

Frá: Ólöf Björg Þórðardóttir
Dags: 20.2.2019 13:05:57
Til: Inga María Leifsdóttir; SPR_Skjalaver_Höfðatorgi
Afrit: Óskar Jörgen Sandholt
Efni: Innleiðing þjónustustefnu - tillaga til umfjöllunar

Tilvísun í mál: R18040190

Menningar-, íþróttá- og tómstundaráð

Efni

Innleiðing þjónustustefnu – tillaga til umfjöllunar

Við innleiðingu þjónustustefnu Reykjavíkurborgar er stuðst við hugmyndafræði notendamiðaðrar hönnunar og er virkt samtal við notendur þjónustunnar. Í vinnunni verða þannig til hugmyndir að umbótaverkefnum sem sprottin eru frá notendum. Þeim er skipt í fjóra flokka eftir hugsanlegum kostnaði og flækjustigi og er verkefnum í flokki fjögur vísað til stýrihóps um innleiðingu þjónustustefnu Reykjavíkurborgar til umfjöllunar.

Á fundi stýrihópsins þann 6. febrúar s.l. var samþykkt að vísa hjálagðri tillögu, "Greiðsluferfi/greiðsluþjónusta" til umfjöllunar og afgreiðslu menningar-, íþróttá- og tómstundaráðs.

Vinsamlega upplýsið stýrihópin um afgreiðslu og/eða aðar ákvarðanir í tengslum við tillöguna.

