



# Innleiðing þjónustustefnu

Staðan haust 2020

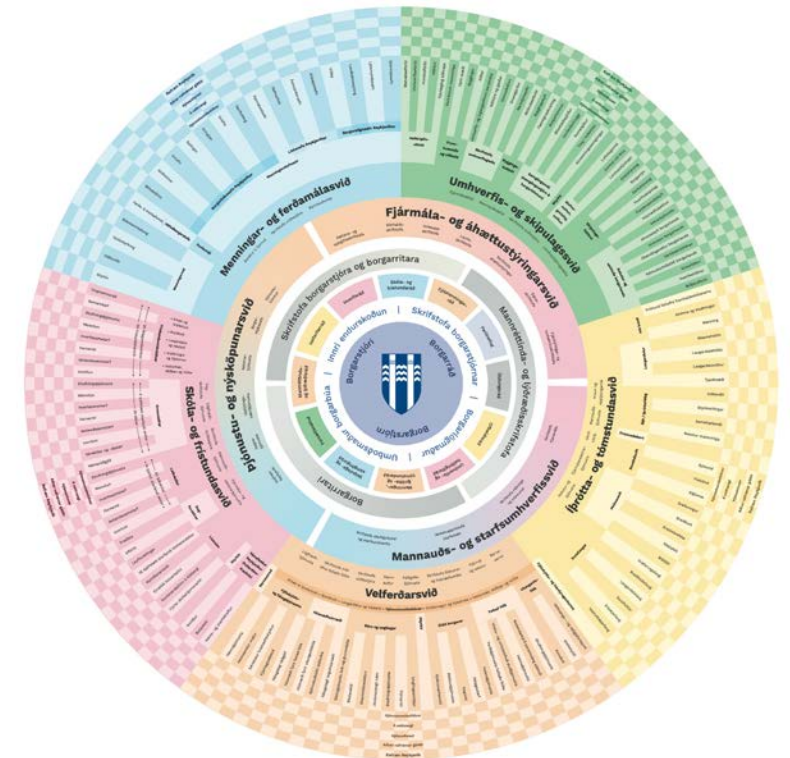




# Fasi 1

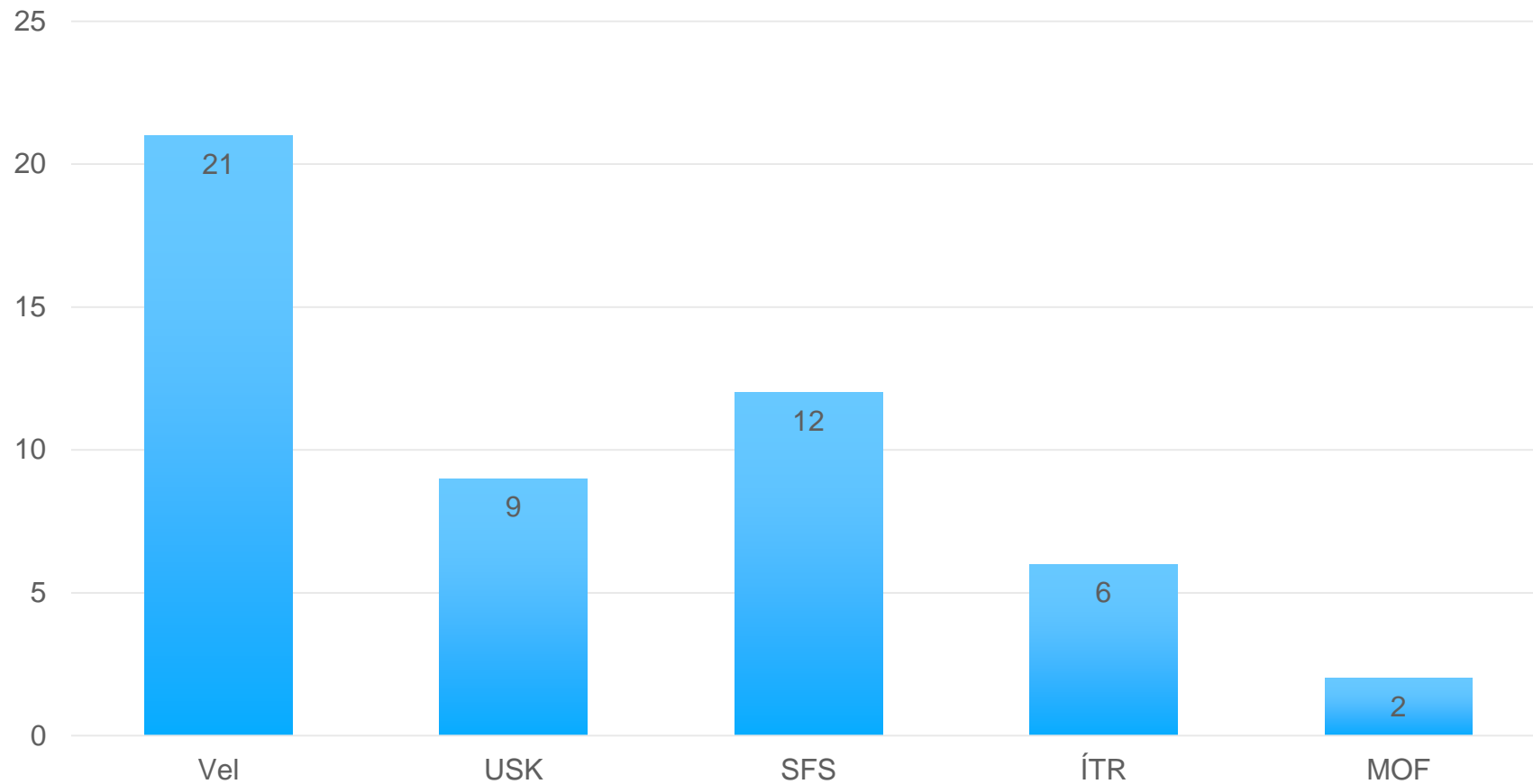
- Fyrsta innleiðingar ár stefnunar 2018- maí 2019
- 3 yfirgripsmiklir sprettir byggðir á erkitýpum og þjónustupáttum
- Um 40 umbóta verkefni
- Breytt um innleiðingar aðferð haust 2019, byggt á reynslu fyrsta fasa

