

Samantekt ráðgjafa til umræðu og útfærslu

Á vinnustofu hverfisráða má greina þá meginlínu að til staðar sé áhugi fyrir því að auka umboð hverfisráða og efla hlutverk þeirra í stefnumótun og þjónustu. Markmið með slíkum breytingum yrði að styrkja og efla þjónustu við íbúa og vinna í auknum mæli með sérstöðu og séreinkenni ólíkra hverfa.

A: Hlutverk, verkefni og umboð hverfisráða

Lagt er til að hafin verði vinna við að þróa og útfæra verkefni og aukið umboð hverfisráða í starfsemi Reykjavíkurborgar með þeim hætti að unnið verði að þeim úrbótum sem innri endurskoðun og vinnustofa hverfisráða leiddu fram.

Helstu þættir í útfærslu:

- Kannað verði til hlítar hvort að sú leið að í hverfisráðum sitji a.m.k. þrjú borgarfulltrúar, tveir íbúar auk formanns sem yrði skipaður án tilnefningar af borgarstjóra sé til þess fallin að styrkja stöðu hverfisráða og umboð þeirra til athafna.
- Vinna að gerð nýrrar samþykktar fyrir hverfisráð sem fjallar um stöðu hverfisráða í stjórnskipulagi Reykjavíkur, lýsi verkefnum þeirra og fjalli um valdsvið þeirra.
- Komið verði á formlegum vettvangi formanna hverfisráða og borgarráðs sem hittist a.m.k. tvisvar á ári og vinni sameiginlega að því að styrkja samspil hverfisráða og borgarráðs.

B: Framtíðarsýn og markmið

Lagt er til að mótuð verði framtíðarsýn fyrir hverfisráðin til ársins 2021 sem styðji þau við að ná þeim markmiðum sem að er stefnt og lýsi breyttu hlutverki og verkefnum hverfisráða og formlegri stöðu þeirra í stjórnskipulagi Reykjavíkurborgar og samspili þeirra við fagsvið og miðlæga stjórnsýslu.

Helstu þættir í útfærslu:

- Greina nánar og lýsa ætluðum ávinningi af breytingum og vinna þannig að rökstuðningi þeirra.
- Skoða breytingarnar heildstætt, kortleggja ávinninginn og áhrif á gæði þjónustu, kostnað og skilvirkni.
- Koma á samráði milli borgarstjórnar og stjórnsýslu borgarinnar og tengja sem flesta aðila inn í breytingaferlið, verja nægum tíma í kynningu og umræðu um tækifæri og jákvæðar afleiðingar af breytingunum faglegar ekki síður en fjárhagslegar og hvernig megi lágmarka neikvæð áhrif af þeim.
- Halda ferlinu opnu fyrir tillögum um breytingar þ.m.t. endurskoðun á uppleggi leiði greining í ljós að það sé rétt.
- Vinna að skýru lýðræðislegu umboði til breytinga á eðli og hlutverki hverfisráða.

Í apríl 2017 var Capacent falið að undirbúa vinnustofu hverfisráða sem haldin var 15. maí í borgarstjórnarsal Ráðhússins frá kl. 15.00-18.00.

Markmið með vinnu ráðgjafa voru:

- Að kortleggja þær hugmyndir og það efni sem til staðar er um hverfisráðin, skipan, hlutverk og valdsvið þeirra og móta á þeim grunni sviðsmynd til útfærslu á vinnustofu.

- Að undirbúa og stýra vinnustofu, vinna sameiginlegt stöðumat og kalla fram þau verkefni sem vinna þarf að til þess að raungera þá sviðsmynd sem þátttakendur eru sammála um að lýsi æskilegri framtíðarstöðu hverfisráða hjá Reykjavíkurborg.

Í upphafi vinnustofunnar ávarpaði formaður lýðræðis- og stjórnkerfisstjórnar fundarmenn sem voru 20 talsins. Að því loknu tók við dagskrá sem skipulögð var af ráðgjöfum Capacent.

