



Endurskoðun þjónustustefnu Reykjavíkurborgar

Mannréttinda-, nýsköpunar- og lýðræðisráð

9. desember 2021

Teymi þjónustuupplifunar

Guðbergur R. Ægisson

Valý Á. Þórsteinsdóttir



Yfirlit

1 Niðurstöður stöðumats

2 Uppfærð stefna - drög

3 Ný aðgerðaáætlun - drög



Stöðumat á þjónustustefnu



Útgangspunktar

1. Hvað hefur breyst í þjónustuveitingu borgarinnar frá því að stefnan var samþykkt árið 2016?
2. Stenst þjónustustefnan tímans tönn?





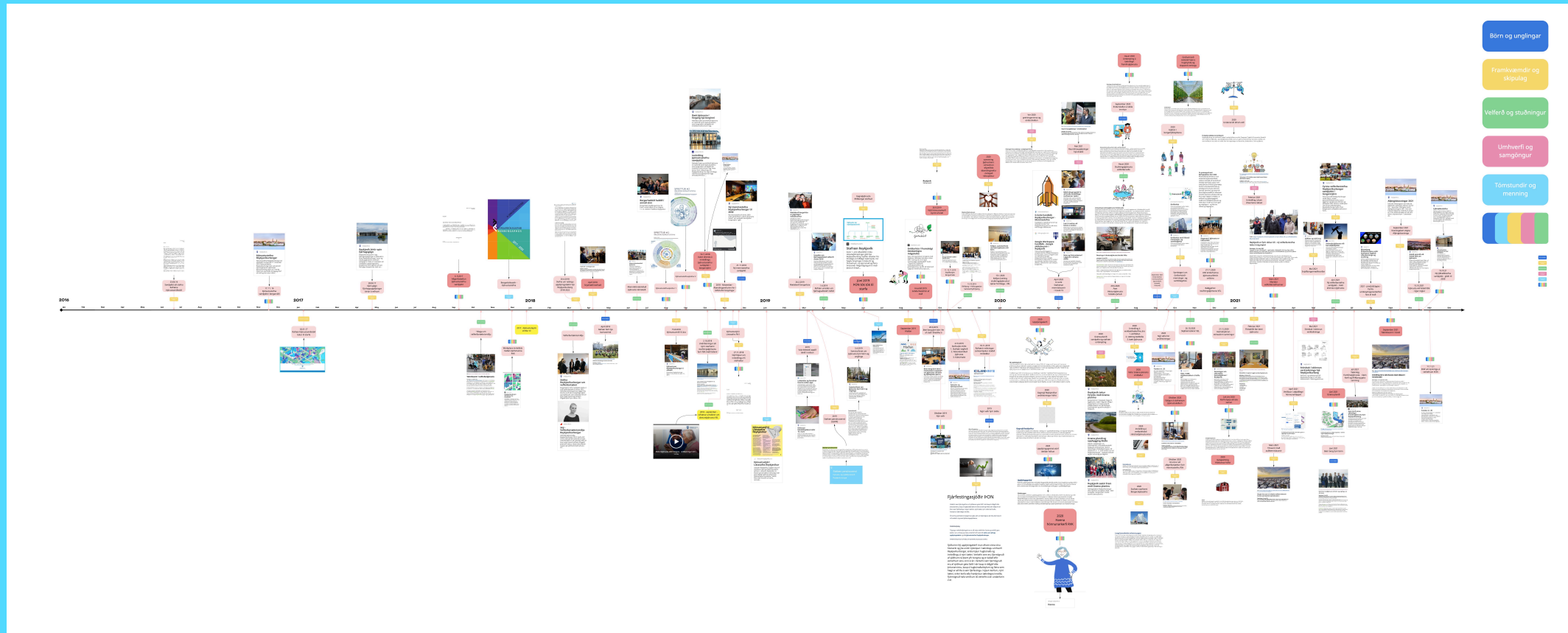
Samantekt

- Þjónustustefnan markaði þáttaskil í þjónustuveitingu
- Innleiðing á þjónustustefnunni er langtímaverkefni
- Reykjavík er þjónustuborg - hvert svið er sérhæft í „sinni“ þjónustuveitingu
- Æskilegt að horfa til þjónustukeðjunnar sem heildar
- Stafræn þjónusta - önnur lögmál
- Áhersla á samræmingu í þjónustuveitingu
- Þekking á þjónustustefnu mismunandi á milli sviða borgarinnar





