

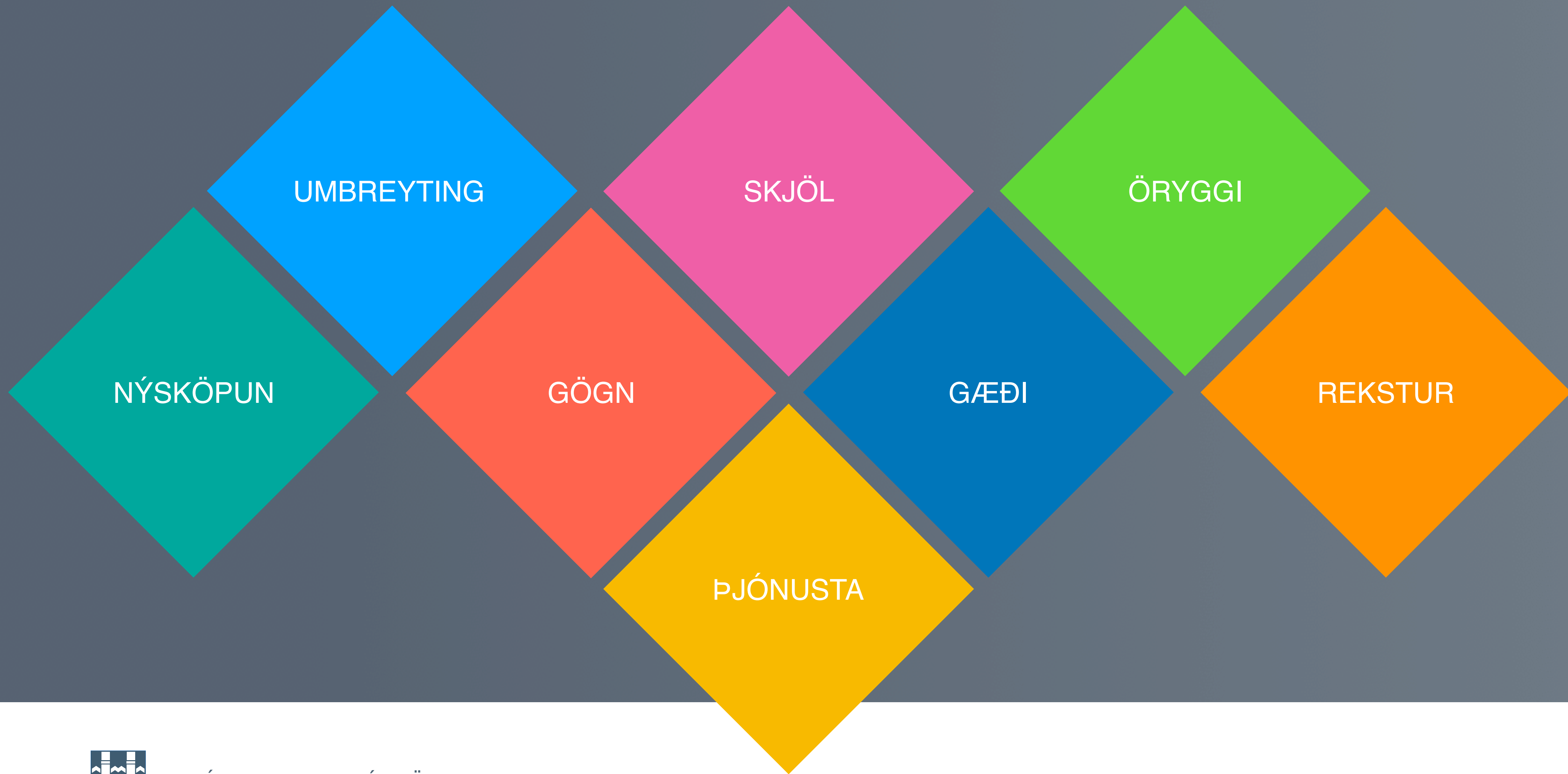


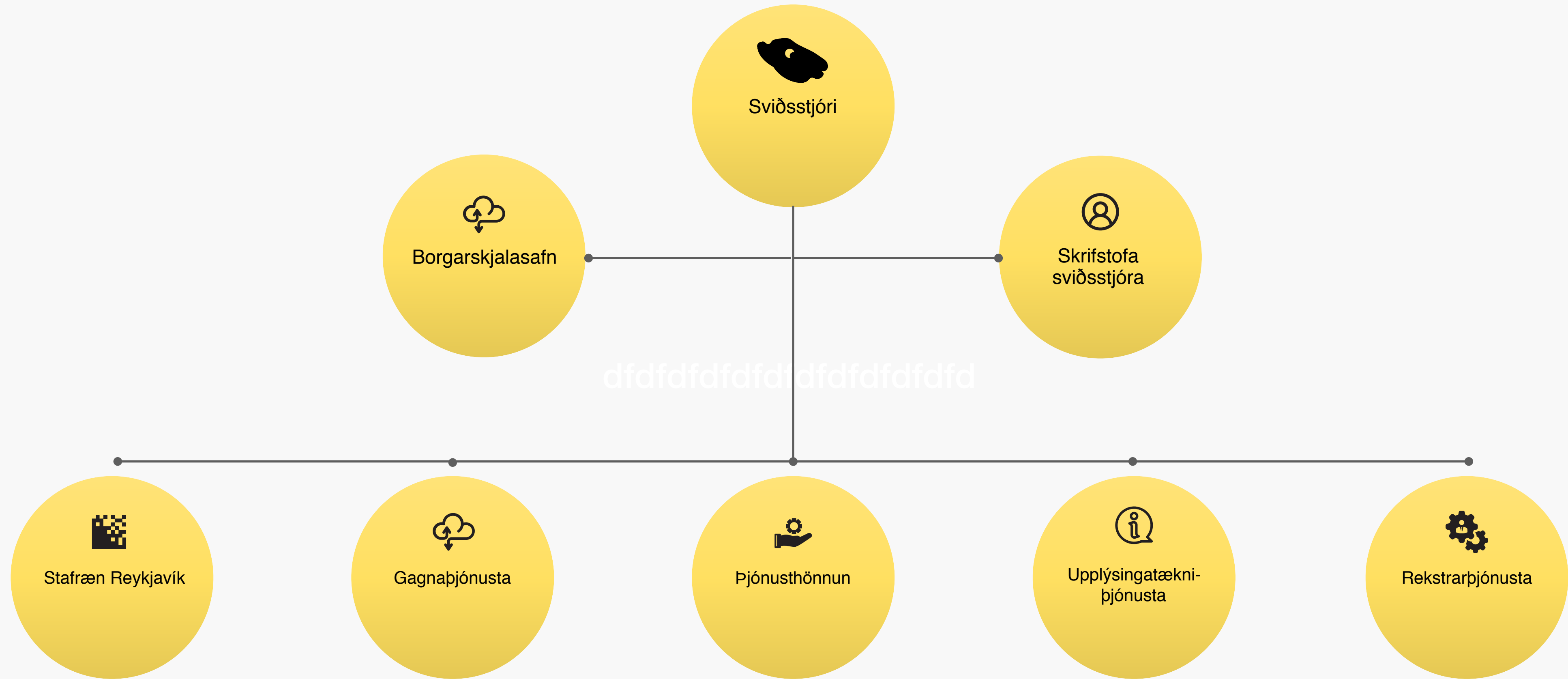
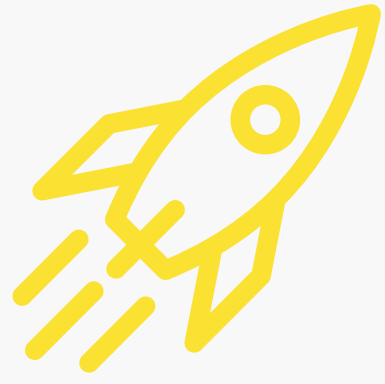
REYKJAVÍKURBORG