Vinnulagið byggði á hópavinnu undir forystu ráðgjafa með stuðningi borðstjóra en hlutverk hans var að leiða umræðuna áfram og tryggja að allir fái að segja sína skoðun. Flest verkefni í hópavinnu eru voru færð í fundargerð í tölvu og hvert borð gat ákveðið sitt verklag svo fremi sem þeim spurningum sem lagðar voru fyrir vinnustofuna var svarað.

Í upphafi fundar voru þátttakendur beðnir um að kortleggja núverandi stöðu með því að horfa yfir núverandi fyrirkomulag hverfisráða og benda annars vegar á hvað gangi vel og þurfi að passa uppá og hins vegar hvað gengi síður og þyrfti að breytast.

Stöðumat borða

Hvað gengur vel og þarf að passa upp á?

- Hverfisráðin eru virkur samráðsvettvangur og mikilvægur þáttur í íbúalýðræði.
- Stofnanir borgarinnar vísa málum til hverfisráða í auknum mæli en áður.
- Hverfisráðin sinna fjölbreyttum verkefnum í tengslum við nærsamfélag íbúanna.
- Eru góður farvegur fyrir umræðu um sérstök málefni hvers hverfis fyrir sig.
- Gott að haldnir séu reglulegir fundir um málefni hverfa.
- Virkar ágætlega sem samráðsvettvangur en það er afar óljóst hvað verður um niðurstöður vettvangsins og vægi þeirra innan stjórnsýslu borgarinnar sem getur bæði verið kostur og galli.
- Tryggir gott aðgengi að borgarstarfsmönnum, sérstaklega þegar ráðsfólkið er duglegt og hefur verið í einhvern tíma í hverfisráði.
- Gott samstarf við þjónustumiðstöðvar vinnur með og þau geta aukið nálægð við íbúa hverfanna.
- Umræða um sérstök mál hverfa geta bæði tengst stórum en einnig smáum hagsmunamálum hverfa.
- Núverandi kerfið er til staðar og það gefur grunn til að byggja á til framtíðar, læra af reynslunni.
- Hverfisráðin eiga að geta hlustað eftir skoðunum sem flestra í stærri málum og komið þeim sjónarmiðum á framfæri.
- Það er yfirleitt gott upplýsingaflæði milli fulltrúa í hverfisráðum enda hagsmunirnir iðulega þeir sömu.
- Gott að íbúar í hverfum geti komið sinni rödd á framfæri, rætt um hverfið sitt og komið í auknum mæli að ákvörðunum eða undirbúning þeirra.
- Ráðsmenn vinna oftast ágætlega saman.
- Starf hverfisráða stendur og fellur með því fólki sem er í ráðum og það er mikilvægt að í ráðin, eða arftaka þeirra setjist öflugt fólk með áhuga og tengsl innan hverfisins.
- Tryggir staðbundna hugsun.
- Fólk þælir í hverju hverfi fyrir sig, byggir undir hverfisbundna hugsun og flestir íbúar eru meðvitaðir um það hvað þarf að bæta í þeirra hverfi.
- Oftast næst þverpólísk samstaða um hagsmuni hverfa.
- Flest hverfisráð hafa góð tengsl við ungmennaráðin, íbúasamtök og eldri borgara.
- Hverfisráðin hafa góða tengingu við þjónustumiðstöðvar og það er leiðin til að búa til eða tengjast verkefnum.
- Aðgengi hverfisráða að borgarstarfsmönnum er oftast gott.

Hvað gengur síður og þarf að breytast?

