



Viðtakandi: Borgarráð

Sendandi: Skrifstofa borgarstjóra og borgarritara

Reykjavík, 14. september 2026

MSS26080094

SVAR VIÐ FYRIRSPURN

Svar við fyrirspurn borgarráðsfulltrúa Samfylkingarinnar um breytingar á stjórnskipulagi velferðarsviðs og skóla- og frístundasviðs

Á fundi borgarráðs þann 25. ágúst sl. var lögð fram svohljóðandi fyrirspurn borgarráðsfulltrúa Samfylkingarinnar:

1. Þjónustustefna Reykjavíkurborgar kveður á um samræmingu á aðgengi að þjónustu innan borgarinnar en um leið mikilvægi þess að þjónustan sé aðlöguð að þörfum hvers og eins en ekki verði til fastir þjónustupakkar sem fólk þarf að passa inn í. Hvernig á að koma í veg fyrir að kerfið verði ekki þróað áfram fyrir kerfið frekar en fólkið í borginni ?
2. Liggja fyrir þjónustuáætlanir fyrir hvert hverfi eða áætlanir um hvernig tryggja á að fjármunir fari ekki úr hverfunum í miðlægar skrifstofur ?
3. Hvaða grunnlína liggur fyrir um biðtíma, þjónustumagn, afgreiðsluhraða, kvartanir, þjónustuupplifun og ólík þjónustuáhrif eftir hverfum? Hvenær verður hún birt og hvernig verður breytingum fylgt eftir ?
4. Hafa verið settir fram mælikvarðar sem gera borgarbúum kleift að fylgjast með áhrifum breytinganna á aðgengi, biðtíma, þjónustugæði og jafnræði íbúa.
5. Hvaða áætlun liggur fyrir um upplýsingagjöf til íbúa um hvert það á að leita eftir þjónustu ?
6. Liggja fyrir Jafnréttis skimanir á áhrifum þessara breytinga á mismunandi hópa eins og vinnureglur Reykjavíkur kveða á um ?
7. Hverjar eru leiguskuldbindingar, uppsagnarfrestir og mögulegur kostnaður vegna uppsagna á leigu á húsnæði Efstaleitis 1, Borgartúns 6, Álfabakka 10 og Þönglabakka 4?
8. Hver er áætlaður einskiptiskostnaður við uppsagnir, starfslok, flutninga, upplýsingagjöf, breytingastjórnun, aðlögun vinnurýma, upplýsingatækni og allan mögulega tvírekstur á árinu 2026–2027?
9. Hver eru nettóáhrif þeirra breytinga sem lagt er upp með á hverju ári í ár og næstu 3 ár, aðgreind frá fullum ársáhrifum?
10. Hvernig er tryggt að sparnaður sem skráður er vegna flutnings starfa milli sviða sé ekki tvítalinn eða metinn sem hagræðing, þótt um sé að ræða einungis tilfærslu fjárheimilda?
11. Tekin var ákvörðun um stofnun sérhæfðs teymis, Alþjóðateymis, í tillögum um stjórnkerfis- og skipulagsbreytingar samhliða samþykkt á velferðarstefnu 2021. Teymið hefur síðan breyst í takt við samninga við ríkið en í fjárhagsáætlun fyrir 2026 var gert ráð fyrir að það yrði lagt niður og ekki gert ráð fyrir fjárheimildum í það árið 2026 eða eftir það.



