

Númer	Aðgerð	Ábyrgð	Forgangsaðhersla	Upphaf	Lok	Skýring á stöðu	Starfsmaður
1.1.1	Setja upp rafræna fræðslu fyrir starfsfólk með áherslu á notendamiðaða hönnun, menningarnæmi og þjónustumenningu	Mannauðs-þjónusta í samvinnu við ÞON	1.1 Skilgreina einstaklingsmiðaða nálgun í þjónustu	2021	2023	Öll fræðsludagskrá sviðsins sem sett er upp er unnin út frá velferðarstefnu. Verið er að innleiða Torgið, stafrænt fræðslukerfi fyrir starfsmenn borgarinnar og færa ákveðna fræðslu yfir á stafrænt form.	Hildur
1.2.1	Endurskoða verklagsreglur og reglur velferðarsviðs með það að leiðarljósi að þær styðji við einstaklingsmiðaða þjónustu og starfsfólk hafi skýrt umboð til athafna	Fagskrifstofur velferðarsviðs	1.2 Útfæra og innleiða einstaklingsmiðaða nálgun í þjónustu	2022	2025	Nýjar reglur um stoð- og stuðningsþjónustu fyrir fullorðið fatlað fólk hafa verið samþykktar. Mikil vinna hefur farið fram á grundvelli Betri borgar fyrir börn og verið er að vinna alla verkferla er tengjast verkefninu í samstarfi við ÞON. Vinna er hafin við að samræma innri verkferla á milli miðstöðva hjá virkni og ráðgjöf.	Helga Jóna
1.3.1	Setja á fót sérhæft teymi um málefni fólks af erlendum uppruna. Teymið vinnur þvert á miðstöðvar og veitir faglega leiðsögn.	Skrifstofa ráðgjafar-þjónustu	1.3 Mæta fólki af erlendum uppruna	2021	2021	Tók til starfa á árinu 2021.	Kristjana
1.3.2	Upplýsingar um þjónustu- og notendakannanir séu aðgengilegar á ensku og eftir atvikum öðrum tungumálum í takti við lýðfræðilega samsetningu borgarbúa. Efni verði ýmist þýtt eða gert aðgengilegt fyrir þýðingarvélur.	Skrifstofa sviðsstjóra í samvinnu við ÞON	1.3 Mæta fólki af erlendum uppruna	2022	2023	Kannanir hafa verið sendar út á þeim tungumálum sem þarf til að mæta þörfum hverju sinni.	Ólafía Dögg
1.3.3	Endurskoða hæfniskröfur vegna starfa á velferðarsviði með það að markmiði að útrýma hindrunum fyrir fólk af erlendum uppruna	Mannauðs-þjónusta	1.3 Mæta fólki af erlendum uppruna	2021	2022	Komið í starfslýsingar. Unnið að því að setja starfslýsingar í Hlöðuna og upplýsingabrunn á Workplace. Á að ljúka fyrir lok sumars 2023. Samræmt evrópskt tungumálaviðmið er komið í allar auglýsingar.	Anna
2.1.1	Setja á laggirnar rafræna miðstöð sem verður fyrsti áfangastaður fyrir alla notendur velferðarþjónustu	Skrifstofa stjórnsýslu	2.1 Útfæra breytingar á þjónustunni	2022	2023	Rafræn miðstöð hefur verið sett á laggirnar og fjöldi þjónustubátta hefur verið færður til hennar. Unnið er að því að færa síðustu þjónustubætti yfir, þá einna helst símsvörun velferðarsviðs og er áætlað að því ljúki árið 2023.	Styrmir
2.2.1	Gera allar umsóknir velferðarsviðs rafrænar	Stafrænn leiðtogi	2.2 Efla notkun stafrænna lausna	2021	2021	Allar umsóknir sem á að vera hægt að nálgast rafrænt hafa verið rafvæddar.	Styrmir