- Hverfisráðin hafa óljóst hlutverk og mjög takmarkað valdsvið skv. samþykktum.
- Það vantar skýrari tengsl við borgarfulltrúa.
- Tengsl við stjórnarsýslu borgarinnar eru of tilviljanakennd.
- Oft erfitt að fá svör frá stjórnarsýslu borgarinnar við erindum hverfisráða.
- Hverfisráðin eru vannýtt auðlind þar sem þau hafa of lítil völd í borgarkerfinu og hafa engar fjárveitingar.
- Kemur fyrir að fulltrúar í hverfisráðum séu illa upplýstir frá sínum flokki og upplýsingastreymi er stundum öfugt.
- Virkar ágætlega sem samráðsvettvangur en það er afar óljóst hvað verður um niðurstöður vettvangsins og vægi þeirra innan stjórnarsýslu borgarinnar, var nefnt bæði sem kostur og galli.
- Of mikil fjarlægð frá miðlægri stjórnarsýslu og lítill sýnileiki nema þegar eitthvað gengur á.
- Vantar skýrari tengsl við borgarfulltrúa eða að borgarfulltrúar sitji í hverfisráðum.
- Sumir fulltrúar illa tengdir og hafa þar með lítið aðgengi að fólki innan borgarkerfisins.
- Borgarbúar upplifa ekki að þeir hafi raunveruleg áhrif í sínu hverfisráði.
- Hverfisráðin hafa ekki raunveruleg völd innan stjórnarkerfisins.
- Hverfisfulltrúar eru skipaðir alfarið af flokkum í borgarstjórn frekar en blanda af stjórnámálamönnum og íbúum.
- Getur reynst erfitt fyrir hverfisráðin að fá svör frá ráðamönnum borgarinnar og mál geta verið lengi að velkjast í kerfinu.
- Hverfisráðin þurfa að hafa meira fjármagn til úthlutunar í styrki en það er í dag 500.000 kr.
- Hverfisráðin sinna mjög fjölbreyttum verkefnum og þau hafa oft ekki nægjan tíma til að vinna að málum.
- Vægi ályktana eða bókana hverfisráða er lítið.
- Hverfisráðin hafa ekki skilgreint ákvörðunarvald.
- Skýra þarf og skerpa á tengingunni milli betri hverfa og hverfaráða.
- Mál frá USK hafa of mikið vægi í starfi hverfisráða og fleiri svið þurfa að koma að vettvangi hverfisráðanna.
- Þjónustumiðstöðvar eða hverfishlutamiðstöðvar þurfa að tengjast öllum fagsviðum borgarinnar.
- Skilgreina þarf hverfisráðin, hlutverk, verkefni þeirra og umboð.
- Boðleiðir vegna umsagna eru ekki nógu skýrar.
- Íbúar ættu að geta leitað fyrst til ráðanna en ekki beint til sviða.
- Spurning hvort að það verði ekki að vera a.m.k. einn borgarfulltrúi í hverju ráði fyrir sig.
- Mætti sjá fyrir sér að hafa einhver formann ráðs sem væri pólitískur en fólki úr hverfinu væri boðin þátttaka. Slembival fulltrúa í ráðin gæti verið leið.

Sviðsmynd

Að stöðumatinu loknu kynntu ráðgjafar sviðsmynd sem var dagsett 25. nóvember 2021. Í sviðsmyndinni er skyggst inn í umfjöllun „Morgundagsins“ þann dag þar sem er umfjöllun um áhrif aukinnar hverfavæðingar á þjónustu við íbúa Reykjavíkur. Í kjölfarið fylgdu nokkur verkefni sem bæði lutu að því að gagnrýna eða benda á veikleika í þeirri sviðsmynd sem dregin var upp og fjalla um hvort og þá hvernig væri unnt að þoka verkefnum hverfisráða nær, eða fjær þeirri sviðsmynd. Sviðsmyndin byggði annars vegar á efni sem aflað var með viðtölum við hluta formanna hverfisráða, formann lýðræðis- og stjórnkerfisráðs og borgarritara. Hins vegar byggir sviðsmyndin á þeim áherslum sem birtast í þjónustustefnu Reykjavíkur sem hefur fjögur meginmarkmið sem eru fagmennska, notendamiðuð hönnun, skilvirkni og nærþjónusta. Sviðsmyndin var sett fram til þess að teikna upp ýtrustu mynd af framtíðinni en verkefni þátttakenda á vinnustofunni var að rýna og koma auga á verkefni sem væru til þess fallin að raungera sviðsmyndina að hluta til eða heild.

