



Reykjavík, 3. febrúar 2022
PON22020002

Til skipulags- og samgönguráðs
Ráðhúsi Reykjavíkur

Efni: Umsögn um tillögu áheyrnarfulltrúa Flokks fólksins vegna umsóknar um leyfi til rekstrar - US210315.

Vísað er til bréfs, dagsett 2. febrúar 2022, þar sem óskað er eftir umsögn frá Þjónustu- og nýsköpunarsviði um tillögu áheyrnarfulltrúa Flokks fólksins vegna umsóknar um leyfi til rekstrar.

F.h. Þjónustu- og nýsköpunarsviðs,

Arna Ýr Sævarsdóttir,
Skrifstofustjóri þjónustuhönnunar

Meðfylgjandi er umsögn Þjónustu- og nýsköpunarsviðs PON22020002 um tillögu áheyrnarfulltrúa Flokks fólksins vegna umsóknar um leyfi til rekstrar, Græna planið, Þjónustustefna Reykjavíkurborgar og Kynning á högun stafrænnar umbreytingar.



Reykjavík, 3. febrúar 2022
PON22020002

SVAR

Viðtakandi: Skipulags- og samgönguráð

Sendandi: Arna Ýr Sævarsdóttir, skrifstofustjóri þjónustuhönnunar.

Efni: Umsögn um tillögu áheyrnarfulltrúa Flokks fólksins vegna umsóknar um leyfi til rekstrar - US210315.

Á fundi skipulags- og samgönguráðs þann 2. febrúar 2022, var lögð fram svohljóðandi tillaga áheyrnarfulltrúa Flokks fólksins, sbr. 12. lið, fundargerðar ráðsins s.d.:

Fulltrúi Flokks fólksins leggur til að sá sem sækir um leyfi til rekstrar af hvers lags tagi í Reykjavík þurfi aðeins að setja sig í samband við einn aðila í borgarkerfinu, einn tengilið í stað þess að þurfa að tala við marga. Eins og staðan er núna þá er þetta umsóknarferli óþarflega flókið. Fram kemur á vefnum að umsagnarferlið getur tekið allt að 45 daga. Á þessu er allir gangur eftir því sem fulltrúi Flokks fólksins hefur heyrt og er heildarumsóknarferli iðulega mikið lengra. Enda þótt ferlið virki einfalt í einhverjum fimm skrefum á vef borgarinnar hafa fjölmargir lýst þessu ferli sem göngu milli Pontúsar og Pílatúsar. Í þessari tillögu er lagt til að einn aðili, tengiliður, annist þessi mál þannig að hann haldi utan um gögnin. Með því að hafa samband við tengiliðinn er hægt að fá uppgæfið strax hvar hvert og eitt gagn er statt. Tengiliðurinn safnar síðan gagnapakkanum saman og gerir hann kláran fyrir umsækjanda. Fulltrúi Flokks fólksins leggur til að þetta sé gert með þessum hætti þar til stafrænar lausnir eru komnar sem leysi tengiliðinn af hólmi. Slíkar stafrænar lausnir ættu að geta komið fljótt ef leitað er samstarfs við aðra sem komnir eru lengra með stafrænar lausnir.

Fyrirspurnin var send Þjónustu- og nýsköpunarsviði til umsagnar með bréfi dagsettu þann 2. febrúar 2022.

Svar:

Meginmarkmið stafrænnar vegferðar Reykjavíkurborgar er að gera ferla borgarinnar einfalda og notendamiðaða, líkt og inntak tillögu fulltrúa Flokks fólksins dregur saman. Á hverju sviði borgarinnar eru fjölmargir ferlar og þjónustur sem eru í yfirferð og endurhönnun með tilliti til þjónustustefnu Reykjavíkurborgar og með sjónarmiði notenda að leiðarljósi.



Skipulag fyrir stafræna umbreytingu Reykjavíkurborgar er á forsendum Græna plansins og var m.a. kynnt á fundi borgarráðs 3. júní 2021, sbr. 11 lið fundargerðar ráðsins s.d. Ferlið byggir á því að hvert fagsvið Reykjavíkurborgar forgangsraðar sínum verkefnum í samvinnu við stafrænan leiðtoga síns sviðs og sendir inn til verkefnaráðs Þjónustu- og nýsköpunarsviðs. Í verkefnaráði er verkefnum í framhaldinu forgangsraðað út frá heildarhagsmunum borgarinnar. Verkefnin eru síðan útfærð og unnin í samráði við viðkomandi svið sem eiganda þjónustunnar. Verkefnaráði hefur enn sem komið er ekki borist verkefnatillaga er varðar þau þjónustuferli sem vísað er til í tillögu fulltrúa Flokks fólksins, frá eiganda þjónustunnar Umhverfis- og skipulagssviði.

Þjónustu- og nýsköpunarsvið fagnar áhuga fulltrúa Flokks fólksins á breytingu þjónustuferla. Samkvæmt aðferðafræði notendamiðaðar hönnunar sem Þjónustustefna borgarinnar kveður skýrt á um skuli fylgt í hvívetna, þá er leiðin fram á við ekki sú að gefa sér lausnina fyrir fram. Mikilvægt er að þessi þjónustuferill verði unnin á heildstæðan máta, allt frá hönnun nýrra ferla til innleiðingar á stafrænni lausn. Þegar búið er að greina þarfir notenda fyrrgreindrar þjónustu, þá líkt og í öðrum stafrænum verkefnum verður hægt að leggja mat á hverskonar lausn styður við umbreytinguna á þjónustuferlinu, þ.e. hvort sem er hilluvara eða sérsmíðuð eða -útfærð.

F.h. Þjónustu- og nýsköpunarsviðs,

Arna Ýr Sævarsdóttir,
Skrifstofustjóri þjónustuhönnunar



Græna planið

Sóknaráætlun Reykjavíkurborgar til 2030
26. NÓVEMBER 2020

Innihald

1	Inngangur.....	2
2	Græna planið - Efnahagslega, samfélagslega og umhverfislega sjálfbær borg	3
3	Áskoranir og tækifæri framtíðarinnar	4
3.1	Efnahagslegar áskoranir.....	4
3.2	Umhverfislegar áskoranir.....	4
3.3	Samfélagslegar áskoranir.....	4
4	Vaxandi borg - Þróun atvinnulífs til 2030	6
4.1	Aðgerðir í fjármálum	7
4.2	Þéttum byggð, 1.000 nýjar íbúðir á ári	7
4.3	Fjárfestum í grænum og fjölbreyttum samgönguinnviðum	8
4.4	Þróum ný atvinnutækifæri framtíðar	8
4.5	Tryggjum ný athafnasvæði fyrir atvinnulíf	8
5	Græn borg - Áratugur aðgerða framundan í umhverfis- og loftslagsmálum.....	10
5.1	Drögum úr losun gróðurhúsalofttegunda	11
5.2	Eflum græn svæði og kolefnisbindingu	12
5.3	Aðlögum borgina að áhrifum loftslagsbreytinga.....	12
5.4	Betra aðgengi að heilnæmum útivistarmöguleikum og matvælum	12
6	Borg fyrir fólk - Þróun borgarsamfélagsins til 2030	14
6.1	Mætum grunnþörfum íbúa um lífsskilyrði og öryggi	15
6.2	Fólk í fyrirrúmi.....	15
6.3	Samtal og þátttaka íbúa.....	16
6.4	Menntun fyrir alla	16
6.5	Bætt lýðheilsa.....	16
7	Innleiðing Græna plansins.....	18
7.1	Mælikvarðar á árangur Græna plansins.....	18
7.2	Innlent samstarf.....	18
7.3	Alþjóðlegt samstarf	18
8	Fjárfestingaráætlun.....	19
9	Viðauki: Stefnur, áætlanir og aðgerðir Græna plansins 2021.....	22

1 Inngangur

Ávarp borgarstjóra

Borgarstjórn ákvað á fundi sínum 2. júní 2020 að unnin yrði langtímaáætlun um fjármál og fjárfestingu Reykjavíkurborgar, [Græna planið](#), byggt á hugmyndafræðisjálfbærni, sem legði fram skýra framtíðarsýn um blómstrandi og kolefnishlutlaust borgarsamfélag þar sem allir geta fundið sér tilgang og hlutverk.

Græna planið er *sóknaráætlun Reykjavíkurborgar* sem dregur saman á einn stað helstu lykilverkefni og grænar fjárfestingar í borginni á komandi 10 árum.

Græna planið felur í sér skynsamleg efnahagsleg viðbrögð við hinum gríðarlega samdrætti sem leiðir af heimsfaraldri kórónaveirunnar og beinir fjárfestingu komandi ára í rétta átt. Við tökumst á við vandamálin strax en fjárfestum um leið í grænni framtíð. Næsti áratugur verður áratugur aðgerða gegn loftslagsvánni og borgin mun ekki láta sitt eftir liggja.

Græna planið varpar ljósi á þrjár víddir sjálfbærni; umhverfislega, samfélagslega og efnahagslega.

Áætlunin er unnin samhliða undirbúningi fjárhagsáætlunar vegna ársins 2021, fimm ára áætlunar 2021–2025 og vísar veginn áfram til ársins 2030.

Þróttmikið og fjölbreytt borgarhagkerfi er besta leiðin upp úr samdrætti. Á grunni Græna plansins mun Reykjavíkurborg beita sér fyrir kraftmikilli innviðafjárfestingu í víðtækri samvinnu með það fyrir augum að byggja upp borg tækifæranna. Grænar áherslur og græn skref munu á komandi árum vera leiðarljós borgarinnar á öllum sviðum. Eins og segir í sáttmála þeirra flokka sem mynda meirihluta borgarstjórnar:

Við ætlum að byggja öflugt og þétt borgarlíf fyrir okkur öll með nægu framboði af húsnæði, sjálfbærum hverfum, heilnæmu umhverfi, skilvirkum samgöngum, fjölbreyttu atvinnulífi og einfaldri, aðgengilegri og lýðræðislegri umsýslu. Við ætlum að auka lífsgæði fólks og búa til borg þar sem það er gott að vera og gera.

Græna planið byggir á Heimsmarkmiðum Sameinuðu þjóðanna um sjálfbæra þróun og leggur annars vegar áherslu á verkefni sem auka lífsgæði borgarbúa og hins vegar á verkefni sem búa til jarðveg fyrir atvinnugreinar framtíðarinnar sem skapa verðmæti án þess að ganga á náttúruauðlindir.

Ég vil þakka öllum sem hafa komið að mótun Græna plansins og hlakka til að vinna áfram að þróun þess í breiðu samráði svo Reykjavík blómstri sem borg tækifæranna í grænni framtíð.

*Dagur B. Eggertsson
Borgarstjóri*

2 Græna planið

Efnahagslega, samfélagslega og umhverfislega sjálfbær borg

Græna planið er viðbragð við þeim efnahagslegu áföllum sem kórónaveirufaraldurinn hefur haft í för með sér en ekki síður framtíðarsýn sem felur í sér blómlegri og grænni borg jafnra tækifæra fyrir alla borgarbúa.

Græna planið er framtíðarsýn um borgarsamfélag sem einkennist af heilnæmu umhverfi, jöfnum tækifærum og öflugum atvinnulífi sem gengur ekki á náttúruauðlindir.

