



Reykjavíkurborg
Þjónustu- og nýsköpunarsvið

Reykjavík, 4. febrúar 2021
Tilvísun í mál: PON21010014
PON

Til mannréttinda-, nýsköpunar- og lýðræðisráðs
Ráðhúsi Reykjavíkur

Efni: Svar við fyrirspurn áheyrnarfulltrúa Flokks fólksins um uppsagnir á þjónustu- og nýsköpunarsviði - R20110200

Vísað er til fyrirspurnar áheyrnarfulltrúa flokks fólksins sem lögð var fram í borgarráði þann 12. nóvember 2020 og vísað í kjölfarið til meðferðar mannréttinda-, nýsköpunar- og lýðræðisráðs, þar sem óskað er eftir upplýsingum um hvað meint sé með því að úvista verkefnum auk þess sem áhyggjur áheyrnarfulltrúans af sviðinu, starfsháttum þess og starfsmannamálum eru útlistaðar.

Virðingarfyllst,

Óskar J. Sandholt,
sviðsstjóri þjónustu- og nýsköpunarsviðs

Svar

Viðtakandi: Mannréttinda-, nýsköpunar- og lýðræðisráð
Sendandi: Þjónustu- og nýsköpunarsvið

Efni: Svar við fyrirspurn áheyrnarfulltrúa Flokks fólksins um uppsagnir á þjónustu- og nýsköpunarsviði - R20110200

Á fundi borgarráðs þann 12. nóvember 2020, lagði áheyrnarfulltrúi Flokks fólksins fram svohljóðandi fyrirspurn:

Fulltrúi Flokks fólksins hefur frétt að búið sé að segja upp nokkrum tölvunarfræðingum hjá þjónustu- og nýsköpunarsviði Reykjavíkurborgar. Frést hefur að útvista eigi verkefnum. Fulltrúi Flokks fólksins spyr hvað er meint með því að útvista þessum verkefnum. Áhyggjur eru af þessu sviði og hvernig farið er með starfsmenn þess. Á velferðarráðsfundi frá því í sumar voru birtar niðurstöður könnunar um einelti. Samkvæmt henni hefur vanlíðan í starfi farið vaxandi. Lagðar voru fram niðurstöður viðhorfskönnunar starfsmanna á fundi velferðarráðs 25. maí 2020. Spurt var um hvort fólk hafi orðið fyrir áreitni og einelti frá samstarfsfólki. Prósentutala þess þáttar hafði hækkað og verst komu niðurstöður út hjá þjónustu- og nýsköpunarsviði. Flokkur fólksins væntir þess að athugað verði hver sé vandinn hjá þjónustu- og nýsköpunarsviði og að borgarfulltrúar verði upplýstir um þær niðurstöður. Kominn er e.t.v. tími til að innri endurskoðun taki út sviðið. Uppsagnir og útvistun verkefna er merki þess að ekki er allt með felldu. Með hverri útvistun tapast sérþekking hjá borginni. Með útvistun missir borgin bæði yfirsýn og stjórnkerfið missir mátt. Í borginni voru starfandi sérfræðingar á sviðinu sem hægt var að leita til, en nú hefur mörgum verið sagt upp og verkum útvistað.

Borgarráð vísaði fyrirspurninni til meðferðar mannréttinda-, nýsköpunar- og lýðræðisráðs með bréfi dagsettu þann 16. nóvember 2020 sem vísaði henni til umsagnar þjónustu- og nýsköpunarsviðs með bréfi dagsettu þann 19. nóvember 2020.

Svar við fyrirspurn:

Um útvistun verkefna

Útvistun opinberrar þjónustu er skilgreind sem þjónusta sem opinberir aðilar, hvort sem er ríki eða sveitarfélög, kaupa af utanaðkomandi aðilum þ.e. einstaklingum, fyrirtækjum, sjálfseignastofnunum eða félagasamtökum, hvort sem um er að ræða þjónustu sem keypt er vegna verkefna sem hið opinbera sinnir sjálft eða þjónustu sem verktaka er falið að veita fyrir hönd hins opinbera.

