



Þjónustuveiting Reykjavíkurborgar
Skýrsla og umsagnir



Reykjavíkurborg
Skrifstofa þjónustu og reksturs

Hlutverk hópsins

- „Grundvöllur allrar góðrar stefnumótunar er gögn og upplýsingar. Hlutverk starfshópsins er að kortleggja þjónustuveitingu Reykjavíkurborgar og varpa fram sviðsmyndum af færum leiðum og aðferðafræði í þjónustuveitingu. Rýning og niðurstöður hópsins verði grundvöllur fyrir þjónustustefnu Reykjavíkur“



Verkefni hópsins

- Kortleggja þjónustuveitingu Reykjavíkurborgar og greina á milli lögskyldrar og lögheimillar þjónustu
- Skilgreina ólíka hópa borgarbúa, þjónustuparfir þeirra og hvaða þjónustu þeim er nú veitt
- Skilgreina helstu samstarfs- og hagsmunaaðila aðra en borgarbúa sem tengjast þjónustuveitingu
- Kortleggja allar gáttir sem þjónusta er veitt í gegnum og greina á milli þjónustu sem veitt er miðlægt og þjónustu sem er veitt í hverfum
- Kortleggja upplýsingakerfi, önnur verkfæri og verklag sem notað er við veitingu þjónustu og leggja mat á kosti og galla auk þess að leggja mat á hvort hægt sé að auka samræmi, bæta miðlun og viðmót þjónustunnar
- Kortleggja upplýsingagjöf um þjónustu Reykjavíkurborgar og móta tillögur um hana
- Kortleggja gildandi stefnumótun Reykjavíkurborgar sem varðar þjónustuveitingu
- Fjalla um hugmynda- og aðferðafræði um þjónustuveitingu
- Fjalla um Breiðholtsverkefnið og árangur þess sem og um innlendar og erlendar fyrirmyndir um þjónustuveitingu
- Draga upp mögulegar sviðsmyndir um þjónustuveitingu Reykjavíkurborgar