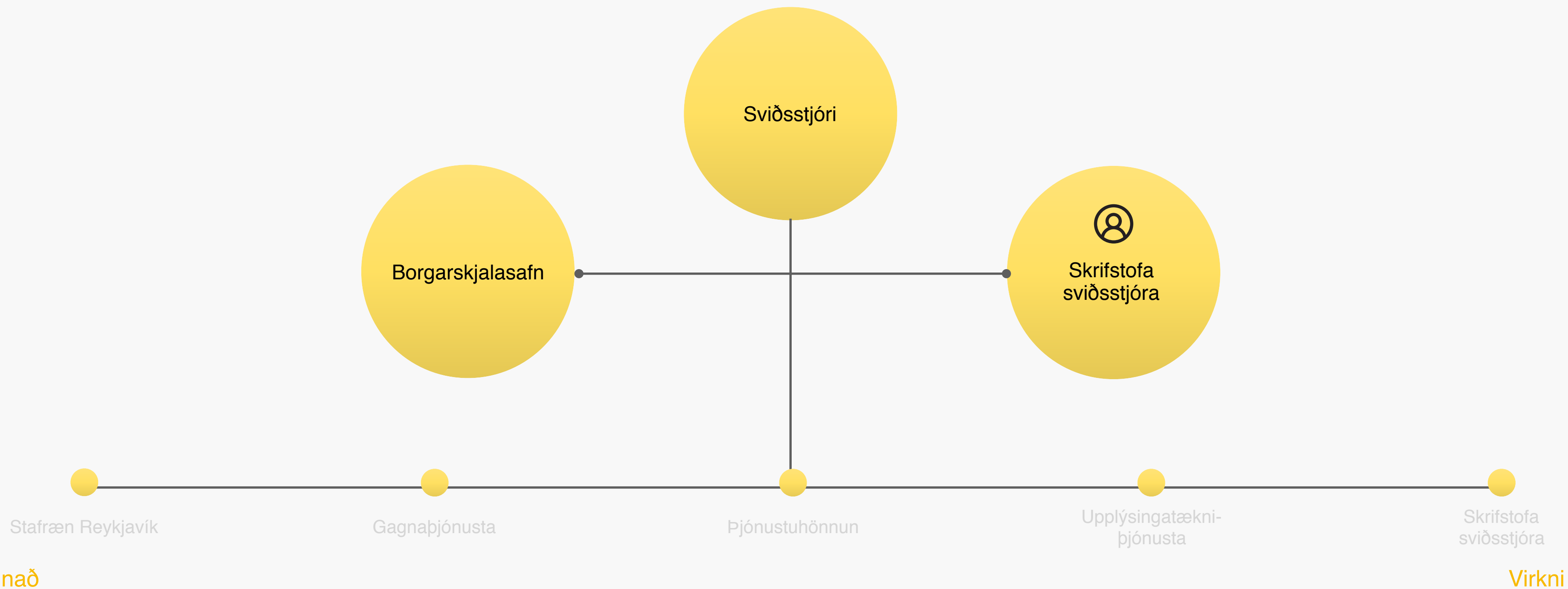
EINFALDA - SKÝRA - SKERPA



ÞJÓNUSTU- OG NÝSKÖPUNARSVIÐ







Stjórnandi: Ómannað

Verkefni

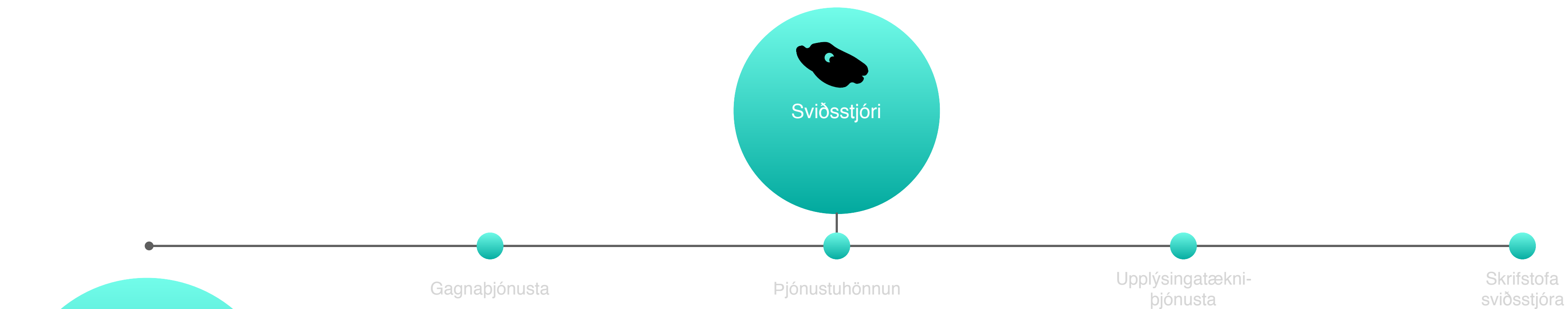
- Eftirlit með starfsemi skrifstofa sem undir sviðið heyra.
- Upplýsingagjöf og samskipti við viðeigandi ráð og nefndir.
- Utanumhald um stjórnsýsluerindi, skýrslu- og upplýsingagjöf.
- Stefnumótun og samræming á starfsemi sviðsins.
- Stuðningur og verkefnastjórnun við innleiðingu stefnu sviðsins
- Fjármál, áætlanir, uppgjör og skjalamál sviðsins
- Innkaupastuðningur við skrifstofur sviðsins.
- Stafræn persónuvernd

