



Staða innleiðingar velferðarstefnu  
Reykjavíkurborgar

# Reykjavík – fyrir okkur öll

2021-2030

Dís Sigurgeirsdóttir, skrifstofustjóri  
skrifstofa velferðarsviðs

20. janúar 2022.

# Stefnumarkandi áherslur



# Aðgerðaáætlun velferðarstefnu 2021–2025

<https://reykjavik.is/velferdarstefna-reykjavikurborgar>



# Uppbygging aðgerðaáætlunar



**7**

stefnumarkandi  
áherslur



**25**

forgangsaðherslur



**58**

aðgerðir

Ábyrgð

Kostnaður

Tími

Mælikvarðar

Fyrsta aðgerðaáætlun velferðarstefnu Reykjavíkurborgar gildir til ársloka 2025.

Aðgerðaáætlunin er mótuð út frá framtíðarsýn, hlutverki, stefnumarkandi áherslum og forgangsaðherslum í nýrri velferðarstefnu. Aðgerðirnar byggjast þannig á sterkum grunni víðtæks samráðs við fjölmarga aðila sem fram fór í vinnu við gerð velferðarstefnunnar.

Hver aðgerð er sett fram undir forgangsaðherslum velferðarstefnunnar. Alls eru aðgerðirnar í áætluninni 58 talsins en nokkrar þeirra birtast undir fleiri en einni forgangsaðherslu.

Aðgerðaáætlunin verður endurskoðuð árlega með tilliti til kostnaðar í takt við þróun fjárhagsramma sviðsins og verðlagsbreytinga.

# Aðgerðir 2021

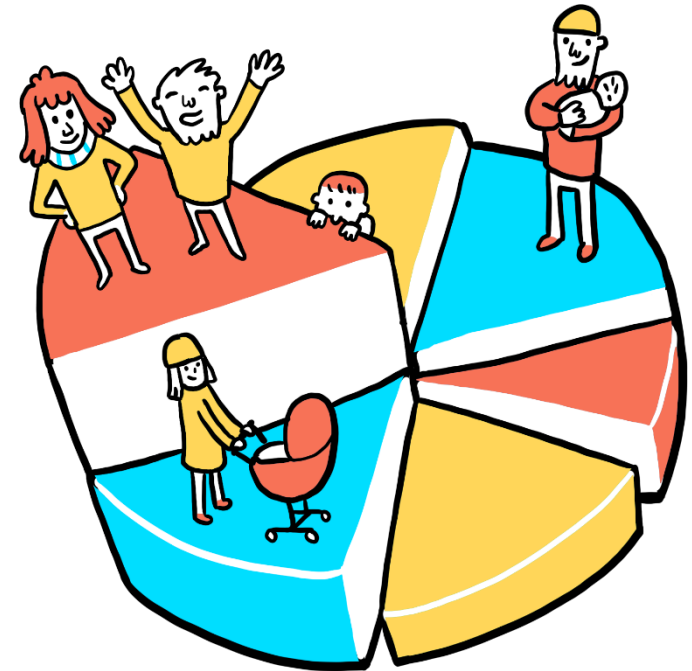
## 9 aðgerðum á að vera lokið 2021

- Tillögur um stjórnkerfis- og skipulagsbreytingar (2)
- Kortlagning samstarfsaðila í hverjum þjónustupætti velferðarsviðs
- Setja á fót sérhæft teymi um málefni fólks af erlendum uppruna
- Gera allar umsóknir velferðarsviðs rafrænar
- Nýr vefur og ritstjórn vefsins (2)
- Fjölbreyttar rafrænar leiðir til miðlunar upplýsinga
- Innleiða starfatorg til að fólk geti fært sig milli starfsstaða sviðsins.
- Yfirfara öll sniðmát að bréfum til notenda þjónustu



# Tillögur um stjórnkerfis- og skipulagsbreytingar

1. Rafræn þjónustumiðstöð
2. Þjónustusvæði verði fjögur
3. Betri borg fyrir börn
4. Hlutverk fagskrifstofa eft
5. Hlutverk stoðþjónustu eft
6. Sérhæfð teymi
7. Hlutverk þjónustumiðstöðva



