

Reykjavík, 30. mars 2022
PON21070032

Til mannréttinda-, nýsköpunar og lýðræðisráðs
Ráðhúsi Reykjavíkur

Efni: Endurskoðun á þjónustustefnu Reykjavíkurborgar.

Á fundi mannréttinda-, nýsköpunar- og lýðræðisráðs þann 9. desember 2021 voru kynntar niðurstöður á stöðumati á þjónustustefnu Reykjavíkurborgar, ásamt drögum að uppfærðri stefnu og drögum að nýrri aðgerðaáætlun. Kallað var eftir umsögnum um drögin frá íbúum og stjórnsýslu Reykjavíkurborgar. Kynntar eru niðurstöður eftir samráðsferli og lögð fram endurskoðuð stefna og aðgerðaáætlun til samþykktar.

F.h. Þjónustu og nýsköpunarsviðs,



Arna Ýr Sævarsdóttir
skrifstofustjóri skrifstofu þjónustu og umbreytingu

Hjálagt er: Minnisblað um endurskoðun þjónustustefnu Reykjavíkurborgar PON21070032, kynning á endurskoðaðri þjónustustefnu Reykjavíkurborgar, stöðumat á þjónustustefnu, endurskoðuð þjónustustefna, aðgerðaáætlun með þjónustustefnu, breytingar sem gerðar voru á þjónustustefnu og aðgerðaráætlun og umsagnir um þjónustustefnu.



Reykjavík, 30. mars 2022
PON21070032

MINNISBLAÐ

Viðtakandi: mannréttinda-, nýsköpunar- og lýðræðisráð

Sendandi: Arna Ýr Sævarsdóttir, skrifstofustjóri þjónustu og umbreytinga

Efni: Endurskoðun á þjónustustefnu Reykjavíkurborgar.

Þjónustustefna Reykjavíkurborgar var samþykkt í borgarráði þann 17. nóvember 2016. Samkvæmt stefnunni ber að endurskoða stefnuna að fimm árum liðnum. Á tímabilinu október til nóvember 2021 vann þjónustu- og nýsköpunarsvið stöðumat á þjónustustefnunni.

Í stöðumatinu kom m.a. fram að tilkoma þjónustustefnunnar markaði þáttaskil í þjónustuveitingu borgarinnar. Í stefnunni voru sett fram mjög metnaðarfull og framsýn markmið um notendamiðaða hönnun og að ávallt skuli líta á sjálfsafgreiðslu í gegnum rafrænar lausnir sem fyrsta kost. Innleiðing þjónustustefnunnar er langtímaverkefni og snýst að mestu leyti um breytingu á hugarfari. Borgin er á langri vegferð í þjónustuumbreytingu og uppsker nú árangur mikillar vinnu. Niðurstaða stöðumats var sú að stefnan standist að mestu tímans tönn, þ.e. að ekki þurfti að breyta stefnunni mikið. Lagt er til að leiðarljós, gildissvið og markmið verði gerð enn hnitmiðaðri. Aðgerðir í aðgerðaáætlun með þjónustustefnu styðja við innleiðingu þjónustustefnunnar, m.a. með því að auka frekar samræmingu, fagmennsku og skilvirkni í þjónustu.

Á fundi mannréttinda-, nýsköpunar- og lýðræðisráðs þann 9. desember 2021 voru niðurstöður stöðumats kynntar ásamt drögum að endurskoðaðri þjónustustefnu og nýrri aðgerðaáætlun. Ákveðið var að kalla eftir athugasemdum frá íbúum í gegnum Betri Reykjavík og umsögnum frá stjórnkerfi borgarinnar. Samráðsferlið stóð frá 10. febrúar til 10. mars 2022. Í kjölfarið var unnið úr athugasemdum og ábendingum og drög að stefnu og aðgerðaáætlun uppfærð í samræmi við það. Lokaútgáfa af drögum af þjónustustefnu Reykjavíkurborgar og aðgerðaáætlun með þjónustustefnu eru lögð fram til samþykktar á fundi mannréttinda-, nýsköpunar og lýðræðisráðs þann 7. apríl 2022.