- Mannauðsþjónusta við skrifstofur sviðsins.
- Lögfræðiþjónusta við skrifstofur sviðsins
- Rannsóknarþjónusta Reykjavíkurborgar
 - Evrópuverkefni og aðrar styrkjaumsóknir er snúa að nýsköpun í rekstri og starfsemi borga.
 - Mat á rannsóknarköllum eða auglýsingum hinna ýmsu rannsóknarsjóða og fræðsla til sviða um möguleika á þátttöku.
 - Stuðningur við svið varðandi umsóknir um Evrópustyrki.
 - Uppbygging sérfræðipekkingar á styrkjaumhverfi Evrópu.
- Borgarskjalasafn heyri sem sérstök deild beint undir sviðsstjóra sviðs þjónustu og nýsköpunar

Skrifstofa sviðsstjóra sér um stjórnsýsluhlutverk sviðsins og hefur eftirlit með einingum er því tilheyra. Hún leiðir stefnumörkun og áætlanagerð og veitir lögfræðilega sem og stjórnsýslulega ráðgjöf til starfseininga. Sér um samskipti við viðeigandi ráð og nefndir og heldur utan um ráðgjöf hvað varðar stafræna persónuvernd. Þar er fjármálaþjónusta innkaupaþjónusta og mannauðsþjónusta staðsett. Á skrifstofu sviðsstjóra er einnig rannsóknarþjónusta Reykjavíkurborgar staðsett.

Hlutverk Borgarskjalasafns Reykjavíkur er söfnun, innheimta, skráning og varðveisla skjala og annarra skráðra heimilda um starfsemi og sögu borgarinnar til notkunar fyrir borgaryfirvöld, borgarstofnanir og einstaklinga, til þess að tryggja hagsmuni og réttindi þeirra og til notkunar við fræðilegar rannsóknir á sögu borgarinnar. Safnið hefur eftirlit með skjalasöfnum afhendingarskildra aðila og lætur þeim í té leiðbeiningar um skjalavörslu og ákveður um ónýtingu skjala, sem ekki er talin ástæða til að varðveita til frambúðar.





Stjórnandi: Þróstur Sigurðsson

Verkefni

- Snjallborg Reykjavíkur og verkefni tengd henni.
- Nýsköpun í innri og ytri starfsemi Reykjavíkurborgar.
- Rafvæðing þjónustuferla og stafræn umbreyting Reykjavíkurborgar.
- Umsjón og skipulag vefja og vefumhverfis Reykjavíkurborgar.
- Hönnunarstaðall og samræmdar aðferðir við miðlun þjónustu og upplýsinga, t.d. í gegnum samfélagsmiðla eða aðra þá miðla sem henta hverri tegund skilaboða.
- Tæknileg umbótastofa sem annast hugbúnaðarþróun, val á hugbúnaðar- og veflausnum og tæknilegra lausna.
- Innleiðing tækni- og hugbúnaðar.