# BORGARBÚAR

## Rafræn þjónustumiðstöð

Skrifstofa um málefni fatlaðs fólks

Skrifstofa öldrunarmála

Skrifstofa ráðgjafar

Stjórnsýsla  
Fjármál  
Mannauður

Barnavernd

ÞJÓNUSTUMIÐSTÖÐ  
AUSTUR

ÞJÓNUSTUMIÐSTÖÐ  
BREIÐHOLTS

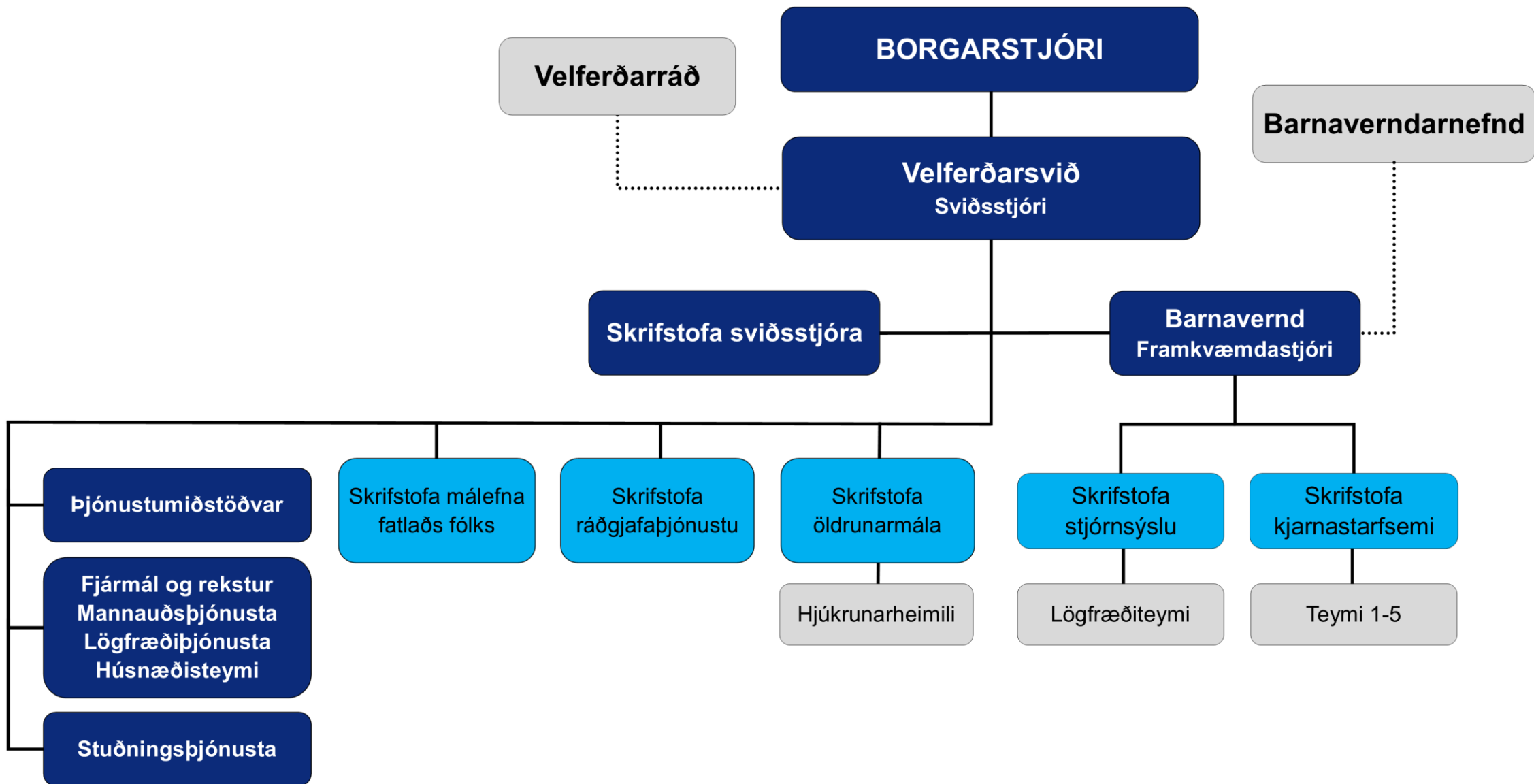
ÞJÓNUSTUMIÐSTÖÐ  
HÁALEITI

ÞJÓNUSTUMIÐSTÖÐ  
VÉSTUR

## Sviðsstjóri velferðarsviðs

Barnaverndarnefnd

Velferðarráð





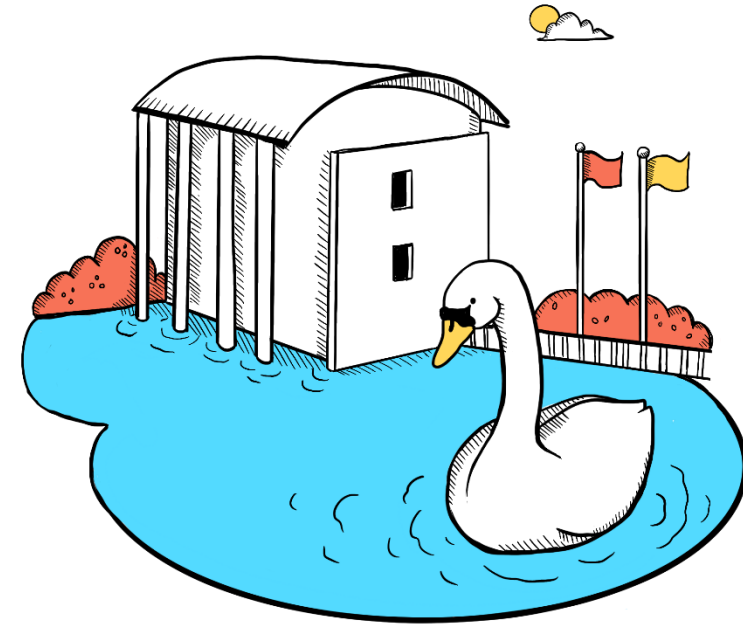
# 1. Rafræn þjónustumiðstöð

- Tók til starfa 3. janúar 2022.
- Staðsett í Borgartúni 12-14.
- 15 starfsmenn.
  - Framkvæmdastjóri
  - Ráðgjafar
  - Þjónustufulltrúar
  - Umbótateymi
- Annast móttöku allra umsókna sviðsins, símaráðgjöf og leiðbeiningar.
- Rafræn þjónustumiðstöð mun ...
