



Reykjavík, 1. nóvember 2021
PON21100048

Til borgarráðs
Ráðhúsi Reykjavíkur

Efni: Heimild til að hefja verkefnið vinnsluskrá persónuupplýsinga.

Óskað er eftir að borgarráð heimili Þjónustu- og nýsköpunarsviði, fyrir hönd Innri endurskoðunar, að hefja verkefnið vinnsluskrá persónuupplýsinga. Verkefnið er fjármagnað af kostnaðarstað 2101 Áhöld, tæki og búnaður á fjárfestingaráætlun 2021-2025 og tilheyrir stafrænni umbreytingu - hugbúnaður og ný upplýsingakerfi / verkbeiðnanúmer 207527.

F.h. Þjónustu- og nýsköpunarsviðs

Þröstur Sigurðsson,
skrifstofustjóri Stafrænnar Reykjavíkur

Reykjavík, 1. nóvember 2021
PON21100048

MINNISBLAÐ

Viðtakandi: Borgarráð

Sendandi: Pröstur Sigurðsson, skrifstofustjóri Stafrænnar Reykjavíkur

Efni: Heimild til að hefja verkefnið vinnsluskrá persónuupplýsinga.

Óskað er eftir að borgarráð heimili þjónustu- og nýsköpunarsviði, fyrir hönd innri endurskoðunar, að hefja verkefnið vinnsluskrá persónuupplýsinga. Verkefnið er fjármagnað af kostnaðarstað 2101 Áhöld, tæki og búnaður á fjárfestingaráætlun 2021-2025 og tilheyrir stafrænni umbreytingu - hugbúnaður og ný upplýsingakerfi / verkbeiðnanúmer 207527.

Forsaga:

Staða vinnsluskráningar í Reykjavíkurborg í dag er með þeim hætti að hver skrifstofa heldur utan um eina eða fleiri vinnsluskrá í formi excel-skjals samkvæmt stöðluðu sniðmáti sem Persónuverndarteymi Reykjavíkurborgar ritstýrir. Slíkt fyrirkomulag felur í sér gríðarmikla áhættu á innbyrðis ósamræmi skjalanna, og veltur það á hverri skrifstofu hvort skránar séu uppfærðar reglulega samhliða tilkomu breyttra eða nýrra vinnsluaðgerða, eða þá með hliðsjón af upplýsingaflæði til annarra fagsviða og/eða ábyrgðaraðila eða vinnsluaðila.

Greinargerð:

Ný lausn myndi gera Reykjavíkurborg kleift að koma auga á helstu áhættur sem leiða af miðlun og vinnslu upplýsinga af hálfu borgarinnar. Skráning vinnslu persónuupplýsinga sem leiðir af ábyrgðarskyldu borgarinnar sem ábyrgðaraðila sbr. 26. gr. persónuverndarlaga nr. 90/2018 en lögskyld skráning að þessu leyti hefur dregist verulega. Lausnin myndi færa starfsfólki borgarinnar aðgengilega leið til að halda utan um skráningu vinnsluaðgerða. Skýr yfirsýn að því leyti hefur ómælt virði í viðbragðsaðgerðum vegna öryggisbresta, við framkvæmd mats á áhrifum á persónuvernd, við gerð vinnslusamninga eða framkvæmd úttekta persónuverndarfulltrúa, svo dæmi sé nefnd. Þá er ótalinn afleiddur ávinningur sem ekki tengist fylgni við persónuverndarlög, svo sem greining verkefna vinnustaða og sem gæðataeki við skjalastjórnun, svo fátt eitt sé nefnt.



