

Borgarráð

***Umsögn forsætisnefndar um skýrslu starfshóps um þjónustuveitingu Reykjavíkurborgar***

Á fundi forsætisnefndar þann 12. febrúar 2016 var lagt fram bréf skrifstofu borgarstjórnar, dags. 17. júlí 2015, þar sem óskað er eftir umsögn forsætisnefndar um meðfylgjandi skýrslu starfshóps um þjónustuveitingu Reykjavíkurborgar, dags. 30. júní 2015.

Forsætisnefnd samþykkti svohljóðandi umsögn:

Forsætisnefnd þakkar fyrir að fá að koma að athugasemdum við fyrirliggjandi skýrslu starfshóps um þjónustuveitingu Reykjavíkur. Forsætisnefnd minnir á að á næsta kjörtímabili mun borgarfulltrúum fjölga úr 15 í að lágmarki 23 og má gera ráð fyrir því að störf þeirra komi til með að taka breytingum. Forsætisnefnd vinnur nú að því verkefni, m.a. með því að endurskoða samþykktir Reykjavíkurborgar, og mun taka mið af niðurstöðum skýrslunnar í þeirri vinnu.

Þá þarf að taka afstöðu til þess við ákvarðanatöku um þær leiðir sem farnar verða með hvaða hætti pólitísk ákvörðun verður – hvort hún á að breytast og færast í ríkari mæli út í hverfin eða hvort hún á áfram að vera í höndum borgarstjórnar, borgarráðs og fagráða. Hlutverk hverfisráða þarf að vera skýrt gagnvart þeirri þjónustu og þeirri stefnumörkun sem á að eiga sér stað í hverfunum.

Linda Sif Sigurðardóttir  
e.u.



Borgarráð Reykjavíkur  
Tjarnargata 11  
101 Reykjavík

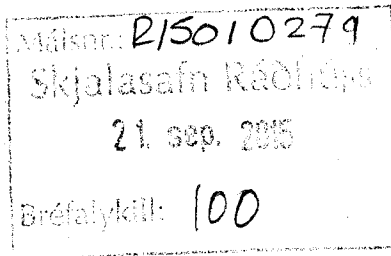
**Efni: Umsögn hverfisráðs Árbæjar vegna skýrslu um þjónustuveitingu Reykjavíkurborgar.**

Á 116. fundi hverfisráðs Árbæjar fimmtudaginn 24. september var samþykkt eftirfarandi umsögn um skýrslu starfshóps um þjónustuveitingu Reykjavíkurborgar.

Hverfisráð Árbæjar telur brýnt að tekið verði mið af ábendingum um þjónustuveitingu sem koma fram í skýrslunni og unnið með það að leiðarljósi að bæta þjónustu við borgarbúa á öllum sviðum með skipulögðum hætti.

Ráðið telur að endurskoða eigi hlutverk þjónustumiðstöðva í grundvallaratriðum með það að leiðarljósi að þar sé veitt þjónusta á sem flestum starfssviðum borgarinnar úti í hverfunum. Hlutverk þeirra við eflingu félagsauðs í hverfum verði skilgreint og styrkt. Þá telur ráðið mikilvægt að unnið verði marvisst að aukinni rafrænni þjónustu við íbúa t.d. með frekari útvíkkun rafrænnar Reykjavíkur.

Í samræmi við framangreint telur hverfisráð Árbæjar að sviðsmynd sú er nefnd er leið þrjú í skýrslunni (*Framtíðarsýn með hverfisskipulagi – útfærsla með áherslu á þjónustumiðstöðvar*) falli vel að þessum markmiðum.



Reykjavík, 16. september 2015

**Borgarráð Reykjavíkurborgar**  
**Tjarnargata 11**  
**101 Reykjavík**

**Efni: Umsögn Hverfisráðs Breiðholts vegna skýrslu um þjónustuveitingu Reykjavíkurborgar**

Á 116. fundi Hverfisráðs Breiðholts þriðjudaginn 15. september var samþykkt eftirfarandi umsögn um skýrslu starfshóps um þjónustuveitingu Reykjavíkurborgar:

Hverfisráð Breiðholts leggur áherslu á að niðurstöður skýrslu um þjónustuveitingu í Reykjavíkurborg verði nýttar til skilvirkra og jákvæðra umbóta á þjónustu við íbúa borgarinnar. Ráðið telur brýnt að stjórnkerfis- og lýðræðisráð taki þá gagnrýni sem fram kemur í niðurstöðum skýrslunnar alvarlega til skoðunar. Nýta þarf að fullu þau tækifæri sem liggja í aukningu og þróun á rafrænni þjónustu.

Ráðið fagnar því að fjallað sé sérstaklega um Breiðholtsverkefnið og telur mikilvægt að þróa stjórnarsýslu og þjónustu borgarinnar í anda þess, þannig að þarfir íbúa, jákvæð hverfisvitund og aukinn félagsauður sé í fyrirrúmi.

Hverfisráð telur að sviðsmynd 3, Framtíðarsýn með hverfaskipulagi – útfærsla með áherslu á þjónustumiðstöðvar, sé ákjósanleg útfærsla fyrir íbúa í Breiðholti, með fyrirvara um kostnað vegna kerfisbreytinga og rekstrarhagkvæmni til framtíðar. Með þeirri sviðsmynd er þjónusta færð nær íbúum, heildaryfirsýn yfir verkefni og þjónustu við íbúa er skýr, upplýsingaflæði gert hraðara og gagnvirkara og tryggt að ráðstöfun á fjármunum þjóni hagsmunum íbúa.

Arnar Snæberg Jónsson,  
verkefnastjóri á Þjónustumiðstöð Breiðholts.

Borgarráð Reykjavíkur  
Tjarnargata 11  
101 Reykjavík

**Efni: Umsögn hverfisráðs Grafarholts og Úlfarsárdals vegna skýrslu um þjónustuveitingu Reykjavíkurborgar.**

Á 86. fundi hverfisráðs Grafarholts og Úlfarsárdals miðvikudaginn 7. október var samþykkt eftirfarandi umsögn um skýrslu starfshóps um þjónustuveitingu Reykjavíkurborgar.

Hverfisráð Grafarholts- og Úlfarsfells þakkar fyrir framkomna skýrslu um þjónustuveitingu Reykjavíkurborgar. Það er mikilvægt að Reykjavíkurborg komi sér hið fyrsta upp stefnu um þá þjónustu sem hún veitir og með hvaða hætti hún er veitt. Hvaða verkefni fara til þjónustumiðstöðva og hver verða miðlæg. Í skýrslunni eru dregnar upp nokkrar sviðsmyndir og er sérstaklega talað um eið fimm sem er blönduð leið hverfaþjónustu og miðlægðarleiðar. Í henni er gert ráð fyrir að hver þjónustumiðstöð þjóni u.þ.b 25.000 íbúum vegna rekstrarlegs hagræðis. Sú hugsun að þjónusta eigi að byggja eingöngu á rekstarar hagkvæmi þjónustuveitanda er að okkar mati varhugaverð því allir borgabúar eiga rétt að sömu þjónustu óháð búsetu. Að þessu sögðu er það okkar mati að leið þrjú þar sem áhersla er lögð á þjónustumiðstöðvar sé sú leið sem myndi best gagnast íbúum borgarinnar og þá sérstaklega úthverfum borgarinnar.



