



Reykjavíkurborg

# Hagræðing í rekstri Reykjavíkurborgar Staða og næstu skref

13. júní 2106

# Verkefnaskipulag

## Þrjúþætt nálgun á verkefninu

- Hagræðingartillögur í janúar 2016.
- Hagræðingarverkefni sem nær yfir öll svið borgarinnar.
- Ábendingagátt á innri vef.

# Hagræðingartillögur í janúar

- Stöðva útgjaldaaukningu.
- Markmiðið að ná sjálfbærni í rekstri.
- Tillögur á grundvelli fyrirbyggjandi upplýsinga án umfangsmikilla greininga á rekstri.

# Hagræðingarverkefnið

- Markmið verkefnisins er að ná sjálfbærni í rekstri og sjóðstreymi A-hluta þannig að A- hluti hafi til lengri tíma fjárhagslega burði til að fjármagna rekstrarútgjöld.
- Verkefnið er langhlaup og er hugsað til tveggja ára.
- Ítarleg greining og tillögugerð fyrir eitt svið í einu.

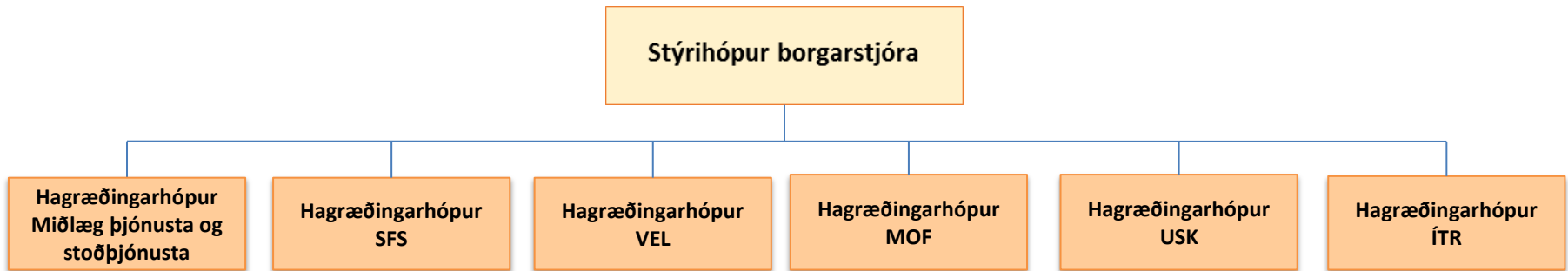
# Forsendur

- Kostnaður er afleiðing frekar en orsök
  - Nauðsyn
  - Ónauðsyn
  - Sóun
- Að takast á við kostnað felst í að takast á við kostnaðarvaldana
  - Greina þá og skilja samhengi.
- Lykilatriði – gagnaöflun, tölulegar forsendur og staðreyndir (ekki bara krónur og aurar)
- Tölulegar upplýsingar – Velta við öllum steinum
- Gagnrýnin hugsun
- Hugsa út fyrir boxið
- Auðmýkt og virðing gagnvart viðfangsefninu og hagsmunaaðilum.
- Trúnaður gildir í verkefninu.

# Leiðarljós

- **Grunnþjónusta:** Staðinn verður vörður um grunnþjónustu.
- **Gjaldskrár:** áfram stillt í hóf.
- **Starfsmenn:** Fjöldi stöðugilda verði takmarkaður og hægt á nýráðningum eftir því sem kostur er.
- **Húsnæði:** Stefnt verði að betri nýtingu húsnæðis.
- **Innkaup:** Stefnt verði að aukinni hagkvæmni í innkaupum.
- Byggt verði á rammastjórnun og jafnréttismat lagt til grundvallar.

# Verkefnaskipulag



## Stýrihópur

### Hlutverk:

- Yfirumsjón með verkefninu.
- Yfirfara og samþykkja upplegg í áherslum og gildum.
- Rýna niðurstöður hagræðingarrhópanna.
- Almenn stefna og aðhald í verkefninu.
- Eftirfylgni með framgangi verkefnisins.
- Samþykkir/hafnar/forgangsraðar endanlegum aðgerðum.

