



Reykjavíkurborg
Þjónustu- og nýsköpunarsvið

Reykjavík, 15. febrúar 2021
ÞON21010016

Til borgarráðs
Ráðhúsi Reykjavíkur

Efni: Framhaldsfyrirspurn áheyrnarfulltrúa Flokks fólksins um útvistun á þjónustu- og nýsköpunarsviði og þjónustubeiðni - R20110346

Vísað er til bréfs, dagsett þann 29. janúar 2021, þar sem óskað er eftir svari þjónustu- og nýsköpunarsviðs (ÞON) við framhaldsfyrirspurn áheyrnarfulltrúa Flokks fólksins um útvistun á þjónustu- og nýsköpunarsviði n.t.t. stöðu á þjónustubeiðnum.

F.h. þjónustu- og nýsköpunarsviðs,

Óskar J. Sandholt,
sviðsstjóri

Reykjavík, 15. febrúar 2021
PON21010016

ÓJS

Svar

Viðtakandi: borgarráð

Sendandi: Óskar J. Sandholt, sviðsstjóri þjónustu- og nýsköpunarsviðs

Efni: Framhaldsfyrirspurn áheyrnarfulltrúa Flokks fólksins um útvistun á Þjónustu- og nýsköpunarsviði og þjónustubeiðnir - R20110346

Þann 28. janúar 2021 lagði fulltrúi Flokks fólksins fram í borgarráði svohljóðandi framhaldsfyrirspurn:

Í svari við áður framlögðum fyrirspurnum hefur komið fram að uppsafnaðar, óleystar þjónustubeiðnir voru nokkur þúsund á tímabili en slíkur bunki óleystra verkbeiðna skapar mikinn kostnað í borgarkerfinu sem nauðsynlegt er að taka með í reikninginn til að meta hagræðið að fullu. Spurning fulltrúa Flokks fólksins: Af hverju var þessum reynslumiklu þjónustumönnum ekki haldið áfram í störfum fyrst þjónustubeiðnum hefur fjölgað svona mikið? Hver er staðan á þjónustubeiðnum núna eftir að þeir, með alla sína þekkingu voru látnir fara?

Fyrirspurninni var vísað til umsagnar þjónustu- og nýsköpunarsviðs með bréfi dagsett þann 29. janúar 2021.

Svar:

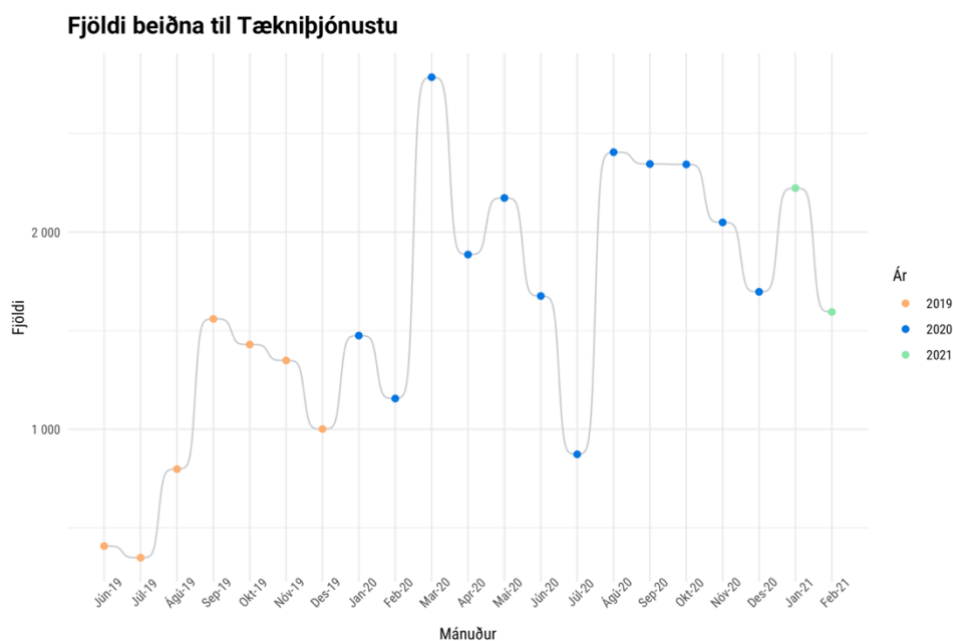
Á fundi borgarráðs 28. janúar s.l. var lagt fram svar Þjónustu- og nýsköpunarsviðs (ÞON) við fyrirspurnum áheyrnarfulltrúa Flokks fólksins um breytingar á rekstri upplýsingatækniþjónustu Reykjavíkurborgar m.t.t. útvistunar verkefna sviðsins, sbr. 23. lið fundargerðar borgarráðs frá 27. nóvember 2020. Á fundi mannréttinda-, nýsköpunar- og lýðræðisráðs þann 11. febrúar s.l. var lagt fram svar ÞON við fyrirspurn áheyrnarfulltrúa Flokks fólksins um breytingar á rekstri upplýsingatækniþjónustu Reykjavíkurborgar í tengslum við uppsagnir á ÞON, sbr. 34. lið fundargerðar borgarráðs frá 12. nóvember 2020. Jafnframt hafa trúnaðargögn vegna málsins verið gerð aðgengileg borgarfulltrúum sbr. svar skrifstofu borgarstjórnar sem lagt var fram í borgarráði þann 12. nóvember 2020, 20. lið. Í þessum ítarlegu svörum og gögnum sem þegar hafa verið lögð fram er að finna þær upplýsingar sem beðið er um.

Varðandi stöðu þjónustubeiðna, eftir að þeim þjónustumönnum sem vísað er til í fyrirspurninni var sagt upp, þá er hún eftirfarandi:

Fjöldi beiðna

Einn af mælikvörðum góðrar þjónustuveitingar er fjöldi beiðna sem berast. Því fleiri beiðnir sem berast því meira traust er borið til tækniþjónustu UTR.

Á mynd 1 má sjá fjölda beiðna sem bárust tækniþjónustu UTR á mánuði frá júní 2019 til febrúar 2021, miðað við fjöldastöðu þann 12. febrúar 2021. Þá gera spár ráð fyrir að fjöldi beiðna verði milli 2000-2500 í febrúar 2021. Mynd 1 sýnir einnig að fjöldi beiðna eftir að breytingar voru gerðar á tækniþjónustunni, er að jafnaði tvöfalt fleiri heldur en miðað við tímabilið fyrir breytingar og Covid-19.