Reykjavík



12. Hve stór hluti hagræðingaraðgerða er vegna uppsagnar ríkisins á samningi um þjónustu við flóttafólk frá samnings ríkisins við Reykjavíkurborg sem legið hefur fyrir frá því 2025 ?
13. Hver er áætlunin um móttöku, tungumálastuðning og samhæfingu vegna flóttafólks og annarra innflytjenda eftir að Alþjóðateymið leggst af?
14. Hvernig á að meta áhrif skipulagsbreytinga á þjónustu við einstaka hópa og starf innan borgarhluta ?
15. Hvaða þjónusta verður áfram á vettvangi í hverfum frá 1. janúar 2027—með tilgreindum staðsetningum innan hverfa, opnunartíma, starfmannafjölda og ábyrgðaraðila?
16. Hefur verið metið áhrif þess að færa miðlæga starfsstöð hundruða starfsmanna í Borgartún á bílaumferð innan borgarinnar ?
17. Hefur tími starfsfólk til að fara lengri leið á milli staða verið metinn, nú þegar miðlæg starfsstöð færir frá vettvangi á miðlæga skrifstofu.
18. Hvaða störf og starfahópar mynda 62,3 niðurfelld stöðugildi? Hversu stór hluti er raunveruleg fækkun, hversu stór hluti er ómannaðar stöður?
19. Hvernig verður komið í veg fyrir að lykilþekking innan borgarinnar glatist, til að mynda í vinnu ráðgjafa og stjórnenda á vettvangi?
20. Hvaða samráð hefur farið fram við starfsfólk og stéttarfélög ?
21. Hvaða samráð er fyrirhugað við starfsfólk, stéttarfélög ?
22. Hvaða samráð hefur farið fram við foreldra, notendaráð, hagsmunasamtök fatlaðs fólks, öldungaráð eldri borgara og innflytjenda?
23. Hvaða samráð hefur farið fram við viðeigandi fagrað og hvernig er aðkoma þeirra er fyrirhugað við starfsfólk, stéttarfélög ?
24. Hefur verið óskað eftir umsögn skrifstofu fjármála og áhættustýringasviðs um þessar breytingar ?
25. Hverjar eru formlegar ákvarðanagáttir milli 1. september og 1. janúar? Hvaða upplýsingar fær borgarráð, með hvaða reglubundnu hætti og hvenær getur það gripið inn í ?
26. Hvernig verður tryggt að íbúar án rafrænna skilríkja, með takmarkaða stafræna færni eða sérstakar stuðningsþarfir fái raunhæfan og jafnan aðgang að þjónustu?
27. Hvaða grunnlína liggur fyrir um biðtíma, þjónustumagn, afgreiðsluhraða, kvartanir, þjónustuupplifun og ólík þjónustuáhrif eftir hverfum? Hvenær verður hún birt?
28. Hvað gerist ef biðtími eða þjónustugeta versnar á innleiðingartíma? Er fyrir hendi viðbragðsáætlun, aukafjárheimild eða stöðvunarregla.
29. Hvernig er hægt að ábyrgjast að það verði ekki þjónusturof hjá viðkvæmustu hópunum sem þurfa á þjónustu að halda þegar hverfismiðstöðvarnar hverfa og miðstýring tekur við?
30. Hvernig tryggjum við að fólk í framlínunni (kennarar, þjálfarar, frístundafólk og aðrir sem vinna með fólki daglega) hafi áfram greiðan aðgang að sérfræðingum og stjórnendum þegar stjórnendur færast í miðlægar höfuðstöðvar?
31. Var haft samráð við skólastjóra og forstöðumenn félagsmiðstöðva og frístundaheimila? Hvernig verður tryggt að þessir aðilar sitji ekki eftir einir með flóknustu verkefnin án baklands?
32. Á allt fólk úr öllum hverfum borgarinnar núna að mæta alla leið á Bíldshöfða eða í Borgartún til að hitta félagsráðgjafa, sálfræðing eða aðra sérfræðinga?
33. Verður ennþá hægt að labba beint inn af götunni í hverfunum og fá aðstoð, eða þarf að bóka alla fundi fyrirfram á netinu?





34. Hvert eiga kennarar og skólastjórar að leita eftir sérfræðihjálp vegna þjónustu við fólk af erlendum uppruna og flóttabarna þegar Alþjóðateymið er farið og Mannréttindaskrifstofan niðurlögð?
35. Hvernig komum við í veg fyrir að álagið lendi allt á skólunum í þeim hverfum þar sem hlutfallslega flestir innflytjendur búa?
36. Hver er pólitísk stefna meirihlutans í málefnum fólks með erlendan bakgrunn?
37. Verður ekki flóknara og hægara fyrir kennara að fá hjálp í skólastofuna þegar talmeinafræðingar, ráðgjafar og aðrir sérfræðingar færast yfir á allt annað svið og starfsstöð þeirra verður miðlægt í fjarlægð frá skólunum og vettvangi barna?
38. Af hverju eru sálfræðingar – sem er eina fagstéttin sem starfar áfram með börnum í skólunum – aldrei nefndir í tillögunum eða greinargerðinni?
39. Hefur verið metið hvort þessi niðurskurður muni lengja biðlista eftir félagslegri ráðgjöf, húsnæði eða stuðningi?
40. Hvernig tryggjum við að viðkvæmir hópar muni áfram hafa aðgengi að mikilvægri þjónustu þegar starfsemi eins og Virkniús og Keðjan færast í miðlæga stjórnsýslu í Borgartúni eða Bíldshöfða?
41. Nú hefur starf Virkniúss sýnt mikinn árangur í að styðja við fólk á fjárhagsaðstoð til virkni og vinnu. Hafa áhrif þessara skipulagsbreytinga verið metin á þann viðkvæma hóp fólks annars vegar og hins vegar fjárhagslega á?
42. Er skynsamlegt að ráðast í svona viðtækar breytingar einmitt núna í ágúst þegar skólar og frístundastarf eru að hefjast?
43. Er skynsamlegt að ráðast í svona viðtækar breytingar einmitt núna í ágúst þegar skólar og frístundastarf eru að hefjast?
44. Hefur verið lagt mat á samfélagsleg og efnahagsleg áhrif þess að ráðast í umfangsmiklar hópuppsagnir hjá borginni við núverandi efnahagsaðstæður - í ljósi þrávirkrar verðbólgu, hárra vaxta, aukins atvinnuleysi og vaxandi óryggis á vinnumarkaði?
45. Verður gerð félagsleg úttekt á áhrifum breytinganna eftir 6 mánuði til að mæla hvort þjónustan hafi versnað eða biðtímar lengst?
46. Hvaða mælikvarðar hafa verið settir fram til að meta þjónustu, biðtíma, aðgengi og árangur eftir hverfum.
47. Hver mun bera ábyrgð á starfi innan hverfa, samráð við íbúa, skóla, frístundastarf, notendaráð og félagasamtök í einstökum borgarhlutum.

