



Reykjavíkurborg
Velferðarsvið

Stjórnkerfis- og lýðræðisráð
b/t Oddrúnar Helgu Oddsdóttur verkefnastjóra
Skrifstofa borgarstjóra og borgarritara
Ráðhúsi Reykjavíkur

Dagsetning: 19.10.2016
Skrifstofa: sviðsstjóra
Tekið saman af: Birnu Sigurðardóttur og
Guðbergi R Ægissyni
Ábyrgð: Ellý A Þorsteinsdóttir
GoPro: VEL2016100044

Reykjavík, 19.10.2016

Tilvísun í mál: R16100028

Umsögn velferðarsviðs við drög að þjónustustefnu Reykjavíkurborgar

Forsaga

Þann 3. okt. 2016 samþykkti Stjórnkerfis- og lýðræðisráð drög að þjónustustefnu Reykjavíkurborgar. Jafnframt var tekin ákvörðun um að senda hana til umsagnar hjá öllum fagsviðum borgarinnar. Þann 17. október var boðað til fundar með fulltrúum þjónustumiðstöðva og skrifstofu velferðarsviðs um gerð umsagnar um drögin.

Umsögn velferðarsviðs

Velferðarsvið fagnar því að þjónustustefna Reykjavíkurborgar er að líta dagsins ljós og að grunnur stefnunnar skulu vera áttavitar að framúrskarandi þjónustu. Drögin að stefnunni eru sett upp í skýrt og aðgengilegt form þar sem áttavitarnir eru settir í öndvegi. Þó eru nokkur atriði sem velferðarsvið vill leggja áherslu á að verði skoðað betur. Umsögnin skiptist í tvennt annarsvegar eru ábendingar sem varða drögin í heild og hins vegar eru tillögur að orðalags breytingum sem varða einstök atriði í drögunum.

Ábendingar:

Samræma þarf hugtakanotkun í stefnunni. Í núverandi drögum er t.d. talað um notendur, viðskiptavini, íbúa og borgarbúa. Mikilvægt er að nota eitt og sama hugtakið.

Leggja þarf áherslu á að kveða fastar að orði t.d. í leiðarljósum, þannig að það sé skýrt og óumdeilanlegt og að allir starfsmenn borgarinnar eigi að vinna eftir stefnunni. Leggja þarf áherslu á að starfsmenn borgarinnar eru þjónustuaðilar sem ber að fara eftir þjónustustefnu borgarinnar. Dæmi um slíkt er t.d. í setningu 2 í kaflanum leiðarljós:

„Segja má að stærsti hluti starfsemi Reykjavíkurborgar felst í þjónustuveitingu með einum eða öðrum hætti.“

Þarna mætti frekar að segja:

„Stærsti hluti starfsemi Reykjavíkurborgar felst í þjónustuveitingu með einum eða öðrum hætti“

Í auknum mæli verða starfsmenn velferðarsviðs varir við áherslu frá borgurum um að starfsmenn sýni frumkvæði í veitingu þjónustu. Velferðarsvið telur mikilvægt að inn í þjónustustefnunna verði sett áhersla á **frumkvæði** starfsmanna í þjónustu við borgara. Það gæti komið inn í einn af núverandi áttavita þ.e. við **sýnum frumkvæði og leitum lausna og leiða í þágu viðskiptavina**.

Þá teljum við mikilvægt að í umræðu um fagmennsku sé talað um gæða- og þjónustustjórnun sem grundvöll faglegrar þjónustu.

Varðandi gerð aðgerðaáætlunar, endurskoðun og framkvæmd markmiða er mikilvægt að kalla til fulltrúa ólíkra fagsviða borgarinnar s.s. starfsmenn á þjónustumiðstöðvum velferðarsviðs sem munu vinna skv. stefnunni. Þá er mikilvægt að tryggt sé að upplýsingastefna borgarinnar og þjónustustefnan séu samhæfðar.

Varðandi innleiðingu telur velferðarsvið mikilvægt að halda námskeið fyrir starfsfólk borgarinnar þar sem ítarlega er farið yfir skyldur starfsmanna m.t.t. þjónustustefnunnar. Í framhaldi af innleiðingu þarf að gera áætlun um reglubundin námskeið til að viðhalda þekkingu starfsmanna á stefnunni.

Tillögur að breytingum:

Leiðarljós

Reykjavíkurborg er þjónustuaðili sem leggur áherslu á að veita borgarbúum aðgengilega, fjölbreytta og framúrskarandi þjónustu. ~~Segja má að~~ **Stærsti** hluti starfsemi Reykjavíkurborgar **felist** í þjónustuveitingu með einum eða öðrum hætti. Íbúar borgarinnar eru þannig viðskiptavinir hennar og þeir eiga að vita hvers þeir geta vænst þegar þeir sækja þjónustu eða óska eftir henni. Allt starfsfólk borgarinnar sem og svið og deildir innan hennar þurfa að vera samstíga í því hvað þjónusta felur í sér.