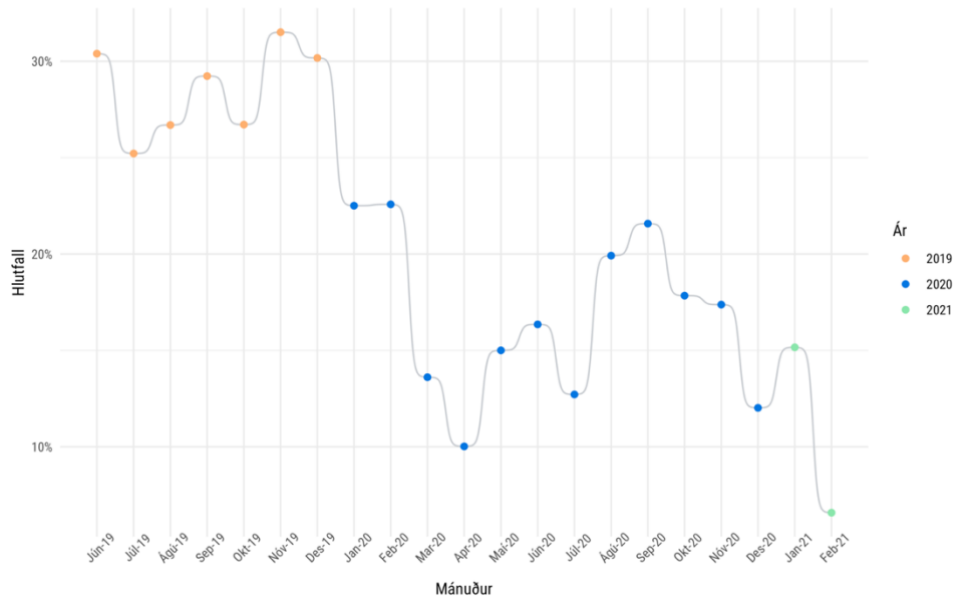


Mynd 1. Myndin sýnir fjölda beiðna til tækniþjónustu UTR í hverjum mánuði frá júní 2019 til 12. febrúar 2021.

Hlutfall beiðna sem ekki tekst að leysa innan 72 klst

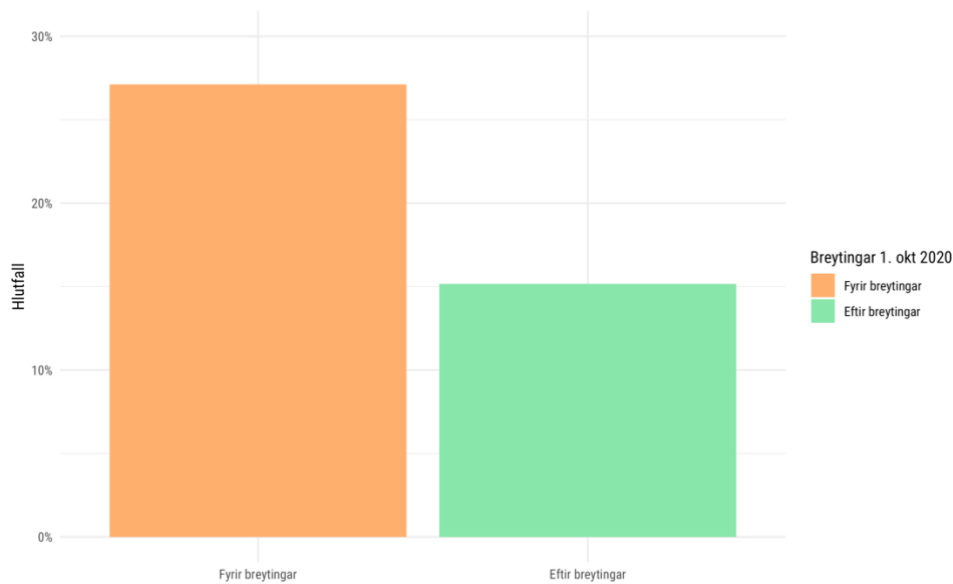
Á mynd 2 má sjá hlutfall beiðna sem ekki voru leystar innan 72 klst., þriggja sólarhringa, hjá tækniþjónustu UTR á mánuði frá júní 2019 til febrúar 2021, miðað við stöðuna þann 12. febrúar 2021. Á mynd 3 má sjá hlutfall beiðna sem ekki voru leystar innan 72 klst. hjá tækniþjónustu UTR fyrir og eftir breytingar. Bæði mynd 2 og 3 sýna að hlutfall beiðna sem ekki voru leystar innan 72 klst. hefur lækkað að meðaltali um helming eftir breytingar, eða um 15 prósentustig, miðað við tímabilið fyrir breytingar.

Hlutfall beiðna sem ekki tekst að leysa innan 72 klst



Mynd 2: Myndin sýnir hlutfall þeirra beiðna sem ekki voru leystar inn 72 klst., þriggja sólarhringa, hjá tækniþjónustu UTR í hverjum mánuði frá júní 2019 til 12. febrúar 2021.

