



MINNISBLAÐ

Viðtakandi: Stafrænt ráð
Sendandi: Arna Ýr Sævarsdóttir

Efni: Endurnýjun aðgerðaáætlunar þjónustustefnu Reykjavíkurborgar

Forsaga:

Þjónustustefna Reykjavíkurborgar var fyrst samþykkt árið 2016. Stefnan lýsir samræmdri sýn borgarinnar á það hvernig þjónusta skuli vera veitt og þróuð. Stefnan markaði þáttaskil í þjónustu borgarinnar þar sem aðferðafræði þjónustuhönnunar skyldi beitt á alla þjónustu. Stefnan og aðgerðaáætlun fóru í endurskoðun og opið samráðsferli árið 2022. Borgarráð samþykkti í kjölfarið endurnýjaða stefnu og aðgerðaáætlun þann 28. apríl 2022.

Greinargerð:

Í þjónustustefnunni segir að gera skuli aðgerðaáætlun til tveggja ára í senn til að markmið stefnunnar nái fram að ganga. Gildandi aðgerðaáætlun þjónustustefnunnar frá árinu 2022 þarf því að endurnýja ásamt yfirferð á framgangi núverandi aðgerða. Aðgerðirnar eru níu talsins og falla þær undir meginmarkmið stefnunnar, *fagmennska*, *notendamiðuð þjónusta* og *skilvirkni*. Mikið hefur áunnist frá fyrstu samþykkt stefnunnar og er framgangur aðgerða kynntur í meðfylgjandi skjali.

Niðurlag:

Innleiðing þjónustustefnunnar, líkt og annarra stefna, er langtíma verkefni sem mun aldrei klárast og á ekki að klárast. Því hluti af því að vera leiðandi þjónustuaðili er að reyna sífellt að gera betur, læra af fyrri reynslu og prófa nýja hluti. Aðgerðirnar í endurskoðaðri aðgerðaáætlun endurspeglar þetta, þar sem sumar þeirra haldast óbreyttar á meðan aðrar eru afmarkaðri og taka enda.

F.h. Þjónustu og nýsköpunarsviðs,

Arna Ýr Sævarsdóttir
Skrifstofustjóri þjónustu og umbreytinga