



Þjónustustefna Reykjavíkurborgar

Aðgerðaáætlun – stöðumat

September 2025



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 þjónustupáttum

2.

NOTENDAMIÐUÐ ÞJÓNUSTA

- 2.1 Þjónustuumbreyting og endurhönnun ferla
- 2.2 Námskeið í notendamiðaðri hönnun

3.

SKILVIRKNI

- 3.1 Samræming á framlínupjónustu Reykjavíkurborgar
- 3.2 Þróa áfram ábendingavef



1.1 Kynning á þjónustustefnu og aðgerðaráætlun

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 maí 2025: Upplýsingaefni um stefnuna og aðgerðaráætlun eru aðgengilegar á innri og ytri vef borgarinnar. Þá var haldin ráðstefna á vegum Reykjavíkurborgar í september 2024 um góða opinbera þjónustu. Þar hélt teymi þjónustuupplifunar erindi um þjónustustefnuna og fjölbreyttar nálganir í innleiðingu hennar. Á árlegum stjórnendadegi Reykjavíkurborgar árið 2024 var þemað „þjónusta“, og efnistak þjónustustefnu borgarinnar haft að leiðarljósi í erindum dagsins. Áfram verður unnið að miðlun um stefnu borgarinnar í þjónustu til starfsfólks og notenda, en mikilvægt er að minna á markmið stefnunnar og mikilvægi faglegrar, notendamiðaðar og skilvirkar þjónustu.



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 maí 2025: Námskeið um þjónustu hefur þróast og hefur starfsfólki, eftir þörfum, boðist aðstoð við umbætur í þjónustu með handleiðslu frá teymi þjónustuupplifunar.



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 maí 2025: Viðmið um þjónustu borgarinnar hafa fengið heitið Lyklar að góðri þjónustu og er upplýsingaefni aðgengilegt starfsfólki á ytri vef borgarinnar. Lyklarnir eru liður í að stuðla að samræmingu á þjónustu veitingu þvert á borgina og aðstoða starfsfólk við að huga að umbótum í þjónustu. Unnið hefur verið að gerð fræðslumyndbands um *Lykla að góðri þjónustu* sem verður aðgengilegt öllum á Torginu þegar textun og þýðingum á pólsku og ensku er lokið.



1.4 Þróa og innleiða þjónustuskref

Þjónustuskrefin eru töl 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 maí 2025: Þjónustuskrefin hafa verið endurskilgreind og tengd Lyklum að góðri þjónustu. Starfsfólk getur nú notað lyklana til að meta þjónustuna sem það veitir. Spurningar sem fylgja hverjum lykli leiða starfsfólk áfram í að meta stöðu og tækifæri til að bæta upplifun notenda af þjónustunni sem það veitir. Upplýsingaefni er aðgengilegt á ytri vef.



1.5 Þjónustumælingar á helstu þjónustubáttum

Framkvæmdar verða reglulegar
þjónustumælingar á helstu
þjónustubáttum meðal notenda.

Staða maí 2025: Stoð- og fagsvið borgarinnar stóðu að kaupum á miðlægum könnunarhugbúnaði á árinu 2024. Kaup á slíkum hugbúnaði er mikilvægt skref til að tryggja öryggi gagna, uppfylla öryggiskröfur borgarinnar og stuðla að samræmdri nálgun við framkvæmd þjónustu- og árangursmælingar.



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 maí 2025: Undanfarin ár hefur verið unnið að því að færa aðgengi að allri þjónustu borgarinnar yfir á Mínar síður og lauk þeirri vinnu haustið 2024 með lokun Rafrænnar Reykjavíkur. Meðfram þeirri vinnu hafa verið innleiddir fjölmargir nýir þjónustuferlar og virkni fyrir fagsvið borgarinnar, t.d. umsóknir byggingarfulltrúa, húsnæðis- og akstursþjónustu velferðarsviðs, frístundastyrkur fyrir börn, nýtt verklag við innritun í leikskóla og umsóknir um styrki. Aðgengi að upplýsingum hefur einnig verið stóraukið t.d. með Gagnahlaðborðinu og Leikskólareikninum. En auk Minna síðna eru ný kerfi í stöðugri þjónustuumbreytingu og má þar nefna Ráðgjafann, Veitu og skólaþjónustuna sem auka þjónustu við íbúa og starfsfólk til muna.