Reykjavíkurborg  
Miðgarður, þjónustumiðstöð  
Grafarvogs og Kjalarness

Málsnr: R15010279  
Skjalasafn Ráðhúss  
24. SEP. 2015  
Bréfalýkill: 100

Ráðhús Reykjavíkur  
bt. Helgu Björk Laxdal skrifstofustjóra  
Ráðhúsinu

101 Reykjavík

Reykjavík 22. september 2015,

Efni: Umfjöllun Hverfisráðs Grafarvogs um skýrslu starfshóps um þjónustuveitingu Reykjavíkurborgar.

Fundurinn var haldinn þriðjudaginn 15. september 2015. Eftirfarandi umfjöllun var bókuð í fundargerðinni.

„Umfjöllun var um skýrslu starfshóps um þjónustuveitingu Reykjavíkurborgar sem gefin var út í júní 2015.

Eftirfarandi bókun varð gerð frá áheyrnarfulltrúa Framsóknar og flugvallavinum:  
„Fulltrúi Framsóknar og flugvallavina vill hafna enn einni útpynningar tillögunni á þjónustu við hverfið eins og þjónustuskýrslan stendur fyrir. Grafarvogur á að fá að standa sem eitt stórt hverfi.“

Eftirfarandi bókun var gerð af hverfisráði Grafarvogs:  
„Hverfisráð Grafarvogs telur skýrslu um þjónustu Reykjavíkurborgar og niðurstöður hennar það óljósar að erfitt er að mynda sér skoðun um hana, þar sem afar óljóst er með hvaða hætti borginni verði skipt í borgarhluta eða hverfi.“

Eftirfarandi bókun var gerð af fulltrúa Bjartrar framtíðar:  
„Fulltrú Bjartrar framtíðar telur vandamál í tengslum við þjónustuveitingu borgarinnar að hluta til tengjast byggðarþróun borgarinnar seinustu áratugi. Með úþpenslu byggðar þar sem byrjað hefur verið á nýjum hverfum áður en innviði hafa verið að fullu klárað í yngri hverfum. Þessi mál horfa þó til betri vegar með nýju aðalskipulagi Reykjavíkur þar sem gert er ráð fyrir að stór hluti nýrrar byggðar byggist upp innan núverandi byggðar.““

*Margrét Richter*

Virðingarfyllst,  
Margrét Richter  
Þjónustumiðstöð Grafarvogs og Kjalarness – Miðgarður



Gylfahlöt 5  
112 Reykjavík  
Sími 411 1400  
Fax 411 1499  
www.midgardur.is

Skýrsla starfshóps um **þjónustuveitingu**  
**Reykjavíkurborgar.**

Umsögn hverfisráðs Háaleitis og Bústaða

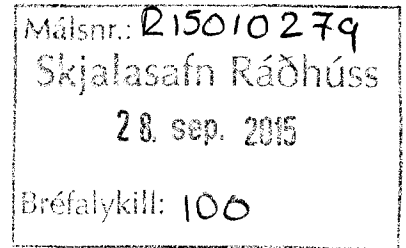
Hverfisráð fagnar gerð skýrslunnar og tekur undir með að nauðsynlegt er að Reykjavíkurborg setji fram samræmdari stefnu um þjónustuveitingu borgarinnar þar sem þjónustan tekur mið af þörfum íbúa frekar en stjórnsýslu borgarinnar.

Með kveðju,

Helga Margrét Guðmundsdóttir  
Verkefnastjóri þekkingarmiðstöðvar  
Síðumúla 39, 108 Reykjavík, sími 411-1569/ 664-7766

Reykjavík, 18. september 2015

Borgarráð Reykjavíkurborgara  
Tjarnargata 11  
101 Reykjavíku



***Efni: Umsögn hverfisráðs Hlíða um skýrslu starfshóps um þjónustuveitingu Reykjavíkurborgar***

Á 121 fundi Hverfisráðs Hlíða þann 20. ágúst 2015 var skýrsla starfshóps um þjónustuveitingu Reykjavíkurborgar kynnt.

**Hverfisráðið vill koma eftirfarandi umsögn til skila.**

*Hverfisráð Hlíða þakkar fyrir kynningu á samantekt um þjónustuveitingu Reykjavíkurborgar og fagnar því að búið sé að kortleggja þjónustuna og greina hvar þörf er á úrbótum. Hverfisráð tekur undir mikilvægi þess að þjónustan sé skilgreind og hönnuð út frá íbúum og þörfum þeirra og sé sveigjanleg í samræmi við það.*

*Hverfisráð óskar eftir að fá að fylgjast með þeirri vinnu sem framundan er við að bæta þjónustu og upplýsingaveitu og vera upplýst reglulega um stöðu mála.*

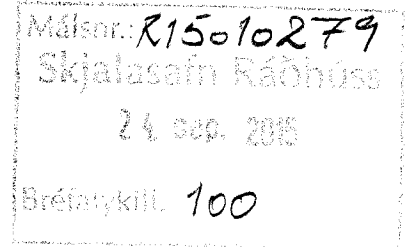
---

Sigríður Arndís Jóhannsdóttir  
Verkefnastjóri, Þjónustumiðstöðvar Miðborg og Hlíðar





Reykjavíkurborg  
Miðgarður, þjónustumiðstöð  
Grafarvogs og Kjalarness



Ráðhús Reykjavíkur  
bt. Helgu Björk Laxdal skrifstofustjóra  
Ráðhúsinu

101 Reykjavík

Reykjavík 22. september 2015,

Efni: Umfjöllun Hverfisráðs Kjalarness um skýrslu starfshóps um þjónustuveitingu Reykjavíkurborgar.

Fundurinn var haldinn fimmtudaginn 17. september 2015. Eftirfarandi umfjöllun var bókuð í fundargerðinni.

Skýrsla starfshóps um þjónustuveitingu Reykjavíkurborgar var tekin fyrir.

