



Reykjavík, 13. janúar 2023
MSS22110211

Til stafræns ráðs
Ráðhúsi Reykjavíkur

Efni: Svar við fyrirspurn áheyrnarfulltrúa Flokks fólksins varðandi stafrænna umsókna leikskóla

Vísað er til bréfs sem barst 15. desember 2022 þar sem spurt er hvort þjónustu- og nýsköpunarsvið geti mögulega fækkað tímafrekum og kostnaðarsömum notendatilraunum og reynt að nýta sér frekar þá þekkingu sem nú þegar liggur víð fyrir varðandi innskráningar ferla í leikskóla og þannig flýtt fyrir innleiðingu þeirra lausna sem lengi hefur verið beðið eftir í Reykjavík.

F.h. Þjónustu og nýsköpunarsviðs,

Arna Ýr Sævarsdóttir,
skrifstofustjóri þjónustu og umbreytinga

Hjálagt er umsögn skóla- og frístundasviðs um fyrirspurn áheyrnarfulltrúa Flokks fólksins um stafrænar lausnir við umsóknir tengdum leikskólum og þjónustustefna Reykjavíkurborgar,.



SVAR

Viðtakandi: Stafrænt ráð

Sendandi: Arna Ýr Sævarsdóttir, skrifstofustjóri þjónustu og umbreytinga

Efni: Svar við fyrirspurn áheyrnarfulltrúa Flokks fólksins varðandi stafrænna umsókna leikskóla

Á fundi borgarráðs þann 24. nóvember 2022 var lögð fram svohljóðandi fyrirspurn áheyrnarfulltrúa Flokks fólksins sbr 30.lið fundargerðar ráðsins s.d.:

Fulltrúi Flokks fólksins spyr hvort þjónustu- og nýsköpunarsvið gæti mögulega fækkað tímafrekum og kostnaðarsömum notendatilraunum og reynt að nýta sér frekar þá þekkingu sem nú þegar liggur víða fyrir varðandi innskráningarferla í leikskóla og þannig flýtt innleiðingu þeirra lausna sem lengi hefur verið beðið eftir í Reykjavík? Í svari skóla- og frístundasviðs í 9. lið fundargerð Stafræns ráðs 23.11.22 vegna fyrirspurnar Flokks fólksins varðandi umsóknir í leikskóla, kemur fram að stafræn umbreytingarverkefni séu umfangsmikil og tímafrek. Fulltrúi Flokks fólksins telur þess vegna að þjónustu- og nýsköpunarsvið eigi ekki að gera þessi stafrænu umbreytingarverkefni umfangsmeiri og flóknari en þörf er á. Það er óþarfi að tíunda upp hér allt það sem enn sér ekki fyrir endann á varðandi stafræna umbreytingu borgarinnar, en það að skrá börn í eða flytja á milli leikskóla er ferli sem enn er ekki komið í lag og langt virðist í land með. Í umsögn Skóla og frístundasviðs komið fram það sem fulltrúi Flokks fólksins hefur oft gagnrýnt, sem eru allar þessar notendarannsóknir sviðsins. Fulltrúi Flokks fólksins á mjög erfitt með að trúa því að hegðun Reykvíkinga sé svo mikið öðruvísi en hegðun notenda annars staðar, að áralangar rannsóknir þurfi að liggja að baki lausnum sem margar hverjar eru nú þegar til.

Fyrirspurninni var vísað til umsagnar þjónustu- og nýsköpunarsviðs til umsagnar með bréfi dagsettu 15. desember 2022.

Svar:

Líkt og kemur fram í umsögn skóla- og frístundasviðs um fyrirspurn áheyrnarfulltrúa Flokks fólksins um stafrænar lausnir við umsóknir tengdum leikskólum, sbr. 9. lið fundargerðar stafræns ráðs frá 23. nóvember 2022, er nú í vinnslu stafrænt umbreytingarverkefni vegna skráningar í leikskóla og er þar unnið út frá aðferðafræði notendamiðaðrar hönnunar þar sem ferlar eru greindir og rætt er við foreldra og starfsfólk til að skilja betur þeirra upplifun af ferlinu. Í kjölfarið verða lausnir við þeim áskorunum sem eru í ferlinu greindar. Þessar áskoranir geta t.d. verið tæknilegs eðlis eða snúið að verklagi og upplýsingagjöf.