Verkefni einskorðast ekki eingöngu við starfsfólk Reykjavíkurborgar. Verkefni þetta hefur áhrif á alla skráða einstaklinga sem Reykjavíkurborg vinnur persónuupplýsingar um. Þar undir falla íbúar og þjónustunotendur sveitarfélagsins, starfsfólk og viðskiptavinir. Ávinningur verkefnisins myndi einnig felast í að Reykjavíkurborg yrði brautryðjandi í ábyrgri vinnslu persónuupplýsinga sem stærsti vinnustaður landsins og yrði öðrum fyrirmynd að því leyti. Einnig yrði starfsfólki Reykjavíkurborgar gert kleift að færa inn réttar upplýsingar um vinnslu hverju sinni í aðgengilegt kerfi sem þeim hefur ekki gefist kostur á til þessa.

Verkefnastofa þjónustu- og nýsköpunarsviðs hefur komið auga á margvíslega samlegð með þremur verkefnum sem samþykkt hafa verið af verkefnaráði sviðsins; vinnsluskráningu Reykjavíkurborgar, miðlægu atvikaskráningakerfi og áhættustjórnunarkerfi Reykjavíkurborgar og hefur þannig náð yfirsýn yfir verkefnastofn/fjölskyldu tengdra verkefna. Verkefnaráð hefur samþykkt samnýta sérfræðipækkingu í greiningaferli fyrir þessi verkefni en kortleggja þarf ferlana og skörun þeirra og hæði, greina flæði gagna, koma auga á tækifæri til umbóta og skoða þarfir notenda fyrir stafrænar lausnir.

Verkefnið styður við þjónustustefnu Reykjavíkurborgar að öllu leyti, ekki síst að því að styðja við notendamiðaða skráningu vinnsluaðgerða fyrir starfsfólk sem kemur öllum þjónustunotendum til góða.

Verkefni styður að öllu leyti við stefnu um nýtingu nýrrar upplýsingatækni, sbr. kafli 3 og 4.

Jafnréttisskimun fyrir verkefnið liggur fyrir, en fjárfestingin er ekki talin hafa neikvæð jafnréttisáhrif.

Áætlaður heildarkostnaður við verkefnið samkvæmt frumkostnaðaráætlun er 22 mkr. á tímabilinu nóvember 2021 t/m desember 2023. Kostnaðurinn verður greiddur af eignasjóði sbr. samþykki borgarráðs þann 26. mars sl. um heimild Þjónustu- og nýsköpunarsviðs að hefja verkefnaklasa í tengslum við stafrænar umbreytingar.

Kostnaðarstaður: 2101 Áhöld, tæki og búnaður: Stafræn umbreyting - hugbúnaður og ný upplýsingakerfi / verkbeiðnanúmer 207527.

Virðingarfyllst,

Pröstur Sigurðsson,
skrifstofustjóri Stafrænnar Reykjavíkur

Stefna um nýtingu upplýsingatækni hjá Reykjavíkurborg 2018-2022

1. UMFANG OG STARFSEMI

Stefna um nýtingu upplýsingatækni hjá Reykjavíkurborg nær til allra sviða borgarinnar og borgarstjórnar. Henni er ætlað draga fram áherslur borgarinnar í upplýsingatæknimálum til næstu fjögurra ára. Með upplýsingatækni er átt við hagnýtingu upplýsinga og annars efnis úr ýmsum miðlum, einkum á rafrænu formi. Kjarni stefnunnar er að nýta skuli upplýsingatækni á markvissan hátt til að styrkja áherslur borgarinnar á öllum sviðum. Stefnunni er þannig ætlað að styðja við aðrar stefnur, s.s. þjónustustefnu og upplýsingastefnu, sem og markmið borgarstjórnar, einstakra fagsviða og skrifstofa borgarinnar. Upplýsingatækni er einn helsti drifkraftur í nýsköpun og endurmótun á starfsemi Reykjavíkurborgar. Hún er grundvöllur til að auka gæði og þjónustu sem borgin býður upp á og koma á betri samskiptum við íbúa. Með stefnubundinni nýtingu á upplýsingatækni næst betri heildarsýn yfir gögn borgarinnar sem leiðir til betri ákvarðanatöku, og eykur skilvirkni, hagkvæmni og gagnsæi stjórnsýslunnar. Fjölbreytt og framsækin notkun á upplýsingatækni getur auk þess stuðlað að umhverfisvernd og grænni hugsun.