2.2 Námskeið í notendamiðaðri hönnun

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

Staða maí 2025: Öllu starfsfólki bauðst að taka þátt í námskeiði í notendamiðaðri hönnun, kallað Afleggjarinn, vorið 2024. Fimm teymi af fimm sviðum borgarinnar tóku þátt og lærðu þau að beita aðferðafræði notendamiðaðar hönnunar á verkefni sem það vann að í sínu starfi. Markmið námskeiðsins var að starfsfólk nýti aðferðafræðina í áframhaldandi verkefnum svo þjónusta borgarinnar sé veitt með þarfir notenda í huga. Stefnt er að næsta námskeiði haustið 2025.



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 ásjúnd, 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 maí 2025: Mikið hefur áunnist með verkefnum sem stuðla að aukinni sjálfsafgreiðslu og með því að beina þjónustuþegum í auknum mæli til að fá upplýsingar og ráðgjöf um þjónustu hjá Framlínu Reykjavíkur (áður Þjónustuver). Aukin yfirsýn skriflegra erinda hefur fengist með innleiðingu beiðnakerfis. Endurhönnun var gerð á viskubrunni framlínu með það að markmiði að hámarka framleiðni og aðgengi að upplýsingum. Gervigreind hefur þá nýst til að skapa öflugri og notendavænni þekkingargrunn. Komið var upp skráningarstöð fyrir rafræn skilríki til að borgin geti veitt betri stuðning við íbúa sem vilja nýta sér sjálfsafgreiðslu. Möguleiki er nú á rafrænni auðkenningu í síma og netspjalli til að tryggja öruggari miðlun upplýsinga. Með fjölþættri þjálfun og námskeiðum fyrir þjónusturáðgjafa er stuðlað að samræmdri þjónustuveitingu þannig að hún sé í takt við þjónustustefnu.



3.2 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 maí 2025: Þróun á nýjum framenda fyrir ábendingavef er lokið. Útfærsla og innleiðing á nýjum Jira-bakenda er langt komin og hefur umhverfis- og skipulagssvið (USK) hafið vinnu við að innleiða Jira í sína verkferla. Um það bil 80% allra ábendinga tilheyra þjónustu USK og er því tenging við sviðið mjög mikilvæg. Áætlað er að hefja fyrstu prófanir hjá völdum skrifstofum USK sumarið 2025 með það fyrir augum að skipta yfir í nýtt ábendingakerfi um haustið 2025.



Samantekt

FAGMENNSKA

- 1.1 Kynning á þjónustustefnu og aðgerðaáætlun
- 1.2 Námskeið fyrir starfsfólk um þjónustu
- 1.3 **Þróá** og **innleiða** viðmið fyrir þjónustu borgarinnar
- 1.4 Þróá og innleiða þjónustuskref
- 1.5 Þjónustumælingar á helstu þjónustubáttum

🔄 Áframhaldandi

🔄 Áframhaldandi

🔄 Áframhaldandi

✅ Lokið

✅ Lokið

NOTENDAMIÐUÐ ÞJÓNUSTA

- 2.1 Þjónustuumbreyting og endurhönnun ferla
- 2.2 Námskeið í notendamiðaðri hönnun

🔄 Áframhaldandi

🔄 Áframhaldandi

SKILVIRKNI

- 3.1 Samræming á framlínubjónustu Reykjavíkurborgar
- 3.2 Þróá áfram ábendingavef

🔄 Áframhaldandi

✅ Lokið



Tillaga að nýrri aðgerðaráætlun 2025-2027

1.

