

Borgarráð

### ***Stýrihópur um innleiðingu þjónustustefnu Reykjavíkurborgar***

Á fundi borgarstjórnar þann 17. október sl. var samþykkt tillaga borgarfulltrúa Samfylkingar, Viðreisnar, Pírata og Vinstri grænna um aukna áherslu innleiðingu þjónustustefnu Reykjavíkurborgar og að í því skyni verði skipaður stýrihópur sem í sitja formaður borgarráðs og formaður mannréttinda- og lýðræðisráðs auk hlutaðeigandi formanna fagráða. Hjálagt erindisbréf stýrihópsins er lagt fram til staðfestingar borgarráðs. Hlutverk stýrihópsins er að styðja við innleiðingu þjónustustefnu Reykjavíkurborgar og umbreytingu á þjónustu borgarinnar ásamt því að tryggja verkefninu forgang innan starfsemi Reykjavíkur. Einnig að móta nánar forgangsröðun verkefna með sérstakri áherslu á notendamiðaða nálgun í nærþjónustu við notendur, skilvirkar rafrænar lausnir, fækkun skrefa, einföldun ferla og samræmingu í allri þjónustu borgarinnar, þar með talið en ekki bundið við, í skipulags- og byggingarmálum, skóla- og frístundamálum, velferðarmálum sem og öðrum þjónustubáttum. Hópurinn horfi til allra notenda þjónustunnar, jafnt íbúa sem og atvinnulífs í vinnu sinni. Stýrihópurinn kynni forgangsröðun og framvindu fyrir borgarráði með reglubundnu millibili og skal fyrstu tillögum að útfærslu skilað fyrir 20. desember 2018.

Dagur B. Eggertsson

Hjálagt:

Drög að erindisbréfi stýrihóps um innleiðingu þjónustustefnu Reykjavíkurborgar.

## Erindisbréf

### Stýrihópur um innleiðingu þjónustustefnu Reykjavíkurborgar

#### Ábyrgðarmaður:

Borgarstjóri.

#### Hlutverk:

Hlutverk stýrihópsins er að styðja við innleiðingu þjónustustefnu Reykjavíkurborgar og umbreytingu á þjónustu borgarinnar ásamt því að tryggja verkefninu forgang innan starfsemi Reykjavíkur. Einnig að móta nánar forgangsröðun verkefna með sérstakri áherslu á notendamiðaða nálgun í nærþjónustu við notendur, skilvirkar rafrænar lausnir, fækkun skrefa, einföldun ferla og samræmingu í allri þjónustu borgarinnar, þar með talið en ekki bundið við, í skipulags- og byggingarmálum, skóla- og frístundamálum, velferðarmálum sem og öðrum þjónustubáttum. Hópurinn horfi til allra notenda þjónustunnar, jafnt íbúa sem og atvinnulífs í vinnu sinni. Stýrihópurinn kynni forgangsröðun og framvindu fyrir borgarráði með reglubundnu millibili.

#### Helstu verkefni:

- Stuðningur við innleiðingu þjónustustefnu borgarinnar í alla starfsemi hennar
- Forgangsröðun verkefna við umbreytingu á þjónustu borgarinnar
- Eftirfylgni með heildarinnleiðingu og yfirsýn yfir kostnað verkefna
- Eftirfylgni innleiðingar einstakra verkefna hjá fagsviðum í samvinnu við fagrað

#### Stýrihópurinn skipa:

Þórdís Lóa Þórhallsdóttir (formaður) og Dóra Björt Guðjónsdóttir. Auk þess starfa formenn fagraða með stýrihópnum þegar fjallað er um málefni þess málaflokks er þeir fara fyrir.

#### Til ráðgjafar og samstarfs:

Með hópnum starfi skrifstofustjóri skrifstofu þjónustu og reksturs ásamt starfsmönnum skrifstofunnar. Sviðsstjórar fagsviða starfa einnig með hópnum þegar fjallað er um málefni þeirra sviða er þeir veita forstöðu. Í vinnu sinni hafi stýrihópurinn þjónustustefnu Reykjavíkurborgar ásamt aðgerðaáætlun leiðarljósi. Stýrihópurinn leitar ráðgjafar eftir því sem við á hjá aðilum innan og utan borgarkerfis með sérþekkingu á viðfangsefninu.

#### Starfstímabil:

Fyrstu tillögum að útfærslu skal skila fyrir 20. desember 2018. Stýrihópurinn starfar á meðan á innleiðingarfasa þjónustustefnu stendur.

Reykjavík, [Dags.]

Dagur B. Eggertsson