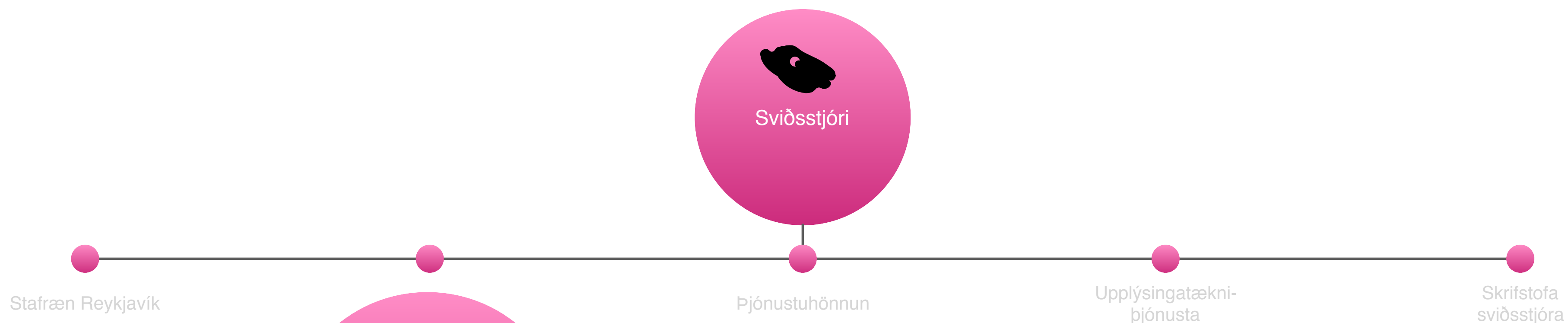
Virkni

Stafræn Reykjavík er nýsköpunareining Reykjavíkurborgar er heldur virku sambandi við frumkvöðlastarf í borginni, utan og innan kerfis. Einingin leiðir stafræna umbreytingu í allri starfsemi borgarinnar með tilheyrandi breytingu á hefðbundnum ferlum yfir í rafræna. Einnig hefur hún forystuhlutverki að gegna við val á hugbúnaðar- og tæknilausnum í alla starfsemi borgarinnar. Hún heldur utan um og styður við innleiðingu slíkra lausna.

Stafræn Reykjavík er markaðsstofa borgarinnar og heldur utan um vörumerkið Reykjavík og skilgreinir birtingu þess, tone of voice og annað. Hún miðlar eða veitir ráðgjöf um miðlun (s.s. bréf til viðskiptavina) og heldur utan um samfélagsmiðla.

Stafræn Reykjavík heldur utan um alla vefi borgarinnar, sér um og samræmir útlit þeirra. Hún ritstýrir efni vefja og hugar að innihaldi, texta og virkni svo eitthvað sé nefnt.





Gagnþjónusta

Stjórnandi: Óli Páll Geirsson

Verkefni

- Gagnastjórnun og skipuleg kortlagning og utanumhald gagna borgarinnar.
- Hagnýting gagna í starfsemi borgarinnar.
- Aðgengi gagna og stöðlun þeirra til að auðvelda notkun þeirra í ákvarðanatöku.
- Þróun viðskiptagreindar í gegnum Qlik Sense eða annan þann búnað er kann að vera notaður til að taka saman, birta eða gera gögn aðgengilegri.
- Gerð mælaborða, rekstrarappa eða annarra birtingarmynda gagna og styður svið við gerð sértækari appa og uppbyggingu þekkingar á viðskiptagreindarbúnaði.
- Skjalastjórnun.
- Þróun upplýsingastjórnunarkerfis.
- Gæðastofa sem byggir upp þekkingu og styður við innleiðingu gæðakerfa þvert á borgina.
 - Innleiðing LEAN aðferðafræði
 - ISO27001 vottun helstu starfseininga þar sem þörf er á miklu öryggi við meðferð upplýsinga
 - Áhættumat og áhættustýring tengd upplýsingaöryggi í víðri merkingu
 - Mælingar á þjónustu borgarinnar og yfirsýn yfir slíkar mælingar

Virgni:

Gagnþjónusta Reykjavíkur er sú eining er hefur forystu um hagnýtingu og varðveislu gagna. Einingin tekur yfir það sem nú er kallað sjalavarsla, -þjónusta eða stjórnun og nálgast hugtakið og vinnuna á nýjan hátt þar sem nálgunin er mikilvægi gagna og varðveisla viðeigandi gagna.