Hlutfall beiðna sem ekki tekst að leysa innan 72 klst

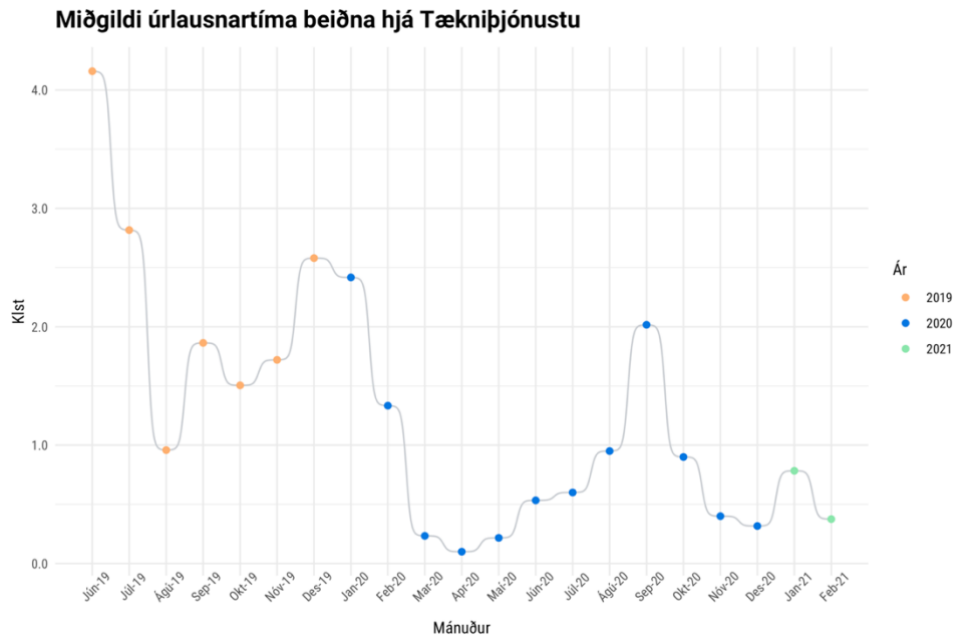


Mynd 3: Myndin sýnir hlutfall þeirra beiðna sem ekki voru leystar inn 72 klst., þriggja sólarhringa, fyrir og eftir breytingar hjá tækniþjónustu UTR.

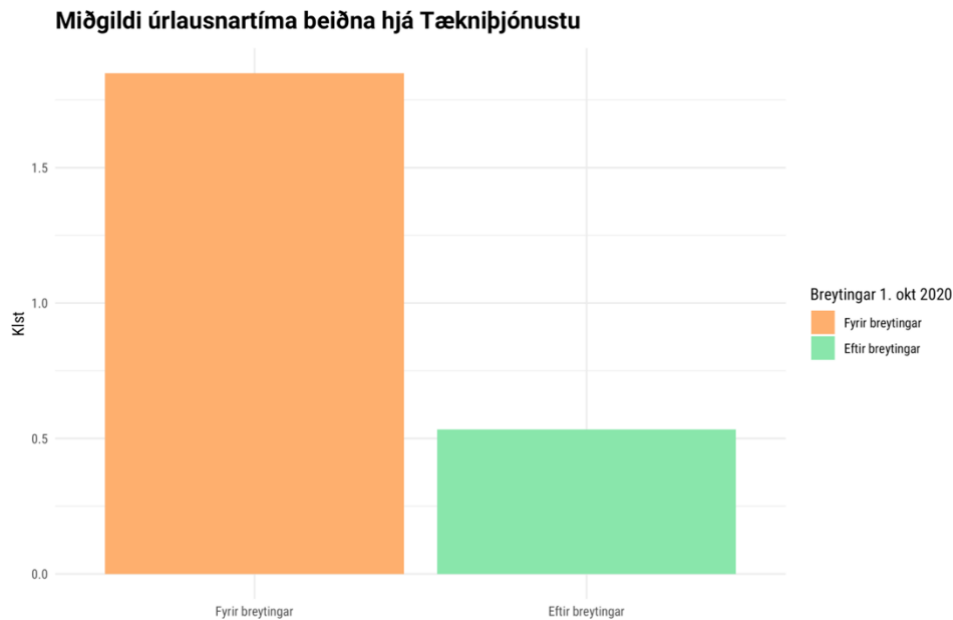
Einn af mælikvörðum góðrar þjónustuveitingar hjá tækniþjónustu UTR er að tryggja að hlutfall beiðna sem ekki eru leystar innan 72 klst. sé sem lægst. Mynd 1, 2 og 3 sýna að eftir breytingar hefur beiðnum bæði fjölgað hjá tækniþjónustu UTR og hlutfall þeirra beiðna sem ekki voru leystar innan 72 klst. hefur lækkað um u.þ.b. helming, sé miðað við tímabilið fyrir breytingar.