FIMMTUDAGUR

Macron hittir Obama



Emmanuel Macron
hittir Michelle Obama
nykjörinn forseta
Bandaríkjanna. 2

Mín Reykjavík

Íbúar geta nú leyst meginhluta
sinnar viðfangsefna gagnvart
Reykjavíkurborg með rafrænum
hátti. Þjónustan er gagnvirk og
sparar bæði sporin og dregur úr
villuhættu. 6

Lýðræðisverðlaun Evrópu

Borgarstjóri tók við lýðræðis-
verðlaunum Evrópusamtaka
sveitarfélaga á menningarhöfð.
Verðlaunin eru veitt fyrir nýjungar
á sviði íbúalýðræðis og nær-
þjónustu. 9

Flókið viðfangsefni einfaldað í samvinnu

Á vinnufundi hverfisráða í maí
2017 voru mótadár hugmyndir um
það hvernig unnt væri að útfæra
fagmennsku, notendamiðaða
hönnun, skilvirkni og nærþjónustu
í skipan stjórnsýslu og þjónustu
Reykjavíkurborgar.

„Fjögur markmið þjónustustefnu
Reykjavíkur voru nýtt sem
viðmið um nýskipan stjórnsýslu
og þjónustu

Við mótun framtíðarsýnar var fyrri
skipan mála nýtt sem reynsla til
þess að þróa breytingar.



Þjónusta borgarinnar við íbúa hefur styrkst og eflst í kjölfar aukinnar hverfavæðingar

Síðustu fjögur ár hafa einkenst af mikilli styrkingu á þjónustu við íbúa, bein þjónusta á vettvangi er nú skipulögð og veitt frá fimm borgarhlutaskrifstofum, fagræð borgarinnar skipuleggja stærri drætti þjónustunnar en þjónusturáð borgarhluta koma að útfærslu og þróun þjónustunnar í hverjum borgarhluta. Áhersla hefur verið lögð á að þróa breytingarnar í skilgreindum áföngum sem hefur auðveldað starfsemi að mæta þörfum íbúa í Reykjavík.

BORGARMÁL Blaðamaður heimsótti Reykjavíkurborg á dögum. Nú eru fimm ár síðan að þjónusturáðum borgarinnar var falið að þróa og útfæra þjónustu í fimm borgarhlutum.

„Þjónusta borgarinnar mætir þörfum notenda betur en áður

Fagmennska

Gæða- og þjónustustjórnun er beitt til þess að styðja við fagmennsku og skapa menningu stöðugra umbóta. Settir hafa verið mælikvarðar á þjónustu borgarinnar og þær upplýsingar nýttar til að þróa þjónustuna í samvinnu við íbúa. Reykjavíkurborg mætir þörfum íbúa og tryggir gagnsæi við undirbúning ákvarðana.

Notendamiðuð hönnun

Þjónusta borgarinnar hefur verið útfærð á grunni notendamiðaðrar hönnunar. Það var gert í fjórum áföngum og leiddi fram umbætur auk þess sem unnt var að hverfa frá þjónustupáttum. Lykilorðin í þeirri vinnu var forgangsróðun og lægmörkun sómar.

„Forgangsróðun verkefna í hverjum borgarhluta er skýr og við komum auga á sóun og brugðumst við henni saman

Skilvirkni

Skilvirkni er eitt af fjórum markmiðum þjónustunnar sem hefur verið aukin með því að hlusta enn betur á íbúa

Nærþjónusta

Borgarhlutaskrifstofurnar fimm bera ábyrgð á þróun og framkvæmd nærþjónustu í sínum hverfishluta. Í hverri þeirra starfar þjónusturáð sem skipað er tveim borgarfulltrúum, tveim íbúum kjómum í beinni kosningu í hverfum auk formanns sem tilnefndur er af borgarráði. Dvert á borgina starfar notendaráð sem m.a. hefur það hlutverk að vakta jafnræði meðal íbúa til þjónustu.