Lykilviðir græna plansins eru þrjár; efnahagsleg, samfélagsleg og umhverfisleg en sjálfbærni næst ekki nema tillit sé tekið til allra þriggja þátta.

Framtíðarsýn Græna plansins

KOLEFNISHLUTLAUS BORG

Reykjavík er blómleg, skemmtileg og heilbrigð borg sem verður kolefnishlutlaus árið 2040.

GRÆNN VÖXTUR

Í Reykjavík er kraftmikill grænn vöxtur, samkeppnishæft borgarsamfélag og frjósamur jarðvegur fyrir skapandi hugmyndir sem laðar fólk að til búsetu, heimsóknna og athafna.

ENGIN SKILIN EFTIR

Reykjavík verður græna umbreytingin byggð á réttlæti, sanngirni og þátttöku. Íbúar búa við öryggi og geta haft jákvæð áhrif á eigið líf og annarra í nútíð og framtíð.

Reykjavíkurborg stendur frammi fyrir fordæmalausum tekjufalli og útgjaldaaukningu vegna efnahagslegra áhrifa Covid-19. Lykiláskorun borgarinnar er að takast á við þessa tímabundnu kreppu með sóknaráætlun til næstu 10 ára sem mun hafa jákvæð áhrif til skemmri tíma en jafnframt takast á við stærstu áskoranir næstu ára.

Framtíðarsýn Græna plansins verður innleidd nánar á komandi misserum í nýjum og uppfærðum stefnum og markvissri aðgerðaáætlun. Á meðal lykilverkfæra Græna plansins er sérstök aðgerðaáætlun, fjármálastefna til 10 ára, fjárhagsáætlun til fimm ára og - fjárfestingaráætlun til 10 ára. Yfirlit yfir fjárfestingar græna plansins verður aðgengilegt á myndrænan hátt á heimasíðu Reykjavíkurborgar.

Öflug uppbygging íbúðarhúsnæðis og grænar samgöngur ásamt öflugum félagslegum innviðum mun skapa grunn að bættum lífsgæðum í borginni. Græna planið býr til tækifæri fyrir fyrirtækin í borginni til að skapa ný störf fyrir þá sem misst hafa atvinnu sína. Unnið verður með fjölbreyttum hópi að því að móta nýja atvinnu- og nýsköpunarstefnu til að tryggja vaxtarsprotum borgarinnar gott umhverfi, og skapa nýjan grundvöll undir atvinnulíf, vöxt og verðmætasköpun framtíðarinnar. Ráðist verður í allsherjar stafræna umbreytingu á þjónustuveitingu og ferlum borgarinnar. Samkeppni um skipulag og hönnun fjárfestingarverkefna verður flýtt.

3 Áskoranir og tækifæri framtíðarinnar

Áhrif heimsfaraldurs Covid-19 munu koma skýrar fram á komandi mánuðum og misserum, en ljóst er að höggið á hagkerfi Íslands og heimsins er á við stærstu efnahagskreppur sögunnar. Reykjavíkurborg líkt og heimurinn allur stendur á tímamótum vegna þessa. Sjaldan hafa áskoranir okkar, þ.e. efnahagslega, umhverfislega og samfélagslega, verið jafn alvarlegar og jafn mikilvægt að nýta tækifærin til að gera betur. Nú er ákall um skýra forystu og markvissar grænar aðgerðir. Græna planið er svarið við því.

3.1 Efnahagslegar áskoranir

Atvinnuleysi er stóra verkefnið sem vinna þarf gegn. Ein öflugasta atvinnugrein borgarinnar, ferðaþjónustan, hefur nær lagst í dvala. Þannig voru seldar gistinætur á hótelum í borginni mánuðina apríl - september 87% færri en þær hafa verið undanfarin ár. Þetta hefur keðjuverkandi áhrif á önnur fyrirtæki í tengdum greinum. Sóttvarnaraðgerðir stjórnvalda hafa bæði dregið tímabundið úr framleiðslugetu hagkerfisins og dregið úr eftirspurn eftir margvíslegum vörum og þjónustu. Atvinnuleysi á höfuðborgarsvæðinu er komið í met hæðir og spáir Vinnuárástafnun því að það gæti aukast á komandi mánuðum. Það er hætta á að atvinnuleysi verði langvinnt og áfram dragi úr eftirspurn. Spár Seðlabankans gera ráð fyrir því að samdráttur í landsframleiðslu á árinu verði með því mesta sem hefur mælst í sögu landsins. Við þessu þarf að bregðast og snúa vörn í sókn.

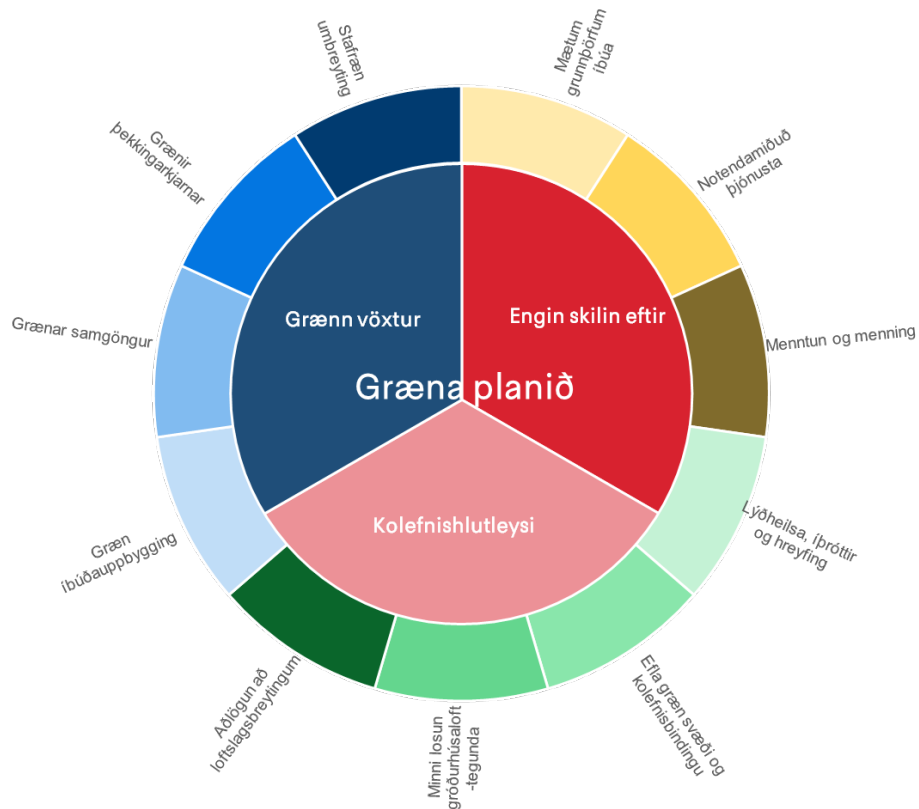
3.2 Umhverfislegar áskoranir

Næsti áratugur þarf að vera áratugur aðgerða í loftslagsmálum. Frá upphafi iðnbyltingarinnar hefur hlýnun á heimsvísu af mannavöldum numið 1 gráðu og er talið mjög líklegt að 1,5 gráðu hlýnun muni eiga sér stað á milli árána 2030 og 2052 ef engin breyting verður á núverandi losun. Sameinuðu þjóðirnar kalla eftir aðgerðum strax til að koma í veg fyrir hamfarir vegna þessa á öllum sviðum mannlífs; samfélagslegu, umhverfislegu og efnahagslegu. Á Íslandi gætir áhrifanna á bráðnun jökla og hefur leitt til ójafnvægis í lífríki á landi og í sjó sem ógnar auðlindum landsins og hefðbundnum atvinnuvegum á sviði landbúnaðar og sjávarútvegs. Í Reykjavík er þegar farið að gæta áhrifa hnattrænna loftslagsbreytinga með tilheyrandi álagi á innviði borgarinnar m.a. tjóns vegna ágangs sjávar, álags á fráveitukerfi vegna aukinnar úrkomu og aukins kostnaðar vegna ágengra tegunda. Talið er að eina leiðin til að draga úr alvarlegum afleiðingum loftslagsbreytinga sé að stefna að kolefnishlutleysi með því að draga úr losun og byggja upp kolefnisbindingu eins hratt og hægt er á heimsvísu.

3.3 Samfélagslegar áskoranir

Kórónuveirufaraldurinn hefur í för með sér miklar samfélagslegar áskoranir. Aukið ofbeldi í nánnum samböndum og stórukið álag í barnaverndarmálum er staðreynd. Jaðarsettum hópum er sérlega hætt við að verða illa úti í efnahagssamdrætti og atvinnuleysi. Sífelld stærri hópur þarf nú á fjárhagsaðstoð að halda í kjölfar aukins atvinnuleysis. Hlutfall innflytjenda í þeim hópi fer vaxandi. Það hefur aldrei verið jafn mikilvægt og nú að styðja við fjölskyldur og einstaklinga í gegnum þjónustu Reykjavíkurborgar. Hafinn er undirbúningur á ítarlegri greiningu á því hvaða hópar eru í mestri hættu á því að sitja eftir og að eiga sér ekki tryggnar stað eða tækifæri í reykvíska samfélagi, til lengri og skemmri tíma. Nauðsynlegt er að stuðla að jafnrétti kynjanna í menntamálum, stuðla að menntun án aðgreiningar og tryggja að börn af erlendum uppruna eigi sömu tækifæri og aðrir til að ganga menntavegin. Á tímum upplýsingaóreiðu er nauðsynlegt að í gegnum menntun öðlist börn og ungmenni hæfni til að beita gagnrýnni, vísindalegri en um leið skapandi hugsun. Virkja þarf börn og ungmenni svo að þau eigi ríkari hlutdeild í lausnum og mótun umhverfisins til framtíðar og að þau öðlist skilning á því að við eigum aðeins eina jörð.

Mikill hraði tæknibreytinga hefur vaxandi áhrif á borgarsamfélög víða um heim. Auknar áherslur á sjálfvirknivæðingu, deilihagkerfi og tækninýjungar fela í sér tækifæri en koma líka til með að breyta því hvernig við vinnum vinnuna okkar og breyta landslagi vinnumarkaðarins. Fjórdá iðnbyltingin er nú þegar hafin og líkt og fyrri iðnbyltingar kemur hún til með að leiða til framfara og velmegunar á sama tíma og hún felur í sér áskoranir sem tengjast ójöfnuði og félagslegri útskúfun. Þess vegna er mikilvægt fyrir borgina að hafa frumkvæði að því að nýta þau tækifæri sem felast í stafrænni umbreytingu og byggja upp innviði á grænum forsendum en huga um leið að jafnrétti og samfélagslegum þáttum. Þannig ætti Græna planið að verða sanngjarnt og réttlátt svo hópar fólks sitji ekki eftir.



