



ERINDISBRÉF

Verkefnateymi vegna umbóta á fjárhagsaðstoð

Ábyrgð: Dís Sigurgeirsdóttir, skrifstofustjóri skrifstofu sviðsstjóra, velferðarsviði Reykjavíkurborgar.

Markmið og hlutverk:

Þann 21. september 2017 var samþykkt á fundi velferðarráðs að rafvæða allar umsóknir á velferðarsviði. Fyrirtækið Deloitte var fengið til að greina núverandi umsóknarferli fjárhagsaðstoðar út frá upplifun notenda og starfsfólks og skilaði skýrslu 26. febrúar 2018. Þann 28. febrúar var svo haldinn stefnumótunarfundur um fjárhagsaðstoð með starfsfólki velferðarsviðs og fulltrúum notenda, hagsmunasamtaka og samstarfsaðila. Á fundinn mættu u.þ.b. 130 manns. Þessar aðgerðir marka upphafið að þeirri vegferð sem er framundan.

Tilgangur verkefnateymisins er að halda utan um nauðsynlega umbótavinnu fjárhagsaðstoðar og undirbúa rafvæðingu umsóknarferilsins. Skilgreina þarf markmið í þjónustuveitingu fjárhagsaðstoðar, endurskoða reglur fjárhagsaðstoðar, samræma verkferla og skipulag og bæta upplýsingamiðlun. Teymið þarf að setja strax í vinnslu þau atriði sem hægt er að bæta með litlum tilkostnaði á skömmum tíma. Teymið getur kallað til sérfræðinga af þjónustumiðstöðvum og af sviðum Reykjavíkurborgar, s.s. skrifstofu þjónustu og rekstrar, og sett á fót minni og sérhæfðari teymi til að skoða sérstaklega ákveðna þætti þjónustunnar.

Verkefni og tímarammi:

- Skilgreina markmið í þjónustuveitingu fjárhagsaðstoðar.
- Setja af stað vinnu við að bæta ferla og þjónustu fjárhagsaðstoðar í samræmi við niðurstöður stefnumótunarfundar 28. febrúar og ferlagreiningu Deloitte. Um er að ræða aðgerðir sem snúa m.a. að:
 - Innleiðingu á þjónustustefnu á þjónustumiðstöðvum
 - Samræmingu á skipulagi þjónustumiðstöðva
 - Samræmingu á verkferlum
 - Upplýsingamiðlun á vef Reykjavíkurborgar
 - Samskiptum við notendur
 - Samstarfi við stofnanir, t.d. varðandi rafrænar tengingar á milli kerfa
- Leggja grunn að heildarendurskoðun á reglum um fjárhagsaðstoð.
- Leggja grunn að nýjum verkferlum á veitingu fjárhagsaðstoðar.
- Hin einstöku verkefni skulu unnin í sprettum og teymið skal setja sér tímasetta aðgerðaáætlun og skila til ábyrgðarmanns fyrir 7. maí 2018.

Í starfi sínu skal hópurinn hafa til hliðsjónar niðurstöðu ferlagreiningar Deloitte og niðurstöður stefnumótunarfundar 28. febrúar 2018.

Verkefnateymið skipa:

- Bára Sigurjónsdóttir, lögfræðingur, lögfræðiþjónusta VEL.
- Erna Guðmundsdóttir, deildarstjóri, þjónustumiðstöð Grafarvogs.
- Guðbergur R. Ægisson, verkefnastjóri, skrifstofu sviðsstjóra VEL, verkefnisstjóri.
- Þóra Kemp, deildarstjóri, skrifstofa ráðgjafarþjónustu, teymisstjóri.
- Sigprúður Erla Arnardóttir, framkvæmdastjóri Þjónustumiðstöðvar Vesturbæjar, Miðborgar og Hlíða.

Til ráðgjafar:

- Erla Björg Sigurðardóttir, deildarstjóri á skrifstofu sviðsstjóra VEL.
- Edda Jónsdóttir, verkefnastjóri í Rafrænni þjónustumiðstöð.
- Eyrún Ellý Valsdóttir, sérfræðingur á skrifstofu sviðsstjóra VEL.
- Aðrir starfsmenn sem koma að einstökum þáttum í vinnu hópsins.

Starfstími:

Teymið starfar á tímabilinu 10. apríl – 1. september 2018.

Reykjavík, 10. apríl 2018



Dís Sigurgeirsdóttir,
skrifstofustjóri