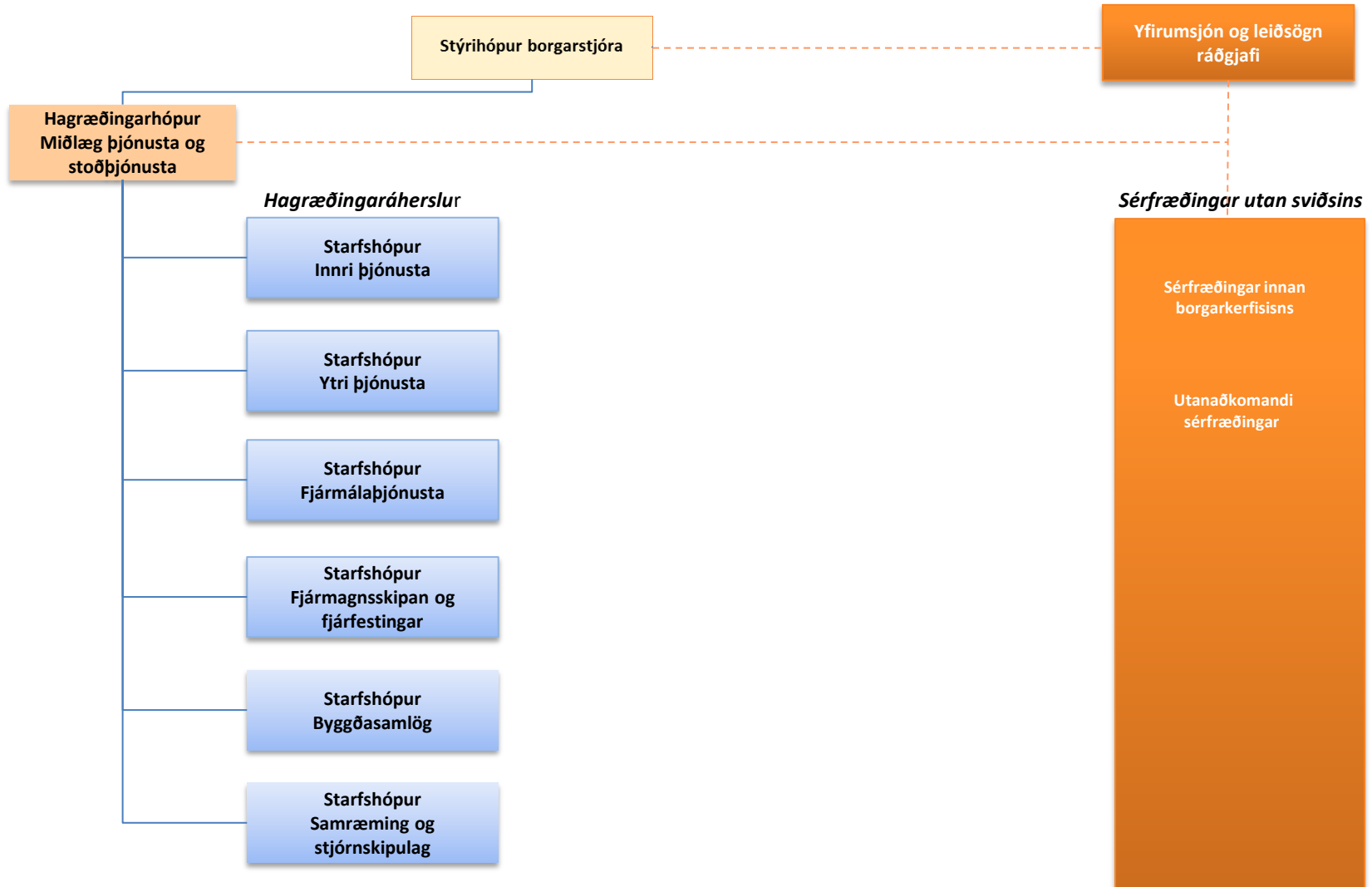
## Hagræðingarrhópur

### Hlutverk:

- Skilgreinir mismunandi hagræðingaráherslur.
- Tilnefnir þátttakendur í starfshópa og í sumumtilfellum í verkefnahópa.
- Veitir aðhald varðandi áherslur, verkefni og greiningar.
- Skilgreinir greiningar sem að lágmarki þarf að framkvæma.
- Rýnir niðurstöður starfshópa.
- Samþykkir/hafnar/forgangsraðar niðurstöðum og tillögum starfshópa. Vinnur að tillögum til stýrihóps.

