

VIÐ ERUM HÉR FYRIR ÞIG



**STEFNA LRH TIL
ÁRSINS 2025**

Apríl 2019

EFNISYFIRLIT

Inngangur	3
Framtíðarsýn	4
Hlutverk	5
Gildi	6
Megináherslur	7
Stefna	9
Endurskoðun stefnu	16
Markmið og aðgerðir	17

FYLGT ÚR HLAÐI

Lögreglan á höfuðborgarsvæðinu hóf á vormánuðum 2018 að vinna að stefnumótun til ársins 2025. Staðan var sú að flest áhersluverkefni frá hausti 2014 voru komin í höfn og ljóst var að við þyrftum að hafa okkur öll við til að fylgja þeim öru samfélagsbreytingum sem fjórða iðnbyltingin hefur í för með sér sem og breyttum kröfum samfélagsins til lögreglu.

Í anda þjónandi forystu var farin sú leið að boða til tveggja vinnufunda þar sem öllum starfsmönnum embættisins var boðin þátttaka. Til þess að höfða til sem flestra voru snillingarnir Heimir Hallgrímsson landsliðsþjálfari og Dagur Sigurðsson handboltaþjálfari, með meiru, fengnir til að halda erindi um liðsheild og árangur. Í kjölfarið var svo hugmyndavinna sem sérfræðingar KPMG stýrðu undir forystu Sævars Kristinssonar framtíðarfræðings og Sveinbjörns Inga Grímssonar. Fundirnir tókust vel og tæplega helmingur starfsmanna tók þátt. Í kjölfarið unnu Sævar og Sveinbjörn Ingi áfram með hugmyndirnar og úr varð þetta skjal.

Það er því með talsverðu stolti sem við kynnum þessa nýja stefnumótun LRH sem unnin er af starfsmönnum sem heild en ekki einhliða frá yfirmönnum. Framtíðarsýn var skilgreind sem eftirfarandi „Lögreglan á höfuðborgarsvæðinu er nútímaleg og framsækin þjónustustofnun sem er til staðar fyrir alla - alltaf“. Hópurinn valdi einnig gildi fyrir starfsemina og fengu fagmennska, öryggi og traust flest atkvæði sem eiga vel við starfsemi lögreglunnar í nútíð og framtíð

Stefnan er byggð á sex megináherslum sem allar hafa það að markmiði að lögreglan á höfuðborgarsvæðinu veiti sem besta þjónustu. Reynsla er komin af því að nýta straumlínustjórnun hjá embættinu og hefur yfirsýn yfir mál og málaflokka tekið stakkaskiptum. Straumlínustjórnun verður nýtt við innleiðingu stefnunnar, forgangsröðun verkefna og vinnslu þeirra.

Yfirskrift stefnunnar er: Við erum hér fyrir þig! Það er sannarlega markmiðið að embættið haldi áfram að styrkjast og eflast og veita betri þjónustu til samfélagsins með fagmennsku, öryggi og traust að leiðarljósi.

Ég vil þakka samstarfsfólki mínu, yfirstjórn og lögreglufélagi Reykjavíkur fyrir frábært samstarf við stefnumótunina og hlakka til að sjá markmiðin verða að veruleika, eitt af öðru.

- Sigríður Björk Guðjónsdóttir, lögreglustjóri

**LÖGREGLAN Á
HÖFUÐBORGARSVÆÐINU ER
NÚTÍMALEG OG FRAMSÆKIN
ÞJÓNUSTUSTOFNUN SEM ER
TIL STAÐAR FYRIR ALLA**

ALLTAF!

Hlutverk okkar

Við störfum samkvæmt lögum og leggjum höfuðáherslu á að nýta þær aðferðir sem eru best til þess fallnar að uppfylla hlutverk embættisins á hverjum tíma.

