



Þjónustustefna Reykjavíkurborgar

Aðgerðaáætlun – Stöðumat febrúar 2024



Inngangur

Þessi aðgerðaáætlun styður við framkvæmd þjónustustefnu Reykjavíkurborgar. Hún inniheldur aðgerðir sem eru hugsaðar til tveggja ára. Aðgerðirnar falla allar undir þrjú meginmarkmið stefnunnar.

1. Fagmennska

2. Notendamiðuð þjónusta

3. Skilvirkni



Yfirlit yfir aðgerðir

1

FAGMENNSKA

1.1 Kynning á þjónustustefnu og aðgerðaáætlun

1.2 Námskeið fyrir starfsfólk um þjónustu

1.3 Þróa og innleiða viðmið fyrir þjónustu borgarinnar

1.4 Þróa og innleiða þjónustuskref

1.5 Þjónustumælingar á helstu þjónustuþáttum

2

NOTENDAMIÐUÐ

ÞJÓNUSTA

2.1 Þjónustuumbreyting og endurhönnun ferla

2.2 Námskeið í notendamiðaðri hönnun

3

SKILVIRKNI

3.1 Samræming á framlínuþjónustu Reykjavíkurborgar

3.2 Þróa áfram ábendingavef



1. Fagmennska

1.1 Kynning á þjónustustefnu og aðgerðaáætlun

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

Staða febrúar 2024: Stefnan er aðgengileg öllu starfsfólki á innri vef borgarinnar, á Workplace og sem myndband á Torginu. Stefnan hefur verið kynnt á skrifstofustjórafundum allra sviða og fjölbreyttum starfsstöðum þeirra, t.am. öllum þjónustumiðstöðvum, fyrir öllu framlínustarfsfólki listasafnanna, sem og öllu starfsfólki USK á þjónustudegi sviðsins árið 2023.

Framundan: Aukið verður við fræðsluefni tengt stefnunni sem verður aðgengilegt öllu starfsfólki á Torginu. Heimsóttir verða fleiri starfstaðir borgarinnar með það að markmiði að ná til sem flestra. Í áframhaldi verður svo unnið með efni stefnunnar í tengslum við kynningu á viðmiðum borgarinnar um góða þjónustu.



1. Fagmennska

1.2 Námskeið fyrir starfsfólk um þjónustu

Öllu starfsfólki verður gefinn kostur á að sækja námskeið í þjónustu þar sem lögð er áhersla á þjónustuviðmót, þjónustuupplifun, og hvernig tekið er tillit til fjölbreytileika og jafnréttis í þjónustu.

Staða febrúar 2024: Teymi þjónustuupplifunar býður upp á námskeið um þjónustuupplifun fyrir teymi og starfshópa (t.a.m. skrifstofu sviðstjóra FAS).

Framundan: Námskeið á döfinni með t.a.m. SBB, stjórnendum Hins hússins og verið er að móta fræðsluefni um viðmót í þjónustu sem verður aðgengilegt öllu starfsfólki á Torginu

1.3 Þróa og innleiða viðmið fyrir þjónustu borgarinnar

Skilgreind verða viðmið fyrir þjónustu borgarinnar sem segja til um hvernig þjónustu borgin vill veita. Markmiðið með viðmiðunum er að skilgreina hvað góð þjónusta snýst um.

Staða febrúar 2024: Skilgreind hafa verið tíu viðmið um góða þjónustu Reykjavíkurborgar. Viðmiðin eru aðgengileg á ytri vef borgarinnar og nýtast starfsfólki við mat á þjónustu sinni. Viðmiðin eru mikilvægur þáttur í að samræma alla þjónustuveitingu.

Framundan: Viðmiðin verða aðgengileg á Torginu og verða þau kynnt á stjórnendadegi borgarinnar í mars 2024 þar sem stjórnendur verða hvattir til að vinna með þau með sínu starfsfólki.



1. Fagmennska

1.4 Þróa og innleiða þjónustuskref

Þjónustuskrefin eru tól til þess að innleiða þjónustuviðmið borgarinnar. Þróuð verður þjálfunaráætlun fyrir starfsstaði sem er sett upp sem skref. Í hverju skrefi er ákveðinn fjöldi aðgerða og markmiða þar sem lagt verður mat á aðgengileika og gæði þjónustu.

Staða febrúar 2024: Þjónustuskrefin hafa verið þróuð sem matsrammi sem starfsfólk getur nýtt til þess að meta þjónustuna sem það veitir.

1.5 Þjónustumælingar á helstu þjónustupáttum

Framkvæmdar verða reglulegar þjónustumælingar á helstu þjónustupáttum meðal notenda.

Staða febrúar 2024: Vinna hefur verið hafin á reglulegum þjónustumælingum á ýmsum þáttum t.a.m. umsóknum á Mínun síðum (skipulagsfulltrúi og heilbrigðiseftirlit), ásamt umsóknum um byggingarleyfi. Einnig hafa farið fram þjónustukannanir sem lagðar hafa verið fyrir gesti Listasafns Reykjavíkur á öllum þremur söfnum.