Í reglum Reykjavíkurborgar um framkvæmd fjárhagsáætlunar er kveðið á um að sviðsstjórar og stjórnendur skuli hafa frumkvæði að því að innleiða umbætur í rekstri til að bæta þjónustu, auka skilvirkni og lækka kostnað. Þau verkefni sem upplýsingatækniþjónusta Reykjavíkurborgar sinnir eru þess eðlis að á hverjum tíma er stöðugt verið að meta hvernig hægt sé að sinna þeim og reka á sem skilvirkastan hátt.

Mikill vöxtur hefur orðið í eftirspurn eftir þeim þjónustubáttum sem þjónustu- og nýsköpunarvið sinnir, t.d. hvað varðar upplýsingatækniþjónustu og því verið nauðsynlegt að þróa starfshætti til samræmis við það til að koma starfseminni fyrir innan fjárhagsramma. Eðlileg krafa til skrifstofu upplýsingatækniþjónustu er að skoðað sé með reglulegum og skipulegum hætti hvort verkefni verði leyst með hagkvæmari og skilvirkari hætti innan stofnunarinnar eða með því að kaupa þjónustuna á almennum markaði.

Hvað varðar störf þeirra sem á er minnst í fyrirspurninni, er ljóst að það fyrirkomulag sem viðhaft var gat ekki lengur tekið við vaxandi eftirspurn eftir þjónustu og er nokkuð um liðið síðan það varð ljóst. Þolmörkum var náð fyrir all nokkru. Útilokað hefði verið að viðhalda eðlilegu þjónustustigi ef ekki hefðu komið til breytingar nema þá með því að fjölga umtalsvert í starfsmannahópnum með tilheyrandi kostnaði.

Útvistun á upplýsingatækni á sér mörg fordæmi hjá Reykjavíkurborg, sem og öðrum opinberum aðilum til margra ára og hefur t.d. verið beitt til hagræðingar og til að bæta þjónustu. Um útvistun gildir að hún hefur ávalt ákveðin tækifæri í för með sér en að sama skapi einnig áhættu. Eftir því sem óvissa og áhætta fyrir rekstur er meiri og viðskiptakostnaðurinn er hærri minnka líkur á því að aðilar útvisti rekstrar- eða þjónustubáttum. Ávalt er því farið vandlega yfir kosti, galla og áhættu í tengslum við þá rekstrar- eða þjónustubætti sem mögulegt getur verið að útvista. Þá eru útvistunarmöguleikar skoðaðir sem og útvistunarþættir og fyrirkomulag. Loks skipulagning og stjórnun á útvistunarsambandi borgarinnar við útvistunaraðila.

Einnig skiptir máli staðan á þeim markaði sem útvistunin tekur til, þ.e. hvort á almennum markaði sé ásættanlegur fjöldi aðila sem framkvæmt geti viðkomandi rekstrar- eða þjónustubátt. Sé slíkur fjöldi til staðar eru líklegt að útboð eða önnur innkaup skili þeim árangri sem sóst er eftir, þ.e. hagkvæmri, öruggri og/eða faglegri framkvæmd viðkomandi rekstrar- eða þjónustubáttar. Að lokum hefur forgangs röðun á hverjum tíma áhrif á þau verkefni sem fýsilegt getur verið að útvista. Á hverjum tíma er breytilegt, t.d. vegna tækniþróunar, hvaða þætti nauðsynlegt er að hafa í innanhússrekstri og hvað þolir meiri fjarlægð. Þetta á sérstaklega við í upplýsingatækni rekstri þar sem tækniþróun og breytingar gerast á hvað mestum hraða.

Það getur vissulega verið áhættubáttur að tapa þekkingu þegar stofnanir útvista, því verðmæti eru fólgin í þekkingu starfsmanna sem og stofnanaminninu upp að vissu marki. En útvistun getur að sama skapi einnig aukið þekkingu innan einingarinnar sé rétt á haldið. Með útvistun fær starfsemi í flestum tilfellum aðgang að mun breiðari þekkingu en mögulegt er að byggja upp innanhúss. Hröð þróun í upplýsingatækni og breytingar í tæknumhverfi fyrirtækja, stofnana og einstaklinga gerir það því að verkum að tækifæri til þekkingaröflunar skapast með útvistun. Með því að útvista réttum þáttum upplýsingatækni fæst aðgangur að nýjustu tækni, sérfræðingum og sérfræðiþekkingu á mun virkari og breiðari grunni en fýsilegt er að byggja upp inann einingar, auk sveigjanleika sem gerir upplýsingatækniþjónustu borgarinnar kleift að bregðast hraðar við breytingum í ytra umhverfinu en annars væri fært.

