

***BORGARRÁÐ 8. nóvember 2018: Tillaga áheyrnarfulltrúa Flokks fólksins um að Félagsbústaðir setji sér þjónustustefnu - R18110061***

Lagt er til að borgarráð samþykki að leggja það til við stjórn Félagsbústaða að fyrirtækið setji sér þjónustustefnu með áherslu á notendamiðaða hönnun. Notendamiðuð hönnun felst í því að þjónustu skal hanna og skipuleggja út frá þörfum og sjónarhorni notenda hennar.

Greinargerð:

Allar stofnanir og fyrirtæki borgarinnar sem og þau sem eru í eigu borgarinnar eiga að hafa skýra þjónustustefnu. Félagsbústaðir eru engin undantekning. Félagsbústaðir eiga að hafa skýra þjónustustefnu þar sem finna má upplýsingar um þjónustuna og hvers þjónustuþegar geta vænst hjá og af fyrirtækinu. Stefnan nýtist einnig starfsfólki við dagleg störf um leið og hún setur viðmið og mælikvarða um þjónustu Félagsbústaða almennt.

Markmið þjónustustefnu er að uppfylla hlutverk sitt og veita þjónustuþegum góða þjónustu

Til þess að fylgja þessari stefnu eftir eiga stjórnendur og starfsmenn að leggja áherslu á að:

1. Sýna þjónustuþegum jákvætt viðmót, virðingu og kurteislega framkomu
2. Vera vingjarnleg og hjálpfús gagnvart þjónustuþegum Félagsbústaða
3. Þekkja hlutverk, stefnu og gildi Félagsbústaða
4. Sýna drifkraft í störfum sínum með frumkvæði, kjark og þor að leiðarljósi
5. Vinna saman að hagsmunum og framtíðarsýn og mynda þannig sterka liðsheild
5. Skapa traust þjónustuþega Félagsbústaða og sýna áreiðanleika og ábyrgð í verki.
7. Veita þjónustuþegum nauðsynlegar upplýsingar eftir atvikum

Árlega skal taka saman yfirlit yfir stöðu og framvindu þjónustumála.