



# Þjónustustefna Reykjavíkurborgar





# Leiðarljós

Reykjavíkurborg er þjónustuaðili þar sem stærstur hluti starfsemi borgarinnar felst í að veita íbúum, fyrirtækjum og gestum þjónustu með einum eða öðrum hætti. Lögð er áhersla á að þjónustan sé **aðgengileg, fjölbreytt og framúrskarandi**. Allt starfsfólk borgarinnar ætti því að vera samstíga í að veita góða þjónustu og notendur þjónustunnar ættu að vita hvers þau geta vænst þegar þau sækja þjónustuna.



Þjónustustefna Reykjavíkurborgar lýsir samræmdri sýn borgarinnar á það hvað þjónusta snýst um. Nýtist hún starfsfólki við dagleg störf um leið og hún setur viðmið og mælikvarða um þjónustu borgarinnar almennt.



# Leiðarljós

## Þjónustulund

---

Við tökum hlýlega á móti fólki og komum fram við það af virðingu. Við sinnum öllum fljótt og vel og leitum lausna og leiða í þágu notenda.

## Framúrskarandi

---

Við sýnum frumkvæði og komum ávallt til móts við notendur. Við leggjum okkur fram við að bjóða upp á jákvæða upplifun með því að veita framúrskarandi þjónustu.

## Aðgengileg

---

Við veitum aðgengilega þjónustu, sem tekur mið að þörfum notenda hverju sinni. Lögð er áhersla að fólk geti auðveldlega fundið þjónustuna og nýtt sér hana án utanaðkomandi aðstoðar. Þetta á við um alla þjónustu borgarinnar, bæði stafrænt viðmót og þjónustu í eigin persónu.



# Markmið

Þjónustustefna Reykjavíkurborgar skiptist í **þrjú** meginmarkmið sem hvert og eitt á að tryggja góða og skilvirka þjónustu við notendur.

## Fagmennska

---

Þjónusta er sérhæfð fagkunnátta sem flétta þarf inn í alla starfsemi borgarinnar og gæðastýra.

## Notendamiðuð þjónusta

---

Þjónustu skal hanna og skipuleggja út frá þörfum og sjónarhorni notenda.

## Skilvirkni

---

Þjónusta skal ganga greiðlega fyrir sig og vera aðgengileg fyrir notendur.



# 1. Fagmennska

## 1.1

---

Þjónusta skal vera samræmd milli sviða, stofnana og hverfa borgarinnar. Mikilvægt er að huga stöðugt að þessu samræmi og leita leiða til að tryggja það.

## 1.2

---

Tryggja skal starfsfólki viðeigandi fræðslu, tíma og aðstöðu til að standa undir þeirri ábyrgð sem felst í því að veita góða þjónustu.

## 1.3

---

Setja skal mælikvarða á gæði þjónustu og fylgja þeim eftir með markvissum hætti.



## 2. Notendamiðuð þjónusta

### 2.1

---

Taka skal mið af því að notendur eru ólíkir og hafa ólíkar þarfir. Aldrei má mismuna í þjónustu eða gera ráð fyrir því að allir noti þjónustuna með sama hætti.

### 2.2

---

Hanna skal alla þjónustu með notendur í huga og taka tillit til breytilegra þarfa þeirra og aðstæðna. Hafa skal virkt samráð við notendur þjónustu við útfærslu hennar svo hún lagi sig stöðugt að þörfum þeirra.

### 2.3

---

Haga skal þjónustu þannig að hana megi veita sem næst notandanum þar sem viðkomandi er hverju sinni.



## 3. Skilvirkni

### 3.1

---

Ávallt skal líta á sjálfsafgreiðslu í gegnum stafrænt viðmót sem fyrsta kost í þjónustu.

### 3.2

---

Þjónusta skal vera skilvirk og aðgengileg þannig að einfalt sé fyrir notendur að bera sig eftir henni án þess að hafa innsýn í borgarkerfið.

### 3.3

---

Hafa skal yfirsýn yfir allt þjónustuferlið frá upphafi til enda til að tryggja samræmi og gagnsæi á öllum þjónustustigum.



# Orðskýringar

Með **Reykjavíkurborg** eða **borginni** í stefnu þessari er átt við sveitarfélagið Reykjavíkurborg sem og öll svið þess, ráð og nefndir, deildir, stofnanir, starfseiningar, kjörna fulltrúa, fyrirtæki og byggðasamlög í meirihlutaeigu þess.

Með **þjónustu** er átt við öll samskipti sem notendur borgarinnar eiga við Reykjavíkurborg, sem og allt innra samstarf starfsfólks Reykjavíkurborgar.

Með **notendum** er átt við öll sem bera sig eftir og þiggja þjónustu hjá Reykjavíkurborg. Þetta á jafnt við um alla íbúa borgarinnar, gesti hennar og starfsfólk, enda er starfsfólk borgarinnar í mörgum tilfellum að þjónusta annað starfsfólk.

Með **stafrænu viðmóti** er átt við þjónustu í gegnum stafræn kerfi á borð við vefsíður, smáforrit í símum og snertiskjái sem settir eru upp á starfsstöðvum. Í þessu felst að notendur geti sótt sér þjónustu og afgreitt erindi með einföldum hætti í sjálfsafgreiðslu.





# Endurskoðun og framkvæmd markmiða

Til að tryggja að markmið stefnunnar nái fram að ganga skal gera **aðgerðaáætlun** til tveggja ára í senn. Þjónustu- og nýsköpunarsvið ber ábyrgð á gerð og framkvæmd aðgerðaáætlunar.

Mannréttinda-, nýsköpunar- og lýðræðisráð ber ábyrgð á mati á árangri. Endurskoða skal þjónustustefnu Reykjavíkurborgar á fimm ára fresti eða oftari ef tilefni er til.





# Ábyrgð

1. Mannréttinda-, nýsköpunar- og lýðræðisráð ber heildarábyrgð á þjónustustefnu borgarinnar og endurskoðun hennar.
  2. Fagráð bera ábyrgð á því að þjónustustefnan sé höfð að leiðarljósi við stefnumótun og ákvarðanir.
  3. Þjónustu- og nýsköpunarsvið ber ábyrgð á framkvæmd þjónustustefnunnar, að gerð séu þjónustuviðmið og að framkvæmdar séu reglulegar gæðamælingar.
  4. Stjórnendur bera ábyrgð á því að farið sé eftir leiðarljósum, markmiðum og þjónustuviðmiðum í samræmi við þjónustustefnu og að starfsfólk hafi þekkingu og aðstöðu til að uppfylla markmið hennar.
- Þjónusta skal vera í samræmi við aðrar stefnur og gildi borgarinnar svo sem upplýsingastefnu, mannréttindastefnu og siðareglur. Þjónustustefnan styður við aðra stefnumörkun og skuldbindingar borgarinnar og byggja skal á henni þar sem við á.



Reykjavík