  - framfylgja þáttum velferðarstefnunnar sem snúa að þjónustu við notendur
  - Setja gæðaferla vegna þjónustu
  - Hafa samræmingar- og eftirlitshlutverk með viðmóti, aðgengi og þjónustuferlum í starfsemi velferðarsviðs.
- Áfram mögulegt að sækja um þjónustu á þjónustumiðstöð fyrir þá sem það kjósa.



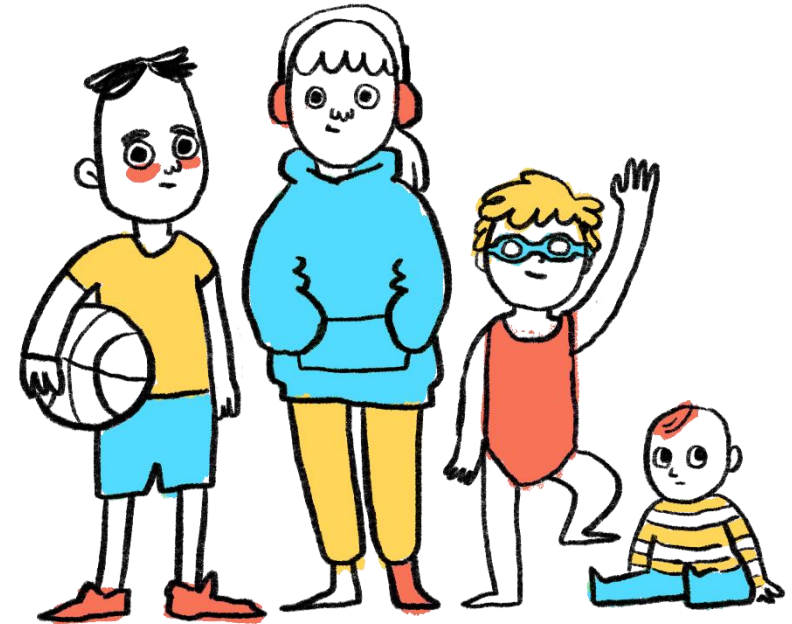
## 2. Þjónustusvæði fjögur

- Þjónustusvæði velferðarsviðs fjögur.
- Þjónustumiðstöð Austur. (Þjónustumiðst. Grafarvogs og Kjalarness og Árbæjar og Grafarholts sameinaðar 3. janúar 2022.
- Verið að leita að hentugu húsnæði með tilliti til hagstæðra samgangna.
- Betri borg fyrir börn er í innleiðingu á öllum þjónustumiðstöðvum. Innleiðingarteymi auk ráðgjafa leiðir innleiðinguna.