Upplýsingatækni er síbreytileg og snertir öll svið borgarinnar. Svo unnt sé að ná fram markmiðum stefnunnar þurfa tæknilegir innviðir að vera til staðar en mikilvægt er að hafa í huga að stefnan sjálf er ekki tæknistefna. Listi yfir þau verkefni sem hægt væri að ráðast í er ótæmandi og tækifæri til umbóta með aðkomu upplýsingatækni eru ófá. Því er forgangsröðun mikilvæg og með þessari stefnu eru lagðar línur til næstu fjögurra ára sem verða svo útfærðar í sérstakri framkvæmdaáætlun ár hvert. Framkvæmdaáætlunin verður fjármögnuð í gegnum fjárfestingaráætlunina „Ný upplýsingakerfi“ sem upplýsingatæknideild (UTD) heldur utan um.

2. STÖÐUMAT OG HELSTU ÁSKORANIR

Reykjavíkurborg hefur undanfarinn áratug breytt skipulagi á upplýsingatæknimálum með því að gera stjórn þeirra miðlægari undir stjórn upplýsingatæknideildar. Markvisst hefur verið unnið að því að ná heildarsýn yfir öll kerfi og samninga á sviði upplýsingatækni sem eru í gildi hjá Reykjavíkurborg. Upplýsingatæknideild hefur í auknu mæli komið að gerð samninga á sviði upplýsingatækni hjá borginni og stefnt er að því að allir samningar á þessu sviði verði á höndum UTD en áður voru þeir á höndum sviðanna sjálfra. Undanfarin ár hefur upplýsingatæknideild haft umsjón með fjárfestingaráætluninni „Ný upplýsingakerfi“. Áætlunin felur í sér fjárfestingu í innleiðingu á nýrri tækni, nýjum hugbúnaðarkerfum og nýpróun í tengslum við kerfi sem þegar eru í rekstri og geta öll svið borgarinnar sótt um að tiltekin verkefni á sviði upplýsingatækni séu fjármögnuð af þessum lið.

Á síðustu árum hefur verið unnið að því að mæta uppsafnaðri endurnýjunarþörf í upplýsingatækni sem hlóðst upp eftir fjármálahrunið 2008. Segja má að nú sé búið að mæta þessari þörf, a.m.k. hvað endurnýjun á búnaði varðar en ljóst er að þróun starfs- og kennsluhátta í skóla- og frístundastarfi (m.a. með tilkomu rafrænna prófa og nýrra áherslna í námsskrám) kallar á búnaðaraukningu. Þá liggur jafnframt fyrir að mörg þeirra kerfa sem í notkun eru hjá borginni uppfylla ekki ásættanlegar kröfur sem nú eru gerðar til slíkra kerfa auk þess sem ný lög um persónuvernd kalla á breytt verklag. Því sætir lagi að móta nýja framtíðarsýn um nýtingu á upplýsingatækni til næstu ára.

Upplýsingatækni er fjárfrekur málaflokkur sem skilar jafnan arði þótt hann sé ekki alltaf augljós eða mælanlegur. Rétt nýting á upplýsingatækni er grunnforsenda þess að unnt sé að draga úr sóun og auka skilvirkni á öllum sviðum. Líftími upplýsingakerfa er mislangur því örar tæknibreytingar og nýsköpun kalla á breytt verklag. Fjárfesting í betri og breyttri tækni sem er vel innleidd skilar sér margfalt til baka í auknum afköstum, betri þjónustu, meiri skilvirkni, auknu öryggi og þar með meiri áreiðanleika. Með framþróun í upplýsingatækni gefast tækifæri til frekari samreksturs og bættrar nýtingu þeirra fjármuna sem varið er í rekstur upplýsingatækniakerfa. Það er því mikilvægt að upplýsa starfsfólk, stjórnendur og stjórnámálamenn um upplýsingatækni þannig að borgin nýti sér hana sem best. Einnig þarf að auka samvinnu þvert á svið og skrifstofur til að ná fram enn betri gæðum í rekstri og þjónustu. Helstu áskoranir sem Reykjavíkurborg sendur frami fyrir til að þessi stefna nái fram að ganga eru að ekki verði teknar ákvarðanir sem vinna gegn markmiðum hennar, dregið verði úr fjárveitingum til málaflokksins og að innleiðing stefnunnar verði ábótavant. Því er mikilvægt að reglulega verði gert stöðumat á málaflokknum og gripið verði til aðgerða ef þurfa þykir. Auk þess er nauðsynlegt að stefnan verði vel kynnt og að henni verði haldi á lofti út gildistíma hennar. Þá er æskilegt að gert verði arðsemismat á stærri verkefni þar sem það á við.