Númer	Aðgerð	Ábyrgð	Forgangsaðhersla	Upphaf	Lok	Skýring á stöðu	Starfsmaður
2.2.2	Endurskoða og rafvæða alla þjónustuferla velferðarsviðs þannig að einstaklingsmiðuð áhersla og notendamiðuð hönnun endurspeglar í þeim.	Skrifstofa stjórnýslu í samvinnu við PON	2.2 Efla notkun stafrænna lausna	2022	2025	Rafræn miðstöð vinnur gríðarmörg verkefni með PON sem snúa að rafvæðingu og skilvirkni ferla og umbóta. Endurskoðun ferla vegna fjárhagsaðstoðar, þjónustu við fatlað fólk og þjónustu við börn með sérstakar stuðningsþarfir er lokið og endurskoðun ferla vegna skólalþjónustu er yfirstandandi.	Styrmir
2.2.3	Setja upp gagnvirkar „Mínar síður“ þar sem notendur geta sótt um þjónustu og nálgast allar upplýsingar um sín mál.	Stafrænn leiðtogi í samvinnu við PON	2.2 Efla notkun stafrænna lausna	2021	2025	Mínar síður eru komnar í loftið og þar er hægt að sækja um alla þjónustu velferðarsviðs.	Styrmir
2.2.4	Endurnýja grunnkerfi og tryggja samþættingu milli þeirra	Skrifstofa stjórnýslu í samvinnu við PON	2.2 Efla notkun stafrænna lausna	2021	2025	Nokkur verkefni í gangi.	Styrmir
2.3.1	Yfirfara öll stöðluð bréf sem send eru til notenda úr málaskrá velferðarsviðs og sjá til þess að þau séu á vönduðu og skýru máli	Skrifstofa stjórnýslu í samvinnu við lögfræðiþjónustu velferðarsviðs	2.3 Nota vandað, skýrt og auðskilið mál	2021	2023	Búið er að yfirfara bréf í flestum þjónustuþáttum sviðsins. 80% verkefnisins er lokið. Eftir er að forrita málaskrá vegna svarbréfa fjárhagsaðstoðar og vinna við sérstaks húsnæðisstuðning stendur yfir.	Líney
2.3.2	Yfirfara og viðhalda útgefnu og birtu efni velferðarsviðs með áherslu á skýrt málfar og aðgengileika. Auka notkun mynda, tákmynda og myndbanda	Ritstjórn velferðarsviðs	2.3 Nota vandað, skýrt og auðskilið mál	2021	2022	Allt efni um þjónustu velferðarsviðs á vef Reykjavíkurborgar, reykjavik.is, hefur verið endurskrifað með áherslu á skýrt málfar og aðgengileika. Gerð hafa verið myndbönd á sex tungumálum um notkun rafrænna skilríkja. Innleiðing talgervils fyrir blinda og sjónskerta er í vinnslu. Unnið er að stöðugum umbótum. Ábyrgðaraðilar eru á öllu efni á vefnum og ritstjórn fer með eftirlit.	Hólmfríður
3.1.1	Sjá aðgerð 2.1.1	Skrifstofa stjórnýslu	2.1 Útfæra breytingar á þjónustunni	2022	2023	Rafræn miðstöð hefur verið sett á laggirnar og unnið er að því að hún taki við öllum þeim þjónustuþáttum sem eðlilegt er að hún taki við. Búið er að færa mikinn fjölda þjónustuþátta frá miðstöðvum yfir til rafrænnar miðstöðvar en töluvert er eftir.	Styrmir

Númer	Aðgerð	Ábyrgð	Forgangsaðhersla	Upphaf	Lok	Skýring á stöðu	Starfsmaður
3.1.2	Þjónustuvæði velferðarsviðs verði fjögur. Þjónustumiðstöðvar í Grafarvogi og Kjalarnesi annars vegar og í Árbæ og Grafarholti hins vegar verði sameinaðar frá og með 1. janúar 2022. Með einni miðstöð í austasta hluta borgarinnar, sem hefur tæplega 36 þúsund íbúa á bak við sig, gefst betra tækifæri til sérhæfingar starfsfólks í mikilvægum þjónustupáttum	Skrifstofa stjórnsýslu	3.1 Endurskoða skipulag velferðarsviðs	2021	2021	Búið er að sameina miðstöðvarnar í Grafarvogi og Kjalarnesi annars vegar og í Árbæ og Grafarholti hins vegar í Austurmiðstöð. Ný miðstöð tók til starfa 3. janúar 2022. Sem stendur er hún á tveimur stöðum en leit stendur yfir að hentugu húsnæði.	Dís
3.1.3	Verkefnið Betri borg fyrir börn yfirfært á fjögur þjónustuvæði í samstarfi við skóla- og frístundasvið. Markmiðið er að bæta þjónustu við börn, ungmenni og fjölskyldur þeirra í skóla- og frístundastarfi borgarinnar og þetta samstarf skóla- og frístundasviðs og velferðarsviðs	Verkefnastjórn velferðarsviðs og skóla- og frístundasviðs í þágu farsældar barna	3.1 Endurskoða skipulag velferðarsviðs	2021	2022	Verkefnið Betri borg fyrir börn hefur tekið til starfa í öllum fjórum borgarhlutum Reykjavíkurborgar. Innleiðing verkefnisins er yfirstandandi.	Dís
3.1.4	Skipurit miðstöðva verði endurskoðað með áherslu á samræmingu á milli hverfa. Skipuritin eiga jafnframt að endurspegla helstu áherslur velferðarstefnunnar og áherslu á lágþroskuldaþjónustu við börn og fjölskyldur þeirra.	Sviðsstjóri velferðarsviðs	3.1 Endurskoða skipulag velferðarsviðs	2021	2022	Samræmt skipurit miðstöðva var staðfest í velferðarráði í október 2021 en nú stendur yfir vinna við að tryggja að sú þjónusta sem veitt verður á miðstöðvunum verði samræmd yfir borgina. Búið er að skipa í fjögur samræmingarteymi, eitt fyrir hverja miðstöð, með fulltrúum deildarstjóra innan hvers málaflokks, til að tryggja samræmd vinnubrögð og jafnræði í þjónustu milli borgarhluta.	Dís