4 Vaxandi borg

Þróun atvinnulífs til 2030



GRÆNN VÖXTUR

Í Reykjavík er kraftmikið, samkeppnishæft borgarsamfélag og frjósamur jarðvegur fyrir skapandi hugmyndir sem laðar fólk að til búsetu, heimsóknna og athafna

Græna planið mun skapa fjölda starfa við uppbyggingu innviða sem auka lífsgæði íbúa ásamt því að leggja grunn að grænu og skapandi atvinnulífi og auka þannig samkeppnishæfni höfuðborgarinnar. Til að ná markmiðinu um kolefnishlutlausu borg þarf fjölda nýsköpunarlausna sem geta skapað ótal tækifæri til grænnar atvinnusköpunar. Lífsgæði verða eflid með uppbyggingu nýrra líflegra hverfa sem tengjast með Borgarlínu, sjálfbærum samgöngulausnum og grænum svæðum. Sérstök áhersla verður á þróun sérhæfðra atvinnukjarna á sviði nýsköpunar og skapandi greina. Áfram verður hlúð að þróttmiklu og fjölbreyttu þjónustuhagkerfi og frjálsri samkeppni til að auka lífsgæði íbúa borgarinnar.

Helstu áherslur í fjármálum, uppbyggingu og atvinnumálum til 2030:

4.1 Aðgerðir í fjármálum

Samhliða framlagningu á fjárhagsáætlun 2021-2025 er lögð fram Fjármálastefna Reykjavíkurborgar til 10 ára. Stefnunni er ætlað að styðja við Græna planið sem er sóknaráætlun Reykjavíkurborgar til ársins 2030. Með stefnunni eru sett fram markmið fimm ára áætlunar 2021-2025 sem takast á við tekjulækkun og kostnaðarhækkunarir sem fylgt hafa því efnahagslega áfalli sem orðið hefur í framhaldi af heimsfaraldri kórónaveirunnar. Markmiðin eru að verja þjónustu borgarinnar og mynda viðspyrnu í hagkerfinu. Í fjárhags- og fimm ára áætlun hefur verið sett fram aðgerðaráætlun sem miðar að því að gæta aðhalds í rekstri og styrkja tekjustofna, með það að markmiði að viðhaldi fjárhagslegum styrk og standa vörð um þjónustu við íbúa.

Aðgerðirnar eru eftirfarandi:

- Ná fram 1% hagræðingu á ári á launakostnað í gegnum aðhaldsaðgerðir, endurskipulagningu og stafræna umbreytingu.
- Einungis verði verðbættar samningsbundnar skuldbindingar og hagræðingu náð í rekstri með miðlægum innkaupum og aðhaldsaðgerðum.
- Settar verði á fót vinnumarkaðsaðgerðir með það að markmiði að skapa störf fyrir einstaklinga sem eru á fjárhagsaðstoð eða atvinnuleysisbótum.
- Stuðlað verði að bættri nýtingu húsnæðis með aukinni samnýtingu.
- Tryggt verði óhindrað framboð íbúða og húsnæðis með skipulegri þróun nýrra hverfa sem laðar að íbúa og eflir tekjustofna.
- Leitað verði samninga við ríkið um leiðréttingu á framlögum vegna þjónustu við fatlað fólk.
- Fjármagnsskipan fyrirtækja borgarinnar verði endurskoðuð.
- Farið verði í aðgerðir til að bæta skattskil m.a. í samstarfi við ríkið.
- Aukið gagnsæi í fjármálum borgarinnar og B-hluta félaga með því að þróa áfram og hagnýta enn frekar gögn opins og græns bókhalds til að nýta m.a. í mælaborð.

4.2 Þéttum byggð, 1.000 nýjar íbúðir á ári

Borgin mun vaxa – íbúum og störfum fjölga – á sama tíma og útblástur mun dragast saman. Borgarbúar munu geta sótt vinnu og þjónustu sem næst heimili sínu. Þétting byggðar nálægt öflugum almenningssamgöngum stýttir vegalengd milli heimila og vinnu og dregur úr röskun

svæða. Þétting felur jafnframt í sér tækifæri til aukinnar uppbyggingar fjölbreyttra starfa og þjónustu innan hverfa í göngufjarlægð frá íbúum t.d. með virkum jarðhæðum og atvinnukjörnum í grennd við borgarlínustöðvar.

- 10.000 nýjar íbúðir munu rísa í Reykjavík á næstu 10 árum – allar á þéttingarreitum.
- 80% nýrra íbúða verða innan áhrifasvæðis Borgarlínu.
- 25% af nýjum íbúðum verða byggðar á vegum húsnæðisfélaga
- Ártúnshöfði verður fyrsta heildstæða græna borgarhverfi Reykjavíkur byggt samkvæmt alþjóðlegum viðmiðum um sjálfbærni.
- Önnur lykil uppbyggingarsvæði eru: Skerjafjörður, Vogabyggð og þróunarsvæði meðfram Borgarlínu.

4.3 Fjárfestum í grænum og fjölbreyttum samgönguinnviðum

Samgöngur í Reykjavíkurborg verða betri fyrir alla með umfangsmikilli uppbyggingu á samgönguinnviðum um alla borg. Byggt verði á samgöngusáttmála ríkisins og sveitarfélaganna á höfuðborgarsvæðinu. Sérstök áhersla verður lögð á verkefni sem bjóða fólki upp á fjölbreyttari samgönguvalkosti, öflugri almenningssamgöngur, umbætur fyrir gangandi og hjólandi og aðgerðir sem styðja við breyttar ferðavenjur. Stærstu uppbyggingarsvæði borgarinnar verða tengd með Borgarlínu og hjólastígum. Stuðlað verði að því að góð þjónusta verði aðgengileg innan hverfa til að draga úr þörf fyrir samgöngur og að hverfin verði sjálfbærari og gönguvænni.

- Borgarlína er lykilþáttur í grænni umbreytingu borgarinnar. Hún verður byggð upp í áföngum og almenningssamgöngur eflar samhliða.
- Markviss uppbygging á hjóla- og göngustígum á grunni nýrrar hjólreiðaáætlunar og samgöngusáttmála.
- Stokkar við Sæbraut og Miklubraut munu bæta hljóðvist og loftgæði, skapa rými fyrir Borgarlínu og spennandi uppbyggingarsvæði.
- Ný Samgöngumiðstöð Reykjavíkur verður tengipunktur fyrir samgöngur út fyrir höfuðborgarsvæðið og rís á umferðarmiðstöðvarreit.

4.4 Þróum ný atvinnutækifæri framtíðar

Borgin mun hafa frumkvæði að samstarfi um þróun þekkingarkjarna í Reykjavík þar sem atvinnutækifæri framtíðarinnar verða sköpuð í samstarfi atvinnulífs, háskóla og borgarinnar. Innan hverrar áherslugreinar verður unnin sérstök þróunaráætlun með haghöfum.

- Þekkingargreinar, lífvísindi og hugbúnaðarþróun með áherslu á Vísindaþorp í Vatnsmýri.
- Skapandi greinar með áherslu á þróun skapandi þorps í Gufunesi.
- Fjölbreytt þjónustuhagkerfi með áherslu á blómstrandi miðborg.
- Haftengd nýsköpun með áherslu á sjávarklasa og uppbyggingu á Granda.
- Sjálfbær ferðaþjónusta um alla borg.

4.5 Tryggjum ný athafnasvæði fyrir atvinnulíf

Borgin vill fjölbreytt atvinnulíf og blandaða byggð í öllum hverfum. Borgin mun einnig styðja við uppbyggingu öflugra athafnasvæða á Hólmsheiði, Esjumelum og Álfsnesi fyrir lítil og stór fyrirtæki. Þetta skapar fyrirtækjum bæði rými til athafna en tryggir einnig möguleika fyrir aðila sem hyggjast þróa land á þéttingarreitum og færa starfsemi sína til innan borgarinnar.

- Á Hólmsheiði verður til nýtt athafnasvæði þar sem tækifæri skapast til að byggja upp rýmisfreka starfsemi á borð við gagnaver og vöruhús.
- Á Esjumelum verða athafnagarðar fyrir fjölbreytta starfsemi. Meðal annars eru steypustöðvar, malbikunarstöðvar og endurvinnslustöðvar að horfa til svæðisins.
- Á Álfsnesi mun Sorpa þróa grænar endurvinnslulausnir fyrir allt höfuðborgarsvæðið auk þess sem Björgun mun flytja starfsemi sína þangað.
- Á Grundartanga og í jarðhitagarði á Hellisheiði verður græn nýsköpun efld og þróuð.

Lykilstefnur við innleiðingu Vaxandi borgar:

- Fjármálastefna til 2030
- Ný atvinnu- og nýsköpunarstefna
- Uppfærsla á aðalskipulagi 2040

Lykilaðgerðir og áætlanir

- Aðgerðir í fjármálum samkvæmt fimm ára áætlun 2021-2025
- Húsnæðisáætlun Reykjavíkur
- Ferðamálastefna
- Stafræn umbreyting borgarinnar

Áherslur Græna plansins í efnahagsmálum til 2030 styðja við innleiðingu Heimsmarkmiða Sameinuðu þjóðanna.



5 Græn borg

Áratugur aðgerða framundan í umhverfis- og loftslagsmálum



KOLEFNISHLUTLAUS BORG

Reykjavík er blómleg, skemmtileg og heilbrigð borg sem verður kolefnishlutlaus árið 2040.

Reykjavík stefnir að kolefnishlutleysi ekki síðar en árið 2040. Helsta áskorun við að ná því marki er að draga hratt úr losun gróðurhúsalofttegunda. Á heimsvísu þarf losun að helmingast fram til ársins 2030 og helmingast aftur til 2040. Næsti áratugur þarf að verða áratugur aðgerða í loftslagsmálum. Á sama tíma og dregið er úr losun þarf að auka kolefnisbindingu, meðal annars með ræktun skóga og fjölbreytts gróðurs, endurheimt votlendis og stuðningi og viðhaldi líffræðilegrar fjölbreytni. Til að undirbúa borgina fyrir áhrif loftslagsbreytinga þarf einnig að eiga sér stað aðlögun að loftslagsbreytingum, svo sem sjó- og flóðavarnir og blágrænar ofanvatnslausnir, en þær aðgerðir fara oft saman við aðgerðir til kolefnisbindingar.

Helstu áherslur í umhverfismálum til 2030:

5.1 Drögum úr losun gróðurhúsalofttegunda

Grænni samgöngur, uppbygging á hringrásarhagkerfi og áhersla á vistvæn mannvirki verði í fyrirrúmi.

