



Innleiðing þjónustustefnu

Mannréttinda- nýsköpunar og lýðræðisráð

11. febrúar 2021





Fasi 1

- Fyrsta innleiðingar ár stefnunnar 2018- maí 2019
- Þrír yfirgripsmiklir sprettir byggðir á erkitýpum og þjónustupáttum
- Um 40 umbóta verkefni



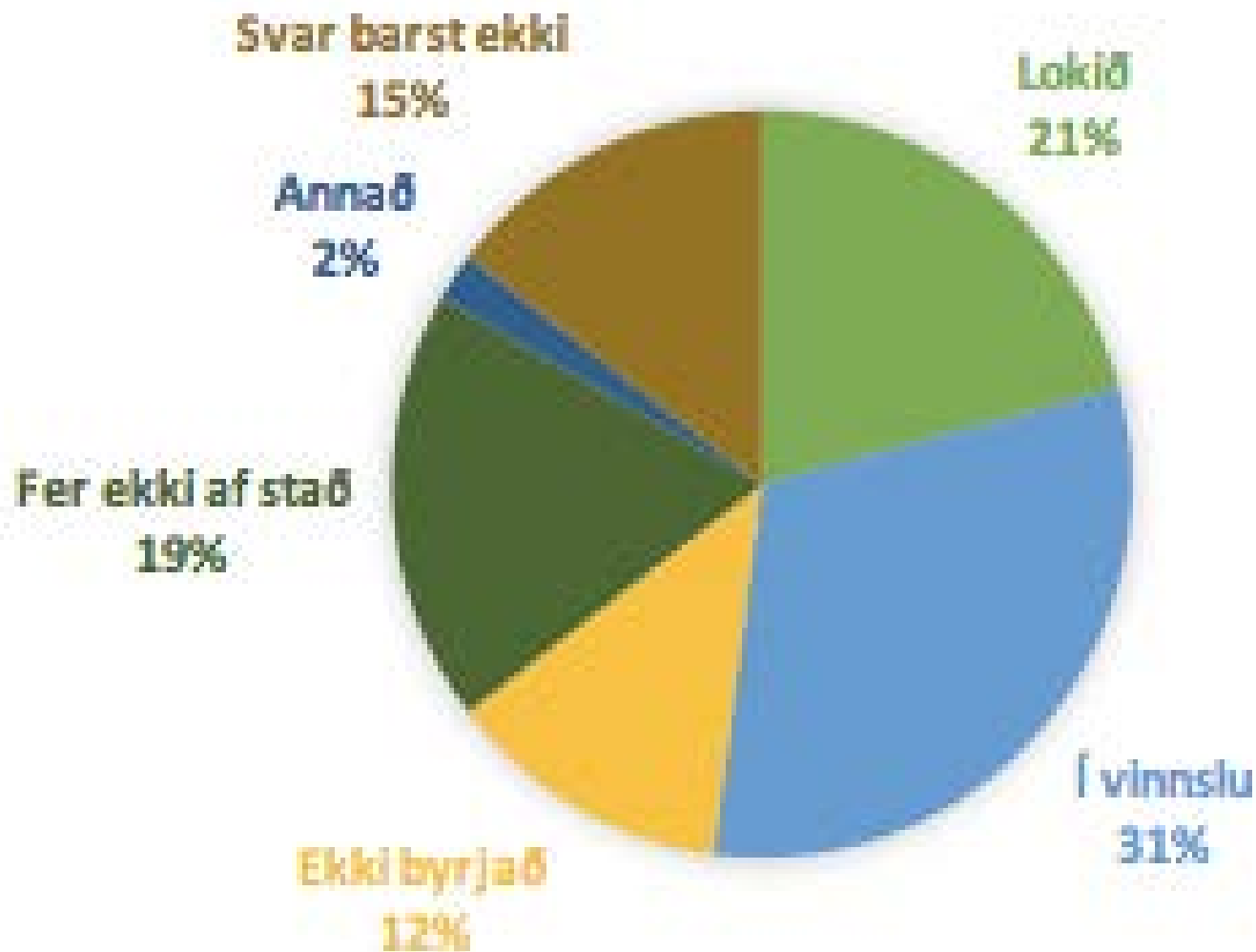


Staða verkefna, fasi 1 – Haust 2019





Staða verkefna, fasi 1 – desember 2020



Við stöðu verkefnanna árið 2020 bættust tveir flokkar:

Annað og *Svar barst ekki*. Eitt verkefni var skilgreint sem *Annað* þar sem verkefnið er á höndum ríkisins en ekki Reykjavíkurborgar og staða sjö verkefna var ekki fengin frá sviði.