Helstu niðurstöður



Reykjavíkurborg

Skrifstofa þjónustu og reksturs

Kortlagning þjónustu

1	Svið	Málaflokkur	Verkefni	Lög nr.	Staðsetning þjónustu	Eða gátt	Tvör gáttir	Þrjár gáttir	Hópar borgarbúa	Einn hópur	Tveir hópar	Þrjú hópar	Helstu samstarfs-/ ÖBÍ, Proskahjálp, Geð NPA miðstoðin, Ás styrk
9	VEL	Húsnæðismál	Húsnæði fyrir fatlað fólk	Lög um málefni fatlaðs fólks nr.59/1992	Á viðkomandi heimilum. VEL rak 56 heimili fyrir 334 íbúa árið 2014	Á vettvangi		Rafrænt	Fatlaðir einstaklingar	Einstaklingar með fötlun			
13	VEL	Þjónusta við fólk í heimahúsum	Málverðþjónusta	Lög um félagsþjónustu sveitarfélaga nr.40/1991	Á vettvangi, í félagsmiðstöðvum	Á vettvangi	Félagsmiðstöðvar	Rafrænt	Allir borgarþátttakendur að uppfylltum ákv. skilyrðum	Íbúar Reykjavíkur			Félag eldri borgara, ÖB
19	VEL	Ráðgjöf og sérfræðiþjónusta	Þjónusta vegna barna og unglinga	Lög um félagsþjónustu sveitarfélaga nr.40/1991, Barnaverndarlög nr.80/2002	Þjónustumiðstöðvar, skólar, á vettvangi	Á vettvangi	Þjónustumiðstöðvar	Rafrænt	Börn, unglingar og fjölskyldur þeirra	Börn	Unglingar	Fjölskyldur	Vímulaus æska, Rauði ofl.
36	VEL	Ráðgjöf og sérfræðiþjónusta	Sérfræðiþjónusta skóla	Lög um grunnskóla nr.91/2008	Þjónustumiðstöðvar, skólar	Á vettvangi	Þjónustumiðstöðvar	Rafrænt	Foreldrar og börn	Foreldrar	Börn		
37	VEL	Fjárhagsaðstoð	Fjárhagsaðstoð	Lög um félagsþjónustu sveitarfélaga nr.40/1991	Þjónustumiðstöðvar, umsókn	Þjónustumiðstöðvar	umsókn	Rafrænt	Allir borgarþátttakendur að uppfylltum ákv. skilyrðum	Íbúar Reykjavíkur			Velferðarráðuneytið, V Tryggingastofnun
38	VEL	Fjárhagsaðstoð	Stuðningur til virkni við notendur fjárhagsaðstoðar	Lög um félagsþjónustu sveitarfélaga nr.40/1991	Þjónustumiðstöðvar, Atvinnutorg	Þjónustumiðstöðvar	Atvinnutorg	Rafrænt	Allir borgarþátttakendur að uppfylltum ákv. skilyrðum	Íbúar Reykjavíkur			Tryggingastofnun, Vinn starfsendurhæfing, Jar félag eldri borgara í Re
39	VEL	Húsnæðismál	Þjónusta- og öryggisíbúðir fyrir eldri borgara	Lög um félagsþjónustu sveitarfélaga nr.40/1991	Þjónustumiðstöðvar, umsókn. 373 þjónustuíbúðir á vegum VEL árið 2014	Þjónustumiðstöðvar		Rafrænt	Aldraðir	Aldraðir			
40	VEL	Barnavernd Reykjavíkur	Barnavernd	Barnaverndarlög nr.80/2002	Barnavernd Reykjavíkur á vettvangi	Á vettvangi		Rafrænt	Foreldrar og börn	Foreldrar	Börn		Lögreglan, Barnavernd barnaverndaryfirvöld
41	VEL	Húsnæðismál	Búsetuúrræði vegna félagslegra aðstæðna	Lög um félagsþjónustu sveitarfélaga nr.40/1991	Á viðkomandi heimilum, VEL rekur 6 heimili fyrir 47 íbúa	Á vettvangi		Rafrænt	Allir að uppfylltum ákv. skilyrðum	Íbúar Reykjavíkur			
42	VEL	Húsnæðismál	Félagslegt leiguhúsnæði	Lög um félagsþjónustu sveitarfélaga nr.40/1991	Þjónustumiðstöðvar, umsókn. 1.817 almennar félagslegar leiguíbúðir í RVK árið 2014	Þjónustumiðstöðvar	Þjónustumiðstöðvar	Rafrænt	Allir borgarþátttakendur að uppfylltum ákv. skilyrðum	Íbúar Reykjavíkur			Félagsbústaðir
43	VEL	Ráðgjöf og sérfræðiþjónusta	Félagsleg ráðgjöf	Lög um félagsþjónustu sveitarfélaga nr.40/1991	Þjónustumiðstöðvar	Þjónustumiðstöðvar		Rafrænt	Allir borgarþátttakendur	Íbúar Reykjavíkur			
44	VEL	Þjónusta við fólk í heimahúsum	Félagsleg heimþjónusta	Lög um félagsþjónustu sveitarfélaga nr.40/1991	Á vettvangi	Á vettvangi		Rafrænt	Fatlað fólk, aldraðir	Einstaklingar með fötlun	Aldraðir		Heilsugæsla höfuðborg Landspítalinn, Sinnum
45	VEL	Þjónusta við fólk í heimahúsum	Heimahjúkrun	Lög um heilbrigðisþjónustu nr.40/2007	Á vettvangi	Á vettvangi		Rafrænt	Fatlaðir einstaklingar, aldraðir	Einstaklingar með fötlun			Heilsugæsla höfuðborg Landspítalinn, Sinnum
46	VEL	Þjónusta við fólk í heimahúsum	Geðteymi		Á vettvangi	Á vettvangi		Rafrænt	Allir að uppfylltum ákv. skilyrðum	Íbúar Reykjavíkur			Geðhjálp, ÖBÍ, Landspi
	VEL	Húsnæðismál	Húsnæðismál	Lög um heilbrigðisþjónustu nr.40/2007	Á viðkomandi heimilum	Á vettvangi		Rafrænt	Aldraðir	Aldraðir			Húsnæðismál

Helstu niðurstöður – 1

- Gildandi stefnumótun um þjónustu borgarinnar er að hluta til óljós og í raun á ábyrgð hvers fagsviðs, auk þess sem Skrifstofa þjónustu og reksturs veitir þjónustu í Borgartúni 12-14
- Frá skipulagsbreytingum árið 2007 hafa þær einingar er sjá um miðlæga stefnumótun eða samræmingu í þjónustu verið að mestu umboðslausar hvað varðar þann þátt
- Núverandi útfærsla er ekki heppileg til framtíðar



Helstu niðurstöður – 2

- Þjónusta borgarinnar er skipulögð þannig að íbúar þurfa að hafa innsýn í stjórnskipulag Reykjavíkur til að vita hvert þeir eiga að leita eftir þjónustu
- Þjónustuver veitir upplýsingar og leiðbeiningar ásamt afgreiðslu hluta þjónustunnar en er ekki markvisst fyrsti viðkomustaður borgara eins og æskilegt væri