F.h. stýrihóps

Ólöf Björg Þórðardóttir

Verkefnastjóri

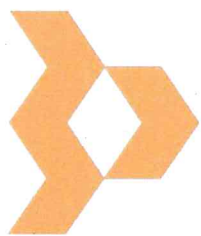
Skrifstofa þjónustu og reksturs

Höfðatorg-Borgartúni 12-14

Netfang: olof.bjorg.thordardottir@reykjavik.is

Sími: 411-1111

GSM: 690-0836



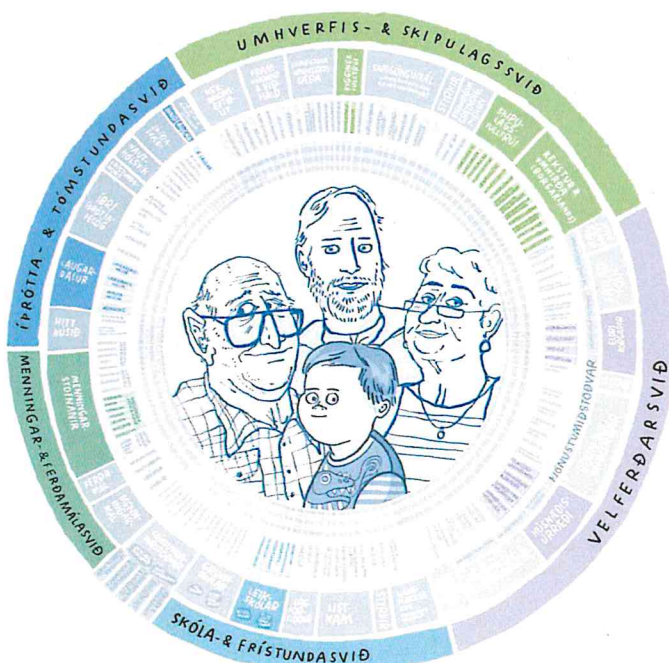
Innleiðing Þjónustustefnu

Pólítísk stefnumótunarverkefni
Sprettur: 1&2

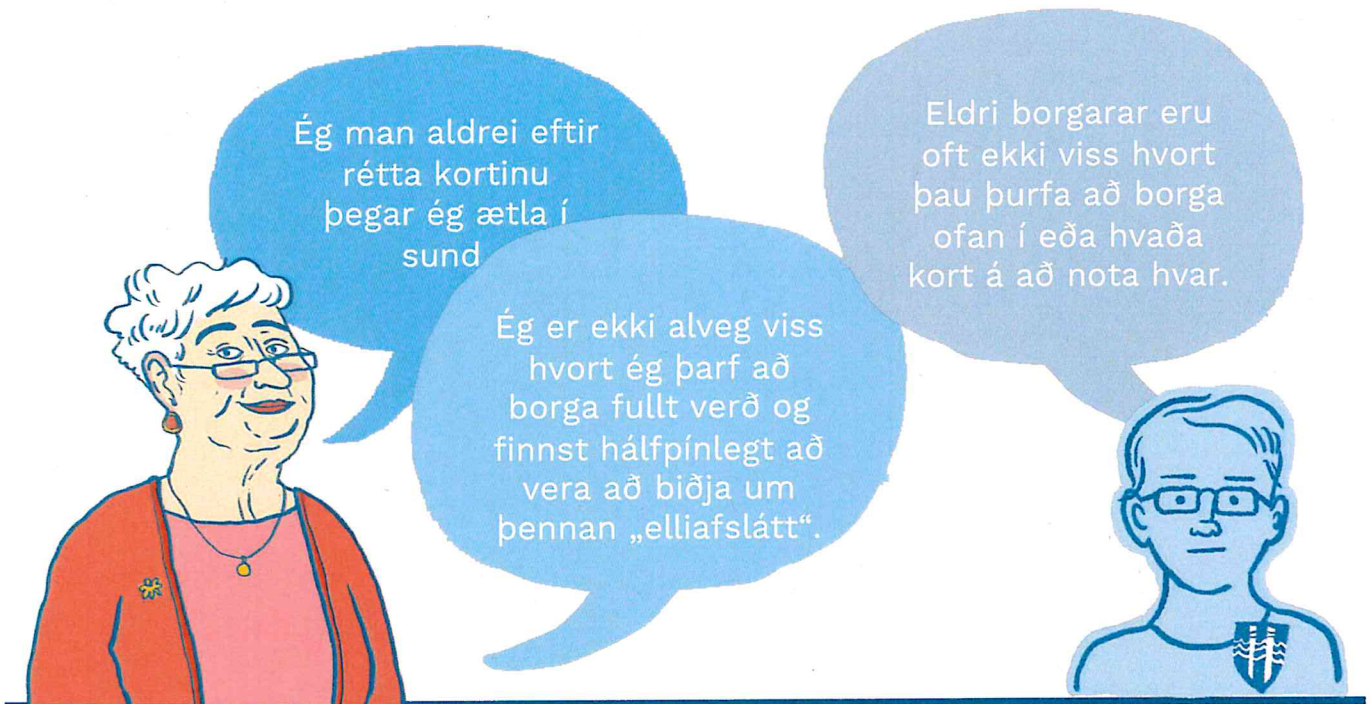
Erkítýpur: *Siggi, Edda, Friðrik og Ísak*

► Edda

► Greiðslukerfi / þjónusta



Hvaða kort virkar aftur í sund?



Vandamál

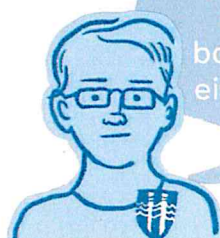
Það flækist fyrir Eddu hvar hún þarf að borga sig inn, fyrir hvaða þjónustu (sund, bókasafn, strætó) og hvernig best er að gera það.



Meginuppgötvanir úr greiningu

- Vantar eitt aðgangskort fyrir alla þjónustu borgarinnar fyrir eldri borgara til að auðvelda þeim lífið og hvetja til þátttöku í ýmsu félagsstarfi og heilsuefandi starfi sem þeim stendur til boða á góðum kjörum.
- Það var hugmynd hjá borginni að vera með eitt sameiginlegt aðgangskort fyrir þjónustu borgarinnar en það strandaði þar sem ólík kerfi innan borgarinnar eru ekki að tala saman.
- Það er mikil ánægja með að það sé hægt að kaupa strætókort í sundlaugunum, en sundlaugarnar eru að fara að hætta með þetta af því að Strætó neitar að leyfa þeim að hafa þetta í umboðssölu.

Framtíðarsýn



Það er svo auðvelt að afgreiða eldri borgarana – bara eitt kort fyrir allt

Þetta er algjör draumur, maður fær bara kort sent þegar maður verður 67 ára og það virkar í sund, strætó, á bókasafninu og allt.