Björk Guðmundsdóttir er formaður þjónusturáðs



„Íbúasamráði er bæði sinnt á veggátt og fjölsóttum opnum fundum í hverfum

Björk Guðmundsdóttir, tónlistarmaður, var af borgarráði skipuð formaður þjónusturáðs í hverfishluta 1. „Mér finnst mikilvægt að geta gefið til baka og miðlað minni reynslu af sköpun til að hjálpa samfélaginu sem ég bý í við að hugsa útfyrir rammann. Framtíðin er nefnilega ekki eins og hún var áður“.

Umhverfismál Áhrif rafvænnar þjónustumiðstöðvar á kolefnisspor Reykvíkinga voru mæld og jafngilda því að losun kolefnisþings minnki um 0,1% á ári. Þá bætist aukinn tími til annarra viðfangsefna fjölskyldna og minni villihætta við frumskráningar mála.

Erum við sammála/ósammála þeirri sviðsmynd sem hér var kynnt?

Eftir að ráðgjafar höfðu kynnt sviðsmyndina lásu þátttakendur forsíðu Morgundagsins og mynduðu sér skoðun á henni, hverju eru þátttakendur sammála og telja æskilega þróun og af hverju? Einnig var borðunum falið að lista upp hverju þau væru ósammála eða lýsti ekki endilega æskilegri stöðu og þá af hverju?

Það sem fram kom í sviðsmyndinni og borðin voru sammála um eða töldu æskilega þróun var m.a. eftirfarandi:

- Rafræn þjónusta yrði hagræði fyrir íbúa af því að leysa úr sínum málum rafrænt
- Nærþjónusta skiptir líka miklu máli fyrir íbúa og mikilvægt ef hægt er að auka nánd og mannleg nærvera í þjónustu við íbúa þegar þess þarf með.
- Samvinna við íbúa við þróun þjónustunnar getur aukið skilvirkni og dregið úr sóun.
- Bein kosning íbúa í ráðin ásamt því að hafa borgarfulltrúar í ráðunum myndi leiða til tengingar beint inn í hverfin og inn í miðlægu stjórnsýsluna
- Borgarhlutaskrifstofur sem stjórnsýslueiningar gætu orðið tæki til að samræma þjónustu í borgarhlutum.
- Skynsamlegt gæti verið að byrja á tilraunaverkefni í einu hverfi og meta árangurinn áður en stórtækar breytingar gengju yfir alla borgina.
- Æskilegt er að ákvarðanatáka um útfærslu á þjónustuveitingu fari fram að miklu leyti á hverfagrunni þó heildarstefnumótun um þjónustuveitingu fari fram á viðkomandi fagsviði.

- Miklar væntingar eru til starfsemi rafrænnar þjónustumiðstöðvar sem getur bæði haft áhrif á málshraða, líka jákvæð umhverfisáhrif og sparað tíma borgaranna.
- Mikilvægt að vera með notendaráð sem vaktar jafnræði milli borgarluta sem ekki er til staðar í dag.
- Meginhlutverk hverfisráðs í dag er að vera víðtækur samráðsvettvangur en stefnumótunarhlutverkið hefur annað hvort verið vanrækt eða er ekki til staðar.
- Það gæti verið mikilvæg leið fram á við að vera með borgarfulltrúa í hverfisráðum til að tryggja flæði upplýsinga og skýran farveg samráðs sem leiðir til markvissari stjórnsýslu.
- Fagráðin eiga að gera kröfu um þjónustuveitingu. Þau eru verkkaupi og setja fram þjónustulýsingu.
- Sammála því að það sé skrifstofa fyrir hvert hverfi sem vinni með þjónusturáði
- Notendamiðuð hönnun sé útgangspunktur í hönnuninni / breytingum
- Vægi íbúa í módeli jákvætt.
- Jákvætt við höfum skýra mælikvarða þegar þjónustan er þróuð
- „Decentralisering“ er jákvæð þróun sem og áhersla á rafræna stjórnsýslu.
- Borgarhlutahugsun er jákvæð og líklegt að hún færi valdið í meira mæli inn í hverfin (miðað við 2017)

