



## MØTEINNKALLING

**Utval:** Arbeidsmiljøutvalet  
**Møtestad:** Formannskapssalen Herøy rådhus  
**Dato:** 05.01.2018  
**Tid:** 13:30

Melding om forfall til tlf. 70081300.

Forfall til møte i kommunale organ skal vere gyldig i hht. Lov om kommuner og fylkeskommuner § 40, nr. 1.

Varamedlemer som får tilsendt sakliste, skal ikkje møte utan nærare innkalling.

---

Fosnavåg, 21.12.17

Olaug Andreassen  
leiar

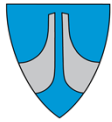
**SAKLISTE:**

Saksnr	Innhold
PS 1/18	Godkjenning av innkalling og sakliste
PS 2/18	Protokoll fra førre møte.
PS 3/18	Serviceplakat
PS 4/18	Møteplan 2018



**PS 1/18 Godkjenning av innkalling og sakliste**

**PS 2/18 Protokoll frå førre møte.**



HERØY KOMMUNE  
HERØY KOMMUNE

Rådmannen

## SAKSFRAMLEGG

---

Sakshandsamar:	OJK	Arkivsaknr:	2017/1546
		Arkiv:	030

---

Utvalsaksnr	Utval	Møtedato
3/18	Arbeidsmiljøutvalet	05.01.2018
	Formannskapet	09.01.2018
	Kommunestyret	18.01.2018

### SERVICEPLAKAT

#### Tilråding:

Kommunestyret godkjenner Serviceplakaten slik han ligg føre.

#### Særutskrift:

- Rådmannen si leiargruppe
- Hovudtillitsvalde

## **Vedlegg:**

- Serviceplakat

### **Samandrag av saka:**

Det er utarbeidd ein serviceplakat for kommunen. Plakaten skal vere ei viktig påminning for kommunalt tilsette om kva som vert forventa av dei.

### **Saksopplysningar:**

I samband med evalueringa etter Kommunekompasset vart det peika på som ei svak side ved kommunen sin forvaltningspraksis at kommunen ikkje har utarbeidd serviceerklæring som verktøy for servicefokus i heile organisasjonen.

Kommunen gjennomførde ei innbyggjarundersøking i 2017. På spørsmål om «Møte med din kommune» scorar kommunen 0,1 under snittet. Innanfor fleire område ligg ein litt over snitt og for andre ligg ein litt under, innanfor ein variasjon på +/- 0,1. For området informasjon frå kommunen, ligg ein under snitt med 0,2 utan at dette er spesifisert noko meir.

På spørsmål om tillit til kommunen ligg ein også 0,1 under landsgjennomsnittet. Spesielt dårleg kjem ein ut på spørsmål om kommunen handsamar like saker likt (-0,2) og om kommunen følgjer lover og reglar (-0,3).

I dei frie kommentarane i undersøkinga vert det m.a. peika at enkelte innbyggjarar opplever arroganse og mangel på respekt i møte med kommunen, andre kommenterer at tilsette er lite tilgjengelege.

I K-sak 92/17 Innbyggjarundersøking 2017 vart det gjort slikt vedtak:

*«Kommunestyret er glad for at innbyggjarane i kommunen er meir fornøgde med tenestene enn landsgjennomsnittet. Her er likevel potensial for vidare utvikling.*

*Kommunestyret er ikkje tilfreds med resultata for områda transport og tilgjenge (3,1), møte med kommunen (3,7) og tillit (3,8). I det vidare arbeidet med organisasjonsutvikling må service og tiltak for å bygge tillit vere sentrale tema.»*

Dette er bakgrunnen for at rådmannen har teke initiativ til å utarbeide ein serviceplakat. Serviceplakaten er drøfta med dei tillitsvalde og leiargruppene i dei ulike sektorane.

### **Vurdering og konklusjon:**

Kommunen er til for innbyggjarane. Det er difor heilt sentralt at kommunen er imøtekomande, tilgjengeleg og møter alle med interesse og respekt. Det skal også vere sjølvsgatt at kommunen følgjer lover og reglar og handsamar like saker likt.

Serviceplakaten skal vere ei dagleg påminning for alle tilsette kva som vert forventa av dei. Serviceplakaten skal difor vere godt kjend i heile organisasjonen. Dette er eit leiaransvar.

Fosnavåg, 11.12.2017

Olaus-Jon Kopperstad  
Rådmann



HERØY KOMMUNE  
HERØY KOMMUNE

# SERVICEPLAKAT

Serviceplakaten skal vere ei påminning om korleis eg samhandlar med dei ulike personane eg møter og har kontakt med i løpet av ein arbeidsdag.

Eg:

- er imøtekomande, tilgjengeleg og møter alle med interesse og respekt.
- nyttar eit klart og godt språk.
- er tydeleg på kva eg kan hjelpe med, og gir tilbakemelding om dette.
- held det eg lovar, held fristar og opplyser om klagerettar.
- sørgjer for at alle dokument vert handsama og journalførte i samsvar med lovverket.
- overheld teieplikta og handsamar like saker likt (ikkje usakleg forskjellshandsaming).



## **PS 4/18 Møteplan 2018**