Hverfisráð Kjalarness lagði fram eftirfarandi bókun:

„Hverfisráð Kjalarness fagnar því að þessi úttekt skuli hafi verið gerð. Ráðið telur mikilvægt að borgin samþætti alla þá þjónustu sem í boði er og geri hana bæði sýnilegri og aðgengilegri á hverfasvísu. Eins og fram kemur í helstu niðurstöðum þurfa íbúar nú að hafa innsýn í stjórnskipulag borgarinnar til að vita hvert þeir eiga að leita. Þessu verður að breyta. Einnig er mikilvægt að efla rafræna stjórnslu í þjónustu borgarinnar.“

Virðingarfyllt,  
Margrét Richter  
Þjónustumiðstöð Grafarvogs og Kjalarness – Miðgarður



Gylfaflöt 5  
112 Reykjavík  
Sími 411 1400  
Fax 411 1499  
www.midgardur.is



Reykjavíkurborg



Þjónustumiðstöð  
Laugardals & Háaleitis

Málsnr.: R15010279  
Skjalasafn Ráðhóss  
08. OKT. 2015  
Bréfalýkill: 100

Reykjavík 1. október, 2015

Til skrifstofu borgarstjórnar, b.t. Helgu Bjarkar Laxdal

Á 132. fundi hverfisráðs Laugardals sem haldinn var 16. september var fjallað um **skýrslu starfshóps um þjónustuveitingu Reykjavíkurborgar** frá 30. júní 2015. Eftirfarandi umsögn samþykkt undir 4. lið:

*Hverfisráð samþykkir eftirfarandi umsögn:*

*Við fögnum því að þessi skýrsla hafi verið unnin og teljum að það sé afar mikilvægt að fylgst sé með þjónustuveitingu borgarinnar með skipulegum og reglubundum hætti. Skýrslan er gagnleg með tilliti til þeirra upplýsinga sem þar er að finna. Í skýrslunni er þó ýmislegt gagnrýnivert. Sérstaklega viljum við undirstrika skort á samræmi og heildaryfirsýn yfir þjónustuveitingu, þörf á því að móta þjónustustefnu og að þjónustuveiting miðist nú frekar við skipulag fagsviða en þarfir íbúa. Telur ráðið mikilvægt að hlustað verði sérstaklega á raddir íbúa á öllum stigum stefnumótunarinnar og að þeir verði þar virkir þátttakendur.*

*Við tökum undir það sem fram kemur í skýrslunni að svo virðist sem að fólk þurfi að hafa verulega góða innsýn í stjórnskipulag borgarinnar til að vita hvert það eigi að leita með sín erindi. Við teljum að ekki sé næg áhersla lögð á hversu mikið grundvallaratriði það er að þjónustan mæti þörfum íbúanna. Til þess að svo megi verða þarf að rannsaka og greina betur þarfirnar.*

*Við teljum að gagnlegt sé að setja fram þær fimm sviðsmyndir til framtíðar sem settar eru fram í skýrslunni. En teljum jafnframt að það vanti verulega upp á rökstuðning með því hvers vegna starfshópurinn gerir hina svokölluðu blönduðu leið að tillögu sinni um framtíðarskipulag. Og við teljum það verulega varhugavert að leggja slíkt til, miðað við þær afar takmörkuðu upplýsingar og gögn, sem þar liggja að baki. Þess vegna tökum við ekki afstöðu til sviðsmyndanna og teljum að mun ítarlegri vinna og greining þurfi að eiga sér stað til að slíkt sé hægt.*

*Fulltrúi Sjálfstæðisflokks situr hjá við þessa umsögn.*

Þessu er hér með komið á framfæri,

F.h. hverfisráðs Laugardals  
Sigtryggur Jónsson, framkvæmdastjóri.

Reykjavík, 10. nóvember 2015

Borgarráð

***Umsögn um skýrslu starfshóps um þjónustuveitingu Reykjavíkurborgar***

Á fundi Hverfisráðs Miðborgar þann 27. ágúst 2015 var skýrsla starfshóps um þjónustuveitingu Reykjavíkurborgar kynnt.

Hverfisráðið vill koma eftirfarandi umsögn til skila.

*Ráðið vill þakka starfshópi fyrir þeirra vinnu og samantektar um þjónustuveitingu Reykjavíkurborgar og tekur undir þær hugmyndir að þjónustan sé skilgreind út frá þörfum íbúana og nærumhverfi þeirra. Telur hlutverk og samskipti við hverfiskjarna við miðlæg svið geta verið heppileg til aukinna samræmingar.*

*Samþykkt af meirihluta og Júlíus Vífill Ingvarsson situr hjá.*

Sigríður Arndís Jóhannsdóttir,

Verkefnastjóri, Þjónustumiðstöðvar Miðborg og Hlíðar

Reykjavík, 22. september 2015

**Borgarráð Reykjavíkurborgar**

**Tjarnargata 11**

**101 Reykjavík**

**Efni: Umsögn Hverfisráðs Vesturbæjar vegna skýrslu um þjónustuveitingu Reykjavíkurborgar**

Á 138. fundi Hverfisráðs Vesturbæjar fimmtudaginn 10. september var samþykkt eftirfarandi umsögn um skýrslu starfshóps um þjónustuveitingu Reykjavíkurborgar:

Hverfisráð Vesturbæjar lýsir mikilli ánægju með það frumkvæði sem sýnt er með því að fara ítarlega gegnum það hvernig þjónusta borgarinnar er veitt. Slík rýni í bland við reglulegar þjónustukannanir gefur kjörnum fulltrúum góða yfirsýn yfir gæði og framboð þjónustu borgarinnar. Að mati Hverfisráðs Vesturbæjar er það besta fyrirkomulagið ef móttaka þjónustubeiðna og upplýsingar um þjónustu fer að mestu leyti gegnum miðlægt símanúmer og rafræna gátt. Hver þjónustumiðstöð hefur sitt lag á að veita þjónustu og mikilvægast er að þar sé ákveðið svigrúm en tryggt að íbúar gangi að sambærilegri þjónustu að gæðum. Það er knýjandi þörf á því að tekið sé meira tillit til umhverfismála þegar þjónusta borgarinnar er veitt. Þjónusta Reykjavíkurborgar á að veita með sjálfbærum hætti og með sem minnstri mengun.

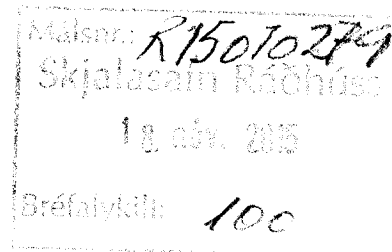
Fyrir hönd Hverfisráðs Vesturbæjar

Hörður Heiðar Guðbjörnsson

Verkefnastjóri, Þjónustumiðstöðvar Vesturbæjar



Reykjavíkurborg  
Íþrótt- og tómsundasvið



Reykjavík, 13. nóvember 2015  
2015070003  
0.5.1

Skrifstofa borgarstjórnar  
Ráðhúsinu  
Tjarnargata 11  
101 Reykjavík

### ***Umsögn um skýrslu starfshóps um þjónustuveitingu Reykjavíkurborgar***

Á fundi íþrótt- og tómsundaráðs í dag var samþykkt eftirfarandi umsögn ráðsins um skýrslu um þjónustuveitingu á vegum Reykjavíkurborgar:

Íþrótt- og tómsundaráð telur mikilvægt að farið sé reglulega yfir þjónustuveitingu Reykjavíkurborgar og hún rýnd til gagns. Þá telur ráðið einnig mikilvægt að mótuð sér skýr þjónustustefna og aðgerðaráætlun henni tengd. Það er fagnaðarefni að Reykjavíkurborg skilgreini sig sem þjónustufyrirtæki. Það er einnig fagnaðarefni að lagt er til að auka verulega rafræna þjónustu hjá Reykjavíkurborg en á sama tíma verður að gæta þess að annað aðgengi að þjónustunni sé til staðar hjá stofnunum borgarinnar. Við kortlagningu og gerð skýrslunnar telur ráðið að heppilegra hefði verið að fulltrúar allra sviða hefðu setið í starfshópnum. Augljóst er að tillögur að sviðsmyndum þarf að útfæra betur og kostnaðarmeta. Þær sviðsmyndir sem dregnar eru upp eru ekki nægilega vel útfærðar eins og staðan er og margt er óskýrt í þeim er varðar sviðin. Skýra þarf betur hver hefur með höndum stefnumótun í málaflokkum og sýna þarf betur fram á að rekstrarkostnaður verði ekki meiri en í núverandi fyrirkomulagi. Ef hugmyndin er sú að brjóta upp stofnanir og setja undir mismunandi hverfastjórnir er ljóst að það mun kalla á endurskoðað fyrirkomulag starfsmannahalds.