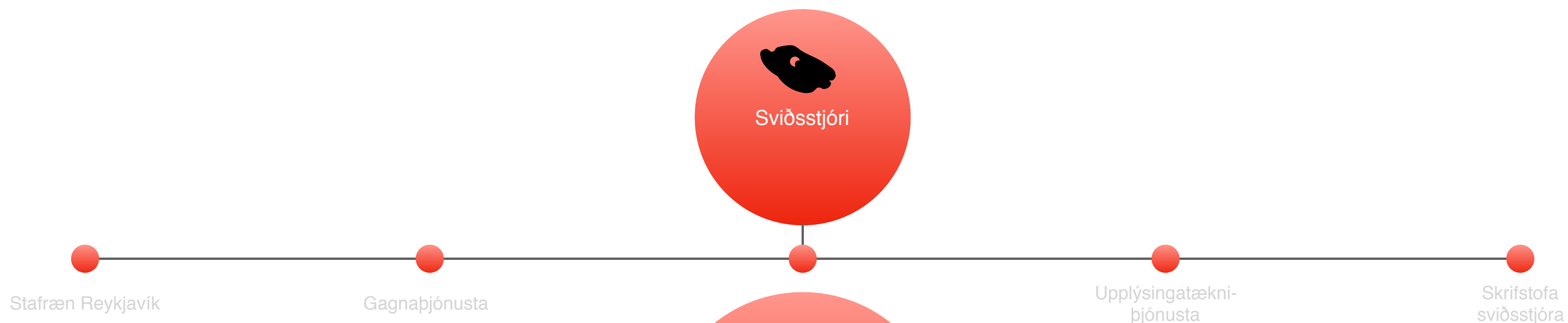
Gagnþjónustan annast skjalþjónustu fyrir alla borgina en í því felst aðstoð, leiðsögn og eftirlit við áætlanir, vinnulag og skil.

Gagnþjónustan hefur yfirlit yfir öll gögn borgarinnar, finnur leiðir til að samræma þau og hefur forystu um hagnýtingu þeirra, opnun og annað slíkt. Innan einingarinnar starfar Business Intelligence teymi sem sér um Qlik Sense innleiðingu, byggir upp þekkingu á hugbúnaðinum og aðstoðar starfsstaði við hagnýtingu hugbúnaðarins.

Gagnþjónustan hefur einnig forystuhlutverki að gegna í gæðamálum. Einingin aðstoðar starfsstaði í gæðamálum, s.s. eins og ISO27001 vottun og innleiðingu LEAN. Hún samræmir gæðastaðla eða KPI fyrir svið borgarinnar og heldur sambandi við gæðastjóra á sviðum.

Innan einingarinnar er einnig mælingateymi sem stundar stöðugar þjónustumælingar og heldur utan um og samræmir slíka vinnu hjá sviðum.





Virkni:

Þjónustuhönnun Reykjavíkur er eining sem ber ábyrgð á innleiðingu þjónustustefnu borgarinnar. Hún leiðir breytingar á þjónustu og er ráðgefandi um hvar og hvernig þjónusta er veitt. Hún skipuleggur einnig þjálfun fyrir starfsmenn borgarinnar sem eru í þjónustustörfum.

Þjónustuhönnunin er eigandi CRM kerfis borgarinnar og innleiðingu þess í framlínu. Í því felst m.a. að hafa umsjón með spjallkerfum og samskiptagáttum sem íbúum standa til boða. Hún rekur þá framlínuþjónustu sem henni er falin, nú framlínu Ráðhúss og Höfðatorgs. Hún er einnig eigandi 'Minna síðna' notenda.

Þjónustuhönnun tekur yfir símaþjónustu upplýsingatæknimála og afgreiðslu upplýsingatækniverkstæðis.

