



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 Þjálfun fyrir starfsfólk í þjónustuupplifun
- 1.3 Innleiða viðmið fyrir þjónustu borgarinnar
- 1.4 Þjónustuuppskeruhátíð fyrir allt starfsfólk

2.

NOTENDAMIÐUÐ ÞJÓNUSTA

- 2.1 Þjónustuumbreyting og endurhönnun ferla
- 2.2 Námskeið í þjónustuhönnun
- 2.3 Endurgjöf notenda

3.

SKILVIRKNI

- 3.1 Samræming á framlínupjónustu Reykjavíkurborgar
- 3.2 Samræmdar þjónustumælingar



1.1 Kynning á þjónustustefnu og aðgerðaáætlun

Mikilvægt er að þjónustustefna og aðgerðaáætlun séu kynntar reglulega fyrir öllu starfsfólki, til að tryggja að starfsfólk sé meðvitað um og samstíga í að veita góða þjónustu. Það verður gert með kynningum á starfsstöðum og í gegnum innri miðla starfsfólks. Upplýsingaefni verður gert og miðlað á fjölbreyttan hátt, til að tryggja aðgengileika fyrir öll.



1.2 Þjálfun fyrir starfsfólk í þjónustupplifun

Starfsfólk fær þjálfun og verkfæri til að vinna að því að bæta þá þjónustu sem það veitir. Starfsfólk lærir m.a. að kortleggja ferðalag notenda, leiðir til að skilja mismunandi þarfir þeirra, bera kennsl á áskoranir og leiðir til umbóta. Sérstök „þjónustulína“ verður einnig skilgreind á Torginu þar sem öll sú fræðsla sem tengist góðri þjónustuveitingu verður aðgengileg starfsfólki.



1.3 Innleiða viðmið fyrir þjónustu borgarinnar

Innleiða skal viðmið um góða þjónustu á alla starfsstaði borgarinnar. Viðmiðin nefnast Lyklar að góðri þjónustu og skulu vera aðgengilegir öllu starfsfólki ásamt upplýsingaefni um notkun þeirra við mat og umbætur á þjónustu. Til að stuðla að sjálfbærni innleiðingarinnar verður leitast við að tilnefna „þjónustusendiherra“ innan sviða og á starfsstöðum sem hafa það hlutverk að styðja við innleiðingu viðmiðanna, efla þjónustumenningu og stuðla að umbótum.



1.4 Þjónustuuppskeruhátíð

Árviss viðburður þar sem verkefnum og/eða áföngum sem vinna að markmiðum þjónustustefnunnar er lyft upp og þeim fagnað. Markmið viðburðarins er að sýna fram á árangur samvinnu og leggja áherslu á að Reykjavíkurborg vinnur saman að því að veita góða þjónustu. Athöfn verður þá haldin til að heiðra sérstaklega vel unnin verkefni sem metin verða út frá Lyklum að góðri þjónustu.



2.1 Þjónustuumbreyting og endurhönnun ferla

Þjónustuumbreyting er mikilvægur liður í því að bæta þjónustu. Unnið er áfram markvisst að því að færa þjónustuna nær íbúanum 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 er út frá aðferðafræði notendamiðaðrar hönnunar og þjónustuferlar endurhannaðir.



2.2 Námskeið í þjónustuhönnun

Boðið verður upp á námskeið í þjónustuhönnun fyrir starfsfólk Reykjavíkurborgar. Á námskeiðinu verður farið í grunnatriði notendamiðaðrar hönnunar og hvernig má beita henni í starfi, með það að markmiði að starfsfólk nýti aðferðina í áframhaldandi verkefnum.



2.3 Endurgjöf notenda

Til að veita notendamiðaða þjónustu er mikilvægt að starfsfólk fái endurgjöf frá notendum á þjónustuna sem það veitir og að notendur hafi greitt aðgengi að leiðum til að hafa áhrif á hvernig þjónustan er hönnuð og veitt. Skilgreina þarf þær leiðir sem standa notendum til boða til að gefa endurgjöf. Þetta tryggir aukna þátttöku notenda við móttun þjónustu og gefur starfsfólk um leið skýrar leiðir til að sækja og nýta þá endurgjöf til að vinna að umbótum á þjónustu út frá þörfum notenda.



3.1 Samræming á framlínuþjónustu

Samræma skal viðmót sem mætir notendum við fyrstu snertingu við borgina, óháð því hvar eða hvernig fólk nálgast þjónustuna. Hvort sem það er snjómokstur, heimaþjónusta, þjónusta í skólum, á listasöfnum o.s.frv. Þetta er gert til að stuðla að góðri upplifun notenda af þjónustu borgarinnar. Öll samskipti við notendur ættu að taka mið af Lyklum að góðri þjónustu og Hönnu, hönnunarkerfi borgarinnar. Starfsfólk fær tíma og aðstoð til að samræma ásýnd, viðmót og rödd (e. tone of voice) svo upplifun notenda af þjónustunni sé traust, vingjarnleg og auðskiljanleg.



3.2 Samræmdar þjónustumælingar

Unnið verður að innleiðingu samræmdra þjónustumælinga þvert á borgina sem hafa markmið þjónustustefnunnar að leiðarljósi og eru faglegar, notendamiðaðar og skilvirkar mælingar. Þróað verður vandað verklag sem leiðir til greininga á réttum áskorunum þannig að niðurstöður séu nýttar til umbóta á þjónustu. Reglulegar mælingar verða gerðar á þjónustu og þjónustupáttum og hugað verður að samnýtingu gagna.



Reykjavík