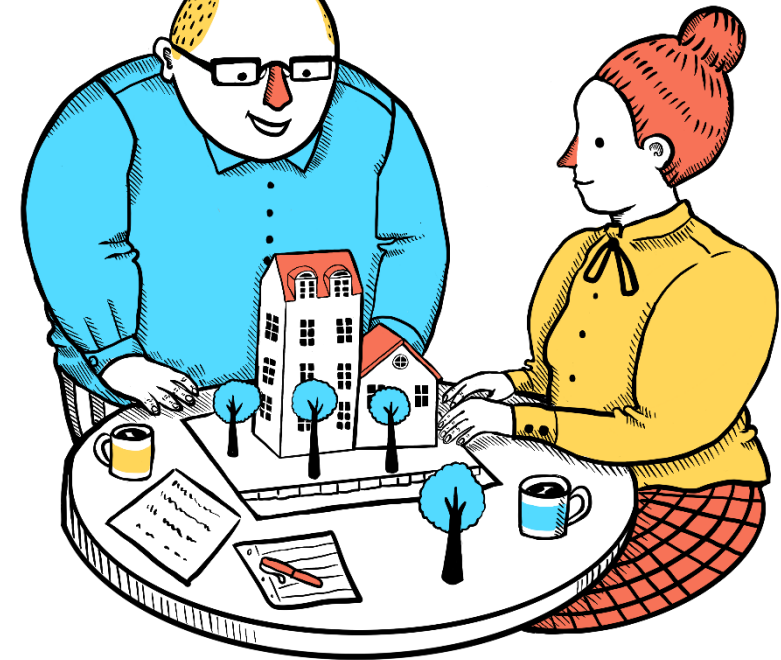
# 3. Betri borg fyrir börn

- Markmið verkefnisins er að bæta þjónustu við börn, ungmenni og fjölskyldur þeirra í skóla- og frístundastarfi borgarinnar.
- Lögð er áhersla á að þetta samstarf skóla- og frístundasviðs og velferðarsviðs í þjónustu við börn og fjölskyldur.
- Margir verkefnahópar að störfum.
  - Eigendahópur
  - Innleiðingarhópur
  - Verkefnastjórn BBB
- Samstarfssamningur gerður milli sviðanna tveggja.
- Ráðgjafi – Sigríður Indriðadóttir
- Verkefnastjóri farsæld barna – Hákon Sigursteinsson