FAGMENNSKA

1.1 Kynning á þjónustustefnu og aðgerðaáætlun

1.2 Þjálfun fyrir starfsfólk í þjónustuupplifun

1.3 Innleiða viðmið fyrir þjónustu borgarinnar

1.4 Þjónustuuppskeruhátíð fyrir allt starfsfólk

2.

NOTENDAMIÐUÐ ÞJÓNUSTA

2.1 Þjónustuumbreyting og endurhönnun ferla

2.2 Námskeið í þjónustuhönnun

2.3 Endurgjöf notenda

3.

SKILVIRKNI

3.1 Samræming á framlínupjónustu Reykjavíkurborgar

3.2 Samræmdar þjónustumælingar



1.1 Kynning á þjónustustefnu og aðgerðaáætlun

Mikilvægt er að þjónustustefna og aðgerðaáætlun séu kynntar reglulega fyrir öllu starfsfólki, til að tryggja að starfsfólk sé meðvitað um og samstíga í að veita góða þjónustu. Það verður gert með kynningum á starfsstöðum og í gegnum innri miðla starfsfólks. Upplýsingaefni verður gert og miðlað á fjölbreyttan hátt, til að tryggja aðgengileika fyrir öll.



1.2 Þjálfun fyrir starfsfólk í þjónustuupplifun

Starfsfólk fær þjálfun og verkfæri til að vinna að því að bæta þá þjónustu sem það veitir. Starfsfólk lærir m.a. að kortleggja ferðalag notenda, leiðir til að skilja mismunandi þarfir þeirra, bera kennsl á áskoranir og leiðir til umbóta. Sérstök „þjónustulína“ verður einnig skilgreind á Torginu þar sem öll sú fræðsla sem tengist góðri þjónustuveitingu verður aðgengileg starfsfólki.



1.3 Innleiða viðmið fyrir þjónustu borgarinnar

Innleiða skal viðmið um góða þjónustu á alla starfsstaði borgarinnar. Viðmiðin nefnast Lyklar að góðri þjónustu og skulu vera aðgengilegir öllu starfsfólki ásamt upplýsingaefni um notkun þeirra við mat og umbætur á þjónustu. Til að stuðla að sjálfbærni innleiðingarinnar verður leitast við að tilnefna „þjónustusendiherra“ innan sviða og á starfsstöðum sem hafa það hlutverk að styðja við innleiðingu viðmiðanna, efla þjónustumenningu og stuðla að umbótum.



1.4 Þjónustuuppskeruhátíð

Árviss viðburður þar sem verkefnum og/eða áföngum sem vinna að markmiðum þjónustustefnunnar er lyft upp og þeim fagnað. Markmið viðburðarins er að sýna fram á árangur samvinnu og leggja áherslu á að Reykjavíkurborg vinnur saman að því að veita góða þjónustu. Athöfn verður þá haldin til að heiðra sérstaklega vel unnin verkefni sem metin verða út frá Lyklum að góðri þjónustu.



2.1 Þjónustuumbreyting og endurhönnun ferla

Þjónustuumbreyting er mikilvægur liður í því að bæta þjónustu. Unnið er áfram markvisst að því 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 er út frá aðferðafræði notendamiðaðrar hönnunar og þjónustuferlar endurhannaðir.



2.2 Námskeið í þjónustuhönnun

Boðið verður upp á námskeið í þjónustuhönnun fyrir starfsfólk Reykjavíkurborgar. Á námskeiðinu verður farið í grunnatriði notendamiðaðrar hönnunar og hvernig má beita henni í starfi, með það að markmiði að starfsfólk nýti aðferðina í áframhaldandi verkefnum.



2.3 Endurgjöf notenda

Til að veita notendamiðaða þjónustu er mikilvægt að starfsfólk fái endurgjöf frá notendum á þjónustuna sem það veitir og að notendur hafi greitt aðgengi að leiðum til að hafa áhrif á hvernig þjónustan er hönnuð og veitt. Skilgreina þarf þær leiðir sem standa notendum til boða til að gefa endurgjöf. Þetta tryggir aukna þátttöku notenda við móttun þjónustu og gefur starfsfólk um leið skýrar leiðir til að sækja og nýta þá endurgjöf til að vinna að umbótum á þjónustu út frá þörfum notenda.



