



Reykjavík, 16. febrúar 2022
PON21070032

Til Borgarráðs; mannréttinda-, nýsköpunar- og lýðræðisráðs; menningar-, íþróttar- og tómstundaráðs; skipulags- og samgönguráðs; skóla- og frístundaráðs; velferðarráðs; umhverfis- og heilbrigðisráðs; Fjölmeningarráðs; íbúaráðs; ofbeldisvarnarnefndar; öldungaráðs; Barnaverndarnefndar og aðgengis- og samráðsnefndar í málefnum fatlaðs fólks.

Ráðhúsi Reykjavíkur

Efni: Óskað eftir umsögnum við drögum að endurskoðaðri þjónustustefnu Reykjavíkurborgar og aðgerðaráætlun

Þjónustustefna Reykjavíkurborgar var samþykkt árið 2016 og markaði hún þáttaskil í þjónustuveitingu. Innleiðing hennar er langtímaverkefni og til þess að bregðast við kviku umhverfi samtímans hefur þjónustustefnan verið endurskoðuð og er nú óskað eftir umsögnum við drögum að endurskoðaðri þjónustustefnu Reykjavíkurborgar sem og drögum að aðgerðaráætlun.

Helstu markmið þjónustustefnunnar eru fagmennska, notendamiðuð þjónusta og skilvirkni.

Frestur til að skila umsögnum er til 10. mars 2022.

F.h. þjónustu- og nýsköpunarsviðs

Óskar J. Sandholt
sviðsstjóri Þjónustu- og nýsköpunarsviðs

Hjálagt eru drög að uppfærðri þjónustustefnu Reykjavíkurborgar og drög að aðgerðaráætlun.



Þjónustustefna Reykjavíkurborgar

Drög að stefnu

DRÖG

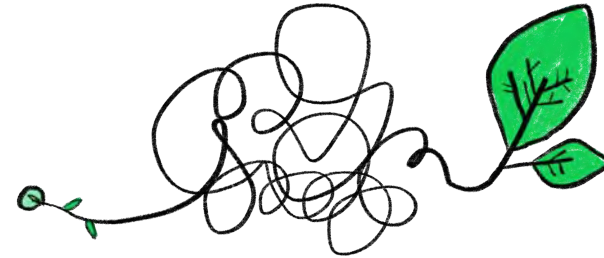




Leiðarljós

DRÖG

Reykjavíkurborg er þjónustuaðili sem leggur áherslu á að veita borgarbúum **aðgengilega, fjölbreytta og framúrskarandi** þjónustu. Stærstur hluti starfsemi Reykjavíkurborgar felst í þjónustu með einum eða öðrum hætti. Íbúar borgarinnar, fyrirtæki og gestir eru þannig viðskiptavinir hennar og eiga að vita hvers þeir geta vænst þegar þeir sækja þjónustu. Allt starfsfólk borgarinnar þarf að vera samstíga í því að veita góða þjónustu.



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



Leiðarljós

DRÖG

Þjónustulund

Við tökum hlýlega á móti viðskiptavinum og komum fram við þá af virðingu. Við sinnum viðskiptavinum fljótt og vel og leitum lausna og leiða í þeirra þágu.

Framúrskarandi

Við sýnum frumkvæði og komum ávallt til móts við viðskiptavini okkar. Við leggjum okkur fram við að bjóða upp á jákvæða þjónustuupplifun með framúrskarandi þjónustu.

Aðgengileg

Við veitum aðgengilega þjónustu, hvort sem er í gegnum stafrænar lausnir eða þar sem notandinn er hverju sinni.



Markmið

DRÖG

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

Fagmennska

felst í því að þjónusta er sérhæfð og til staðar sé mikilvæg fagkunnátta sem flétta þarf inn í alla starfsemi borgarinnar og gæðastýra.

Notendamiðuð þjónusta

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 þjónustu að bera sig eftir henni og nýta sér hana.



1. Fagmennska

DRÖG

1.1

Stöðugt skal hugað að því að samræma þjónustuveitingu milli sviða, stofnana og hverfa borgarinnar.

1.2

Starfsfólki sé tryggð fræðsla, tími og aðstaða til að standa undir þeirri ábyrgð sem felst í því að veita góða þjónustu.

1.3

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



2. Notendamiðuð þjónusta

DRÖG

2.1

Tekið sé mið af því að notendur eru ólíkir og hafa ólíkar þarfir. Reykjavíkurborg hanni og skipuleggi þjónustu með notendur í huga og taki tillit til þarfa þeirra og aðstæðna.

2.2

Virkt samráð skal hafa við notendur þjónustu við útfærslu hennar svo hún lagi sig stöðugt að þörfum þeirra.

2.3

Þjónustu skal haga þannig að hana megi veita sem næst notandanum þar sem hann er hverju sinni.



3. Skilvirkni

DRÖG

3.1

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

3.2

Þjónustuveiting skal vera skilvirk og aðgengileg þannig að einfalt sé fyrir notendur að bera sig eftir og fá þjónustu án þess að þurfa að hafa mikla innsýn í borgarkerfið.