Af 48 verkefnum er staðan eftirfarandi:

Lokið: 10
Í vinnslu: 15
Ekki byrjað: 6
Fer ekki af stað: 9
Annað: 1
Svar barst ekki: 7



Gróðurhúsið

- **Gróðurhús 2 – vor 2020**
 - Níu teymi í sex vikur með heils dags vinnustofu í hverri viku.
 - Áhrif covid-19 – frestaði til maí.
 - Af þeim níu teymum sem byrjuðu kláruðu fimm ferlið.
- **Gróðurhús 3 – haust 2020**
 - Sett á ís sökum þeirra samkomutakmarkanna sem tóku gildi á ný um í haustið 2020.
 - Þess í stað var undirbúningur að stafrænni nálgun og endurhönnun Gróðurhússins í nýjum samfélagsaðstaðstæðum.
- **Gróðurhús 4 – 2021**
 - Opnað hefur verið fyrir umsóknir





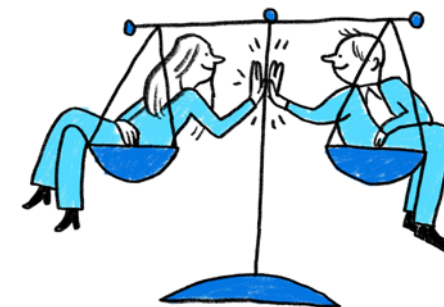
Ný nálgun Gróðurhúss 2021

Tenging við stafræna umbreytingu

- Digital Gróðurhús
- Meiri áhersla á þjálfun í aðferðafræðinni
- Aukin áhersla á stafræna þjónustu og vörur