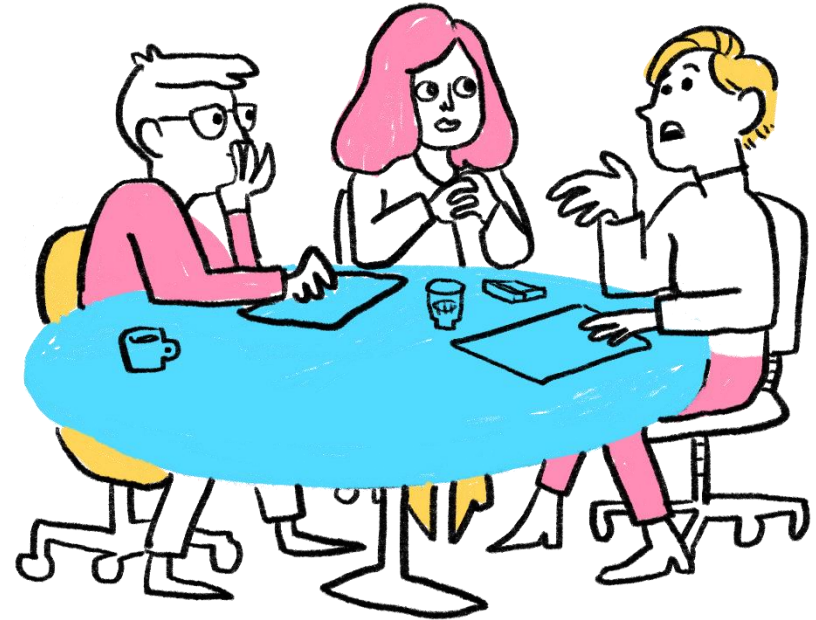
# 4. Hlutverk fagskrifstofa eft

- Hlutverk fagskrifstofa velferðarsviðs í málefnum fatlaðs fólks, málefnum aldraðra og á sviði ráðgjafar í félags- og fjölskyldumálum hefur verið eft.
- Tillögur lagðar fyrir og samþykktar í velferðarráði í desember sl.
- Markmiðið er að auka gæðastýringu, samhæfingu í þjónustu og eftirlit með þjónustuveitingu.
- Skrifstofurnar hafi skýrt umboð til eftirlits með framkvæmd þjónustu á sínu fagsviði.



