



Reykjavík, 30. ágúst 2021
ÞON21080024

Til borgarráðs
Ráðhúsi Reykjavíkur

Efni: Svar við fyrirspurn áheyrnarfulltrúa Flokks fólksins um áætlanir Þjónustu- og nýsköpunarsviðs að stafrænni umbreytingu lokinni - R21080163.

Við er til bréfs, dagsett 27. ágúst 2021, þar sem óskað er eftir svörum frá Þjónustu- og nýsköpunarsviði um áætlanir þess þegar stafrænni vegferð borgarinnar verður lokið að tveimur árum liðnum.

F.h. Þjónustu- og nýsköpunarsviðs,

Óskar J. Sandholt,
sviðsstjóri

Hjálagt er svar við fyrirspurn Flokks fólksins ÞON21080024, Tíma- og verkáætlun vegna undirbúnings og afgreiðslu fjárhagsáætlunar 2022-2026 R21010179, Tillaga um verkefni, hlutverk og ábyrgð þriggja kjarnasviða, umhverfis- og skipulagssviðs og miðlægrar stjórnsýslu á sviði fjárfestingar, verklegra framvæmda, atvinnuþróunar o.fl. R19020019, Stefna um nýtingu upplýsingatækni hjá Reykjavíkurborg 2018-2022 R17020072, Þjónustustefna Reykjavíkurborgar og Þjónustustefna Reykjavíkurborgar - aðgerðaáætlun R17020227.

Reykjavík, 30. ágúst 2021
PON21080024

SVAR

Viðtakandi: Borgarráð

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

Efni: Svar við fyrirspurn áheyrnarfulltrúa Flokks fólksins um áætlanir Þjónustu- og nýsköpunarsviðs að stafrænni umbreytingu lokinni - R21080163.

Á fundi borgarráðs þann 26. ágúst 2021, var lögð fram svohljóðandi fyrirspurn fulltrúa Flokks fólksins, sbr. 42 lið fundargerðar ráðsins s.d.:

Sú hugsun og fyrirtækjamening sem hefur orðið til hjá PON minnir einna helst á hugarfar lottóvinningshafa sem allt í einu veit varla aura sinna tal og byrjar að eyða eins og enginn sé morgundagurinn án þess að hafa í huga að það kemur að þeim degi að allir peningarnir verða uppnir. Fjöldi manns hefur verið ráðinn, tekin á leigu viðbótarhúsnæði svo fátt sé nefnt. Borgarfulltrúi Flokks fólksins spyr þess vegna, hvað ætlar Þjónustu- og nýsköpunarsvið Reykjavíkurborgar eiginlega að gera þegar það verður búið að eyða tíu þúsund milljónum af útsvars peningum borgarbúa að 2 árum liðnum? Hvað verður um allt þetta starfsfólk sem búið er að ráða? Hvað verður um alla gulu miðana úr hugmyndasmíðjunum þegar engir peningar verða eftir til þess að halda áfram að líma þá upp um alla veggji sviðsins? Fulltrúi Flokks fólksins óskar einnig að spyrja af hverju þjónustu- og nýsköpunarsvið lærir ekki af þeim færustu og bestu og sem nú þegar eru farnir að nýta stafrænar afurðir. Í dag er sem dæmi ráðstefna Tengjum ríkið 2021 sem PON gæti lært mikið af í stað þess að vera „ein út í horni“ að eyða 10 milljörðum á 3 árum í að finna upp hjól sem hefur verið fundið upp.

Fyrirspurninni var vísað til umsagnar Þjónustu- og nýsköpunarsviðs með bréfi dagsett þann 27. maí 2021.

Svar:

Hvað ætlar Þjónustu- og nýsköpunarsvið Reykjavíkurborgar eiginlega að gera þegar það verður búið að eyða tíu þúsund milljónum af útsvars peningum borgarbúa að 2 árum liðnum?

Hlutverk, ábyrgð og verkefni sviðsins eru endurskoðuð með reglubundnum hætti og ráðast af þeim ákvörðunum sem teknar eru á hinum pólitíska vettvangi hjá þeim sem stjórna borginni á hverjum tíma. Þangað til annað hefur verið ákveðið mun þjónustu- og nýsköpunarsvið því halda áfram að gegna því hlutverki sem sviðinu hefur verið falið samkvæmt samþykkt borgarráðs frá 5. desember 2019, sbr. 18. lið fundargerðar ráðsins s.d., og sinna þeirri þjónustu og þeim verkefnum á því ábygðasviði sem þar er skilgreint.



Forgangsröðun þjónustu og verkefna tekur til viðbótar mið af þeirri pólistískri stefnumörkun sem samþykkt er í ráðnum borgarinnar og gildandi aðgerðaáætlun sbr. stefnu um nýtingu upplýsingatækni 2018-2022 og þjónustustefnu Reykjavíkurborgar. Er það á ábyrgð sviðsins að framkvæma þær aðgerðir sem tilgreindar eru í þessum stefnum og áætlunum hverju sinni.

Árlegar áherslur og forgangsröðun aðgerða eru einnig ákvarðaðar við undirbúning, úrvinnslu og afgreiðslu fjárhag- og fjárfestingasáætlunar sem og fimm ára áætlunar í samræmi við tíma- og verkáætlun A-hluta og þá verkþætti sem í þeirri áætlun eru skilgreindir samkvæmt samþykkt borgarráðs frá 28. janúar 2021, sbr. 5. lið fundargerðar ráðsins s.d.

Þannig er það ekki ákvörðun sviðsins hvert ábyrgðarsvið eða starfsemi þess verður loknu því tímabili sem vísað er til heldur fremur þeirrar borgarstjórnar sem þá verður starfandi.

Hvað verður um allt þetta starfsfólk sem búið er að ráða?

Um langflest þau störf sem vísað er til gildir að um tímabundin störf er að ræða. Lengd ráðningasambands sviðsins við þá einstaklinga sem koma til starfa í tengslum við stafræna vegferð borgarinnar liggur fyrir í upphafi, eða strax og starfið er auglýst. Gengst sá sem starfið þiggur því með upplýstum hætti við skuldbindingunni eins og hún liggur fyrir og er samkomulagið staðfest með undirritun ráðningasamnings. Þegar ráðningasamningi lýkur og ráðningarsambandi sleppir, tekur fráfarandi starfsmaður ákvörðun um hvernig hann hagar sínum starfsframa.

Hvað verður um alla gulu miðana úr hugmyndasmiðjunum þegar engir peningar verða eftir til þess að halda áfram að líma þá upp um alla veggj sviðsins?

Almennt eru gulir miðar ekki límdir upp um alla veggj sviðsins enda nýtir sviðið að mestu stafrænar lausnir eins og kostur er, svo sem forritið Miro. Einnig margnota fleti á borð við töflur og veggj sem málaðir eru þannig að hægt er að skrifa á þá. Í þeim tilvikum sem gulir miðar eru notaðir er þeim skilað í endurvinnslu að notkun lokinni eins og Græn skref í starfsemi borgarinnar kveða á um.

Fulltrúi Flokks fólksins óskar einnig að spyrja af hverju þjónustu- og nýsköpunarsvið lærir ekki af þeim færustu og bestu og sem nú þegar eru farnir að nýta stafrænar afurðir. Í dag er sem dæmi ráðstefna Tengjum ríkið 2021 sem ÞON gæti lært mikið af í stað þess að vera „ein út í horni“ að eyða 10 milljörðum á 3 árum í að finna upp hjól sem hefur verið fundið upp.

Þjónustu- og nýsköpunarsvið á í samstarfi og víðtæku samráði við fjölbreyttan hóp hag- og faðila, bæði á vettvangi hins opinbera og á markaði, innan landsteinanna og utan, í þeim tilgangi að læra af mistökum sem og sigrum annarra svo hraða megi stafrænni umbreytingu borgarinnar og annarra opinberra aðila. Að sama skapi er sviðið duglegt að deila reynslu sinni þegar eftir því er leitað svo sem með stofnunum á vettvangi ríkisins en nú síðast leitaði framkvæmdastjórn Háskóla Íslands eftir samtali og ráðgjöf til sviðsins en skólinn er við það að hefja sínu stafrænu vegferð.



Ráðstefnan Tengjum ríkið 2021 var haldinn fimmtudaginn 26. ágúst, en ráðstefnan fjallaði um stafræna framtíð hins opinbera. Einn af sérfræðingum sviðsins í þjónustu og umbreytingu var annar tveggja ráðstefnustjóra og stýrði í krafti sérþekkingar sinnar umræðum í þeim hluta ráðstefnunnar er sneri að þróun. Fundartíma mannréttinda-, nýsköpunar- og lýðræðisráðs þennan sama dag var flýtt og hefðbundnum fundartíma pólitískt kjörinna fulltrúa, þar á meðal fulltrúa Flokks fólksins sem þessa fyrirspurn lagði fram, ráðstafað til að sækja ráðstefnuna.

Stafrænt Ísland er mikilvægur samstarfsaðili Reykjavíkurborgar í stafrænni vegferð enda vinna aðilar samanlagt í þágu meirihluta landsmanna, þó á tveimur ólíkum stjórnsýslustigum sé. Eins og glögg kom fram á ofangreindri ráðstefnu fylgir stafræn vegferð ríkisins sömu megin áherslum og aðferðum og styðst við sömu tól og tæki og stafræn vegferð Reykjavíkurborgar, til að þróa vörur og þjónustur. Hvorki ríki né borg eru að finna upp hjólið hvað þetta varðar heldur er stuðst við gagnreyndar aðferðir, tól og tæki sem hafa sannreynt sig víða um heim þegar kemur að uppbyggingu örugggra tæknilegra innviða, stafrænni umbreytingu, þróun á vöru og umbreytingu þjónustu. Áskoranirnar og hindranir eru svipaðar, og einskorðast að sama skapi hvorki við íslenska ríki né Reykjavíkurborg.

Til að setja rekstur og fjárfestingar Reykjavíkurborgar í stafrænni vegferð, umbreytingu þjónustu og uppbyggingu upplýsingatækniinnviða í stærra samhengi, er vert að benda á kostnað íslenska ríkisins við stafræna vegferð eins og hann var tilgreindur á títt nefndri ráðstefnu. Nefna má að íslenska ríkið ver um 10 milljörðum króna árlega í rekstur upplýsingatækni og innviða sem hlutfallslega er nokkuð hærri upphæð en varið er í rekstur upplýsingatækniinnviða hjá Reykjavíkurborg. Fjárfestingar ríkisins í stafrænni vegferð eru að sama skapi síður minni en fjárfestingar borgarinnar. Sem dæmi má nefna að Vinnumálastofnun ein og sér, fær 900 milljónir til stafrænnar umbreytingar til næstu þriggja ára, þá eru ótalin framlög til allra annarra stofnana ríkisins t.d. Stafræns Íslands.