Það sem fram kom í sviðsmyndinni sem borðin voru ósammála eða töldu að lýsti ekki endilegra æskilegri stöðu var m.a. eftirfarandi:

- Ekki víst að fýsiskar borgarhlutaskrifstofur séu nauðsynlegar ef vel tekst til með aukna rafræna þjónustu.
- Fram komu efasemdir um að rétt væri að flytja einstaka málaflokka frá fagsviðum yfir til hverfisráða t.d. vegna þess að erfitt væri að byggja upp fagþekkingu á málefnum SFS, velferðarsviðs og USK hjá einu ráði.
- Efasemdir um að öll fagsvið eigi heima í því kerfi sem lýst er í sviðsmyndinni.
- Ef farin verður borgarhlutaleiðin verður erfitt að tryggja tengsl fólks við hverfið sitt sem er minni eining en hverfishluti.
- Ekki er öruggt að það kerfi sem lýst er í sviðsmyndinni verði til þess að bæta aðgengi íbúa að kerfinu. Vantar semsagt að sýna betur fram á það hvernig íbúinn stæði betur að vígi í nýju kerfi.
- Hvernig yrði tenging íbúans við nærumhverfið, þ.e. hverfið, tryggð, eru tveir borgarfulltrúar nóg og getur þá sú staða komið upp að hverfisráðið endurspegli ekki ríkjandi meirihluta í borginni? Sú staða gæti þá líklega þýtt að mál stöðvist við ákveðnar aðstæður.
- Sett voru spurningamerki við beina kosningu í hverfisráðin og t.d. nefnt að þeir sem eru þekktir eða áberandi t.d. í þróttastarfi gætu haft bæði forskot og jafnvel afmarkaða dagskrá.
- Notendaráð er góð hugmynd en vantar rammann utan um hana, þ.e. hvernig yrði það skipað?
- Ef meirihluti þjónusturáðs er öðruvísi skipað en meirihluti þá er það mögulega ávísun á árekstra
- Má þjónustan í hverfishlutum, eða jafnvel á hún, vera ólík t.d. af því að þarfirnar eru ólíkar og hvernig tæki notendaráð á slíku?

Hóparnir unnu því næst hugmyndavinna til að bera kennsl á atriði sem ekki var fjallað um í sviðsmyndinni og eftirfarandi er samantekt úr þeirri umræðu:

- Hvernig tryggjum við sérstöðu hverfa og mætum ólíkum þörfum hverfanna fyrir þjónustu, t.d. er önnur þörf fyrir snjómokstur og samgöngur á Kjalarnesi en í miðlægari hverfum.
- Hversu mörg eru hverfin, gæti veikt stöðu hverfa, t.d. á Kjalarnesi,
- Vantar skilgreiningu á valdi hverfisráða til gagnvart þjónustuveitingu – hver forgangsraðar þjónustuveitingu?
- Hvernig náum við jafnvægi á milli hverfa?

- Hvernig tryggjum við samtal og samráð milli starfsstöðva í mismunandi hverfum samhliða aukinni hverfavæðingu?
- Hvernig hlustum við betur á íbúana?
- Fjárveitingar? Hvernig er verkefnum fylgt eftir?
- Samspil við fagráð þarf að útfæra nánar og er ekki lýst í sviðsmynd.
- Samráð við jaðarsetta hópa, t.d. ungmenni, eldri borgara, innflytjendur.
- Tengsl hverfisráða við félagasamtök í hverfinu og utan hverfis.
- Hvernig tilnefnir borgarráð formann hverfisráða?
- Vantar fagleg rök fyrir 5 borgarhlutaskrifstofum.

