

BORGARRÁÐ 12. september 2019: Tillaga Flokks fólksins um mælingu á innleiðingu þjónustustefnu - R19090130

BORGARRÁÐ 12. september 2019: Tillaga Flokks fólksins um mælingu á innleiðingu þjónustustefnu - R19090130

Til er stefna sem heitir Þjónustustefna borgarinnar en hún var samþykkt í nóv. 2016 og aðgerðaáætlun í sept. 2017. Borgarfulltrúi Flokks fólksins telur að margt í stefnunni sé ekki framkvæmt eða fylgt eftir. Eina leiðin til að komast að því hvaða hlutum hennar er ekki fylgt eftir, er að mæla árangur þátta svo sem hversu fljótt er leyst úr erindum o.s.frv. Þjónustustefnan er með átta áttavita. Flokkur fólksins myndi sérstaklega vilja láta mæla a.m.k. helming þeirra ef ekki alla: Hér eru fjórir af átta áttavitum sem mikilvægt er að mæla: Við komum fram við viðskiptavini af virðingu, Við leitum lausna og leiða í þágu viðskiptavina, Við vísum engum erindum frá, Við sinnum viðskiptavinum fljótt og vel. Ef mæla á áttavitana með trúverðugum hætti þarf að spyrja notendur þjónustunnar. Þetta þarf að gera af hlutlausum aðila. Kannski er ekkert til sem heitir algert hlutleysi en í það minnsta þarf að fá til verksins einhverja sem hafa engar tengingar við borgina nema að taka við þóknuninni fyrir könnunina. Flokkur fólksins myndi t.d. vilja kanna hjá leigjendum Félagsbústaða hversu vel þeim finnst erindum sínum sinnt í ljósi nýlegra breytinga hjá fyrirtækinu að senda ógreiddar kröfur til innheimtu hjá lögfræðingum.