# Verkefnaskipulag

## Hagræðingarhópur: miðlæg þjónusta og stoðþjónusta



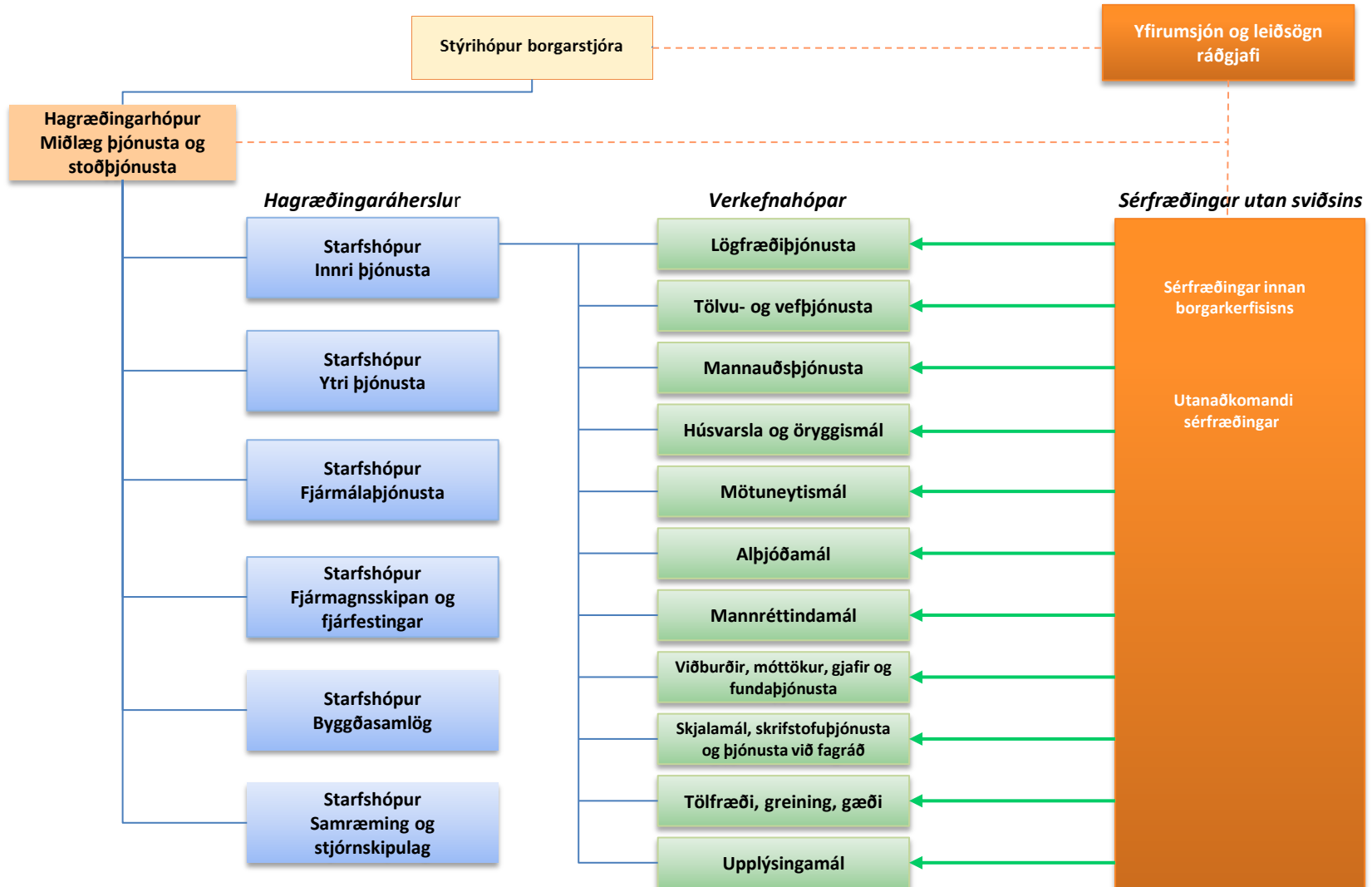


# Greiningar

- Grunngreiningar
  - Staðlaðar greiningar – stöðugildi, annar rekstrarkostnaður, húsnæðiskostnaður (gagnagrunnar)
  - Starfagreiningar
- Verkefnatengdar greiningar
  - Fyrirfram skilgreindar og frumkvæði verkefnahóps
- SVÓT- greiningar
- Forgangsröðun greininga eftir mikilvægi