Umfjöllun um þjónustu í tilviki aukinnar hverfavæðingar

Í Morgundeginum kom fram að þjónusta borgarinnar við íbúa hafi styrkst og eflst í kjölfar aukinnar hverfavæðingar. Hópar voru beðnir um að sammælast um atriði sem væru lýsandi fyrir hvernig það gæti gerst?

Frásögn af umræðum við borðin:

- Rafræn þjónusta er sveigjanleg og veitir yfirsýn sem skiptir miklu máli varðandi frekari þróun þjónustunnar.
- Einstaklingurinn er í fyrirrúmi við útfærslu þjónustu á grunni notendamiðaðrar hönnunar.
- Þjónusta verði útfærð þvert á fagsviðin og brjóta þannig niður “sílóin” eða múra.
- Sjálfbærni á öllum sviðum t.d. húsnæði nýtt eftir þörfum hverju sinni og hugmyndir um þjónustuna koma m.a. frá íbúunum sjálfum.
- Almenn betri nýting húsnæðis og þjónustan mætir fólki þar sem það er statt.
- Þjónusturáð hafi fjárráð til að setja í þjónustuna og fá fjárhagsramma úthlutað sem þau nýta eftir þörfum og kröfum í hverfinu
- Fólk veit betur af tilvist þjónusturáðs og nýtir sér þjónustu ráðsins
- Skýrir myndrænin ferlar styðja íbúa við að finna þá þjónustu og þjónustuleið sem hentar þeim hverju sinni.

Listi yfir atriði sem hóparnir sammæltust um að skipti mestu máli:

- Samstarfsteymi ólíkra sviða koma saman á hverfisskrifstofunni til að leysa verkefni á hverfisgrunni.
- Fjárveitingar verði í auknum mæli til hverfisráða/þjónusturáða og þar með nær þjónustuþegum.
- Þjónusturáðin fái alvöru fjárveitingu til að vinna með í þágu hverfisins eða hverfishluta og valdsvið þjónusturáða verði skilgreint, afmarkað en skýrt.
- Rafræn þjónusta er þannig útfærð að einstaklingurinn/íbúinn verði í fyrirrúmi
- Þjónustugátt (vefur, app og sími) tekur á móti öllum umsóknum og heldur utanum mál. Fjarþjónusta/símaver þar sem það á við.
- Aukið samstarf fagsviða varðandi veitingu þjónustu.
- Upplýsingaflæði milli stjórnkerfis og íbúa eflt með sterkari tengslum þjónusturáða við stjórnkerfi borgarinnar.
- Markvissari eftirfylgni og stuðning við framkvæmd þjónustunnar inní hverfum.
- Betri vitund borgarbúa um þá þjónustu sem þeim stendur til boða með sterkari hverfisráðum/þjónusturáðum.
- Samstarf þjónusturáða við fagráðin er vel skilgreint.
- Þjónustuferlar eru kortlagðir og sýnilegir íbúum.

Nærþjónusta eflid í hverfum – hugmyndavinna um skref í þá átt og helstu áfanga

Í Morgundeginum kom fram að nærþjónusta í hverfum hafi verið eflid um leið og rafræn þjónusta. Hópar voru beðnir um að ræða og sammælast um hvernig og í hvaða áföngum það gæti gerst og hvert er umboð og hlutverk þjónusturáða í hverfishlutum væri árið 2021?

Frásögn af umræðum við borðin:

- Nærþjónustan eflist með því að umboð fulltrúanna verði til í hverfunum með beinni kosning.
- Ráðin stýra verkefnum eins og „Hverfið mitt“ í sínum borgarhlutum.
- Hverfið mitt er verði útvíkkað með stærri fjárhagspottum og fleiri þjónustubáttum.
- Vinna þarf þvert á fagsviðin að útfærslu þjónustu í hverfishluta, fá fram heildstæða yfirsýn á alla þjónustubætti.
- Samræmd skráning upplýsinga um þjónustubega í gegnum rafrænar lausnir.
- Félagsþjónusta og heimahjúkrun tala t.d. ekki nógu mikið núna þó þjónustubegar séu oft þeir sömu.