Númer	Aðgerð	Ábyrgð	Forgangshersla	Upphaf	Lok	Skýring á stöðu	Starfsmaður
3.1.5	Sérhæfð teymi sett á laggirnar sem sinna veigamiklum málaflokkum þvert á velferðarsvið, til dæmis húsnæðismálum, ráðgjöf við börn og fjölskyldur á grundvelli lagafrumvarps um farsæld barna, þjónustu við erlenda íbúa, málefnum heimilislauss fólks, virkniúrræðum og stuðningsþjónustu við börn og fullorðna. Teymin tryggir samræmingu í þjónustuveitingu og samvinnu milli sviða, stofnana og hagsmunaaðila sem koma að þjónustu við tiltekna hópa. Teymin verða ýmist staðsett miðlægt eða á miðstöðvum.	Fagskrifstofur velferðarsviðs	3.1 Endurskoða skipulag velferðarsviðs	2021	2023	Öll teymi hafa tekið til starfa.	Dís
3.1.6	Hlutverk fagskrifstofa velferðarsviðs verði eftt með það að markmiði að auka gæðastýringu, samhæfingu og eftirlit með þjónustuveitingu. Hlutverk skrifstofa sem veita stoðþjónustu á velferðarsviði verði eftt með það að markmiði að auka þjónustu við stjórnendur stofnana.	Sviðsstjóri velferðarsviðs	3.1 Endurskoða skipulag velferðarsviðs	2021	2024	Verklag hefur verið yfirfarið og bætt á mörgum sviðum. Gerðar hafa verið nokkrar viðamiklar kannanir á viðhorfum þjónustuþega til ýmissa málefna. Samhæfing þjónustuveitingar er rædd á samráðsvettvangi skrifstofunnar og stjórnenda í fötlunarmálum á miðstöðvum borgarinnar, sem og á fundum með ráðgjöfum.	Dís
3.2.1	Skilgreina þjónustuþætti sem mældir verða reglubundið og markvisst með þjónustukönnunum meðal notenda	Sviðsstjóri velferðarsviðs	3.2 Tryggja að notendur séu alltaf í forgrunni	2021	2023	Vinna er hafin við skilgreiningu þjónustuþátta. Ákveðið var að hinkra eftir að skipulagsbreytingar yrðu kláraðar á miðstöðvum ásamt fyrsta innleiðingarfasa Betri borg fyrir börn, þar sem hluti af þessari vinnu skarast.	Ólafía Dögg
3.2.2	Auka virkt samráð með sjálfvirkni í þjónustukönnunum sviðsins þar sem könnun er send á notendur strax í kjölfar þjónustuveitingar.	Sviðsstjóri velferðarsviðs	3.2 Tryggja að notendur séu alltaf í forgrunni	2021	2023	Núverandi kannanahugbúnaður býður ekki upp á sjálfvirkni í þjónustukönnunum. Frestun á samræmdum innkaupum á kannanahugbúnaði mun hafa áhrif á tímaáætlun þessarar aðgerðar.	Ólafía Dögg
3.2.3	Sjá aðgerð 2.2.3	Stafrænn leiðtogi í samvinnu við PON	2.2 Efla notkun stafrænna lausna	2021	2025	Umbótateymi Rafrænnar miðstöðvar vinnur ötullega að því að greina núverandi ferli og huga að endurbótum með þarfir notenda í huga.	Styrmir

