



Þjónustustefna Reykjavíkurborgar

Drög að stefnu

DRÖG



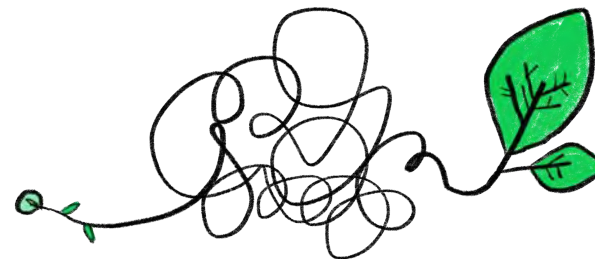


Leiðarljós

Reykjavíkurborg er þjónustuaðili sem leggur áherslu á að veita borgarbúum **aðgengilega, fjölbreytta og framúrskarandi** þjónustu.

Stærstur hluti starfsemi Reykjavíkurborgar felst í þjónustu með einum eða öðrum hætti. Íbúar borgarinnar, fyrirtæki og gestir eru þannig viðskiptavinir hennar og eiga að vita hvers þeir geta vænst þegar þeir sækja þjónustu. Allt starfsfólk borgarinnar þarf að vera samstíga í því að veita góða þjónustu.

DRÖG



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



Leiðarljós

DRÖG

Þjónustulund

Við tökum hlýlega á móti viðskiptavinum og komum fram við þá af virðingu. Við sinnum viðskiptavinum fljótt og vel og leitum lausna og leiða í þeirra þágu.

Framúrskarandi

Við sýnum frumkvæði og komum ávallt til móts við viðskiptavini okkar. Við leggjum okkur fram við að bjóða upp á jákvæða þjónustuupplifun með framúrskarandi þjónustu.

Aðgengileg

Við veitum aðgengilega þjónustu, hvort sem er í gegnum stafrænar lausnir eða þar sem notandinn er hverju sinni.



Markmið

DRÖG

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

Fagmennska

felst í því að þjónusta er sérhæfð og til staðar sé mikilvæg fagkunnátta sem flétta þarf inn í alla starfsemi borgarinnar og gæðastýra.

Notendamiðuð þjónusta

felst í því að þjónustu skal hanna og skipuleggja út frá þörfum og sjónarhorni notenda hennar.

Skilvirkni

felst í því að þjónustuveiting gangi greiðlega fyrir sig og að einfalt sé fyrir notendur þjónustu að bera sig eftir henni og nýta sér hana.



1. Fagmennska

DRÖG

1.1

Stöðugt skal hugað að því að samræma þjónustuveitingu milli sviða, stofnana og hverfa borgarinnar.

1.2

Starfsfólki sé tryggð fræðsla, tími og aðstaða til að standa undir þeirri ábyrgð sem felst í því að veita góða þjónustu.

1.3

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



2. Notendamiðuð þjónusta

DRÖG

2.1

Tekið sé mið af því að notendur eru ólíkir og hafa ólíkar þarfir. Reykjavíkurborg hanni og skipuleggi þjónustu með notendur í huga og taki tillit til þarfa þeirra og aðstæðna.

2.2

Virkt samráð skal hafa við notendur þjónustu við útfærslu hennar svo hún lagi sig stöðugt að þörfum þeirra.

2.3

Þjónustu skal haga þannig að hana megi veita sem næst notandanum þar sem hann er hverju sinni.



3. Skilvirkni

DRÖG

3.1

Ávallt skal líta á sjálfsafgreiðslu við þjónustuveitingu í gegnum stafrænar lausnir sem fyrsta kost.

3.2

Þjónustuveiting skal vera skilvirk og aðgengileg þannig að einfalt sé fyrir notendur að bera sig eftir og fá þjónustu án þess að þurfa að hafa mikla innsýn í borgarkerfið.

3.3

Hafa skal yfirsýn yfir alla þjónustuna, frá upphafi til enda. Líta skal á þjónustuna á heildrænan hátt.



Orðskýringar

DRÖG

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 **notendum** er átt við alla sem bera sig eftir og þiggja þjónustu hjá Reykjavíkurborg. Þetta eru ekki einungis íbúar borgarinnar heldur sækja til dæmis innlendir jafnt sem erlendir gestir gjarnan einhvers konar þjónustu til hennar og eru í samskiptum við starfsfólk borgarinnar. Starfsfólk borgarinnar geta einnig verið notendur, enda er starfsfólk borgarinnar í mörgum tilfellum að þjónusta annað starfsfólk.

Með **stafrænum lausnum** er átt við þjónustuveitingu í gegnum stafræn kerfi á borð við vefsíður, smáforrit í sínum og snertiskjái sem settir eru upp á starfsstöðvum. Í þessu felst að notendur geti nýtt sér stafræna ferla til að nálgast þjónustu og afgreiða erindi sín sjálfir með einföldum hætti, til hægðarauka bæði fyrir þá og borgarkerfið.



Endurskoðun og framkvæmd markmiða

DRÖG

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
aðgerðaráætlunar.

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





Ábyrgð

DRÖG

1. Borgarstjórn og borgarstjóri bera heildarábyrgð á þjónustustefnu borgarinnar og endurskoðun hennar.
2. Fagrað 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 á stöðu þjónustuveitingar.
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.

Þjónustuveiting skal einnig 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