



# Servicepolicy

**Fastställt av** regionfullmäktige  
**Framtagen av** regionstyrelseförvaltningen  
**Datum** 2018-06-18  
**Gäller** 2018-2019  
**Ärendenr** RS 2018/238  
**Version** [1.0]

## Servicepolicy

Region Gotland finns till för medborgare, företagare, besökare och de individer som tar del av regionens tjänster. I Region Gotlands styrmodell finns under samhällsperspektivet målet: *Gotlänningar känner sig delaktiga* och under verksamhetsperspektivet målet: *God tillgänglighet till Region Gotland*.

Servicepolicyn lägger grunden för den service Region Gotland erbjuder oavsett vilken verksamhet det handlar om.

Våra värderingar delaktighet, förtroende och omtanke ringar in ett förhållningssätt som visar sig i ord och handling.

Öppenhet, tillgänglighet och dialog är verktyg vi använder oss av i alla våra kontakter.

### Tillgänglighet

Det ska vara lätt för alla, oavsett förutsättningar, att komma i kontakt med oss. Det betyder att det ska finnas flera olika sätt att nå oss, till exempel genom personliga möten, telefon, e-post och via digitala tjänster. Vi talar och skriver tydligt och anpassar vårt språk efter behov och förväntningar.

### Kommunikation och delaktighet

Vi har god kommunikation i alla våra kontakter. Vi skapar delaktighet genom vårt sätt att kommunicera och föra dialog.

Vi ger information och tar tillvara på förslag och synpunkter. Vi återkopplar, ger besked och svarar på frågor så snabbt vi kan. Vi hjälper varandra inom organisationen och samarbetar för att alltid ge god service.

### Förtroende

Varje kontakt, oavsett hur den sker ger oss en möjlighet att öka förtroendet för Region Gotland.

Vi inger förtroende, bland annat genom att vara öppna, lyhörda, professionella och hålla det vi lovar.

### **Omtanke**

Vi bemöter alla, oavsett förutsättningar, med respekt och omtanke. Vi anstränger oss för att förstå och tillgodose behov och förväntningar hos dem vi finns till för.

### **Kompetens**

Rätt kompetens är grunden för god service. Vårt bemötande är alltid sakligt och professionellt.

Varje enskild medarbetares kompetens, agerande och förhållningssätt påverkar bilden av Region Gotland och bilden av Gotland.

### **Ansvar**

Varje styrelse/nämnd ansvarar för att servicepolicyn efterlevs. Varje förvaltning utarbetar egna serviceriktlinjer utifrån servicepolicyn. Förutom varje förvaltnings riktlinjer finns ytterligare förvaltningsövergripande riktlinjer för Region Gotlands samordnade och integrerade kundtjänst.

### **Uppföljning**

Regionstyrelsen följer upp servicepolicyn och arbetet med riktlinjer. Varje styrelse/nämnd följer upp riktlinjer i egna verksamheter.

- Enheten för kvalitet och utveckling inom Regionstyrelseförvaltningen, ansvarar för uppföljning av servicepolicy.
- Avdelningen för kommunikation inom Regionstyrelseförvaltningen, ansvarar för uppföljning av serviceriktlinjer för Region Gotlands samordnade och integrerade kundtjänst.
- Förvaltningarna ansvarar för att följa upp förvaltningsspecifika serviceriktlinjer.

### **Närliggande riktlinjer och dokument**

Det finns ett antal koncerngemensamma dokument som liksom servicepolicyn vägleder oss i arbetet och våra kontakter med brukare/medborgare. Dessa är:

- Kommunikationspolicy
- Riktlinjer för Kvalitet och verksamhetsutveckling
- Netikett – IT och teleriktlinjer för anställda
- Riktlinjer för social medier
- Likabehandlingspolicy