Helstu niðurstöður – 3

- Í gildandi stefnumörkun borgarinnar er ekki að finna neina heildarmynd eða sameiginleg markmið er tengjast þjónustuveitingu
- Þjónustustefna hefur ekki verið mörkuð, heildarsýn á þjónustu borgarinnar er því ekki til staðar
- Ósamræmis gæti í þjónustuveitingu milli sviða og hverfa og borgin hefur ekki skilgreint nægilega vel þá hópa sem veita á þjónustu
- Þjónustuveiting miðast frekar við skipulag fagsviða en þarfir íbúa



Helstu niðurstöður – 4

- Æskilegt er að borgin marki þá stefnu að mæta þörfum íbúa út frá heildarhagsmunum þeirra
- Með samþættri stjórnsýslu og aðgengilegu tæknumhverfi til upplýsingamiðlunar verði íbúum auðveldað að nálgast þjónustu sem í boði er án þess að þekkja stjórnkerfi borgarinnar
- Tryggja þarf skýra verkaskiptingu og samvinnu á milli framlínu og baklínu innan sviða, stofnana og deilda borgarinnar



Helstu niðurstöður – 5

- Á meðal úrbótataækifæra eru t.d.:
 - stórfelld aukning á rafrænni þjónustu
 - reglulegar þjónustukannanir
 - að nýta betur upplýsinga- og samskiptataækni
 - samræmd stefna
 - markviss þjálfun starfsfólks
 - að Reykjavík í heild skilgreini sig í auknum mæli sem þjónustufyrirtæki



Helstu niðurstöður – 6

- Mikilvægt er að alhliða upplýsingaþjónusta fyrir borgina í heild, leiðbeiningar og móttaka ábendinga, fari að sem allra mestu leyti í gegnum rafræna miðla og þjónustuver.
- Vefur borgarinnar verði með þjónustuáherslu og upplýsingamiðlun verði í gegnum fjölmargar gáttir sem geta verið síbreytilegar eftir tíðaranda og markhópum.



Helstu niðurstöður – 7

- Hópurinn setur fram fimm raunhæfar sviðsmyndir til framtíðar um þjónustuveitingu, sem byggja á:
 - framtíðarsýn með hverfaskipulagi
 - áherslu á miðlæga þjónustuveitingu
 - áherslu á þjónustumiðstöðvar
 - framtíðarsýn án hverfa
 - blandaða leið – þar sem eiginleikar ólíkra sviðsmynda eru settir saman í framtíðarsýn sem hópurinn gerir að sinn.





Umsagnir



Reykjavíkurborg

Skrifstofa þjónustu og reksturs

Fjöldi umsagna og flokkun

- Hægt er að flokka umsagnir gróflega í þrennt:
 - 13 jákvæðar umsagnir
 - 3 hlutlausar umsagnir
 - 1 neikvæð umsögn



Jákvæðar umsagnir – Styrkleikar

- Gagnlegar upplýsingar sem nýtast vel við mótun þjónustustefnu
- Sýnir mikilvægi þess að móta samræmda þjónustustefnu Reykjavíkurborgar og aðgerðaráætlun með heildarhagsmuni íbúa að leiðarljósi
- Sýnir galla þá sem felast í núverandi þjónustuveitingu og upplýsingagjöf
- Sýnir fram á mikilvægi rafrænnar þjónustuveitingar
- Varpar upp sviðsmyndum sem nýtast við mótun þjónustustefnu og endurskoðun til framtíðar
- Kallar á breytingar og nýtist við þá vinnu



Jákvæðar umsagnir – Athugasemdir

- Vantar rökstuðning með sviðsmyndum, mætti útfæra betur
- Þyrfti að rannsaka og greina betur, vantar meiri gögn
- Vantar ritrýndar heimildir varðandi hugmyndafræði og útfærslu þjónustu
- Mætti skoða erlendar fyrirmyndir nánar
- Hlutfall þjónustuveitingar ákveðinna þátta skilar sér ekki í skýrslu – sýnir lægra hlutfall en raunin er
- Varað er við þjónustuveitingu byggðri á rekstrarhagkvæmni eingöngu



Hlutlausar umsagnir – Styrkleikar

- Gagnlegar upplýsingar sem nýtast vel við mótun þjónustustefnu
- Hvetur til áherslu á Reykjavík sem þjónustufyrirtæki
- Nýtist til að skoða hlutverk hverfisráða og störf kjörinna fulltrúa, ekki síst í ljósi fjölgunar þeirra
- Sýnir mikilvægi þess að móta samræmda þjónustustefnu Reykjavíkurborgar og aðgerðaráætlun með heildarhagsmuni íbúa að leiðarljósi
- Varpar ljósi á stöðu mála í dag, sem nýtist við ákvarðanatökur í framtíðinni
- Sýnir fram á mikilvægi rafrænnar þjónustuveitingar
- Bendir á nýtingu bókasafna sem afgangslustaði einfaldari þjónustu