Listi yfir atriði sem hóparnir sammæltust um að skipti mestu máli:

- Lýðræðisleg útfærsla þjónustu í nærumhverfinu í gegnum rafrænar kosningar og forgangsroðun.
- Veitt verði þverfagleg þjónusta, byggð á samræmdri skráningu upplýsinga, skýrri yfirsýn yfir þarfirnar og þjónustubegana og hvernig þeim verði mætt.
- Meiri samhæfing eða samþætting samtaka íbúa við hverfisráð og nánari samþætting og samstarf allra eininga borgarinnar.
- Aukin dreifstýring þjónustu fagsviðanna hefur fært þjónustu við borgarbúa í auknum mæli út í hverfin.
- Sterkara lýðræðislegt og fjárhagslegt umboð þjónusturáða með beina tengingu við borgarstjórn og borgarráð.
- Öflug fagleg greiningarvinna á þjónustubörf í hverfishluta.
- Meiri stjórnun yfir ráðstöfun fjárveitinga til borgarhluta.
- Stytttri boðleiðir í kerfinu, íbúar leita til þjónusturáðs sem eflir nærþjónusta.
- Formaður þjónusturáðs verði “mini” borgarstjóri eða jafnvel borgarhlutastjóri og valdi þannig dreift.

Hindranir

Hindranir sem hópar bentu á og gætu verið í vegi framfara:

- Það er ákveðin innbyggð íhaldssemi í kerfinu hjá borginni.
- Svona miklar breytingar krefjast orku til að keyra þær í gegn og verkefnið þarf að útfæra vel.
- Íhaldssemi og kerfislæg andstaða innan úr borgarkerfinu
- Stjórnsýslan gæti bólignað út að óþörfu, endað sem tvöfalt kerfi í 5 hverfum.
- Hugsanlegar eru til staðar lagalegar hindranir.
- Óvíst með áhuga almennings og óljós ávinningur af breytingunum.
- Hugsanlegt tap á samlegðaráhrifum með miðlægri stjórnun.
- Fjárhagurinn er takmarkaður og það þarf að leggja í fjárfestingar til að koma á svona breytingum.
- Að ekki náist pólitísk samstaða um breytingarnar.
- Að íbúar leggist á móti breytingum.

Hvernig ryðjum við hindrunum úr vegi?

- Leggja áherslu á aukið virði fyrir íbúana, halda fókusi á það markmið en ekki bara í peningum heldur t.d. vellíðan og almennum lífsgæðum
- Greina ítarlega hver hver gæti orðið ávinningurinn af breytingum og vinna þannig að rökstuðningi þeirra.
- Skoða breytingar heildstætt, ávinningur fyrir þjónustu, áhrif á kostnað, vinna að skilvirkni fyrir borgarana og hagræðingu fyrir borgina.
- Leggja mat á það hvort að það geti verið ávinningur fyrir starfsfólk borgarinnar að geta unnið í sínu hverfi.
- Með gagnvirku samráði og samtali innan borgarstjórnar.
- Með víðtæku samráði milli borgarstjórnar og stjórnarsýslu borgarinnar og tengja sem flesta aðila inn í breytingaferlið, verja nægum tíma í kynningu og umræðu um tækifæri og jákvæðar afleiðingar af breytingunum faglegar ekki síður en fjárhagslegar og hvernig megi lágmarka neikvæð áhrif af þeim.
- Með því að taka stjórnendur með í ákvarðanatökufæri um breytta ráðstöfun fjármagns til að tryggja raunhæfa fjármögnun.
- Með gagnrýninni hugsun og því að vera opin fyrir tillögum um breytingar þ.m.t. endurskoðun á uppleggi leiði greining í ljós að það sé rétt.
- Kalla fram skýrt lýðræðislegt umboð til breytinganna.
- Setja skýr markmið með breytingunum.
- Samvinna við ráðuneyti sveitarstjórnarmála.