F.h. Þjónustu- og nýsköpunarsviðs,

Óskar J. Sandholt,
sviðsstjóri



Borgarráð

Tíma- og verkáætlun vegna undirbúnings og afgreiðslu fjárhagsáætlunar 2022-2026

Lögð er fram hjálagt tíma- og verkáætlun vegna undirbúnings og afgreiðslu fjárhagsáætlunar 2022-2026.

Borgarráð felur sviðum og fagráðum að hefja undirbúning að vinnu við fjárhagsáætlun og fjárfestingaáætlun næsta árs og til næstu fimm ára á grundvelli gildandi fimm ára áætlunar. Jafnframt er sviðum og fagráðum falið að gera áætlun um greiningar, framkvæmd og eftirlit vegna kynjaðrar fjárhags- og starfsáætlunar. Að öðru leyti er vísað í framlagða tíma- og verkáætlun og ábyrgðaraðilum falið að fylgja eftir framkvæmd hennar.

Dagur B. Eggertsson

Hjálagt: Tíma- og verkáætlun vegna undirbúnings og afgreiðslu fjárhagsáætlunar 2022-2026, dags. 25. janúar 2021.



Borgarráð

Tillaga um verkefni, hlutverk og ábyrgð þriggja kjarnasviða, umhverfis- og skipulagssviðs og miðlægrar stjórnssýslu á sviði fjárfestingar, verklegra framkvæmda, atvinnuþróunar o.fl.

Lagt er til að borgarráð samþykki eftirfarandi heildaryfirlit yfir verkefni, hlutverk og ábyrgð þriggja kjarnasviða, sem og yfirlit yfir verkefni umhverfis- og skipulagssviðs og miðlægrar stjórnssýslu á sviði fjárfestingar, verklegra framkvæmda, atvinnuþróunar o.fl.

Greinargerð

Á fundi borgarráðs 2. maí sl. var skipurit og þar með skipulag þriggja nýrra kjarnasviða samþykkt, og tók það nýja stjórnskipulag formlega gildi 1. júní sl. Meginmarkmiðið með þessum breytingum er að einfalda og skýra boðleiðir, skýra umboð og ábyrgð og skerpa á hlutverki lykileininga í stjórnssýslu og skipulagi Reykjavíkurborgar. Í tillögunni sem samþykkt var í borgarráði 2. maí sl. var niðurröðun verkefna á einstaka svið og einingar innan þeirra kynntar, og frá þeim tíma hefur verið unnið að því að skerpa enn frekar hlutverk kjarnasviðanna og fagsviða þar sem það á við og skilgreina nákvæmlega hlutverk þeirra og umboð gagnvart hverju verkefni fyrir sig. Sama á við um verkefni umhverfis- og skipulagssviðs og loks miðlægrar stjórnssýslu. Í því heildaryfirliti sem birt er hér fyrir aftan eru þessi verkefni öll tilgreind og nákvæmlega lyklað hvert hlutverk viðkomandi starfseiningar er í hverju og einu tilviki.

Ljóst er að einhverjar breytingar geta orðið á niðurröðun einstakra verkefna og einstaka einingum í skipuritum eins og eðlilegt er eftir því sem verkefni þróast, færast til o.s.frv. Sviðsstjórar hafa svigrúm til slíkra breytinga og halda hlutaðeigandi ráðum upplýstum um slíkar tilfærslur eftir atvikum hverju sinni. Breytingar sem eru umfangsmiklar eru hins vegar háðar umfjöllun og samþykkt á viðeigandi vettvangi innan nefnda og ráða Reykjavíkurborgar.

Heildaryfirlit yfir verkefni, hlutverk og ábyrgð kjarnasviða, umhverfis- og skipulagssviðs og miðlægrar stjórnssýslu á sviði fjárfestingar, verklegra framkvæmda, atvinnuþróunar o.fl.

Svið þjónustu og nýsköpunar:

Svið þjónustu og nýsköpunar (ÞON) ber ábyrgð á upplýsingatækni og gagnastjórnun Reykjavíkurborgar, ásamt nýsköpun, tæknilegum umbótum og þjónustu á þeim sviðum. Sviðið innleiðir gildandi þjónustustefnu Reykjavíkurborgar og ber ábyrgð á rekstri stjórnssýslubygginga. Sviðið gegnir samhæfingarhlutverki vegna tækni-, gagna-, þjónustu- og rekstrarmála Reykjavíkurborgar.

Þjónustu- og nýsköpunarsvið skiptist í fimm einingar auk skrifstofu sviðsstjóra. Þessar einingar eru: stafræn Reykjavík, gagnþjónusta, þjónustuhönnun, upplýsingatækniþjónusta og rekstrarþjónusta.

Helstu verkefni Stafrænnar Reykjavíkur sem er nýsköpunareining Reykjavíkurborgar eru eftirfarandi:

- Ber ábyrgð á nýsköpun í innri og ytri starfsemi Reykjavíkurborgar
- Þróar og innleiðir snjallborg Reykjavíkur og verkefni tengd henni
- Þróar og innleiðir rafvædda þjónustuferla og stafræna Reykjavíkurborg
- Þróar og innleiðir rafrænan hönnunarstaðal og samræmdar aðferðir við miðlun þjónustu og upplýsinga, t.d. í gegnum samfélagsmiðla eða aðra þá miðla sem henta hverri tegund skilaboða
- Þróar og innleiðir vefi og veflausnir Reykjavíkurborgar
- Ber ábyrgð á tæknilegri umbótastofu sem annast viðskiptaþróun, val á hugbúnaðar- og veflausnum og tæknilegum notendalausnum
- Veitir ráðgjöf við innleiðingu nýrra tækni- og hugbúnaðarlausna í notendaumhverfi
- Innleiðir LEAN aðferðafræði

Helstu verkefni Gagnaþjónustu Reykjavíkurborgar eru eftirfarandi:

- Ber ábyrgð á gagnastjórnun og skipulegri kortlagningu og utanumhaldi gagna borgarinnar
- Þróar og innleiðir hagnýtingu gagna í starfsemi borgarinnar
- Ber ábyrgð á aðgengi og stöðlun gagna til að auðvelda notkun þeirra í ákvarðanatöku
- Ber ábyrgð á þróun viðskiptagreindar í gegnum Qlik Sense eða annan þann búnað er kann að vera notaður til að taka saman, birta eða gera gögn aðgengilegri
- Ber ábyrgð á gerð mælaborða, rekstrarappa eða annarra birtingarmynda gagna
- Veitir ráðgjöf við gerð og hagnýtingu sértækari appa
- Ber ábyrgð á uppbyggingu þekkingar á viðskiptagreindarbúnaði
- Ber ábyrgð á skjalastjórnun Reykjavíkurborgar
- Ber ábyrgð á upplýsingastjórnunarkerfi

Helstu verkefni Þjónustuhönnunar Reykjavíkurborgar eru eftirfarandi:

- Innleiðing gildandi þjónustustefnu Reykjavíkurborgar
- Veitir ráðgjöf um svörun til þjónustuþega og notenda þjónustu borgarinnar
- Ber ábyrgð á framlínu, afgreiðslu, símaþjónustu og samskiptaþjónustu á þeim starfsstöðum sem einungunni er falið að sinna
- Ber ábyrgð á þjálfun starfsmanna borgarinnar í þjónustuveitingu og fræðslu um þjónustuframsetningu og viðmót
- Ber ábyrgð á viðskiptamannakerfi, spjallkerfi og samskiptagáttum sem eru hluti af þjónustuframboði Reykjavíkurborgar
- Ber ábyrgð á kortlagningu og yfirsýn yfir mælingar á þjónustu í samræmi við þjónustustefnu
- Annast mælingar á þjónustu borgarinnar sem óskað er eftir

Helstu verkefni Upplýsingatækniþjónustu Reykjavíkurborgar eru eftirfarandi:

- Ber ábyrgð á samfelldum rekstri upplýsingakerfa og vefja borgarinnar, í eigin upplýsingatækni-umhverfi, hýsingu eða skýjalausnum
- Ber ábyrgð á stefnumörkun í upplýsingatæknimálum, s.s. tæknistefnu og upplýsingatæknistefnu og innleiðingu hennar
- Ber ábyrgð á notendaumsjón og aðgangsstýringu upplýsingatæknikerfa
- Ber ábyrgð á bestun á upplýsingatækniarkitektúr og rekstrarumhverfi og fyrirkomulagi upplýsingatæknireksturs eins og hagkvæmast og öruggast er hverju sinni
- Ber ábyrgð á API stefnumörkun og innleiðingu hennar

- Ber ábyrgð á hugbúnaðarþróun í samræmi við viðskiptaþróun og -hagsmuni
- Ber ábyrgð á öryggismálum upplýsingatæknirekstrar
- Ber ábyrgð á hugbúnaðarleyfum borgarinnar
- Ber ábyrgð á samstarfi um stöðluð gagnaskil milli opinberra aðila (Stafrænt Ísland, X-road o.s.frv.)
- Ber ábyrgð á upplýsingatækniþjónustu og tæknilegri vettvangsþjónustu
- Ber ábyrgð á verkstæðisþjónustu og lagerhaldi UT búnaðar
- Ber ábyrgð á innkaupum á upplýsingatækniþúnaði borgarinnar, skráningu hans og aldursgreiningu
- Ber ábyrgð á tæknilegum þáttum innleiðingar stafrænna umskipta Reykjavíkurborgar
- Ber ábyrgð á þjónustusamningum sem gerðir eru vegna starfsemi A- og B-hluta Reykjavíkurborgar
- Innleiðir ISO27001 vottun helstu starfseininga þar sem þörf er á miklu öryggi við meðferð upplýsinga

Helstu verkefni Rekstrarþjónustu Reykjavíkurborgar eru eftirfarandi:

- Ber ábyrgð á rekstri stjórnsýslubygginga (Ráðhús, Tjarnargata, Höfðatorg og Höfði) og/eða annarra þeirra bygginga er einingunni er falið að sinna
- Ber ábyrgð á öryggismálum, öryggiskerfum og aðgangsstýringu bygginga er einingin hefur í rekstri
- Ber ábyrgð á rekstri mötuneyta stjórnsýslubygginga og/eða annarra staða er einingunni er falið að sinna
- Ber ábyrgð á flotastjórnun, kaupum, sölu og rekstri bifreiða, reiðhjóla eða annarra samgöngutækja er einingunni er falið að sinna
- Hefur eftirlit með:
 - Viðhaldsþörf þeirra bygginga sem einingunni er falið að sinna
 - Ástandi, viðhaldi og endurnýjun húskerfa þeirra bygginga sem einingunni er falið að sinna
 - Viðhaldsþörf og endurnýjun samgöngutækja sem einingunni er falið að sinna
- Veitir ráðgjöf um öryggismál og aðgangsstýringar bygginga og flotastjórnun, rekstur og umsjón samgöngutækja

Helstu verkefni skrifstofu sviðsstjóra:

- Hefur eftirlit með starfsemi skrifstofa sem undir sviðið heyrir
- Ber ábyrgð á upplýsingagjöf og samskiptum við viðeigandi ráð og nefndir
- Annast utanumhald um stjórnsýsluerindi, skýrslu- og upplýsingagjöf
- Ber ábyrgð á stefnumótun og samræmingu á starfsemi sviðsins
- Innleiðir stefnu sviðsins
- Ber ábyrgð á fjármálum, áætlunum, uppgjöri og skjalamálum sviðsins
- Annast utanumhald og þróun tölfræðiupplýsinga og gæðamála á sviði þjónustu og nýsköpunar
- Ber ábyrgð á rannsóknarþjónustu Reykjavíkurborgar
- Þróun og innleiðing á stafrænni persónuvernd
- Ber ábyrgð á Borgarskjalasafni sem sérstakri deild beint undir sviðsstjóra sviðs þjónustu og nýsköpunar

Svið mannauðs og starfsumhverfis:

Hlutverk sviðs mannauðs og starfsumhverfis (MOS) er að hafa yfirumsjón með mannauðsmálum Reykjavíkurborgar, forystu um innleiðingu stefnumótunar á því sviði og veita borgaryfirvöldum ráðgjöf í þeim efnum. Sviðið annast kjarasamningsgerð fyrir Reykjavíkurborg og fer með fyrirvar gagnvart viðsejendum og aðilum vinnumarkaðar. Sviðið gegnir samhæfingar- og eftirlitshlutverki við framkvæmd mannauðsmála.

