

# Starfshópur um gæðakerfi og rekstrarhandbók Reykjavíkur

Tillögur að gæðakerfi og gæðahandbók



REYKJAVÍKURBORG

# Tillögur að gæðakerfi og gæðahandbók

Þann 28. febrúar 2014 skipaði borgarritari starfshóp um gæðakerfi og rekstrarhandbók Reykjavíkurborgar.

Hlutverk starfshópsins var samkvæmt erindisbréfi eftirfarandi:

- Að gera tillögu um sameiginlega rekstrarhandbók Reykjavíkurborgar. Rekstrarhandbókin innihaldi skipulagsskjöl, stefnuskjöl, samþykktir, útgefna reglur, verklagsreglur, vinnulýsingar auk eyðublaða og annars efnis frá miðlægri stjórnslu og öðrum stjórnslueiningum sem varðar alla starfsmenn Reykjavíkurborgar, svo sem um mannauðsmál, fjármál, umhverfismál, þjónustu og annað sem mikilvægt er að tryggja samræmda framkvæmd um.
- Að gera tillögur um útfærslu rekstrarhandbókar, hvernig utanumhaldi og stýringu á henni yrði háttað og hvaða hugbúnaðarkerfi yrði notað. Starfshópurinn hafi að leiðarljósi að fagsvið og skrifstofur borgarinnar geti sett upp handbækur sínar í sama kerfi.
- Að leggja fram kostnaðaráætlun vegna innleiðingar og viðhalds rekstrarhandbókar.
- Að gera tillögu um gæðastefnu Reykjavíkurborgar.
- Að meta umfang og kostnað við heildstæða innleiðingu gæðastjórnunar í stjórnslu Reykjavíkurborgar.

Starfshópin skipuðu Anna Rósa Böðvarsdóttir frá umhverfis- og skipulagsviði, sem jafnframt var formaður hópsins, Guðjón Helgason mannauðsráðgjafi, Svavar Józefsson frá skrifstofu borgarstjóra og borgarritara, Halldóra Káradóttir frá fjármálaskrifstofu, Bjarni Daníelsson frá skrifstofu eigna og atvinnuþróunar, Hrefna Björk Jóhannsdóttir frá skrifstofu þjónustu og reksturs og Ásgeir Björgvinsson frá skóla- og frístundasviði. Eftirtaldir störfuðu einnig mikið með hópnum: Hreinn Hreinsson frá upplýsinga- og vefdeild, Ingibjörg Hallbjörnsdóttir frá skjaladeild, Stefán Þór Finnsson og Grímur Kjartansson frá upplýsingatæknideild og Stefán Viðar Grétarsson frá skrifstofu þjónustu og reksturs. Starfsmaður hópsins var Hugrún Hrönn Kristjánsdóttir.

# Tillögur að gæðakerfi og gæðahandbók

## Um gæðastjórnun og stöðu gæðamála hjá Reykjavíkurborg

- **Tillaga 1:** Sett verði upp sameiginleg gæðahandbók Reykjavíkurborgar sem taki mið af ISO 9001 gæðastaðli og innihaldi efni sem varðar alla starfssemi Reykjavíkurborgar og mikilvægt er að tryggja samræmda framkvæmd um.



ÞJÓNUSTA FYRIR ÞIG



REYKJAVÍKURBORG



# Tillögur að gæðakerfi og gæðahandbók

## Þarfagreining og val á kerfi

- **Tillaga 2:** Skipaður verði starfshópur um innleiðingu á gæðakerfi og gæðahandbók Reykjavíkur. Starfshópurinn fá heimild til að ganga til samninga um kaup og/eða uppsetningu á hugbúnaðarkerfi í samræmi við framsetta þarfagreiningu og innkaupareglur Reykjavíkurborgar, og fylgja eftir innleiðingu þess.
- **Tillaga 3:** Starfshópur um innleiðingu á gæðakerfi og gæðahandbók Reykjavíkur meti kosti þess að velja sama hugbúnaðarkerfi og valið verður fyrir nýtt skjalakerfi Reykjavíkurborgar. Lögð verði áhersla á að velja hugbúnaðarkerfi sem bjóði upp á fleiri kerfiseiningar og/eða öflug forritunarskil til að auka til framtíðar möguleika á samræmdu vinnuumhverfi og samtengingu kerfa. Starfshópurinn skoði einnig hvort hagkvæmt yrði að smíða og viðhalda gæðahandbók með Drupal frjálsum hugbúnaði.



