



Polityka Usługowa Miasta Reykjavik

Planu Działań



Wstęp

Ten plan działań wspiera realizację Polityki Usługowej Miasta Reykjavíku. Zawiera działania zaplanowane na dwa lata. Wszystkie działania mieszczą się w ramach trzech głównych celów tej polityki.

1. Profesjonalizm

2. Usługa zorientowana na użytkownika

3. Efektywność



Spis działań

1.

PROFESJONALIZM

- 1.1 Przedstawienie Polityki i planu działań
- 1.2 Szkolenie pracowników w zakresie doświadczeń użytkownika usług
- 1.3 Wdrażanie standardów usług miejskich
- 1.4 Uroczystość dla pracowników podsumowująca wyniki w zakresie jakości usług

2.

USŁUGA ZORIENTOWANA NA UŻYTKOWNIKA

- 2.1 Transformacja usług i przeprojektowanie systemów
- 2.2 Kurs projektowania usług
- 2.3 Informacje zwrotne od użytkowników

3.

EFEKTYWNOŚĆ

- 3.1 Koordynacja usług pierwszej linii Urzędu Miasta Reykjavíku
- 3.2 Ujednolicone pomiary jakości usług



1.1 Przedstawienie Polityki Usługowej i planu działań

Ważne jest, aby Polityka Usługowa oraz plan działań były regularnie przedstawiane całemu personelowi, tak aby zapewnić świadomość i spójność działań pracowników w zakresie świadczenia dobrej jakości usług. Będzie to realizowane poprzez prezentacje w miejscach pracy oraz za pośrednictwem wewnętrznych kanałów komunikacji pracowników. Materiały informacyjne będą przygotowywane i udostępniane w zróżnicowanych formach, aby wszystkim zapewnić ich dostępność.



1.2 Szkolenie dla pracowników w zakresie doświadczeń użytkownika usług

Pracownicy otrzymają szkolenia i narzędzia potrzebne do doskonalenia świadczonych usług. Będą się uczyć m.in. jak analizować ścieżkę użytkownika, rozpoznawać różne potrzeby, określać najważniejsze wyzwania oraz wprowadzać skuteczne usprawnienia. Na platformie Torgiō zostanie również wyznaczona specjalna „linia obsługi”, na której dostępne będą wszystkie materiały szkoleniowe związane z wysoką jakością usług.



1.3 Wdrażanie standardów dotyczących usług Miasta

Należy wdrożyć standardy dobrej obsługi we wszystkich jednostkach Miasta. Standardy te, pod nazwą „Klucze do dobrej obsługi”, powinny być dostępne dla wszystkich pracowników wraz z materiałami informacyjnymi dotyczącymi ich stosowania przy ocenie jakości usług i wprowadzaniu usprawnień. Aby promować zrównoważony charakter wdrażania, podejmowane będą działania mające na celu powołanie „ambasadorów usług” w poszczególnych działach i miejscach pracy. Ich rolą będzie wspieranie wdrażania standardów, promowanie kultury usług i promowanie ulepszeń.



1.4 Festiwal Plonów Usług

Coroczne wydarzenie, podczas którego wyróżnia się i celebruje projekty oraz etapy działań realizujących cele Polityki Usługowej. Celem wydarzenia jest pokazanie efektów współpracy oraz podkreślenie, że Miasto Reykjavík wspólnie działa na rzecz zapewnienia dobrej jakości usług. Następnie odbędzie się ceremonia, podczas której wyróżnione zostaną szczególnie udane projekty, które zostaną ocenione na podstawie Kluczy do Dobrej Obsługi.



2.1 Transformacja usług i przeprojektowanie systemów

Transformacja usług stanowi ważny element doskonalenia jakości obsługi. Działania są konsekwentnie ukierunkowane na przybliżenie usług społeczeństwu poprzez oferowanie usług cyfrowych, zaprojektowanych w dostępny sposób i z interfejsem użytkownika, zamiast papierowych aplikacji i skomplikowanych przepisów. Praca opiera się na metodologiach projektowania zorientowanego na użytkownika, a procesy usługowe są przeprojektowywane.



2.2 Kurs projektowania usług

Zostanie zaoferowany kurs z zakresu projektowania usług dla pracowników Miasta Reykjavik. Na kursie zostaną omówione podstawy projektowania zorientowanego na użytkownika oraz sposoby zastosowania tej metody w pracy, mając na celu umożliwienie pracownikom wykorzystania tej metody w bieżących projektach.



2.3 Informacje zwrotne od użytkowników

Aby zapewnić usługę zorientowaną na użytkownika, ważne jest, by pracownicy otrzymywali informację zwrotną od użytkowników na temat świadczonych usług, a użytkownicy mieli łatwy dostęp do sposobów wpływania na to, jak usługa jest projektowana i realizowana. Należy określić dostępne dla użytkowników kanały przekazywania informacji zwrotnej. Zapewnia to większe zaangażowanie użytkowników w kształtowanie usług, a jednocześnie daje pracownikom jasne sposoby pozyskiwania i wykorzystywania tych informacji zwrotnych do wprowadzania usprawnień odpowiadających potrzebom użytkowników



3.1 Koordynacja usług pierwszej linii

Należy ujednolicić sposób obsługi, z jakim użytkownicy stykają się przy pierwszym kontakcie z Miastem, niezależnie od tego, gdzie lub w jaki sposób korzystają z usług. Niezależnie od tego, czy chodzi o odśnieżanie, pomoc w domach, obsługę w szkołach, w muzeach itp. Działania te mają na celu zapewnienie użytkownikom pozytywnych wrażeń w korzystaniu z usług Miasta. Wszelka komunikacja z użytkownikami powinna uwzględniać Klucze do dobrej obsługi oraz Hanne, system projektowy Miasta. Pracownicy otrzymują czas i wsparcie, aby ujednolicić wygląd, sposób obsługi oraz ton komunikacji, tak aby użytkownicy korzystających z usług odbierali nas jako godnych zaufania, przyjaznych i zrozumiałych.



3.2 Ujednolicone pomiary jakości usług

Będzie prowadzone wdrażanie ujednoliconych pomiarów jakości usług w całym mieście. Pomiary te będą oparte na celach polityki usług i będą to pomiary profesjonalne, zorientowane na użytkownika i skuteczne. Opracowana zostanie szczegółowa procedura, która umożliwi analizę właściwych wyzwań, tak aby wyniki mogły zostać wykorzystane do ulepszenia usług. Będą przeprowadzane regularne pomiary usług i ich elementów, a także zostanie uwzględniona kwestia udostępniania danych.



Reykjavík