



SVAR

Viðtakandi: Stafrænt ráð

Sendandi: Arna Ýr Sævarsdóttir, skrifstofustjóri þjónustu og umbreytinga

Efni: Svar við fyrirspurn áheyrnarfulltrúa Flokks fólksins um kynningu á framlínubjónustu

Á fundi borgarráðs þann 12. janúar 2023, var lögð fram svohljóðandi fyrirspurn áheyrnarfulltrúa Flokks fólksins, sbr. 28. lið fundargerðar ráðsins s.d.:

Fulltrúi Flokks fólksins óskar eftir að fá upplýsingar um af hverju samskiptabjónusta Reykjavíkurborgar sé ekki komin lengra en raun ber vitni sbr. kynningu á fundi stafræns ráðs 11. janúar sl. Í því samhengi er bent á skjáskot af spjallsvæði island.is og Akureyrar í kynningu á framlínubjónustu borgarinnar sem kynnt er sem dæmi um lausn fyrir Reykjavíkurborg. Einnig langar fulltrúann að vita af hverju framlínubjónusta borgarinnar hefur ekki enn verið eflað með þeim hætti að hún taki yfir víðtækari þjónustu innan borgarinnar. Rafræn þjónustumiðstöð Velferðarsviðs er að því er virðist ekki hluti af annarri framlínubjónustu og stendur ein og sér. Einnig eru ýmsir þjónustubættir enn inn á sviðunum sem tefur alla þjónustu þegar framlínubjónusta nær ekki til þeirra sem þarf að spyrja hverju sinni og ekki er hægt að nálgast nauðsynlegar upplýsingar fljótt og vel. Að lokum er spurt hvort áætlanir séu um að styrkja framlínubjónustuna með sameiningu allra þjónustueininga borgarinnar? Sem dæmi að sett verði á laggirnar ein rafræn þjónustumiðstöð innan þjónustuversins svo hægt sé að hafa alla rafræna þjónustu sem og aðra þjónustu á einum stað?

Fyrirspurninni var vísað til meðferðar stafræns ráðs sem vísaði henni til umsagnar þjónustu- og nýsköpunarsviðs með bréfi dagsettu þann 26. janúar 2023.

Svar:

Fulltrúi Flokks fólksins óskar eftir að fá upplýsingar um afhverju samskiptabjónusta Reykjavíkurborgar sé ekki komin lengra en raun ber vitni sbr. kynningu á fundi stafræns ráðs 11. Janúar sl. Í því samhengi er bent á skjáskot af spjallsvæði island.is og Akureyrar?

Samskipta- og framlínubjónusta Reykjavíkurborgar er í stanslausri þróun og sífellt er verið að bæta upplýsingagjöf og efla svörun í gegnum ýmsa miðla á borð við netspjall og samfélagsmiðla. Unnið er að því að auka samstarf samskiptateymis



Reykjavíkurborgar og framlínuþjónustu til þess að auka framvirka upplýsingagjöf á vefsíðu og samskiptamiðlum borgarinnar.

Einnig spyr fulltrúinn um afhverju framlínuþjónusta borgarinnar hefur ekki enn verið eflað með þeim hætti að hún taki yfir viðtækari þjónustu innan borgarinnar. Rafræn þjónustumiðstöð Velferðasviðs er að því virðist ekki hluti af af annarri framlínuþjónustu.

Í þjónustuveri borgarinnar er veitt er fyrsta stigs þjónusta og upplýsingagjöf fyrir öll svið borgarinnar. Þekking og upplýsingar eru til staðar fyrir afgreiðslu einfaldari fyrirspurna. Einnig er veitt ráðgjöf og úrlausn erinda (þjónustustig 2) fyrir ákveðnar þjónustur t.d. bílastæðasjóð, innritun barna í leik- og grunnskóla og frístund, reikninga og fasteignagjöld og ákveðin hluta umsókna um byggingaleyfi. Umfang þjónustustigs 2 er í sífelldri þróun og endurskoðun sem byggir á samtali og samvinnu sviðanna (eigenda þjónustunnar) og þjónustu- og nýsköpunarsviðs, sem dæmi um það þá má nefna að þjónustustig 2 var færð frá skóla- og frístundasviði til þjónustu- og nýsköpunarsviðs á haustmánuðum 2022. Rafræn þjónustumiðstöð tilheyrir velferðarsviði og er það ekki á forræði þjónustu- og nýsköpunarsviðs að ákveða hvernig þeirri þjónustu er háttað.

Að lokum spyr fulltrúinn hvort áætlanir séu um að styrkja framlínuþjónustuna með sameiningu allra þjónustueininga borgarinnar? Sem að sett verði á laggirnar ein rafræn þjónustumiðstöð inann þjónustuversins svo hægt sé að hafa alla rafræna þjónustu sem og aðra þjónustu á einum stað.

Sameining þjónustubátta eða starfseininga er annað hvort pólitísk stefnumótandi ákvörðun eða ákvörðun velferðarsviðs um breytta starfsemi en hvorugt er á forræði þjónustu- og nýsköpunarsviðs.

F.h. Þjónustu- og nýsköpunarsviðs,

Arna Ýr Sævarsdóttir,
skrifstofustjóri þjónustu og umbreytinga