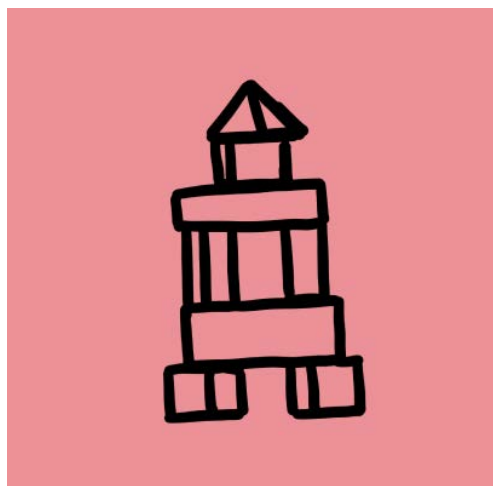


Samræmd framlína Reykjavíkurborgar Borgarapjónusta



Við veitum notendum
fyrsta flokks þjónustu
sem er í stöðugri þróun.

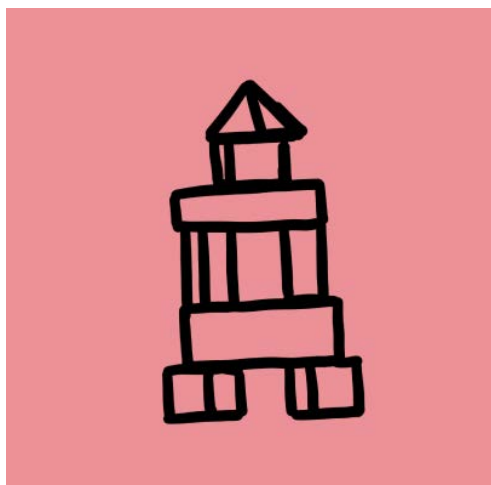


Megin markmið þjónustustefnunnar

1. Fagmennska
2. Notendamiðuð hönnun
3. Nærþjónusta
4. Skilvirkni

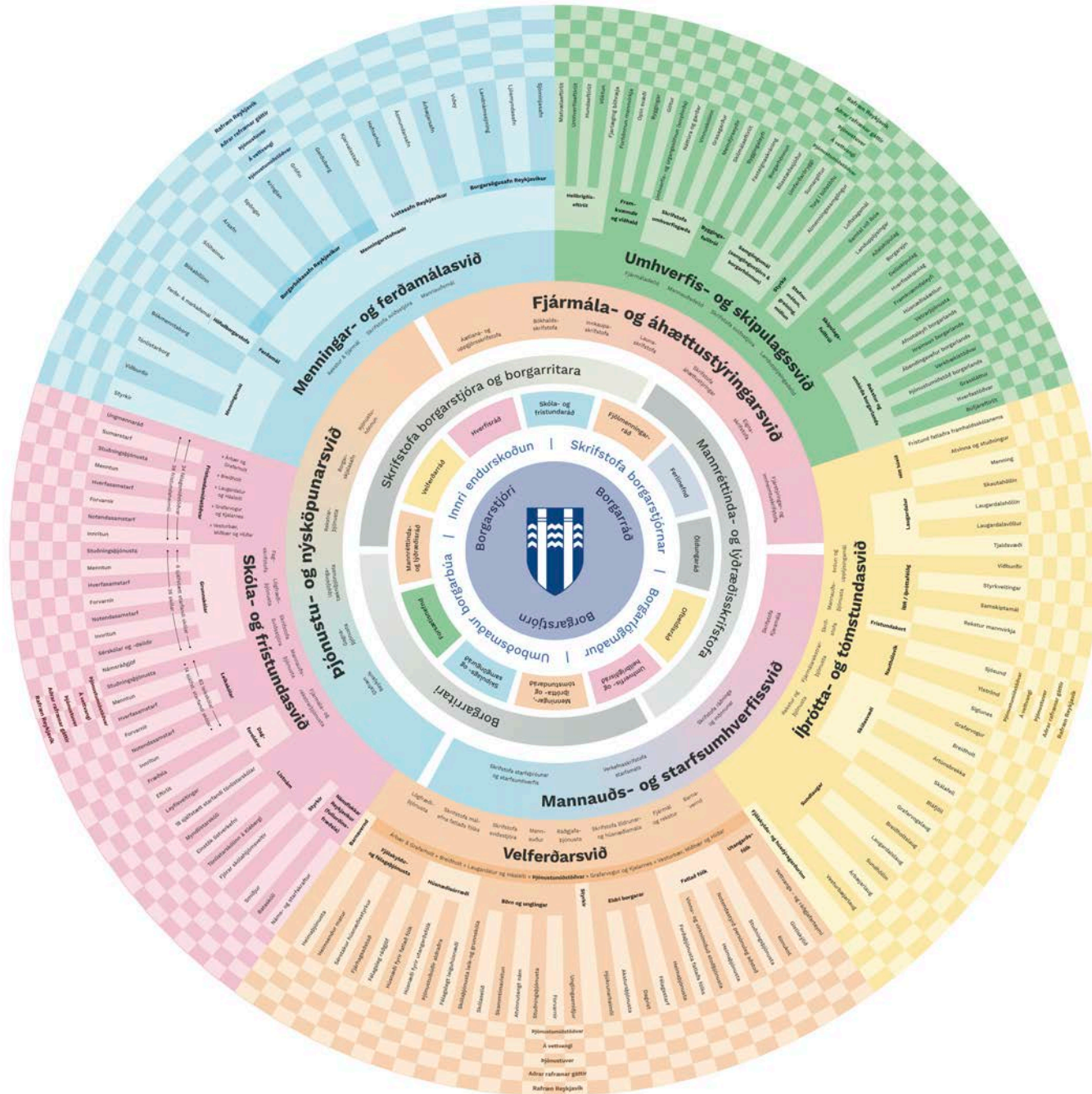


Nærþjónusta



Samrýnd framlína þvert á borgina

Aðgengi borgara að þjónustu og
upplýsingum víðsvegar um borgina



Tegundir framlínupjónustu

Þjónustuver og þjónustumiðstöðvar

Símaafgreiðsla (tölvupóstur, ábendingar, netspjall)

Afgreiðsla og þjónusta á starfsstöðum (sundlaugar, bókasöfn o.fl.)



Margar ólíkar framlínur

Í dag rekur Reykjavíkurborg tvær þjónustuframlínur á 6-7 mismunandi stöðum um borgina.

Ekki er öll sama þjónusta veitt allsstaðar og íbúanum gert að vita hvert hann á að koma til að geta sótt sér tiltekna þjónustu.

411-1111, 411-1400, 411-1500, 411-1600, 411-1700, 411-1800. o.fl.



1

Óskilvirkt