F.h. Þjónustu- og nýsköpunarsviðs,

Arna Ýr Sævarsdóttir,
skrifstofustjóri skrifstofu þjónustu og umbreytingu



Þjónustustefna Reykjavíkurborgar

Drög að stefnu

DRÖG

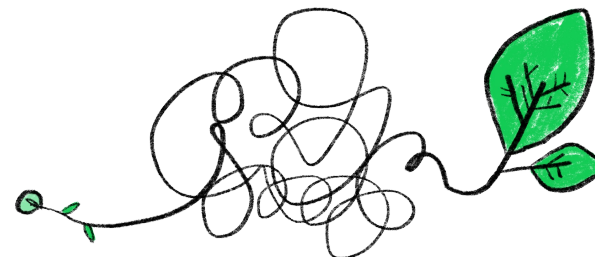




Leiðarljós

Reykjavíkurborg er þjónustuaðili þar sem stærstur hluti starfsemi borgarinnar felst í að veita íbúum, fyrirtækjum og gestum þjónustu með einum eða öðrum hætti. Lögð er áhersla á að þjónustan sé **aðgengileg, fjölbreytt og framúrskarandi**. Allt starfsfólk borgarinnar ætti því að vera samstíga í að veita góða þjónustu og notendur þjónustunnar ættu að vita hvers þau geta vænst þegar þau sækja þjónustuna.

DRÖG



Þjónustustefna Reykjavíkurborgar lýsir samræmdri sýn borgarinnar á það hvað þjónusta snýst um. Nýtist hún starfsfólki við dagleg störf um leið og hún setur viðmið og mælikvarða um þjónustu borgararinnar almennt.



Þjónustulund

Við tökum hlýlega á móti fólki og komum fram við það af virðingu. Við sinnum öllum fljótt og vel og leitum lausna og leiða í þágu notenda.

Framúrskarandi

Við sýnum frumkvæði og komum ávallt til móts við notendur. Við leggjum okkur fram við að bjóða upp á jákvæða upplifun með því að veita framúrskarandi þjónustu.

Aðgengileg

Við veitum aðgengilega þjónustu, sem tekur mið að þörfum notenda hverju sinni. Lögð er áhersla að fólk geti auðveldlega fundið þjónustuna og nýtt sér hana án utanaðkomandi aðstoðar. Þetta á við um alla þjónustu borgarinnar, bæði stafrænt viðmót og þjónustu í eigin persónu.



Markmið

DRÖG

Þjónustustefna Reykjavíkurborgar skiptist í **þrjú** meginmarkmið sem hvert og eitt á að tryggja góða og skilvirka þjónustu við notendur.

Fagmennska

Þjónusta er sérhæfð fagkunnátta sem flétta þarf inn í alla starfsemi borgarinnar og gæðastýra.

Notendamiðuð þjónusta

Þjónustu skal hanna og skipuleggja út frá þörfum og sjónarhorni notenda.

Skilvirkni

Þjónusta skal ganga greiðlega fyrir sig og vera aðgengileg fyrir notendur.



1. Fagmennska

DRÖG

1.1

Þjónusta skal vera samræmd milli sviða, stofnana og hverfa borgarinnar. Mikilvægt er að huga stöðugt að þessu samræmi og leita leiða til að tryggja það.

1.2

Tryggja skal starfsfólki viðeigandi fræðslu, tíma og aðstöðu til að standa undir þeirri ábyrgð sem felst í því að veita góða þjónustu.

1.3

Setja skal mælikvarða á gæði þjónustu og fylgja þeim eftir með markvissum hætti.



2. Notendamiðuð þjónusta

DRÖG

2.1

Taka skal mið af því að notendur eru ólíkir og hafa ólíkar þarfir. Aldrei má mismuna í þjónustu eða gera ráð fyrir því að allir noti þjónustuna með sama hætti.