Virðingarfyllt,

Ómar Einarsson.





Borgarráð  
Ráðhúsi Reykjavíkur  
Tjarnagötu 11  
101 REYKJAVÍK

***Umsögn mannréttindaráðs um skýrslu starfshóps um þjónustuveitingu Reykjavíkurborgar.***

Í bréfi dags. 17. júlí 2015 er óskað eftir umsögn mannréttindaráðs um skýrslu starfshóps um þjónustuveitingu Reykjavíkurborgar.

Mannréttindaráð tekur undir þá niðurstöðu starfshópsins að Reykjavíkurborg þurfi skýra þjónustustefnu m.a. til að gæta jafnræðis borgaranna. Ráðið bendir á nauðsyn þess að í þeirri vinnu séu hafðir í huga allir þeir hópar sem mannréttindastefnan tekur til. Svo að dæmi séu tekin þarf að huga að mismunandi þörfum fólks m.a. vegna aldurs og fötlunar og uppruna. Einnig þarf að gæta þess að þjónusta kynin með sama hætti og að mismuna ekki hinsegin fólki í þjónustu.

Starfshópurinn leggur m.a. áherslu á að úrbótatækifæri liggi í rafrænni þjónustu. Ráðið tekur undir það enda er rafræn þjónusta umhverfisvæn, sparar vinnu og gerir, sé hún rétt framsett, mörgum fötluðum hægt um vik að nýta sér hana. Jafnframt verði almenningi auðveldað aðgengi að rafrænni þjónustu, t.d. eldri borgurum og öðrum sem hafa ekki greiðan aðgang að tölvum eða skortir þekkingu og færni til að nýta sér rafræna þjónustu.

Ráðið tekur einnig undir að það gæti ósamræmis í þjónustuveitingu milli hverfa sem leiðir af sér brot á jafnræðisreglu borgaranna og við því þarf að bregðast.

Mannréttindaráð tekur ekki afstöðu til þeirra sviðsmynda sem settar eru fram enda kalla þær á meiri yfirlegu og stjórnkerfisbreytingar.

Með kveðju

fh. mannréttindaráðs  
Jóna Vigdís Kristinsdóttir  
verkefnastjóri





Reykjavíkurborg  
Menningar- og ferðamálasvið

Málsnr.: R15010279  
Skjalasafn Ráðhúss  
01. okt. 2015  
Bréfalykill: 100

Reykjavík, 29. september 2015  
RMF15080002

Ráðhús Reykjavíkur - Skrifstofa borgarstjórnar  
Helga B. Laxdal  
skrifstofustjóri skrifstofu borgarstjórnar

### *Umsögn um skýrslu starfshóps um þjónustuveitingu*

Á fundi menningar- og ferðamálaráðs þ. 28. september sl. var lagt fram bréf frá skrifstofu borgarstjórnar dags. 17. júlí með ósk um umsögn ráðsins um skýrslu starfshóps um þjónustuveitingu Reykjavíkurborgar. Halldór Nikulás Lárusson kynnti skýrsluna. Umsögn menningar- og ferðamálaráðs um skýrslu starfshóps um þjónustuveitingu Reykjavíkurborgar var samþykkt.

f.h. menningar- og ferðamálaráðs

*Auður Halldórsdóttir*

Auður Halldórsdóttir  
verkefnastjóri  
skrifstofa Menningar- og ferðamálaráðs

Hjálagt:  
Umsögn menningar- og ferðamálaráðs



## UMSÖGN

**Viðtakandi:** Ráðhús Reykjavíkur - borgarráð

**Sendandi:** Menningar- og ferðamálaráð

---

### *Umsögn menningar- og ferðamálaráðs um skýrslu um þjónustusveitingu Reykjavíkurborgar*

Menningar- og ferðamálaráð fagnar þeirri vinnu sem starfshópur um þjónustusveitingu Reykjavíkurborgar hefur unnið við kortlagningu þjónustusveitingu borgarinnar, sem gagnast mun við mótun þjónustustefnu Reykjavíkurborgar. Tekið er heilshugar undir þá niðurstöðu að Reykjavíkurborg móti sér skýra þjónustustefnu og aðgerðaáætlun tengda henni, auk þess sem áherslum á að auka til muna rafræna þjónustu hjá Reykjavíkurborg er fagnað. Reykjavíkurborg er stjórnvald en hlutverk þess sem þjónustuveitandi er jafn mikilvægt. Ýmsar aðgerðir sem starfshópurinn leggur til í þessa veru eru raunhæfar og jákvæðar.

Almennt má segja að í umfjöllun starfshópsins sé afar lítið fjallað um þá þjónustu sem sviðið veitir með rekstri á menningarstofnunum og Höfuðborgarstofu. Það er einna helst að bókasöfn séu nefnd til sögunnar þótt það láist að geta bókasafnanna í yfirlitinu um lögbundna þjónustu sveitarfélagsins bls. 24. Ýmislegt er óljóst í því hvernig mat er lagt á umfang þjónustu sviðsins og þótt tveir tengiliðir frá Menningar- og ferðamálsviði hafi verið kallaðir inn á einn fund er það mat ráðsins að æskilegra hefði verið að hafa nánara samráð í þessari vinnu. Ekki verður tínt til allt sem snýr að mati á umfangi og eðli þjónustu sem menningar- og ferðamálasvið veitir – en ljóst er að fjölmarga þætti vantar og mat á vægi annarra vekur spurningar, til dæmis er ekki fjallað um þá þjónustu sem veitt er ferðamönnum sem koma til borgarinnar og er meðal verkefna sviðsins. Lagt er til að fundað verði sérstaklega með yfirstjórn sviðsins til að leiðrétta þessi atriði.

Í skýrslunni er farið yfir forsögu núverandi fyrirkomulags þjónustusveitingar hjá Reykjavíkurborg, gildandi stefnumótun og framkvæmd þjónustu borgarinnar og kortlagningu þjónustusveitingar. Í lok skýrslunnar dregur faghópurinn upp fimm ólíkar sviðsmyndir, allt frá fyrirkomulagi með mikilli miðstýringu, að mikilli þjónustu úti í hverfunum. Sviðsmyndirnar fimm sem dregnar eru upp eru því miður ekki nægilega vel útfærðar og hvað starfsemi menningar- og ferðamálasviðs varðar er vandséð að sú sviðsmynd sem hópurinn hallast að sé skynsamleg eða jafnvel framkvæmanleg án þess að til komi mun meiri rekstrarkostnaður en í núverandi fyrirkomulagi. Skortur á nánari útfærslu býður því miður heim hættunni á að tillagan skiljist ekki rétt.

