – från ord till handling

Information till kommunstyrelsen 8 juni 2026

Uppdraget från kommunstyrelsen

Kommunstyrelsen beslutar att kommundirektören ges i uppdrag att utarbeta och införa

- ett **servicelöfte** till näringslivet
- en **serviceguide** till kommunkoncernens medarbetare

för att förbättra företagsklimatet i Gävle kommun.

Beslut i KS 2025-10-14
§ 181 Uppdrag om servicelöfte och en serviceguide
Dnr: 25KS495

Policy som plattform för guiderna

Som en plattform för arbetet med serviceguiderna har en kortfattad Servicepolicy prövats i syfte att

- stärka och tydliggöra en kultur med en gemensam och likvärdig service (internt och externt)
- stärka och tydliggöra kundfokuset i allt arbete.

Förslaget till Servicepolicy var: "Jag gör invånaren nöjdare".

Förslaget till Servicepolicy på remiss

Servicepolicyn skickades ut på remiss till

- arbetsgivarutskottet
- HR
- centrala samverkansgruppen
- ledningen i respektive sektor, bolag och förbund.

Två tydliga linjer framträdde:

1. Ett sådant styrdokument behövs inte.
2. I stället bör medarbetarpolicyn uppdateras med förväntningar kring kundfokus, service och även det tillitsfulla förhållningssättet (exempel nästa sida).

Förväntningar på medarbetaren

1. **Du har alltid invånarens, kundens eller besökarens upplevelse, behov och perspektiv i fokus.**
2. Du respekterar alla människors erfarenheter och lika värde, välkomnar olika tankar och uppmuntrar idéer och åsikter.
3. **Du ger god service genom att bemöta både invånare och kollegor på ett professionellt, engagerat och respektfullt sätt.**
4. Du förstår innebörden av politisk styrning och följer fattade beslut.
5. Du förstår hur ditt uppdrag hänger ihop med andras, och söker samarbete.
6. Du visar handlingsförmåga i ditt uppdrag genom att vara delaktig i måluppfyllelser och utveckling, och ta initiativ till förbättringar.
7. Du bidrar aktivt till en god arbetskultur genom att visa tillit, värdesätta andras kompetenser, dela med dig av information och vara tydlig i din kommunikation.
8. Du ger, tar och efterfrågar återkoppling och ser det som ett naturligt lärande.

Utarbeta och införa

Företag

1. Servicelöfte
2. Förtydliganden
3. Uppföljning

Medarbetare

4. Servicepolicy
5. Serviceguider

Vägledning för serviceguide

- En serviceguide bör vara aktuell och användbar inom varje specifikt ansvarsområde i förvaltningen, bolagen eller förbunden. Därför behöver verksamheterna ta fram en egen serviceguide utifrån den egna kundgruppens behov och förutsättningar.
- För att stödja framtagandet av serviceguider kommer verksamheterna att erbjudas en vägledning i arbetet som tas fram under maj/juni 2026.
- Målet är att verksamheterna inom Gävle kommun med bolag och förbund har tagit fram sin egen serviceguide till 1 juni 2027.
- Serviceguiderna behöver kunna uppdateras på ett smidigt sätt, vilket förenklas av beslut och rådighet över guiden inom verksamheten.

Tidplan



Aktivitet	Datum
Informationsmöte inför KS	2 juni 2026
Information i KS	8 juni 2026
Serviceguider färdiga	1 juni 2027