Þjónustustefna Reykjavíkurborg er ~~því sett fram til þess að til staðar sé~~ **er** samræmd sýn Reykjavíkurborgar á hvað þjónustuveiting snýst um, sem starfsfólk og íbúar geta vísað í og notað sem að viðmið og mælikvarða um þjónustustig borgarinnar.

~~Svonefndir~~ Áttavitar að framúrskarandi þjónustu eru lýsandi fyrir anda **grunnur** þjónustustefnunnar og eru leiðarljós starfsfólks borgarinnar í nálgun þess á þjónustuveitingu. Hver og einn af áttavitunum snertir með einum eða öðrum hætti öll samskipti milli íbúa og starfsfólks borgarinnar.

Áttavitarnir eru þessir:

- Við tökum **hlýlega** á móti viðskiptavinum
- Við sinnum viðskiptavinum **fljótt og vel**
- Við **vinnum saman** og vísum engum erindum frá
- Við komum fram við viðskiptavini af **virðingu**
- Við gætum **trúnaðar** við viðskiptavini
- Við **sýnum frumkvæði og leitum lausna og leiða** í þágu viðskiptavina
- Við **tökum við ábendingum og kvörtunum** viðskiptavina
- Við berum virðingu fyrir **ásýnd okkar og umhverfi**

Markmið

Þjónustustefna Reykjavíkurborgar skiptist í fjögur meginmarkmið sem hvert og eitt á að tryggja góða og skilvirka þjónustu við íbúa.

Fagmennska felst í því að þjónustuveiting er sérhæfð og mikilvæg fagkunnátta **sem** flétta þarf inn í alla starfsemi borgarinnar, **sem byggir á gæða- og þjónustustjórnun.**

Notendamiðuð hönnun **þjónusta** er skipulögð felst í því að þjónustu skal hanna og skipuleggja út frá þörfum og sjónarhorni notenda hennar.

1. Fagmennska

1.1 *Fagmennska* felst í því að þjónustuveiting er sérhæfð og mikilvæg fagkunnátta flétta þarf inn í alla starfsemi borgarinnar. **Þjónustuveiting er sérhæfð og mikilvæg fagþekking sem fléttast inn í öll störf borgarinnar.**

2. Notendamiðuð hönnun-þjónusta

2.2 Notast skal við viðurkennda aðgengisstaðla í þjónustuveitingu og samskiptum við íbúa, sér í lagi fyrir íbúa með sérþarfir. **Hvaða staðla er átt við? Er hægt að hafa eitthvað um það í orðskýringum?**

2.4 Reglulega sé greint með markvissum hætti hvernig fólki gengur að nálgast þjónustu Reykjavíkurborgar og hvernig þjónustuveiting borgarinnar sé að þjóna þörfum fólks.

3. Skilvirkni

3.3 Ekki skal biðja notendur þjónustu um aðrar upplýsingar en þær sem **bráðnauðsynlegar** eru til að veita þjónustu hverju sinni.

4. Nærþjónusta

4.3 Taka skal við erindum íbúa um þjónustu borgarinnar þar sem þeir bera sig eftir henni eða tryggja **eftir atvikum** að þau komist í réttar hendur.

Endurskoðun og framkvæmd markmiða

Til að tryggja að markmið stefnunnar nái fram að ganga skal gera aðgerðaáætlun sem nái til tveggja ára í senn. Skrifstofa þjónustu og reksturs ber ábyrgð á gerð og framkvæmd aðgerðaáætlunar. Stjórnkerfis- og lýðræðisráð ber ábyrgð á mati á árangri. Endurskoða skal þjónustustefnu Reykjavíkurborgar á fimm ára fresti eða oftari ef tilefni er til.

Ábyrgð

Nánar skal kveðið á um útfærslu ábyrgðar í verklagsreglum Reykjavíkurborgar en ábyrgðarsvið skiptist með eftirfarandi hætti:

1. Borgarstjórn og borgarstjóri bera heildarábyrgð á þjónustustefnu borgarinnar og endurskoðun hennar.
2. Fagráð bera ábyrgð á því að þjónustustefnan sé höfð til hliðsjónar við stefnumótun og ákvarðanir.
3. Skrifstofustjóri þjónustu og reksturs ber ábyrgð á samræmdri þjónustuveitingu Reykjavíkurborgar og fylgir þjónustustefnunni eftir. Hann ber ábyrgð á því að til séu verklagsreglur og leiðbeiningar í þjónustumálum.

4. Stjórnendur bera ábyrgð á því að farið sé eftir verklagsreglum um þjónustu í samræmi við þjónustustefnu og á því að starfsfólk hafi þekkingu og aðstöðu til að uppfylla markmið hennar.

Virðingarfyllst,
f.h. velferðarsviðs

Birna Sigurðardóttir
deildarstjóri