Hlutverki lögreglu er m.a. lýst í lögreglulögum:

- að gæta almannaöryggis og halda uppi lögum og reglu, leitast við að tryggja réttaröryggi borgaranna og vernda eignarrétt, opinbera hagsmuni og hvers konar lögmæta starfsemi,
- að stemma stigu við afbrotum og koma í veg fyrir athafnir sem raska öryggi borgaranna og ríkisins,
- að vinna að uppljóstran brota, stöðva ólögmæta háttsemi og fylgja málum eftir í samræmi við það sem mælt er fyrir um í lögum um meðferð sakamála eða öðrum lögum,
- að greiða götu borgaranna eftir því sem við á og aðstoða þá þegar hætta steðjar að,
- að veita yfirvöldum vernd eða aðstoð við framkvæmd starfa sinna samkvæmt fyrirmælum laga eða venju eftir því sem þörf er á,
- að starfa í samvinnu við önnur stjórnvöld og stofnanir sem hafa með höndum verkefni sem tengjast starfssviði lögreglu,
- að sinna öðrum verkefnum sem henni eru falin í lögum eða leiðir af venju.

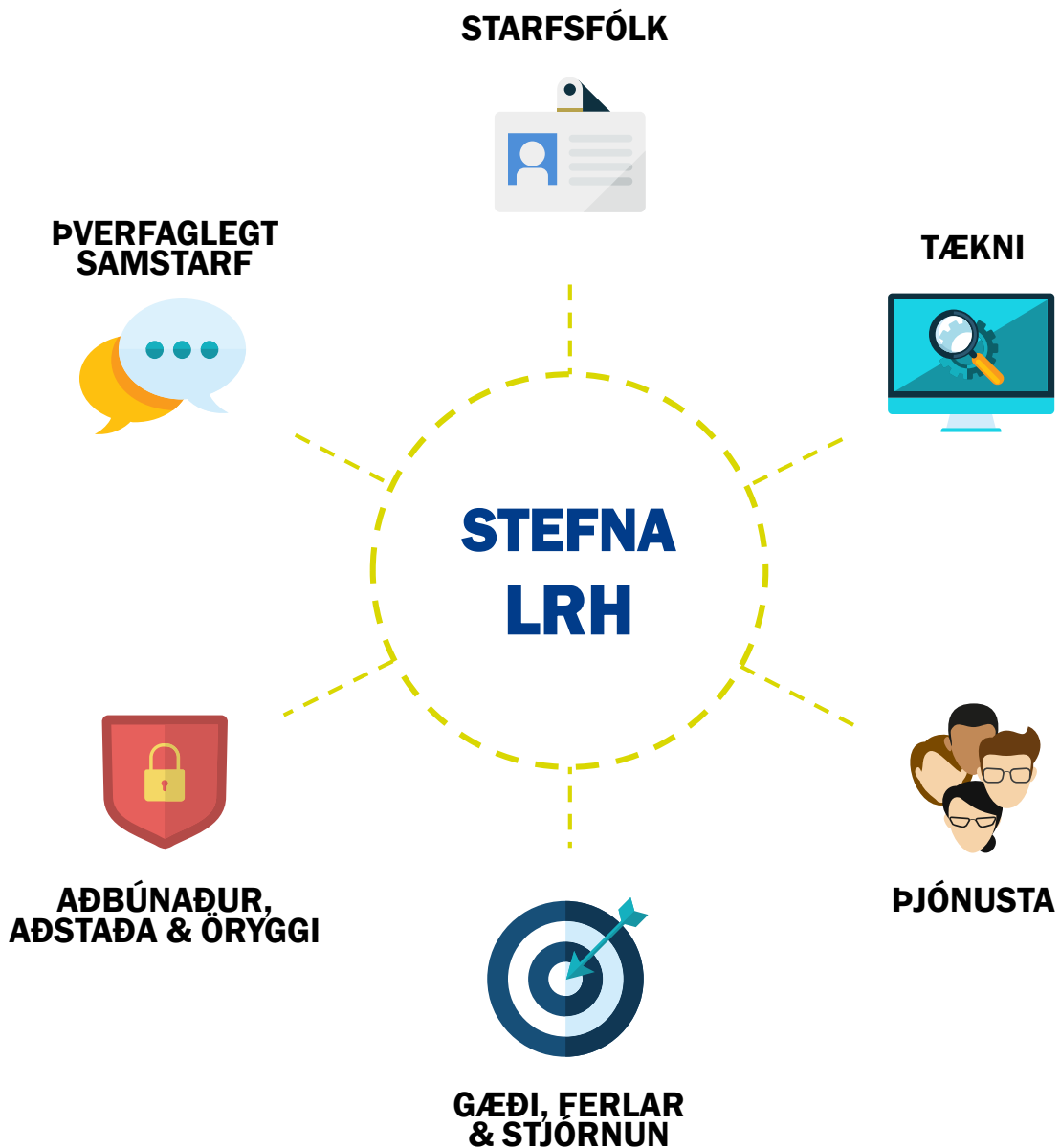
**TRAUST ER GRUNNFORSENDI
ALLRA OKKAR STARFA**