Þjónustu- og nýsköpunarsvið beitir ekki notendatilraunum í umbreytingarverkefnum sínum. Við úrvinnslu stafrænna umbreytingaverkefna er beitt aðferðafræði notendamiðaðrar hönnunar samkvæmt samþykktri þjónustustefnu borgarinnar. Notendamiðuð hönnun felst í því að þjónustu skal hanna og skipuleggja út frá þörfum og sjónarhorni notenda hennar. Þannig er áskorun greind og ferli þjónustunnar kortlagt út frá upplifun og þörfum notenda frá upphafi til enda. Kortlagning þessi tekur til innri sem og ytri notenda þjónustunnar. Hluti af kortlagningunni felst einnig í því að skoða markaðinn og hvernig sambærilegar áskoranir eru leystar annarsstaðar, hvort sem um ræðir innanlands eða erlendis.

Eins og ítrekað hefur komið fram í svörum og kynningum þjónustu- og nýsköpunarsviðs á þeim verkefnum sem það kemur að vinnslu á, þá er það álit sviðsins að ekki sé skynsamlegt að sleppa þeim fasa verkefna sem snýr að undirbúningi að gerð lausn, hver sem hún er eða verður. Góður og vandaður undirbúningur þar sem m.a. lögð er áhersla á að draga fram og skilja raunverulegar þarfir notenda hefur ítrekað sýnt sig að vera mjög hagkvæm nýting á tíma.

F.h. Þjónustu og nýsköpunarsviðs,

Arna Ýr Sævarsdóttir,
skrifstofustjóri þjónustu og umbreytinga

UMSÖGN

Viðtakandi: Stafrænt ráð

Sendandi: Helgi Grímsson, sviðsstjóri skóla- og frístundasviðs

Umsögn um fyrirspurn áheyrnarfulltrúa Flokks fólksins um stafrænar lausnir við umsóknir tengdum leikskólum

Á fundi borgarráðs 25. ágúst 2022 var lögð fram eftirfarandi fyrirspurn áheyrnarfulltrúa Flokks fólksins um stafrænar lausnir við umsóknir tengdum leikskólum. Fyrirspurninni var vísað til stafræns ráðs sem á fundi sínum 14. september 2022 vísaði fyrirspurninni til umsagnar hjá skóla- og frístundasviði.

Fulltrúi Flokks fólksins óskar eftir upplýsingum um hvenær stafræn umbreyting kemur til gagns á skóla- og frístundaráði. Í þessu samhengi er vert að spyrja af hverju stafræn umbreyting er komin svo skammt á veg eða varla nokkuð að heitið geti sem liðkar fyrir þjónustu á skóla- og frístundasviði þrátt fyrir að ríflega 13 milljörðum hefur verið í stafræna umbreytingu undir sviðinu þjónustu og nýsköpunarsviði. Hver ákvað þessa forgangsröðun á þessu mikla fjármagni? Hvar liggur ábyrgðin, hjá þjónustu- og nýsköpunarsviðs (ÞON) nú kallað Stafrænt svið eða hjá skóla- og frístundasviði? Þar ríkja fomalдарvinnubrögð þegar kemur að umsóknarferli eða innritun á leikskóla. Þegar foreldri þarf að segja upp dvalarsamningi barns í leikskóla þá þarf viðkomandi að taka á móti útprentuðu A4 blaði frá leikskólanum sem þarf að fylla út skriflega með öllum viðeigandi upplýsingum og skila því aftur til baka í leikskólann.