Hvað varðar mikilvæga þjónustupætti á stofnunum sviðsins má vekja sérstaka athygli á eftirfarandi:

Bókasöfn eru víða notuð sem þjónustuver í hverfum, m.a. í Árósum. Bókasöfn eru að mörgu leyti mjög heppileg til þess að veita upplýsingar og aðstoða fólk við einfaldari mál, s.s. umsóknir með rafrænum hætti og veita upplýsingar um þjónustu borgarinnar. Á það er reyndar minnst á einum stað í skýrslunni, á bls 29, þar sem stendur: „Mikill áhugi er hjá öllum sviðum borgarinnar á að efla rafræna þjónustu. Öll sú þjónusta sem er rafræn í boði í dag þarf að vera í boði á þjónustumiðstöðvum eða skilgreindum afgreiðslustöðum borgarinnar, t.d. á bókasöfnum.“

Það er ekki gott að sjá hvernig starfsemi Borgarsögusafns Reykjavíkur fellur inn í þessar ólíku sviðsmyndir. Borgarsögusafn er rétt rúmlega ársgamalt, en það varð til með sameiningu safna í eigu Reykjavíkurborgar – með það skýra markmið að skapa öflugt safn í eigu borgarinnar, með áherslu á samlegð, samræmingu og aukna fagmennsku. Þeirri vegferð er ólokið og ekki er mælt með því að vikið verði af þeirri leið.

Það er skýr áhersla í stefnu safnsins að sinna öllum hverfum borgarinnar og vera í samstarfi við aðrar stofnanir, félagasamtök, fyrirtæki og stofnanir til að ná þeim markmiðum. Nokkur reynsla hefur fengist af slíku, s.s. á Árbæjarsafni og Ljósmyndasafni Reykjavíkur, þar má t.a.m. nefna sýningar, sögugöngur, hverfahátíðir o.fl. Einnig sinnir Borgarsögusafn ákveðnum verkefnum er varða minjavörslu; varðveislu, skráningar, rannsóknir og ýmsa ráðgjöf. Sú þjónusta snertir borgarbúa og ekki síst ýmsar stofnanir borgarinnar sem hafa lögbundinni skyldu að gegna (s.s. við skipulagsgerð og framkvæmdir).

Niðurstaðan er því sú, að hugmyndir um dreifða starfsemi á því sviði sem Borgarsögusafn Reykjavíkur starfar núna er með öllu óheppileg og myndi geta komið niður á því faglega starfi sem unnið er og skert gæði þjónustunnar sem safnið veitir. Hins vegar er safnið vel í stakk búið að starfa með aðilum sem hafa að markmiði að efla menningarstarf í einstökum hverfum, ímynd og hverfavituna og getur lagt sitt lóð á vogarskálarnar í þeim efnum. Hvað varðar bættu rafræna þjónustu, er má taka þeim hugmyndum fagnandi, enda koma þær vel heim og saman við stefnu Borgarsögusafns til lengri og skemmri tíma.

Ef hugmyndin er hins vegar sú að brjóta upp stofnanir og setja undir mismunandi hverfastjórnir er ljóst að það mun kalla á endurskoðað starfsmannahald þar sem söfnin eru byggð upp með þeim hætti að nauðsynleg sérfræðipækking er samnýtt og nýtist ólíkum starfstöðvum. Til að viðhalda þjónustustigi þyrfti því að ráða inn sérfræðinga á hverja starfsstöð. Það er því óskýrt hvernig það muni bæta þjónustu og/eða auka hagræðingu ef í sviðsmyndinni sem hópurinn mælir með felst t.d. að sex menningarhús borgarbókasafnsins heyri undir mismunandi fjárveitingavald og yfirstjórn. Hið sama má segja um hin söfnin tvö: Listasafn Reykjavíkur sem rekur þrjú hús og Borgarsögusafn sem er með einingar á fimm mismunandi stöðum þótt meirihlutinn sé í miðborg/vesturbæ.

Ef hinsvegar er átt við þjónustuver og þjónustuveitingu í þeim skilningi, en ekki að fella allar stofnanir undir hverfaráð og brjóta upp stofnanir á borð við söfn borgarinnar felast mikil tækifæri í því að vera í nánara samstarfi við aðra þjónustuveitendur í hverfum og styðja þannig enn betur við grasrótastarf/áhugamannastarf á sviði menningar um alla borg. Talað er um að vinna með menningarhúsum, efla grasrót - þannig felast í skýrslunni vísbendingar um

að hverfastöðvar verði tengiliðir við miðlægar stofnanir eins og Listasafn eða Borgarsögusafn.

Um leið og þessari skýrslu er fagnað og tekið er heilshugar undir mikilvægi þess að Reykjavíkurborg skilgreini sig enn skýrar sem þjónustufyrirtæki, er hvatt til þess að mun vandaðri og ítarlegri greiningarvinna fari fram, stefnumótun og aðgerðaráætlun ásamt kostnaðarmati liggi fyrir áður en ráðist yrði jafn víðfeðmar stjórnkerfisbreytingar og ráða má af þeirri tillögu um fyrirkomulag sem starfshópurinn setur fram.

#### **Aðrar athugasemdir og leiðréttingar:**

Bls. 22 *Tafla 6. Yfirlit yfir hópa þjónustuþega hjá hverju sviði.*

Móttaka skólahópa er stór þáttur af starfsemi sviðsins, en Árbæjarsafn, Landsnámssýningin, Sjóminjasafn, Viðey, Ljósmyndasafn Reykjavíkur, Listasafn Reykjavíkur og Borgarbókasafn Reykjavíkur taka öll á móti slíkum hópum. Þetta er ekki endurspeglað sem skyldi í skýrslunni en þessi hópur (börn og unglingar) er aðeins sagður 5,2 % af hlutfalli allra þjónustuþega sviðsins.

Bls. 24. *Tafla 9. Lögheimil þjónusta sem ekki er flokkuð sem lögskyld en með tilvísun í lög, reglugerð eða samþykkt.*

Bókasöfn eru lögbundin þjónusta, sveitarfélaginu er skylt að reka bókasafnsþjónustu samkvæmt bókasafnalögum nr 150/2012.

Borgarsögusafn starfar eftir safnalögum nr. 141/2011 og siðareglum ICOM - Alþjóðaráðs safna,

Listasafn Reykjavíkur starfar samkvæmt safnalögum nr. 141/2011 og lögum um skil á menningarverðmætum til annarra landa nr. 57/2011, siðareglum ICOM - Alþjóðaráðs safna.