- Gróðurhúsið



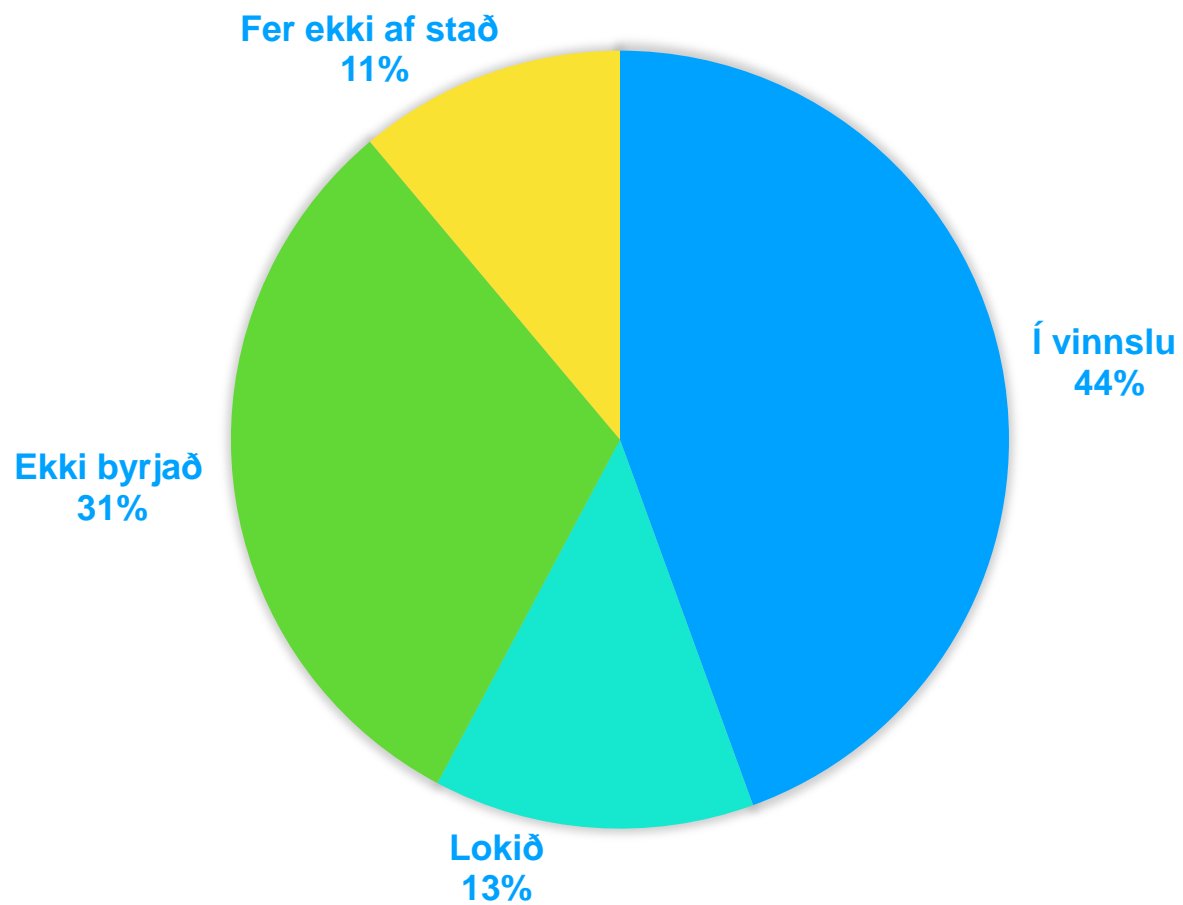


## Fjöldi verkefna eftir sviðum, fasi 1





# Staða verkefna, fasi 1





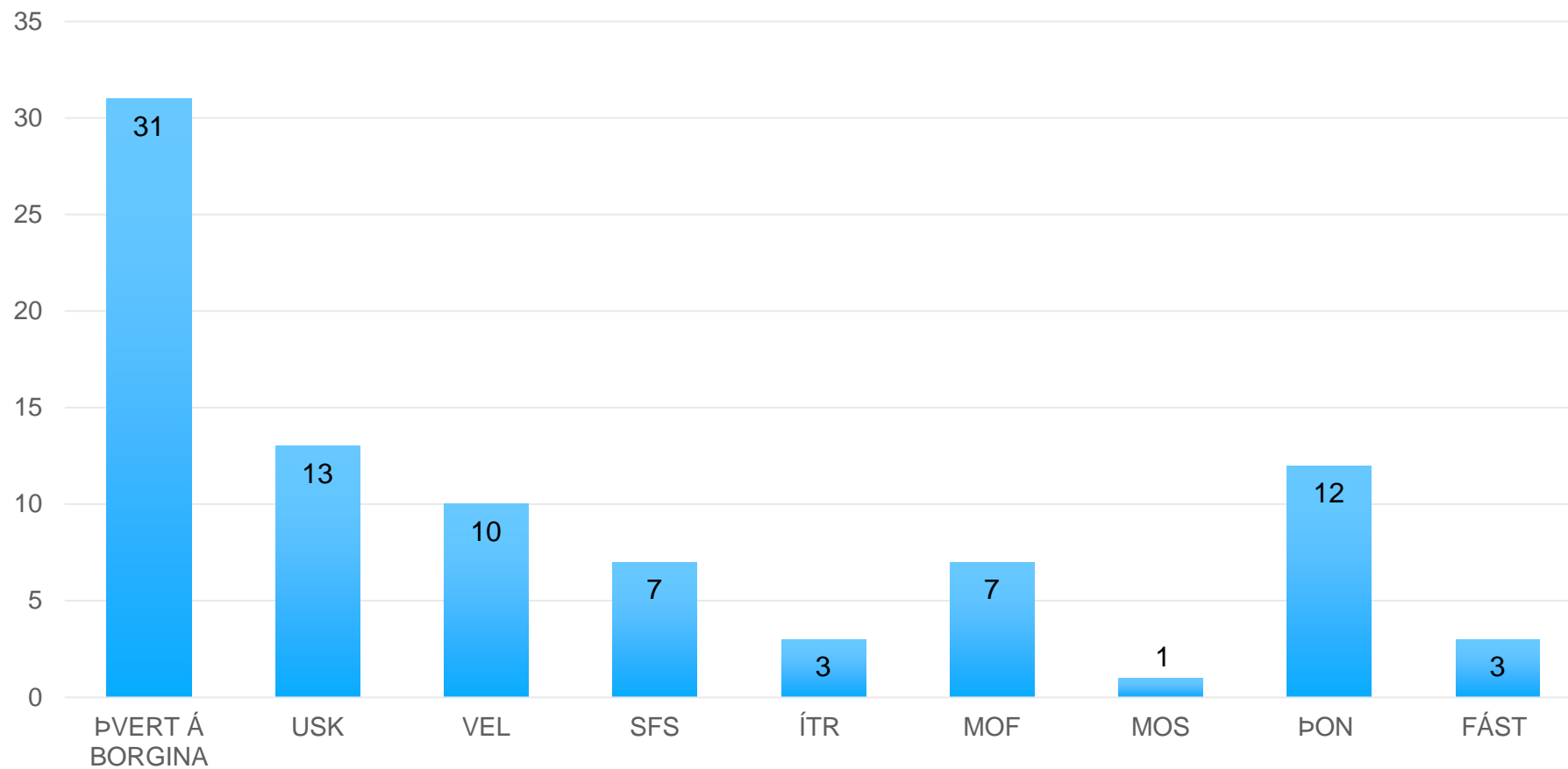
# Vinnudagur 10. júní 2020

---

- Öll verkefni sem tengjast innleiðingu þjónustustefnunnar voru skilgreind og flokkuð - samtals 87 verkefni.
- Flest verkefni skilgreinast eftir sviðum eða 56 verkefni, önnur skilgreinast sem *þvert á borgina* eða 31 verkefni.
- Þá voru verkefni einnig skilgreind sem *lokið, í vinnslu* eða *samtal hafið*.
- Verkefnum lokið eru 28, í vinnslu eru 29 og fyrir 30 verkefni er samtal hafið.
- Skilgreind var þá draumsýn um þjónustu borgarinnar árið 2025 og hvaða verkefni þurfi að vinna að til að gera drauminn að veruleika.