Hlutlausar umsagnir – Athugasemdir

- Þyrfti að útfæra betur sviðsmyndir og kostnaðarmeta – Eru þessar leiðir mögulegar yfirleitt
- Útskýra þarf hver hefur stefnumótun málaflokka með höndum
- Starfshópurinn hefði þurft að hafa fulltrúa frá öllum sviðum
- Rafræn þjónusta mikilvæg, en alls ekki má loka á annars konar aðgengi að þjónustu
- Skortir á betri greinargerð þjónustubáttá ákveðinna sviða. Hlutfall þjónustuveitingar skilar sér ekki í skýrslu – Þarf að laga
- Engin grein gerð fyrir þjónustu við ferðamenn
- Hvað með t.d. Borgarsögusafnið sem nú þjónar öllum hverfum, óheppilegt væri að skipta því upp og dreifa



Neikvæð umsögn

- Aðeins enn ein útpynningartillaga á þjónustu
- Óljósar niðurstöður og erfitt að mynda sér skoðun á henni þar sem afar óljóst er með hvaða hætti borginni verður skipt í borgarhluta eða hverfi



Leið 3

- Framtíðarsýn með hverfaskipulagi – Útfærsla með áherslu á þjónustumiðstöðvar
 - Íbúar í Reykjavík búa í afmörkuðum hverfum sem hafa sterka skírskotun í huga þeirra. Íbúinn samsamar sig við hverfið sitt og sækir til þess þá þjónustu sem borgin veitir. Íbúinn á gott aðgengi að fulltrúum hverfisins í gegnum rafræna miðla, síma og skrifstofu. Í gegnum fundi, kosningar og samtöl við fulltrúa hverfisins getur íbúi haft áhrif á ákvarðanir sem varða hverfið og þjónustuna í því.
 - Hverri þjónustumiðstöð er úthlutað fjármagni til að standa undir skilgreindum þjónustubáttum og ber ábyrgð á að tryggja þá þjónustuveitingu. Hver þjónustumiðstöð ráðstafar sínu fé eins og best þykir m.t.t. hagsmuna íbúanna sem hún þjónustar. Áhersla er á að færa sem mest af þjónustunni sem næst þjónustubeganum til að fá heildaryfirsýn yfir verkefni og þjónustubörf íbúanna. Smærri einingar auðvelda upplýsingaflæði og þjónusta við borgarann getur orðið hraðari.
 - Til að tryggja hagkvæmni, jafnræði og skilvirkni í þjónustu við íbúa Reykjavíkur vinna öll fagsvið borgarinnar þverfaglega að því að laga þjónustuna að þörfum íbúa. Metnaður er lagður í samstarf og lausnir sem skila borgaranum mestum árangri með minnstum tilkostnaði.
 - Starfsfólk, þekking og fjármunir fljóta hnökralaust á milli starfsstöðva eftir þörfum á hverjum tíma. Starfsfólk borgarinnar þekkir markmið og þjónustustefnu borgarinnar um að þjónusta sé auðsótt og byggist á jafnræði, hagkvæmni, samræmi, yfirsýn og skilvirkni og vinnur samkvæmt því.



Leið 5

- Blönduð leið:
 - Borginni er skipt í fjóra til fimm borgarluta með um 25-35 þúsund íbúum hver
 - Borgarhlutarnir mynda hver fyrir sig rekstrarlega hagkvæma einingu sem veitir skilvirka þjónustu sem mætir þörfum íbúans
 - Í hverjum borgarluta starfar þjónustuver undir forystu stjórnanda sem hefur yfirsýn yfir þau hverfi sem tilheyra borgarhlutanum
 - Þjónusta er veitt eins nærri íbúanum og hægt er og skilvirkast er í hverju tilviki
 - Þjónusta og húsnæði stofnana í hverjum borgarluta er gert sýnilegra og nýtt við eflingu félagsauðs í hverfum
 - Allir borgarar hafa aðgang að sömu þjónustu í öllum þjónustuverum
 - Mál, en ekki einstaklingar, færast á milli eininga, fjármagn flyst á milli borgarluta eftir þörfum
 - Ráð, sem t.d. má kalla þjónusturáð, skipað kjörnum fulltrúum starfi með miðlægri einingu er hafi umsjón með þjónustuveitingu