Í þessu samhengi ber að halda því til haga að á sama tíma og verið er að útvista sértækum þáttum í starfsemi skrifstofu upplýsingatækniþjónustu er verið að innvista öðrum þáttum sem erfiðara og dýrara er að kaupa á markaði eins og staðan er í dag. Þetta er einnig í takt við það sem aðrar stærri stofnanir og fyrirtæki gera, og miðar að því takmarka bæði kostnað og áhættu í starfseminni á sama tíma og ný þekking, færni og tækni er sótt hratt og örugglega til skapa aukið virði.

Um túlkun á niðurstöðum starfsmannakönnunar

Ein af þeim fjölmörgu stefnum sem þjónustu- og nýsköpunarsvið starfar samkvæmt er eineltisstefna Reykjavíkurborgar en í henni er framtíðarsýn borgarinnar sú að borgin verði ætíð fjölbreyttur vinnustaður sem leggur áherslu á að skapa og viðhalda starfsumhverfi þar sem gagnkvæm virðing, traust, heiðarleiki og faglegt viðmót er í hávegum haft í öllum samskiptum.

Árlega hefur viðhorfskönnun verið lögð fyrir starfsfólk Reykjavíkurborgar þar sem spurt er m.a.: *Hefur þú orðið fyrir einelti frá samstarfsfólki á síðustu 12 mánuðum?* Rétt er að taka fram að Þjónustu- og nýsköpunarsvið hét fyrir 1. júní 2019 skrifstofa þjónustu og reksturs (SPR) og var þá skrifstofa í miðlægri stjórnsýslu. Árið 2019 mældist einelti frá samstarfsfólki hjá SPR 4,8% en mældist hjá PON árið 2020 3,1%. Þáttur um einelti frá samstarfsfólki hefur því lækkað um 1,7% á milli ára þvert á þá þróun sem vísað er til hjá borginni í heild og talin er til í fyrirspurninni. Líkur má leiða að því að a.m.k. hluti þeirrar breytingar sé tilkominn vegna þess starfs sem átt hefur sér stað hjá sviðinu við að efla stjórnendur og styðja við starfsfólk á þeim miklu umbreytingartímum sem undanfarin ár hafa verið í starfsemi sviðsins og forvera þess.

Í framhaldi af niðurstöðum viðhorfskönnunar 2020 átti sér stað óformleg könnun og samtöl við starfsfólks sviðsins en það var liður í reglulegum viðbrögðum við framangreindri viðhorfakönnun. Kom þar fram (og hefur komið áður fram í sams konar könnunum) að starfsfólk sviðsins almennt lítur þannig á að niðurstöður, þegar kemur að þættinum *einelti frá samstarfsfólki*, sé að einhverju leyti vegna upplifunar á samskiptum við starfsfólk annarra sviða sem starfsfólk PON veitir þjónustu. Þarna er því um að sumu leyti um að ræða upplifun af einelti frá öðrum en samstarfsfólki innan sviðsins en meginstarfsemi PON snýst um innri þjónustu við önnur svið borgarinnar. Starfsfólk PON segist almennt líta á þetta starfsfólk sem sitt samstarfsfólk og svarar því könnuninni samkvæmt því í stað þess að flokka það sem einelti frá þjónustuþegum. Þar er frekar vísað til aðila utan Reykjavíkurborgar, s.s. þeirra sem koma í þjónustuver í Borgartúni. Þess má einnig geta að sögulega eru nokkrar sveiflur í niðurstöðum svara við þessari eða sambærilegum spurningum en um er að ræða fá tilvik (venjulega eitt til fjögur) en slík tíðni í svörum getur skapað miklar breytingar á hlutfallstölum. Það breytir því þó ekki að hvert einasta tilvik sem er tilkynnt er skoðað vandlega og úrlausn þess fylgt eftir.

