

Borgarráð

Þjónustustefna

Erindisbréf stýrihóps um þjónustustefnu Reykjavíkurborgar var samþykkt á fundi stjórnkerfis- og lýðræðisráðs þann 25. apríl 2016. Hópurinn hefur lokið störfum og á fundi stjórnkerfis- og lýðræðisráðs þann 14. nóvember 2016 var samþykkt að vísa lokadrögum að nýrri þjónustustefnu til samþykktar í borgarráði.

Óskað er staðfestingar borgarráðs á meðfylgjandi drögum að nýrri þjónustustefnu Reykjavíkurborgar.

Oddrún Helga Oddsdóttir

Hjálagt:
Lokadrög að þjónustustefnu Reykjavíkurborgar.

Þjónustustefna Reykjavíkurborgar

Leiðarljós

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 og gestir hennar eru þannig viðskiptavinir hennar og þeir 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 borgarinnar almennt.

Áttavitar að framúrskarandi þjónustu eru grunnur þjónustustefnunnar og eru leiðarljós starfsfólks borgarinnar í störfum þess. Hver og einn af áttavitunum snertir með einum eða öðrum hætti öll samskipti milli starfsfólks borgarinnar og notendur þjónustu hennar.

Áttavitarnir eru þessir:

- Við tökum **hlýlega** á móti viðskiptavinum
- Við sinnum viðskiptavinum **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

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 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, 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 notendur hennar.

Fagmennska felst í því að 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.
- 1.2 Stöðugt skal hugað að því að samræma þjónustuveitingu milli sviða, stofnana og hverfa borgarinnar með aðferðafræði gæða- og þjónustustjórnunar að leiðarljósi.
- 1.3 Starfsfólki sé tryggð fræðsla, tími og aðstaða til að standa undir þeirri ábyrgð sem felst í því að veita góða þjónustu.
- 1.4 Setja skal mælanlega mælikvarða á gæði þjónustu og þeim fylgt eftir með markvissum hætti.
- 1.5 Mikilvægt er að starfsfólk borgarinnar sýni frumkvæði í að veita góða þjónustu og komi þannig ávallt til móts við notendur.

2. Notendamiðuð hönnun

- 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 Notast skal við viðurkennda aðgengisstaðla í þjónustuveitingu og samskiptum við notendur, sér í lagi fyrir fólk með sérþarfir.
- 2.3 Virkt samráð skal hafa við notendur þjónustu við útfærslu hennar svo hún lagi sig stöðugt að þörfum þeirra.
- 2.4 Reglulega skal skoða með markvissum hætti hversu aðgengileg þjónusta borgarinnar er og hvort hún þjóni þörfum fólks.

3. Skilvirkni

- 3.1 Þjónustuveiting skal vera skilvirk og eins aðgengileg og fyrirhafnarlítill fyrir notendur hennar og kostur er á.
- 3.2 Skipuleggja skal þjónustu borgarinnar 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 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 svo ekki þurfi endurtekið að biðja notendur um sömu upplýsingar.

4. Nærþjónusta

- 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 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 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:

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