Fyrirspurninni var vísað til umsagnar skrifstofu borgarstjóra og borgarritara með bréfi skrifstofu borgarstjórnar, dags. 26. ágúst sl.

Svar við fyrirspurn:

1. Þjónustustefna Reykjavíkurborgar kveður á um samræmingu á aðgengi að þjónustu innan borgarinnar en um leið mikilvægi þess að þjónustan sé aðlöguð að þörfum hvers og eins. Hvernig á að koma í veg fyrir að kerfið verði þróað áfram fyrir kerfið frekar en fólkið í borginni?

Markmið breytinganna er að styrkja þjónustuna, ekki kerfið: fagleg þjónusta er sameinuð undir skýrri ábyrgð í stað þess að vera fjórskipt eftir hverfum, og þjónustan sjálf er áfram veitt á vettvangi, í skólum, frístundastarfi og í nærumhverfi notenda. Ábendingar starfsfólks af kynningarfundum á miðstöðvunum er verið að greina og eru í vinnslu á báðum sviðum, og skipulagið verður endurmetið eftir áramótin með þjónustuna sem fyrsta lykilmælikvarða. Það er sá farvegur sem tryggir að þróunin taki mið af fólkinu í borginni.



Reykjavík



2. Liggja fyrir þjónustuáætlanir fyrir hvert hverfi eða áætlanir um hvernig tryggja á að fjármunir fari ekki úr hverfunum í miðlægar skrifstofur?

Fjárheimildir fylgja þjónustunni í fjárhagsáætlun 2027 og hagræðingin liggur í fækkun stjórnunar- og stoðstarfa, ekki í tilfærslu fjármuna frá vettvangsþjónustu. Hverfisbundnar þjónustuáætlanir í þeirri mynd sem spurt er um liggja ekki fyrir á þessu stig, framsetning fjárheimilda eftir þjónustu og hverfum verður hluti af vinnu við fjárhagsáætlun.

3. Hvaða grunnlína liggur fyrir um biðtíma, þjónustumagn, afgreiðsluhraða, kvartanir, þjónustuupplifun og ólík þjónustuáhrif eftir hverfum? Hvenær verður hún birt og hvernig verður breytingum fylgt eftir?

Samræmd grunnlína þessara þátta eftir hverfum liggur ekki fyrir í dag. Í innleiðingaráætlun er gert ráð fyrir að árangursmælikvarðar verði skilgreindir, meðal annars með aðkomu starfsfólks, og að grunnstaða verði tekin áður en skipulagið tekur að fullu gildi um áramót. Breytingum verður fylgt eftir með reglubundinni vöktun verkefnisstjórnar og í endurmati skipulagsins eftir áramótin.

4. Hafa verið settir fram mælikvarðar sem gera borgarbúum kleift að fylgjast með áhrifum breytinganna á aðgengi, biðtíma, þjónustugæði og jafnræði íbúa?

Innleiðingunni er fylgt eftir með þremur lykilmælikvörðum: Þjónustunni og ferlunum, fjárhag og mannauði og skipulagið verður endurmetið eftir áramótin. Opinber framsetning mælikvarða fyrir borgarbúa er í mótun samhliða grunnlínuvinnunni, sjá svar við 3. spurningu.

5. Hvaða áætlun liggur fyrir um upplýsingagjöf til íbúa um hvert það á að leita eftir þjónustu?

Við samþykkt breytinganna var birt tilkynning á vef borgarinnar ásamt upplýsingum um að þjónustan haldi áfram órofin, og notendum þjónustunnar var sent sameiginlegt erindi frá sviðunum. Upplýsingar á reykjavik.is verða uppfærðar jafnóðum og staðsetningar og tengiliðir skýrast, þjónustuver borgarinnar leiðbeinir íbúum eins og áður, og sérstök upplýsingagjöf til íbúa vegna flutninga verður undirbúin fyrir desember.

6. Liggja fyrir jafnréttisskimanir á áhrifum þessara breytinga á mismunandi hópa eins og vinnureglur Reykjavíkur kveða á um?

