

Þjónustustefna Félagsbústaða hf.

Markmið

Félagsbústaðir eru stærsta þjónustufyrirtæki landsins á leigumarkaði. Félagsbústaðir veita faglega þjónustu við leigjendur og mæta þörfum þeirra fyrir öruggt, heilnæmt og vistlegt húsnæði í aðlaðandi umhverfi.

Þjónustustefna Félagsbústaða er byggð á þjónustustefnu Reykjavíkurborgar og gildum Félagsbústaða sem eru: Samvinna – virðing – þjónusta.

Þjónustustefna Félagsbústaða gildir fyrir alla starfsemi félagsins hvort sem þjónustan er veitt af starfsfólki eða verktökum á þess vegum.

Samvinna



- Við höfum hag leigjenda ávallt að leiðarljósi
- Við vinnum saman að því að leysa verkefni fljótt og örugglega
- Við leitum samstarfs við leigjendur og virkjum þá í úrlausn verkefna
- Við leggjum áherslu á gott samstarf við eigendur annarra íbúða í fjöleignahúsum

Virðing



- Við sýnum öllum sem við erum í samskiptum við vinsemd, virðingu og skilning
- Við svörum erindum, beiðnum og ábendingum svo fljótt sem auðið er
- Ef svar liggur ekki fyrir upplýsum við um það hvenær svars er að vænta

Þjónusta



- Við tökum vel á móti leigjendum
- Við veitum réttar upplýsingar og skýrar leiðbeiningar
- Við tökum við erindum og komum þeim í réttan farveg innan fyrirtækisins
- Við bjóðum upp á rafrænar þjónustu- og samskiptaleiðir þar sem þess er kostur