

Þjónustustefna Reykjavíkurborgar

Leiðarljós

Reykjavíkurborg er þjónustuaðili sem leggur áherslu á að veita borgarbúum aðgengilega, fjölbreytta og framúrskarandi þjónustu. ~~Segja má að~~ Stærstur hluti starfsemi Reykjavíkurborgar felist í þjónustu ~~veitingu~~ með einum eða öðrum hætti. Íbúar borgarinnar og gestir hennar eru þannig viðskiptavinir hennar og þeir eiga að vita hvers þeir geta vænst þegar þeir sækja þjónustu ~~eða óska eftir henni~~. Allt starfsfólk borgarinnar ~~sem og svið og deildir innan hennar þurfa þarf~~ að vera samstíga í því ~~hvað þjónusta felur í sér~~ að veita góða þjónustu.

Þjónustustefna Reykjavíkurborgar ~~er því sett fram til þess að til staðar sé samræmd sýn lýsir samræmdri sýn Reykjavíkurborgar borgarinnar á~~ það hvað þjónustuveiting snýst um, ~~sem starfsfólk og íbúar geta vísað í og notað sem að viðmið og mælikvarða um þjónustustig borgarinnar. Þannig nýtist hún starfsfólki við dagleg störf um leið og hún setur viðmið og mælikvarða um þjónustu borgarinnar almennt.~~

~~Svonefndir~~ Áttavitar að framúrskarandi þjónustu eru ~~lýsandi fyrir andagrunnur~~ þjónustustefnunnar og eru leiðarljós starfsfólks borgarinnar í ~~nálgun þess á þjónustuveitingustörfum þess~~. Hver og einn af áttavitunum snertir með einum eða öðrum hætti öll samskipti milli ~~íbúa og~~ starfsfólks borgarinnar og notendur þjónustu hennar.

Áttavitarnir eru þessir:

- Við tökum **hlýlega** á móti viðskiptavininum
- Við sinnum viðskiptavininum **fljótt og vel**
- Við **vinnum saman** og vísum engum erindum frá
- Við komum fram við viðskiptavini af **virðingu**
- Við gætum **trúnaðar** við viðskiptavini
- Við **leitum lausna og leiða** í þágu viðskiptavina
- Við tökum við **ábendingum og kvörtunum** viðskiptavina
- Við berum virðingu fyrir **ásýnd okkar og umhverfi**

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.

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 meirihlutaægu 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 hennar gjarnan einhvers konar þjónustu til hennar og eru í samskiptum við starfsfólk borgarinnar.

Með rafrænum lausnum er átt við þjónustuveitingu í gegnum rafræna miðla á borð við vefsíður ~~eða~~, smáforrit í sínum og snertiskjái sem settir eru upp á starfsstöðvum. Í þessu felst að notendur geti nýtt sér rafræna ferla til að nálgast þjónustu og afgreiða erindi sín sjálfir með einföldum hætti, til hægðarauka bæði fyrir þá og borgarkerfið.

Markmið

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

Fagmennska felst í því að þjónustuveiting þjónusta er sérhæfð og mikilvæg fagkunnátta sem flétta þarf inn í alla starfsemi borgarinnar og gæðastýra.

Notendamiðuð hönnun 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.

Nærþjónusta felst í því að þjónustu skal veita eins nálægt notendum hennar og kostur er á, hvort sem það er í gegnum rafrænar lausnir eða á vettvangi þar sem notandinn er staddur hverju sinni.

1. Fagmennska

- 1.1 Þjónusta er sérhæfð og mikilvæg fagþekking sem flétta þarf inn í öll störf borgarinnar. Þjónustuveitingu skal líta á sem sérhæfða fagþekkingu innan borgarinnar sem starfsfólk, sérstaklega í framlínu, þarf almennt að vera með á hreinu.
- 1.2 Stöðugt skal hugað að því að samræma þjónustuveitingu og nálgun starfsfólks gagnvart henni milli ~~alla~~ sviða, stofnana og hverfa borgarinnar með aðferðafræði gæða- og þjónustustjórnunar að leiðarljósi.
- 1.3 Starfsfólki sé tryggð færniþekking, tími og aðstaða til að standa við þáundir þeirri ábyrgð sem á því hvílir varðandi þjónustuveitingu felst í því að veita góða þjónustu.

Sniðið: Ekki Auðkennt

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

1.4.1.5 Mikilvægt er að starfsfólk borgarinnar sýni frumkvæði í að veita góða þjónustu og komi þannig ávallt til móts við notendur.