Númer	Aðgerð	Ábyrgð	Forgangsaðhersla	Upphaf	Lok	Skýring á stöðu	Starfsmaður
3.3.1	Skilgreina og gera greiningar á ólíkum samfélagshópum í þjónustu velferðarsviðs á hverjum tíma með tilliti til lýðfræði, tölfræðigagna og annarra þátta. Á þeim grunni eru þjónustuparfir hópanna kortlagðar.	Skrifstofa stjórnýslu í samvinnu við fagskrifstofur velferðarsviðs	3.3 Meta þarfir ólíkra samfélagshópa	2021	2025	Vinna er hafin við gerð greininga á ólíkum samfélagshópum.	Ólafía Dögg
3.3.2	Gera aðgengiskönnun meðal ólíkra notendahópa velferðarþjónustu.	Skrifstofa velferðarsviðs	3.3 Meta þarfir ólíkra samfélagshópa	2021	2025	Aðgengiskönnun var framkvæmd vorið 2021 í vinnuferli velferðarstefnu. Talið er betra að framkvæmd aðgengiskönnunar fari fram annað hvert ár í stað árlega. Könnunnin verður næst framkvæmd vorið 2023.	Ólafía Dögg
3.4.1	Kortleggja samstarfsaðila í hverjum þjónustubætti velferðarsviðs.	Fagskrifstofur velferðarsviðs	3.4 Skilgreina heildarþjónustu	2021	2021	Heildarlisti yfir hagsmuna- og samstarfsaðila í hverjum þjónustubætti er í upplýsingabrunni velferðarsviðs á Workplace. Jafnframt er listinn aðgengilegur öllum starfsmönnum sviðsins og á heimasíðu Reykjavíkurborgar.	Hólmfríður
3.4.2	Útbúa verkferla um samvinnu milli velferðarsviðs og helstu samstarfsaðila á grundvelli þjónustubátta.	Miðstöðvar í samvinnu við fagskrifstofur	3.4 Skilgreina heildarþjónustu	2022	2023	Reglubundið samtal og samstarf við samstarfsaðila innan og utan velferðarsviðs.	Dís
3.5.1	Meta samræmi í þjónustuveitingu með úttekt á framkvæmd þjónustuferla hjá miðstöðvum	Skrifstofa velferðarsviðs	3.5 Samræma þjónustustig	2023	2025	Verkefni á að hefjast 2023.	Ólafía Dögg
4.1.1	Auka fjölbreytni og valkosti notenda innan virkni- og endurhæfingarúrræða velferðarsviðs.	Virknihús	4.1 Auka áherslu á valdeflingu	2021	2025	Boðið hefur verið upp á námskeið fyrir atvinnuleitendur á íslensku og haustið 2022 var farið af stað með samskonar námskeið á ensku.	Þóra
4.1.2	Fjölga vinnustöðum sem taka þátt í atvinnu- og virknimiðlun Reykjavíkurborgar fyrir fólk á fjárhagsaðstoð	Skrifstofa ráðgjafarþjónustu í samstarfi við mannauðs- og starfsumhverfissvið Reykjavíkurborgar	4.1 Auka áherslu á valdeflingu	2021	2025	Verkefnið hefur gengið ágætlega og nokkrir starfsþjálfunarsamningar verið gerðir.	Þóra
4.2.1	Sjá aðgerð 1.1.1		4.2 Efla traust	2021	2023	Fræðslu sem snýr að menningarnæmi er tilbúin stafræn á Torginu og í samvinnu við þjónustu- og nýsköpunarsvið verður útbúin fræðsla um þjónustumenningu	Anna