2.2

Hanna skal alla þjónustu með notendur í huga og taka tillit til breytilegra þarfa þeirra og aðstæðna. Hafa skal virkt samráð við notendur þjónustu við útfærslu hennar svo hún lagi sig stöðugt að þörfum þeirra.

2.3

Haga skal þjónustu þannig að hana megi veita sem næst notandanum þar sem viðkomandi er hverju sinni.



3. Skilvirkni

DRÖG

3.1

Ávallt skal líta á sjálfsafgreiðslu í gegnum stafrænt viðmót sem fyrsta kost í þjónustu.

3.2

Þjónusta skal vera skilvirk og aðgengileg þannig að einfalt sé fyrir notendur að bera sig eftir henni án þess að hafa innsýn í borgarkerfið.

3.3

Hafa skal yfirsýn yfir allt þjónustuferlið frá upphafi til enda til að tryggja samræmi og gagnsæi á öllum þjónustustigum.



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 **þjónustu** er átt við öll samskipti sem notendur borgarinnar eiga við Reykjavíkurborg, sem og allt innra samstarf starfsfólks Reykjavíkurborgar.

Með **notendum** er átt við öll sem bera sig eftir og þiggja þjónustu hjá Reykjavíkurborg. Þetta á jafnt við um alla íbúa borgarinnar, gesti hennar og starfsfólk, enda er starfsfólk borgarinnar í mörgum tilfellum að þjónusta annað starfsfólk.

Með **stafrænu viðmóti** er átt við þjónustu í gegnum stafræn kerfi á borð við vefsíður, smáforrit í sínum og snertiskjái sem settir eru upp á starfsstöðvum. Í þessu felst að notendur geti sótt sér þjónustu og afgreitt erindi með einföldum hætti í sjálfsafgreiðslu.



Endurskoðun og framkvæmd markmiða

DRÖG

Til að tryggja að markmið stefnunnar nái fram að ganga skal gera **aðgerðaáætlun** til tveggja ára í senn. Þjónustu- og nýsköpunarsvið ber ábyrgð á gerð og framkvæmd aðgerðaáætlunar.

Mannréttinda-, nýsköpunar- og lýðræðisráð ber ábyrgð á mati á árangri. Endurskoða skal þjónustustefnu Reykjavíkurborgar á fimm ára fresti eða oftár ef tilefni er til.





Ábyrgð

DRÖG

1. Mannréttinda-, nýsköpunar- og lýðræðisráð ber heildarábyrgð á þjónustustefnu borgarinnar og endurskoðun hennar.
2. Fagráð bera ábyrgð á því að þjónustustefnan sé höfð að leiðarljósi við stefnumótun og ákvarðanir.
3. Þjónustu- og nýsköpunarsvið ber ábyrgð á framkvæmd þjónustustefnunnar, að gerð séu þjónustuviðmið og að framkvæmdar séu reglulegar gæðamælingar.
4. Stjórnendur bera ábyrgð á því að farið sé eftir leiðarljósum, markmiðum og þjónustuviðmiðum í samræmi við þjónustustefnu og að starfsfólk hafi þekkingu og aðstöðu til að uppfylla markmið hennar.

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.



Reykjavík



DRÖG

Þjónustustefna Reykjavíkurborgar

Aðgerðaáætlun



Inngangur

DRÖG

Þessi aðgerðaáætlun styður við framkvæmd þjónustustefnu Reykjavíkurborgar. Hún inniheldur aðgerðir sem eru hugsaðar til tveggja ára. Aðgerðirnar falla allar undir þrjú meginmarkmið stefnunnar.