Reykjavíkurborg  
Skóla- og frístundasvið

Málsnr: R15010279  
Skjalasafn Ráðhúss  
16. sep. 2015  
Bréfalykill: 100

Reykjavík, 14. september 2015  
SFS2015070065  
0.5.1  
RÞ/ag

Ráðhús Reykjavíkur  
Skrifstofa borgarstjórnar  
Helga B. Laxdal

**Efni: Umsögn um skýrslu starfshóps - R15010279**

Á fundi skóla- og frístundaráðs var lagt fram bréf frá skrifstofu borgarstjórnar, dags. 17. júlí 2015, með ósk um umsögn um skýrslu starfshóps um þjónustuveitingu Reykjavíkurborgar ásamt skýrslu starfshóps um þjónustuveitingu Reykjavíkurborgar, dags. 30. júní 2015.

Umsögn skóla- og frístundaráðs um skýrslu starfshóps um þjónustuveitingu Reykjavíkurborgar samþykkt með 5 atkvæðum skóla- og frístundaráðsfulltrúa Bjartrar framtíðar, Samfylkingarinnar, Vinstri grænna og Framsóknar og flugvallarvina, skóla- og frístundaráðsfulltrúar Sjálfstæðisflokksins sitja hjá.

Þetta upplýsist hér með.

Virðingarfyllst

Ragnar Þorsteinsson  
sviðsstjóri skóla- og frístundaráðs

Hjálagt:  
Umsögn skóla- og frístundaráðs

## Umsögn skóla- og frístundaráðs um skýrslu starfshóps um þjónustuveitingu Reykjavíkurborgar

Í bréfi, dags. 17. júlí sl., óskar skrifstofa borgarstjórnar eftir umsögn skóla- og frístundaráðs um skýrslu starfshóps um þjónustuveitingu Reykjavíkurborgar, dags. júní 2015.

Skóla- og frístundaráð fagnar því að vinna að mótun þjónustustefnu Reykjavíkurborgar er komin vel af stað með niðurstöðum starfshópsins. Kynning á hugmynda- og aðferðafræði þjónustuveitingar sem fram kemur í upphafi skýrslunnar og sögulegt yfirlit yfir þróun þjónustumála hjá borginni er mjög gagnleg og ætti að geta nýst vel í áframhaldandi vinnu við mótun þjónustustefnu Reykjavíkurborgar. Vakin er athygli á því að tölur yfir starfsemi skóla og frístundasviðs sem teknar voru saman á sviðinu virðast ekki hafa skilað sér rétt inn í töflur í skýrslunni. Gerð hefur verið athugasemd vegna þessa við starfsmann starfshópsins á skrifstofu þjónustu og rekstrar sem segir að unnið verði að úrlausn málsins. Mikilvægt er að yfirfara þetta þar sem lagt er til að upplýsingarnar séu nýttar til grundvallar áframhaldandi vinnu við gerð þjónustustefnu Reykjavíkurborgar.

Skóla- og frístundaráð leggur áherslu á að niðurstöður skýrslu starfshóps um þjónustuveitingu Reykjavíkurborgar verði nýttar til skilvirkra og jákvæðra umbóta á þjónustu Reykjavíkurborgar við borgarbúa. Þær sýna því miður að yfirsýn og innsýn borgarbúa í mögulega þjónustu sem þeir eiga vól á er ekki eins góð og efni standa til. Í gildandi stefnumörkun er ekki að finna neina heildarmynd eða sameiginleg markmið sem tengjast þjónustuveitingu. Nauðsynlegt er að samræma umfang og gæði skilvirkrar þjónustu í öllum borgarhverfum og á milli hverfa til að auka jafnræði meðal borgarbúa.

Tekið er undir þau sjónarmið sem koma fram í skýrslunni að sú stefnumótunarvinna sem farið var af stað með á sínum tíma hafi að einhverju leyti runnið út í sandinn eftir skipulagsbreytingarnar 2007. Núverandi stefna er óljós og fyrst og fremst mótuð af hverju fagsviði fyrir sig sem leiðir til ósamræmis í þjónustuveitingu milli sviða og hverfa og leiðir til þess að íbúar þurfa að hafa innsýn í stjórnskipulag Reykjavíkurborgar til að vita hvert þeir eiga að leita eftir þjónustu. Með öðrum orðum: Þjónustuveiting miðast frekar við skipulag sviða en þarfir íbúa.

Tekið er undir eftirfarandi sjónarmið:

- Æskilegt er að borgin marki þá stefnu að mæta þörfum íbúa út frá heildarhagsmunum þeirra. Með samþættri stjórnsýslu og aðgengilegu tæknihverfi til upplýsingamiðlunar verði íbúum auðveldað að nálgast þjónustu sem í boði er án þess að þekkja stjórnkerfi borgarinnar. Tryggja þarf skýra verkaskiptingu og samvinnu milli framlínu og baklínu innan sviða, stofnana og deilda borgarinnar.
- Á meðal úrbótataækifæra má finna stórfellda aukningu á rafrænni þjónustu, reglulegar þjónustukannanir, bættu nýtingu upplýsinga- og samskiptatækni, samræmda stefnu, markvissa þjálfun starfsfólks og að Reykjavík í heild skilgreini sig sem þjónustufyrirtæki.
- Mikilvægt er að alhliða upplýsingaþjónusta fyrir borgina í heild, leiðbeiningar og móttaka ábendinga, fari að sem allra mestu leyti í gegnum þjónustuver og rafræna miðla. Vefur borgarinnar verði með þjónustuáherslu og upplýsingamiðlun verði í gegnum fjölmargar gáttir sem geta verið síbreytilegar eftir tíðaranda og markhópum.

Hvað varðar sviðsmyndirnar 5 sem dregnar eru upp er skóla- og frístundaráð þeirrar skoðunar að upplýsingar um þær séu ekki nógu vel útfærðar til þess að hægt sé að taka afstöðu til þeirra. Full ástæða er til að vinna áfram hugmyndir að sviðsmyndum til að vinna að úrbótum í þjónustu til Reykvíkinga.

Í þessu sambandi er ástæða til að rifja upp markmið stofnunar skóla- og frístundasviðs árið 2011, en þau voru:

Að tryggja heildstæða þjónustu við börn, ungmenni og fjölskyldur þeirra.

Að stuðla að sameiginlegri stefnumótun leikskóla, grunnskóla og frístundamiðstöðva í hverfum borgarinnar og auka þverfaglegt samstarf.

Að efla yfirsýn yfir málaflokkinn og auka hagkvæmni í rekstri starfseininga.

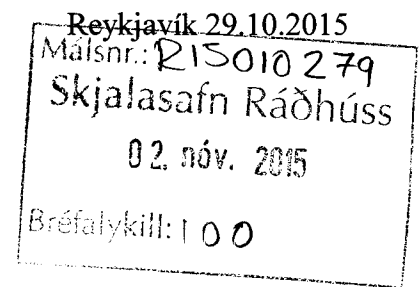
Jákvæð reynsla skóla- og frístundasviðs af samstarfsverkefnum þvert á stofnanir í hverfunum, sbr. Vesturbæjarfléttuna, Austurbæjarslaufuna og Vogina í Grafarvogi, auk Breiðholtsverkefnisins hefur tvímælalaust leitt í ljós að betri tengsl og samhæfing milli stofnana hefur náðst, sem stuðlað hefur að virkjun félagsauðs í hverfunum og aukinni hverfisvitund og hverfamenningu. Þessi reynsla er hvati til að halda áfram á sömu braut.