**FAGMENNSKA ER HÖFÐ AÐ
LEIÐARLJÓSI Í ALLRI OKKAR ÞJÓNUSTU**

**ÖRYGGI EINKENNIR ALLA
OKKAR STARFSEMI**

MEGINÁHERSLUR

Megináherslur í stefnumótun LRH til ársins 2025



MEGINÁHERSLUR



STARFSFÓLK

Starfsfólk býr yfir þekkingu og hæfni til þess að takast á við síbreytileg verkefni. Áhersla er á traust og gagnsæi í samskiptum, jafnrétti, starfsánægju og heilbrigðan starfsanda.



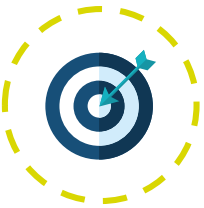
TÆKNI

Hjá LRH er unnið með nýjustu tækni og þekkingu á öllum sviðum.



ÞJÓNUSTA

LRH er sveigjanleg stofnun með þjónustumiðaða starfsemi, þekkir samfélagið og skynjar hvaða þjónustu það þarfnast. Lögreglan nýtur trausts og varðveitir það með auðmýkt og virðingu.



GÆÐI, FERLAR OG STJÓRNUN

Hjá LRH er öflug gæðastýring og aðgengilegar verklagsreglur. Stjórnun er straumlínulöguð og sniðin að skilvirkri málsmeðferð.



AÐBÚNAÐUR, AÐSTAÐA OG ÖRYGGI

Öryggismál eru ætíð í forgrunni. Húsnæði og aðbúnaður gerir starfsfólki kleyft að takast á við fjölbreytt og krefjandi verkefni.



ÞVERFAGLEGT SAMSTARF

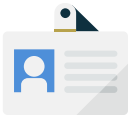
LRH fullnýtir tækifæri til samstarfs við stofnanir og hagaðila með hagsmuni samfélagsins að leiðarljósi.



STEFNA

MEGINÁHERSLUR & LYKILMARKMIÐ LRH TIL ÁRSINS 2025

DRÖG



STARFSFÓLK

Staðan í dag

Starfsfólk stendur þétt saman og yfirstígur áskoranir í sameiningu.

Mikið álag einkennir störf embættisins og kröfur samfélagsins til löggæslu og þjónustu lögreglunnar eru miklar.

Nýjungar í brotastarfsemi krefjast þróunar í löggæslu ekki hvað síst hvað varðar þekkingu og hæfni starfsfólks.

STEFNA

Starfsfólk býr yfir þekkingu og hæfni til þess að takast á við síbreytileg verkefni.

Áhersla er á traust og gagnsæi í samskiptum, jafnrétti, starfsánægju og heilbrigðan starfsanda.

LYKILMARKMIÐ

- ❖ Eftirsóknarverður vinnustaður
- ❖ Starfsfólk sem endurspeglar samfélagið
- ❖ Hvetjandi og sveigjanlegt starfsumhverfi
- ❖ Menntun, símenntun og þjálfun í samræmi við verkefni
- ❖ Jákvæð samskipti og virðing gagnvart samstarfsfólki



TÆKNI

Staða

Ör tækniþróun kallar á aukna tæknivæðingu og þekkingu.

Lögreglan býr yfir miklu magni upplýsinga í gagnagrunnum sínum sem styðja þyrfti betur við ákvarðanatöku stjórnenda í rauntíma.

Skortur á heildarstefnu í tæknimálum lögreglunnar hefur hamlað framþróun og nýtingu tæknibúnaðar.

STEFNA

Hjá LRH er unnið með nýjustu tækni og þekkingu á öllum sviðum.