Mannauðs- og starfsumhverfissvið skiptist í fjórar einingar auk skrifstofu sviðsstjóra. Þessar einingar eru: skrifstofa starfsþróunar og starfsumhverfis, skrifstofa ráðninga- og mönnunar, skrifstofa kjaramála og verkefnastofa starfsmats.

Helstu verkefni á skrifstofu starfsþróunar og starfsumhverfis:

- Ber ábyrgð á samræmingu á fræðslu og starfsþróunarmálum starfsmanna Reykjavíkurborgar
- Ber ábyrgð á stjórnendafræðslu, þar á meðal forystunámi Reykjavíkurborgar og stjórnendastuðningi
- Þróar og innleiðir heilsueflingarverkefni á meðal starfsmanna
- Ber ábyrgð á samræmingu vinnuverndarstarfs, svo sem varðandi einelti, áreitni og öryggi á vinnustað
- Leiðir stefnumótun, þróun og innleiðingu verkefna á sviði innri samskipta
- Ber ábyrgð á fræðslu vegna málefna skrifstofunnar
- Veitir ráðgjöf vegna málefna skrifstofunnar

Helstu verkefni á skrifstofu ráðninga og mönnunar:

- Ber ábyrgð á samræmingu vegna ráðninga og mönnunar
- Ber ábyrgð á ráðninga- og starfslokaferlum Reykjavíkurborgar
- Ber ábyrgð á löðun umsækjenda og ímynd vinnustaðarins
- Veitir ráðgjöf við ráðningar, sérstaklega varðandi ráðningu stjórnenda
- Ber ábyrgð á afleysingastofu Reykjavíkurborgar
- Innleiðir stefnu Reykjavíkurborgar í atvinnumálum, þ.m.t. fólk með fötlun, fólk af erlendum uppruna og sumarstörf
- Ber ábyrgð á mannauðskerfi
- Ber ábyrgð á fræðslu vegna málefna skrifstofunnar
- Veitir ráðgjöf vegna málefna skrifstofunnar

Helstu verkefni á skrifstofu kjaramála:

- Ber ábyrgð á gerð kjarasamninga
- Annast fyrirvar Reykjavíkurborgar gagnvart stéttarfélögum og aðilum vinnumarkaðarins
- Ber ábyrgð á túlkun kjarasamninga
- Ber ábyrgð á þróun kjaramála
- Veitir ráðgjöf vegna vinnuréttar
- Ber ábyrgð á og hefur eftirlit með launamyndunarkerfi
- Ber ábyrgð á kostnaðarmati kjarasamninga
- Ber ábyrgð á fræðslu og samræmingu málefna skrifstofunnar
- Veitir ráðgjöf vegna málefna skrifstofunnar

Helstu verkefni hjá verkefnastofa starfsmats:

- Annast vinnu fyrir framkvæmdanefnd starfsmats hjá Sambandi íslenskra sveitarfélaga og starfsmatsnefnd Reykjavíkurborgar
- Annast mat starfa út frá starfsmatskerfi
- Ber ábyrgð á utanumhaldi og þróun á ramma og viðmiðum sem notuð eru við mat á störfum
- Ber ábyrgð á bráðabirgðaröðun starfa
- Ber ábyrgð á fræðslu og ráðgjöf til stjórnenda, stéttarfélagsfulltrúa, starfsmanna, sveitarfélaga og Sambands íslenskra sveitarfélaga um málefni skrifstofunnar
- Ber ábyrgð á skráningu starfa og ístarf flokkun í launakerfi Reykjavíkurborgar
- Hefur eftirlit með notkun starfsheita

Helstu verkefni skrifstofu sviðsstjóra:

- Hefur eftirlit með starfsemi skrifstofa sem undir sviðið heyrir
- Ber ábyrgð á upplýsingagjöf og samskiptum við viðeigandi ráð og nefndir
- Annast utanumhald um stjórnarsýsluerindi, skýrslu- og upplýsingagjöf
- Ber ábyrgð á stefnumótun og samræmingu á starfsemi sviðsins
- Innleiðir stefnu sviðsins
- Ber ábyrgð á innleiðingu stefna á sviði mannauðsmála
- Ber ábyrgð á fjármálum, áætlunum, uppgjöri og skjalamálum sviðsins
- Veitir ráðgjöf við mannauðsmál skrifstofa sviðsins
- Veitir lögfræðiráðgjöf við skrifstofur sviðsins og stjórnendur Reykjavíkurborgar
- Annast utanumhald og þróun tölfræðiupplýsinga og gæðamála á sviði mannauðsmála

Svið fjármála og áhættustýringar:

Svið fjármála og áhættustýringar (FÁST) ber ábyrgð á gerð fjárhagslegra áætlana og uppgjöra Reykjavíkurborgar. Sviðið ber ábyrgð á mörkun og innleiðingu áhættustefnu Reykjavíkurborgar, innleiðingu innkaupareglna og ber ábyrgð á bókhaldi, launavinnslu, fjárstýringu og innheimtu. Sviðið ber ábyrgð á eigandafyrirsvari Reykjavíkurborgar. Þá gegnir sviðið samhfæingar- og eftirlitshlutverki vegna fjárhagslegrar upplýsingagjafar vegna rekstrar og fjárfestinga.

Fjármála- og áhættustýringarsvið skiptist í sjö einingar auk skrifstofu sviðsstjóra. Þessar einingar eru: áætlana- og uppgjörsskrifstofa, innkaupaskrifstofa, launaskrifstofa, bókhaldsskrifstofa, skrifstofa áhættustýringar, eignaskrifstofa og fjárstýringar- og innheimtuskrifstofa.

Helstu verkefni áætlana- og uppgjörsskrifstofu eru eftirfarandi:

- Ber ábyrgð á gerð fjárhagsáætlunar og fimm ára áætlunar, þ.m.t. fjárfestingaráætlunar fyrir A-hluta og samstæðu Reykjavíkurborgar ásamt greinargerðum
- Ber ábyrgð á gagnavinnslu vegna fjármálaáætlunar og skilum til ríkisins
- Ber ábyrgð á samantekt á starfsáætlun Reykjavíkurborgar í samræmi við stefnumörkun fagráða og borgarstjórnar
- Hefur eftirlit með áætlunarlíkönum sviða vegna áætlunar helstu tekju-, útgjalda- og/eða efnahagsliða
- Ber ábyrgð á samhfæingu áætlunarlíkana sviða
- Próar og innleiðir kynjaða fjárhags- og starfsáætlun
- Ber ábyrgð á uppgjöri A-hluta og samstæðu og ársreikningi Reykjavíkurborgar ásamt greinargerðum, þ.á.m. reglubundin mánaðar- og árshlutauppgjörum
- Ber ábyrgð á fjárhagslegum greiningum á rekstri og fjárfestingum og upplýsingagjöf til borgarstjóra og borgarráðs

- Ber ábyrgð á fjárhagslegu innra eftirliti með rekstri
- Ber ábyrgð á fjárhagslíkani borgarinnar
- Ber ábyrgð á forsendum fjárhagsáætlunar
- Veitir ráðgjöf á sviði fjármála og fjármálastjórnunar til borgarstjóra og borgarráðs, einkum við undirbúning fjárhagsáætlunar
- Veitir ráðgjöf og þjónustu á sviði fjármála til stjórnenda í miðlægri stjórnsýslu
- Þróar fjárhagslegar lykiltölur í rekstri
- Annast samskipti við ytri endurskoðendur
- Ber ábyrgð á rýni og stjórnsýslulegri meðhöndlun á tillögum sem hafa fjárhagsleg áhrif
- Ber ábyrgð á samræmdum fjárhagsupplýsingum og skýrslum til stjórnenda og ráða
- Ber ábyrgð á gerð og skilum virðisaukaskattskýrslna og fjármagnstekjuskatts A-hluta og öðrum skilum til skattýfirvalda
- Hefur eftirlit með útreikningi og skilum virðisaukaskatts og fjármagnstekjuskatts hjá A-hluta
- Ber ábyrgð á fræðslu varðandi virðisaukaskattmál

Helstu verkefni innkaupaskrifstofu Reykjavíkurborgar eru eftirfarandi:

- Annast þjónustu við innkauparáð
- Annast tillögugerð um hagkvæmustu leiðir innkaupa í einstaka málaflokkum fyrir innkauparáð
- Hefur eftirlit með því að útfærsla gagna vegna innkaupaferla borgarinnar séu í samræmi við kröfur innkaupaskrifstofu
- Ber ábyrgð á að samræma og staðla almenn ákvæði útboðsgagna sem notuð eru við útboð á vegum Reykjavíkurborgar
- Ber ábyrgð á framkvæmd formlegra innkaupaferla
- Veitir þjónustu og innkauparáðgjöf til þeirra sem af hálfu Reykjavíkurborgar, kaupa verk, vöru og þjónustu
- Ber ábyrgð á að einstakir þættir útboðsgagna séu í samræmi við innkaupareglur
- Ber ábyrgð á gerð rammSAMninga fyrir alla starfsstaði borgarinnar og samningsstjórnun þeirra
- Ber ábyrgð á samræmingu og stöðlun almennra útboðslýsinga
- Ber ábyrgð á og gefur fyrir mæli um hvernig skráningu upplýsinga í bókhaldskerfi Reykjavíkurborgar skuli háttáð sem tengjast innkaupum borgarinnar
- Hefur eftirlit með því að innkaup séu í samræmi við innkaupareglur Reykjavíkurborgar og lög um opinber innkaup

Helstu verkefni launaskrifstofu Reykjavíkurborgar eru eftirfarandi:

- Annast móttöku launagagna frá stofnunum og sviðum og skjölun þeirra
- Hefur eftirlit með launagögnum
- Ber ábyrgð á innskráningu gagna í launakerfi, uppfærslu launataflna og yfirferð launaútreikninga
- Ber ábyrgð á launavinnslu og afgangi launa
- Ber ábyrgð á útreikningum og skilum á launatengdum gjöldum til lífeyrissjóða, stéttarfélaganna o.fl. aðila
- Ber ábyrgð á skilum á staðgreiðslu
- Ber ábyrgð á launafram tali Reykjavíkurborgar
- Ber ábyrgð á gerð verkferla sem heyra undir skrifstofuna
- Veitir ráðgjöf og fræðslu til stjórnenda og mannauðsráðgjafa
- Veitir ráðgjöf vegna uppfærslu viðmiðunarlauna til eftirlauna og samskipti við lífeyrissjóði þar að lútandi

- Ber ábyrgð á innsetningu kjarasamninga og leiðréttingar vegna þeirra sem og vegna starfsmats

Helstu verkefni bókhaldsskrifstofu Reykjavíkurborgar eru eftirfarandi:

- Ber ábyrgð á móttöku og skráningu reikninga
- Ber ábyrgð á bókun og afstemmingu birgjareikninga
- Ber ábyrgð á gerð reglna um notkun innkaupakorta
- Ber ábyrgð á útgáfu og innköllun innkaupakorta
- Ber ábyrgð á stofnun, bókunum og afstemmingu innkaupakorta
- Annast bókun tekjuskráninga
- Ber ábyrgð á bókun reikninga vegna innkaupakorta
- Ber ábyrgð afstemmingu bankareikninga
- Annast útgáfu sölureikninga
- Annast ferðaheimildir
- Ber ábyrgð á útreikningi dagpeninga og ferðareikningum
- Ber ábyrgð á gerð og skilum á verktakamiðum
- Ber ábyrgð á bókun virðisaukaskatts hjá A-hluta
- Veitir ráðgjöf og fræðslu vegna málefna skrifstofunnar
- Annast uppgjör íbúasjóða vegna málefna fatlaðs fólks í samvinnu við VEL
- Annast uppgjör og hefur eftirlit með sjóðum einstaklinga á sambýlum fyrir fatlaða einstaklinga í samvinnu við VEL
- Ber ábyrgð á gerð reglna um notkun greiðslukorta og eftirlit með þeim í samráði við fjárstýringar- og innheimtuskrifstofu

Helstu verkefni skrifstofu áhættustýringar eru eftirfarandi:

- Ber ábyrgð á mörkun og innleiðingu áhættustefnu, þ.m.t. markmið, afmörkun hlutverka og ábyrgðar, skilgreining áhættuvilja og framkvæmd áhættustýringar
- Ber ábyrgð á kortlagningu áhættu í starfsemi Reykjavíkurborgar
- Hefur eftirlit með áhættustýringu í takt við áhættustefnu og áhættuvilja
- Ber ábyrgð á og leggur til aðferðafræði við áhættustýringu, þ.m.t. notkun upplýsingakerfa
- Ber ábyrgð á mörkun stefnu um forgangsröðun áhættustýringar
- Ber ábyrgð á gerð leiðbeininga um framkvæmd og þróun skýrslugerðar, árangur og miðlun upplýsinga um áhættustýringu
- Innleiðir áhættumeningu í starfsemi Reykjavíkurborgar
- Hefur eftirlit með áhættumeningu og áhættuþroska (e. risk maturity), s.s. með gerð reglulegra úttekta hjá Reykjavíkurborg og gerð áætlana um úrbætur
- Ber ábyrgð á fjárhagslegri áhættustýringu og hefur yfirsýn yfir þróun efnahagsmála
- Ber ábyrgð á útgáfu og þróun ársfjórðungslegar áhættuskýrslu fyrir fjárhagsáhættur A-hluta borgarinnar
- Ber ábyrgð á gerð áhættugreininga og sviðsmynda
- Ber ábyrgð á vöktun hagstærða, greiningu á stöðu og horfum í efnahagsmálum og rýni efnahagsspáa
- Ber ábyrgð á gerð áhættumats á forsendum fjárhagsáætlunar
- Annast gerð greinargerða til borgarstjóra og borgarráðs um áhættu í rekstrarumhverfi borgarinnar
- Ber ábyrgð á gerð spálíkana vegna lýðfræðilegrar þróunar innan borgarinnar t.d. eftir hverfum og félagslegum forsendum
- Samhæfing á sviði gæðastjórnunar á sviðinu, fræðsla og eftirlit
- Veitir ráðgjöf og fræðslu á sviði áhættustýringar

Helstu verkefni eignaskrifstofu Reykjavíkurborgar eru eftirfarandi:

- Ber ábyrgð á eigandafyrirsvari eignasjóðs Reykjavíkurborgar (lönd, lóðir og aðrar fasteignir, samgöngumannvirki og lausabúnaður)
- Þróar og innleiðir mælikvarða til samanburðar á rekstri fasteigna og gerir þá aðgengilega til stýringar
- Ber ábyrgð á skráningu eigna og meðhöndlun í Eignakerfi
- Ber ábyrgð á tryggingum eigna og meðhöndlun á tjónum í samstarfi við USK
- Ber ábyrgð á gerð fjárfestingaráætlunar og aðgengi að sundurliðuðum upplýsingum í fjárhagsupplýsingakerfi borgarinnar þvert á verkefni, ár og útgáfur til eftirlits og skýrslugerðar
- Hefur eftirlit með stjórnábyrgð meðhöndlun fjárfestingaverkefna, þ.e. framgangi fjárfestingaáætlunar í samræmi við verklagsreglur og fjárhagsleg viðmið
- Hefur eftirlit með framkvæmdakostnaði og framvindu fjárfestingaáætlunar
- Ber ábyrgð á gerð leigusamninga vegna eigna, reikningagerð og samskiptum við leigutaka
- Ber ábyrgð á gerð leigusamninga vegna framleigugagna, eftirfylgni með þeim og samskiptum við leigusala
- Annast kaup og sölu eigna, þ.e.
 - Frágang eignasamninga/kaupsamninga
 - Utanumhald um kröfur og innheimtu þeirra

Helstu verkefni fjárfjárstýringar- og innheimtuskrifstofu Reykjavíkurborgar eru eftirfarandi:

- Ber ábyrgð á lausafjárstýringu
- Ber ábyrgð á lánastýringu
 - Skuldabréfaútböð
 - Lánaumsýsla
 - Útgáfa grænna skuldabréfa
 - Utanumhald um skuldabréf og afborganir vegna Eignasjóðs
- Ber ábyrgð á gerð samninga við fjármálafyrirtæki um innkaupakort
- Ber ábyrgð á gerð reglna um notkun greiðslukorta og eftirlit með þeim
- Ber ábyrgð á gerð reglna um notkun greiðslukorta og eftirlit með þeim í samráði við bókhaldsskrifstofu
- Þróar og innleiðir samræmt verklag við innheimtu
- Ber ábyrgð á innheimtu fasteignagjalda, þjónustugjalda og annarra gjalda útgefnum af Reykjavíkurborg nema annað sé ákveðið.
- Ber ábyrgð á samskiptum við innheimtufyrirtæki vegna milli- og löginheimtu nema annað sé ákveðið
- Ber ábyrgð á samskiptum við fjármálastofnun vegna fruminnheimtu
- Ber ábyrgð á greiðslumiðlun/gjaldkerastörfum
- Ber ábyrgð á álagningu fasteignagjalda
- Ber ábyrgð á bókun fjármagnstekjuskatts vegna A-hluta
- Veitir ráðgjöf og fræðslu á sviði fjárfjárstýringar og innheimtu

Helstu verkefni skrifstofu sviðsstjóra eru eftirfarandi:

- Stjórnábyrgð og innri málefni
 - Hefur eftirlit með starfsemi skrifstofa sem undir sviðið heyrir
 - Ber ábyrgð á stefnumótun og samræmingu á starfsemi sviðsins
 - Innleiðir stefnu sviðsins
 - Ber ábyrgð á upplýsingagjöf og samskiptum við viðeigandi ráð og nefndir

- Annast utanumhald um stjórnsýsluerindi og lögfræðileg álitamál
- Annast fyrirspurnir og umsagnir vegna þingmála, erinda frá borgarráði og fagsviðum
- Ber ábyrgð á fjármálum, áætlunum, uppgjöri og skjalamálum sviðsins
- Veitir lögfræðiráðgjöf innan sviðs
- Annast fyrirvar vegna laga um fjármál; s.s. sveitarstjórnarlaga og laga um opinber fjármál og reglugerða, og gagnvart Eftirlitsnefnd með fjármálum sveitarfélaga
- Veitir ráðgjöf um reikningsskil Reykjavíkurborgar
- Annast samskipti við endurskoðunarnefnd
- Annast fyrirvar út á við gagnvart ráðuneytum og eftirlitsaðilum
- Annast samningamál sem sviðinu eru falin af borgarstjóra eða borgarráði
- Upplýsinga- og gagnateymi
 - Ber ábyrgð á þróun fjárhagsupplýsingakerfa (ERM kerfa), þ.m.t. vegna bókhalds, fjárstýringar, áætlunargerðar, launavinnslu, o.fl. og stefnumörkun um val og nýtingu hugbúnaðar á því sviði
 - Annast þróun mannauðskerfis í samvinnu við mannauðs- og starfsþróunarsvið
 - Ber ábyrgð á þróun lykiltalna, tölfræði- og stjórnendaupplýsinga sem ganga þvert á borgina. Samræming á framsetningu, notkun og birtingu viðkomandi gagna
 - Veitir ráðgjöf um þróun og framsetning markmiða, lykilmælikvarða og mælinga vegna árangursstjórnunar og stefnumiðaðrar fjárhagsáætlunargerðar
 - Hefur samræmingarhlutverk gagnvart sviðum borgarinnar varðandi kannanir og heldur utan um þjónustukönnun Reykjavíkurborgar
 - Ber ábyrgð á þróun mælikvarða og samræmdri miðlun stefnu og árangurs í umhverfis-, samfélags- og efnahagsmálum. Í því felst m.a. ábyrgð á grænu bókhaldi Reykjavíkurborgar, samantekt og vinnsla gagna vegna samfélagslegra markmiða, heimsmarkmiða SP og WCCD (World Council City Data)
 - Ber ábyrgð á og hefur umsjón með tölfræðivef borgarinnar (Reykjavík í tölum)
 - Veitir ráðgjöf um þróun og framsetningu gagna vegna greiningar á rekstri og reglubundinnar skýrslugjafar til fagraða og opinberrar birtingar
- Þjónustuborð fjárhags- og mannauðsupplýsingakerfa
 - Ber ábyrgð á þjónustu við notendur fjárhags- og mannauðsupplýsingakerfa
 - Ber ábyrgð á uppsetningu og viðhaldi stofngagna
 - Ber ábyrgð á stillingum í samræmi við kröfur eigenda kerfishluta
 - Annast reglubundnar vinnslur
 - Veitir ráðgjöf og fræðslu á sviði fjárhags- og mannauðsupplýsingakerfa