Reykjavíkurborg  
Umhverfis- og skipulagssvið

Borgarráð Reykjavíkur

Tjarnargötu 11  
101 Reykjavík



Hér með sendist útskrift úr gerðabók umhverfis- og skipulagsráðs frá 28. október 2015 varðandi eftirfarandi mál.

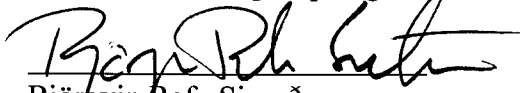
**Þjónustuveitingar hjá Reykjavíkurborg**

Lagt fram bréf borgarráðs dags. 17. júlí 2015 ásamt skýrslu starfshóps um þjónustuveitingu Reykjavíkurborgar. Einnig er lögð fram drög að umsögn umhverfis- og skipulagsráðs dags. 23. október 2015.

*Samþykkt.*

*Vísad til borgarráðs.*

F.h. umhverfis- og skipulagssviðs

  
Björgvin Rafn Sigurðarson

Fylgiskjal: drög að umsögn umhverfis- og skipulagsráðs dags. 23. október 2015.



Reykjavík, 23. október 2015

**Efni: Umsögn umhverfis- og skipulagsráðs um skýrslu starfshóps um þjónustuveitingu Reykjavíkurborgar.**

Á fundi borgarráðs þann 16. júlí var lögð var skýrsla starfshóps um þjónustuveitingu Reykjavíkurborgar, dags. 30. júní 2015. Borgarráð samþykkti að vísa skýrslunni til umsagnar íþróttá- og tómstundaráðs, mannréttindaráðs, menningar- og ferðamálaráðs, skóla- og frístundaráðs, umhverfis- og skipulagsráðs og velferðarráðs auk hverfisráða.

Á heildina litið eru ekki gerðar stórvægilegar athugasemdir við skýrsluna. Helstu umsagnaratriði eru eftirfarandi:

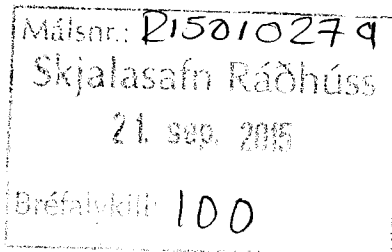
- Skýrslan gefur gott og ítarlegt yfirlit yfir forsögu núverandi þjónustuveitingar hjá Reykjavíkurborg.
- Tilvísunum í ritrýndar heimildir er ábótavant í umfjöllun um hugmynda- og aðferðafræði þjónustuveitingar. Fara mætti nánar í umfjöllun um erlendar fyrirmyndir sveitarfélaga þegar kemur að þjónustuveitingu, þá sérstaklega þegar kemur að rafrænni upplýsingagjöf þar sem mikil áhersla er lögð á hana í skýrslunni.
- Tekið er jákvætt í megin tillögu hópsins hvað varðar upplýsingagjöf: „Upplýsingagjöf um þjónustu borgarinnar sem og birtingarmynd hennar verði samþætt og samræmd. Einnig að vefur Reykjavíkurborgar verði fyrst og fremst þjónustu- og upplýsingavefur frekar en fréttavefur. Fréttum verði fundinn annar farvegur...“
- Tekið er jákvætt í að útfæra þjónustu borgarinnar í samræmi við sviðsmynd 5 eða blönduðu leiðina þar sem borginni er skipt í fjóra til fimm þjónustu-borgarhluta. Í þeirri leið segir að í hverjum borgarhluta starfi þjónustuver sem sé „... [S]tutt af öflugri rafrænni þjónustu sem býður einnig upp á afgreiðslu í gegnum síma, með netspjalli, tölvupósti eða öðrum samskiptaaðferðum.“
  - Hlutverk þjónustuveranna þyrfti þó að afmarka nánar en í sviðsmynd 5 segir m.a. að þau veiti almenna þjónustu, vinni með grasrótinni í hverfunum, fulltrúum skóla, íþróttafélaga, menningarhúsa, tómstundamiðstöðva, sundlauga og annarra sem starfa á vegum borgarinnar innan borgarhlutans.
  - Í sviðsmynd 5 er lögð megináhersla á borgarhlutana og þjónustuverin í þeim en fyrirkomulagi miðlægrar eða samræmdrar þjónustu borgarinnar (miðlægt þjónustuver líkt og í Borgartúni) er ekki lýst. Það þyrfti að gera ásamt því að greina frá samskiptaleiðum og tengslum þjónustuveranna í borgarhlutunum við miðlæga þjónustu.

Heilt á litið er tekið jákvætt í niðurstöður skýrslunnar, þá sérstaklega hvað varðar áherslu á aukna rafræna þjónustu.





Reykjavíkurborg  
Velferðarsvið



Reykjavík, 21. september 2015  
VEL2015020004  
0.11.1

Ráðhús Reykjavíkur  
Borgarráð  
Tjarnargötu 11  
101 REYKJAVÍK

***Umsögn velferðarráðs vegna skýrslu starfshóps um þjónustuveitingu Reykjavíkurborgar.***


Á fundi borgarráðs þann 16. júlí 2015 var lagt fram bréf borgarstjóra, dags. 13. júlí 2015 ásamt skýrslu starfshóps um þjónustuveitingu Reykjavíkurborgar, dags 30. júní 2015.

Borgarráð samþykkti að vísa skýrslunni til umsagnar íþróttá- og tómstundaráðs, mannréttindaráðs, menningar og ferðamálaráðs, skóla - og frístundaráðs, umhverfis- og skipulagsráðs og velferðarráðs auk hverfisráða.

Á fundi velferðarráðs þann 17. september 2015 var umsögn velferðarráðs vegna skýrslu starfshóps um þjónustuveitingu Reykjavíkurborgar lögð fram.

Umsögn velferðarráðs er hér með send borgarráði til kynningar.

Virðingarfyllt,

  
Steinar Eiríksson  
sviðssjóri

**Umsögn velferðarráðs vegna skýrslu starfshóps um þjónustuveitingu Reykjavíkurborgar lögð fram á fundi velferðarráðs þann 17. september 2015.**