3.1 Samræming á framlínuþjónustu

Samræma skal viðmót sem mætir notendum við fyrstu snertingu við borgina, óháð því hvar eða hvernig fólk nálgast þjónustuna. Hvort sem það er snjómokstur, heimaþjónusta, þjónusta í skólum, á listasöfnum o.s.frv. Þetta er gert til að stuðla að góðri upplifun notenda af þjónustu borgarinnar. Öll samskipti við notendur ættu að taka mið af Lyklum að góðri þjónustu og Hönnu, hönnunarkerfi borgarinnar. Starfsfólk fær tíma og aðstoð til að samræma ásýnd, viðmót og rödd (e. tone of voice) svo upplifun notenda af þjónustunni sé traust, vingjarnleg og auðskiljanleg.



3.2 Samræmdar þjónustumælingar

Unnið verður að innleiðingu samræmdra þjónustumælinga þvert á borgina sem hafa markmið þjónustustefnunnar að leiðarljósi og eru faglegar, notendamiðaðar og skilvirkar mælingar. Þróað verður vandað verklag sem leiðir til greininga á réttum áskorunum þannig að niðurstöður séu nýttar til umbóta á þjónustu. Reglulegar mælingar verða gerðar á þjónustu og þjónustupáttum og hugað verður að samnýtingu gagna.



**Tímaáætlun,
kostnaðarmat og ábyrgð**



Meginmarkmið	Tengist markmiði nr.	Aðgerð	Tímaáætlun	Kostnaður	Ábyrgðaraðili
1. Fagmennska	1.1 Kynning á þjónustustefnu og aðgerðaáætlun	Öllu starfsfólki býðst kynning á þjónustustefnu og aðgerðum hennar bæði á starfsstöðum og sem stafræn fræðsla á fræðsluvef starfsfólks.	2025 - 2027	Unnið af stöðugildum og í störfum sem eru nú þegar í virkni og innan fjárheimilda sviðsins.	Þjónustu- og nýsköpunarsvið
		Upplýsingaefni verður gert og miðlað á fjölbreyttan hátt, til að tryggja aðgengileika fyrir öll.	2025 - 2026	Unnið af stöðugildum og í störfum sem eru nú þegar í virkni og innan fjárheimilda sviðsins.	Þjónustu- og nýsköpunarsvið
	1.2 Þjálfun fyrir starfsfólk í þjónustuupplifun	Öllu starfsfólki býðst þjálfun til að vinna að því að bæta þá þjónustu sem það veitir. Starfsfólk lærir m.a. að kortleggja ferðalag notenda, leiðir til að skilja mismunandi þarfir þeirra, bera kennsl á áskoranir og leiðir til úrbóta.	2025 - 2027	Unnið af stöðugildum og í störfum sem eru nú þegar í virkni og innan fjárheimilda sviðsins.	Þjónustu- og nýsköpunarsvið
		Sérstök „þjónustulína“ verður skilgreind á Torginu þar sem öll fræðsla sem tengist góðri þjónustuveitingu verður aðgengileg starfsfólki.	2026 - 2027	Kostnaður rúmast innan fjárheimilda sviðsins. Kostnaður umfram þess verður þá sóttur með styrkumsóknum í Torgsjóð og/eða fræðslusjóði stéttarfélaga.	Þjónustu- og nýsköpunarsvið