Umhverfis og skipulagssvið

Í nýju skipulagi mun umhverfis- og skipulagssvið sinna eftirfarandi verkefnum sem vistuð voru á skrifstofu eigna og atvinnuþróunar:

- Ber ábyrgð á verklegum framkvæmdum og fylgir eftir fjárfestingaáætlun Reykjavíkurborgar. Í því felst þarfagreining fyrir notendur vegna einstakra verka, framsetning og mat á valkostum, gerð og framlagning kostnaðaráætlana, gerð áhættumats, framvinduskýrslna og skilamats
- Ber ábyrgð á að setja fram sk. líftímagreiningu (life cycle kostnaðarmat) við undirbúning framkvæmda og nýta við mat á valkostum
- Ber ábyrgð á stjórnsýslulegri meðhöndlun framkvæmda- og viðhaldsverkefna, þ.e. framlagningu í borgarráði og/eða öðrum ráðum í samræmi við reglur borgarinnar og skilyrði sveitarstjórnarlaga um meðhöndlun fjárheimilda
- Ber ábyrgð á reglubundinni skýrslugjöf um stöðu framkvæmda- og viðhaldsverkefna í samanburði við áætlanir þvert á verkefni, ár og útgáfur
- Annast eftirlit með ástandi fasteigna og metur viðhaldþörf þeirra
- Ber ábyrgð á gerð viðhaldsáætlana fasteigna og forgangsraðar í samræmi við fjárheimildir,

leggur fram til samþykktar og fylgir þeim eftir

- Ber ábyrgð á samskiptum við notendur fasteigna vegna viðhalds
- Ber ábyrgð á breytingum og endurnýjun lóðarleigusamninga
- Ber ábyrgð á framkvæmd á niðurrifi fasteigna Eignasjóðs

Skrifstofa borgarstjóra og borgarritara

Í nýju skipulagi mun skrifstofa borgarstjóra og borgarritara sinna eftirfarandi verkefnum sem vistuð voru á skrifstofu eigna og atvinnuþróunar:

- Ber ábyrgð á eigna- og atvinnuþróunarverkefnum en í því felst m.a.:
 - Vinnur að þróun og nýtingu borgarlandsins í samræmi við aðalskipulag Reykjavíkur. Tekur þátt í ramma- og deiliskipulagsvinnu þróunarsvæða og skipulagsgerð með utanaðkomandi þróunaraðilum eftir því sem við á
 - Annast tillögugerð til borgarráðs vegna úthlutunar lóða og sölu byggingarréttar
 - Ber ábyrgð á stofnun lóða, gerð lóðaleigusamninga og fylgir eftir innheimtu vegna þeirra
 - Ber ábyrgð á samstarfsverkefnum um atvinnuþróun t.d. vegna frumkvöðlasetra í Reykjavík
 - Ber ábyrgð á stefnumótun og markaðssetningu á tækifærum í Reykjavík til fyrirtækja, fjárfesta, stofnana, o. fl.

Þórdís Lóa Þórhallsdóttir
formaður borgarráðs



Borgarráð

Tíma- og verkáætlun vegna undirbúnings og afgreiðslu fjárhagsáætlunar 2022-2026

Lögð er fram hjálagt tíma- og verkáætlun vegna undirbúnings og afgreiðslu fjárhagsáætlunar 2022-2026.

Borgarráð felur sviðum og fagráðum að hefja undirbúning að vinnu við fjárhagsáætlun og fjárfestingaáætlun næsta árs og til næstu fimm ára á grundvelli gildandi fimm ára áætlunar. Jafnframt er sviðum og fagráðum falið að gera áætlun um greiningar, framkvæmd og eftirlit vegna kynjaðrar fjárhags- og starfsáætlunar. Að öðru leyti er vísað í framlagða tíma- og verkáætlun og ábyrgðaraðilum falið að fylgja eftir framkvæmd hennar.

Dagur B. Eggertsson

Hjálagt: Tíma- og verkáætlun vegna undirbúnings og afgreiðslu fjárhagsáætlunar 2022-2026, dags. 25. janúar 2021.

**Tíma- og verkáætlun A-hluta
 vegna undirbúnings og afgreiðslu fjárhagsáætlunar og fimm ára áætlunar 2022-2026**

Vísað er nánar í FMS-STE-001 Reglur Reykjavíkurborgar um gerð og framkvæmd fjárhagsáætlunar

Fasi	Verkefni	Ábyrgð undirb. og vinnsla	Afgreiðsla	Dagsetn.	Mán.
FMS-VLR-044 Undirbúningur fjárhagsáætlunar	Tíma og verkáætlun ársins lögð fram í borgarráði	FÁST	Borgarráð	28.jan	Janúar
	Undirbúningur hefst: Borgarráð felur sviðum og fagráðum að hefja undirbúning að vinnu við fjárhagsáætlun og fjárfestingaáætlun næsta árs og til næstu fimm ára á grundvelli gildandi fimm ára áætlunar.	Borgarráð		29.jan	
	Kynjuð fjárhags- og starfsáætlun (KFS): Sviðum og fagráðum falið að gera áætlun um greiningar, framkvæmd og eftirlit vegna kynjaðrar fjárhags- og starfsáætlunar.	Fag- og kjarnasvið / skrifstofur		29.jan	
	Undirbúningur skilaforma: FÁST undirbýr og leggur fram skilaform fyrir greinargerð fagsviða og kostnaðarmat á skuldbindingum utan fjárheimilda og mat á helstu áhættum í rekstri.	FÁST		5. feb.	Febrúar
	Samráðs- og undirbúningsfundur: Fundur borgarstjóra, formanna fagráða og lykilstjórnenda. Farið yfir efnahagshorfur, tíma- og verkáætlun, ásamt gildandi fimm ára áætlun um rekstur og framkvæmdir.	Borgarstjóri / FÁST		19. feb.	
	Fjárfestingaáætlun: FÁST hefur vinnu við fjárfestingaáætlun í samræmi við verklagsreglur. Í því felst m.a. greining á fjárfestingaþörfum og jafnréttisskimun þeirra, þarfagreining vegna þjónustu borgarinnar, greining á valkostum, kostnaðarmat og mati á hagkvæmni í samvinnu við svið og USK.	FÁST		feb.	
	Þjóðhagsspá Hagstofu Íslands að vetri, endurskoðun, gefin út. Fer til rýningar hjá FÁST.	FÁST		19.mar	
	Vinnufundir fagráða: Formenn fagráða og sviðsstjórar undirbúa og skipuleggja vinnufundi fagráða, þar sem farið er yfir forgangsröðun og áherslur fagráðs í resktri og fjárfestingum.	Fag- og kjarnasvið / skrifstofur		mars	Mars
	Rýning á rekstri sviða og skrifstofa: Sviðsstjórar rýna skuldbindingar utan fjárheimilda, breytingar á magntölum þar sem við á og meta helstu áhættur í rekstri sviðsins.	Fag- og kjarnasvið / skrifstofur		mars	
	Kynjuð fjárhagsáætlun: Sviðsstjórar kynna fyrir fagráðum áætlun sviðsins um greiningar, framkvæmd og eftirlit kynjaðrar fjárhags- og starfsáætlunar. Fagráð staðfestir áætlun sviðsins.	Fag- og kjarnasvið / skrifstofur	Fagráð	mars	
Upplýsingafundur með íbúaráðum um gildandi fjárfestingaáætlun og vinnu við mat á áherslum.	FÁST/USK		mars		
Launaáætlunir: FÁST undirbýr vinnslu launaáætlunar fyrir næsta ár. Launaáætlun stofnuð.	FÁST		maí/júní	maí - júní	
◆	Skil fagsviða á rýningu á skuldbindingum og mati á helstu áhættum í rekstri sviðsins: Sviðsstjórar skila til FÁST greinargerð, kostnaðarmati og jafnréttisskimun á skuldbindingum utan fjárheimilda, breytingum á magntölum þar sem við á og mat á helstu áhættum í rekstri sviðsins. Skil á áætlun vegna kynjaðrar fjárhags- og starfsáætlunar: Sviðsstjórar skili sundurliðaðri áætlun um greiningar, framkvæmd og eftirlit vegna kynjaðrar fjárhags- og starfsáætlunar. Skil gjaldskráa: Sviðsstjórar skila til FÁST samantekt yfir allar gjaldskrár og sundurliðun á tekjum skv. nánari fyrirmælum. Lykiltölur og mælikvarðar: Sviðsstjórar skila FÁST lykiltölum og árangursmælikvörðum sviðsins vegna forgangsröðunar, reglubundins eftirlits og árangurmats.	Fag- og kjarnasvið / skrifstofur		16.apr.	◆
FMS-VLR-045 Undirb. að úthlutun fjárheimilda	Undirbúningur rammaúthlutunar. Samantekt gagna og mat á útgjaldapoli A-hluta.	FÁST		apríl/maí	Maí
	Fjárfestingaáætlun: Yfirferð á fyrstu drögum að fjárfestingaþörfum, valkostum og forgangsröðun fagsviða fyrir fjármálahóp.	Fjármálahópur		apríl/maí	Apríl - Maí
	Fundur með sviðum: yfirferð yfir skuldbindingar utan fjárheimilda, breytingar á magntölum og mat á áhættum.	Fjármálahópur		3.-7. maí	Maí
	Fundur fjármálahóps um forsendur rammaúthlutunar vegna rekstrar og fjárfestinga.	Fjármálahópur		maí	
	Samráðsfundur fjármálahóps, FÁST með sviðsstjórum vegna undirbúnings að rammaúthlutun.	Fjármálahópur / Yfirstjórn		maí	
	Þjóðhagsspá Hagstofu Íslands að sumri, gefin út. Fer til rýningar hjá FÁST	FÁST		14.maí	Júní
	Forsendur fjárhagsáætlunar lagðar fram í borgarráði.	FÁST		3.júní*	