3. FRAMTÍÐARSÝN OG MEGINMARKMIÐ

Reykjavíkurborg horfir til þess að á næstu árum verði upplýsingatækni markvisst beitt til að draga úr sóun og auka skilvirkni í rekstri, bæta þjónustu, og stuðla að auknu gagnsæi gagnvart borgarbúum.

Meginmarkmið í stefnu um nýtingu upplýsingatækni hjá Reykjavíkurborg er að upplýsingatækni verði nýtt á skynsaman og upplýstan hátt þannig að hún stuðli að því að borgin nái markmiðum sínum á öllum sviðum. Til að það náist þarf að fylgjast grannt með tækniþróun en gæta þess jafnframt að nýjungar séu innleiddar að vandlega ígrunduðu máli. Horfa þarf til heildarinnar og þeirra innviða og lausna sem til staðar eru. Mikilvægt er að finna og nýta upplýsingatæknilausnir sem draga úr sóun og auka skilvirkni í rekstri borgarinnar. Þar er einkum horft til þess að auka þjónustu við borgara með nútímalegum hætti, stuðla að umhverfisvænni lausnum, öflugri stuðning við starfsemi borgarinnar og auknu gagnsæi og opnari gögnum.

4. UNDIRMARKMIÐ

Undirmarkmið stefnunnar eru fjögur að tölu og styðja þau við þá framtíðarsýn og meginmarkmið sem tilgreind eru hér að ofan.

1. Hafa grunnvirkni í lagi

Vinna skal markvisst að því að tæknilegir innviðir borgarinnar séu það öflugir að öll svið og skrifstofur borgarinnar geti nýtt upplýsingatækni til að ná fram markmiðum sínum. Í því felst m.a. að tæknileg þjónusta við sviðin og skrifstofurnar sé endurskoðuð reglulega og kynnt með skýrum hætti. Enn fremur þarf að ábyrgjast að þekking sé til staðar til að nýta þann upplýsingatæknikost sem til staðar er hverju sinni.

Nauðsynlegt er að tengingar séu öflugar og öruggar og að viðunandi hugbúnaður sé til að skrá gögn, greina gögn og tengja gögn á milli kerfa. Þegar nýr hugbúnaður er tekinn í notkun skal gæta þess að hann byggi á opnum stöðlum og tækniforskriftum með það að markmiði að draga úr kostnaði við þróun og auka samvirkni. Í samræmi við aðrar stefnur borgarinnar og áherslur Evrópusambandsins er lögð áhersla á endurnýtanlegar, opnar og frjálsar lausnir, hvar sem því verður viðkomandi og talið er hagkvæmt. Forgangsröðun hugbúnaðar skal styðja við grunnþarfir rekstrar, þannig að reglubundin þjónusta og skylduverkefni gangi framár öðrum hugbúnaðarverkefnum við þróun upplýsingakerfa.

2. Aukin skilvirkni

Nýta skal upplýsingatækni til að bæta stjórnun, draga úr sóun og auka skilvirkni í rekstri borgarinnar. Með nýjum lausnum liggja tækifæri til að auka sveigjanleika í rekstri. Sameiginleg innkaup á sviði upplýsingatækni hafa skilað miklum sparnaði og því er lögð áhersla á að efla stuðning við sameiginleg innkaup.