Á árinu 2020 var skipað eineltisteymi hjá PON til að tryggja sérstaklega faglega og örugga meðferð eineltismála og tók það við af eineltisteymi miðlægrar stjórnsýslu sem áður sinnti þessari þjónustu fyrir SPR. Þá var farið í átak á degi eineltis þann 9. nóvember 2020 þar sem öllu starfsfólki sviðsins var send stefna borgarinnar gegn einelti, áreitni og ofbeldi, verkferlar og fræðslumyndbönd um einelti og það hvatt til að láta í sér heyra. Engar tilkynningar hafa borist eineltisteyminu hjá PON fram til dagsins í dag. Frekari upplýsingar um eineltisteymið, hlutverk þess og verkefni ásamt ítarefni má finna í upplýsingabrunni Fróða, innri vef borgarinnar, undir tenglinum einelti og áreitni.

Um upplýsingagjöf yfirstjórnar þjónustu- og nýsköpunarsviðs til kjörinna fulltrúa

Þjónustu- og nýsköpunarsvið leggur áherslu á skilvirka, ábyrga og gagnsæja framkvæmd þeirra verkefna sem sviðinu er falið að sinna. Á árinu 2013 kom út skýrsla úttektarnefndar borgarstjórnar á stjórnkerfi og stjórnsýslu Reykjavíkurborgar sem skipuð var í kjölfar rannsóknarnefndar Alþingis en þar voru dregnir saman lærdómar og lagðar fram tillögur um breytingar á þeim reglum, vinnubrögðum og skipulagi sem talin var þörf á. Eins og fram kemur í skýrslunni er það hlutverk sveitarstjórna og kjörinna fulltrúa að vera stefnumótandi, sinna áætlunargerð og eftirlitshlutverki. Hlutverk yfirstjórna einstakra fag- og kjarnasviða er þar á móti að hrinda í framkvæmd ákvörðunum fagraða í viðkomandi málaflokki og að aðstoða fagråd við stefnumörkun og eftirlit í viðkomandi málaflokki með upplýsingagjöf. Að auki ber yfirstjórn sviðanna ábyrgð á því að rekstur og stjórnsýsla sviðsins og stofnana sem undir þær heyra, þar með talið að fjármál og starfsmannamál, séu innan heimilda og í samræmi við stefnu borgaryfirvalda á hverjum tíma.

Eðli málsins samkvæmt geta kjörnir fulltrúar ekki haft innsýn í allar þær þúsundir ákvarðanir sem eru teknar á vegum mismunandi starfseininga sveitarfélagsins á hverju degi. Treysta þarf því að uppbygging stjórnkerfisins sé með þeim hætti að lögmæti starfseminnar sé tryggð og að fulltrúarnir fái vitneskju með skýrum hætti um vandamál í rekstri, um álitamál eða stefnumótandi ákvarðanir sem borgin stendur frammi fyrir.

Um hugsanlega úttekt innri endurskoðunar

Ekki er tekin afstaða til þess hvort ástæða sé til þess að innri endurskoðun standi að úttekt á starfsemi þjónustu- og nýsköpunarsviðs, en bent er á að innri endurskoðun stendur reglulega fyrir úttektum á nokkrum þáttum í starfsemi sviðsins.

Að lokum er rétt að minna á að mikil uppbygging er framundan í tækniumbreytingu og -rekstri hjá Reykjavíkurborg og verkefni þjónustu- og nýsköpunarsviðs sem fyrir liggja eru umfangsmikil og oft á tíðum flókin. Stjórnendur og starfsfólk þjónustu- og nýsköpunarsviðs er þakklátt fyrir þann mikla stuðning sem mannréttinda- nýsköpunar-, og lýðræðisráð hefur veitt sviðinu fram til þessa. Mikilvægt er að sá stuðningur haldi áfram svo að markmið borgarinnar um þjónustuveitingu og stafræna umbreytingu náist hratt og vel.

Virðingarfyllst,



Óskar J. Sandholt,
sviðsstjóri þjónustu- og nýsköpunarsviðs

&



Friðbjófur Bergmann,
skrifstofustjóri Upplýsingatækniþjónustu Reykjavíkurborgar