Við gerð þjónustumælinga hefur verið lögð áhersla á faglegar, notendamiðaðar og skilvirkar mælingar með það að leiðarljósi að þróa vandað og faglegt verklag, spyrja markvissra spurninga sem leiða til greiningar á réttum áskorunum og lausna á þeim. Gögn eru nýtt til umbóta á þjónustu.

Framundan: Regluleg ánægjumæling hjá Listasafni Reykjavíkur. Áframhaldandi ráðgjöf við gerð þjónustumælinga og greiningu niðurstaðna. Unnið er að því að samræma verklag við framkvæmd þjónustumælinga og úrvinnslu gagna innan borgarinnar.



2. Notendamiðuð þjónusta

2.1 Þjónustuumbreyting og endurhönnun ferla

Þjónustuumbreyting er mikilvægur liður í því að bæta þjónustu. Markmiðið er að færa þjónustuna nær íbúanum með því að bjóða upp á stafræna þjónustu sem er unnin út frá aðgengilegri hönnun og mannlegu viðmóti, í stað umsókna á pappírseyðublöðum og flókins regluverks. Unnið verður út frá aðferðafræði notendamiðaðrar hönnunar og þjónustuferlar endurhannaðir.

Staða febrúar 2024: Fjölmargir þjónustuferlar hafa farið í endurhönnun með notendamiðaðri aðferðafræði. Rafrænni Reykjavík hefur verið lokað. Umsókn um styrk til Borgarsjóðs er aðgengileg á Mínum síðum. Húsnæðisþjónustan er komin í rekstur og innleiðingu lokið. Nýtt sorphirðudagatal var gefið út í febrúar. Þróun á skólaþjónustu barna stendur yfir, mikil vinna í gagnaadgengi og tækniinnviðum. Í Ráðgjafanaum (Búa) stendur yfir vinna við að færa málaflokka úr Málaskrá yfir í Kerfið.

Framundan: Bætt þjónusta við foreldra leikskólabarna með leikskólareikninum er á lokametrum. Þjónustuumbreyting fyrir fjöltyngd börn er í notendaprófunum með börnum, kennurum og foreldrum. Greiningarvinna og þróun við að gera síðari hluta umsókna og eyðublaða byggingafulltrúa stafræna er hafin. MÍR kortið er í þjónustuhönnunarfasa og frumathugunarverkefni hafið fyrir rafræna kortalausn. Þróun á Hverfasjá er hafin og lýkur fyrir lok árs. Nýjar gagnasögur eru í vinnslu fyrir Gagnahlaðborðið. Bréf og innskráning í Fjárhagsaðstoð færð yfir á island.is.



2. Notendamiðuð þjónusta

2.2 Námskeið í notendamiðuðri hönnun

Boðið verður upp á námskeið í notendamiðuðri hönnun fyrir starfsfólk Reykjavíkurborgar. Á námskeiðinu verður farið í grunnatriði notendamiðuðrar hönnunar og hvernig má beita henni í starfi.

Staða febrúar 2024: Öllu starfsfólki var boðið að sitja námskeið um helstu töl notendamiðuðar hönnunar, þ.e notendaferðalag og erkitýpur, á Nýsköpunarviku 2023. Einnig er verkfærakista með kennsluefni og sniðmátum notendamiðuðar hönnunar aðgengileg öllu starfsfólki á ytri vef.

Framundan: Boðið verður upp á námskeið í notendamiðuðri hönnun, á næstkomandi mánuðum.



3. Skilvirkni

3.1 Samræming á framlínubjónustu Reykjavíkurborgar

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

Staða febrúar 2024: Hönnunarkerfi borgarinnar sem er aðgengilegt öllum spilar stóran þátt í samræmingu í ásýnd og rödd. Einnig stuðla viðmið um góða þjónustu að því að samræma viðmót og þjónustuveitingu (t.a.m. þjónustuleiðarvísir USK). Þá hefur gengið vel að gera þjónustuver að fyrsta viðkomustað með það að markmiði að afgreiða mál í fyrstu snertingu með aukinni svörun um innritunarmál SFS í þjónustuveri og svörun velferðarmála hjá Rafrænni þjónustumiðstöð sem og tilkomu sviðstengla fyrir hvert svið.

Framundan: Rafræn auðkenni verða í boði í þjónustuveri frá og með mars 2024. Þá mun auðkenning með rafrænum skilríkjum í gegnum síma og netspjall verða möguleg.

3.3 Þróa áfram ábendingavef

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

Staða febrúar 2024: Áhersla hefur verið á bakvinnslukerfi og innri ferla síðastliðin misseri.

Framundan: Framundan er að uppfæra upplifun endanotenda.



Reykjavík