



# Þjónustu- og gæðastefna

Reykjanesbær | 2021





## Umfang

Þjónustu- og gæðastefna Reykjanesbæjar tekur til allrar starfsemi sveitarfélagsins og setur viðmið um mælikvarða í þjónustu út frá heildrænu gæðakerfi og skýrum samverkandi verkferlum. Þá er henni ætlað að styðja við lögbundið hlutverk Reykjanesbæjar sem sveitarfélags og kröfur ISO 9001:2012 gæðastaðalsins.

## Hlutverk

Starfsemi sveitarfélags er fjölþætt og með öflugri þjónustu- og gæðastefnu vill Reykjanesbær veita framúrskarandi þjónustu byggða á gildandi lögum og reglum. Stefnan skal tryggja gagnsæi í stjórnsýslu sem veitir öllum sama rétt, að íbúar með sömu þarfir fái sömu þjónustu og með því styðja við Heimsmarkmið Sameinuðu þjóðanna númer tíu um aukinn jöfnuð. Stefnan tekur einnig mið af heildarstefnu sveitarfélagsins þar sem ein af sex megináherslum er skilvirk þjónusta. Þannig mun Reykjanesbær leitast við að málaleitan íbúa verði leyst í fyrstu sneringu með öflugum ferlum og aukinni rafrænni þjónustu.

Stefnan skal tryggja gagnsæi í stjórnsýslu sem veitir öllum sama rétt, að íbúar með sömu þarfir fái sömu þjónustu





## Markmið

Þjónusta við íbúa Reykjanesbæjar er hjartað í starfsemi sveitarfélagsins. Íbúar og gestir sveitarfélagsins eru þjónustubegar sem eiga að geta gengið að vandaðri þjónustu á öllum sviðum bæjarins. Rík áhersla er á gott aðgengi að þjónustu með áherslu á fagmennsku, sveigjanleika og skilvirkni.



## ✓ Fagmennska

Fagmennska felst í samræmingu þjónustu milli sviða og stofnana, þjálfun starfsmanna og öflugum ferlum sem falla að vandaðri gæðastjórnun sem uppfyllir alþjóðlega gæðastaðla.

- Starfsfólk Reykjanesbæjar sýnir frumkvæði og vinnur í samræmi við sex leiðarvísa þjónustu.
- Vanda skal skráningu og meðferð gagna svo ávallt sé farið að persónuverndarlögum
- Starfsfólki er tryggð fræðsla, tími, aðstaða og aðföng til að veita góða og faglega þjónustu
- Mælikvarðar eru settir á gæði þjónustu og þeim fylgt eftir með markvissum hætti.

## ↕ Sveigjanleiki

Sveigjanleiki felst í að þjónustan sé hönnuð út frá þörfum notenda og aðlögunarhæf svo íbúar geti nálgast þjónustu Reykjanesbæjar með þeim hætti sem hentar hverju sinni.

- Tekið er mið af fjölbreyttum og ólíkum þörfum íbúa við hönnun þjónustuferla og þjónustuveitingu.
- Boðið verður upp á sjálfsafgreiðslu í gegnum rafrænar lausnir þar sem kostur er.
- Unnið með starfsmönnum sveitarfélagsins að stöðugum umbótum á starfsháttum og þjónustu.

## ⚙ Skilvirkni

Skilvirkni felst í skýrum verkferlum og einföldu þjónustufæði svo hámarka megi nýtingu mannauðs og tækni við að veita faglega og hnökralausa þjónustu til allra íbúa Reykjanesbæjar.

- Þjónusta skal vera eins aðgengileg og fyrirhafnarlítill fyrir þjónustubega og kostur er.
- Aðgengi að upplýsingum skal vera einfalt og skilmerkilega fram sett á vef Reykjanesbæjar.
- Ávallt skal notast við gæðaferla í gæðahandbók í þjónustuveitingu og samskiptum við íbúa.
- Áhersla er á að tölvukerfi og tæknilausnir Reykjanesbæjar tali saman til að ná fram vinnuhagræði og skilvirkni í verkferlum.

# Leiðarvísir Þjónustu

Leiðarvísar þjónustu eru leiðarljós starfsfólks Reykjanesbæjar í störfum þess. Hver leiðarvísir snertir með einum eða öðrum hætti öll samskipti milli starfsfólks Reykjanesbæjar og þjónustubega og gilda þeir því jafnt um innri og ytri þjónustu.

- 1 Við tökum hlýlega á móti viðskiptavinum og komum fram af virðingu
- 2 Við leitum lausna og leiða og reynum eftir fremsta megni að leysa mál í fyrstu snertingu
- 3 Við förum vandlega eftir þeim verkferlum sem verkefni okkar krefjast
- 4 Við gætum trúnaðar við viðskiptavini
- 5 Við tökum vel á móti ábendingum og leggjum okkur fram við að gera betur í dag en í gær
- 6 Við berum virðingu fyrir ásýnd okkar og umhverfi



## Endurskoðun og framkvæmd

Til að tryggja að stefnan nái fram að ganga skal gera aðgerðaáætlun til tveggja ára í senn. Skrifstofa þjónustu & þróunar og verkefnastjóri gæðamála bera ábyrgð á gerð og framkvæmd aðgerðaáætlunar. Endurskoða skal þjónustu- og gæðastefnu á fimm ára fresti eða oftar ef tilefni er til.



**REYKJANESBÆR**  
**Í KRAFTI FJÖLBREYTILEIKANS**

Þjónustu- og gæðastefna Reykjaneshæjar  
Stjórnslusvið 2021  
Tjarnargötu 12, 230 Reykjaneshæjar