Rekstur á þessum mismunandi framlínum er óskilvikur. Ósamræmi má finna og notandinn villist í kerfinu

2

Torskilið

Að hanna þjónustuframlínur út frá kerfum, sviðum eða hverfum er ekki að hanna þjónustu út frá þörfum notandans. Notandinn á að geta gengið að sömu þjónustunni veitt á sama hátt hvar sem er í borginni.

3

Óhagkvæmt

Að sameina framlínur getur leitt til hagræðingar. Með samstillu, miðstýrði upplýsingahandbók er hægt að vinna markvisst að samræma verklag, upplýsingagjöf og þjálfu upp "fjölfraðinga" sem veita þjónustu og úrlausn beiðna í fyrstu snertingu.

Ein framlína - Framtíðarsýn

Ein miðlæg þjónustuframlína sem sinnir framlínuþjónustu þvert á borgina.

Margar ólíkar staðsetningar

- Eitt símanúmer 411-1111

Þjónustumiðstöðvar eru sérfræðingarnir, þjónustufulltrúar eru fjölfræðingar.

1

- Leiðbeiningar/ráðgjöf til nýrra Reykvíkinga
- Aðstoð við ~~allar~~ umsóknir borgarinnar.
 - Hvatning til sjálfsafgreiðslu og valdeflingar notanda í gegnum rafrænar lausnir.

Þjónustuborgin Reykjavík í öllum
sínum fjölbreytileika.

