



Tilgangur

UTM leiðir þróun, þjónustu og rekstur í upplýsingatækni hjá Reykjavíkurborg með það að leiðarljósi að tryggja notendum bestu og hagkvæmustu lausnir til að ná hámarksárangri. Gæðastefnan lýsir áherslu UTM á gæði þjónustu og að gæðin séu í samræmi við væntingar viðskiptavina. Stefnan er jafnt grundvöllur og yfirlýsing UTM um áherslur í gæðamálum upplýsingatækni. Fagleg vinnubrögð eru lykillinn að árangri og því er gæðastefnan sett. Borgarstjóri styður við framkvæmd hennar.

Umfang

Stefna þessi tekur til allrar starfsemi UTM, sem samanstendur af notendþjónustu, kerfisrekstri og hugbúnaðarþróun. Auk þess nær hún til starfsmanna Reykjavíkurborgar, nemenda, samstarfsaðila, verktaka og birgja eftir því sem við á.

Markmið

Það er markmið UTM að þjónustan uppfylli ávallt kröfur og væntingar viðskiptavina og starfsmanna um fagleg vinnubrögð. Það er enn fremur markmið UTM að vera leiðandi á þeim sviðum sem UTM starfar á. Það er því stefna UTM að:

- a) Tryggja að UTM skili umsamdri þjónustu á umsömdum tíma.
- b) Veita viðskiptavinum góða og faglega þjónustu sem byggir á heilindum starfsmanna og gagnkvæmu trausti milli aðila.
- c) Gæta hagkvæmni í starfsemi þannig að rekstur UTM skili viðskiptavinum hámarksþjónustu fyrir umsamdar greiðslur eða fjárheimildir.
- d) Beita aðferðum gæðastjórnunar þar sem allir starfsmenn taka virkan þátt í því að vinna stöðugt að endurbótum.
- e) Veita starfsmönnum gott vinnuumhverfi og hvatningu í starfi.
- f) Að efla og styðja frumkvæði starfsmanna á markvissan hátt.
- g) Viðhalda og efla fagþekkingu starfsmanna.
- h) Fylgja lögum, reglugerðum og reglum sem lúta að rekstri UTM, stjórnáslu-lögum, lögum um persónuvernd, upplýsingalögum og öðrum lögum sem kunna að eiga við.

Leiðir að markmiðum

Leiðir UTM að ofangreindum markmiðum eru að:

- a) Þjónustusamningar við svið og þjónustuaðila séu ætíð til staðar með skilgreindum þjónustumarkmiðum.
- b) Skipulagshandbók með verklagsreglum og verkferlum, þar sem tekið er á gæðamálum, verði viðhaldið og fylgt.
- c) Allir starfsmenn UTM fylgi skipulagshandbók og öllum öðrum fyrirmælum stjórnenda UTM.
- d) Allir starfsmenn UTM fái þjálfun og fræðslu varðandi gæðamál og ábyrgð þeirra hvað gæðamál varðar.

- e) Stefnur, starfsreglur og ferlar eru unnin í samræmi við ÍST ISO 27001 og ÍST ISO 27002.

Ábyrgð

Ábyrgð við framkvæmd og viðhald gæðastefnu skiptist á eftirfarandi hátt:

- a) Upplýsingatæknistjóri Reykjavíkurborgar ber ábyrgð á gæðastefnu þessari.
- b) Stjórnendur hjá UTM bera ábyrgð á framkvæmd þessarar gæðastefnu með því að beita viðeigandi stöðlum og vinnuferlum.
- c) Allir starfsmenn UTM bera ábyrgð á að fylgt sé þeim vinnuferlum sem tryggja eiga framkvæmd gæðastefnunnar. Samstarfsfólk, samstarfsaðilar, verktakar og birgjar bera ábyrgð á að samningsbundnum vinnuferlum sem tryggja eiga að gæðastefnunni sé fylgt.
- d) Allir starfsmenn UTM bera ábyrgð á að tilkynna frávik og galla sem varða afhendingu vöru og þjónustu eða væntingar viðskiptavina.

Endurskoðun

Þessi stefna er endurskoðuð árlega og oftar ef þörf krefur til þess að tryggja að hún samrýmist markmiðum með rekstri UTM.

Tengdar stefnur og reglur

Stefnur sem styðja gæðastefnuna eða tengjast henni:

510-000 Upplýsingaöryggisstefna UTM

530-000 Aðgangsstefna

550-000 Fjarvinnustefna

Reglur um notkun og rafræna vöktun á tölvubúnaði, tölvupósti, Interneti

Samþykki

Stefna þessi var endurskoðuð á stjórnendafundi UTM 18.5.2010 og fellur fyrri stefna sem samþykkt var 17.3.2010 þar með úr gildi.

Reykjavík, 18. maí 2011



Hjörtur Grétarsson,
Upplýsingatæknistjóri Reykjavíkurborgar