LYKILMARKMIÐ

- ❖ Öflug rafræn innri og ytri upplýsingaveita
- ❖ Vera aðgengileg rafrænt
- ❖ Hagnýting gagna og búnaðar
- ❖ Efla tækniþekkingu starfsfólks
- ❖ Nýta gervigreind og sýndarveruleika við löggæslu



ÞJÓNUSTA

Staðan í dag

LRH hefur þróast í að vera nútímaleg þjónustustofnun.

Samfélagið hefur tekið umtalsverðum breytingum s.s. með fjölgun innflytjenda og ferðamanna sem hefur kallað á aukna þjónustu og breyttar áherslur.

Ímynd lögreglunnar er jákvæð og mikið traust mælist til embættisins meðal almennings.

STEFNA

LRH er sveigjanleg stofnun með þjónustumiðaða starfsemi, þekkir samfélagið og skynjar hvaða þjónustu það þarfnast.

Lögreglan nýtur trausts og varðveitir það með auðmýkt og virðingu.

LYKILMARKMIÐ

- ❖ Virkt samtal við samfélagið
- ❖ Hagnýta þekkingu til ákvarðanatöku
- ❖ Veita þjónustu í takt við samtímann
- ❖ Viðskiptavinir upplifi mannvirðingu og fagmennsku



GÆÐI, FERLAR OG STJÓRNUN

Staðan í dag

Hjá LRH er leitast við að viðhafa gæði og fagþekkingu í öllu verklagi.

Unnið er að straumlínulögun ferla og teymisvinna hefur skilað góðum árangri hjá embættinu.

STEFNA

Hjá LRH er öflug gæðastýring og aðgengilegar verklagsreglur.

Stjórnun er straumlínulöguð og sniðin að skilvirkri málsmeðferð.

LYKILMARKMIÐ

- ❖ Allir verkferlar eru þekktir, skráðir og rýndir
- ❖ Stytta málsmeðferðartíma
- ❖ Fagleg stjórnun



AÐBÚNAÐUR, AÐSTAÐA & ÖRYGGI

Staðan í dag

Húsnæði og búnaður þarfnast gagngerrar endurnýjunar og viðhalds.

Umbætur hafa staðið yfir en frekari úrbóta er þörf til að þjóna starfseminni.

Mönnun hefur ekki verið í takt við þróun og þarfir samfélagsins.

STEFNA

Öryggismál eru ætíð í forgrunni.

Húsnæði og aðbúnaður gerir starfsfólki kleyft að takast á við fjölbreytt og krefjandi verkefni.

LYKILMARKMIÐ

- ❖ Vera leiðandi í öryggismálum og aðstöðu starfsfólks
- ❖ Búnaður endurspegli ólíkar þarfir starfsfólks
- ❖ Húsnæði þjóni og styðji við starfsemina
- ❖ Tryggja fullnægjandi mönnun
- ❖ Vera umhverfisvænn vinnustaður



ÞVERFAGLEGT SAMSTARF

Staðan í dag

Undanfarin ár hefur LRH unnið markvisst að því að hverfa frá því að vera valdastofnun yfir í að vera þjónustustofnun.

Samfélagið hefur tekið miklum breytingum undanfarin ár og hefur augin alþjóðavæðing sett lit sinn á samfélagsgerðina og þá þjónustu sem embættið veitir.

LRH hefur átt í góðu þverfaglegu samstarfi við stofnanir aðallega hjá hinu opinbera en leitast eftir frekara samstarfi við aðra hagsmunaðila hérlendi sem erlendis.

STEFNA

LRH fullnýtir tækifæri til samstarfs við stofnanir og hagaðila með hagsmuni samfélagsins að leiðarljósi.

LYKILMARKMIÐ

- ❖ Styrkja tengsl og formgera samstarf við innlendar og erlendar stofnanir
- ❖ Auka þekkingu og gæði starfseminnar með hagnýtum rannsóknum
- ❖ Horfa til nýrra samstarfstækifæra

Endurskoðun stefnu

Síbreytilegt starfsumhverfi

Störf og starfsumhverfi lögreglunnar tekur stöðugt breytingum og því er mikilvægt að fylgja vel eftir þeim markmiðum sem tiltekin eru í stefnunni.

