

Þjónustustefna Félagsbústaða hf.

Markmið

Félagsbústaðir eru stærsta þjónustufyrirtæki landsins á leigumarkaði. Félagsbústaðir veita faglega þjónustu við leigjendur og mæta þörfum þeirra fyrir öruggt, heilnæmt og vistlegt húsnæði í aðlaðandi umhverfi.

Þjónustustefna Félagsbústaða er byggð á þjónustustefnu Reykjavíkurborgar og gildum Félagsbústaða sem eru: Samvinna – virðing – þjónusta.

Þjónustustefna Félagsbústaða gildir fyrir alla starfsemi félagsins hvort sem þjónustan er veitt af starfsfólki eða verktökum á þess vegum.

Samvinna



- Við höfum hag leigjenda ávallt að leiðarljósi
- Við vinnum saman að því að leysa verkefni fljótt og örugglega
- Við leitum samstarfs við leigjendur og virkjum þá í úrlausn verkefna
- Við leggjum áherslu á gott samstarf við eigendur annarra íbúða í fjöleignahúsum

Virðing



- Við sýnum öllum sem við erum í samskiptum við vinsemd, virðingu og skilning
- Við svörum erindum, beiðnum og ábendingum svo fljótt sem auðið er
- Ef svar liggur ekki fyrir upplýsum við um það hvenær svars er að vænta

Þjónusta



- Við tökum vel á móti leigjendum
- Við veitum réttar upplýsingar og skýrar leiðbeiningar
- Við tökum við erindum og komum þeim í réttan farveg innan fyrirtækisins
- Við bjóðum upp á rafrænar þjónustu- og samskiptaleiðir þar sem þess er kostur

Samþykkt í stjórn Félagsbústaða hf.

Fylgiskjal I.

Aðgerðaáætlun 2019-2022

Aðgerðaáætlun er fylgiskjal með þjónustustefnu Félagsbústaða og byggir á markmiðum hennar. Aðgerðaáætlun skal taka reglulega fyrir á fundum framkvæmdastjórnar og stjórnar Félagsbústaða hf. Þar sem staða verkefna er metin og teknar ákvarðanir um breytingar ef með þarf. Aðgerðaáætlun er vinnuskjal sem getur tekið breytingum án formlegrar staðfestingar stjórnar, meðan þjónustustefnan tekur aðeins breytingum eftir umfjöllun og staðfestingu stjórnar.

Til að uppfylla markmið þjónustustefnu ráðast Félagsbústaðir hf. í eftirfarandi verkefni á tímabilinu 2019-2022.

Áreiðanleiki

Verkefni	Lýsing	Ábyrgð	Tímabil
Skilgreina verkferli og hlutverk starfsmanna	Skráning verkferla Gerð starfslýsinga		
Ábyrgð og skyldur leigutaka og leigusala skýrðar	Leitað verður samstarfs um að innleiða reglur um uppsögn íbúða, tryggingagreiðslur og uppsögn í samráði við Velferðarsvið Reykjavíkurborgar.		
Móttaka leigjenda og undirritun leigusamnings	Ferli við móttöku nýrra leigjenda, gerð leigusamnings og kynni á íbúð verða skýrð. Tekin verður upp persónuleg leiðsögn um húsnæði við afhendingu þar sem farið verður yfir ástand íbúðar, réttindi og skyldur leigjenda og leigusala.		
Upplýsingar við innflutning	Útbúinn verður móttökupakki fyrir nýja leigjendur með helstu upplýsingum, þ.á.m. upplýsingum um ákvæði húsaleigulaga og reglur Félagsbústaða um umgengni á leigutíma og frágang.		

Svörun

Verkefni	Lýsing	Ábyrgð	Tímabil
Aukin sjálfsþjónusta	Möguleikar á aukinni rafrænni sjálfsþjónustu verða kortlagðir og gerð áætlun um nýtingu þeirra. Opnaðar verði „Mínar síður“ hjá Félagsbústöðum þar sem leigjendur geta nálgast leigusamninga og önnur skjöl, leyst ákveðin erindi og komið ábendingum og upplýsingum á framfæri.		

Bein samskipti við notendur	Netföngum leigjenda verður safnað í gagnagrunn til að einfalda bein samskipti við notendur.		
Stofnun þjónustuværs	Komið verður á fót þjónustuveri sem tekur við öllum erindum sem berast og kemur þeim í réttan farveg.		
Svartími erinda stytur	Sett verða markmið um svartíma erinda og teknar upp mælingar.		
Ábendingar og kvartanir	Ábendingar og kvartanir verða yfirfarnar mánaðarlega og dreginn af þeim lærdómur.		
Spurningar og svör	Svörum við algengum spurningum safnað í gagnagrunn og þau birt á heimasíðu.		
Þjónusta verktaka	Þjónustustefnan nær yfir þá verktaka sem veita þjónustu í umboði Félagsbústaða. Samningar við verktaka verða endurskoðaðir og sett inn ákvæði um framkomu við íbúa og viðbragðshraða við beiðnum.		

Ásýnd og umhverfi

Verkefni	Lýsing	Ábyrgð	Tímabil
Ímynd félagsins styrkt	Gert verður áttak til að styrkja ímynd félagsins. Kostir og gallar þess að velja félaginu annað nafn verða metnir, útlit kynningarefnis verður samræmt, klæðaburður starfsmanna á vettvangi verður samræmdur og bifreiðar merktar Félagsbústöðum hf.		
Aðkoma og húsnæði	Starfsemin verður flutt í hentugra húsnæði þar sem áhersla verðu lögð á vistlegt umhverfi fyrir viðskiptavini og starfsmenn.		
Aðgengilegri vefur	Viðmót á vef félagsins verður endurskoðað með það fyrir augum að auðvelda aðgengi að upplýsingum.		
Fegrun umhverfis	Gert verður áttak í frágangi og fegrun umhverfis í húseigna Félagsbústaða í samstarfi við leigjendur og aðra íbúa.		

Þekking/fagmennska

Verkefni	Lýsing	Ábyrgð	Tímabil
Símenntun og þjálfun	Þarfir starfsmanna fyrir fræðslu og þjálfun verða greindar og gerð fræðsluáætlun.		
Staða Félagsbústaða gagnvart stjórnsýslulögum skýrð	Staða gagnvart stjórnsýslulögum verður skýrð í samráði við velferðarsvið Reykjavíkurborgar. Verkferli við uppsögn eða riftun leigusamninga verður skilgreint.		
Endurskoðun og innleiðing innkaupareglna	Stjórn samþykkti Innkaupastefnu 21. nóvember 2018 sem skal endurskoðuð fyrir lok maí 2019. Gera þarf skýra áætlun um innleiðingu stefnunnar.		