Sniðið: Inndráttur: Vinstri: 1,27 cm, Engin áherslumerki eða

2. Notendamiðuð hönnun

2.1 Tekið sé mið af því að borgarbúar-notendur eru ólíkir og hafa ólíkar þarfir fyrir þjónustu. Reykjavíkurborg hanni og skipuleggi þjónustu með notendur í huga og taki tillit til þarfa þeirra og aðstæðna eftir notendamiðuðum leiðum og aðferðum svo að viðmót þjónustu lagi sig að notandanum, þörfum hans og tækniumhverfi.

Sniðið: Venjulegur, Inndráttur: Vinstri: 1,9 cm

2.2 Notast skal við viðurkennda aðgengisstaðla í þjónustuveitingu og samskiptum við þúanotendur, sér í lagi fyrir þúá-fólk með sérþarfir.

2.3 Virkt sSamráð skal hafa við notendur þjónustu við hönnun á útfærslu hennar svo hún lagi sig stöðugt að þörfum þeirra.

2.4 Reglulega sé greint með markvissum hætti hvernig fólki gengur að nálgast þjónustu Reykjavíkurborgar og hvernig þjónustuveiting borgarinnar sé að þjóna þörfum fólks.

2.4 Reglulega skal skoða með markvissum hætti hversu aðgengileg þjónusta borgarinnar er og hvort hún þjóni þörfum fólks.

Sniðið: Töluett efnisskipan + Stig: 2 + Tölusetningarstíll: 1, 2, 3, ... + Byrja á: 1 + Stilling: Vinstri + Stíllt við: 1,9 cm + Inndráttur við: 2,54 cm

3. Skilvirkni

3.1 Þjónustuveiting skal vera skilvirk og eins aðgengileg og fyrirhafnarlítill fyrir notendur hennar og kostur er á.

3.2 Stöðugt skal huga að því að skipulag borgarkerfisins og þjónustuveitingar sé skiljanlegt og gagnsætt út á við. Skipuleggja skal þjónustu borgarinnar þannig að eInfalt sé á að vera fyrir notendur að bera sig eftir og fá þjónustu án þess að þurfa að hafa mikla innsýn í hvernig borgarkerfið er skipulagt.

3.3 Ekki skal biðja notendur þjónustu um aðrar upplýsingar en þær sem bráðnauðsynlegar eru til að veita þjónustu hverju sinni.

3.4 Samnýta skal upplýsingar eins og kostur er á svo ekki þurfi endurtekið að biðja notendur um sömu upplýsingar eft.

4. Nærþjónusta

Drög

- 4.1 Þjónustu skal haga þannig að hana megi veita sem næst notandanum þar sem hann er hverju sinni.
- 4.2 Ávallt skal líta á sjálfsafgreiðslu við þjónustuveitingu í gegnum rafrænar lausnir sem fyrsta kost.
- 4.3 Taka skal við erindum ~~þúa-notenda~~ um þjónustu borgarinnar þar sem þeir bera-sig eftir henni eða tryggja eftir atvikum að þau komist í réttar hendur.

Endurskoðun og framkvæmd markmiða

Til að tryggja að markmið stefnunnar nái fram að ganga skal gera aðgerðaáætlun ~~sem nái~~ til tveggja ára í senn. Skrifstofa þjónustu og reksturs ber ábyrgð á gerð og framkvæmd aðgerðaáætlunar. Stjórnkerfis- og lýðræðisráð ber ábyrgð á mati á árangri. Endurskoða skal þjónustustefnu Reykjavíkurborgar á fimm ára fresti eða oftár ef tilefni er til.

Ábyrgð

Nánar skal kveðið á um útfærslu ábyrgðar í verklagsreglum Reykjavíkurborgar en ábyrgðarsvið skiptist með eftirfarandi hætti:

- Borgarstjórn og borgarstjóri bera heildarábyrgð á þjónustustefnu borgarinnar og endurskoðun hennar.
- Fagráð bera ábyrgð á því að þjónustustefnan sé höfð til hliðsjónar við stefnumótun og ákvarðanir.
- Skrifstofustjóri þjónustu og reksturs ber ábyrgð á samræmdri þjónustu~~veitingu~~ Reykjavíkurborgar og fylgir þjónustustefnunni eftir. Hann ber einnig ábyrgð á því að til séu verklagsreglur og leiðbeiningar í þjónustumálum.

Drög

4. Stjórnendur bera ábyrgð á því að farið sé eftir verklagsreglum um þjónustu í samræmi við þjónustustefnu og á því að starfsfólk hafi þekkingu og aðstöðu til að uppfylla markmið hennar.