- 1. Fagmennska**
- 2. Notendamiðuð þjónusta**
- 3. Skilvirkni**



Yfirlit yfir aðgerðir

DRÖG

1

FAGMENNSKA

1.1 Kynning á þjónustustefnu og aðgerðaáætlun

1.2 Námskeið fyrir starfsfólk um þjónustu

1.3 Þróá og innleiða viðmið fyrir þjónustu borgarinnar

1.4 Þróá og innleiða þjónustuskref

1.5 Þjónustumælingar á helstu þjónustupáttum

2

NOTENDAMIÐUÐ ÞJÓNUSTA

2.1 Þjónustuumbreyting og endurhönnun ferla

2.2 Námskeið í notendamiðaðri hönnun

3

SKILVIRKNI

3.1 Samræming á framlínuþjónustu Reykjavíkurborgar

3.2 Þróá áfram ábendingavef



1. Fagmennska

DRÖG

1.1 Kynning á þjónustustefnu og aðgerðaáætlun

Mikilvægt er að þjónustustefna og aðgerðaáætlun séu kynntar fyrir öllu starfsfólki. Það verður gert með kynningum á starfsstöðum og í gegnum miðla eins og Workplace. Upplýsingaefni um stefnuna verður aðgengilegt fyrir allt starfsfólk á innri vef.

1.2 Námskeið fyrir starfsfólk um þjónustu

Öllu starfsfólki verður gefinn kostur á að sækja námskeið í þjónustu þar sem lögð er áhersla á þjónustuviðmót, þjónustuupplifun, og hvernig tekið er tillit til fjölbreytileika og jafnréttis í þjónustu.

1.3 Þróa og innleiða viðmið fyrir þjónustu borgarinnar

Skilgreind verða viðmið fyrir þjónustu borgarinnar sem segja til um hvernig þjónustu borgin vill veita. Markmiðið með viðmiðunum er að skilgreina hvað góð þjónusta snýst um.



1. Fagmennska

DRÖG

1.4 Þróa og innleiða þjónustuskref

Þjónustuskrefin eru töl til þess að innleiða þjónustuviðmið borgarinnar. Þróuð verður þjálfunaráætlun fyrir starfsstaði sem er sett upp sem skref. Í hverju skrefi er ákveðinn fjöldi aðgerða og markmiða þar sem lagt verður mat á aðgengileika og gæði þjónustu.

1.5 Þjónustumælingar á helstu þjónustubáttum

Framkvæmdar verða reglulegar þjónustumælingar á helstu þjónustubáttum meðal notenda.



2. Notendamiðuð þjónusta

DRÖG

2.1 Þjónustuumbreyting og endurhönnun ferla

Þjónustuumbreyting er mikilvægur liður í því að bæta þjónustu. Markmiðið er að færa þjónustuna nær íbúnum með því að bjóða upp á stafræna þjónustu sem er unnin út frá aðgengilegri hönnun og mannlegu viðmóti, í stað umsókna á pappírseyðublöðum og flókins regluverks. Unnið verður út frá aðferðafræði notendamiðaðrar hönnunar og þjónustuferlar endurhannaðir.

2.2 Námskeið í notendamiðaðri hönnun

Boðið verður upp á námskeið í notendamiðaðri hönnun fyrir starfsfólk Reykjavíkurborgar. Á námskeiðinu verður farið í grunnatriði notendamiðaðrar hönnunar og hvernig má beita henni í starfi.



3. Skilvirkni

DRÖG

3.1 Samræming á framlínubjónustu Reykjavíkurborgar

Verkefni sem miðar að því að auka samræmi í framlínubjónustu borgarinnar. Skilgreint verður hvaða starfsemi og þjónustu skuli samræma, s.s. varðandi ásýnd, gæðaviðmið, rödd (e. tone of voice) o.s.frv. Í framhaldinu verður unnið að því að samræma þá starfsemi. Hluti af þeirri vinnu verður að gera þjónustuver markvisst að fyrsta viðkomustað þegar sótt er um þjónustu, með það að markmiði að afgreiða mál í fyrstu snertingu.

3.3 Próa áfram ábendingavef

Unnið verður að því að próa virkni ábendingavefs með það að markmiði að auka notkun hans. Móta skal skýra ferla og verklag varðandi meðhöndlun ábendinga.



Reykjavík