Jafnréttisskimun fór fram við undirbúning tillögunnar og niðurstaða hennar var að tillagan kallaði ekki á sérstakt jafnréttismat. Áhrif breytinganna á ólíka hópa verða engu að síður vöktuð í innleiðingunni og í endurmati skipulagsins eftir áramót.

7. Hverjar eru leiguskuldbindingar, uppsagnarfrestir og mögulegur kostnaður vegna uppsagna á leigu á húsnæði Efstaleitis 1, Borgartúns 6, Álfabakka 10 og Þönglabakka 4?

Eignaskrifstofa vinnur samantekt á öllum gildandi leigusamningum sem breytingarnar snerta, þar á meðal uppsagnarfrestum, bindingu og mögulegum kostnaði eða ávinningi af uppsögn samninga. Niðurstöður verða lagðar fyrir samhliða fjárhagslegri útfærslu breytinganna í vinnu við fjárhagsáætlun 2027.

8. Hver er áætlaður einskiptiskostnaður við uppsagnir, starfslok, flutninga, upplýsingagjöf, breytingastjórnun, aðlögun vinnurýma, upplýsingatækni og allan mögulegan tvírekstur á árinu 2026–2027?

Einskiptiskostnaður fellur einkum til vegna launa á uppsagnarfresti, flutninga og aðlögunar húsnæðis, upplýsingatækni og ráðgjafar við breytingastjórnun. Heildarmat á



einskiptiskostnaði er í vinnslu og verður lagt fram með fjárhagsáætlun 2027 og í uppgjöri ársins 2026.

9. Hver eru nettóáhrif þeirra breytinga sem lagt er upp með á hverju ári í ár og næstu 3 ár, aðgreind frá fullum ársáhrifum?

Áætluð hagræðing á ársgrundvelli, þegar breytingarnar eru að fullu komnar til framkvæmda, er um 900 m.kr. Áhrif ársins 2026 eru takmörkuð þar sem laun greiðast á uppsagnarfresti og einskiptiskostnaður fellur til, áhrifin vaxa í skrefum á árinu 2027 eftir því sem starfslok og flutningar ganga fram. Sundurliðun eftir árum, aðgreind frá fullum ársáhrifum, verður sett fram í fjárhagsáætlun 2027.

10. Hvernig er tryggt að sparnaður sem skráður er vegna flutnings starfa milli sviða sé ekki tvítalinn eða metinn sem hagræðing, þótt um sé að ræða einungis tilfærslu fjárheimilda?

Í fjárhagslegri framsetningu breytinganna er skýrt greint á milli tilfærslu fjárheimilda milli sviða annars vegar og raunverulegrar hagræðingar hins vegar, tilfærsla starfa og fjárheimilda milli sviða er ekki talin til hagræðingar. Hagræðingin miðast við stöðugildi sem lögð eru niður og kostnað sem fellur brott, og sú aðgreining verður rakin í fjárhagsáætlun.

11. Tekin var ákvörðun um stofnun sérhæfðs teymis, Alþjóðateymis, í tillögum um stjórnkerfis- og skipulagsbreytingar samhliða samþykkt á velferðarstefnu 2021. Teymið hefur síðan breyst í takt við samninga við ríkið en í fjárhagsáætlun fyrir 2026 var gert ráð fyrir að það yrði lagt niður og ekki gert ráð fyrir fjárheimildum í það árið 2026 eða eftir það.

Rétt er að starfsemi Alþjóðateymisins hefur frá upphafi tekið mið af samningum við ríkið um þjónustu við flóttafólk og fjárheimildir fylgt þeim samningum. Þjónusta við hópinn færir að öðru leyti inn í almennar þjónustueininga sviðanna fyrir þá sem kunna að eiga rétt á því.

12. Hve stór hluti hagræðingaraðgerða er vegna uppsagnar ríkisins á samningi um þjónustu við flóttafólk, sem legið hefur fyrir frá því 2025?

Hluti þeirra stöðugilda sem lögð eru niður er beintengdur þjónustusamningi ríkisins um móttöku flóttafólks og fjármagnaður af honum. Samningurinn rennur út um áramót og ráðuneytið hefur ekki leitað til borgarinnar um framlengingu hans. Nákvæm sundurliðun á því hve stór hluti hagræðingarinnar tengist samningnum verður lögð fram með fjárhagslegri útfærslu.

13. Hver er áætlunin um móttöku, tungumálastuðning og samhæfingu vegna flóttafólks og annarra innflytjenda eftir að Alþjóðateymið leggst af?

Þjónusta við flóttafólk og innflytjendur færir inn í almennar einingar nýs skipulags, einkum skrifstofu félags- og húsnæðismála og skrifstofu barna- og fjölskyldumála, og útfærslan er meðal fyrstu verkefna þjónustustraumanna í innleiðingunni. Ábendingar starfsfólks um mikilvægi sérþekkingar í málaflokknum hafa verið skráðar og eru hluti þeirrar vinnu.