Góð stjórnun og ákvarðanatöku byggir á gögnum og því er nauðsynlegt að fyrir hendi séu öflug greiningartól svo unnt sé að draga fram lykiltölur og mælikvarða á einfaldan hátt. Jafnframt skal nýta upplýsingatækni til að styðja við samræmda skráningu gagna og koma þarf upp aðgengilegu yfirliti yfir gögn borgarinnar og tryggja að starfsfólk hafi aðgang að þeim gögnum sem það þarf í starfi. Enn fremur skal efla aðgang að opnum gögnum, en með því er ekki aðeins átt við að veittur sé almennur aðgangur að gögnum heldur að hver sem er geti notað, umbreytt og deilt gögnum með hvaða hætti sem er. Aðgengi almennings að opnum gögnum og opnir samráðsferlar veita aukinheldur tækifæri til að auka skilvirkni hjá Reykjavíkurborg.

3. Bætt þjónusta

Nýta skal upplýsingatækni til að veita fyrirmyndarþjónustu og gera Reykjavíkurborg kleift að vera í fararbroddi sem þjónustuveitandi meðal opinberra aðila. Rafræn þjónusta skal vera fyrsti kostur og því verður unnið markmisst að rafvæðingu ferla og umsókna ásamt því að tengja saman gagnagrunna borgarinnar, þannig að borgarbúar geti afgreitt sín mál á einum stað. Samtengja skal upplýsingar þannig að gögn ferðist á milli staða en ekki fólk, að því marki sem lög leyfa. Algild hönnun verði höfð að leiðarljósi þannig að þjónustan nýtist öllum.

4. Framsækin notkun

Reykjavíkurborg ætlar að stuðla að ábyrgri, fjölbreyttri og framsækinni notkun á upplýsingatækni. Nota skal upplýsingatækni í auknu mæli til nýsköpunar og stuðla að umhverfisvænni lausnum á öllum sviðum borgarinnar. Mikilvægt er að byggja upp þekkingu á möguleikum og notkun upplýsingatækni svo hún geti nýst á sem besta hátt m.a. til að bæta upplýsingagjöf, þjónustu og menntun.

Efla skal upplýsinga- og tæknilæsi og nýta tölvuleiki, forritun og önnur fjölbreytt verkfæri upplýsingatækninnar í auknu mæli þar sem það á við. Miðlun menningar og þróun upplifana verður drifin áfram með notkun upplýsingatækni þar sem notendadrifin hönnun er höfð til hliðsjónar.

5. MÆLIKVARÐAR Á UNDIRMARKMIÐ

Í töflunni hér að neðan eru að finna mælikvarða fyrir hvert undirmarkmið stefnunnar sem mæla framgang markmiðsins með hlutlægum hætti. Gera skal stöðumat á stefnunni út frá þessum mælikvörðum.