Umsögn skóla- og frístundasviðs:

Skóla- og frístundasvið og þjónustu- og nýsköpunarsvið eiga í markvissu samstarfi vegna stafrænnar umbreytingar Reykjavíkurborgar. Annars vegar er um að ræða verkefni sem snúa beint að starfsemi skóla- og frístundasviðs, svo sem innritun í leikskóla og grunnskóla, skráningu og utanumhaldi breytts verklags við innleiðingu á *Betri borg fyrir börn* þar sem er verið að þetta samstarf skóla- og frístundasviðs og velferðarsviðs með það að markmiði að samhæfa og bæta þjónustu við notendur, börn, ungmenni og fjölskyldur. Hins vegar eru verkefni er snúa þvert á borgina, þar má nefna innleiðingu á upplýsingakerfi/*Hlaðan*, fræðslukerfi/*Torgið*, uppbyggingu gagnainnviða ásamt ýmsum rekstrarverkefnum. Fleiri verkefni eru í vinnslu og ýmis verkefni eru í undirbúningi. Framkvæmdastjórn skóla- og frístundasviðs forgangsráðar þeim verkefnum sem heyra beint undir sviðið og vinnur að útfærslu í samstarfi við þjónustu- og nýsköpunarsvið. Stafræn umbreytingarverkefni eru umfangsmikil og tímafrek en á grunni þeirra byggir bætt þjónusta til borgarbúa.

Nú er í vinnslu stafrænt umbreytingarverkefni vegna skráningar í leikskóla og er unnið út frá aðferðafræði notendamiðaðrar hönnunar þar sem ferlar eru greindir og rætt er við foreldra og starfsfólk til að skilja betur þeirra upplifun af ferlinu. Niðurstöður þessa verkefnis verða notaðar til þess að móta endurbætt rafrænt ferli leikskólainnritunar, einfalda verklag og efla upplýsingagjöf. Unnið var út frá sömu aðferðafræði í umbreytingarverkefni við innritun í grunnskóla haustið 2021. Uppsögn dvalarsamnings er hluti af því ferli sem nú er í gangi í leikskólaverkefninu. Síðasta vor varð sú breyting að verðandi grunnskólanemendur þurftu ekki að segja upp dvalarsamningi í leikskóla við upphaf grunnskólagöngu .



Þjónustustefna Reykjavíkurborgar





Leiðarljós

Reykjavíkurborg er þjónustuaðili þar sem stærstur hluti starfsemi borgarinnar felst í að veita íbúum, fyrirtækjum og gestum þjónustu með einum eða öðrum hætti. Lögð er áhersla á að þjónustan sé **aðgengileg, fjölbreytt og framúrskarandi**. Allt starfsfólk borgarinnar ætti því að vera samstíga í að veita góða þjónustu og notendur þjónustunnar ættu að vita hvers þau geta vænst þegar þau sækja þjónustuna.



Þjónustustefna Reykjavíkurborgar lýsir samræmdri sýn borgarinnar á það hvað þjónusta snýst um. Nýtist hún starfsfólki við dagleg störf um leið og hún setur viðmið og mælikvarða um þjónustu borgarinnar almennt.



Leiðarljós

Þjónustulund

Við tökum hlýlega á móti fólki og komum fram við það af virðingu. Við sinnum öllum fljótt og vel og leitum lausna og leiða í þágu notenda.

Framúrskarandi

Við sýnum frumkvæði og komum ávallt til móts við notendur. Við leggjum okkur fram við að bjóða upp á jákvæða upplifun með því að veita framúrskarandi þjónustu.

Aðgengileg

Við veitum aðgengilega þjónustu, sem tekur mið að þörfum notenda hverju sinni. Lögð er áhersla að fólk geti auðveldlega fundið þjónustuna og nýtt sér hana án utanaðkomandi aðstoðar. Þetta á við um alla þjónustu borgarinnar, bæði stafrænt viðmót og þjónustu í eigin persónu.



Markmið

Þjónustustefna Reykjavíkurborgar skiptist í þrjú meginmarkmið sem hvert og eitt á að tryggja góða og skilvirka þjónustu við notendur.

Fagmennska

Þjónusta er sérhæfð fagkunnátta sem flétta þarf inn í alla starfsemi borgarinnar og gæðastýra.

Notendamiðuð þjónusta

Þjónustu skal hanna og skipuleggja út frá þörfum og sjónarhorni notenda.

Skilvirkni

Þjónusta skal ganga greiðlega fyrir sig og vera aðgengileg fyrir notendur.



1. Fagmennska

1.1

Þjónusta skal vera samræmd milli sviða, stofnana og hverfa borgarinnar. Mikilvægt er að huga stöðugt að þessu samræmi og leita leiða til að tryggja það.