Fasi	Verkefni	Ábyrgð undirb. og vinnsla	Afgreiðsla	Dagsetn.	Mán.
◆	Úthlutun fjárheimilda: borgarráð úthlutar fjárhagsrömmum til sviða og skrifstofa og felur þeim að útfæra fjárhagsáætlun næsta árs og næstu fimm ára á forsenum þeirra. Gjaldskrár: lagðar línur um meðhöndlun innri og ytri gjaldskráa vegna vinnslu fjárhagsáætlunar	Borgarstjóri / borgarráð	Borgarráð	3.júní*	◆
FMS-VLR-046 Vinnsla fjárhagsáætlunar og greinargerðar	Vinnufundir fagráða	Fag- og kjarnasvið / skrifstofur		júní - ágúst	Júní - September
	Afgreiðsla fagráða: Fagráð afgreiða tillögu að áherslum og forgangsröðun í málaflokknum til næstu fimm ára.	Fag- og kjarnasvið / skrifstofur	Fagráð	júní - ágúst	
	Vinnsla fjárhagsáætlunar í samræmi við forsendur rammaúthlutunar.	Fag- og kjarnasvið / skrifstofur		júní- sept.	
	Vinnsla launaáætlunar og annarra gagna vegna undirbúnings fjárhagsáætlunar.	Fag- og kjarnasvið / skrifstofur		júní - sept.	
	Vinnsla og frágangur fjárfestingaáætlunar í samræmi við forsendur rammaúthlutunar.	FÁST		júní- sept.	
	Vinnsla greinargerðar. Útfærsla og framsetning greinargerðar og starfsáætlunar.	Fag- og kjarnasvið / skrifstofur		júní- sept.	
	Drög að fjárhagsáætlun kynnt fagráðum. Sviðsstjórar kynna lokadrög að fjárhagsáætlun næsta árs og fimm ára áætlun ásamt starfsáætlun með þjónustumarkmiðum og árangursmælikvörðum og greinargerð fyrir fagráðum. Fagráð staðfestir að drög að starfs- og fjárhagsáætlun séu í samræmi við ákvarðanir fagráðs um áherslur og forgangsröðun og markaða stefnu í málaflokknum.	Fag- og kjarnasvið / skrifstofur	Fagráð	10. sept.*	September
Útkomuspá og fimm ára áætlun. Undirbúningur útkomuspár og fimm ára áætlunar.	FÁST		sept.		
◆	Skil fagsviða á lokadrögum að fjárhagsáætlun og greinargerð Skil fjárfestingaáætlunar og greinargerðar	Fag- og kjarnasvið / skrifstofur		20. sept*	◆
FMS-VLR-047 Frágangur og kynningar	Samantekt skilagagna. FÁST tekur saman áætlun næsta árs og fimm ára áætlun A-hluta og skilar samantekt til borgarstjóra.	FÁST		14. okt.	Október
	Samantekt á frumvarpi að fjárhagsáætlun A-hluta og samstæðu Reykjavíkurborgar.	FÁST		21. okt.	
	Greinargerð með frumvarpi: FÁST leggur fram greinargerð með frumvarpi þar sem lagt er fjárhagslegt mat á tekjur og útgjöld.	FÁST		21. okt.	
	Kynningar: Formenn fagráða og sviðsstjórar kynna starfs- og fjárhagsáætlun næsta árs og til næstu fimm ára í borgarráði.	Fag- og kjarnasvið / skrifstofur		28. okt. - 29. okt.	
◆	Frumvarp að fjárhagsáætlun lagt fram í borgarráði: Borgarstjóri leggur fram frumvarp að fjárhagsáætlun næsta árs og fimm ára áætlun fyrir borgarráð ásamt starfsáætlun.	Borgarstjóri / borgarráð	Borgarráð	28. okt.	◆
Umræður og afgreiðsla	Fyrri umræða: Frumvarp að fjárhagsáætlun og fimm ára áætlun lagt fram í borgarstjórn. Tekjurforsendur afgreiddar.	Borgarstjórn		2. nóv.	Nóv.
	Breytingar milli umræðna: Breytingatillögur lagðar fyrir borgarráð.	Borgarráð	Borgarráð	25. nóv.*	
◆	Síðari umræða og afgreiðsla: Borgarstjórn afgreiðir frumvarp að fjárhagsáætlun, starfsáætlun og fimm ára áætlun.	SBS	Borgarstjórn	7. des.	◆
Frágangur og skil	Frágangur gagna: Svið ganga frá lokafærslum inn í upplýsingakerfi og FÁST tekur saman lokaútgáfu fjárhagsáætlunar.	Fag- og kjarnasvið / skrifstofur		10. des.	Des.
◆	Fjárhagsáætlun 2022 - 2026 skilað til ráðuneytis: FÁST skilar til Samgöngu- og sveitarstjórnarráðuneytis / Hagstofu Íslands.	FÁST		15. des.	◆

* Miðað er við að dagsetning sé "eigi síðar en" hér.

Tíma- og verkáætlun B-hluta
vegna undirbúnings og afgreiðslu fjárhagsáætlunar og fimm ára áætlunar 2022-2026

Fasi	Verkefni	Ábyrgð undirb. og vinnslu	Afgreiðsla	Dagsetn.	
Undirbúningur	Tíma og verkáætlun ársins lögð fram í borgarráði	FÁST	Borgarráð	28.jan	Janúar
	Þjóðhagsspá Hagstofu Íslands að vetri, endurskoðun, gefin út. Fer til rýningar hjá FÁST.	FÁST		19.mar	Mars
◆	Skil B-hluta á drögum að fjárhagsáætlun vegna undirbúnings rammaúthlutunar í A-hluta: Byggðasamlög og fyrirtæki á framlögum sveitarfélaga skila fyrstu drögum að fjárhagsáætlun og mati á útgjaldabreytingum milli ára.	B-hluti		30.jan	◆
Undirbúningur fjárhagsáætlunar	Þjóðhagsspá Hagstofu Íslands að sumri, gefin út. Fer til rýningar hjá FÁST.	FÁST		14.maí	Maí
	Forsendur fjárhagsáætlunar lagðar fram í borgarráði.	FÁST		3.júní*	Júní
	Samráðsfundur FÁST og B-hluta fyrirtækja. Forsendur fjárhagsáætlunar kynntar, mat á stöðu ytri áhrifaþátta, tíma- og verkáætlun fjárhagsáætlunar yfirfarin. Farið yfir skilalíkon og vinnslu.	FÁST		ágúst	Ágúst
◆	Vinnsla fjárhags- og starfsáætlunar í samræmi við forsendur	B-hluti		júní-sept.	◆
Vinnsla fjárhags- og starfsáætlunar	Skilalíkon: Undirbúningur og skil á líkonum fyrir fjárhagsáætlanir B-hluta fyrirtækja	FÁST		13. ágúst.	Ágúst
	Fjárhagsáætlun kynnt og afgreidd í stjórnnum: Framkvæmdastjórar kynna lokadrög að fjárhagsáætlun næsta árs og fimm ára áætlun ásamt starfsáætlun og greinargerð fyrir stjórnun.	B-hluti	Stjórnir fyrirtækja	20.sept.*	September
◆	Skilafrestur B-hluta fyrirtækja á fjárhagsáætlun á breytilegu verðlagi ásamt starfsáætlun	B-hluti		20.sept.*	◆
Frágangur og kynningar	Samantekt á frumvarpi að fjárhagsáætlun A-hluta og samstæðu Reykjavíkurborgar. Samantekin greinargerð fagsviða og B-hluta fyrirtækja.	FÁST		21. okt. *	Október
	Kynningar: Formenn stjórna og framkvæmdastjórar B - hluta fyrirtækja kynna starfs- og fjárhagsáætlun næsta árs og næstu fimm ára í borgarráði	B-hluti		28. okt. - 29. okt.	
◆	Frumvarp að fjárhagsáætlun lagt fram í borgarráði: Borgarstjóri leggur fram frumvarp að fjárhagsáætlun næsta árs og fimm ára áætlun fyrir borgarráð ásamt starfsáætlun.	Borgarstjóri / borgarráð		28. okt.	◆
Umræður og afgreiðsla	Fyrri umræða: Frumvarp að fjárhagsáætlun og fimm ára áætlun lagt fram í borgarstjórn	Borgarstjórn		2. nóv.	Nóv.
	Breytingar milli umræðna: Breytingatillögur lagðar fyrir borgarráð	Borgarráð	Borgarráð	25. nóv.*	
◆	Síðari umræða og afgreiðsla: Borgarstjórn afgreiðir frumvarp að fjárhagsáætlun, starfsáætlun og fimm ára áætlun.	SBS	Borgarstjórn	7. des.	◆
Frágangur og skil	Frágangur gagna: Gengið frá lokafærslum inn í upplýsingakerfi og FÁST tekur saman lokaútgáfu fjárhagsáætlunar.	Fyrirtæki / FÁST		10. des.	Des.
◆	Fjárhagsáætlun 2022 - 2026 skilað til ráðuneytis: FÁST skilar til Samgöngu- og sveitarstjórnarráðuneytis / Hagstofu Íslands.	FÁST		15. des.	◆

* Miðað er við að dagsetning sé "eigi síðar en" hér.

Tíma- og verkáætlun árið 2021

Stýrihópur um kynjaða fjárhags- og starfsáætlun

Mánuður	Verkefni	Ábyrgð	Dagsetning
Janúar	Tíma- og verkáætlun lögð fram í Borgarráði samhliða tíma og verkáætlun fjárhagsáætlunar.	Stýrihópur	28.janúar
	Stofnun starfshóps um endurskoðun jafnréttisskimanar.	Stýrihópur	
Febrúar	Fundur með starfshópum fag- og kjarnasviða um kynjaða fjárhags og starfsáætlun (tilgangur funda er að fjalla um áætlun þeirra um greiningar, framkvæmd og eftirlit vegna KFS skv. tíma- og verkáætlun fjárhagsáætlunar).	Stýrihópur	
Apríl	Fundur með öllum starfshópum fag- og kjarnasviða þar sem þau kynna áætlanir sinna sviða fyrir stýrihópnum og starfshópum hinna sviðanna.	Stýrihópur	lok apríl
Maí	Fundur með fjármálahópi. Fjármálahópur kynnir niðurstöður jafnréttisskimana á skuldbindingum og áætlunum og fjárfestingaráætlun.	Stýrihópur	
	Kynning: Starfshópur um jafnréttisskimanir kynnir sínar niðurstöður. Undibúningur innleiðingu hefst.	Stýrihópur	21.maí
September	Innleiðing á nýju skipulagi jafnréttisskimana hefst.	Stýrihópur	
Október	Skipulag og framkvæmd KFS: Endurmeta skipulag, skoða hvað gengur vel og hvað ekki. Koma með tillögur ef einhverju þarf að breyta í innleiðingarferlinu/verklagi.	Stýrihópur	
Nóvember	Fundur með öllum starfshópum fag- og kjarnasviða þar sem þau kynna vinnu ársins fyrir stýrihópnum og starfshópum hinna sviðanna (niðurstöður greininga, framkvæmd skimana og vinnslu jafnréttismats).	Stýrihópur	lok nóvember
Desember	Nýtt skipulag jafnréttisskimana innleitt og tilbúið til notkunar fyrir fjárhagsáætlun fyrir árið 2023.	Stýrihópur	

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 stærrri 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 byggir 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 frammar 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 ákvarðanatáka 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 borgararinnar 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. Þjónusta skal haga 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 reksturs 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

Borgarráð

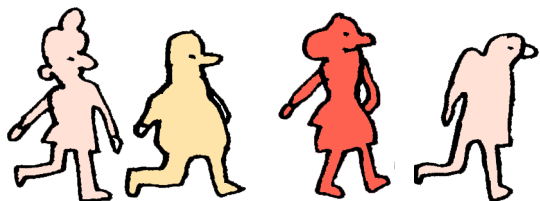
Aðgerðaáætlun - Þjónustustefnu Reykjavíkurborgar

Á fundi stjórnkerfis- og lýðræðisráðs þann 4. september sl. var samþykkt að vísa aðgerðaáætlun Þjónustustefnu Reykjavíkurborgar til borgarráðs. Stjórnkerfis- og lýðræðisráð lagði jafnframt fram svohljóðandi bókun vegna aðgerðaáætlunar:

Stjórnkerfis- og lýðræðisráð þakkar fyrir góða kynningu á aðgerðaáætlun um innleiðingu þjónustustefnu. Aðgerðaáætlunin fellur vel að markmiðum þjónustustefnunnar og er líkleg til að skila góðum árangri ef rétt er á haldið og hún fær nauðsynlegt fjármagn.