Númer	Aðgerð	Ábyrgð	Forgangsaðhersla	Upphaf	Lok	Skýring á stöðu	Starfsmaður
4.3.1	Sjá aðgerð 1.1.1		4.3 Vinna gegn fordómum	2021	2023	Fræðslu sem snýr að menningarnæmi er tilbúin stafræn á Torginu og í samvinnu við þjónustu- og nýsköpunarsvið verður útbúin fræðsla um þjónustumeningu	Anna
5.1.1	Skilgreina og koma á lágþröskuldaþjónustu við börn og fjölskyldur þar sem því verður við komið í samræmi við stefnu ríkisins um samþættingu þjónustu í þágu farsældar barna	Velferðarsvið í samvinnu við skóla- og frístundasvið	5.1 Efla forvarnir	2021	2023	Búið er halda vinnustofu með öllum ráðgjöfum Betri borgar fyrir börn varðandi skilgreiningu á lágþröskuldaþjónustu.	Hákon
5.1.2	Endurnýja stefnu í forvarnamálum fyrir Reykjavíkurborg. Stefnan verði unnin í þverfaglegu samstarfi við þá aðila innan borgarinnar sem koma að þjónustu við börn og unglunga	Velferðarsvið í samvinnu við skrifstofu borgarstjóra, skóla- og frístundasvið og íþrótt- og tómstundasvið	5.1 Efla forvarnir	2022	2023	Búið er að skipa hóp með erindisbréfi.	Óskar Dýrmundur
5.2.1	Sjá aðgerð 1.1.1		5.2 Auka frumkvæði	2021	2023	Stjórnendur sviðsins sóttu á tímabilinu janúar til maí umfangsmikla stjórnendafræðslu og þjálfun á vegum KVAN þar sem meðal annars markmiðið var að auka sjálfstæði, frumkvæði, viðhorf og vinnubrögð	Anna
5.2.2	Endurskoða verklag velferðarsviðs með það að markmiði að starfsfólki verði veitt rýmra umboð til athafna í sínum störfum	Fagskrifstofur velferðarsviðs í samráði við lögfræðisþjónustu	5.2 Auka frumkvæði	2022	2023	Mikilvægt er að túlkun reglna og verklagsreglna sé samrýmð á miðstöðvum borgarinnar í því skyni að gætt sé jafnræðis. Haldin verður skrá yfir þau atriði sem eru þess eðlis að unnt verði að veita starfsmönnum rýmra umboð til að taka ákvarðanir samkvæmt reglunum og eftir atvikum verða lagðar til breytingar á reglum þar að lútandi.	Helga Jóna
5.3.1	Sjá aðgerð 3.3.1		5.3 Efla gagnadrifna ákvarðanatöku	2021	Árl	Vinna er hafin við gerð greininga á ólíkum samfélagshópum.	Ólafía Dögg
5.3.2	Gera reglulegar spár um þróun samfélagshópa og meta þannig þörf fyrir þjónustu velferðarsviðs og gera langtíma kostnaðaráætlanir	Skrifstofa stjórnsýslu og skrifstofa fjármála og reksturs í samvinnu við ÞON	5.3 Efla gagnadrifna ákvarðanatöku	2022	2024	Umsókn var lögð fyrir verkefnaáætlun um samstarf við gerð spálíkans. Umsóknin var samþykkt og hefur gagnaþjónusta ÞON ásamt fjármálaskrifstofu velferðarsviðs unnið að verkefninu.	Ólafía Dögg