Miðgildi úrlausnatíma

Á mynd 4 má sjá miðgildi úrlausnatíma á mánuði frá júní 2019 til febrúar 2021 hjá tækniþjónustu hjá UTR. Á mynd 5 má sjá miðgildi úrlausnatíma fyrir og eftir breytingar hjá tækniþjónustu hjá UTR. Myndir 4 og 5 sýna að miðgildi úrlausnatíma eftir breytingar hefur lækkað um tæplega 2 klst. miðað við tímabilið fyrir breytingar.



Mynd 4: Myndin sýnir miðgildi úrlausnatíma í hverjum mánuði frá júní 2019 til 12. febrúar 2021 hjá tækniþjónustu UTR.

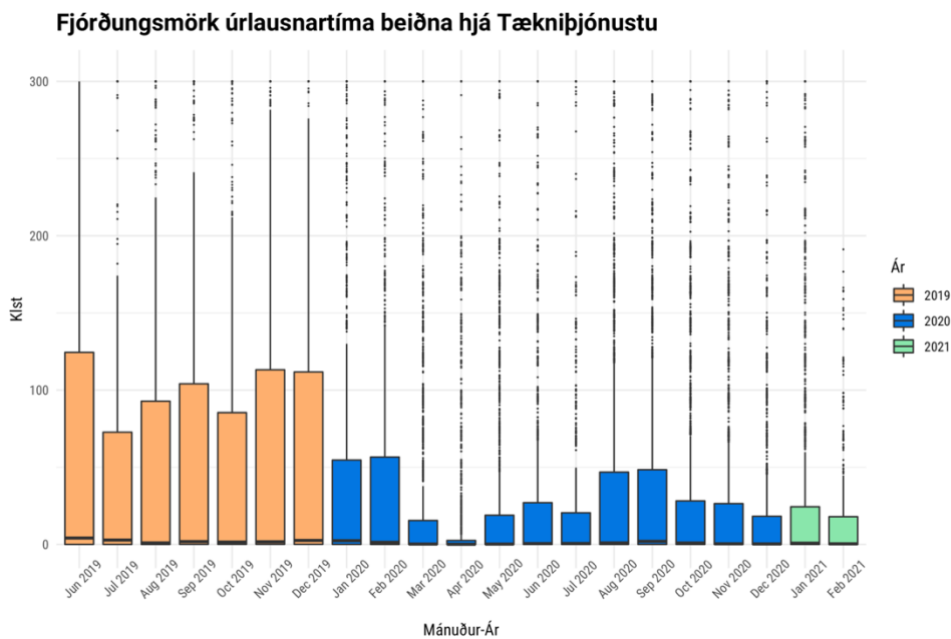


Mynd 5: Myndin sýnir miðgildi úrlausnatíma fyrir og eftir breytingar hjá tækniþjónustu UTR.

