

Lieksan kaupungin palvelulupaus

Kaupunginhallitus 10.03.2025 § 90
183/00.01.02.00.00/2025

Valmistelija

Hallintojohtaja

Palvelulupauksen laatiminen koko kaupunkiorganisaatiolle kirjattiin johtoryhmän toiminnallisiin tavoitteisiin vuodelle 2024. Asiaa valmisteltiin alustavasti hallinnon tiiminvetäjien kanssa, minkä jälkeen aihetta käsiteltiin esihenkilötunnilla. Esihenkilöiltä kerättiin ajatuksia siitä, mitä palvelulupaus kuntalaisille heidän mielestään pitäisi sisältää.

Johtoryhmä tiivistä kaupunkiorganisaation palvelulupauksen kolmeen lauseeseen, huomioiden myös valtuuston hyväksymän strategian:

- Keskitymme ratkaisuihin, emme ongelmiin.
- Käsittelemme asiat positiivisella otteella.
- Toimimme asiakaslähtöisesti kaupunkilaisia ja yrityksiä kuunnellen.

Palvelulupaus on tahdonilmaus ja lupaus ulkoisille ja sisäisille asiakkaillemme. Se viestii sitoutumisestamme asiakaslähtöisyyteen ja laadukkaaseen palveluun. Tavoitteena on parantaa asiakastytyväisyyttä.

Palvelulupaukseen ja sen jalkauttamiseen liittyen on tehty viestintäsuunnitelma. Jokainen henkilöstön jäsen vastaa palvelulupauksen toteuttamisesta omalla vastuualueellaan.

Esittelijä

Kaupunginjohtaja

Päätösehdotus

Kaupunginhallitus päättää hyväksyä liitteenä olevan Lieksan kaupungin palvelulupauksen.

Päätös

Kaupunginhallitus päätti hyväksyä liitteenä olevan Lieksan kaupungin palvelulupauksen.

Lisätietoja

Kaupunginjohtaja Pirre Seppänen, 040 1044 001,
sähköposti pirre.seppanen(at)lieksa.fi