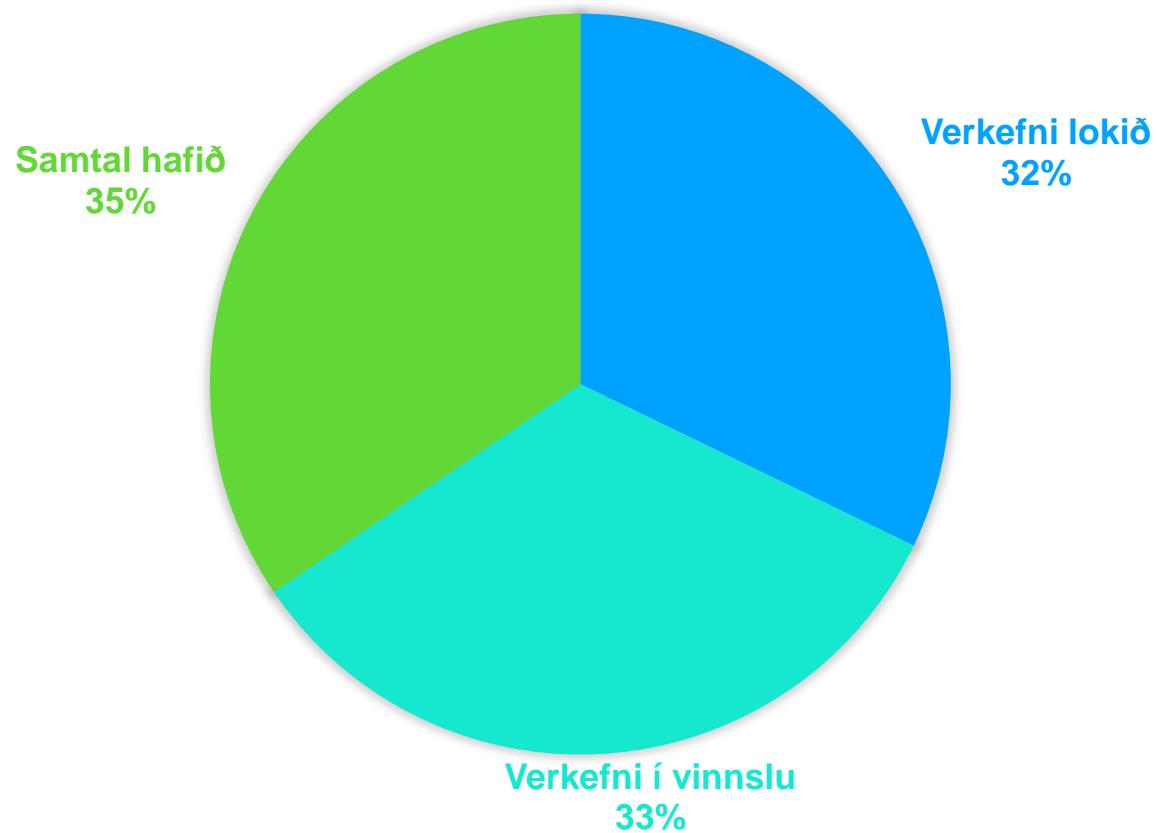


## Staða verkefna eftir sviðum





# Staða allra verkefna





# Draumsýn 2025

## Hvernig sjáum við þjónustu borgarinnar fyrir okkur?

- Aðgengi að þjónustu
  - Ein gátt fyrir umsóknir og mál
  - Að ég velji samskiptamáta
  - Umsóknir stafrænar
  - Rafræn auðkenning
  - Allt utanumhald viðskiptavina eftir kennitölu
- Sjálfvirk þjónusta
  - Mér er boðin þjónusta að fyrrabragði
  - Ég veit hvaða réttindi ég hef
- Upplýsingagjöf og viðmót
  - Ég skil þjónustuna – skýr upplýsingagjöf
  - Vinallegt viðmót
  - Gagnsæi mála - ég get fylgst með stöðu umsókna/ábendinga
- Innanhúss
  - Þjónustustjórar á öllum sviðum
  - Viðhorf starfsfólk er að það sé í þjónustustarfi
  - Ferli notendamiðaðar hönnunar er skilvirkt
  - Gögn eru nýtt – þjónusta er mæld og henni breytt eftir þörfum





# Draumur að veruleika

## Hvað þarf að gera?

- Aðgengi að þjónustu
  - CRM virkni
  - 360° sýn innan minna síðna á allt
  - Tenging við island.is
- Sjálfvirk þjónusta
  - Meira proactive – láta vita áður
- Upplýsingagjöf og viðmót
  - Nota hönnunarkerfið þvert á borgina
  - Samræmdur tónn
- Innanhúss
  - Starfsumhverfi sem styður við umbætur, starfsþróun og lærdóm
  - Ábyrgðarhlutverk endurskilgreint
  - Nýting gagna
  - Notendamiðuð hönnun og íbúasamráð





**TAKK FYRIR**

