



Stjórnkerfis- og lýðræðisráð
Ráðhús Reykjavíkur

Efni: Umsögn skóla- og frístundasviðs um þjónustustefnu Reykjavíkurborgar

Vísað er til erindis skrifstofa borgarstjóra og borgarritara frá 5. október sl., varðandi beiðni um umsögn skóla- og frístundasviðs um þjónustustefnu Reykjavíkurborgar.

Fram kemur í leiðarljósi stefnunnar að starfsemi Reykjavíkurborgar sé að stærstum hluta þjónustuveiting við borgarbúa og því sé mikilvægt að borgarbúar eða viðskiptavinir borgarinnar viti hvers þeir geta vænst þegar þeir sækja þjónustu eða óska eftir henni. Það er því fagnaðarefni að þjónustustefna Reykjavíkurborgar hafi nú litið dagsins ljós.

Í fyrirliggjandi drögum að þjónustustefnu er sett fram samræmd sýn Reykjavíkurborgar um hvað þjónustuveiting borgarinnar snýst og að hún eigi að geta nýst sem ákveðinn vegvísir fyrir bæði starfsfólk borgarinnar og íbúa. Er það vel við hæfi. Að sama skapi er jákvætt að *áttavítum að framúrskarandi þjónustu* sem voru í sínum tíma unnir af kostgæfni af stórum hópi starfsmanna borgarinnar sé haldið á lofti í stefnunni. Þeir eru sígildir og góðir vegvísar að því að komið sé fram við viðskiptavinum borgarinnar af virðingu og vinsemd.

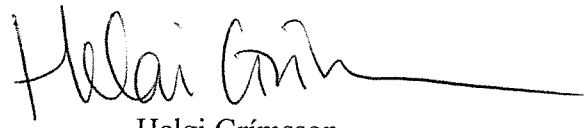
Í tengslum við leiðarljós þjónustustefnunnar mætti hnykkja á því að stefnan nái einnig til *innri þjónustu*, þ.e. þjónustu milli sviða, deilda og starfsstaða borgarinnar.

Í þeim drögum sem hér eru til umfjöllunar hefur verið tekið tillit til langflestra atriða sem skóla- og frístundaráð lagði áherslu á í umsögn vegna skýrslu starfshóps um þjónustuveitingu Reykjavíkurborgar sem lögð var fram á fundi ráðsins í september 2015. Þar var m.a. lagt til að niðurstöðu þeirrar skýrslu yrðu nýttar til skilvirkra og jákvæðra umbóta í þjónustu Reykjavíkurborgar við borgarbúa, m.a. með stórfelldri aukningu í rafrænni þjónustu, að stefnan stuðlaði að góðri yfirsýn og innsýn borgarbúa í mögulega þjónustu og að stefnan yki jafnræði meðal borgarbúa gagnvart þjónustunni.

Stefnan er skýr og hnitmiðuð, horfir til framtíðar og er vel til þess fallin að allir þjónustuaðilar geti starfað samkvæmt henni og þannig veitt borgarbúum og öðrum starfsmönnum Reykjavíkurborgar bestu mögulegu þjónustu.

List er yfir ánægju með að inni í stefnunni skuli vera gerð grein fyrir hver ber ábyrgð á innleiðingu, framkvæmd markmiða og endurskoðun.

Virðingarfyllst

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Helgi Grímsson', followed by a long horizontal flourish line extending to the right.

Helgi Grímsson
sviðsstjóri skóla- og frístundasviðs