Stefán Eiríksson
e.u.

Hjálagt:
Þjónustustefna Reykjavíkurborgar - Aðgerðaáætlun, 2017.



Þjónustustefna Reykjavíkurborgar



Aðgerðaáætlun



Reykjavíkurborg
Skrifstofa þjónustu og reksturs

Innleiðing og eftirfylgni þjónustustefnu - fyrstu skref

Samþykkt þjónustustefnu Reykjavíkurborgar er einkar jákvætt skref í þjónustuþróun borgarinnar. Segja má að með samþykktinni sé í fyrsta sinn frá því að þjónustu- og rekstrarsvið var lagt niður búið að leggja drög að því að samræmd þjónusta og þjónustuveiting sé skilgreind sem hluti af kjarnastarfsemi borgarinnar. Þetta hlutverk skrifstofu þjónustu og reksturs var að mörgu leyti óljóst við stofnun hennar árið 2012 og engir fjármunir til að sinna samræmingahlutverki hafa verið inni í ramma skrifstofunnar.

Í þjónustustefnunni segir að til þess að tryggja að markmið stefnunnar nái fram að ganga skuli gera aðgerðaáætlun til tveggja ára í senn og að ábyrgð á gerð og framkvæmd hennar sé á höndum skrifstofu þjónustu og reksturs. Einnig segir að skrifstofustjóri þjónustu og reksturs beri ábyrgð á samræmdri þjónustu Reykjavíkurborgar og fylgi þjónustustefnunni eftir. Hann beri einnig ábyrgð á því að til séu verklagsreglur og leiðbeiningar í þjónustumálum.

Ljóst er að innleiðing stefnunnar felur í sér ný og umtalsvert aukin verkefni fyrir skrifstofuna og ef ná á árangri á þessu sviði er nauðsynlegt að borgin veiti fjármagn í verkefnið. Um er að ræða umfangsmikið verk og því er í þessari fyrstu aðgerðaáætlun gert ráð fyrir að leggja ákveðnar grunnlínur og innleiða nýja hugmyndafræði við veitingu þjónustu.

Eftirfarandi verða megináherslur næstu tveggja ára:

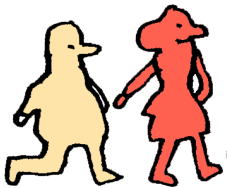
***Að mynda teymi** starfsmanna sem heldur utan um innleiðingu, eftirfylgni og samræmingu ásamt gerð verklagsreglna og leiðbeininga. Lagt er til að stofnað verði þriggja manna teymi til að byrja með sem staðsett verði á þjónustudeild SÞR. **Ekki er til fjármagn í ramma SÞR til að mæta kostnaði við þessa starfsmenn.**

***Að kynna stefnuna** um allt borgarkerfið. Ná þarf til sem allra flestra starfsmanna borgarinnar og því er stefnt að því að eiga fundi með flestum stjórnendum borgarinnar á tímabilinu. Einnig þarf að skipuleggja fræðslu um stefnuna og kennslu í hugmyndafræði og aðferðum við þjónustuveitingu. **Ekki er til fjármagn í ramma til að mæta kostnaði við þetta.**

***Að innleiða gæða og þjónustumælingar** til að meta gæði, árangur og þróun þjónustu borgarinnar. **Ekki er til fjármagn í ramma til að mæta kostnaði við þetta.**

***Að taka upp hugmyndafræði Design Thinking** við útfærslu og hönnun allra þjónustuferla borgarinnar og innleiða hana í alla þjónustu borgarinnar, sjá nánar hér á eftir. **Ekki er til fjármagn í ramma til að mæta kostnaði við þetta.**

Skrifstofa þjónustu og reksturs hefur þegar tekið nokkur skref til að sinna því hlutverki sem henni er ætlað samkvæmt þjónustustefnunni. Til þess að hrinda aðgerðaáætluninni í framkvæmd þarf þó að stækka fjárhagsramma skrifstofunnar. Gera þarf ráð fyrir fjármagn til að ráða inn starfsmenn en einnig þarf að gera ráð fyrir fjármagn til kaupa á ráðgjöf og annarri þjónustu verktaka. Gert er t.d. ráð fyrir að leita til Capacent til að hefja innleiðingu Design Thinking hugmyndafræðinnar en fyrirtækið er brautryðjandi hér á landi á því sviði. Capacent verður fengið til þess að leiða vinnu við gerð fyrstu ferlanna og þjálfá í leiðinni starfsmenn teymisins. Til lengri tíma er síðan gert ráð fyrir að starfsmenn deildarinnar verði að mestu sjálfbærir hvað þetta varðar. Einnig þarf að gera ráð fyrir kaupum á sérfræðiaðstoð við gæða- og þjónustumælingar og gerð verklagsreglna og leiðbeininga.



Reykjavíkurborg
Skrifstofa þjónustu og reksturs



Tillögur starfshóps um þjónustuveitingu og þjónustustefna Reykjavíkur

Í skýrslu starfshóps um þjónustuveitingu Reykjavíkurborgar frá árinu 2015 er m.a. fjallað um þau skref sem hagkvæm og góð þjónustuveiting þarf að uppfylla.

Samantekið kemur þar fram að mikilvægt sé að:

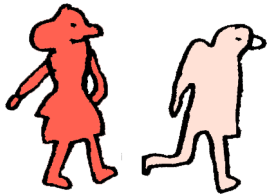
- * þekkja **hverjir séu notendur** tiltekinnar þjónustu,
- * **vita hverjir þarfir notendahópsins eru**,
- * hafa hugfast að notendur vita ekki alltaf hverjar þarfir þeirra eru eða hvar úrlausn er að finna,
- * gæta þurfi að því að fyrir liggi réttar **greiningar á þjónustupörf og þá helst í samvinnu við notendur**,
- * að notendur fái lausn eða þekki næstu skref og sé leiðbeint í þeim efnum,
- * þjónustan sjálf þarf að styðja við upplifun um sanngjarna, góða og rétta þjónustu og
- * eftirfylgni og mat á framkvæmd þjónustunnar þarf að vera með þeim hætti að ávallt sé reynt að styrkja og efla framkvæmd hennar.

Starfshópurinn leit til erlendra fyrirmynda og komst að þeirri niðurstöðu að framsæknar borgir legðu áherslu á að þjónusta þeirra væri vel hönnuð og notendamiðuð, að leiðir til þess að nálgast þjónustuna væru fjölbreyttar og mættu þörfum notenda og að mikilvægt væri að kortleggja vel upplifun notenda af þjónustunni. Starfshópurinn hvatti því til þess að framtíðarstefnumótun í þjónustuveitingu að Reykjavíkurborg ætti í auknum mæli að nýta sér **hönnun sem útgangspunkt í þjónustuveitingu**.

Í sviðsmynd 5 er þjónusta borgarinnar í raun lýst með þessa sýn að leiðarljósi en þar segir m.a. „Hver borgarhluti myndar einingu sem er rekstrarlega hagkvæm og veitir skilvirka **þjónustu sem mætir þörfum borgaranna**.“ og „Í því felst að gegna frumkvæðis- og samræmingarhlutverki í þágu borgarhlutans sem m.a. felst í að **afla upplýsinga og túlka og mæta þörfum og áherslum íbúa** í borgarhlutanum og sérstöðu einstaka hverfa þar sem það á við.“

Í kjölfar þessarar vinnu var mótuð þjónustustefna Reykjavíkurborgar sem lýsir sýn borgarinnar á það hvað þjónustuveiting hennar snýst um. Mikilvægt er talið að stefnan nýtist starfsfólki við dagleg störf um leið og hún setur viðmið og mælikvarða um þjónustu borgarinnar almennt. Þjónustustefnan skiptist í fjögur meginmarkmið sem eru fagmennska, **notendamiðuð hönnun**, skilvirkni og nærþjónusta.

Skrifstofu þjónustu og reksturs leggur hér fram tillögu að aðgerðaáætlun til þess að koma þjónustustefnu Reykjavíkurborgar í virka innleiðingu. Að því verki koma einkum tvær deildir skrifstofunnar; þjónustudeild og rafræn þjónustumiðstöð sem saman vinna að því að þróa og breyta framlínuþjónustu borgarinnar á þann veg að sjálfsafgreiðsla verði raunverulegur fyrsti valkostur borgarbúa þar sem því verður við komið. **Skrifstofa þjónustu og reksturs leggur til að beitt verði aðferðafræði *Design thinking* við að innleiða þjónustustefnu Reykjavíkur og að það verði gert í þeim áföngum sem lýst er síðar í þessu skjali.**



Reykjavíkurborg
Skrifstofa þjónustu og reksturs



Meginþættir í aðferðafræði Design thinking

Aðferðafræði *Design thinking* hefur verið að ryðja sér hratt til rúms síðustu áratugi og hefur fjöldi sveitarfélaga og opinberra aðila nýtt sér þá aðferðafræði í stefnumótun varðandi þjónustu. Í *Design thinking* er leitast við að nota skapandi aðferðir til að varpa nýju ljósi á viðfangsefnið. Áhersla er á samkennd með notanda þjónustunnar og notaðar eru aðferðir eins og að greina upplifunarferli notenda til þess að koma auga á áskoranir og bæta þjónustu. Lagt er upp með það að þjónustustefnumótun sé fyrst og fremst unnin með þarfir notenda að leiðarljósi.

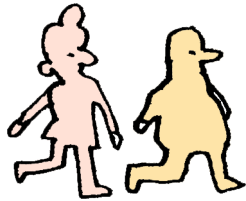
Í þessu stutta yfirliti er hægt að nefna fjóra mikilvæga þætti sem einkenna aðferðafræðina:

***Samkennd** með notendum og starfsfólki. Því miður er auðvelt að missa sjónar á því hverjum við viljum þjóna. Það þarf að setja sig raunverulega í spor notenda bæði til að veita framúrskarandi þjónustu og til þess að hæfileikaríkt fólk framtíðarinnar velji að vinna fyrir Reykjavíkurborg.

***Nýsköpun** er einnig samofin Design thinking, við leyfum okkur að hugsa allt upp á nýtt. Gríðarlega mikilvægur þáttur í því að fara framúr væntingum notenda er að byggja ekki á því gamla, festast ekki í viðjum vanans heldur finna hvaða leið er best út frá þörfum notanda þjónustunar.