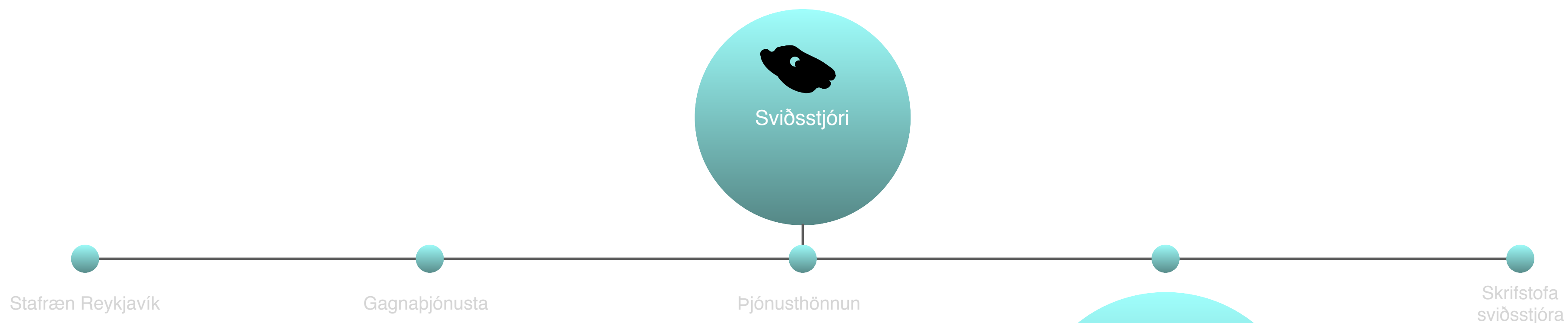
Þjónustuhönnun

Stjórnandi: Arna Ýr Sævarsdóttir

Verkefni

- Innleiðing gildandi þjónustustefnu Reykjavíkurborgar.
- Ráðgjöf um svörun til þjónustuþega og notenda þjónustu borgarinnar.
- Þjálfun starfsmanna borgarinnar í þjónustuveitingu og fræðsla um þjónustuframsetningu og viðmót.
- Viðskiptamannakerfi Reykjavíkurborgar.
- Framlína, afgreiðsla, símaþjónusta og samskiptaþjónusta á þeim starfsstöðum sem einingunni er falið að sinna.
- Spjallkerfi og samskiptagáttir sem eru hluti af þjónustuframboði Reykjavíkurborgar.
- Fyrsta stigs upplýsingatækniþjónustuborðs og móttaka vegna upplýsingatækniverkstæðis