Nr.	Markmið	Mælikvarðar	Staða 2017	Viðmið 2020	Viðmið 2022
1	Hafa grunnvirkni í lagi	Nettengingar á starfsstöðum borgarinnar	Um 25% allra tenginga er xDSL.	Hlutfallið sé undir 2%.	Hlutfallið sé undir 1%.
		Fjöldi rekstrartilfella	22	Þeim hafi fækkað um 25%.	Þeim hafi fækkað um 50%.
		Fjöldi öryggistilfella	21	Þeim hafi fækkað um 25%.	Þeim hafi fækkað um 50%.
2	Aukin skilvirkni	Aðgengilegt yfirlit yfir gögn og kerfi borgarinnar	Ekkert heildaryfirlit er til yfir gögn og kerfi borgarinnar.	Búið verði að kortleggja öll gögn og kerfi borgarinnar og innleiða að fullu greiningartól til að draga fram lykiltölur.	Búið verði að kortleggja allar tengingar á milli kerfa hjá borginni.
		Skráningar og vistunarstaðir gagna	Gögn eru gjarnan margskráð og margvistuð. Skortur er á samræmdum vinnubrögðum við skráningar og rekjanleika er ábótavant.	Búið verði að kortleggja vistunarstaði gagna.	Búið verði að fækka vistunarstöðum um 50% og samræmd vinnubrögð innleidd.
		Aðgengi að opnum gögnum	Reykjavíkurborg er með tíu gagnapakka inni á vefsvæðinu opingogn.is	Þeim hafi fjölgað um 50%.	Öll gögn verði birt sem opin gögn, nema ríkar ástæður s.s. lög um persónuvernd hamli slíkt.
3	Bætt þjónusta	Fjöldi umsókna á rafrænu formi	Um 50% allra umsókna hjá borginni eru til á rafrænu formi.	Hlutfallið verði 80%.	Allar tegundir umsókna verði orðnar rafrænar að fullu.
		Aukin sjálfsafgreiðsla	Nær engin sjálfsafgreiðsla er til staðar hjá Reykjavíkurborg. Skortur er á samtengingu gagna og kerfa.	Búið verði að ná heildarsýn yfir þjónustuferla sem geta orðið rafrænir. Innleiðing hafin á sjálfsafgreiðslukerfi.	Sjálfsafgreiðsla verði fyrsti valkostur íbúa.
4	Framsæknin notkun	Fjöldi rafrænna undirskrifa	Rafrænar undirskriftir hafa ekki verið innleiddar hjá Reykjavíkurborg.	10% allra skjala sem verða til hjá borginni verði undirritaðar rafrænt. Ferðaheimildir verða eingöngu undirritaðar rafrænt.	50% allra skjala sem verða til hjá borginni verði undirritaðar rafrænt. Allar fundargerðir verði undirritaðar rafrænt þegar undirritunar er þörf.
		Fræðslufundur um upplýsingatækni	Upplýsingatæknideild er ekki með reglubundnar kynningar um nýtingu upplýsingatækni hjá sviðum og skrifstofum borgarinnar.	Formlegur samstarfsvettvangur UTD og einstakra sviða og deilda á sviði upplýsingatækni verður stofnaður. UTD hafi haldið a.m.k. eina kynningu á hverju sviði/deild.	Fræðsluáætlun um nýtingu upplýsingatækni verði unnin ár hvert í samvinnu við mannauðsskrifstofu. Auk þess verði fræðsla um stafræna borgaravitund, persónuvernd og fleira sem hefur snertingu við upplýsingatækni.

6. FRAMKVÆMDAÁÆTLUN

Sérstakur verkefnalisti (framkvæmdaáætlun) verður unninn ár hvert til að fylgja þessari stefnu eftir. Öll verkefni á áætluninni þurfa að falla að meginmarkmiði stefnunnar og stuðla að framgangi a.m.k. eins þeirra fjögurra undirmarkmiða í stefnunni sem hér liggur til grundvallar. Fjármögnun áætlunarinnar byggir á fjárfestingaráætluninni „Ný upplýsingakerfi“ sem upplýsingatæknideild heldur utan um. Öll svið og skrifstofur borgarinnar geta sótt um að einstök verkefni eða hluti verkefna á sviði upplýsingatækni verði fjármögnuð úr þessari áætlun.

Þjónustustefna Reykjavíkurborgar

Leiðarljós

Reykjavíkurborg er þjónustuaðili sem leggur áherslu á að veita borgarbúum aðgengilega, fjölbreytta og framúrskarandi þjónustu. Stærstur hluti starfsemi Reykjavíkurborgar felst í þjónustu með einum eða öðrum hætti. Íbúar borgarinnar og gestir hennar eru þannig viðskiptavinir hennar og þeir eiga að vita hvers þeir geta vænst þegar þeir sækja þjónustu. Allt starfsfólk borgarinnar þarf að vera samstíga í því að veita góða þjónustu.

