

## Þjónustustefna Reykjavíkurborgar

### Leiðarljós

Reykjavíkurborg er þjónustuaðili sem leggur áherslu á að veita borgarbúum aðgengilega, fjölbreytta og framúrskarandi þjónustu. Segja má að stærstur hluti starfsemi Reykjavíkurborgar felist í þjónustuveitingu með einum eða öðrum hætti. Íbúar borgarinnar eru þannig viðskiptavinir hennar og þeir eiga að vita hvers þeir geta vænst þegar þeir sækja þjónustu eða óska eftir henni. Allt starfsfólk borgarinnar sem og svið og deildir innan hennar þurfa að vera samstíga í því hvað þjónusta felur í sér.

Þjónustustefna Reykjavíkurborg er því sett fram til þess að til staðar sé samræmd sýn Reykjavíkurborgar á hvað þjónustuveiting snýst um, sem starfsfólk og íbúar geta vísað í og notað sem að-viðmið og mælikvarða um þjónustustig borgarinnar.

Svonefndir *Áttavitar að framúrskarandi þjónustu* eru lýsandi fyrir anda þjónustustefnunnar og eru þeir leiðarljós starfsfólks borgarinnar í nálgun þess á þjónustuveitingu. Hver og einn af áttavitunum snertir með einum eða öðrum hætti öll samskipti milli íbúa og starfsfólks borgarinnar.

Áttavitarnir eru þessir:

- Við tökum **hlýlega** á móti viðskiptavinum
- Við sinnum viðskiptavinum **fljótt og vel**
- Við **vinnum saman** og vísum engum erindum frá
- Við komum fram við viðskiptavini af **virðingu**
- Við gætum **trúnaðar** við viðskiptavini
- Við **leitum lausna og leiða** í þágu viðskiptavina
- Við **tökum við ábendingum og kvörtunum** viðskiptavina
- Við berum virðingu fyrir **ásýnd okkar og umhverfi**

Þjónustuveiting skal einnig vera í samræmi við aðrar stefnur og gildi borgarinnar svo sem upplýsingastefnu, mannréttindastefnu og siðareglur. Þjónustustefnan styður við aðra stefnumörkun og skuldbindingar borgarinnar og byggja skal á henni þar sem við á.

### Orðskýringar

Með Reykjavíkurborg eða borginni í stefnu þessari er átt við sveitarfélagið Reykjavíkurborg sem og öll svið þess, ráð og nefndir, deildir, stofnanir, starfseiningar, kjörna fulltrúa, fyrirtæki og byggðasamlög í meirihlutaeigu þess.

Með rafrænum lausnum er átt við þjónustuveitingu í gegnum rafræna miðla á borð við vefsíður eða smáforrit í sínum. Í þessu felst að notendur geti nýtt sér rafræna ferla til að nálgast þjónustu og afgreiða erindi sín sjálfir með einföldum hætti, til hægðarauka bæði fyrir þá og borgarkerfið.

## Markmið

Þjónustustefna Reykjavíkurborgar skiptist í fjögur meginmarkmið sem hvert og eitt á að tryggja góða og skilvirka þjónustu við íbúa.

*Fagmennska felst í því sem felur í sér að þjónustuveiting er sérhæfð og mikilvæg fagkunnátta sem flétta þarf inn í alla starfsemi borgarinnar.*

*Notendamiðuð hönnun felst í því sem felur í sér að þjónustu skal hanna og skipuleggja út frá þörfum og sjónarhorni notenda hennar.*

*Skilvirkni felst í því sem felur í sér að þjónustuveiting gangi greiðlega og að einfalt sé fyrir notendur þjónustu að bera sig eftir henni og nýta sér hana.*

*Nærþjónusta felst í því sem felur í sér að þjónustu skal veita eins nálægt notendum hennar og kostur er á, hvort sem það er í gegnum rafrænar lausnir eða á vettvangi þar sem notandinn er staddur hverju sinni.*

### 1. Fagmennska

- 1.1 Þjónustuveitingu skal líta á sem sérhæfða fagþekkingu innan borgarinnar sem starfsfólk, sérstaklega í framlínu, þarf almennt að vera með á hreinu.
- 1.2 Stöðugt skal hugað að því að samræma þjónustuveitingu og nálgun starfsfólks gagnvart henni milli allra sviða, stofnana og hverfa borgarinnar.
- 1.3 Starfsfólki sé tryggð færni, tími og aðstaða til að standa við þá ábyrgð sem á því hvílir varðandi þjónustuveitingu.
- 1.4 Setja skal mælanlega mælikvarða á gæði þjónustu og fylgja þeim fylgt eftir með markvissum hætti.