- Lögð verður áhersla á snarpan samdrátt í losun vegna umferðar í Reykjavík sem fyrst og fremst felur í sér breyttar ferðavenjur og orkuskipti í samgöngum. Aðgerðir sem greiða fyrir grænum samgöngum eru meðal annars efling almenningssamgangna, hjólréiðaáætlun, verkefni á sviði örflæðis og framkvæmdir fyrir gangandi vegfarendur.
- Fjárfesting í Borgarlínu er lykilverkefni sem mun marka vatnaskil í almenningssamgöngum og umbreytingu borgarinnar í græna átt.
- Stutt verður við orkuskipti og fjárfest í innviðum fyrir atvinnubifreiðar, fyrirtækjaflota og bílaleigur.
- Draga þarf úr myndun úrgangs og auka endurvinnslu, m.a. með jarð- og gasgerðarstöð Sorpu og eflingu grenndarstöðva. Draga þarf úr orkunotkun og hvetja til breytinga á framleiðsluaðferðum og neysluvenjum.
- Hringrásarhugsun þarf að auka til að koma í veg fyrir myndun úrgangs og nýta auðlindir betur. Það felur m.a. í sér að hvetja til meiri endurnýtingar og flokkunar og minnka sóun, bæði hjá rekstraraðilum og íbúum. Hringrásarhagkerfið má efla með að styðja við nýja hugsun og nýsköpun við að hanna og vinna úr efnum sem annars yrði hent.
- Vistvæn mannvirki. Reykjavíkurborg mun fjölga kolefnishlutlausum byggingum í borginni. Í nýbyggingum og endurgerð verður í stóru mæli gerð krafa um sjálfbærnivottun (m.a. BREEAM) húsnæðis borgarinnar. Þá verður áfram áhersla á LED-væðingu í götulýsingu.
- Áhersla verður á stafræna umbreytingu í þjónustu borgarinnar og grænan rekstur sem tekur mið af því að umbreyta innra starfi borgarinnar og þjónustu hennar út á við. Markmiðið er að veita jafnara aðgengi að betri þjónustu, með minni tilkostnaði, minni ferðaþörf, grænni hýsingu gagna, einfaldari rekstri upplýsingakerfa og þar með minnka kolefnisfótspor borgarinnar.
- Stefnt verði að kolefnislausum innkaupum borgarinnar, orkuskiptum í bílaflota borgarinnar og að fjárfest verði í innviðum sem styðja við orkuskiptin.
- Orkuveita Reykjavíkur þróar áfram Carbfix-verkefnið sem bindur gróðurhúsagas í grjót.

5.2 Eflum græn svæði og kolefnisbindingu

Borgin mun leggja áherslu á kolefnisbindingu, að auka gróður í borgarumhverfinu, fegra grænu svæðin og tengja þau með grænu neti. Græn svæði og tengsl við náttúru hafa umtalsverð jákvæð áhrif á andlega og líkamlega heilsu fólks, stuðla að hreyfingu og styður við líffræðilega fjölbreytni.

- Áhersla er á sjálfbæra landnotkun með endurheimt votlendis og viðhaldi líffræðilegrar fjölbreytni.
- Þétting byggðar verður einkum á áður röskuðum svæðum og þjónusta í hverfum verði í göngu- eða hjólaferi.
- Styrkja á samfelldan vef opinna svæða um allt borgarlandið m.a. með skógrækt sem tengir saman hverfi, heimili og atvinnusvæði.
- Borgin mun starfa með fyrirtækjum sem hún á aðild að og sveitarfélögum í nágrenni höfuðborgarinnar, að því að greiða aðgengi borgaranna að grænum svæðum sem falla undir þau.
- Gerð verði metnaðarfull skógræktaráætlun um Loftslagsskóga Reykjavíkur

5.3 Aðlögun borgina að áhrifum loftslagsbreytinga

Borgin þarf bæði að vinna gegn loftslagsbreytingum og laga sig að þeim. Búa þarf hafnarmannvirki og strandsvæði undir hækkandi yfirborð sjávar og veitukerfi þurfa að geta ráðið við aukna úrkomu. Ný hverfi verða þróuð með tilliti til þess að nýta affallsvatn betur og hanna hringrásarlausnir til að bregðast við áhrifum af breyttu veðurfari.

- Flóðavarnir verða með grænum áherslum og hönnuð svo þau nýtist sem borgarrými.
- Veitukerfið og innviðir þess verður styrkt til að draga úr álagi vegna aukinnar úrkomu.
- Áhersla verður lögð á blágrænar ofanvatnslausnir.

5.4 Betra aðgengi að heilnæmum útivistarmöguleikum og matvælum

Borgin mun leggja áherslu á lýðheilsusjónarmið við þróun skipulags, m.a. að íbúar hafi gott aðgengi að grænum svæðum til þess að ástunda hreyfingu og njóta ábata af útiveru. Þá verður aðgengi og framboð á matvælum úr nærumhverfi auðveldað.

- Reykvíkingar búi við bestu mögulegu skilyrði til að nærast vel með innleiðingu lýðheilsu- og matarstefnu.
- Aukinn borgarbúskapur í formi borgargarða og matjurtagarða þróist frekar hjá stofnunum og heimilum.
- Stuðlað verði að heilsueflandi samfélagi og aðstöðu þar sem börn, unglingar og fólk á öllum æviskeiðum hafi tækifæri til að stunda íþróttir, líkamsrækt og hreyfingu í nærumhverfi sínu.
- Áhersla á heilsulæsi og þekkingu á áhrifaþáttum heilsu sem gerir fólki kleift að taka jákvæðar ákvarðanir varðandi heilsu sína og líðan. Gerum holla valið auðveldara og það óholla erfiðara í samfélaginu almennt.

Lykilstefnur við innleiðingu Grænu borgarinnar

- Ný aðgerðaáætlun í loftslagsmálum til 2025
- Uppfærsla á aðalskipulagi til 2040

Aðrar lykilaðgerðir og áætlanir

- Ný hjólreiðaáætlun (í vinnslu)
- Aðgerðaáætlun í úrgangsmálum
- Græn skref í starfsemi borgarinnar
- Ný atvinnu- og nýsköpunarstefna
- Stafræn umbreyting borgarinnar
- Mannauðsstefna
- Matarstefna (innleiðingaráætlun í vinnslu)
- Lýðheilsustefna (í vinnslu)
- Innkaupastefna

Áherslur Græna plansins á sjálfbæra þróun styðja við innleiðingu Heimsmarkmiða Sameinuðu þjóðanna fyrir árið 2030:



6 Borg fyrir fólk

Þróun borgarsamfélagsins til 2030



ENGIN SKILIN EFTIR

Í Reykjavík verður græna umbreytingin byggð á réttlæti, sanngirni og þátttöku. Íbúar búa við öryggi og geta haft jákvæð áhrif á eigið líf og annarra í nútíð og framtíð.

Til þess að markmið Græna plansins nái fram að ganga verður að leggja ríka áherslu á samfélagslega þætti, að græna umbreytingin komi öllum borgarbúum til góða og tryggi að engin verði skilin eftir við uppbygginguna. Markviss undirbúningsvinna er í gangi hvað varðar stefnumarkandi þætti og mótun aðgerða þegar kemur að samfélagslegum þáttum, eins og t.d. ný velferðarstefna ásamt aðgerðaáætlun og aðgerðaáætlun gegn sárafátækt. Markmið í efnahags- og umhverfismálum þurfa ávallt að taka samfélagslegu víddina með í reikninginn og gæta þess að aðgengi að þeim tækifærum sem sköpuð eru, verði fyrir alla. Borgin hvetur til samstöðu þegar erfiðleikar steðja að svo borgin verði sterkari á eftir sem samfélag. Til þess þarf að viðhafa lýðræðisleg vinnubrögð, hafa skilning á fjölbreytileika mannlífs og tryggja að fjölbreyttri menningu sé gert jafn hátt undir höfði. Í margbreytileika felst styrkur sem getur unnið bug á fátækt, stuðlað að friði og tryggt lífsskilyrði og lífsgæði fyrir alla hvar sem þeir búa. Að gera sér grein fyrir mikilvægi eigin velferðar og annarra er forsenda sjálfbærrar þróunar.

Helstu áherslur í samfélagsmálum til 2030

6.1 Mætum grunnþörfum íbúa um lífsskilyrði og öryggi

Að borgarbúar búi við öryggi, aðgengi að öruggu húsnæði og atvinnu. Tryggja þarf nýjum og nauðsynlegum vaxtarsprotum góð skilyrði til að skapa nýjan grundvöll undir atvinnulíf og fjölgun starfa. Fjölskyldur gegna lykilhlutverki í uppeldi og velferð barna og Reykjavíkurborg styður foreldra í því hlutverki. Reykjavíkurborg hefur frumkvæði að samstarfi við hagsmunaaðila og aðrar stofnanir og svið og deildir borgarinnar vinna saman sem ein heild.

- Vinnum gegn sárri fátækt með markvissum og valdeflandi hætti.
- Brúum bilið milli fæðingarorlofs foreldra og leikskólagöngu barns.
- Tryggjum umönnun og stuðning við börn fjölskyldna í viðkvæmri stöðu strax í frumbersku í samstarfi við heilsugæslu.
- Bætum aðgengi fyrir fatlað fólk í viðum skilningi að borgarlandi, húsnæði, þjónustu og upplýsingum.
- Byggjum húsnæði fyrir þau sem þurfa stuðning í samvinnu við húsnæðisfélög og Félagsbústaði.
- Byggjum nýja búsetukjarna fyrir fatlað fólk og tryggjum viðhald á eldri kjörnum.
- Aldraðir hafi húsnæði við hæfi, hvort sem það er með breytingu á eigin húsnæði, í samvinnu við húsnæðisfélög eða á annan hátt.

6.2 Fólk í fyrirrúmi

Skólar, frístunda-, íþrótt- og menningarstarfsemi og velferðarþjónusta borgarinnar skapi jöfn tækifæri. Hugað verði að samstarfi til að tryggja þjónustu við vaxandi alþjóðlegt samfélag í Reykjavík. Þjónusta sé samþætt og skipulögð út frá þörfum notenda. .

- Farið verði í markvissar vinnu- og virkniaðgerðir vegna stöðu á vinnumarkaði í kjölfar Covid-19.
- Þjónusta verði samþætt og gerð einfaldari og aðgengilegri út frá þörfum notenda og íbúa.
- Áhersla á að allir einstaklingar vaxi, dafni og uni sér saman í lýðræðislegu samfélagi sem einkennist af mannréttindum og virðingu fyrir fjölbreytileika mannlífs.

- Reglubundnar notendakannanir og notendasamráð.
- Fólki verði gert kleift að búa lengur á eigin heimili sem eykur bæði lífsgæði og virkni í samfélaginu.
- Fylgst verður með og brugðist við á vettvangi barnsins um leið og vanda verður vart til að tryggja að draumar allra barna geti ræst.

6.3 Samtal og þátttaka íbúa

Lykilatriði í heilbrigðu borgarsamfélagi er samtalið við borgarbúa. Reykjavíkurborg hefur á undanförunum árum gefið borgurunum ýmis tæki til að hafa áhrif á umhverfi sitt og með nýrri tækni verður hægt að þróa það áfram. Íbúar eiga að hafa tækifæri til þess að vinna með borginni að bættum lífsgæðum í umhverfi þeirra. Fjölbreyttar raddir samfélagsins þurfa að heyrast og hafa vægi. Allir fái hvatningu til að hafa jákvæð áhrif á umhverfi sitt og samfélag.

- Markvissir lýðræðisferlar og virkt og reglulegt samtal við íbúa og hagsmunaaðila.
- Stafræn umbreyting borgarinnar auðveldar aðgengi að upplýsingum til allra hópa og gefur þeim rödd.
- Gagnvirkt samtal milli Reykjavíkurborgar og íbúa og þess sérstaklega gætt að ná til fólks með fjölbreyttan tungumála- og menningarbakgrunn og viðkvæma og jaðarsetta hópa.
- Tryggja aðgengi allra borgarbúa að kosningum með tilliti til aðgengis og að efni sé auðskilið.
- Sjálfsefningar-, félagsfærni- og lýðræðisverkefni í skóla- og frístundastarfi.

