

معايير الخدمة المصممة بشكل مشترك

مما يعني أنه يجب على
الموظفين والخدمات:

- تقدير وتشجيع مشاركة السكان
- التعاطف وإظهار اهتمامهم
- التحلي بالإنسانية والصدق والشفافية والمسؤولية
- إطلاع السكان مسبقا على كل خطوة على الطريق
- إتاحة القدرة لمعارضة العمليات أو السياسات لصالح السكان
- تجنب الردود العامة ونهج "مقاس واحد يناسب الجميع"
- التأكد من عدم اضطرار السكان إلى إجراء اتصال متكرر للوصول إلى حل
- ضمان شعور السكان أن صوتهم مسموع والثقة في أن الإجراءات ستنفذ
- تحمل المسؤولية وعدم لوم الغير
- الوضوح بشأن من يتحمل المسؤولية وما هي الخطوات التالية
- التعاون بين الفرق

لعمل ذلك، يتعين على المجلس:

- التأكد من أن جميع الموظفين على دراية بالسلوكيات والقيم والعمل على إرسائها
- التركيز أكثر على حل قضايا السكان بدلا من مجرد وضع علامة في خانة
- التأكد من أن أنظمة تكنولوجيا المعلومات لدينا تعني أن سكاننا ليسوا مضطرين لإخبارنا مرتين بالشيء ذاته
- إثبات أن القرارات يتم اتخاذها مع السكان وشرح كيفية القيام بذلك
- التأكد من الوصول إلى جميع السكان وخاصة أولئك الذين قد لا يعرفون كيفية الاتصال بالمجلس عند الحاجة أول مرة
- كسب ثقة السكان من خلال تحسين الخدمات والعمل معهم بشكل أفضل
- استخدام البيانات وتعليقات السكان للمراجعة والتحسين بانتظام، كجزء من جهودنا في أن نصبح أفضل مجلس
- مشاركة النتائج والتعليقات مع الموظفين والسكان
- التأكد من أن العمليات والأنظمة تركز على السكان، وأنها تراجع بانتظام وأن يتم إصلاحها عند تعطلها

بصفتي ساكنا، أريد أن أشعر:

- أنكم تروني وتسمعوني
- أنكم مهتمون بي
- بالثقة أنكم فهمتم وسجلتم ما اتصلت بكم بشأنه
- أنه سيتم حل استفساري أو قلقي، أو سأحصل على تفسير واضح لسبب عدم إمكانية ذلك
- أنني أعرف كيفية التصعيد إذا لزم الأمر وأنه يمكنني القيام بذلك بسهولة
- أنني أعامل كفرد
- أنني مشارك في اتخاذ القرارات المتعلقة بي، وأن يتم الاعتراف بتجربتي
- أن مجلسي موجود لمساعدتي ، أو سيساعدني في العثور على المساعدة