***Upplifun** er farin að skipta notendur enn meira máli. Kröfur eru gerðar um það að opinberir aðilar og fyrirtæki sjái fyrir og uppfylli þarfir, einfaldi líf viðskiptavina, séu samfélagslega ábyrg og það að nota þjónustuna skapi jákvæða upplifun. Ferðalag notenda er því greint, lið fyrir lið þar sem við skoðum líðan, upplifun, ferli og helstu vörður.

***Þverfagleg teymi** eru kjarninn í aðferðafræði Design thinking. Þar er leitast við að sprengja upp hina hefðbundnu stofnanahugsun sem verður oft einsleit. Þverfagleg teymisvinna leysir úr læðingi nýja hugsun; við fáum fram ólík sjónarhorn og nýja sýn á gömul vandamál sem skilar miklum ávinningi, betri rekstri og hlúir að skapandi og lausnamiðaðri hugsun til lengri tíma.



Reykjavíkurborg
Skrifstofa þjónustu og reksturs

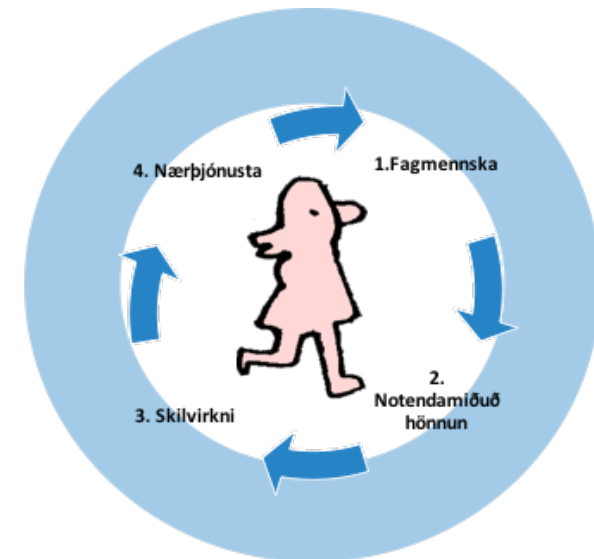


Aðferðafræði Design thinking notuð til þess að innleiða þjónustustefnu Reykjavíkurborgar

Lagt er til að notast verði við aðferðafræði Design thinking til þess að innleiða þjónustustefnu Reykjavíkurborgar. Mörg dæmi eru um að aðferðafræðin hafi nýst opinberum aðilum vel og þá sérstaklega þar sem yfirfærsla yfir í rafrænt umhverfi á sér stað.

Má þar helst nefna **GOV.UK** í Bretlandi sem skilað hefur yfirvöldum 70 milljón punda á ári. **MindLab** í Danmörku þar sem ráðuneyti og sveitastjórnir hafa unnið að umbótaverkefnum í þjónustu og verkefni eins og **Design Driven City**, Helsinki, **Human centered government**, Singapore, **New way to vote** og Los Angeles, **Palo – connected community**. Þessi verkefni eiga það sameiginlegt að vera unnin með framlínufólki, notendum og þverfaglegu teymi fagfólks í einkonar samsköpunarverkefnum þar sem þarfir notenda eru hafðar að leiðarljósi.

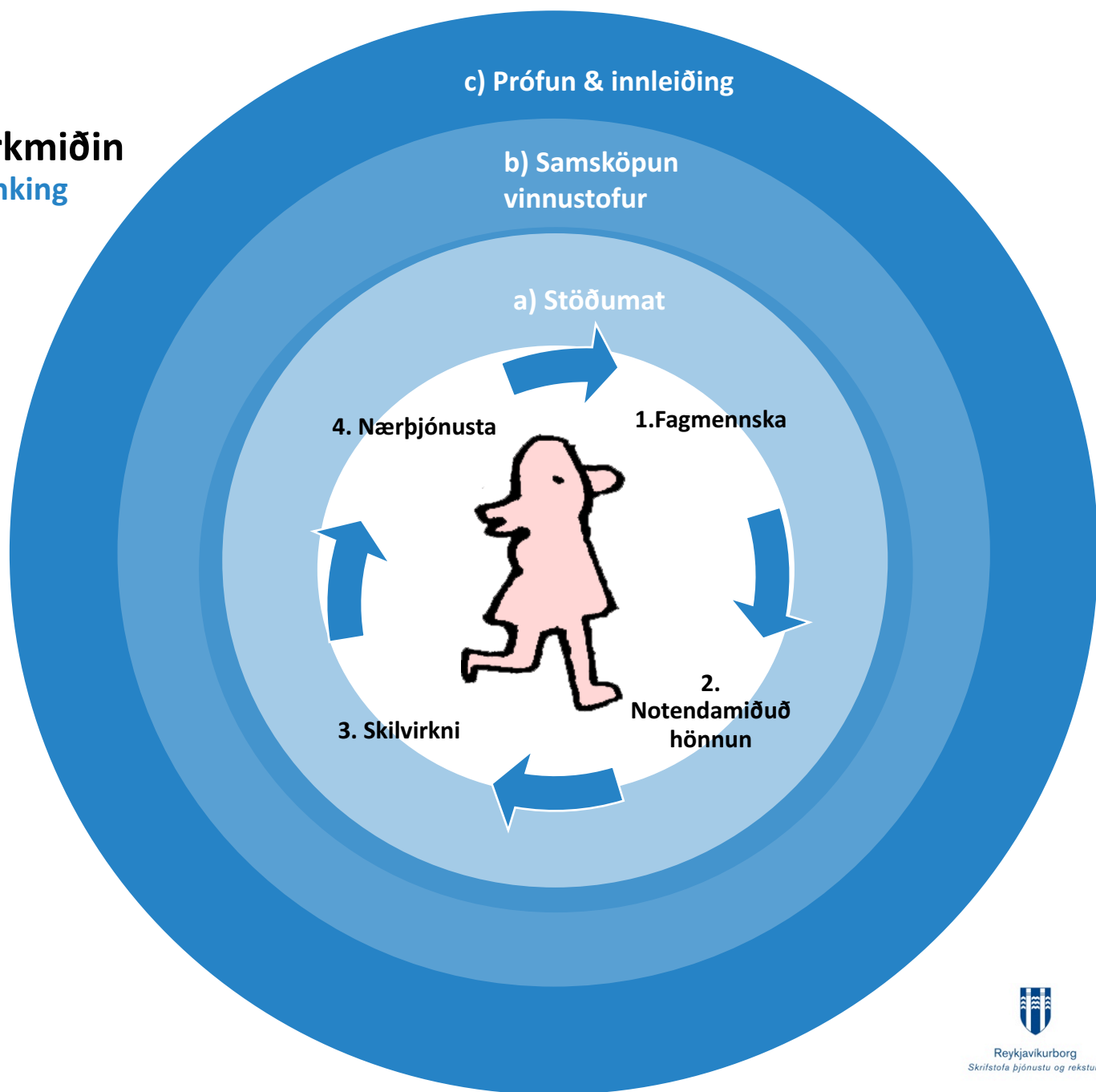
Lagt er til að sú aðferðafræði verði notuð við innleiðingu þjónustustefnu Reykjavíkurborgar til þess að raungera þjónustumarkmiðin. Lagt er til að verkefnið verði unnið í **þremur áföngum**.



Reykjavíkurborg
Skrifstofa þjónustu og reksturs



Þjónustumarkmiðin - Design thinking



Vinnulag

1. áfangi – Stöðumat

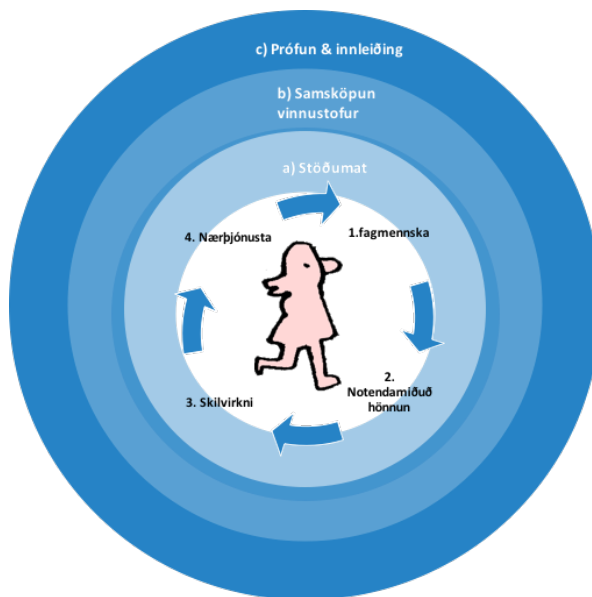
- **Viðtöl við notendur og framlínustarfsfólk** – tekin eru viðtöl við notendur og framlínustarfsfólk. Mikilvægt er að tala einnig við framlínustarfsfólkið því það sér oft mynstur varðandi líðan notenda sem þarf að skilgreina.
- **Vettvangsheimsóknir** – fylgst er með notendum á staðnum, ákveðið verður í samstarfi við stjórnendur hvaða aðferðir verða notaðar (myndbönd, myndatökur, á staðnum, dagsbækur ofl.)
- **Greining gagna** – rýnt í gögn sem til staðar eru um nýtingu, skilvirkni og upplifun (fyrrri mælingar, kannanir o.s.frv.).
- **Customer Journey** – vinnustofur með notendum og framlínu þar sem farið er í gegnum *Customer Journey* og upplifun þeirra kortlögð. Úr þeirri vinnu koma mjög skýr verkefni fyrir hvern fasa er varða úrbætur og nýsköpun.

2. áfangi – Samsköpun vinnustofur

- **Samsköpunarvinnustofur** - með notendum, framlínu og fagfólki. Þar sem stuðst er við niðurstöður úr stöðumati til þess að útfæra og innleiða meginþætti þjónustustefnunar með þarfir notenda að leiðarljósi.
- **Aðgerðaráætlun drög** – lögð fram drög að aðgerðaáætlun og skilgreint hvaða verkefni eigi sérstaklega að prófa með notendum.

3. áfangi – Prófun og innleiðing

- **Vinnustofur þar sem ferlið er prófað** – Endurbætt ferli prófað með því að útbúa raunaðstæður og fá notendur til þess að prófa. Reynt er að greina galla, ef einhverjir eru - strax, þannig að hægt sé að hámarka árangur í innleiðingu.
- **Aðgerðaráætlun fullmótuð og innleiðing hefst** – Taflan notuð til þess að innleiða verkefni á skilvirkan og sýnilegan hátt þegar aðgerðaáætlun liggur fyrir.



Unnið af:

- Halldóri Nikulás Lárussyni, þjónustudeild SPR
 - Ólöfu Björgu Þórðardóttur, SPR
 - Óskari J. Sandholt, SPR
 - Presti Sigurðssyni, rafrænni þjónustumiðstöð SPR
-
- Arnar Jónsson og Þórey Vilhjálmisdóttir frá Capacent komu að hugarflugi og umræðum um þjónustu og Design Thinking. Myndskreytingar og texti um Design Thinking er þeirra.

