



Þjónustustefna Reykjavíkurborgar

Aðgerðaáætlun



Inngangur

Þessi aðgerðaáætlun styður við framkvæmd þjónustustefnu Reykjavíkurborgar. Hún inniheldur aðgerðir sem eru hugsaðar til tveggja ára. Aðgerðirnar falla allar undir þrjú meginmarkmið stefnunnar.

- 1. Fagmennska**
- 2. Notendamiðuð þjónusta**
- 3. Skilvirkni**



Yfirlit yfir aðgerðir

1

FAGMENNSKA

1.1 Kynning á þjónustustefnu og aðgerðaáætlun

1.2 Námskeið fyrir starfsfólk um þjónustu

1.3 Þróá og innleiða viðmið fyrir þjónustu borgarinnar

1.4 Þróá og innleiða þjónustuskref

1.5 Þjónustumælingar á helstu þjónustupáttum

2

NOTENDAMIÐUÐ ÞJÓNUSTA

2.1 Þjónustuumbreyting og endurhönnun ferla

2.2 Námskeið í notendamiðaðri hönnun

3

SKILVIRKNI

3.1 Samræming á framlínuþjónustu Reykjavíkurborgar

3.2 Þróá áfram ábendingavef



1. Fagmennska

1.1 Kynning á þjónustustefnu og aðgerðaáætlun

Mikilvægt er að þjónustustefna og aðgerðaáætlun séu kynntar fyrir öllu starfsfólki. Það verður gert með kynningum á starfsstöðum og í gegnum miðla eins og Workplace. Upplýsingaefni um stefnuna verður aðgengilegt fyrir allt starfsfólk á innri vef.

1.2 Námskeið fyrir starfsfólk um þjónustu

Öllu starfsfólki verður gefinn kostur á að sækja námskeið í þjónustu þar sem lögð er áhersla á þjónustuviðmót, þjónustuupplifun, og hvernig tekið er tillit til fjölbreytileika og jafnréttis í þjónustu.

1.3 Þróa og innleiða viðmið fyrir þjónustu borgarinnar

Skilgreind verða viðmið fyrir þjónustu borgarinnar sem segja til um hvernig þjónustu borgin vill veita. Markmiðið með viðmiðunum er að skilgreina hvað góð þjónusta snýst um.



1. Fagmennska

1.4 Þróa og innleiða þjónustuskref

Þjónustuskrefin eru töl til þess að innleiða þjónustuviðmið borgarinnar. Þróuð verður þjálfunaráætlun fyrir starfsstaði sem er sett upp sem skref. Í hverju skrefi er ákveðinn fjöldi aðgerða og markmiða þar sem lagt verður mat á aðgengileika og gæði þjónustu.

1.5 Þjónustumælingar á helstu þjónustubáttum

Framkvæmdar verða reglulegar þjónustumælingar á helstu þjónustubáttum meðal notenda.



2. Notendamiðuð þjónusta

2.1 Þjónustuumbreyting og endurhönnun ferla

Þjónustuumbreyting er mikilvægur liður í því að bæta þjónustu. Markmiðið er að færa þjónustuna nær íbúnum með því að bjóða upp á stafræna þjónustu sem er unnin út frá aðgengilegri hönnun og mannlegu viðmóti, í stað umsókna á pappírseyðublöðum og flókins regluverks. Unnið verður út frá aðferðafræði notendamiðaðrar hönnunar og þjónustuferlar endurhannaðir.

2.2 Námskeið í notendamiðaðri hönnun

Boðið verður upp á námskeið í notendamiðaðri hönnun fyrir starfsfólk Reykjavíkurborgar. Á námskeiðinu verður farið í grunnatriði notendamiðaðrar hönnunar og hvernig má beita henni í starfi.



3. Skilvirkni

3.1 Samræming á framlínubjónustu Reykjavíkurborgar

Verkefni sem miðar að því að auka samræmi í framlínubjónustu borgarinnar. Skilgreint verður hvaða starfsemi og þjónustu skuli samræma, s.s. varðandi ásýnd, gæðaviðmið, rödd (e. tone of voice) o.s.frv. Í framhaldinu verður unnið að því að samræma þá starfsemi. Hluti af þeirri vinnu verður að gera þjónustuver markvisst að fyrsta viðkomustað þegar sótt er um þjónustu, með það að markmiði að afgreiða mál í fyrstu snertingu.

3.3 Þróa áfram ábendingavef

Unnið verður að því að þróa virkni ábendingavefs með það að markmiði að auka notkun hans. Móta skal skýra ferla og verklag vaðandi meðhöndlun ábendinga.



Reykjavík