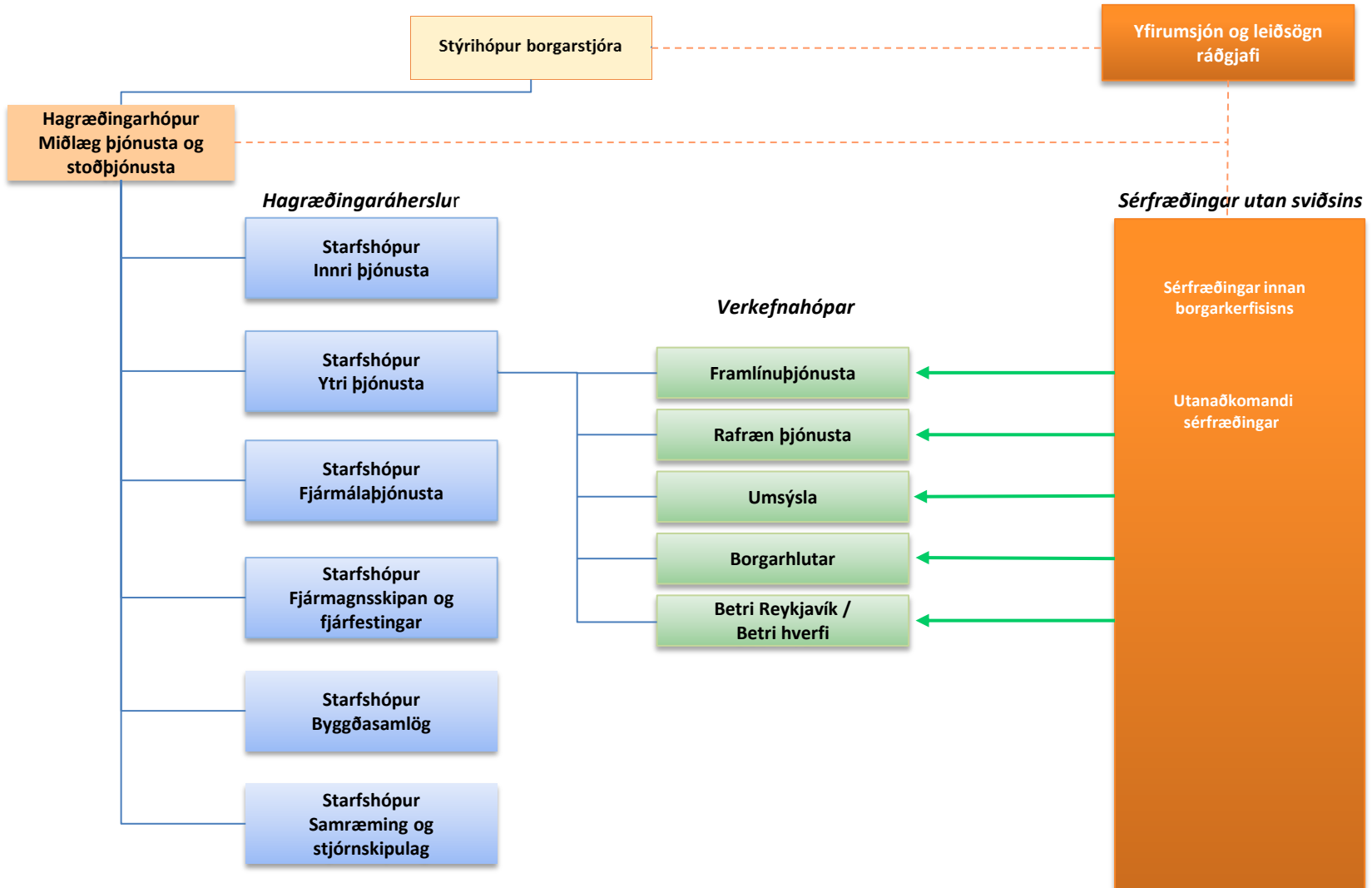
# Verkefnaskipulag

## Hagræðingarhópur: miðlæg þjónusta og stoðþjónusta



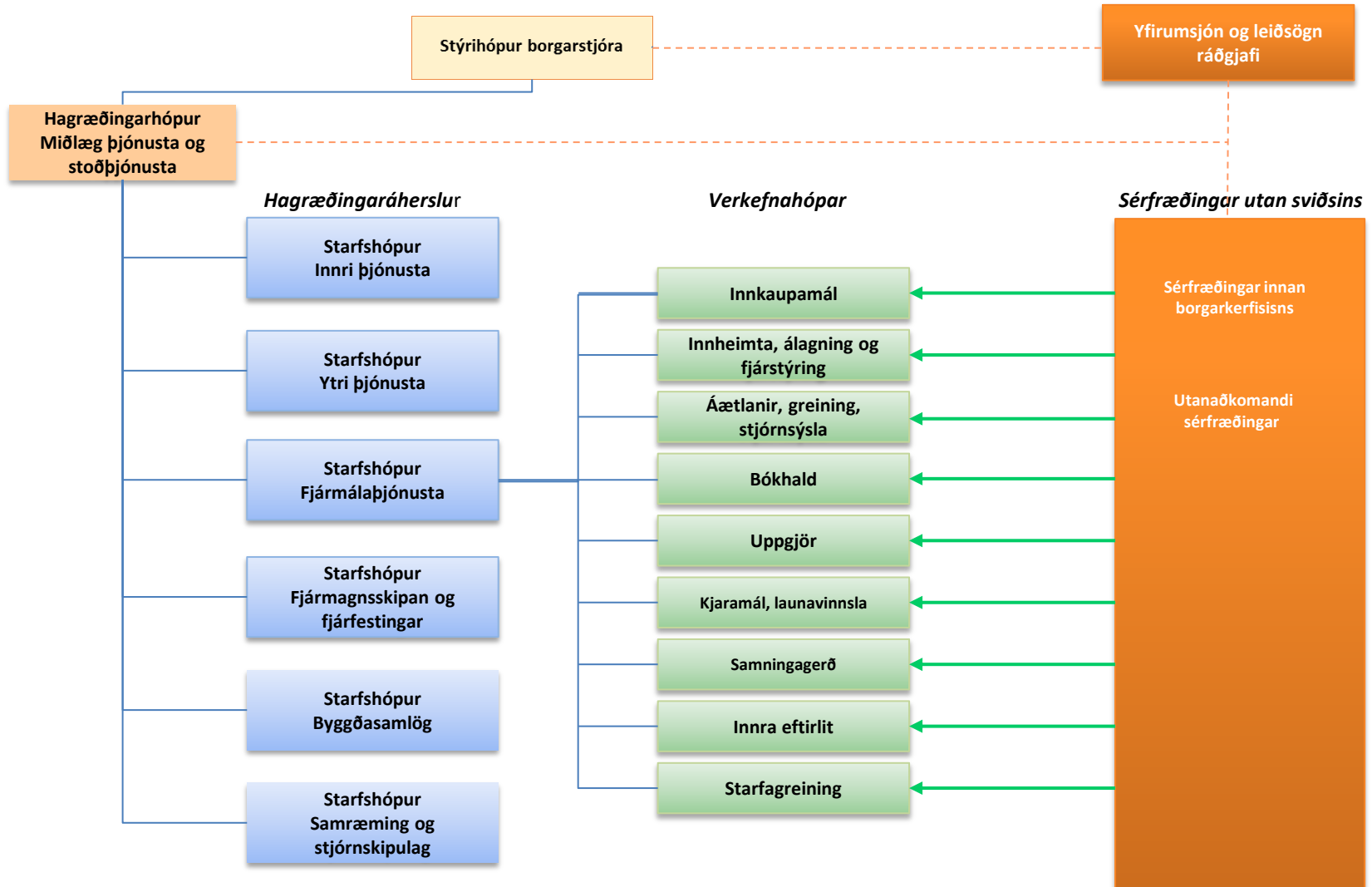
# Verkefnaskipulag

## Hagræðingarráðgjafi: miðlæg þjónusta og stoðþjónusta



# Verkefnaskipulag

## Hagræðingarhópur: miðlæg þjónusta og stoðþjónusta



# Stuðningur við verkefnaþópa

Stuðningsteymi:

- Innkaup og annar rekstrarkostnaður
- Upplýsingar sem varða húsnæðismál
- Yfirlit yfir þróun á stöðugildum og launakostnaði (launabókhalld)
- Starfagreiningar-stuðningur við undirbúning og framkvæmd

## Áfangaskil

- Verkefnahópar hafa verið að störfum frá því í byrjun mars
- Skila niðurstöðum greininga til starfshópa þessa dagana