14. Hvernig á að meta áhrif skipulagsbreytinga á þjónustu við einstaka hópa og starf innan borgarhluta?

Áhrifin verða metin með þjónustumælikvörðunum sem eru í mótun (sjá svar við 3. spurningu), með jafnréttismati (sjá svar við 6. spurningu) og í endurmati skipulagsins eftir áramótin, þar sem sérstaklega verður horft til áhrifa á einstaka hópa og borgarhluta.





15. Hvaða þjónusta verður áfram á vettvangi í hverfum frá 1. janúar 2027 – með tilgreindum staðsetningum innan hverfa, opnunartíma, starfsmannafjölda og ábyrgðaraðila?

Þjónusta í leikskólum, grunnskólum og frístundastarfi er áfram veitt á vettvangi um alla borg, barnavernd verður staðsett í Ármúla 4 og þjónusta við eldra fólk í Lágmúla 4 og á Höfðabakka 9a. Auk þess er unnið að kortlagningu viðtalsrýma í nærumhverfi svo viðkvæm þjónustusamtöl geti áfram farið fram nálægt notendum. Heildstæð skrá yfir staðsetningar, opnunartíma og ábyrgðaraðila verður birt áður en nýtt skipulag tekur við um áramót.

16. Hefur verið metið áhrif þess að færa miðlæga starfsstöð hundruða starfsmanna í Borgartún á bílaumferð innan borgarinnar?

Í stöðumati sviðsstjórnanna er beinlínis tekið fram að það er ekki markmið breytinganna að öll þjónusta flytjist á einn stað og stór hluti starfsfólks starfar áfram á vettvangi í hverfum. Formlegt umferðarmat vegna flutninganna liggur ekki fyrir en í útfærslu er horft til samgöngustefnu starfsfólks, meðal annars almenningssamgangna og samnýtingar bíla.

17. Hefur tími starfsfólks til að fara lengri leið á milli staða verið metinn, nú þegar miðlæg starfsstöð færir frá vettvangi á miðlæga skrifstofu?

Viðbragð við alvarlegum atvikum breytist ekki með skipulagsbreytingunni. Ferðir starfsfólks milli starfsstöðva og vettvangs eru meðal þeirra atriða sem starfsfólk benti sjálft á í kynningarferlinu og eru til skoðunar í útfærslunni. Þar er meðal annars horft til samgöngustefnu starfsfólks, aksturs- og ferðakostnaðar og farteyma sem færa þjónustuna til notenda í stað þess að allir ferðist á einn stað.

18. Hvaða störf og starfahópar mynda 62,3 niðurfelld stöðugildi? Hversu stór hluti er raunveruleg fækkun, hversu stór hluti er ómannaðar stöður?

Niðurlögð stöðugildi eru einkum stjórnunar-, stoð- og skrifstofustörf á miðstöðvunum og miðlægum skrifstofum. Vettvangsstörf í skólum og frístundastarfi eru ekki lögð niður í þessari breytingu. Sundurliðun eftir starfahópum, og skipting milli mannaðra og ómannaðra staða, verður tekin saman af mannauðsþjónustum sviðanna.

19. Hvernig verður komið í veg fyrir að lykilþekking innan borgarinnar glatist, til að mynda í vinnu ráðgjafa og stjórnenda á vettvangi?

Á fjórða tug starfsmanna fékk boð um ný eða breytt störf í nýju skipulagi einmitt til að halda lykilþekkingu innan borgarinnar, útfærsluhópar með þátttöku starfsfólks tryggja að þekking af vettvangi móti nýja verkferla, og skjölun verkferla og yfirfærsla mála er hluti innleiðingarinnar. Þá fá stjórnendur sérstakan stuðning og þjálfun í breytingaferlinu.

20. Hvaða samráð hefur farið fram við starfsfólk og stéttarfélög?

Markmið stjórnkerfisbreytinganna var meðal annars að vernda framlínustörf, þar með talið störf fagfólks sem starfar með íbúum. Breytingarnar byggja á úttekt frá 2023–2024 þar sem rætt var við starfsfólk og stjórnendur þvert á kerfið. Við samþykkt var haldinn kynningarfundur á öllum starfsstöðvum miðstöðvanna auk funda með stjórnendahópum, og einstaklingssamtöl fóru fram við alla sem breytingarnar snerta beint. Samskipti við stéttarfélög hafa farið fram í tengslum við réttindamál starfsfólks í ferlinu.





21. Hvaða samráð er fyrirhugað við starfsfólk og stéttarfélög?

Ábendingar af kynningarfundunum með starfsfólki verða greindar og regluleg upplýsingagjöf til starfsfólks er hafin. Samráð við stéttarfélög heldur áfram um réttindamál eftir því sem tilefni er til.