6.4 Menntun fyrir alla

Öllum börnum og unglíngum skal veita fjölbreytta menntun og reynslu til þess að skapa þeim jöfn tækifæri til að láta drauma sína rætast. Samfélag og umhverfi Reykjavíkurborgar skal vera uppspretta fjölbreyttrar menntunar á öllum æviskeiðum.

- Í leikskólum, grunnskólum og frístundastarfi í borginni er unnið að því að öll börn lesi sér til gagns og gamans, afli sér þekkingar og öðlist skilning á samfélagi og náttúru. Þau sýni frumkvæði og tileinki sér skapandi og gagnrýna hugsun og heilbrigðan lífsstíl.
- Í starfsemi og þjónustu borgarinnar er lögð áhersla á þátttöku, nýsköpun og umhverfisvænar lausnir.
- Fjölbreytt menning og nýsköpun er hluti af samfélaginu í nútíð og framtíð.
- Áhersla á snjallvæðingu í skóla- og frístundastarfi, í kennslu- og starfsháttum sem og valdefling barna og ungmenna í gegnum tækni og sköpun.
- Velferðarþjónusta styðji við vöxt, nám og þroska sem stuðli að jákvæðum breytingum í lífi fólks.

6.5 Bætt lýðheilsa

Bætt lýðheilsa hefur það að markmiði að skapa umhverfi og aðstæður sem auka jöfnuð, heilsu og hamingju þannig að allir borgarbúar fái tækifæri á að njóta lífsins í sátt og samlyndi, þar sem engin er skilin eftir. Áhersla Reykjavíkurborgar á lýðheilsu snýst ekki bara um að bæta árum við lífið heldur einnig lífi við árin og auka þannig lífsgæði. Reykjavíkurborg stefnir að því að efla getu einstaklinga og fjölskyldna til að aðlagast og sinna eigin þörfum þegar tekist er á við samfélagslegar, líkamlegar og tilfinningalegar áskoranir.

- Hugað sérstaklega að geðheilsu og andlegri líðan s.s. einmanaleika og kvíða.
- Forvarnir á öllum æviskeiðum sem miða að valdeflingu, virkni og trú á eigin getu og árangri.
- Áhersla er lögð á vellíðan barns í daglegu lífi sem grunn að virkri þátttöku, aukinni færni og árangri.
- Áhersla er lögð á lýðheilsu með stuðningi við hreyfingu með breyttum ferðavenjum, uppbyggingu útivistarsvæða og aðlaðandi borgarrýma, uppbyggingu íþróttamannvirkja og betra aðgengi að grænum svæðum í borgarlandinu.

Lykilstefnur við innleiðingu Borgar fyrir fólk

- Menntastefna
- Velferðarstefna (í vinnslu)
- Þjónustustefna

Aðrar lykilaðgerðir og áætlanir

- Menningarstefna (í vinnslu)
- Íþróttastefna
- Græna netið
- Mannréttinda-, innflytjenda- og lýðræðisstefnur
- Stefna um frístundþjónustu
- Atvinnu- og nýsköpunarstefna (í vinnslu)
- Lýðheilsustefna (í vinnslu)
- Húsnæðisáætlun
- Aðgengisstefna (í vinnslu)
- Stafræn umbreyting borgarinnar á grunni þjónustustefnu

Áherslur Græna plansins á sjálfbæra þróun styðja við innleiðingu Heimsmarkmiða Sameinuðu þjóðanna fyrir árið 2030:



7 Innleiðing Græna plansins

Græna planið er áætlun um efnahagslega endurreisn. Lögð verður fram sérstök aðgerðaáætlun sem tilgreinir nánar helstu verkefni komandi missera. Aðgerðaáætlunin verður uppfærð árlega á sama tíma og fjármálaáætlun er lögð fram. Forgangsverkefni ársins 2021 er að finna í viðauka. Græn fjárfestingaáætlun verður birt á gagnvirkri vefsíðu Reykjavíkurborgar þar sem fjárfestingar eru sýnilegar eftir málaflokkum og hverfum borgarinnar. Einnig verður aðgengileg vefsíða um kolefnishlutleysi með tölfræði, aðgerðum og gagnlegum upplýsingum.

Græna planið er samofið megin stefnum, aðgerðum og áætlunum Reykjavíkurborgar sem eru ýmist í vinnslu eða innleiðingu. Það verður áframhaldandi verkefni að endurskoða og samhæfa stefnur, áætlanir og aðgerðir borgarinnar undir hatti Græna plansins.

7.1 Mælikvarðar á árangur Græna plansins

Til að mæla árangur Græna plansins mun Reykjavíkurborg horfa til innleiðingar staðla sem mæla sjálfbærni. Reykjavíkurborg skrifaði í september 2020 undir samning um að innleiða staðalinn ISO 37120, um sjálfbærar borgir og samfélög frá alþjóðlegu samtökunum World Council on City Data (WCCD). Staðallinn mælir, umhverfislega, efnahagslega og samfélagslega sjálfbærni borgarinnar og styður við innleiðingar borga á heimsmarkmiðum Sameinuðu þjóðanna.

7.2 Innlent samstarf

Til þess að Græna planið nái sem mestum árangri þarf að efna til samstarfs við ýmsa aðila. Nauðsynlegt er að starfa með aðilum vinnumarkaðarins, samtökum atvinnulífs og verkafélögum til að takast á við efnahagslegar áskoranir kórónaveirunnar á atvinnulífið í borginni. Þar er einnig krafist öflugssamstarfs við ríkisvaldið. Um grænar samgöngur hefur þegar verið ráðist í viðtækara samstarf en nokkru sinni fyrr við ríkið og nágrannasveitarfélögin um betri samgöngur, fjárfestingu í Borgarlínu og öðrum innviðum.

Reykjavíkurborg á hlut í nokkrum leiðandi fyrirtækjum á Íslandi sem munu þurfa að beita sér fyrir grænni umbreytingu og sjálfbærni í borginni. Borgin hefur þegar beitt sér fyrir því að kalla eftir fjárfestingaráætlunum B-hlutfélaga borgarinnar til að samræma aðgerðir að verkefnum Græna plansins. Hlaupa þær fjárfestingar á hundruðum milljarða. Borgin mun beita sér fyrir reglubundnu samráði við fyrirtækin og sækjast eftir því að þau tilnefni sérfræðinga í vinnuhópa um lykilverkefni sem falla undir Græna planið, t.d. það sem snýr að orkuskiptum í borginni, þróun atvinnusvæða, nýsköpun og fjármögnun aðgerða svo fátt eitt sé nefnt.

7.3 Alþjóðlegt samstarf

Reykjavíkurborg mun styðja við innleiðingu Græna plansins með því að nýta þau tækifæri sem felast í þátttöku í alþjóðlegum samstarfsverkefnum. Megináhersla verður annars vegar á Græna samning Evrópusambandsins sem miðar að kolefnishlutleysi og grænni uppbyggingu í Evrópu. Græni samningurinn er einnig síðasti áfangi gildandi rannsóknaráætlunar ESB, Horizon 2020. Hins vegar verður lögð áhersla á nýja rannsóknaráætlun ESB, Horizon Europe, sem gildir 2021-2027 en hún mun ráðstafa 100 milljörðum evra til rannsókna og nýsköpunar á komandi árum með megináherslu á umhverfismál.

Áætlun um þátttöku Reykjavíkurborgar í nýju rannsóknaráætluninni tekur gildi 2021. Markmið hennar er að efla þátttöku og árangur Reykjavíkur í rannsókn- og nýsköpunarumhverfi Evrópu, að afla þekkingar á lykiláskorunum og tækifærum í umhverfis og loftslagsmálum, að afla rannsókna og nýsköpunarstyrkja sem styðja við og fjármagna stefnur og áherslur

Reykjavík og að efla Reykjavíkurborg sem borg nýsköpunar og sjálfbærni. Þátttaka í alþjóðlegum verkefnum mun auka aðdráttarafli Reykjavíkur sem borgar rými framfara, tækifæra og lífsgæða og efla viðnámsþrótt hennar og hæfni til að takast á við framtíðina og umbreytingar og óvissu sem henni fylgja. Jafnframt verður unnið að umsókn um að Reykjavík verði Græn borg Evrópu.

Innleiðing Græna plansins og áhersla þess á samstarf styður við Heimsmarkmið Sameinuðu þjóðanna:



8 Græna planið: Stefna um fjárfestingar borgarinnar

Grænar fjárfestingar og góð nýting fjármuna er í fyrsta sæti í fjárfestingarátaki Reykjavíkurborgar næstu ár.

Fjárfestingarátak borgarinnar verður fjármagnað með útgáfu grænna skuldabréfa og tekur forgangsörðunin og val verkefna mið af því. Nýbyggingar og endurgerð verði Breeam-vottaðar.

Forgangsraðað verður í þágu grænna og samfélagslegra innviða með áherslu á verkefni sem flýta þróun borgarinnar í átt að kolefnishlutlausu samfélagi, s.s. grænum samgönguinnviðum, hjóla- og göngustígum og Borgarlínu, samkvæmtuppfærðri hjólreiðaáætlun og samgöngusáttmála höfuðborgarsvæðisins.

Fjárfestingar verða metnar eftir langrímaáhrifum þeirra á borgarsjóð. Þau verkefni sem stuðla að hagræðingu til lengri tíma munu verða sett frammar í forgangsörð.

Fjárfest verður í grænum svæðum borgarinnar og innviðum þeirra og sérstaklega hugað að betri tengingum íbúahverfa við útivistar- og leiksvæði með grænu neti og aðstöðu til hreyfingar og bættrar lýðheilsu.

Í hverfunum verði ásýnd lykilkatna breytt í grænar, öruggari og gróðursælli borgargötur, skv. sérstakri áætlun.

Fjárfest verður á grunni hverfisskipulags og í innviðum nýrra og grænna hverfa í Skerjafirði, Elliðaárvogi og Ártúnshöfða.

Fjárfest verður markvisst í stafrænni umbreytingu á þjónustu borgarinnar.

Áhersla verður á endurnýjun og viðhald á samfélagslega mikilvægum innviðum, s.s. skóla- húsnaði, íþróttaaðstöðu, almenningsbókasöfn, almenningsgarða og almenningsundlaugar sem komið er til ára sinna. Við forgangsörðun og útfærslu verkefna verður áhersla lögð á endurnýtingu, endurnýjun, samnýtingu húsnaðis og hagkvæmni og sparnað til langs tíma.

Dæmi um lykilmilljarðingaverkefni í Reykjavík yfir tímabil Græna plansins til 2030:

1. 175 milljarða fjárfestingar á 3 árum

Á næstu þremur árum ætlar Reykjavíkurborg að verja 95 milljörðum í fjárfestingar. Stór hluti þeirra fellur undir grænar fjárfestingar. Fyrirtæki borgarinnar munu á sama tíma fjárfesta fyrir 80 milljarða, stærstu fjárfestingarnar í grænum innviðum og félagslegu húsnæði.