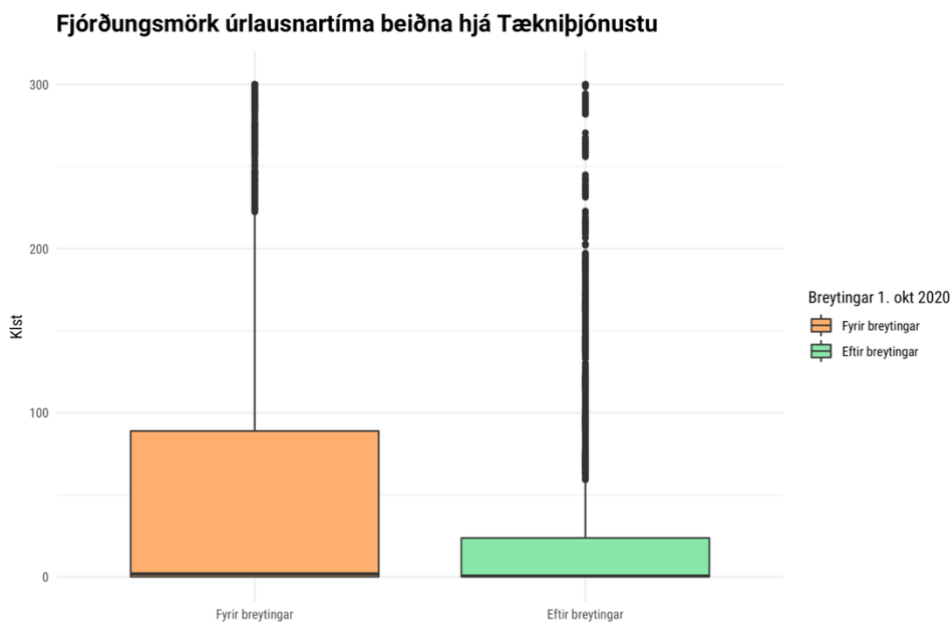
Einn af mælikvörðum góðrar þjónustuveitingar er að tryggja að beiðnir séu leystar hratt. Miðgildi úrlausnatíma í hverjum mánuði er góður mælikvarði til að fylgjast með því. Mynd 1, 4 og 5 sýna að eftir breytingar hefur beiðnum bæði fjölgað hjá tækniþjónustu UTR og miðgildi úrlausnatíma hefur lækkað um rúmlega helming, sé miðað við tímabilið fyrir breytingar.

Fjórðungsmörk beiðna

Á mynd 6 má sjá kassarit af úrlausnatímum beiðna hjá tækniþjónustu UTR á hverjum mánuði frá júní 2019 til febrúar 2021. Á mynd 7 má sjá kassarit af úrlausnatímum beiðna hjá T-tækniþjónustu UTR fyrir og eftir breytingar. Kassarit sýnir fjórðungsmörk úrlausnatíma. Kassarit má þá túlka þannig að 75% af úrlausnatímum eru undir efri mörkum kassana og 25% úrlausnatíma er yfir ofan efri mörkin. Þessi skil eru kölluð þriðju fjórðungsmörk.



Mynd 6: Myndin sýnir kassarit af úrlausnatímum beiðna hjá tækniþjónustu UTR á hverjum mánuði frá júní 2019 til febrúar 2021.



Mynd 7: Myndin sýnir kassarit af úrlausnatímum beiðna hjá tækniþjónustu UTR fyrir og eftir breytingar.

Myndir 6 og 7 sýna að úrlausnartímar eru að jafnaði mun styttri eftir breytingar en fyrir breytingar. Vert er að taka eftir að þriðju fjórðungsmörk eru í u.þ.b. 24 klst. eftir breytingar að jafnaði en 96 klst (4 sólarhringar) fyrir breytingar.

Að öðru leyti er vísað til þeirra ítarlegu svara og gagna sem þegar hafa lögð fram og eru opinber á vef Reykjavíkurborgar.

F.h. þjónustu- og nýsköpunarsviðs,



Óskar J. Sandholt,
sviðsstjóri