ÞJÓNUSTA FYRIR ÞIG



REYKJAVÍKURBORG



# Tillögur að gæðakerfi og gæðahandbók

## Skipulag gæðastjórnunar hjá Reykjavíkurborg

- **Tillaga 4:** Skipaður verði gæðastjóri Reykjavíkurborgar til að fylgja eftir og koma verkefnum á sviði gæðamála í farveg. Æskilegt er að hann sé stjórnandi og staðsettur í miðlægrri stjórnarsýslu, á skrifstofu borgarstjóra og borgarritara.
- **Tillaga 5:** Ráðinn verði verkefnastjóri gæðamála.
- **Tillaga 6:** Stofnað verði gæðaráð Reykjavíkurborgar sem vinni að stefnumótun, samhæfingu og markmiðasetningu í gæðamálum borgarinnar. Undir gæðaráði starfi samráðsnefnd gæðatengla.



ÞJÓNUSTA FYRIR ÞIG



REYKJAVÍKURBORG



# Tillögur að gæðakerfi og gæðahandbók

## Tillaga að gæðastefnu

- **Tillaga 7:** Gæðastefna verði yfirfarin af gæðaráði eða stjórnendahópi og lögð fyrir borgarráð til samþykktar.



ÞJÓNUSTA FYRIR ÞIG



REYKJAVÍKURBORG



# Tillögur að gæðakerfi og gæðahandbók

## Skipulag gæðakerfis

- **Tillaga 8:** Starfshópur um innleiðingu á gæðakerfi og gæðahandbók Reykjavíkur útfæri skipulag gæðakerfis Reykjavíkurborgar sem felur m.a. í sér að skipuleggja skjala og skráarstýringu. Uppsetning gæðakerfis taki mið af viðurkenndum gæðastöðlum þar sem við á og af því að sum svið/starfseiningar Reykjavíkurborgar eru með vottuð gæðakerfi eða stefna að vottun.



ÞJÓNUSTA FYRIR ÞIG



REYKJAVÍKURBORG





# Tillögur að gæðakerfi og gæðahandbók

## Skipulag á sameiginlegri gæðahandbók

- **Tillaga 9:** Starfshópur um innleiðingu á gæðakerfi og gæðahandbók Reykjavíkur útfæri uppbyggingu gæðahandbókar Reykjavíkur með hliðsjón af umfjöllun um sameiginlega og sérhæfða ferla og skjöl. Útfærslan taki mið af kortlagningu miðlægra ferla og ráðgjöf utanaðkomandi aðila eftir því sem við á.



ÞJÓNUSTA FYRIR ÞIG



REYKJAVÍKURBORG





# Tillögur að gæðakerfi og gæðahandbók

## Kortlagning sameiginlegra ferla

- **Tillaga 10:** Sameiginlegir ferlar verði kortlagðir með áhættumati. Í þeim tilgangi verði settur saman vinnuhópur stjórnenda í miðlægri stjórnsýslu og ráðgjöf fengin.



ÞJÓNUSTA FYRIR ÞIG



REYKJAVÍKURBORG



# Tillögur að gæðakerfi og gæðahandbók

## Innleiðingarferli

- **Tillaga 11:** Við innleiðingu á gæðakerfi og gæðahandbók Reykjavíkur verði tekið mið af innleiðingaráætlun starfshóps um gæðakerfi og rekstrarhandbók Reykjavíkur. Upplýsingatæknideild og utanaðkomandi ráðgjafi rýni tillögur starfshópsins og leggi mat á kosti þess að byggja gæðakerfi og handbók upp með tilbúinni hugbúnaðarlausn annars vegar og með Drupal frjálsum hugbúnaði hins vegar.



ÞJÓNUSTA FYRIR ÞIG



REYKJAVÍKURBORG