- Starfshópar taka við gögnum, forgangsraða og vinna tillögur til hagræðingarhóps miðlægrar þjónustu og stoðþjónustu eftir miðjan ágúst

# Verkefnahópar

Innri þjónusta	Ytri þjónusta	Fjármálaþjónusta
Lögfræðiþjónusta	<b>Framlínubjónusta</b>	Innkaupamál
Tölvu- og vefþjónusta	<b>Rafræn þjónusta</b>	Fjárstýring
Mannauðsþjónusta	Umsýsla	Áætlanir, greining, stjórnþýsla
Húsvarsla og öryggismál	<b>Borgarhlutar</b>	Bókhald
Mötuneytismál	<b>Betri hverfi/betri Reykjavík</b>	Kjaramál, launavinnsla
Alþjóðamál		Samningagerð
Mannréttindamál		Innra eftirlit
Viðburðir, móttökur, gjafir og fundþjónusta.		
Skjalamál, skrifstofufulltrúar og þjónusta við fagrað.		
Tölfræði, greining, gæði		
Upplýsingamál		

# Greiningar hópanna

- **Upplýsingamál**
  - Stöðugildapróun, fjöldi fréttatilkyninga, fjöldi fjölmiðlafyrirspurna, útgefið efni, auglýsingakostnaður, vöktun samfélagsmiðla, niðurstöður starfagreiningar o.fl.
- **Lögfræðipjónusta**
  - Greining á aðkeypti vinnu, niðurstöður starfagreiningar og þróun stöðugilda.
- **Mötuneytismál**
  - Þróun rekstrarkostnaðar, fjöldi notenda, tegund mötuneyta, matarsóun o.fl.



# Greiningar hópanna

- Tölvu- og vefþjónusta
  - Fjárfestingar í tölvubúnaði, þróun stöðugilda, rekstrarkostnaður o.fl.
- Alþjóðamál
  - Fjöldi samninga og aðild að alþjóðlegum samtökum, greining ferðakostnaðar og niðurstöður starfagreiningar o.fl.
- Tölfræði, greining, gæði
  - Þróun stöðugilda, aðkeypt vinna, niðurstöður starfagreiningar o.fl.