Meginmarkmið	Tengist markmiði nr.	Aðgerð	Tímaáætlun	Kostnaður	Ábyrgðaraðili
1. Fagmennska	1.3 Innleiða viðmið fyrir þjónustu borgarinnar	Lyklar að góðri þjónustu og skulu vera aðgengilegir öllu starfsfólki ásamt upplýsingaefni um notkun þeirra við mat og umbætur á þjónustu.	2025 - 2027	Unnið af stöðugildum og í störfum sem eru nú þegar í virkni og innan fjárheimilda sviðsins.	Þjónustu- og nýsköpunarsvið
		Til að stuðla að sjálfbærni, verður leitast við að tilnefna „þjónustusendiherra“ innan sviða og á starfsstöðum sem hafa það hlutverk að styðja við innleiðingu viðmiðanna, efla þjónustumenningu og stuðla að umbótum á þjónustu.	2026 - 2027	Unnið af stöðugildum og í störfum sem eru nú þegar í virkni og innan fjárheimilda sviðsins.	Þjónustu- og nýsköpunarsvið
	1.4 Þjónustuuppskeruhátíð fyrir allt starfsfólk	Standa að viðburði þar sem verkefni eru verðlaunuð fyrir framúrskarandi árangur í þjónustu samkvæmt þjónustustefnunni.	2026	Unnið af stöðugildum og í störfum sem eru nú þegar í virkni og innan fjárheimilda sviðsins.	Þjónustu- og nýsköpunarsvið



Meginmarkmið	Tengist markmiði nr.	Aðgerð	Tímaáætlun	Kostnaður	Ábyrgðaraðili
2. Notendamiðuð þjónusta	2.1 Þjónustuumbreyting og endurhönnun ferla	Unnið verður að endurhönnun þjónustuferla og stafræn þjónusta þróuð með aðferðarfræði notendamiðaðrar hönnunar.	2025 - 2027	Fjármagnað í gegnum fjárfestingu stafrænnar umbreytingar og rekstarlíkan þjónustu- og nýsköpunarsviðs.	Þjónustu- og nýsköpunarsvið og þjónustueigendur sviða.
	2.2 Námskeið í þjónustuhönnun	Starfsfólki býðst námskeið í þjónustuhönnun.	2025 - 2027	Unnið af stöðugildum og í störfum sem eru nú þegar í virkni og innan fjárheimilda sviðsins.	Þjónustu- og nýsköpunarsvið
	2.3 Endurgjöf notenda	Skilgreina þær leiðir sem standa notendum til boða til að gefa endurgjöf og þ.a.l. leiðir fyrir starfsfólk til að sækja endurgjöf frá notendum.	2026	Unnið af stöðugildum og í störfum sem eru nú þegar í virkni og innan fjárheimilda sviðsins.	Þjónustu- og nýsköpunarsvið



Meginmarkmið	Tengist markmiði nr.	Aðgerð	Tímaáætlun	Kostnaður	Ábyrgðaraðili
3. Skilvirkni	3.1 Samræming á framlínupjónustu Reykjavíkurborgar	Öll samskipti við notendur ættu að taka mið af Lyklum að góðri þjónustu og Hönnu, hönnunarkerfi borgarinnar.	2025 - 2027	Unnið af stöðugildum og í störfum sem eru nú þegar í virkni og innan fjárheimilda sviðsins g öðrum tilfallandi aðilum.	Þjónustu- og nýsköpunarsvið
	3.2 Samræmdar þjónustumælingar	Unnið er að innleiðingu samræmdra þjónustumælinga þvert á borgina sem hafa markmið þjónustustefnunnar að leiðarljósi og eru faglegar, notendamiðaðar og skilvirkar mælingar.	2025 - 2026	Unnið af stöðugildum og í störfum sem eru nú þegar í virkni og innan fjárheimilda sviðsins.	Þjónustu- og nýsköpunarsvið
		Skilgreina vandað verklag við mælingar á þjónustu sem leiða til greininga á réttum áskorunum þannig að niðurstöður séu nýttar til umbóta á þjónustu. Verklagi er miðlað á miðlægum miðlum starfsfólks.	2026 - 2027	Unnið af stöðugildum og í störfum sem eru nú þegar í virkni og innan fjárheimilda sviðsins.	Þjónustu- og nýsköpunarsvið



Reykjavík