Verkefni 2020

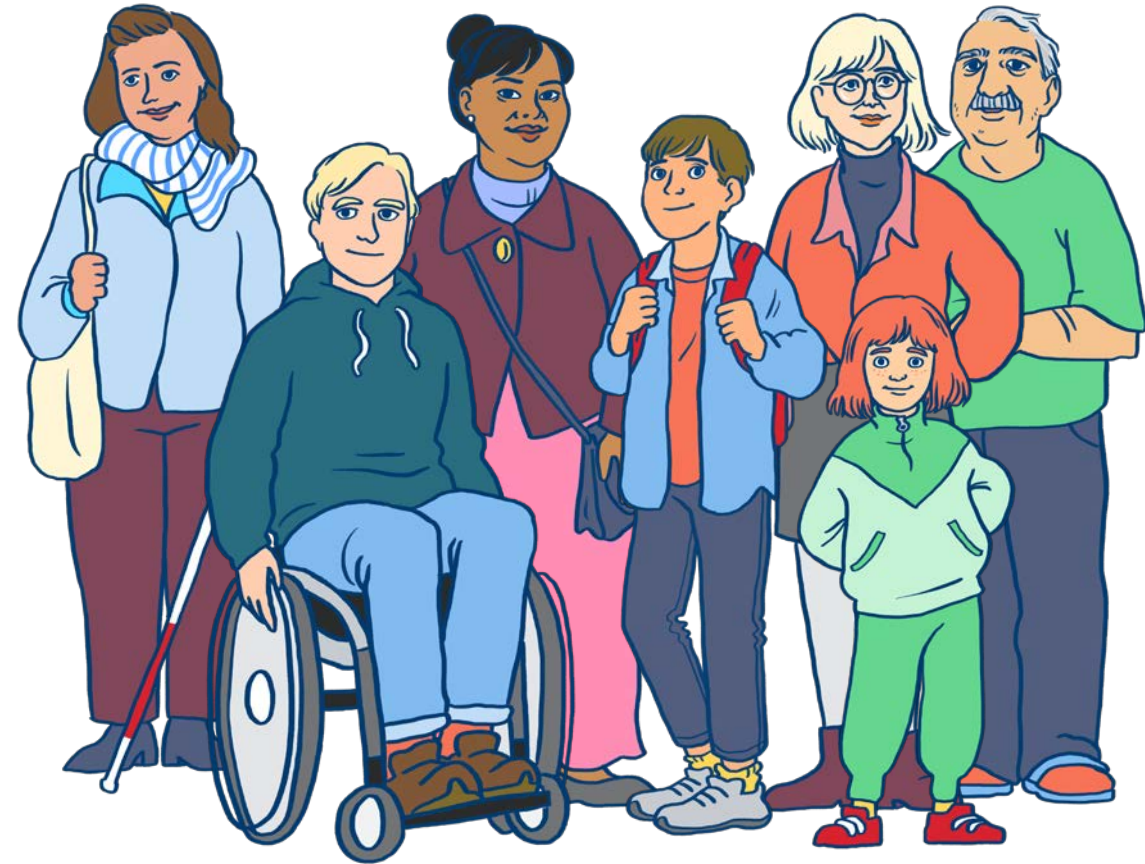


- **Endurskoðun innritunarferla í grunnskóla, leikskóla og frístundastarf borgarinnar**
 - Haust 2020
 - Teymi með SFS
 - Viðtöl við starfsfólk á vettvangi og skrifstofu sem og foreldra
- **Greining á umsóknar- og fyrirspurnaferlum skipulags- og byggingarfulltrúa**
 - Lokað útboð: Capacent hóf störf mars 2020.
 - Viðtöl og vinnustofur með starfsfólki og notendum
 - Áframhaldandi vinna var milli byggingarfulltrúa, skipulagsfulltrúa og skrifstofu þjónustuhönnunar út árið 2020 og heldur áfram inn á fyrri helming ársins 2021
- **Stafræn umbreyting á stuðningsþjónusta velferðarsviðs**
 - Samstarfsverkefni ÞON og VEL
 - Haustið 2020
 - 16 vikna spretti eftir aðferðafræði notendamiðaðar hönnunar.
 - Umsóknarferli og fyrsta snerting fullorðinna fatlaðra einstaklinga í stuðningsþjónustu.
 - Viðtöl við starfsfólk, notendur og hagsmunasamtök.



Önnur verkefni

- **Borgarfjölskyldan - Yfirlit erkitýpa**
 - Erkitýur og óskilgreindar persónuteikningar fyrir starfsfólk borgarinnar.
 - Auka sýnileika fjölbreyttra íbúa borgarinnar.
- **Raddblær Reykjavíkurborgar (e. tone of voice)**
 - Ný vefsíða – notendamiðuð nálgun
 - Efnisflokkar og skipuag endurhannað út frá hinum almenna notanda.
- **Aukin þjónusta við Reykvíkingsa af erlendum uppruna**
 - Fyrir fólk sem talar ekki íslensku.
 - Allir textar í kringu gáttir þjónustuvers og algengar spurningar þýtt á ensku og pólsku.
- **Ferlagreining lykilferla í þjónustuveri og tölfræðilegarupplýsingar**
 - Greining og kortlagning lykilferla í þjónustuverli
 - Nýtt mælaborð sem sameinar samskiptagáttir þjónustuversins
 - Fleiri tækifæri til umbóta í framlínupjónustu.





Framtíðin

Næstu ár munu einkennast af stafrænni umbreytingu með það að markmiði að innleiða sjálfsþjónustu og nærþjónustu líkt og þjónustustefnan segir til um.

Notendamiðuð hönnun/þjónustuhönnun verður lykilatriði í allri stafrænni umbreytingu hjá borginni og mun skrifstofa þjónustuhönnunar gegna lykilhlutverki þar sem sérfræðingar í aðferðafræðinni sem og ábyrgðaraðili yfir þjónustustefnunni.



Takk fyrir