## Greiningar hópanna

- Skjalamál, skrifstofuþjónusta og þjónusta við fagráð
  - Rekstrarkostnaður, niðurstöður starfagreininga og þróun stöðugilda o.fl.
- Mannréttindamál
  - Greining á umfangi í samræmi við niðurstöður starfagreininga o.fl.
- Húsvarsla, ræsting og öryggismál
  - Greining á þróun rekstrarkostnaðar og þróun stöðugilda o.fl.

## Greiningar hópanna

- Viðburðir, móttökur, gjafir og fundþjónusta
  - Fjöldi viðburða og móttaka og kostnaður vegna þeirra. Umfang gjafakaupa. Kostnaður vegna kaffiþjónustu o.fl
- Umsýsla – pappír og pósthjónusta.
  - Umfang póstsendinga, pappírs og forprentaðs pappírs og kostnaður vegna þess. Mat á ávinningi aðgangsstýrðrar prentunar o.fl.

## Greiningar hópanna

- Mannauðspjónusta

- Umfang mannauðspjónustu í stöðugildum og launakostnaði, greining á hlunnindum, námsleyfum, verkferlum, umfang fræðslu á vegum Rvk, kostnaður vegna ráðninga (ráðningaþjónusta og auglýsingakostnaður), fjöldi starfsmatsbeiðna, fjöldi eineltismála, fjöldi vinnuslysa o.fl.

# Greiningar hópanna

- Innkaupamál
  - Umfang innkaupa, fjöldi innkaupaaðila, fjöldi innkaupaferla og hlutfall innkaupa í innkaupaferlum o.fl.
- Innheimta og fjárstýring
  - Umfang skilgreint í samræmi við niðurstöður starfagreiningar o.fl.
- Áætlanir, greining og stjórnarsýsla
  - Stöðugildagreiningar, greining á umfangi verkefna í samræmi við starfagreiningar, þróun rekstrarkostnaðar, fjöldi ábyrgðamanna kostnaðarstaða, fjöldi viðauka o.fl.

# Greiningar hópanna

- Bókhald
  - Fjöldi reikninga, hlutfall rafrænna reikninga, fjöldi færslna í bókhaldi, stöðugildapróun og greining verkþátta út frá niðurstöðum starfagreiningar.
- Uppgjör
  - Fjöldi uppgjöra, greining verkefna út frá niðurstöðum starfgreiningar, kostnaður vegna miðlægrar uppgjörspjónustu o.fl.
- Innra eftirlit
  - Tölfræði um samþykkt reikninga, kortlagning verklagsreglna í fjármálaþjónustu o.fl.

## Greiningar hópanna

- Samningagerð í fjármálaþjónustu
  - Yfirlit samninga er varða fjármálaþjónustu (innheimta, fjárstýring, vátryggingar) o.fl.
- Kjaramál og launavinnsla
  - Innkaupagreiningar, villugreiningar í launavinnslu, stöðugildapróun og próun launakostnaðar, fjöldi launaseðla og launamiða, fjöldi samningsaðila, samanburðarupplýsingar varðandi launavinnslu o.fl.

# Rafræn þjónusta

- Rafrænar umsóknir
  - Er hagstæðara til lengri tíma að hafa allar umsóknir rafrænar, þá tímasparnað fyrir þjónustuþegann, framlag vinnutíma að hálfu starfsmanns, er jafnvel tvíverknaður í gangi?“
- Rafræn skilríki og undirskriftir
  - „Er mögulegt að hafa innskráningu í Rafræna Reykjavík eingöngu með rafrænum skilríkjum/Ísland.is en ekki innskráningu með notendanafni og lykilorði? Hverjir eru kostir og gallar þess? Þarf að huga að sérstaklega að einhverjum hópum eins og eldra fólki eða fyrirtækjum? Er hægt að notast eingöngu við í Rafrænni Reykjavík rafrænar undirskriftir? Væri það tímasparnaður fyrir þjónustuþega og starfsmenn borgarinnar? “
- Rafræn birting í heimabönkum
  - „Birting rafrænna reikninga: Hvað birtir borgin í heimabanka? Er þörf á því að birta allt frá borginni í heimabanka? Hverjir eru kostir og gallar við að birta rafræna reikninga frá borginni eingöngu inni á Rafrænni Reykjavík eða mínum síðum? Er betri eða verri þjónusta að hafa þetta eingöngu birt í þannig? Er þörf á því að birta t.d. launaseðla frá borginni í heimabanka? Er einhver önnur leið betri eða verri?“