22. Hvaða samráð hefur farið fram við foreldra, notendaráð, hagsmunasamtök fatlaðs fólks, öldungaráð eldri borgara og innflytjenda?

Fram að samþykkt borgarráðs var málið unnið í trúnaði og samráð við ytri aðila því takmarkað. Við samþykkt var upplýsingabréf sent á helstu samstarfsaðila og hagsmunaaðila, og breytingarnar og útfærsla þjónustunnar kynnt.

23. Hvaða samráð hefur farið fram við viðeigandi fagráð og hvernig er aðkoma þeirra fyrirhuguð?

Breytingarnar verða kynntar í fagráðum beggja sviða á næstu fundum þeirra og aðkoma ráðanna að eftirfylgni verður hluti af reglubundinni upplýsingagjöf um framvindu innleiðingarinnar, sjá einnig svar við 25. spurningu.

24. Hefur verið óskað eftir umsögn skrifstofu fjármála og áhættustýringarsviðs um þessar breytingar?

Fjármálaleg útfærsla breytinganna hefur verið unnin í samráði við fjármála- og áhættustýringarsvið og hagræðingin verður felld inn í fjárhagsáætlun 2027 á þess vegum.

25. Hverjar eru formlegar ákvarðanagáttir milli 1. september og 1. janúar? Hvaða upplýsingar fær borgarráð, með hvaða reglubundnu hætti og hvenær getur það gripið inn í?

Sviðsstjórar bera ábyrgð á útfærslu og innleiðingu og endanleg skipurit sviðanna verða lögð fyrir borgarráð. Stýrihópur um hagræðingu fylgist með framvindu þvert á svið og borgarráð fær upplýsingar um framvindu innleiðingarinnar með reglubundnum hætti. Meiriháttar frávík frá samþykkttri stefnu yrðu borin undir borgarráð.

26. Hvernig verður tryggt að íbúar án rafrænna skilríkja, með takmarkaða stafræna færni eða sérstakar stuðningsparfir fái raunhæfan og jafnan aðgang að þjónustu?

Móttaka og aðstoð á staðnum leggst ekki af, þjónustuver borgarinnar og móttökur þjónustueininga taka áfram á móti fólki og aðstoða við erindi, þar á meðal rafrænar umsóknir. Í útfærslu móttöku, meðal annars vegna fjárhagsaðstoðar, er sérstaklega horft til þeirra sem ekki geta nýtt stafrænar leiðir, og sú ábending kom einnig skýrt fram frá starfsfólki og er hluti útfærsluvinnunnar.

27. Hvaða grunnlína liggur fyrir um biðtíma, þjónustumagn, afgreiðsluhraða, kvartanir, þjónustuupplifun og ólík þjónustuáhrif eftir hverfum? Hvenær verður hún birt?

Vísað er í svar við 3. spurningu.

28. Hvað gerist ef biðtími eða þjónustugeta versnar á innleiðingartíma? Er fyrir hendi viðbragðsáætlun, aukafjárheimild eða stöðvunarregla?

Framvinda innleiðingarinnar er vöktuð með lykilmælikvörðum um þjónustu, fjárhag og mannauð, og skipulagið verður endurmetið eftir áramótin. Komi fram merki um versnandi þjónustu verður brugðist við í þeim farvegi og eftir atvikum leitað til borgarráðs.





29. Hvernig er hægt að ábyrgjast að það verði ekki þjónusturof hjá viðkvæmustu hópunum þegar hverfismiðstöðvarnar hverfa og miðstýring tekur við?

Öll virk mál fylgja yfirfærsluáætlun þar sem hvert mál á sér ábyrgðaraðila í nýju skipulagi og notendur fá upplýsingar um sinn tengilið, ekkert mál á að falla milli eininga. Þjónustan sjálf er áfram veitt í nærumhverfi eftir því sem við á og flutningar starfsstöðva verða skipulagðir þannig að þjónusta haldist órofin.

30. Hvernig tryggjum við að fólk í framlínunni – kennarar, þjálfarar, frístundafólk og aðrir – hafi áfram greiðan aðgang að sérfræðingum og stjórnendum þegar stjórnendur færast í miðlægar höfuðstöðvar?

Sérfræðiþjónusta við skóla og frístundastarf verður áfram veitt á vettvangi og útfærsla hennar er meðal fyrstu verkefna útfærsluhóps um skóla- og frístundaþjónustu, þar sem framlínufólk á aðkomu. Mælikvarðinn á nýja skipulagið er einmitt að boðleiðir styttest þegar fagfólk vinnur saman undir einni stjórn, og það verður mælt í eftirfylgni innleiðingarinnar.

31. Var haft samráð við skólastjóra og forstöðumenn félagsmiðstöðva og fristundaheimila? Hvernig verður tryggt að þessir aðilar sitji ekki eftir einir með flóknustu verkefni án baklands?

