

استانداردهای خدمات با طراحی مشترک

این بدان معناست که کارکنان و خدمات باید:

- ← مشارکت ساکنین را ارج بگذارند و تشویق کنند
- ← همدلی داشته باشند و نشان دهند که اهمیت می دهند
- ← انسان باشند، صادق، شفاف و پاسخگو باشند
- ← فعالانه ساکنان را در هر مرحله به روز کنند
- ← برای به چالش کشیدن فرآیندها یا خطمشی ها در جهت منافع ساکنان فعال شوند
- ← از پاسخهای کلیشه‌ای و رویکردهای «یک اندازه برای همه» اجتناب کنند
- ← اطمینان حاصل کنند که ساکنان برای دستیابی به راه حل مجبور به تماس مجدد نباشند
- ← اطمینان حاصل کنند که ساکنان احساس می کنند به آنها گوش داده می شود و شنیده می شوند و مطمئن هستند که اقدامی انجام خواهد شد
- ← مسئولیت بر عهده گیرید و آن را به گردن فرد دیگر نیاندازند
- ← روشن باشد که چه کسی مسئولیت را برعهده می گیرد و مراحل بعدی چیست
- ← با همه تیم ها همکاری کنند



برای انجام این کار، شورای شهر باید:

- ← اطمینان حاصل کنند که همه کارکنان از مجموعه‌ای از رفتارها و ارزش‌ها آگاه هستند و بر اساس آن کار می کنند
- ← بیشتر بر حل مسائل ساکنین تمرکز کنند تا تیک زدن باکس ها
- ← مطمئن شوید که سیستم‌های فناوری اطلاعات ما به این معنی است که ساکنان مجبور نباشند دو بار به ما مراجعه کنند
- ← نشان دهید که تصمیمات با ساکنان گرفته می شود و توضیح دهید که چگونه
- ← اطمینان حاصل کنید که با همه ساکنان ارتباط برقرار می کنید، به ویژه آنهایی که ممکن است ندانند در زمان نیاز یا برای اولین بار چگونه با شورای شهر تماس بگیرند
- ← با بهبود خدمات و همکاری بهتر با هم، اعتماد و اطمینان ساکنین را به دست آورید
- ← به عنوان بخشی از تلاش‌های ما برای تبدیل شدن به بهترین شورای شهر، از داده‌ها و بازخورد ساکنین برای بررسی و بهبود منظم استفاده کنید
- ← نتایج و بازخورد را با کارکنان و ساکنان به اشتراک بگذارید
- ← اطمینان حاصل کنید که فرآیندها و سیستم‌ها بر ساکنین متمرکز هستند، به طور منظم بررسی می شوند و در صورت خرابی درست می شوند

به عنوان یک ساکن، می خواهیم احساس کنم:

- ← دیده، شنیده و گوش داده می شوند
- ← که شما اهمیت می دهید
- ← مطمئن باشید آنچه را که درباره آن با شما تماس گرفته شده درک کرده اید و ثبت کرده اید
- ← که پرس و جو یا نگرانی من حل خواهد شد، یا توضیح روشنی در مورد اینکه چرا نمی تواند حل شود، دریافت خواهیم کرد
- ← که می دانم در صورت نیاز چگونه به مقام بالاتر شکایت کنم و این کار را به راحتی می توانم انجام دهم
- ← که با من به عنوان یک فرد رفتار می شود
- ← که من در تصمیم گیری در مورد خودم مشارکت دارم و تجربه من به رسمیت شناخته می شود
- ← که شورای شهرمن حاضر است به من کمک کند یا در یافتن راه حل به من کمک خواهد کرد



کار برای تبدیل شدن
به یک شورای شهر دلسوز و شایسته