Stefnan er þannig „lifandi skjal“ sem þarf að endurmeta og endurnýja reglulega. Stefnan er til ársins 2025, en fram að þeim tíma verður hún endurskoðuð reglulega og uppfærð eftir því sem þörf verður á, ekki sjaldnar en á tveggja ára fresti.



STARFSFÓLK

STEFNA

Starfsfólk býr yfir þekkingu og hæfni til þess að takast á við síbreytileg verkefni.

Áhersla á traust og gagnsæi í samskiptum, jafnrétti, starfsánægju og heilbrigðan starfsanda.

LYKILMARKMIÐ OG AÐGERÐIR

Eftirsóknarverður vinnustaður

Jafna álag og tryggja öryggi

Raddir starfsfólks eigi hljómgrunn

Samkeppnishæf kjör – launagreining og skoðun á vinnufyrirkomulagi

Liðsheild, mannrækt og starfsánægja

Mæla – vinnustaðargreining er undirstaðan

Vinna aðgerðaráætlun út frá niðurstöðu vinnustaðargreiningar

Teymisvinna nýtt þar sem hún á við

Unnið skv. lögum og reglum um vinnuvernd

Starfsfólk sem endurspeglar samfélagið

Auglýsingar, ráðningar og framgangur endurspeglar fjölbreytni samfélagsins

3. Jákvæð samskipti og virðing gagnvart samstarfsfólki

1. Samskiptasáttmáli

4. Hvetjandi og sveigjanlegt starfsumhverfi

1. Greina stöðuna

2. Starfspróunaráætlun kláruð

3. Starfsmannasamtöl

4. Frammistaða metin út frá styrkleikastjórnun

5. Unnið eftir jafnréttisáætlun

5. Menntun, símenntun og þjálfun í samræmi við verkefni

1. Lögglumenn uppfylli að lágmarki stigskipta þjálfun skv. RLS

2. Hvetja, kynna og búa til tíma fyrir menntun, námskeið og þjálfun

3. Nýliðaþjálfun og móttaka



STEFNA

Hjá LRH er unnið með nýjustu tækni og þekkingu á öllum sviðum.

LYKILMARKMIÐ OG AÐGERÐIR

- 1. Öflug rafræn innri og ytri upplýsingaveita**
 1. Grein upplýsinga þarfir
 2. Sjálfvirkar upplýsingar
 3. Form í kerfin
 4. Verkferlar og gæðahandbók aðgengileg
- 2. Vera aðgengileg rafrænt**
 1. Vera á öruggu svæði
 2. Aðgengilegt viðmót
- 3. Hagnýting gagna og búnaðar**
 1. Tryggja yfirsýn og eftirfylgni
 2. Greina þörf á gagnavinnslu
- 4. Efla tækniþekkingu starfsfólks**
 1. Sí og endurmenntun
- 5. Nýta gervigreind og sýndarveruleika við löggæslu**
 1. Aukin löggæsla á netinu



ÞJÓNUSTA

STEFNA

LRH er sveigjanleg stofnun með þjónustumiðaða starfsemi sem þekkir samfélagið og skynjar hvaða þjónustu það þarfnast.

Lögreglan nýtur trausts og varðveitir það með auðmýkt og virðingu.

LYKILMARKMIÐ OG AÐGERÐIR

1. Virkt samtal við samfélagið

1. Reglulegir fundir með íbúum
2. „Elta fólk“
3. Þjónustu-/þolendakannanir – nýta niðurstöður til ákv.töku
4. Vera opin – aðgengileg – bjóða „heim“

2. Hagnýta þekkingu til ákvarðanatöku

1. Hagnýta samfélagsmiðla
2. Þjálfa fólk í hagnýtingu upplýsinga/gagna
3. Hagnýta tækni og búnað til þjónustu s.s. gervigreind, róbótar (Robo-cop), vefsvæði
4. Innleiða hagnýtingu á tækjabúnaði í þjónustu lögreglu

3. Veita þjónustu í takt við samtímann

1. Þjálfa starfsmenn – þjónustulund
2. Þjónustustefna – þjónustuviðmið
3. Horfa til þátta eins og tungumáls – þýða helstu „samskipti hafa aðgengileg á innri vef“

4. Viðskiptavinir upplifi mannvirðingu og fagmennsku

1. Þjónustukannanir
2. Þjálfa starfsmenn – þjónustulund
3. Þjónustustefna – þjónustuviðmið



STEFNA

Hjá LRH er öflug gæðastýring og aðgengilegar verklagsreglur. Stjórnun er straumlínulöguð og sniðin að skilvirkri málsmeðferð.