1.2

Tryggja skal starfsfólki viðeigandi fræðslu, tíma og aðstöðu til að standa undir þeirri ábyrgð sem felst í því að veita góða þjónustu.

1.3

Setja skal mælikvarða á gæði þjónustu og fylgja þeim eftir með markvissum hætti.



2. Notendamiðuð þjónusta

2.1

Taka skal mið af því að notendur eru ólíkir og hafa ólíkar þarfir. Aldrei má mismuna í þjónustu eða gera ráð fyrir því að allir noti þjónustuna með sama hætti.

2.2

Hanna skal alla þjónustu með notendur í huga og taka tillit til breytilegra þarfa þeirra og aðstæðna. Hafa skal virkt samráð við notendur þjónustu við útfærslu hennar svo hún lagi sig stöðugt að þörfum þeirra.

2.3

Haga skal þjónustu þannig að hana megi veita sem næst notandanum þar sem viðkomandi er hverju sinni.



3. Skilvirkni

3.1

Ávallt skal líta á sjálfsafgreiðslu í gegnum stafrænt viðmót sem fyrsta kost í þjónustu.

3.2

Þjónusta skal vera skilvirk og aðgengileg þannig að einfalt sé fyrir notendur að bera sig eftir henni án þess að hafa innsýn í borgarkerfið.

3.3

Hafa skal yfirsýn yfir allt þjónustuferlið frá upphafi til enda til að tryggja samræmi og gagnsæi á öllum þjónustustigum.



Orðskýringar

Með **Reykjavíkurborg** eða **borginni** í stefnu þessari er átt við sveitarfélagið Reykjavíkurborg sem og öll svið þess, ráð og nefndir, deildir, stofnanir, starfseiningar, kjörna fulltrúa, fyrirtæki og byggðasamlög í meirihlutaeigu þess.

Með **þjónustu** er átt við öll samskipti sem notendur borgarinnar eiga við Reykjavíkurborg, sem og allt innra samstarf starfsfólks Reykjavíkurborgar.

Með **notendum** er átt við öll sem bera sig eftir og þiggja þjónustu hjá Reykjavíkurborg. Þetta á jafnt við um alla íbúa borgarinnar, gesti hennar og starfsfólk, enda er starfsfólk borgarinnar í mörgum tilfellum að þjónusta annað starfsfólk.

Með **stafrænu viðmóti** er átt við þjónustu í gegnum stafræn kerfi á borð við vefsíður, smáforrit í símum og snertiskjái sem settir eru upp á starfsstöðvum. Í þessu felst að notendur geti sótt sér þjónustu og afgreitt erindi með einföldum hætti í sjálfsafgreiðslu.



Endurskoðun og framkvæmd markmiða

Til að tryggja að markmið stefnunnar nái fram að ganga skal gera **aðgerðaáætlun** til tveggja ára í senn. Þjónustu- og nýsköpunarsvið ber ábyrgð á gerð og framkvæmd aðgerðaáætlunar.

Mannréttinda-, nýsköpunar- og lýðræðisráð ber ábyrgð á mati á árangri. Endurskoða skal þjónustustefnu Reykjavíkurborgar á fimm ára fresti eða oftari ef tilefni er til.





Ábyrgð

1. Mannréttinda-, nýsköpunar- og lýðræðisráð ber heildarábyrgð á þjónustustefnu borgarinnar og endurskoðun hennar.
2. Fagráð bera ábyrgð á því að þjónustustefnan sé höfð að leiðarljósi við stefnumótun og ákvarðanir.
3. Þjónustu- og nýsköpunarsvið ber ábyrgð á framkvæmd þjónustustefnunnar, að gerð séu þjónustuviðmið og að framkvæmdar séu reglulegar gæðamælingar.
4. Stjórnendur bera ábyrgð á því að farið sé eftir leiðarljósum, markmiðum og þjónustuviðmiðum í samræmi við þjónustustefnu og að starfsfólk hafi þekkingu og aðstöðu til að uppfylla markmið hennar.

Þjónusta skal vera í samræmi við aðrar stefnur og gildi borgarinnar svo sem upplýsingastefnu, mannréttindastefnu og siðareglur. Þjónustustefnan styður við aðra stefnumörkun og skuldbindingar borgarinnar og byggja skal á henni þar sem við á.



Reykjavík