Þjónustustefna Reykjavíkurborgar lýsir samræmdri sýn borgarinnar á það hvað þjónustuveiting snýst um. Þannig nýtist hún starfsfólki við dagleg störf um leið og hún setur viðmið og mælikvarða um þjónustu borgarinnar almennt.

Áttavitar að framúrskarandi þjónustu eru grunnur þjónustustefnunnar og eru leiðarljós starfsfólks borgarinnar í störfum þess. Hver og einn af áttavitunum snertir með einum eða öðrum hætti öll samskipti milli starfsfólks borgarinnar og notendur þjónustu hennar.

Áttavitarnir eru þessir:

- Við tökum **hlýlega** á móti viðskiptavinum
- Við sinnum viðskiptavinum **fljótt og vel**
- Við **vinnum saman** og vísum engum erindum frá
- Við komum fram við viðskiptavini af **virðingu**
- Við gætum **trúnaðar** við viðskiptavini
- Við **leitum lausna og leiða** í þágu viðskiptavina
- Við **tökum við ábendingum og kvörtunum** viðskiptavina
- Við berum virðingu fyrir **ásýnd okkar og umhverfi**

Þjónustuveiting skal einnig vera í samræmi við aðrar stefnur og gildi borgarinnar svo sem upplýsingastefnu, mannréttindastefnu og siðareglur. Þjónustustefnan styður við aðra stefnumörkun og skuldbindingar borgarinnar og byggja skal á henni þar sem við á.

Orðskýringar

Með Reykjavíkurborg eða borginni í stefnu þessari er átt við sveitarfélagið Reykjavíkurborg sem og öll svið þess, ráð og nefndir, deildir, stofnanir, starfseiningar, kjörna fulltrúa, fyrirtæki og byggðasamlög í meirihlutaeigu þess.

Með notendum er átt við alla sem bera sig eftir og þiggja þjónustu hjá Reykjavíkurborg. Þetta eru ekki einungis íbúar borgarinnar heldur sækja til dæmis innlendir jafnt sem erlendir gestir hennar gjarnan einhvers konar þjónustu til hennar og eru í samskiptum við starfsfólk borgarinnar.

Með rafrænum lausnum er átt við þjónustuveitingu í gegnum rafræna miðla á borð við vefsíður, smáforrit í sínum og snertiskjái sem settir eru upp á starfsstöðvum. Í þessu felst að notendur geti nýtt sér rafræna ferla til að nálgast þjónustu og afgreiða erindi sín sjálfir með einföldum hætti, til hægðarauka bæði fyrir þá og borgarkerfið.

Markmið

Þjónustustefna Reykjavíkurborgar skiptist í fjögur meginmarkmið sem hvert og eitt á að tryggja góða og skilvirka þjónustu við notendur hennar.

Fagmennska felst í því að þjónusta er sérhæfð og mikilvæg fagkunnátta sem flétta þarf inn í alla starfsemi borgarinnar og gæðastýra.

Notendamiðuð hönnun felst í því að þjónustu skal hanna og skipuleggja út frá þörfum og sjónarhorni notenda hennar.

Skilvirkni felst í því að þjónustuveiting gangi greiðlega fyrir sig og að einfalt sé fyrir notendur þjónustu að bera sig eftir henni og nýta sér hana.

Nærþjónusta felst í því að þjónustu skal veita eins nálægt notendum hennar og kostur er á, hvort sem það er í gegnum rafrænar lausnir eða á vettvangi þar sem notandinn er staddur hverju sinni.