2. Milljarður í ný störf og 5 milljarðar árlega í ný húsnæðisúrræði

Milljarði varið í að búa til ný störf fyrir atvinnulausa og stuðningsúrræði og virkni fyrir fólk á fjárhagsaðstoð á næsta ári. Yfir 5 milljarðar árlega á næstu árum í áttak í uppbyggingu búsetuúrræða fatlaðs fólks og fyrir heimilislausa og fjölgun félagslegra leiguíbúða

3. Græn samgöngubylting

Með Borgarlínu, orkuskiptum og hjólastígakerfi fyrir allt höfuðborgarsvæðið verður bylting í grænum samgöngum og Reykjavík hjólaborg á heimsmælikvarða. Grænar fjárfestingar í samgöngusáttmála ríkis og SSH í Reykjavík verða yfir 50 milljarðar til 2030.

4. 10 milljarðar í stafræn umbreytingu þjónustu

Allri þjónustu og afgreiðslu sem hægt er að færa á netið verður umbreytt á þremur árum með tíu milljarða fjárfestingu í upplýsingatækni og stafrænni umbreytingu borgarinnar.

5. Nýir skólar, græn hverfi

Nýir skólar rísa í Skerjafirði, Vogabyggð og Ártúnshöfða og leikskólalássum verður fjölgað til að taka inn ársögmul börn. Nýju hverfin í Ártúnshöfða og Skerjafirði verði grænustu hverfi sem risið hafa í Reykjavík.

6. 10 milljarðar í viðhaldsverkefni

Tíu milljörðum varið í viðhald næstu þrjú ár. Fjárveitingar til endurnýjunar eldra skólahúsnæðis verða stórhækkaðar og Borgarbóksafnið í Grófarhúsi og Listasafn Reykjavíkur í Hafnarhúsi verða endurnýjuð.

7. Fjárfest í grænni borg

Götur í öllum hverfum fá grænna yfirbragð og meiri gróður, græn svæði og almenningsgarðar verða fegraðir, ásýnd borgarinnar verður blómlegri og skógrækt aukin með gróðursetningu Loftslagsskóga Reykjavíkur.

8. 3 nýjar sundlaugar, knatthús og íþróttastaða

Lýðheilsa, hreyfing og íþróttapáttaka verður eflað með fimleikahúsum í Breiðholti og Árbæ, knatthúsum í Vesturbæ og betri íþróttastaðu víða um borgina. Þrjár nýjar sundlaugar eru á tíu ára áætlun; í Úlfarsárdal, Fossvogi og í Elliðaárvogi.

9. Uppbygging útivistarsvæða um alla borg

Áningastaðir og innviðir til útivistar byggðir upp í Elliðaárdal og Öskjuhlíð og sjóbaðsaðstaða við strandlengjuna. Vetrargarður í Breiðholti og skíðasvæðin í Bláfjöllum stórefld. Útivistaraðstaða bætt við Rauðavatn og á Hólmsheiði þar sem einnig verða gerðar reiðleiðir.

10. 10.000 íbúðir á 10 árum

Reykjavíkurborg gerir ráð fyrir að fjárfesta 12 milljarða í innviðum þar sem næstu 10.000 íbúðir í Reykjavík rísa. Þær verða af öllum stærðum og gerðum, fyrir allan aldur og tekjuhópa og flestar staðsettar nálægt Borgarlínu og lifandi atvinnukjörnum.

Græni ramminn - Forgangsröðun grænna verkefna:

Reykjavíkurborg hefur sett sér Grænan ramma (Green Bond Framework) vegna útgáfu grænna skuldabréfa sem borgin gefur út fyrst íslenskra aðila á íslenskum markaði. Græni rammi Reykjavíkurborgar er miðaður við græna skuldabréfafjármögnun á verkefnum sem styðja við umhverfis- og auðlindastefnu Reykjavíkurborgar og eiga að skila umhverfislegum ábata. Dæmi um verkefni: Grænar byggingar (vottaðar); orkuskilvirkni; orkuskipti; græn úrgangsverkefni; sjálfbær landnýting og umhverfisstjórnun og ýmis aðlögunarverkefni s.s. áhættumat vegna hækkandi sjávar, blágrænar yfirborðslausnir vegna vatns/fráveitu og endurskoðun á núverandi flóðavarnakerfi.

Við forgangsröðun og útfærslu fjárfestingaverkefna verður áhersla lögð á Græna rammann og að sem flestar lykilmjárfestingar Græna plansins geti verið hluti af þeim ramma. Meðal lykilmjárfestinga sem geta fallið undir Græna rammann er t.a.m. uppbygging Borgarlínu, umhverfissvæðun nýbygginga og endurgerð á húsnæði, uppbygging á grænum svæðum og uppbygging hjóla- og göngustíga. Einnig aðrar aðgerðir sem eru hluti af vegferð borgarinnar í átt að kolefnishlutleysi, s.s. fjárfestingar til að draga úr myndun úrgangs og auka endurvinnslu, orkunýtni, t.d. LED væðing götulýsingar og orkuskipti t.d. hleðslustöðvar fyrir rafbíla og fleira er dregur úr losun gróðurhúsalofttegunda og eykur kolefnisbindingu.

9 Viðauki: Stefnur, áætlanir og aðgerðir Græna plansins 2021

Stefnur til samþykktar 2021	Lýsing
Aðalskipulag Reykjavíkur - Uppfærsla til 2040	Endurskoðun á stefnu um íbúðarbyggð og blandaða byggð og framlenging skipulagstímabils til ársins 2040. Sett verður fram almenn sýn um þróun borgarinnar til lengri tíma, gerð grein fyrir megin forsendum breytinga og þeim lýst.
Atvinnu- og nýsköpunarstefna Reykjavíkur	Mótun atvinnu- og nýsköpunarstefnu með áherslu á fjölbreytileika, sjálfbærni, samkeppnishæfni og nýsköpun.
Loftslagsstefna Reykjavíkur	Endurskoðun loftslagstefnu sem miðar að kolefnishlutleysi Reykjavíkur 2030 og aðlögun að loftslagsbreytingum.
Velferðarstefna Reykjavíkur	Mótun heildstæðrar velferðarstefnu sem ætlað er að ná fram heildarmynd af þeim mismunandi málaflökkum sem heyra undir velferðarráð og velferðarsvið, forgangsraða verkefnum og skipuleggja starfsemina þannig að stefna sviðsins, gildi og leiðarljós í þjónustuveitingu verði ávallt í forgrunni og í samræmi við stefnumótun ráðsins.
Lýðheilsustefna Reykjavíkur	Mótun lýðheilsustefnu ásamt tillögum að framfylgd og fyrstu aðgerðum. Markmið stefnunnar er að skapa umhverfi og aðstæður sem auka jöfnuð, heilsu og hamingju þannig að allir borgarbúar hafi tækifæri á að njóta lífsins í sátt og samlyndi.
Lýðræðisstefna Reykjavíkur	Mótun nýrrar stefnu í lýðræðismálum með það að markmiði að efla samráð við borgarbúa og formgera enn frekar möguleika þeirra til áhrifa á stjórnkerfi Reykjavíkurborgar. Stefnan verði leiðarljós um það með hvaða hætti íbúar koma að ákvarðanatöku í verkefnum Reykjavíkurborgar.
Aðgengisstefna Reykjavíkur	Heildstæð stefna ásamt aðgerðaáætlun um aðgengismál í víðum skilningi í Reykjavík með algilda hönnun að leiðarljósi, bæði hvað varðar aðgengi að byggingum og borgarrýmum og hvað varðar aðgengi að upplýsingum og þjónustu.
Menningarstefna Reykjavíkur	Endurskoðun menningarstefnu Reykjavíkurborgar og aðgerðaáætlunar. Menningarlíf höfuðborgarinnar á að standa öllum opið, þannig að hver og einn skynji hlutdeild sína í menningarlífinu, hafi jafnt aðgengi og geti tekið þátt í því á eigin forsendum.
Fjármálastefna Reykjavíkur	Fjármálastefnan er samþykkt samhliða Græna planinu og styður við það. Stefnan byggir m.a. á grunngildum sjálfbærni, varfærni og stöðugleika í fjármálum. Hún tekur gildi árið 2021 og verður markmiðum hennar fylgt eftir með reglubundnum hætti.
Áhættustefna Reykjavíkur	Mótun áhættustefnu sem myndar heildstæða umgjörð áhættustjórnunar hjá A-hluta Reykjavíkurborgar. Hún styður við meginmarkmið borgarinnar og sviða hennar, styrkir grundvöll ákvarðanatöku og tryggir að settum lögum og reglum sé fylgt í starfseminni.
Áætlanir og aðgerðir 2021 - Efnahagsmál	Lýsing

Aðgerðaáætlun í fjármálum Reykjavíkur	Aðgerðaáætlun í fjármálum Reykjavíkur leggur áherslu á markmið fjármálastefnu um fjárhagslega sjálfbærni, viðspyrnu og verndun velferðar, lífsgæða og starfa.
Fjárfestingaráætlun Reykjavíkurborgar	Fjárfestingaráttak borgarinnar þar sem grænar fjárfestingar og góð nýting fjármuna er í fyrsta sæti og fjármagnað með útgáfu grænna skuldabréfa.
Markaðsáttak Reykjavíkur í ferðamálum	Markaðssetning Reykjavíkur erlendis og styrking sjálfstæðrar ímyndar borgarinnar sem áfangastaður og að skapa skýra sérstöðu borgarinnar.
Húsnæðisáætlun Reykjavíkur	Húsnæðisáætlun skilgreinir helstu byggingarsvæði í Reykjavík, lóðaúthlutun, fjárframlög til húsnæðismála, samvinnu við húsnæðisfélög sem byggja án hagnaðarsjónarmiða, kaupáform Félagsbústaða og uppbyggingu borgarinnar á félagslegum húsnæðisúrræðum.
Úthlutunaráætlun íbúðarhúsalóða	Í úthlutunaráætlun íbúðarhúsalóða árið 2021 er áætlað að úthluta lóðum undir 1.028 íbúðir; lóðir fyrir 400 íbúðir fyrir verkefni borgarinnar um hagkvæmt húsnæði - ungt fólk og fyrstu kaupendur, húsnæðisfélög lóðir fyrir 260 íbúðir og lóðir undir 367 íbúðir verða seldar í útboði.
Græn íbúðauppbygging - innviðafjárfestingar	Innviðafjárfestingar vegna grænnar íbúðauppbyggingar um alla borg og á nýjum uppbyggingarsvæðum.
Grænir þekkingarkjarnar og ný athafnasvæði	Uppbygging þekkingartengdra og skapandi greina og ný athafnasvæði, m.a. í Vatnsmýri, Gufunesi, Álfabakka, á Esjumelum og í miðborginni.
Áætlanir og aðgerðir 2021 - Umhverfismál	Lýsing
Aðgerðaáætlun í loftslagsmálum til 2025	Markmið áætlunarinnar er að Reykjavík verði kolefnishlutlaus 2040. Sem hluti af vegferðinni í átt að kolefnishlutleysi var sett fram aðgerðaáætlun 2016-2020 sem verður endurnýjuð fyrir árin 2021-2025.
Grænar samgöngur og Borgarlína	Fjárfestingar Reykjavíkur í grænum samgöngum, samgöngusáttmála og fyrstu áföngum Borgarlínu.
Hjólreiðaáætlun 2021-2025	Markmið hjólreiðaáætlunar er að auka hlutdeild hjólreiða í öllum ferðum fólks innan borgarinnar, að öryggi í hjólreiðum sé í fyrirrúmi og að hjólreiðar eiga að vera fyrir alls konar fólk og á alls konar hjólum. Síðast en ekki síst að það sé gaman að hjóla!
Græn svæði	Fjárfestingar í grænum svæðum og gróðri víðs vegar um borgarlandið.
Forgangsáætlun matarstefnu	Áætlun um forgangsroðun aðgerða innan matarstefnu Reykjavíkurborgar. Markmið matarstefnu eru að stuðla að betri heilsu Reykvíkinga, styrkja máltíðapjónustu og stuðla að því að borgin nái markmiðum sínum hvað varðar öryggi, sjálfbærni, lýðheilsu og hagkvæmni.
Græn skref í starfsemi borgarinnar	Árið 2021 verður áttak til fjölgunar vinnustöðum í Grænum skrefum í starfsemi Reykjavíkurborgar. Verkefnið snýst um að efla vistvænan rekstur í starfsemi borgarinnar ásamt því að skapa fordæmi í því að minnka umhverfisáhrif sveitarfélagsins með kerfisbundnum hætti.