Númer	Aðgerð	Ábyrgð	Forgangsaðhersla	Upphaf	Lok	Skýring á stöðu	Starfsmaður
5.3.3	Setja á laggirnar mælaborð sem birtir í rauntíma tölfraði um þjónustu velferðarsviðs og ánægju notenda með hana.	Skrifstofa stjórnýslu í samvinnu við ÞON	5.3 Efla gagnadrifna ákvarðanatöku	2022	2025	Í júní 2022 fékk velferðarsvið samþykkt hjá verkefnaráði ÞON yfirfærslu á allri tölfraði yfir í vöruhús gagna.	Ólafía Dögg
6.1.1	Kortleggja hagsmunahópa og útbúa verkferil þar sem samráð við þá er skilgreint. Í því felst að skilgreina aðila á velferðarsviði sem bera ábyrgð á samráði við hagsmunaaðila. Jafnframt að skilgreina hlutverk þeirra gagnvart hagsmunaðilum og starfseiningum innan velferðarsviðs	Fagskrifstofur velferðarsviðs	6.1 Skipuleggja virkt samráð við hagsmunaðila	2021	2022	Hagsmunahópar, samstarfsaðilar og samráðsaðilar hafa verið kortlagðir.	Dís
6.2.1	Skipuð verði ritstjórn og ritstjóri sem hafi umsjón með útgefnu efni og vef velferðarsviðs. Ritstjórn ber ábyrgð á gæðum efnis, framsetningu og uppfærslu efnis á vefnum	Skrifstofa stjórnýslu í samstarfi við samskiptateymi Reykjavíkurborgar	6.2 Styrkja miðlun upplýsinga	2021	2021	Gengið hefur verið frá erindisbréfi og ritstjórn hefur tekið til starfa.	Hólmfríður
6.2.2	Nýr vefur um alla helstu velferðarþjónustu tekinn í notkun. Efni hans uppfært og haldið við með notendamiðaða hönnun að leiðarljósi.	Skrifstofa stjórnýslu í samvinnu við ÞON	6.2 Styrkja miðlun upplýsinga	2021	2021	Nýr vefur fór í loftið 25. janúar 2022.	Dís
6.2.3	Nýta fjölbreyttar rafrænar leiðir til að miðla upplýsingum og fréttum um velferðarþjónustu. Sérstök áhersla lögð á að finna og þróa nýjar leiðir til upplýsingamiðlunar, nýta kosti samfélagsmiðla og setja efni fram á myndrænan hátt. Upplýsingamiðlun á að vera rafræn nema sérstakar þarfir kalli á annað.	Skrifstofa stjórnýslu	6.2 Styrkja miðlun upplýsinga	2021	2021	Velferðarsvið hefur undanfarin ár verið að nota heimasíðu velferðarsviðs, Workplace og Facebook til miðlunar upplýsinga. Áfram verður unnið að því að þróa og finna nýjar leiðir til upplýsingamiðlunar í þétta samstarfi við miðlæga upplýsingadeild Reykjavíkurborgar. Fræðslufulltrúi hefur verið ráðinn.	Hólmfríður
6.2.4	Tryggja að velferðarsvið sé virkur þátttakandi í faglegri umræðu um velferðarmál. Fjölmíðlar hafi greiðan aðgang að fréttum, öðrum upplýsingum og opinberum gögnum. Verklagsreglur um samskipti við fjölmíðla unnar og gerðar aðgengilegar	Skrifstofa stjórnýslu	6.2 Styrkja miðlun upplýsinga	2021	2023	Sérfræðingar þeirra málaflokka sem heyra undir velferðarsvið og upplýsingafulltrúi fylgjast markvisst með og taka þátt í umræðu um velferðarmál í samfélaginu. Svör við fyrirspurnum fjölmíðla eru í forgangi í störfum upplýsingafulltrúa og er leitast við að veita upplýsingar hratt og vel. Reglur um samskipti við fjölmíðla eru í vinnslu og verða gefnar út á fyrsta ársfjórðungi 2023.	Hólmfríður

Númer	Aðgerð	Ábyrgð	Forgangsaðhersla	Upphaf	Lok	Skýring á stöðu	Starfsmaður
6.3.1	Fagskrifstofur og sérhæfð teymi beri ábyrgð á því að vakta, rýna og miðla helstu straumum og stefnum í sínum málaflokkum til starfsfólks	Fagskrifstofur velferða rsviðs og sérhæfð teymi	6.3 Skoða strauma og stefnum á markvissan hátt	2021	2023	Upplýsingar um nýjungar, stefnur og strauma eru vaktaðar og þeim komið áleiðis til þeirra sem málið varðar með upplýsingum á fundum, fræðslu og Workplace. Komið á í mörgum þjónustupáttum og stefnt á að allir hafi tekið upp virkan upplýsingagjafa á fyrri hluta árs 2023.	Dís
6.3.2	Skapa samræðuvettvang og viðburði fyrir starfsfólk, hagsmunaaðila og háskólasamfélagið til að deila þekkingu og eiga samtal um strauma og stefnum í velferðarþjónustu	Fagskrifstofur á skrifstofu velferðarsviðs í samráði við skrifstofu stjórnsýslu.	6.3 Skoða strauma og stefnum á markvissan hátt	2021	2025	Hluti af þessu kemur í gegnum fræðsluáætlun, samstarf við háskólasamfélagið vegna rannsókna og kynningu á niðurstöðum þeirra. Miðstöðvar velferðarsviðs eru einnig með ýmsar kynningar og umræður inni á miðstöðvunum um tiltekin efni og kynna sér það sem er heitast hverju sinni. Helst skortir á samtal við fræðasamfélagið.	Dís
6.4.1	Tryggt verði að hagsmunaaðilum gefist færi á að koma á framfæri athugasemdum með rafrænum hætti þegar um er að ræða stefnumarkandi breytingar eða breytingar á reglum	Skrifstofa stjórnsýslu	6.4 Tryggja reglubundna endurgjöf frá notendum	2021	2022	Samráðsvefur Reykjavíkurborgar - betrireykjavik.is - hefur verið notaður í þessum tilgangi allt frá því að umsagna var leitað um velferðarstefnu. Vettvangurinn verður áfram notaður þegar afla þarf umsagna um nýjar reglur og aðrar stefnumarkandi áherslur sviðsins.	Dís
6.4.2	Sjá aðgerð 3.2.1		6.4 Tryggja reglubundna endurgjöf frá notendum	2021	Árl	Vinna er hafin við skilgreiningu þjónustupátta. Ákveðið var að hinkra eftir að skipulagsbreytingar yrðu kláraðar á miðstöðvum ásamt fyrsta innleiðingarsfasa Betri borg fyrir börn, þar sem hluti af þessari vinnu skarast.	Ólafía Dögg
6.4.3	Sjá aðgerð 3.2.2		6.4 Tryggja reglubundna endurgjöf frá notendum	2021	2023	Núverandi kannanahugbúnaður býður ekki upp á sjálfvirkni í þjónustukönnunum. Frestun á samræmdum innkaupum á kannanahugbúnaði mun hafa áhrif á tímaáætlun þessarar aðgerðar.	Ólafía Dögg