LYKILMARKMIÐ OG AÐGERÐIR

- 1. Allir verkferlar eru þekktir, skráðir og rýndir**
 1. Móta og endurskoða verkferla með starfsfólki
 2. Straumlínustjórnun og sjálfvirknivæðing ferla
 3. Minni sóun í ferlum
 4. Notendavæn og aðgengileg gæðahandbók
- 2. Stytta málsmeðferðartíma**
 1. Innleiðing stjórnendaupplýsinga (BI)
 2. Auka rafræna málsmeðferð
 1. Snjallvæðing – greiðslufyrirkomulag
 2. Skýrslutaka með búkmyndavélum
 3. App – geta metið rétta málsmeðferð fyrr
 3. Aukin skilvirkni á vettvangi
 4. Teymisvinna
 1. Til að auka málshraða
 2. Ransóknaráætlun
 5. Nýta kosti upphafsgreiningar
 6. Ferla umferðarmál
 7. Þekkja betur málsmeðferðartíma
- 3. Fagleg stjórnun**

Aðgerðir v/faglegrar stjórnunar í vinnslu
Ábyrgð: SG, SK og TK



AÐBÚNAÐUR, AÐSTAÐA & ÖRYGGI

STEFNA

Húsnæði og aðbúnaður gerir starfsfólki kleyft að takast á við fjölbreytt og krefjandi verkefni.

Öryggismál eru ætíð í forgrunni.

LYKILMARKMIÐ OG AÐGERÐIR

1. Vera leiðandi í öryggismálum og aðstöðu starfsfólks

1. Tryggja að lögum og reglum sé fylgt eftir (uppfylli lágmarks kröfu)
2. Yfirfara öryggisstefnu og fylgja henni eftir
3. Fylgjast með þróun í búnaði og öryggismálum og tryggja að starfsumhverfi fólks endurspegli það
4. Mæla upplifun á öryggi og fylgja niðurstöðum eftir
5. Reglubundin símenntun, þjálfun og kennsla

2. Búnaður endurspegli ólíkar þarfir starfsfólks

1. Reglubundin þarfagreining
2. Skapa tækifæri til að læra af öðrum og sækja þekkingu

3. Húsnæði þjóni og styðji við starfsemina

1. Tryggja að skilgreindar þarfir fyrir fjölda, umfang, eðli og starfsemi séu uppfylltar í nýju húsnæði
2. Virkur hópur starfsfólks komi að útfærslu nýs húsnæðis og endurbótum á öðru húsnæði

4. Tryggja fullnægjandi mönnun

1. Staðlar útbúnir um mönnun og lágmarksmönnun

5. Vera umhverfisvænn vinnustaður

1. Minni pappír og styrkja rafræna ferla
2. Auka flokkun sorps
3. Umhverfisvæn ökutæki og samgöngumáti starfsfólks
4. Vistvæn innkaup



ÞVERFAGLEGT SAMSTARF

STEFNA

LRH fullnýtir tækifæri til samstarfs við stofnanir og hagaðila með hagsmuni samfélagsins að leiðarljósi.

LYKILMARKMIÐ OG AÐGERÐIR

- 1. Styrkja tengsl við innlendar og erlendar stofnanir**
 1. Greina samstarfsaðila
 2. Greina og móta eðli samstarfs
 3. Greina og móta möguleika á auknu samstarfi
 4. Fjarlægja óþarfa hindranir
- 2. Auka þekkingu og gæði starfseminnar með hagnýtum rannsóknum**
 1. Greina verkferla m/ samstarfsaðilum
 2. Auka þekkingu á kostum sem eru í boði
 3. Stytting og skilvirkari boðleiðir við samstarfsaðila
- 3. Formgera samstarf**
 1. Verkefnastýring – ábyrgð og framkvæmd
 2. Búa til flæðilínu

VIÐ ERUM HÉR FYRIR ÞIG