Áætlanir og aðgerðir 2021 - Samfélagsmál	Lýsing
Aðgerðaáætlun með velferðarstefnu	Á grunni velferðarstefnunnar verður lögð fram aðgerðaáætlun borgarinnar í velferðarmálum.
Vinumarkaðs aðgerðir - fjölgun starfa	Græni hluti fjárfestingaráætlunar Reykjavíkur gerir ráð fyrir að skapa 1.200 bein og afleidd störf á næsta ári á sama tíma og þau störf sem fyrir eru verða varin. Áhersla er á fjölbreytt störf og fækkun einstaklinga á atvinnuleysisskrá og á fjárhagsaðstoð og að skapa sumarstörf fyrir námsmenn 2021.
Virkniúrræði	Endurskoðun á öllum virkniúrræðum velferðarsviðs með áherslu á virkni, fjölbreytileika og aðgengi.
Uppbygging búsetuúrræða fyrir fatlað fólk	Uppbyggingaráætlun vegna húsnæðis fyrir fatlað fólk - Árið 2021 verða sex íbúðarkjarnar með 36 íbúðum tilbúnir.
Uppbygging búsetuúrræða fyrir heimilislausa	Uppbyggingaráætlun vegna húsnæðisúrræða fyrir heimilislausa með miklar og flóknar þjónustuparfir gerir ráð fyrir að úthlutað verði í 20 smáhýsi árið 2021.
Fjölgun félagslegra íbúða	Áætlun um fjölgun félagslegra íbúða gerir ráð fyrir að þeim fjölgi um vel á annað hundrað á árinu 2021.
Fjölgun hjúkrunarrýma	Fjölgun hjúkrunarrýma í Reykjavík árið 2021 í samvinnu við ríkið.
Velferðartækni í heimaþjónustu og heimahjúkrun	Til ársins 2022 er sérstök áhersla lögð á prófanir og innleiðingu á tæknilausnum í heimahjúkrun borgarinnar með það að markmiði að bæta þjónustu, tryggja gæði og öryggi og stuðla að sjálfstæðri búsetu í heimahúsum til að bæta lífsgæði notenda.
Aðgerðaáætlun gegn sárafátækt	Aðgerðir sem miða að því að sporna við sárafátækt hjá börnum og fjölskyldum þeirra.
Farsældarþjónusta fyrir börn og unglinga	Nýtt farsældarfrumvarp Barna- og félagsmálaráðherra mun taka gildi árið 2022. Vinna verður unnin árið 2021 við skipulagsbreytingar og gerð nýrra verkferla til samræmis við farsældarfrumvarpið.
Stuðningur við börn og fjölskyldur af erlendum uppruna í öllum hverfum	Verkefnið <i>Velkomin í hverfið</i> hefur það að markmiði að veita stuðning við fjölskyldur af erlendum uppruna. Verkefnið sem hefur verið tilraunaverkefni verður innleitt í öll hverfi borgarinnar.
Markviss stuðningur við börn af erlendum uppruna í skóla- og frístundastarfi	Markviss og efldur stuðningur við börn af erlendum uppruna til að tryggja virka þátttöku þeirra í íslensku samfélagi í nútíð og framtíð.
Stafræn tækni í skólastarfi	Efning þekkingar starfsfólks skóla- og frístundasviðs á að nýta stafræna tækni, tryggja gæði þjónustuferla varðandi ráðgjöf, fræðslu, innkaup á búnaði og hagnýtingu stafrænnar tækni. Einnig að tryggja persónuvernd og stafræna hæfni starfsfólks og barna. Þá er gert ráð fyrir að búnaðarstaða sem tengist stafrænni tækni í námi og starfi verði bætt í grunnskólum og leikskólum.
Farsæl menntun án aðgreiningar	Efning fjölbreyttra starfs- og kennsluhátta ásamt því að endurskoða forsendur úthlutunar fjárveitinga vegna stuðnings við börn með sértækar þarfir.
Aðgerðaáætlun gegn ofbeldi	Endurnýjun aðgerðaáætlunar gegn ofbeldi sem er sett fram til að fá yfirsýn yfir þau fjölmörgu verkefni sem borgin sinnir í vinnu gegn ofbeldi. Markmiðið er að skapa öruggt umhverfi

	borgarbúa með því að vinna gegn ofbeldi á ýmsum sviðum samfélagsins.
Brúum bilið – Uppbygging leikskóla	Áfangar 2021: 1. Undirbúningur opunar nýrra leikskóla í endurbættu húsnæði: a) Kleppsvegur 150-152, b) Safamýrarskóli. 2. Markaðskönnun um leiguhúsnæði fyrir leikskóla. 3. Unnið að undirbúningi byggingar nýrra leikskóla, viðbygginga eldri leikskóla og fjölgunar deilda í starfandi leikskólum.
Endurnýjun og uppbygging skólalóða	Viðbyggingar og endurbætur eldri skólalóða og uppbygging nýrra grunnskóla í Skerjafirði og í Vogabyggð.
Uppbygging íþróttamannvirkja	Áætlun um uppbyggingu íþróttamannvirkja tekur árið 2021 til enduruppbygginga og undirbúnings og byggingar íþróttamannvirkja og svæða fyrir íþróttafélög og til sundlauga auk endurnýjunar ýmiss konar tækjabúnaðar.
Uppbygging menningarhúsa	Áætlun um uppbyggingu menningarhúsa tekur árið 2021 til endurbóta og viðhalds eldri menningarhúsa, m.a. Grófarhús og Hafnarhús, og til byggingar nýrrar menningarmiðstöðvar í Ulfarsárdal.
Áætlanir og aðgerðir 2021 - Stoðaáðgerðir	Lýsing
Sviðsmynda- og áhættugreiningar	Sviðsmynda- og áhættugreiningar á þremur sjálfbærnivíddum Græna plansins í þeim tilgangi að skilgreina styrkleika, veikleika og helstu ógnanir og tækifæri til næstu 10 ára.
Evrópusamstarf og styrkir til rannsókna, nýsköpunar og atvinnuþróunar	Áætlun um þátttöku Reykjavíkur í Evrópusamstarfi og rannsóknaráætlun ESB 2021-2027 sem getur skilað borginni fjármögnun á stöðugildum og verkefnum, verðmætri þekkingu og aðgengi að sérfræðiþekkingu sem annars þyrfti að kaupa auk þess sem fyrirtæki í borginni fá stuðning í formi styrkja og aðgengi að markaði.
Stafræn umbreyting	Stafræn umbreyting Reykjavíkurborgar ásamt fjárfestingu og uppbyggingu á grunninniðum í upplýsingatækni hjá Reykjavíkurborg.
Áætlanir og aðgerðir 2021 - Samvinna við fyrirtæki borgarinnar	Lýsing
Samráð Reykjavíkurborgar og fyrirtækja hennar	Reglubundið samráð verði á milli Reykjavíkurborgar og fyrirtækja hennar um Græna planið og einstaka samstarfsverkefnum sem sum fyrirtækin eða öll koma að.
Orkuskipti í Reykjavík	Samstarf um orkuskipti á næstu árum með þátttöku borgarinnar og fyrirtækja hennar til að tryggja markviss og góð orkuskipti á næstu árum.
Græn fjármál Reykjavíkur	Samstarf um græn innkaup, sjálfbæra og félagslega fjármögnun og önnur græn fjármál til að drífa áfram græna planið á næstu árum fyrir Reykjavíkurborg og fyrirtæki hennar.
Hringrásarhagkerfið í Reykjavík	Stefnumótun fyrir Hringrásarhagkerfið í borginni með aðkomu fyrirtækja borgarinnar, sem tekur til söfnunar og miðlunar, innkaupa og fráveitna, t.d. nýtingu á glatvarma, en

	einnig langlífi hluta, endurnýtingu og aðgerðir gegn plastmengun og matarsóun.
Evrópusamstarf um Kolefnishlutlausa og snjalla Reykjavík 2030	Reykjavík sækir fram og verði ein af kolefnishlutlausum borgum innan EES svæðisins 2030 og verði með því sýnidæmi innan Horizon Europe áætlunar Evrópusambandsins sem gefur tækifæri til að draga að fjárfestingar og styrkfé til metnaðarfullra nýsköpunarverkefna í borginni.
Grænn viðskiptahraðall	Grænn viðskiptahraðall í samstarfi Reykjavíkurborgar og Faxaflóahafna þar sem öðrum fyrirtækjum borgarinnar stendur til boða að taka þátt í. Hraðallinn hefur það markmið að á Íslandi rísi stór og stöndug fyrirtæki sem byggja á hugmyndafræði hringrásarhagkerfisins, draga úr losun, skapa störf og auka samkeppnisforskot Íslensks iðnaðar.
Stafræn umbreyting	Samstarf Reykjavíkurborgar og fyrirtækja hennar til að flýta fyrir og ítra stafrænni umbreytingu í borginni.



Þjónustustefna Reykjavíkurborgar

Leiðarljós

Reykjavíkurborg er þjónustuaðili sem leggur áherslu á að veita borgarbúum aðgengilega, fjölbreytta og framúrskarandi þjónustu. Stærstur hluti starfsemi Reykjavíkurborgar felst í þjónustu með einum eða öðrum hætti. Íbúar borgarinnar og gestir hennar eru þannig viðskiptavinir hennar og þeir eiga að vita hvers þeir geta vænst þegar þeir sækja þjónustu. Allt starfsfólk borgarinnar þarf að vera samstíga í því að veita góða þjónustu.

Þjónustustefna Reykjavíkurborgar lýsir samræmdri sýn borgarinnar á það hvað þjónustuveiting snýst um. Þannig nýtist hún starfsfólki við dagleg störf um leið og hún setur viðmið og mælikvarða um þjónustu borgarinnar almennt.

Áttavitar að framúrskarandi þjónustu eru grunnur þjónustustefnunnar og eru leiðarljós starfsfólks borgarinnar í störfum þess. Hver og einn af áttavitunum snertir með einum eða öðrum hætti öll samskipti milli starfsfólks borgarinnar og notendur þjónustu hennar.

