



Reykjavík, 17. febrúar 2022
BON21070032

Þjónustu- og nýsköpunarsvið

Umsögn mannréttinda- og lýðræðisskrifstofu um drög að að þjónustustefnu Reykjavíkurborgar og aðgerðaráætlun

Í þjónustustefnunni eru ýmsar góðar áherslur, svo sem um mikilvægi þess að samræma þjónustu, að ólíkar einingar innan borgarinnar standi saman að því að veita góða þjónustu og að þjónustan sé notendamiðuð. Hér á eftir fara ábendingar mannréttinda- og lýðræðisskrifstofu um það sem betur má fara í stefnunni:

1. Fara þarf yfir textann í stefnunni m.t.t. orðanotkunar, málfars og samhengis.

- a. Í stefnunni eru notuð hugtök sem eru ekki öllum skiljanleg. Til dæmis er talað um rafvæðingu þjónustuferla og stafræna umbreytingu en munurinn á þessum hugtökum er ekki ljós. Stafrænar lausnir er svo að finna í orðskýringum en t.d. ekki hvað átt er við með stafrænni umbreytingu.
- b. Orðið þjónustuveiting, sem er ekki að finna í orðabók Árnastofnunar, er notað ítrekað þegar hægt væri að nota orðið „þjónusta“.
- c. Það er ekki samræmi í framsetningu stefnunnar, stundum er notað skal en stundum sé.

Dæmi:

„Tekið sé mið af því að notendur...”

„Virkt samráð skal hafa...”

- d. Í leiðarljósi stefnunnar er talað um „viðskiptavini“. Þetta á vel við á sundstöðum og söfnum borgarinnar en síður t.d. í þjónustu velferðarsviðs og leikskóla. Þar færi betur á að tala um notendur þjónustunnar.
- e. Í grein 1.4 er vísað til að fyrirmyndir að viðmiðum séu “15 góðar þjónustur”. Hvað er átt við hér?

2. Koma þarf fram að ekki eigi að mismuna í þjónustu og að sníða þurfi þjónustu að mismunandi hópum

Það er hvergi í drögunum minnst á að ekki megi mismuna í þjónustu t.d. eftir kynjum og hvergi kemur fram að gera þurfi ráð fyrir því að það geti ekki allir nýtt sér þjónustu með sama hætti. Hér er vísað til þess m.a. að sníða þarf þjónustu að fötluðu fólki, eldri borgurum og

innflytjendum. Í þessu sambandi væri gott að hafa mannréttindastefnu Reykjavíkurborgar til hliðsjónar.

Ekki er fjallað um notkun annarra tungumála en íslensku í þjónustu borgarinnar eða að upplýsingar skuli vera settar fram á einföldu og auðskiljanlegu máli. Í málstefnu Reykjavíkurborgar segir til dæmis að vandað, skýrt og auðskilið mál, hvort heldur ritað eða talað, sé lykilatriði í allri þjónustu og stjórnsýslu Reykjavíkurborgar.

Til þess að stefnan nýtist starfsfólki borgarinnar færi vel á því að nefna dæmi um ólíkar þarfir þjónustunotenda sem taka þarf tillit til.

3. Skilgreina þarf hvernig ákveðnir hlutir eiga að gerast.

Í kafla 3.3. segir að hafa skuli yfirsýn yfir alla þjónustuna frá upphafi til enda. Það kemur ekki fram hvernig þetta á að gerast. Þetta er því óskýrt.

4. Aðgerðaráætlun.

Það vantar tímasetningu á aðgerðir.

Það er mikilvægt að samþykkt stefnumörkun borgarinnar sé sett fram með skýrum hætti og á skiljanlegu máli. Fara þarf yfir allan textann með það að leiðarljósi.

Anna Kristinsdóttir

mannréttinda- og lýðræðisskrifstofu Reykjavíkurborgar