



DRÖG

Þjónustustefna Reykjavíkurborgar

Aðgerðaáætlun



Inngangur

DRÖG

Aðgerðir í aðgerðaáætlun eiga að styðja við framkvæmd þjónustustefnu Reykjavíkurborgar. Þetta eru aðgerðir sem eru hugsaðar til tveggja ára en verða endurskoðaðar með reglubundnum hætti. Aðgerðirnar falla allar undir þrjú meginmarkmið stefnunnar.

- 1. Fagmennska**
- 2. Notendamiðuð þjónusta**
- 3. Skilvirkni**



Yfirlit yfir aðgerðir

DRÖG

1

FAGMENNSKA

1.1 Kynning á þjónustustefnu og aðgerðaáætlun

1.2 Námskeið fyrir starfsfólk um þjónustuveitingu

1.3 Þróa og innleiða „þjónustuskref“

1.4 Þróa og innleiða viðmið fyrir þjónustu borgarinnar

1.5 Ánægjumælingar á helstu þjónustubáttum

2

NOTENDAMIÐUÐ ÞJÓNUSTA

2.1 Stafræn umbreyting á þjónustu Reykjavíkurborgar

2.2 Námskeið í notendamiðaðri hönnun

2.3 Gæðamat: Markmiðið alltaf að bæta þjónustu

3

SKILVIRKNI

3.1 Kortlagning á þjónustuupplifun innri og ytri viðskiptavina borgarinnar

3.2 Samræming á framlínuþjónustu Reykjavíkurborgar

3.3 Þróa áfram ábendingavef



1. Fagmennska

DRÖG

1.1 Kynning á þjónustustefnu og aðgerðaáætlun

Mikilvægt er að uppfærð þjónustustefna og ný aðgerðaáætlun séu kynntar fyrir öllu starfsfólki. Það verði gert með kynningum á starfsstöðum og í gegnum miðla eins og Workplace. Upplýsingaefni um stefnuna verði aðgengilegt fyrir allt starfsfólk á innri vef.

1.2 Námskeið fyrir starfsfólk um þjónustuveitingu

Öllu starfsfólki verði gefinn kostur á að sækja námskeið í þjónustuveitingu. Á námskeiðinu verði lögð áhersla á þjónustuviðmót og þjónustuupplifun.

1.3 Þróa og innleiða „þjónustuskref“

Þróuð verði þjálfunaráætlun fyrir starfsstaði. Áætlunin verður sett upp sem skref. Þjónustuskrefin eru í raun samansafn gátlista sem er skipt upp í nokkur skref (mögulega 3-5 skref). Í hverju skrefi er ákveðinn fjöldi aðgerða (mögulega 10-20 aðgerðir) sem starfsstaður þarf að innleiða í sinni þjónustu. Veitt er viðurkenning fyrir hvert skref sem lokið er.



1. Fagmennska

DRÖG

1.4 Þróa og innleiða viðmið fyrir þjónustu borgarinnar

Skilgreind verði viðmið fyrir þjónustu borgarinnar. Viðmiðin segja til hvernig þjónustu borgin vill veita. Fyrirmynd af viðmiðum er „15 góðar þjónustur“.

1.5 Ánægjumælingar á helstu þjónustubáttum

Framkvæmdar verða reglulegar ánægjumælingar á helstu þjónustubáttum meðal viðskiptavina borgarinnar.



2. Notendamiðuð þjónusta

DRÖG

2.1 Stafræn umbreyting á þjónustu Reykjavíkurborgar

Stafræn umbreyting og rafvæðing þjónustuferla er mikilvægur liður í því að bæta þjónustu við íbúa Reykjavíkur. Markmiðið er að færa þjónustuna nær íbúanum með því að bjóða upp á rafrænar umsóknir, aðgengilega hönnun og mannlegt viðmót í stað umsókna á pappírseyðublöðum. Unnið verður út frá aðferðafræði notendamiðaðrar hönnunar og þjónustuferlar endurhannaðir.

2.2 Námskeið í notendamiðaðri hönnun

Boðið verður upp á námskeið í notendamiðaðri hönnun fyrir starfsfólk Reykjavíkurborgar. Á námskeiðinu verður farið í gegnum allan feril notendamiðaðrar hönnunar.

2.3 Gæðamat: Markmiðið alltaf að bæta þjónustu

Framkvæmdar verða innri úttektir þar sem lagt verður mat á aðgengileika þjónustu og gæði. Mat verður framkvæmt út frá fyrirbyggjandi gátlistum. Aðgengi að rýmum hjá starfsstöðum, aðgengi að upplýsingum eða þjónustu á stafrænum miðlum o.s.frv.



3. Skilvirkni

DRÖG

3.1 Kortlagning á þjónustupplifun innri og ytri viðskiptavina borgarinnar

Kortlagt verður hvar er hægt að bæta þjónustupplifun, t.d. með ferðlagi viðskiptavinarins í gegnum borgarkerfið. Notast verður við viðmið um góða þjónustu. Helstu þjónustukeðjur í þjónustuveitingu borgarinnar verða kortlagðar og teiknaðar upp með það fyrir augum að greina sársaukapunkta og tækifæri í þjónustuveitingu.

3.2 Samræming á framlínuþjónustu Reykjavíkurborgar

Verkefni sem miðar að því að auka samræmi í framlínuþjónustu borgarinnar. Skilgreint verður hvaða starfsemi og þjónustu skuli samræma, s.s. varðandi ásýnd, gæðaviðmið, rödd (tone of voice) o.s.fr.v. Í framhaldinu verður unnið að því að samræma þá starfsemi. Hluti af þeirri vinnu verður að gera þjónustuver markvisst að fyrsta viðkomustað borgaranna þegar sótt er um þjónustu, með það að markmiði að afgreiða mál í fyrstu snertingu.

3.3 Þróa áfram ábendingavef

Unnið verður að því að þróa virkni ábendingavefs með það að markmiði að auka notkun hans. Móta þarf skýra ferla og verklag varðandi meðhöndlun ábendinga.



Reykjavík