

ERINDISBRÉF

Stýrihópur um þjónustuveitingu Reykjavíkurborgar

Ábyrgð:

Borgarstjórinn í Reykjavík.

Inngangur: Reykjavíkurborg veitir borgarbúum ýmiss konar lögskylda og lögheimila þjónustu í gegnum ýmsar gáttir. Þjónustuveiting Reykjavíkurborgar fer fram ýmist miðlægt með rafrænni þjónustu eða í gegnum þjónustu- og símaver Reykjavíkurborgar auk þess sem þjónusta er veitt í hverfum borgarinnar í þjónustumiðstöðvum og öðrum hverfisbundnum stofnunum. Mikilvægt er að jafnræðis sé gætt við þjónustuveitingu og að slík þjónusta sé framkvæmd með hagkvæmum hætti. Þjónustan þarf að vera skilvirk og auðsótt fyrir notendur og því er mikilvægt að rýna reglulega stefnu, markmið og aðgerðir Reykjavíkurborgar þegar kemur að þjónustuveitingu.

Í gildandi stefnumörkun borgarinnar skortir heildstæða stefnumörkun eða sameiginleg markmið er tengjast þjónustuveitingu. Vöntun á heildarsýn á þjónustu borgarinnar getur leitt til óhagkvæmni og ósamræmis í þjónustuveitingu milli sviða og hverfa.

Hlutverk stýrihóps:

Hlutverk stýrihópsins er að móta heildstæða stefnu um þjónustu Reykjavíkurborgar með sérstaka áherslu á rafræna þjónustu.

Stýrihópurinn skipa:

5 kjörnir fulltrúar tilnefndir af stjórnkerfis- og lýðræðisráði.

Starfsmaður stýrihóps: Starfsmaður frá skrifstofu borgarstjóra og borgarritara

Til ráðgjafar og samstarfs:

Stýrihópurinn leiti ráðgjafar innan sem utan borgarkerfis hjá aðilum með sérþekkingu á viðfangsefninu. Þá leiti stýrihópurinn eftir samráði við íbúa og aðra hagsmunaaðila.

Starfstímabil

Stýrihópurinn skili ábyrgðarmanni niðurstöðum eigi síðar en 30. september 2016.

Reykjavík [Dags.]

Dagur B. Eggertsson