3.3

Hafa skal yfirsýn yfir alla þjónustuna, frá upphafi til enda. Líta skal á þjónustuna á heildrænan hátt.



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 **notendum** er átt við alla sem bera sig eftir og þiggja þjónustu hjá Reykjavíkurborg. Þetta eru ekki einungis íbúar borgarinnar heldur sækja til dæmis innlendir jafnt sem erlendir gestir gjarnan einhvers konar þjónustu til hennar og eru í samskiptum við starfsfólk borgarinnar. Starfsfólk borgarinnar geta einnig verið notendur, enda er starfsfólk borgarinnar í mörgum tilfellum að þjónusta annað starfsfólk.

Með **stafrænum lausnum** er átt við þjónustuveitingu 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 nýtt sér stafræna ferla til að nálgast þjónustu og afgreiða erindi sín sjálfir með einföldum hætti, til hægðarauka bæði fyrir þá og borgarkerfið.



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 aðgerðaráætlunar.

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. Borgarstjórn og borgarstjóri bera 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 á stöðu þjónustuveitingar.
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

Aðgerðir í aðgerðaáætlun eiga að styðja við framkvæmd þjónustustefnu Reykjavíkurborgar. Þetta eru aðgerðir sem eru hugsaðar til tveggja ára en verða endurskoðaðar með reglubundnum hætti. 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 þjónustuveitingu

1.3 Þróa og innleiða „þjónustuskref“

1.4 Þróa og innleiða viðmið fyrir þjónustu borgarinnar

1.5 Ánægjumælingar á helstu þjónustubáttum

2

NOTENDAMIÐUÐ ÞJÓNUSTA

2.1 Stafræn umbreyting á þjónustu Reykjavíkurborgar

2.2 Námskeið í notendamiðaðri hönnun

2.3 Gæðamat: Markmiðið alltaf að bæta þjónustu

3

SKILVIRKNI

3.1 Kortlagning á þjónustuupplifun innri og ytri viðskiptavina borgarinnar

3.2 Samræming á framlínuþjónustu Reykjavíkurborgar

3.3 Þróa áfram ábendingavef



1. Fagmennska

DRÖG

1.1 Kynning á þjónustustefnu og aðgerðaáætlun

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

1.2 Námskeið fyrir starfsfólk um þjónustuveitingu

Öllu starfsfólki verði gefinn kostur á að sækja námskeið í þjónustuveitingu. Á námskeiðinu verði lögð áhersla á þjónustuviðmót og þjónustuupplifun.

1.3 Þróa og innleiða „þjónustuskref“

Þróuð verði þjálfunaráætlun fyrir starfsstaði. Áætlunin verður sett upp sem skref. Þjónustuskrefin eru í raun samansafn gátlista sem er skipt upp í nokkur skref (mögulega 3-5 skref). Í hverju skrefi er ákveðinn fjöldi aðgerða (mögulega 10-20 aðgerðir) sem starfsstaður þarf að innleiða í sinni þjónustu. Veitt er viðurkenning fyrir hvert skref sem lokið er.



1. Fagmennska

DRÖG

1.4 Þróa og innleiða viðmið fyrir þjónustu borgarinnar

Skilgreind verði viðmið fyrir þjónustu borgarinnar. Viðmiðin segja til hvernig þjónustu borgin vill veita. Fyrirmynd af viðmiðum er „15 góðar þjónustur“.

1.5 Ánægjumælingar á helstu þjónustubáttum

Framkvæmdar verða reglulegar ánægjumælingar á helstu þjónustubáttum meðal viðskiptavina borgarinnar.



2. Notendamiðuð þjónusta

DRÖG

2.1 Stafræn umbreyting á þjónustu Reykjavíkurborgar

Stafræn umbreyting og rafvæðing þjónustuferla er mikilvægur liður í því að bæta þjónustu við íbúa Reykjavíkur. Markmiðið er að færa þjónustuna nær íbúanum með því að bjóða upp á rafrænar umsóknir, aðgengilega hönnun og mannlegt viðmót í stað umsókna á pappírseyðublöðum. 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 gegnum allan feril notendamiðaðrar hönnunar.

2.3 Gæðamat: Markmiðið alltaf að bæta þjónustu

Framkvæmdar verða innri úttektir þar sem lagt verður mat á aðgengileika þjónustu og gæði. Mat verður framkvæmt út frá fyrirliggjandi gátlistum. Aðgengi að rýmum hjá starfsstöðum, aðgengi að upplýsingum eða þjónustu á stafrænum miðlum o.s.frv.



3. Skilvirkni

DRÖG

3.1 Kortlagning á þjónustupplifun innri og ytri viðskiptavina borgarinnar

Kortlagt verður hvar er hægt að bæta þjónustupplifun, t.d. með ferðlagi viðskiptavinarins í gegnum borgarkerfið. Notast verður við viðmið um góða þjónustu. Helstu þjónustukeðjur í þjónustuveitingu borgarinnar verða kortlagðar og teiknaðar upp með það fyrir augum að greina sársaukapunkta og tækifæri í þjónustuveitingu.

3.2 Samræming á framlínuþjónustu Reykjavíkurborgar

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

3.3 Þróa áfram ábendingavef

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



Reykjavík