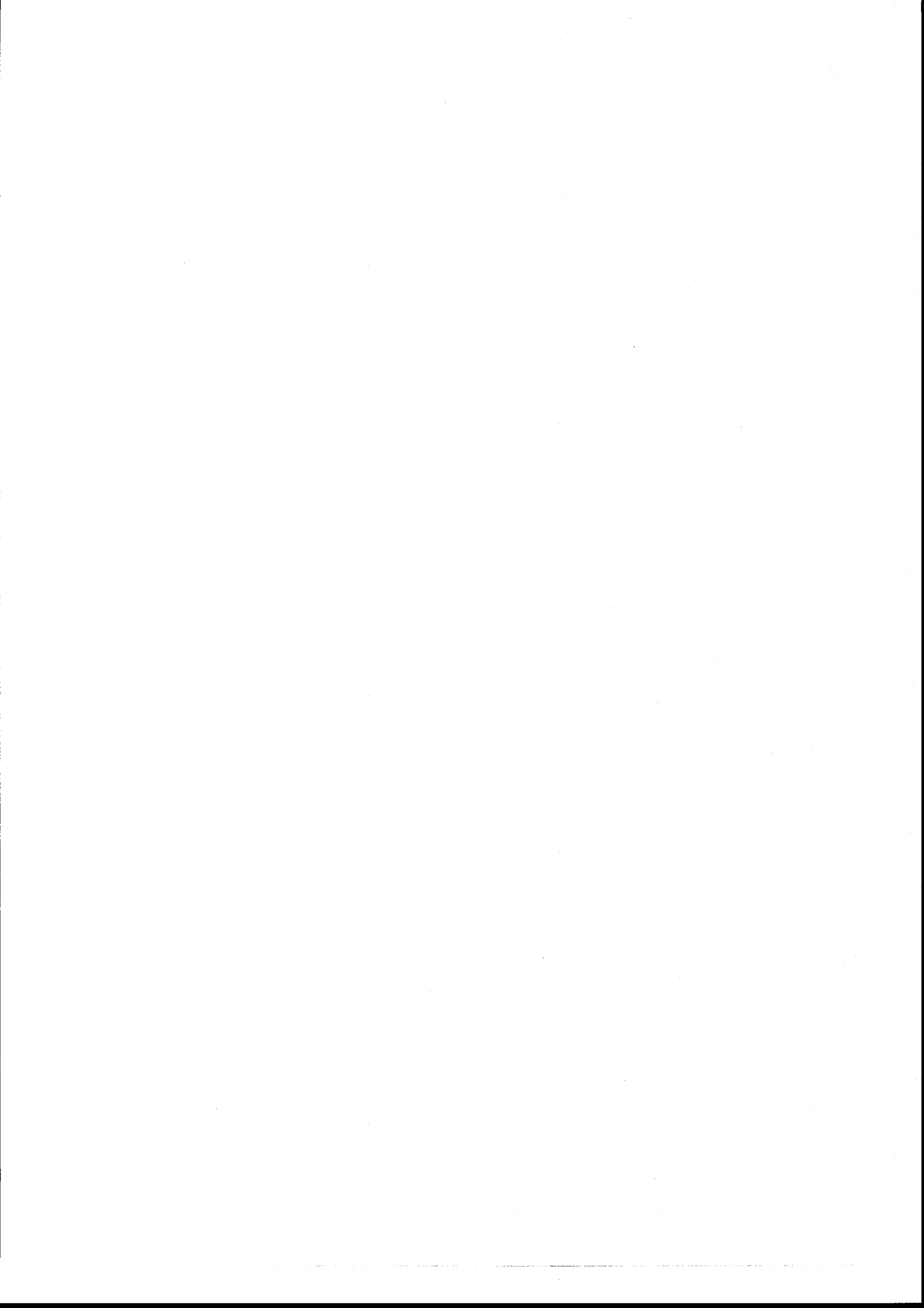
Velferðarráð þakkar fyrir þá miklu vinnu sem lögð hefur verið í skýrslu um þjónustuveitingu borgarinnar. Þar má finna greinargóðar og mikilvægar upplýsingar sem nýtast munu við framtíðarstefnumótun Reykjavíkurborgar á sviði þjónustuveitingar. Niðurstöðurnar eru að sumu leyti sláandi og má segja að heildarsýn vanti við veitingu þjónustu hjá Reykjavíkurborg. Niðurstöður skýrslunnar staðfesta á margan hátt grun velferðarráðs um að breytingar þurfi að eiga sér stað á þjónustuveitingu borgarinnar meðal annars með því að stórefla rafræna stjórnsýslu.

Velferðarráð tekur undir þau sjónarmið sem fram koma í skýrslunni um að nauðsynlegt sé að setja borginni heildræna þjónustustefnu. Þjónustan verður að taka mið af þörfum íbúa og er það óásættanlegt að íbúar þurfi að þekkja stjórnsýslu borgarinnar til að geta sótt sér þjónustu, eins og fram kemur í skýrslunni.

Stjórnkerfis-og lýðræðisráð fer nú með það mikilvæga verkefni að rýna þjónustu borgarinnar heildrænt og setja stefnu í þjónustuveitingu. Velferðarráð lýsir sig reiðubúið til að koma að þeirri stefnumótun. Það er til mikils að vinna og mikilvægt að stefnumótun á sviði þjónustuveitingar sé unnin þvert á flokka með hag notenda þjónustu að leiðarljósi. Við verkefnið framundan er gríðarlega mikilvægt að leita víðtæks samráðs við íbúa og notendur þjónustu sem og starfsfólk. Þannig má móta heildstæða stefnu sem setur þarfir íbúans sem nýtir sér þjónustuna í fyrsta sæti.

Áheyrnarfulltrúi Pírata lagði fram eftirfarandi bókun:

Píratar taka í meginatriðum undir umsögn velferðarráðs um skýrslu starfshóps um þjónustuveitingu Reykjavíkurborgar en telja jafnframt ástæðu til að skerpa á því hvað átt er við með notendasamráði sem um er rætt í umsögninni. Píratar leggja til að notendur og íbúar séu hafðir með í ráðum á öllum stigum og stýri framvindu breytinga til jafns við stjórnmöld. Íbúakosning er einn þeirra möguleika sem þarna koma til greina.





Borgarstjórnin í Reykjavík

Reykjavík, 17. júlí 2015  
R15010279  
100  
HBL/she

Velferðarráð Reykjavíkurborgar  
Stefán Eiríksson, sviðsstjóri  
Borgartún 12-14  
105 Reykjavík

*Skýrsla starfshóps um þjónustuveitingu Reykjavíkurborgar - til umsagnar*

Á fundi borgarráðs þann 16. júlí 2015 var lagt fram bréf borgarstjóra, dags. 13. júlí 2015, ásamt skýrslu starfshóps um þjónustuveitingu Reykjavíkurborgar, dags. 30. júní 2015.

Borgarráð samþykkti að vísa skýrslunni til umsagnar íþróttá- og tómstundaráðs, mannréttindaráðs, menningar- og ferðamálaráðs, skóla- og frístundaráðs, umhverfis- og skipulagsráðs og velferðarráðs auk hverfisráða. Að umsögnum fengnum verður stjórnkerfis- og lýðræðisráði falin úrvinnsla skýrslu og umsagna.

Fyrir hönd borgarráðs er hér með óskað eftir að umsögn ráðsins berist skrifstofu borgarstjórnar í síðasta lagi fyrir 17. september n.k.

Helga Björk Laxdal  
e.u.

Samrit:  
Íþróttá- og tómstundaráð  
mannréttindaráð  
menningar- og ferðamálaráð  
skóla- og frístundaráð  
umhverfis- og skipulagsráð  
Hverfisráð Árbæjar  
Hverfisráð Vesturbæjar

SKJALAVEN HÖFÐATÖNGI
21. JÚLÍ 2015
Málsnr.: VEL 2015-02-0004
Bréfatýskil: 0-11.1