



## UMSÖGN

**Viðtakandi:** Stjórnkerfis- og lýðræðisráð

**Sendandi:** Ellý Katrín Guðmundsóttir

---

**Á fundi stjórnkerfis- og lýðræðisráðs þann 8. febrúar sl. lagði fulltrúi Sjálfstæðisflokksins fram eftirfarandi fyrirspurn:**

**Fulltrúi Sjálfstæðisflokksins, Hildur Sverrisdóttir, óskar eftir álitum stjórnkerfis- og lýðræðisráðs á hvernig það fer saman við tilgang ráðsins um aukið gegnsæi að Reykjavíkurborg kjósi að glöggva sig ekki á niðurstöðum þjónustukönnunar sem þegar liggur fyrir um viðhorf borgarbúa til þjónustu borgarinnar? Ef ráðið metur sem svo að það sé ekki hlutverk þess að hvetja borgarstjórn til að fjárfesta í umræddri þjónustukönnun í þágu upplýsinga og gegnsæis er jafnframt óskað eftir rökstuðningi ráðsins þess efnis.**

Í samþykkt stjórnkerfis- og lýðræðisráðs kemur m.a. fram að ráðið skal móta stefnu í stjórnkerfis- og lýðræðismálum, taka ákvarðanir og gera tillögur til borgarráðs um mál sem varða verksvið þess. Þá fer ráðið með önnur þau verkefni sem borgarráð eða borgarstjóri kunna að fela því. Í samþykktinni kemur einnig fram að það er stjórnkerfis- og lýðræðisráð sem fer með það verkefni að yfirfara stjórnkerfi Reykjavíkurborgar með það að markmiði að gera það einfaldara og markvissara eftir því sem nánar segir til um í samþykkt þessari. Ráðið fer einnig með það verkefni að efla lýðræði í stjórnkerfinu, gera samráð vandaðra og auka þátttöku borgarbúa. Þá fer stjórnkerfis- og lýðræðisráð með það verkefni að auka aðgang að upplýsingum og gera þjónustu við borgarbúa skilvirkari, markvissari og sýnilegri. Stjórnkerfis og lýðræðisráð er fjölskipað stjórnvald sem er ekki ályktunarhæft nema á fundum sínum.

Í minnisblaði skrifstofu borgarstjóra og borgarritara sem lagt var fram á fundi borgarstjórnar þann 16. febrúar 2016 segir meðal annars:

Árleg könnun Gallups, áður Capacent, meðal íbúa á þjónustu sveitarfélaga hefur komið til umræðu meðal kjörinna fulltrúa og innan stjórnkerfis Reykjavíkurborgar á hverju ári. Efasemdir hafa ítrekað komið fram um gagnsemi könnunarinnar og hvort hún gefi réttustu mynd af þjónustu borgarinnar. Er það ekki síst vegna þess að nokkurt ósamræmi hefur verið milli þjónustukannana Gallups og eigin þjónustukannana fagsviða enda hefur í könnunum Gallups verið spurt um afstöðu borgarbúa til ýmiss konar þjónustu óháð því hvort þeir hafi nýtt sér hana. Síðastliðið haust voru sviðsstjórar spurdir hvernig könnunin hafi nýst þeim og var niðurstaðan að af þeim sem svöruðu þá hafi könnunin aðeins nýst einum af sex. Menningar- og ferðamálasvið taldi könnunina gagnlega og nýtir upplýsingar úr henni. Í svörum frá íþrótt- og tómstundasviði, velferðarsviði, skóla- og frístundasviði, skrifstofu þjónustu- og reksturs og skrifstofu eigna og atvinnuþróunar kom m.a. fram að ekki sé verið að spyrja eingöngu notendur þjónustunnar heldur alla borgarbúa og könnunin væri því frekar úmyndarkönnun

*en raunveruleg þjónustukönnun, úrtak væri lítið, könnunin væri gagnslítill og henni mætti sleppa.*

Síðar í sama minnisblaði segir:

*Í október sl. áttu sér stað viðræður við Gallup um breytingar á fyrirkomulagi könnunarinnar á þann hátt að hún myndi nýtast Reykjavíkurborg betur til úrvinnslu og úrbóta á þjónustu sinni, fyrst og fremst með því að spyrja um viðhorf til þjónustu í hverfum borgarinnar og horfa til notenda þjónustunnar. Ljóst er að lítið úrtak í könnun Gallups gerir niðurstöður fyrir einstök hverfi óáreiðanlegri en ef úrtakið væri stækkað og aukinn fjöldi borgarbúa yrðu spurðir um afstöðu til þjónustu í eigin hverfi. Viðræður við Gallup um breytingar á könnuninni báru ekki árangur og var því ákveðið að kaupa ekki niðurstöður þjónustukönnunar Gallups árið 2015 enda vart réttlætjanlegt að verja fjármunum í könnun sem fái telja nýtanlega til úrbóta á þjónustu.*

Aðgangur að umræddri könnun, þjónustukönnun Gallups, er ekki gjaldfrjálss fyrir Reykjavíkurborg heldur myndi hann kosta borgina 755 þúsund krónur með virðisaukaskatti.

Borgarráð hefur þegar ákveðið að fela skrifstofu borgarstjóra og borgarritara í samráði við fagsvið Reykjavíkurborgar að útfæra þjónustukönnun meðal borgarbúa með áherslu á notendur þjónustu og þjónustu í hverfum borgarinnar, með svipuðum formerkjum og reynt var að semja um við Gallup án árangurs. Mun slík útfærsla nýtast til að koma auga á áþreifanleg úrbótatækifæri í þjónustunni og sem og til að gefa almenningi greinargóðar upplýsingar um viðhorf íbúa til mismunandi þjónustuþátta borgarinnar. Borgarráð hefur einnig vísað skýrslu starfshóps um þjónustuveitingu Reykjavíkurborgar til úrvinnslu hjá stjórnkerfis- og lýðræðisráði, enda er það eitt af hlutverkum ráðsins samkvæmt samþykkt fyrir það að „gera þjónustu við borgarbúa skilvirkari, markvissari og sýnilegri.“ Í skýrslunni er meðal annars bent á að heildstæða stefnumörkun um þjónustu skortir hjá borginni og við mótun slíkrar stefnu gefst tækifæri til að skerpa á því til framtíðar hvernig borgin framkvæmir og nýtir sér þjónustukannanir.

Elly Katrín Guðmundsdóttir

Hjálagt:

Minnisblað skrifstofu borgarstjóra og borgarritara - kannanir Gallups á þjónustu sveitarfélaga, dagsett 08. febrúar 2016.