1. Fagmennska

- 1.1 Þjónusta er sérhæfð og mikilvæg fagþekking sem flétta þarf inn í öll störf borgarinnar.
- 1.2 Stöðugt skal hugað að því að samræma þjónustuveitingu milli sviða, stofnana og hverfa borgarinnar með aðferðafræði gæða- og þjónustustjórnunar að leiðarljósi.
- 1.3 Starfsfólki sé tryggð fræðsla, tími og aðstaða til að standa undir þeirri ábyrgð sem felst í því að veita góða þjónustu.
- 1.4 Setja skal mælanlega mælikvarða á gæði þjónustu og þeim fylgt eftir með markvissum hætti.
- 1.5 Mikilvægt er að starfsfólk borgarinnar sýni frumkvæði í að veita góða þjónustu og komi þannig ávallt til móts við notendur.

2. Notendamiðuð hönnun

- 2.1 Tekið sé mið af því að notendur eru ólíkir og hafa ólíkar þarfir. Reykjavíkurborg hanni og skipuleggi þjónustu með notendur í huga og taki tillit til þarfa þeirra og aðstæðna.
- 2.2 Notast skal við viðurkennda aðgengisstaðla í þjónustuveitingu og samskiptum við notendur, sér í lagi fyrir fólk með sérþarfir.
- 2.3 Virkt samráð skal hafa við notendur þjónustu við útfærslu hennar svo hún lagi sig stöðugt að þörfum þeirra.
- 2.4 Reglulega skal skoða með markvissum hætti hversu aðgengileg þjónusta borgarinnar er og hvort hún þjóni þörfum fólks.

3. Skilvirkni

- 3.1 Þjónustuveiting skal vera skilvirk og eins aðgengileg og fyrirhafnarlítill fyrir notendur hennar og kostur er á.
- 3.2 Skipuleggja skal þjónustu borgarinnar þannig að einfalt sé fyrir notendur að bera sig eftir og fá þjónustu án þess að þurfa að hafa mikla innsýn í borgarkerfið.
- 3.3 Ekki skal biðja notendur þjónustu um aðrar upplýsingar en þær sem bráðnauðsynlegar eru til að veita þjónustu hverju sinni.
- 3.4 Samnýta skal upplýsingar eins og kostur er svo ekki þurfi endurtekið að biðja notendur um sömu upplýsingar.

4. Nærþjónusta

- 4.1 Þjónustu skal hafa þannig að hana megi veita sem næst notandanum þar sem hann er hverju sinni.
- 4.2 Ávallt skal líta á sjálfsafgreiðslu við þjónustuveitingu í gegnum rafrænar lausnir sem fyrsta kost.
- 4.3 Taka skal við erindum notenda um þjónustu borgarinnar þar sem þeir bera sig eftir henni eða tryggja eftir atvikum að þau komist í réttar hendur.

Endurskoðun og framkvæmd markmiða

Til að tryggja að markmið stefnunnar nái fram að ganga skal gera aðgerðaáætlun til tveggja ára í senn. Skrifstofa þjónustu og rekturs ber ábyrgð á gerð og framkvæmd aðgerðaáætlunar.

Stjórnkerfis- og lýðræðisráð ber ábyrgð á mati á árangri. Endurskoða skal þjónustustefnu Reykjavíkurborgar á fimm ára fresti eða oftari ef tilefni er til.

Ábyrgð

Nánar skal kveðið á um útfærslu ábyrgðar í verklagsreglum Reykjavíkurborgar en ábyrgðarsvið skiptist með eftirfarandi hætti:

1. Borgarstjórn og borgarstjóri bera heildarábyrgð á þjónustustefnu borgarinnar og endurskoðun hennar.
2. Fagráð bera ábyrgð á því að þjónustustefnan sé höfð til hliðsjónar við stefnumótun og ákvarðanir.
3. Skrifstofustjóri þjónustu og reksturs ber ábyrgð á samræmdri þjónustu Reykjavíkurborgar og fylgir þjónustustefnunni eftir. Hann ber einnig ábyrgð á því að til séu verklagsreglur og leiðbeiningar í þjónustumálum.
4. Stjórnendur bera ábyrgð á því að farið sé eftir verklagsreglum um þjónustu í samræmi við þjónustustefnu og á því að starfsfólk hafi þekkingu og aðstöðu til að uppfylla markmið hennar.