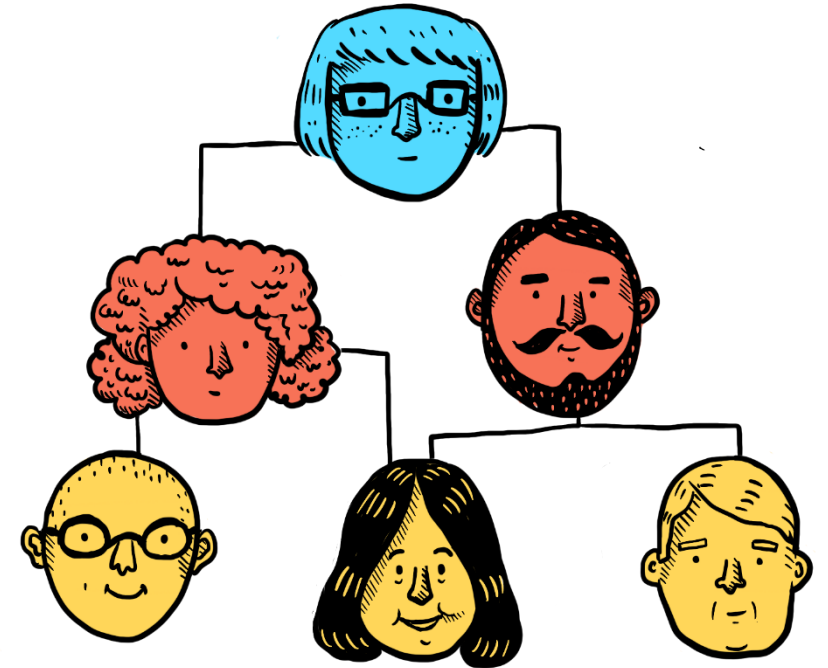
# 5. Hlutverk stoðþjónustu eftl

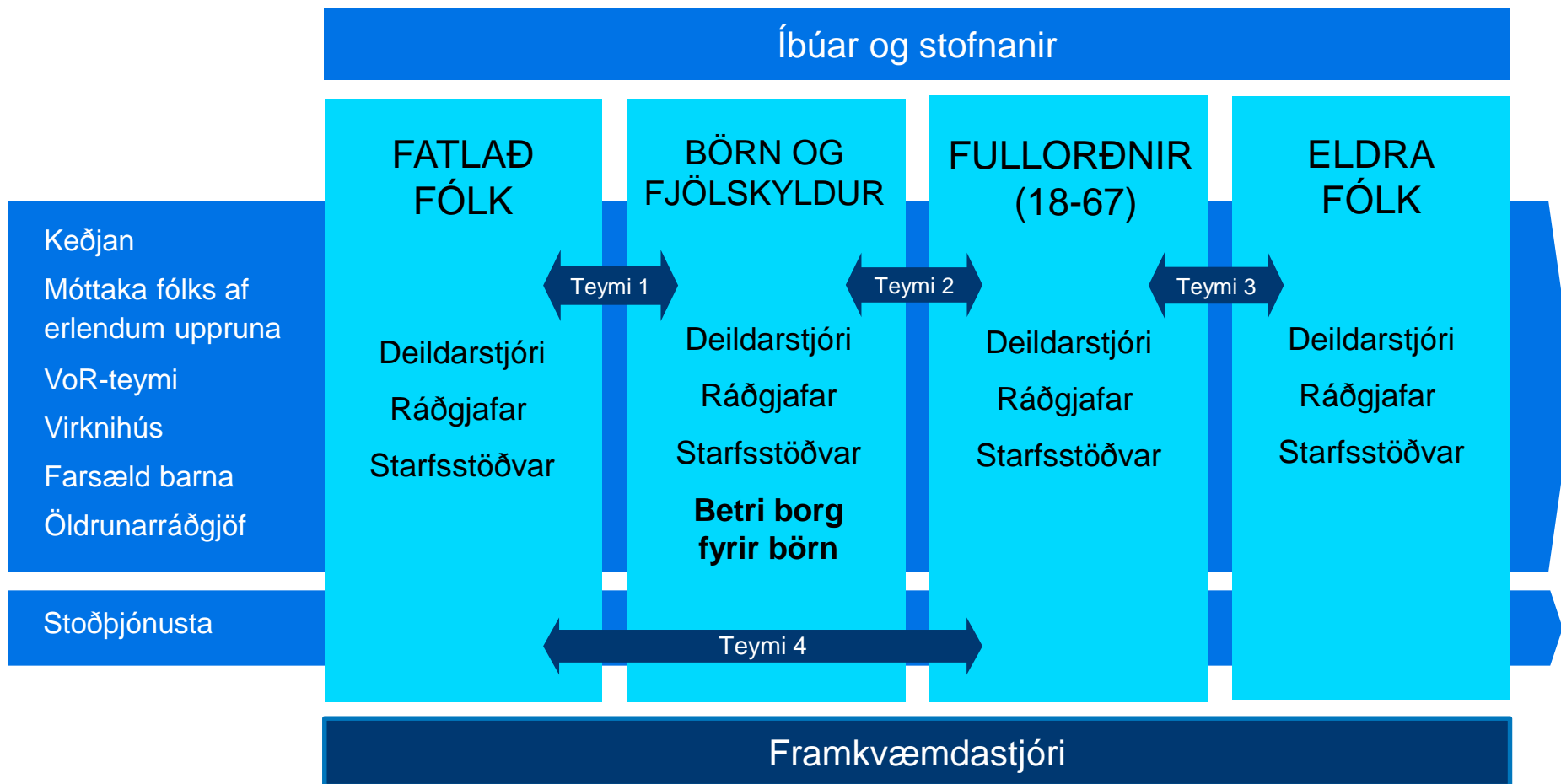
- Hlutverk skrifstofa sem veita stoðþjónustu á velferðarsviði verði eftl (mannauður, fjármál og stjórnsýsla).
- Markmiðið er að auka þjónustu við stjórnendur stofnana sviðsins.
- Sérstaklega er horft til mannauðs og fjármála til að auka gæðastýringu, kostnaðareftirlit og þróa nýjar leiðir til að nýta ávallt bestu aðferðir og tækni til að ná sem mestum árangri.
- Endurskoðun á skipulagi á stjórnsýslueiningum á skrifstofu velferðarsviðs, þ.e. lögfræðiþjónustu og skrifstofu sviðsstjóra.



# 7. Hlutverk þjónustumiðstöðva

- Skipurit þjónustumiðstöðva verði endurskoðuð með áherslu á samræmingu á milli hverfa og að þau endurspegli helstu áherslur velferðarstefnunnar, m.a. um aðgengileika og notendavæna hönnun.
- Ennfremur endurspegli skipuritin stórauðna áherslu á lágþröskuldþjónustu við börn og fjölskyldur.
- Lögð verði áhersla á fræðslu og innleiðingu verkefnastjórnunar og verkþókhalds á þjónustumiðstöðvum og skilgreindir mælikvarðar og þjónustu- og kostnaðarviðmið.





# Stýrihópur velferðarstefnu og undirhópar

- Stýrihópur að störfum og undirhópar fyrir hvern þátt.
- Aðgerðir ársins 2022
- Áhersla á fræðslu árið 2022
- Auglýst eftir nýjum fræðslufulltrúa







Reykjavík

- fyrir okkur öll