Númer	Aðgerð	Ábyrgð	Forgangsaðhersla	Upphaf	Lok	Skýring á stöðu	Starfsmaður
6.4.4	Sjá aðgerð 5.3.3		6.4 Tryggja reglubundna endurgjöf frá notendum	2022	2025	Í júní 2022 fékk velferðarsvið samþykkt hjá verkefnaráði PON yfirfærslu á allri tölfraði yfir í vöruhús gagna.	Ólafía Dögg
7.1.1	Innleiða verkefnastjórnunartól fyrir stjórnendur og starfsfólk á velferðarsviði. Kynna og eftir þörfum aðstoða stjórnendur við að innleiða gagnreyndar aðferðir í verkefnastjórnun og teymisvinnu. Verkfærakista verður útbúin og gerð aðgengileg fyrir stjórnendur og starfsfólk.	Skrifstofa stjórnvinnu	7.1 Skapa framsækið vinnuumhverfi	2021	2023	Samstaða um að virkja Teams planner hjá starfsmönnum. Halda þarf námskeið um ágæti Teams og hvernig forritið nýtist sem verkefnastjórnunartæki. Stofnaður var verkefnahópur í lok árs 2022. Rafræn miðstöð og fræðslustjóri vinna áfram að málinu og stefna á að ljúka því fyrri hluta árs 2023.	Styrmir
7.1.2	Innleiða verklag og „starfatorg“ með það að markmiði að hvetja til starfsþróunar þar sem starfsfólki velferðarsviðs er gefinn kostur á að færa sig milli starfsstaða sviðsins	Mannauðsþjónusta velferðarsviðs	7.1 Skapa framsækið vinnuumhverfi	2021	2021	Hugbúnaðarkerfi er enn í vinnslu en búið er að stofna Workplace hóp þar sem stjórnendur geta deilt upplýsingum um starfsfólk sem hefur óskað eftir tilfærslu í starfi, eins hefur mannauðsþjónustan kost á að dreifa þar upplýsingum um starfsfólk og umsækjendur	Anna
7.2.1	Framsækin fræðsluáætlun verði grunnur fyrir þekkingardrífna vinnustaðamenningu. Tryggt verði að stjórnendur séu virkir þátttakendur í mótun fræðsluáætlunar sem endurspeglir óskir starfsfólks og þarfir vinnustaða.	Mannauðsþjónusta velferðarsviðs	7.2 Styðja við þekkingardrífna vinnustaðamenningu	2021	2022	Fræðsluáætlun er sett fram fyrir haustönn og vorönn. Könnun var send á stjórnendur sumarið 2022 og verður send á stjórnendur á hverri önn til undirbúnings næstu annar. Verkefnastjóri fræðslumála hefur farið reglulega inn á stjórnendafundi til að undirbúa fræðsludagskrá.	Hildur
7.3.1	Endurskoða ráðningarferli, starfsauglýsingar og hæfniskröfur nýs starfsfólks með það að markmiði að starfsfólk velferðarsviðs endurspeglir fjölbreytni samfélagsins.	Mannauðsþjónusta velferðarsviðs	7.3 Auka margbreytileika í hópi starfsfólks	2021	2023	Innleiðing Ráðnýjar stendur yfir. Námskeið fyrir stjórnendur hafa staðið yfir í nokkurn tíma. Í þróunarferli Ráðnýjar voru ráðningarferli rýnd með fjölbreytni að leiðarljósi.	Anna
7.3.2	Kortleggja aðgengi á öllum starfseiningum til að tryggja að komið sé til móts við sérhæfðar þarfir starfsfólks.	Mannauðsþjónusta velferðarsviðs	7.3 Auka margbreytileika í hópi starfsfólks	2021	2023	Unnið hefur verið markvisst að því að uppfæra og framkvæma áhættumöt á öllum starfseiningum sviðsins. Öryggisnefnd vinnur að kortlagningu aðgengi starfsfólks með sérhæfðar þarfir.	Anna