### 2. Notendamiðuð hönnun

- 2.1 Tekið sé mið af því að borgarbúar eru ólíkir og hafa ólíkar þarfir fyrir þjónustu. Reykjavíkurborg hanni og skipuleggi þjónustu eftir notendamiðuðum leiðum og aðferðum svo að viðmót þjónustu lagi sig að notandanum, þörfum hans og tækniumhverfi.
- 2.2 Notast skal við viðurkennda aðgengisstaðla í þjónustuveitingu og samskiptum við íbúa, sér í lagi fyrir íbúa með sérþarfir.
- 2.3 Samráð skal hafa við notendur þjónustu við hönnun á útfærslu hennar.

2.4 Reglulega sé greint með markvissum hætti hvernig fólki gengur að nálgast þjónustu Reykjavíkurborgar og hvernig ~~þjónustuveiting~~ starfsfólk borgarinnar sé að þjónar þörfum fólks borgaranna.

### 3. Skilvirkni

3.1 Þjónustuveiting skal vera skilvirk og eins aðgengileg og fyrirhafnarlítill fyrir notendur hennar og kostur er á.

3.2 Stöðugt skal huga að því að skipulag borgarkerfisins og þjónustuveitingar sé skiljanlegt og gagnsætt út á við. Einfalt á að vera fyrir notendur að bera sig eftir og fá þjónustu án þess að þurfa að hafa mikla innsýn í hvernig borgarkerfið er skipulagt.

3.3 Ekki skal biðja notendur þjónustu um aðrar upplýsingar en þær sem bráðnauðsynlegar eru til að veita þjónustu hverju sinni.

3.4 Samnýta skal upplýsingar eins og kostur er á svo ekki þurfi að biðja um sömu upplýsingar oft.

### 4. Nærþjónusta

4.1 Þjónustu skal haga þannig að hana megi veita sem næst notandanum.

4.2 Ávallt skal líta á sjálfsafgreiðslu við þjónustuveitingu í gegnum rafrænar lausnir sem fyrsta kost.

4.3 Taka skal við erindum íbúa um þjónustu borgarinnar þar sem þeir bera sig eftir henni eða tryggja eftir atvikum að þau komist í réttar hendur.

## Endurskoðun og framkvæmd markmiða

Til að tryggja að markmið stefnunnar nái fram að ganga skal gera aðgerðaáætlun sem nái til tveggja ára í senn. Skrifstofa þjónustu og reksturs ber ábyrgð á gerð og framkvæmd aðgerðaáætlunar. Stjórnkerfis- og lýðræðisráð ber ábyrgð á mati á árangri. Endurskoða skal þjónustustefnu Reykjavíkurborgar á fimm ára fresti eða oftari ef tilefni er til.

## Ábyrgð

Nánar skal kveðið á um útfærslu ábyrgðar í verklagsreglum Reykjavíkurborgar en ábyrgðarsvið skiptist með eftirfarandi hætti:

1. Borgarstjórn og borgarstjóri bera heildarábyrgð á þjónustustefnu borgarinnar og endurskoðun hennar.
2. Fagráð bera ábyrgð á því að þjónustustefnan sé höfð til hliðsjónar við stefnumótun og ákvarðanir.
3. Skrifstofustjóri þjónustu og reksturs ber ábyrgð á samræmdri þjónustuveitingu Reykjavíkurborgar og fylgir þjónustustefnunni eftir. Hann ber ábyrgð á því að til séu verklagsreglur og leiðbeiningar í þjónustumálum.
4. Stjórnendur bera ábyrgð á því að farið sé eftir verklagsreglum um þjónustu í samræmi við þjónustustefnu og á því að starfsfólk hafi þekkingu og aðstöðu til að uppfylla markmið hennar.