Stjórnandi: Friðþjófur Bergmann

Verkefni

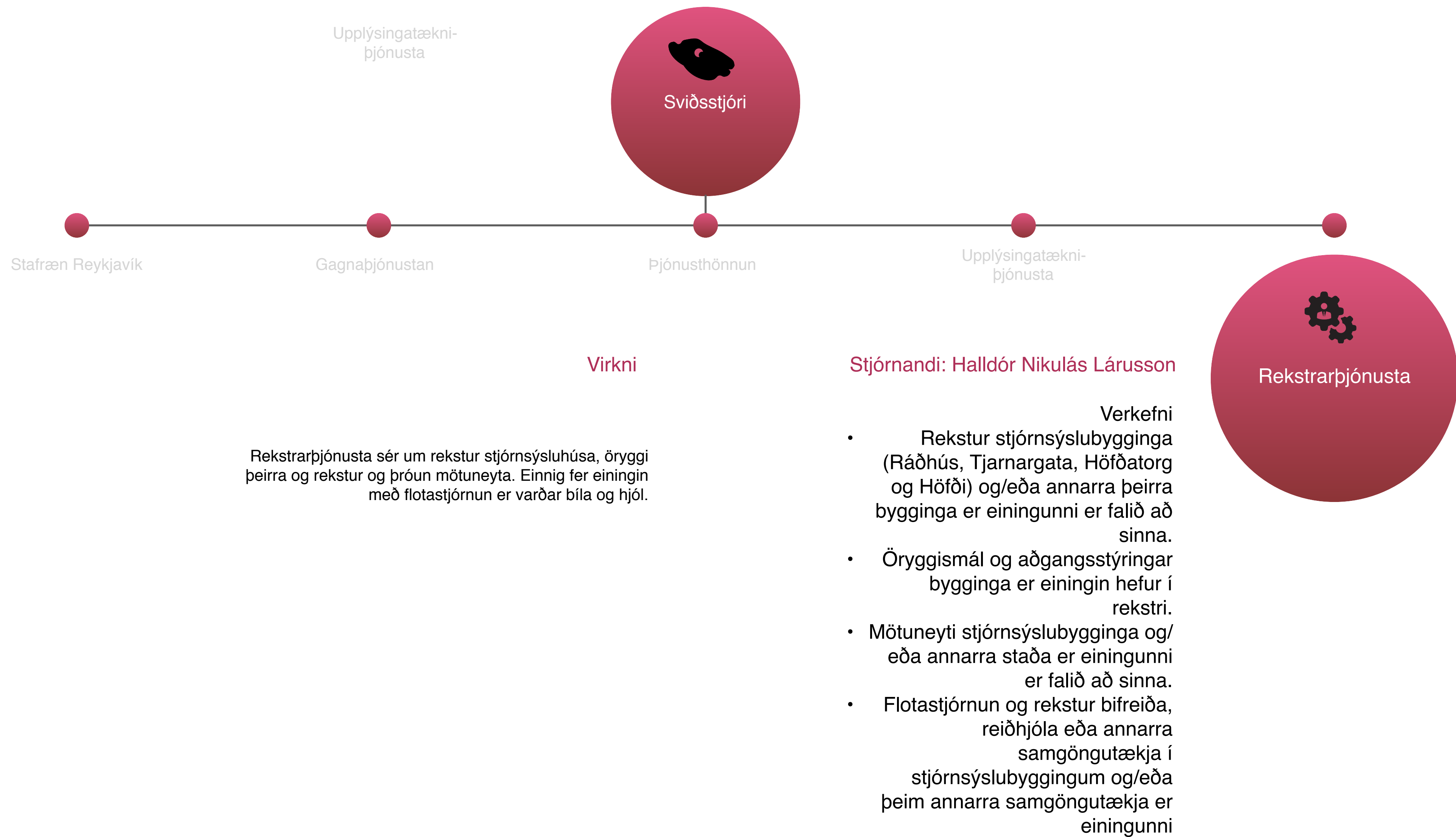
- Kjarnarekstur upplýsingatækni kerfa borgarinnar ásamt hýsingum og rekstrarlausnum
- Stefnumörkun í upplýsingatæknimálum, s.s. tæknistefnu og upplýsingatæknistefnu
- Notendaumsjón og aðgangsstýringar í upplýsingatækni kerfum
- Bestun á upplýsingatækniarkitektúr og rekstrarumhverfi og fyrirkomulag upplýsingatæknireksturs eins og hagkvæmast og öruggast er hverju sinni
- Skýjalausnir
- API stefnumörkun
- Öryggismál upplýsingatæknirekstrar
- Hugbúnaðarleyfi borgarinnar
- Samstarf við íslenska ríkið um stefnumörkun og framkvæmd, s.s. innleiðingu X-Road
- Tæknileg vettvangsþjónusta og önnur notendaþjónusta
- Verkstæðisþjónusta og lagerhald UT búnaðar
- Innkaup á upplýsingatæknibúnaði borgarinnar, skráning hans og aldursgreining
- Tæknilegur stuðningur, ráðgjöf og innleiðing stafrænna umbreytinga

Upplýsingatækniþjónusta

Virkni

Upplýsingatækniþjónusta Reykjavíkur sér um allan upplýsingatæknirekstur borgarinnar. Einingin er talsvert breytt frá núverandi upplýsingatæknideild á þá vegu að hún á að fókusera á kjarnarekstur, bestun, þróun arkitektúrs og stuðning við aðrar einingar. Fyrsta stigs þjónusta er tekin út úr einingunni sem og hugbúnaðarþróun og þróun tæknilausna (búnaður). Upplýsingatækniþjónustunni er ætlað að koma heildarupplýsingatækni umhverfi Reykjavíkurborgar í útgáfu 4.0 og það eitt og sér verður umtalsvert átak. Einingin mun einnig sjá um vettvangsþjónustu, innkaup búnaðar, leyfaumsjón og verkstæðiþjónustu.



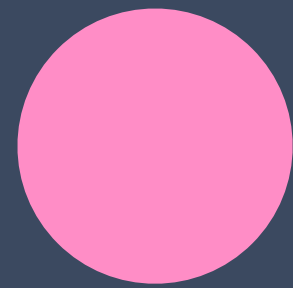




NÝSKÖPUN



UMBREYTING



SKJÖL



GÖGN



ÞJÓNUSTA



GÆÐI



REKSTUR



ÖRYGGI



ÞJÓNUSTU- OG NÝSKÖPUNARSVIÐ