# Rafræn þjónusta

- Vefþjónusta
  - „Er hagar í því að hafa vefþjónustu og rekstur í kringum vefi öðruvísi en nú er? Er tvíverknaður í gangi?“
- Bygginganefndateikningar
  - Meta hagræði/kostnaði við að koma öllum séruppdráttum á rafrænt form.

## Greiningar hópanna- rafræn þjónusta

- Starfagreiningar nýttar til að meta umfang verkefna, bæði fjölda vinnustunda og fjölda umsókna/skipta sem unnið er að tilteknu verkefni
- Fjöldi vefja, léna og þjónusta við vefi
- Kostnaður og þróun kostnaðar
- Greining á fjölda launa- og greiðsluseðla og kostnaður vegna þeirra.
- Greining á fjölda og þróun stöðugilda

# Framlínubjónusta

## Viðfangsefni hópsins

- Símaþjónusta
- Opnunartímar
- Afgreiðsla
- Þjónustumiðstöðvar
- Bílastæðasjóður
- Mannréttindaskrifstofa/  
Fjölmennning/Þjónusta

## Skipt í 3 hópa

- Símaþjónusta &  
Opnunartímar
- Þjónustumiðstöðvar & skörun  
við aðra þjónustu
- Bílastæðasjóður & Afgreiðsla

# Greiningar - framlínubjónusta

- Símaþjónusta & opnunartímar
  - Opnunartímar framlínubjónustu rýndir með tilliti til samræmis og eðli þjónustu, greining á fjölda og eðli símtala og greining á umfangi vinnu við símtöl skv. starfagreiningu.
- Þjónustumiðstöðvar & skörun við aðra þjónustu
  - Mat á skörun þjónustu borgarinnar sem veitt er utan þjónustumiðstöðva við þjónustu þjónustumiðstöðva
- Bílastæðasjóður & afgreiðsla
  - Mat á möguleikum þess að sameina framlínubjónustu Bílastæðasjóðs þjónustuveri Höfðatorgs

# Greiningar - framlínubjónusta

- Starfagreiningar til að meta umfang verkefna
- Innkaupagreiningar og mat á þróun kostnaðar
- Stöðugildagreiningar
- Greining á umfangi framlínubjónustu hjá borginni, fjölda afgreiðslustaða eðli veittrar þjónustu.

## Betri Reykjavík- Betri hverfi

- Mat lagt á umfang lýðræðisverkefnanna tveggja:
  - Mat á rekstrarkostnaði vegna verkefnanna,
  - Fjöldi innkominna hugmynda á Betri Reykjavík og hlutfall hugmynda sem fá afgreiðslu
  - Fjöldi hugmynda í Betri hverfum og tölfræði vegna kosninga
  - Greining á umfangi verkefna samkvæmt starfagreiningu o.fl.

## Borgarhlutar

- Óhefðbundinn hópur sem velti upp ýmsum leiðum varðandi skiptingu í borgarhluta/hverfi
- Heldur áfram vinnu sinni næstu misserin.

## Tímafrestir í fyrsta áfanga

- Hagræðingarhópum miðlægrar þjónustu og stoðþjónustu skilar tillögum til stýrihóps fyrir 30. júní
- Skila þarf síðustu greiningum til starfshóps fyrir 15. maí
- Skil verkefnahópa í samræmi við verk og tímaáætlanir sem verkefnahópar vinna



## Næstu skref

- Mat á verkefninu, árangri og framvindu og endurskoðun verkáætlunar í samræmi við það.
- SFS