Skólastjórar, leikskólastjórar og forstöðumenn fengu sérstaka kynningarfundir við gildistöku breytinganna og þegar er fundað með hverjum forstöðumanni fristundaheimila og félagsmiðstöðva fyrir sig um stöðuna á hans starfsstöð. Stuðningskerfið hefur verið kynnt forstöðumönnum með nöfnum, deildarstjóri og sérfræðingar í málefnum félagsmiðstöðva og fristundaheimila fyrir hvorn borgarhluta, og fyrirhugaður er fundur skrifstofustjóra frístundamála og sviðsstjóra með öllum forstöðumönnum auk fundar með fulltrúaráði þeirra. Bakland þeirra er ekki lagt niður heldur skipulagt undir skýrari ábyrgð og verklag þess gagnvart vettvanginum verður mótað í samtali við stjórnendur fram til áramóta.

32. Á allt fólk úr öllum hverfum borgarinnar núna að mæta alla leið á Bíldshöfða eða í Borgartún til að hitta félagsráðgjafa, sálfræðing eða aðra sérfræðinga?

Nei. Borgartún og Bíldshöfði eru starfsstöðvar skrifstofanna en þjónustusamtöl geta áfram farið fram í nærumhverfi notanda, unnið er að kortlagningu viðtalsrýma í hverfum og farðeymi færa þjónustu til fólks sem á erfitt með að sækja hana. Útfærsla móttöku tekur sérstakt mið af viðkvæmum hópum.

33. Verður ennþá hægt að labba beint inn af götunni í hverfunum og fá aðstoð, eða þarf að bóka alla fundir fyrirfram á netinu?

Áfram verður hægt að leita aðstoðar án rafrænnar bókunar. Móttökur og þjónustuver taka á móti fólki og útfærsla opinnar móttöku í nýju skipulagi er hluti innleiðingarinnar, meðal annars í ljósi ábendinga starfsfólks um mikilvægi hennar fyrir viðkvæma hópa.

34. Hvert eiga kennarar og skólastjórar að leita eftir sérfræðihjálp vegna þjónustu við fólk af erlendum uppruna og flóttabarna þegar Alþjóðateymið er farið og Mannréttindaskrifstofan niðurlögð?

Sérfræðipekking í málefnum barna af erlendum uppruna verður hluti af skólaþjónustunni og skrifstofu barna- og fjölskyldumála. Tengiliðir eru starfandi í skólunum og þjónusta öll börn, þar á meðal börn af erlendum uppruna, og sú leið helst óbreytt fyrir kennara og skólastjóra.





35. Hvernig komum við í veg fyrir að álagið lendi allt á skólunum í þeim hverfum þar sem hlutfallslega flestir innflytjendur búa?

Úthlutun fjármagns og stuðnings til skóla tekur mið af samsetningu nemendahópsins (LOI stuðull í úthlutunarlíkani) og því álagi sem henni fylgir, og sú nálgun breytist ekki með skipulagsbreytingunni. Fylgst verður með álagi eftir hverfum í mælikvörðum innleiðingarinnar og í mælikvörðum sviðsins, t.d. lesmáli og matsferli.

36. Hver er pólitísk stefna meirihlutans í málefnum fólks með erlendan bakgrunn?

Spurningin lýtur að pólitískri stefnumörkun og er svarað af meirihluta borgarstjórnar. Í framkvæmd starfar borgin eftir gildandi stefnum og samningum í málaflokknum.

37. Verður ekki flóknara og hægara fyrir kennara að fá hjálp í skólastofuna þegar talmeinafræðingar, ráðgjafar og aðrir sérfræðingar færast yfir á allt annað svið og starfsstöð þeirra verður miðlægð í fjarlægð frá skólunum?

Markmið breytinganna er þveröfugt: að sérfræðingarnir vinni saman undir einni stjórn með skýra tengingu við skólana í stað þess að þjónustan sé fjórskipt milli hverfamiðstöðva. Viðvera sérfræðinga á vettvangi skólanna er áfram forsenda þjónustunnar og hraði og aðgengi verða meðal mælikvarða sem fylgst verður með. Útfærslan er unnin með fagfólkinu sjálfu í útfærsluhópi skóla- og frístundaþjónustunnar.

38. Af hverju eru sálfræðingar – sem er eina fagstéttin sem starfar áfram með börnum í skólunum – aldrei nefndir í tillögunum eða greinargerðinni?

Störf sálfræðinga hafa frá árinu 2005 verið á velferðarsviði og haldast óbreytt í nýju skipulagi. Þess vegna voru þau ekki í upptalningu greinargerðarinnar á störfum sem færast milli sviða. Sálfræðingar og félagsráðgjafar vinna áfram náið með leik- og grunnskólum að farsæld barna og í nánú samstarfi við skóla- og frístundaþjónustuna.