Tímalínan





Helstu niðurstöður

- Borgin er á langri vegferð í þjónustuumbreytingu - uppsker nú árangur mikillar vinnu
- Stefnan hefur að mestu leyti staðist tímans tönn
- Styður við stefnu borgarinnar um notendamiðaða hönnun og stafræna umbreytingu
- Ekki talin þörf á að umbreyta stefnunni - inntak og markmið hennar falla vel að þeirri vegferð sem borgin er á
- Lagt til að stefnan verði gerð enn skýrari og styttri: leiðarljós, gildissvið og markmið gerð hnitmiðaðri





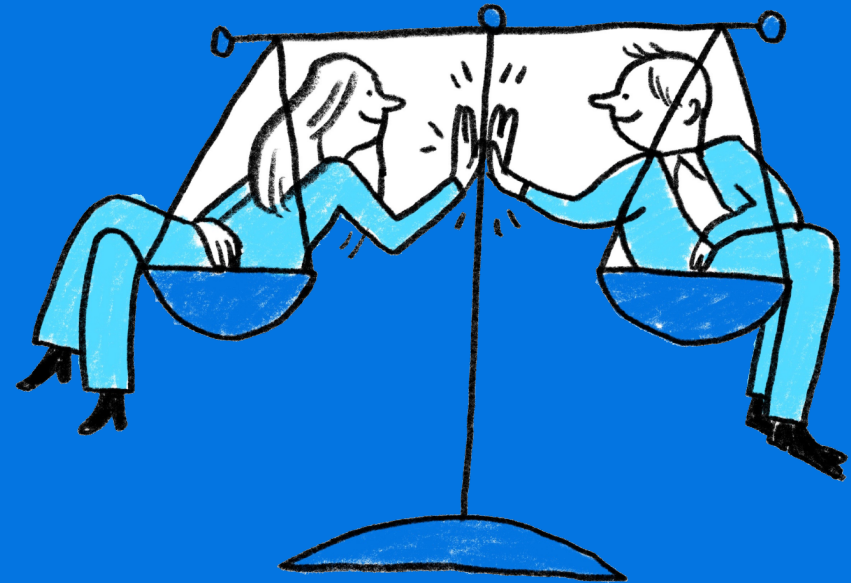
Uppfærð þjónustustefna - helstu nýmæli

- Skilgreinum fyrirtæki sem viðskiptavinum borgarinnar ásamt íbúum og gestum
- Uppfærð leiðarljós: þjónustulund, framúrskarandi og aðgengileg
- Þrjú markmið: fagmennska, notendamiðuð þjónusta, skilvirkni
- Ábyrgðarkafli uppfærður: ÞON ábyrgt fyrir að setja viðmið um þjónustu og að framkvæmdar séu gæðamælingar. Stjórnendur bera ábyrgð á að farið sé eftir settum viðmiðum.



Aðgerðaáætlun - helstu áherslur

- Fagmennska
 - Fræðsla og kynning á innihaldi stefnunnar
 - Þjálfunaráætlun fyrir framlínuþjónustu: *Þjónustuskref*
 - Þróa og skilgreina viðmið fyrir þjónustu borgarinnar
 - Reglulegar ánægjumælingar
- Notendamiðuð þjónusta
 - Þjónustuferlar endurhannaðir
 - Námskeið í notendamiðaðri hönnun
 - Gæðamat - innri úttektir á þjónustu
- Skilvirkni
 - Kortlagning á þjónustuupplifun
 - Samræming á framlínuþjónustu
 - Ábendingavefur þróaður áfram





Reykjavík