Númer	Aðgerð	Ábyrgð	Forgangsaðhersla	Upphaf	Lok	Skýring á stöðu	Starfsmaður
7.3.3	Tryggja að starfsfólk af erlendum uppruna hafi kost á að sækja íslenskukennslu.	Mannauðsþjónusta velferðarsviðs	7.3 Auka margbreytileika í hópi starfsfólks	2021	2025	Fjölbreytt íslenskukennsla er í boði fyrir starfsfólk því að kostnaðarlausu. Einnig geta allir stjórnendur óskað eftir íslenskunámskeiði á sínum starfsstöðvum, viðkomandi stofnun að kostnaðarlausu, þar sem áherslan er lögð á vinnutengdan orðaforða. Miðlæg mannauðsþjónusta sér um styrkumsóknir fyrir starfsstaði.	Anna
7.3.4	Auka áherslu á ráðningar starfsfólks með tungumálakunnáttu sem nýtist í störfum sem fela í sér bein samskipti við notendur af erlendum uppruna.	Mannauðsþjónusta velferðarsviðs	7.3 Auka margbreytileika í hópi starfsfólks	2021	2025	Alþjóðateymi og miðstöðvar auglýsa reglulega eftir starfsfólki með annað tungumál en íslensku.	Anna
7.3.5	Auka ráðningar fólks af erlendum uppruna í ábyrgðar- og sérfræðistöður á velferðarsviði.	Mannauðsþjónusta velferðarsviðs	7.3 Auka margbreytileika í hópi starfsfólks	2021	2025	Mannauðsráðgjafar eru mjög meðvitaðir um þessa aðgerð og taka samtalið reglulega við stjórnendur varðandi öll tækifæri sem gefast til að ráða starfsfólk af erlendum uppruna í ábyrgðar- og sérfræðistöður. Verið er að taka saman fjölda þeirra sem hafa verið ráðnir.	Anna
7.4.1	Innleiða og festa í sessi notkun á Workplace og Workplace Knowledge Library með það að markmiði að upplýsingagjöf til starfsfólks sé skýr, aðgengileg og sniðin að störfum þess	Skrifstofa stjórnsýslu	7.4 Styrkja innri upplýsingamiðlun	2021	2023	Innleiðingarfasa er lokið og meirihluti starfsmanna sviðsins notar Workplace. Þó er enn ákveðinn starfshópur sem ekki notar Workplace eða tölvupóstfang borgarinnar. Átak verður gert til að ná til þessa hóps. Upplýsingabrunnur hefur verið settur upp en það þarf að minna starfsmenn reglulega á brunninn og það sem bætist inn á hann.	Líney

Númer	Aðgerð	Ábyrgð	Forgangsaðhersla	Upphaf	Lok	Skýring á stöðu
7.4.2	Yfirfara og uppfæra alla verk- og þjónustuferla í gæðahandbók velferðarsviðs og útbúa nýja ferla þar sem þörf er á. Tryggja aðgengi starfsfólks að gæðahandbókinni og kynna efni hennar á markvissan hátt fyrir starfsfólki.	Skrifstofa stjórnsýslu	7.4 Styrkja innri upplýsingamiðlun	2021	2023	Gæðahópur Reykjavíkurborgar í samvinnu við FAS hefur unnið áhættugreiningu og undirbýr kröfufylsingu vegna sameiginlegrar gæðahandbókar Rvk.borgar en gert er ráð fyrir að sú handbók muni hýsa nýja gæðahandbók VEL. Vinna við að færa inn gæðaeefni í Upplýsingabrunn á Workplace fyrir málaflokk eldra fólks og húsnæðismála stendur yfir. Um leið og efni er fært inn er farið yfir verk- og þjónustuferlana.

Starfsmaður

Líney

Skýringar á litakóða

Aðgerð lokið

Aðgerð í vinnslu

Aðgerð ekki hafin

Upphafleg verklok hafa verið færð til