39. Hefur verið metið hvort þessi niðurskurður muni lengja biðlista eftir félagslegri ráðgjöf, húsnæði eða stuðningi?

Breytingin beinist að stjórnun og stoðþjónustu en ekki að framlínupjónustunni sjálfri og markmiðið er að stytta boðleiðir, ekki lengja biðlista. Grunnstaða biðlista verður hluti af grunnlínuvinnunni (sjá svar við 3. spurningu) og þróun þeirra fylgt eftir í innleiðingunni og endurmatinu.

40. Hvernig tryggjum við að viðkvæmir hópar hafi áfram aðgengi að mikilvægri þjónustu þegar starfsemi eins og Virkniús og Keðjan færist í miðlæga stjórnsýslu?

Virkniúrræðin sjálf – starfsemin sem notendur sækja – eru ekki lögð niður þótt stjórnsýsla þeirra færist undir nýjar skrifstofur. Keðjan er lögð niður sem sjálfstæð eining en verkefni hennar færast áfram innan sviðsins. Þá verður farið í samtal við Vinnumálastofnun um að sinna atvinnumiðlun fyrir þau sem ekki eiga rétt til atvinnuleysisbóta, og útfærsla á aðgengi notenda er meðal fyrstu verkefna innleiðingarinnar.

41. Nú hefur starf Virkniúss sýnt mikinn árangur í að styðja við fólk á fjárhagsaðstoð til virkni og vinnu. Hafa áhrif þessara skipulagsbreytinga verið metin á þann viðkvæma hóp annars vegar og hins vegar fjárhagslega?

Árangur Virkniúss er óumdeildur og markmið útfærslunnar er að varðveita hann, áhrif breytinganna á notendahópinum og á fjárhagslegan ávinning virkniúrræðanna verða metin sérstaklega í eftirfylgni innleiðingarinnar og í endurmatinu eftir áramótin, sjá einnig svar við 40. spurningu.





42. Er skynsamlegt að ráðast í svona viðtækar breytingar einmitt núna í ágúst þegar skólar og frístundastarf eru að hefjast?

Tímasetningin var valin þannig að nýtt skipulag tæki gildi með nýju starfsári og undirbúningi fjárhagsáætlunar 2027 og að tímabil óvissu fyrir starfsfólk yrði eins stutt og kostur er. Breytingin snýr að stjórnsýslu og stoðþjónustu. Þjónustan á vettvangi í skólum og frístundastarfi hélt áfram óbreytt við upphaf skólaárs og starfsfólk þar varð ekki fyrir röskun í starfi sínu með börnunum.

43. Er skynsamlegt að ráðast í svona viðtækar breytingar einmitt núna í ágúst þegar skólar og frístundastarf eru að hefjast? (endurtekin spurning)

Vísað er í svar við 42. spurningu.

44. Hefur verið lagt mat á samfélagsleg og efnahagsleg áhrif þess að ráðast í umfangsmiklar hópuppsagnir hjá borginni við núverandi efnahagsaðstæður?

Farið var að lögum um hópuppsagnir í ferlinu, þar á meðal að því er varðar mat, tilkynningar og samráð eftir því sem við á. Viðtækara þjóðhagslegt mat á áhrifum aðgerðanna liggur ekki fyrir enda beinist aðgerðin að því að styrkja rekstur borgarinnar til lengri tíma og standa vörð um þjónustu til framtíðar.

45. Verður gerð félagsleg úttekt á áhrifum breytinganna eftir 6 mánuði til að mæla hvort þjónustan hafi versnað eða biðtímar lengst?

Ákveðið hefur verið að endurmeta skipulagið eftir áramótin þegar reynsla er komin á það, og í því endurmati verður sérstaklega horft til þjónustu, biðtíma og áhrifa á notendur. Viðmið og fyrirkomulag endurmatsins verða kynnt sérstaklega.

46. Hvaða mælikvarðar hafa verið settir fram til að meta þjónustu, biðtíma, aðgengi og árangur eftir hverfum?

Vísað er í svör við 3. og 4. spurningu.

47. Hver mun bera ábyrgð á starfi innan hverfa, samráði við íbúa, skóla, frístundastarf, notendaráð og félagasamtök í einstökum borgarhlutum?

Skrifstofustjórar nýrra skrifstofa bera faglega ábyrgð á sinni þjónustu þvert á borgina og í útfærslu innleiðingarinnar verða skilgreindir tengiliðir gagnvart hverfum, skólum, frístundastarfi, notendaráðum og félagasamtökum í hverjum borgarhluta. Sú útfærsla verður kynnt með staðsetningaskránni fyrir áramót, sjá svar við 15. spurningu.

Þorsteinn Gunnarsson
borgarritari