



Polityka Usług Miasta Reykjavik





Koncepcja

Miasto Reykjavík jest usługodawcą, w którym większość działań Miasta polega na świadczeniu usług mieszkańcom, firmom i gościom w taki czy inny sposób. Nakładany jest nacisk na to, aby usługi były dostępne, różnorodne i rzetelne. Dlatego wszyscy pracownicy Miasta powinni być zaangażowani w świadczenie dobrych usług, a użytkownicy usług powinni wiedzieć, czego się spodziewać, ubiegając się o usługę.



Polityka Usług Miasta Reykjavík zawiera dokładnie opracowane wytyczne dotyczące tego, jak powinny wyglądać świadczone usługi. W ten sposób pracownicy mogą na co dzień z nich korzystać, jednocześnie wyznaczając ogólnie standardy i mierniki oceny usług miejskich.



Koncepcja

Kompetentność

Jesteśmy serdeczni dla użytkowników i okazujemy im szacunek. Szybko i sprawnie zajmujemy się użytkownikami oraz szukamy dla nich korzystnych rozwiązań.

Rzetelność

Wykazujemy inicjatywę i zawsze wychodzimy na przeciw potrzebom naszych użytkowników. Staramy się dzięki rzetelnym usługom kreować pozytywny wizerunek.

Dostępność

Zapewniamy przystępną usługę, która w dowolnym momencie uwzględnia potrzeby użytkowników. Nakłada się nacisk, aby usługi były łatwe do znalezienia i można było korzystać z nich bez pomocy z zewnątrz. Dotyczy to wszystkich usług miasta, zarówno interfejsu cyfrowego, jak i obsługi osobistej.



Cel

Polityka Usług Miasta Reykjavík jest podzielona na **trzy** główne cele, z których każdy ma za zadanie zapewnić użytkownikom dobre i efektywne usługi.

Profesjonalizm

Usługa to fachowy profesjonalizm, który należy wdrożyć we wszystkie działania Miasta i kontrolować jego jakość.

Usługa zorientowana na odbiorcę

Usługa powinna być tak zaprojektowana i zaplanowana, aby opierała się na potrzebach i pod kątem jej użytkowników.

Efektywność

Usługi powinny działać płynnie i być dostępne dla użytkowników.



1. Profesjonalizm

1.1

Usługi będą koordynowane pomiędzy wydziałami, instytucjami i dzielnicami miasta. Ważne jest, aby stale dbać o tę koordynację i szukać sposobów, aby ją zagwarantować.

1.2

Pracownicy powinni mieć zagwarantowane szkolenia, czas i zaplecze, aby sprostać obowiązkom związanym z zapewnieniem dobrych usług.

1.3

Mierniki oceny jakości usług powinny być ustalane i monitorowane w sposób systematyczny.



2. Usługa zorientowana na odbiorcę

2.1

Należy wziąć pod uwagę, że użytkownicy są różni i mają różne potrzeby. Nigdy nie wolno dyskryminować względem usług ani zakładać, że wszyscy korzystają z usług w ten sam sposób.

2.2

Wszystkie usługi powinny być projektowane z myślą o użytkownikach i uwzględniać ich zmieniające się potrzeby i warunki. Powinny mieć miejsce ciągłe konsultacje z użytkownikami usług w zakresie ich realizacji, tak aby stale dostosowywały się do ich potrzeb.

2.3

Usługa powinna być zorganizowana tak, aby mogła być świadczona jak najbliżej miejsca, znajdowania się użytkownika w danym momencie.



3. Efektywność

3.1

Samoobsługę za pośrednictwem interfejsu cyfrowego należy zawsze traktować jako pierwszy wybór w obsłudze.

3.2

Świadczone usługi muszą być efektywne i dostępne, aby użytkownicy mogli łatwo z nich korzystać bez konieczności posiadania dużej znajomości systemu miejskiego.

3.3

Aby zapewnić spójność i przejrzystość na wszystkich etapach usług, należy zapewnić przegląd całego procesu usługi od jej początku do końca.



Pojęcia

Miasto Reykjavik bądź **Miasto** w tej polityce odnosi się do całej gminy Reykjavík, wszystkich jej wydziałów, rad, komitetów, oddziałów, instytucji, jednostek biznesowych, wybranych przedstawicieli, firm i stowarzyszeń regionalnych będących w posiadaniu większościowym.

Usługa odnosi się do całej komunikacji użytkowników miasta z Miastem Reykjavík, jak również do wszelkiej wewnętrznej współpracy pomiędzy pracownikami Miasta Reykjavík.

Przez **użytkowników** rozumie się wszystkich tych, którzy ubiegają się o usługi Miasta Reykjavík i z nich korzystają. Dotyczy to w równym stopniu wszystkich mieszkańców miasta, jego gości i personelu, ponieważ w wielu przypadkach pracownicy Miasta działają w imieniu osób trzecich.

Interfejs cyfrowy odnosi się do usług za pośrednictwem systemów cyfrowych, takich jak strony internetowe, małe programy w telefonach i ekrany dotykowe instalowane w miejscach pracy. Oznacza to, że użytkownicy mogą w prosty sposób pobierać usługi i przetwarzać wiadomości w trybie samoobsługowym.



Ponowna ocena i realizacja celów

Aby zapewnić osiągnięcie celów Polityki, należy sporządzić **Plan Działań** na okres dwóch lat. Za przygotowanie i wdrożenie Planu Działań odpowiada Wydział Usług i Innowacji.

Za ocenę wyników odpowiada Rada Praw Człowieka, Innowacji i Demokracji. Polityka Usług Miasta Reykjavík co pięć lat lub częściej - jeśli to konieczne, poddawana jest ponownej ocenie.





Odpowiedzialność

1. Rada Praw Człowieka, Innowacji - i Demokracji w pełni odpowiada za Politykę Usług Miasta Reykjavík oraz jej ponowną ocenę.
2. Specjalistyczne Rady miejskie odpowiadają za to, aby Polityka Usług była traktowana jako przewodnia w tworzeniu polityki oraz w podejmowanych decyzjach.
3. Wydział Usług i Innowacji odpowiada za realizację Polityki Usług, ustalanie kryteriów usług oraz realizację regularnych pomiarów oceny jakości świadczenia usług.
4. Kierownictwo jest odpowiedzialne za zagwarantowanie, aby wytyczne, cele i standardy usług były przestrzegane zgodnie z Polityką Usług oraz, aby pracownicy mieli wiedzę i warunki do realizacji swoich celów.

Świadczenie usług powinno być zgodne z innymi politykami i wartościami Miasta, takimi jak Polityka Informacyjna, Polityka Praw Człowieka i z etyką. Polityka Usług wspiera inne polityki i obowiązki Miasta w stosownych przypadkach powinny się na niej również opierać.



Reykjavík