

## 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 þarf~~ að vera samstíga í því að veita góða þjónustu og hvað það hvað þjónusta felur í sér.

Þjónustustefna Reykjavíkurborgar 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. (Tillaga að texta: Þjónustustefna Reykjavíkurborgar er því sett fram til þess að til staðar sé samræmd sýn á það hvað felist í góðri þjónustu. Þannig nýtist hún starfsfólki við dagleg störf um leið og hún setur viðmið og mælikvarða um þjónustu borgarinnar almennt.

Svonefndir *Áttavitar að framúrskarandi þjónustu* eru lýsandi fyrir anda þjónustustefnunnar og eru leiðarljós starfsfólks borgarinnar ~~í starfi sínu. 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

## Drög

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 að þjónustuveiting er sé sérhæfð og mikilvæg fagkunnátta flétta þarf inn í alla starfsemi borgarinnar. Skrítið orðalag hér.

Notendamiðuð þjónusta ~~hennar~~ felst í því að þjónustu skal hanna og skipuleggja út frá þörfum og sjónarhorni notenda hennar.

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

Nærþjónusta felst í því að þjónustu skulja veita eins nálægt notendum hennar og kostur er á, hvort sem það er með rafrænum hætti í gegnum rafrænar lausnir eða á vettvangi þar sem notandinn er staddur hverju sinni. (Tillaga að texta: Nærþjónusta felst í því að íbúar geti nálgast þjónustu á sem einfaldasta hátt, hvort sem það er með rafrænum hætti, eða með því að erindum þeirra sé vísað áfram á viðeigandi stað)

**Athugasemd (PM1):** Hvað með rafrænar lausnir eins og skjái á staðnum? S.s. snertiskjái og þvíumlíkt sem t.d. BBS sér fyrir sér að verði hluti af rafrænni þjónustu í framtíðinni?

**Sniðið:** Auðkennt

## 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. (e.t.v. aðeins of óformlegt)

**Sniðið:** Auðkennt

**Sniðið:** Auðkennt

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 þekkingfærni, tími og aðstaða til að standa undir þeirri ábyrgð við þá ábyrgð sem felst í því að veita góða þjónustu. ~~á því hvílir varðandi þjónustuveitingu.~~

~~1.4~~ Mikilvægt er að meta gæði þjónustunnar með markvissum hætti. Setja skal mælanlega mælikvarða á gæði þjónustu og þeim fylgt eftir með markvissum hætti.

1.3

2. Notendamiðuð hönnun

2.1 Tekið sé mið af því að borgarþúar eru ólíkir og hafa ólíkar þarfir fyrir þjónustu. Reykjavíkurborg hanni og skipuleggi þjónustu með notendur í huga og taki tillit til þarfa þeirra og aðstæðna. eftir notendamiðuðum leiðum og aðferðum svo að viðmót þjónustu lagi sig að notandanum, þörfum hans og tækniumhverfi.

2.2.1 Notast skal við viðurkennda aðgengisstaðla í þjónustuveitingu og samskiptum við íbúa, sér í lagi fyrir íbúa með sérþarfir.

2.3.2 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 borgarinnar sé

að þjóna þörfum fólks. Reglulega skal skoða með markvissum hætti hversu aðgengileg þjónusta borgarinnar er og hvort hún þjóni þörfum fólks.

3. Skilvirkni

3.1 Þjónustuveiting (eða veiting þjónustu?) skal vera skilvirk og eins aðgengileg og fyrirhafnarlítil 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. Skil ekki þessa setningu, sérstaklega ekki í ljósi þess sem kemur á eftir. 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 bráð nauðsynlegar eru til að veita þjónustu hverju sinni.

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

4. Nærþjónusta

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

**Sniðið:** Töluett efnisskipan + Stig: 2 + Tölusetningarstíll: 1, 2, 3, ... + Byrja á: 1 + Stilling: Vinstri + Stíllt við: 1,9 cm + Inndráttur við: 2,54 cm

**Athugasemd [PM2]:** 1. Notendamiðuð hönnun:

Þjónustuhönnun er heildræn þverfagleg aðferðafræði þar sem markmið hennar er að hjálpa til/hvetja til nýsköpunar, betrubæta núverandi þjónustu, skapa nýja með því að markmiði að gera þær notendavænni, nothæfari, innihaldsrikari og skilvirkari – skili betri upplifun til gesta. Aðferðafræðin byggir á alhlíða skilning á þörfum notenda, er nothæf gagnleg, skilvirk, áhrifarík og eftirsóknarverð.

- 5 Þættir þjónustuhönnunar eru:
  1. Notendamiðuð (e. User centered) þjónusta skuli séð með upplifun notenda að henni – séð með augum notenda
  2. Samvinna –(e. Cocreative) Allir hagsmunaðilar skulu vera þátttakendur í þjónustuhönnunarferlinu
  3. Röð – kerfi (e. Sequencing) Þjónustan skal vera gerð sýnileg með samvinnandi þáttum
  4. Áþreifanleg (e. Evidencing) Óþreifanlegir þættir þjónustunnar skulu vera gerðir sýnilegir í physica artifact
  5. Heildræn (e. holistic) Allt umhverfi þjónustunnar skal vera tekið inn í myndina hvort sem á við starfræna upplifun eða raunupplifun

“A dynamic language for a dynamic approach”

Hún inniheldur - Viðskiptavini – þjónustugjafann – hagsmunaðila – þjónustuhönnuð  
Hún finnur - snertifleti – endurbættir þjónustu – fær endurgjöf  
Hún skilar - Verkferum – aðgerðum – gildum

**Athugasemd [PM3]:** Einnig má taka fram að stefnan sé í stöðugri endurskoðun með tilliti til nýrrar tækni og aðferða við veitingu þjónustu.

**Sniðið:** Auðkennt

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 oftár ef tilefni er til.

### Ábyrgð

Nánnar 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 þjónustu**veitingu** 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.