Áttavitarnir eru þessir:

- Við tökum **hlýlega** á móti viðskiptavinum
- Við sinnum viðskiptavinum **fljótt og vel**
- Við **vinnum saman** og vísum engum erindum frá
- Við komum fram við viðskiptavini af **virðingu**
- Við gætum **trúnaðar** við viðskiptavini
- Við **leitum lausna og leiða** í þágu viðskiptavina
- Við **tökum við ábendingum og kvörtunum** viðskiptavina
- Við berum virðingu fyrir **ásýnd okkar og umhverfi**

Þjónustuveiting skal einnig vera í samræmi við aðrar stefnur og gildi borgarinnar svo sem upplýsingastefnu, mannréttindastefnu og siðareglur. Þjónustustefnan styður við aðra stefnumörkun og skuldbindingar borgarinnar og byggja skal á henni þar sem við á.

Orðskýringar

Með Reykjavíkurborg eða borginni í stefnu þessari er átt við sveitarfélagið Reykjavíkurborg sem og öll svið þess, ráð og nefndir, deildir, stofnanir, starfseiningar, kjörna fulltrúa, fyrirtæki og byggðasamlög í meirihlutaeigu þess.

Með notendum er átt við alla sem bera sig eftir og þiggja þjónustu hjá Reykjavíkurborg. Þetta eru ekki einungis íbúar borgarinnar heldur sækja til dæmis innlendir jafnt sem erlendir gestir hennar gjarnan einhvers konar þjónustu til hennar og eru í samskiptum við starfsfólk borgarinnar.

Með rafrænum lausnum er átt við þjónustuveitingu í gegnum rafræna miðla á borð við vefsíður, smáforrit í sínum og snertiskjái sem settir eru upp á starfsstöðvum. Í þessu felst að notendur geti nýtt sér rafræna ferla til að nálgast þjónustu og afgreiða erindi sín sjálfir með einföldum hætti, til hægðarauka bæði fyrir þá og borgarkerfið.

Markmið

Þjónustustefna Reykjavíkurborgar skiptist í fjögur meginmarkmið sem hvert og eitt á að tryggja góða og skilvirka þjónustu við notendur hennar.

Fagmennska felst í því að þjónusta er sérhæfð og mikilvæg fagkunnátta sem flétta þarf inn í alla starfsemi borgarinnar og gæðastýra.

Notendamiðuð hönnun felst í því að þjónustu skal hanna og skipuleggja út frá þörfum og sjónarhorni notenda hennar.

Skilvirkni felst í því að þjónustuveiting gangi greiðlega fyrir sig og að einfalt sé fyrir notendur þjónustu að bera sig eftir henni og nýta sér hana.

Nærþjónusta felst í því að þjónustu skal veita eins nálægt notendum hennar og kostur er á, hvort sem það er í gegnum rafrænar lausnir eða á vettvangi þar sem notandinn er staddur hverju sinni.

1. Fagmennska

1.1 Þjónusta er sérhæfð og mikilvæg fagþekking sem flétta þarf inn í öll störf borgarinnar.

1.2 Stöðugt skal hugað að því að samræma þjónustuveitingu milli sviða, stofnana og hverfa borgarinnar með aðferðafræði gæða- og þjónustustjórnunar að leiðarljósi.

1.3 Starfsfólki sé tryggð fræðsla, tími og aðstaða til að standa undir þeirri ábyrgð sem felst í því að veita góða þjónustu.

1.4 Setja skal mælanlega mælikvarða á gæði þjónustu og þeim fylgt eftir með markvissum hætti.

1.5 Mikilvægt er að starfsfólk borgarinnar sýni frumkvæði í að veita góða þjónustu og komi þannig ávallt til móts við notendur.

2. Notendamiðuð hönnun

2.1 Tekið sé mið af því að notendur eru ólíkir og hafa ólíkar þarfir. Reykjavíkurborg hanni og skipuleggi þjónustu með notendur í huga og taki tillit til þarfa þeirra og aðstæðna.

2.2 Notast skal við viðurkennda aðgengisstaðla í þjónustuveitingu og samskiptum við notendur, sér í lagi fyrir fólk með sérþarfir.

2.3 Virkt samráð skal hafa við notendur þjónustu við útfærslu hennar svo hún lagi sig stöðugt að þörfum þeirra.

2.4 Reglulega skal skoða með markvissum hætti hversu aðgengileg þjónusta borgarinnar er og hvort hún þjóni þörfum fólks.

3. Skilvirkni

3.1 Þjónustuveiting skal vera skilvirk og eins aðgengileg og fyrirhafnarlítill fyrir notendur hennar og kostur er á.

3.2 Skipuleggja skal þjónustu borgarinnar þannig að einfalt sé fyrir notendur að bera sig eftir og fá þjónustu án þess að þurfa að hafa mikla innsýn í borgarkerfið.

3.3 Ekki skal biðja notendur þjónustu um aðrar upplýsingar en þær sem bráðnauðsynlegar eru til að veita þjónustu hverju sinni.

3.4 Samnýta skal upplýsingar eins og kostur er svo ekki þurfi endurtekið að biðja notendur um sömu upplýsingar.

4. Nærþjónusta

4.1 Þjónustu skal haga þannig að hana megi veita sem næst notandanum þar sem hann er hverju sinni.

4.2 Ávallt skal líta á sjálfsafgreiðslu við þjónustuveitingu í gegnum rafrænar lausnir sem fyrsta kost.

4.3 Taka skal við erindum notenda um þjónustu borgarinnar þar sem þeir bera sig eftir henni eða tryggja eftir atvikum að þau komist í réttar hendur.

Endurskoðun og framkvæmd markmiða

Til að tryggja að markmið stefnunnar nái fram að ganga skal gera aðgerðaáætlun til tveggja ára í senn. Skrifstofa þjónustu og reksturs ber ábyrgð á gerð og framkvæmd aðgerðaáætlunar.

Stjórnkerfis-og lýðræðisráð ber ábyrgð á mati á árangri. Endurskoða skal þjónustustefnu Reykjavíkurborgar á fimm ára fresti eða oftár ef tilefni er til.

Ábyrgð

Nánar skal kveðið á um útfærslu ábyrgðar í verklagsreglum Reykjavíkurborgar en ábyrgðarsvið skiptist með eftirfarandi hætti:

- 1 Borgarstjórn og borgarstjóri bera heildarábyrgð á þjónustustefnu borgarinnar og endurskoðun hennar.
- 2 Fagráð bera ábyrgð á því að þjónustustefnan sé höfð til hliðsjónar við stefnumótun og ákvarðanir.
- 3 Skrifstofustjóri þjónustu og reksturs ber ábyrgð á samræmdri þjónustu Reykjavíkurborgar og fylgir þjónustustefnunni eftir. Hann ber einnig ábyrgð á því að til séu verklagsreglur og leiðbeiningar í þjónustumálum.
- 4 Stjórnendur bera ábyrgð á því að farið sé eftir verklagsreglum um þjónustu í samræmi við þjónustustefnu og á því að starfsfólk hafi þekkingu og aðstöðu til að uppfylla markmið hennar.



Stafræn vegferð Reykjavíkurborgar

Skipulag og umgjörð

Maí 2021



Umgjörð og skipulag fyrir stafræna vegferð sem hefur verið samþykkt í Græna planinu

Græna planið

- Vaxandi borg
- Græn borg
- Borg fyrir fólk

Áherslur

- Þjónustustefnan
- Stefna um nýtingu nýrrar upplýsingatækni





Markmið skipulags er að spegla lykiláherslur Reykjavíkurborgar

Þjónustustefna Reykjavíkurborgar

Fagmennska

Felst í því að þjónusta er **sérhæfð og mikilvæg fagkunnátta** sem flétta þarf inn í alla starfsemi borgarinnar og gæðastýra

Notendamiðuð hönnun

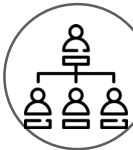
Felst í því að þjónusta er hönnuð og skipulögð út frá **þörfum og sjónarhorni notenda**

Skilvirkni

Felst í því að **þjónustuveiting gangi greiðlega fyrir sig** og að einfalt sé fyrir notendur þjónustu að bera sig eftir henni og nýta sér hana

Nærþjónusta

Felst í því að þjónusta skal veita **eins nálægt notendum og kostur er**, hvort sem það eru stafrænar lausnir eða á vettvangi þar sem notandinn er staddur



Speglun markmiðs í skipulagi

- Tryggja **uppbyggingu sérþekkingar**
 - Faghópar fyrir lykil þekkingu
 - Lærdómsmenning
- Tryggja að verkefni styðji hvort við annað og **byggji upp sameiginlegan grunn**
- Skýr gæðastefna og skilgreindir staðlar fyrir hönnun og tækni

- Tryggja að **þjónusta sé hönnuð út frá þörfum íbúa/ annarra notenda**
- Tryggja að þjónustuferlið sé hugsað frá upphafi til enda
- Verkefni fara í gengum **uppgötvunarfasa** (e. discovery)
 - Viðtöl við notendur og hagsmunaaðila
 - Þjónusta endurhugsuð frá grunni út frá þörfum notenda

- Forgangsraða verkefnum með **hag notenda að leiðarljósi**
- Hliðskipt ákvarðanatoka með aðild helstu hagsmunaaðila
- **Hámarka hraða** stafrænnar umbreytingar til að skila virðisaukningu og upplifun reglulega til notenda
 - Reglulegar útgáfur og ítranir
 - Teymi fá friðhelgi til að vinna
 - Teymi fá umboð og farveg til snöggrar ákvarðanatöku
 - Hlutverk starfsmanna skýr
 - Réttlátir og vel skilgreindir mælikvarðar valdir til að meta árangur verkefna

- Tryggja það að **þjónusta sé aðgengileg** þeim sem hana þurfa
 - Tryggja góða samvinnu allra sviða borgarinnar og nýta sérfræðiþekkingu í verkefnum
 - Tryggja að notendur séu upplýstir um hvaða framboð af þjónustu standi þeim til boða, hvernig eigi að nýta hana og hvernig hún nýtist þeim.
 - Markaðssetning og samtöl við notendur



Áskoranir og tækifæri stafrænna umbreytingarverkefna eru ekki einungis tæknilegs eðlis

Leiðtogamenning

- Skýr þjónustustefna í forgrunni
- Leiðtogahæfni stjórnenda hefur mest áhrif á velgengni umbreytingarverkefna
 - Hafa mestu áhrif á menningu og fólkið
- Fókus á sigra og sífelld að **læra af mistökum** (startup menning)

Fólkið/lærdómsmenning

- Nýta **þekkingu innanhúss** við þróun lausna
- Viðurkenna **óttan við hagræðingu** og hjálpa fólki að **öðlast færni í nýju umhverfi**
- Leggja þarf áherslu á **hæfni til að þjálfa upp starfsfólk** á bæði tæknilegum og mjúkum sviðum
- Fjárfesting í starfsfólkinu skilar sér í velgengni verkefna



Skipulag

- Umbreyting krefst þess að endurhugsa ferli frá **upphafi til enda**
- Lausnir hannaðar út frá **þörfum notenda** og tengjast við verkferla
- Krefst hæfni til að **vinna náið milli sviða og skrifstofa**

Tækni

- Lykilatriði er að **byggja upp traust og tryggja náið samstarf** milli PON og annarra sviða
- **Stór hindrun eru þung og gömul kerfi** sem erfitt er að breyta en hægt er að vinna í kringum þau



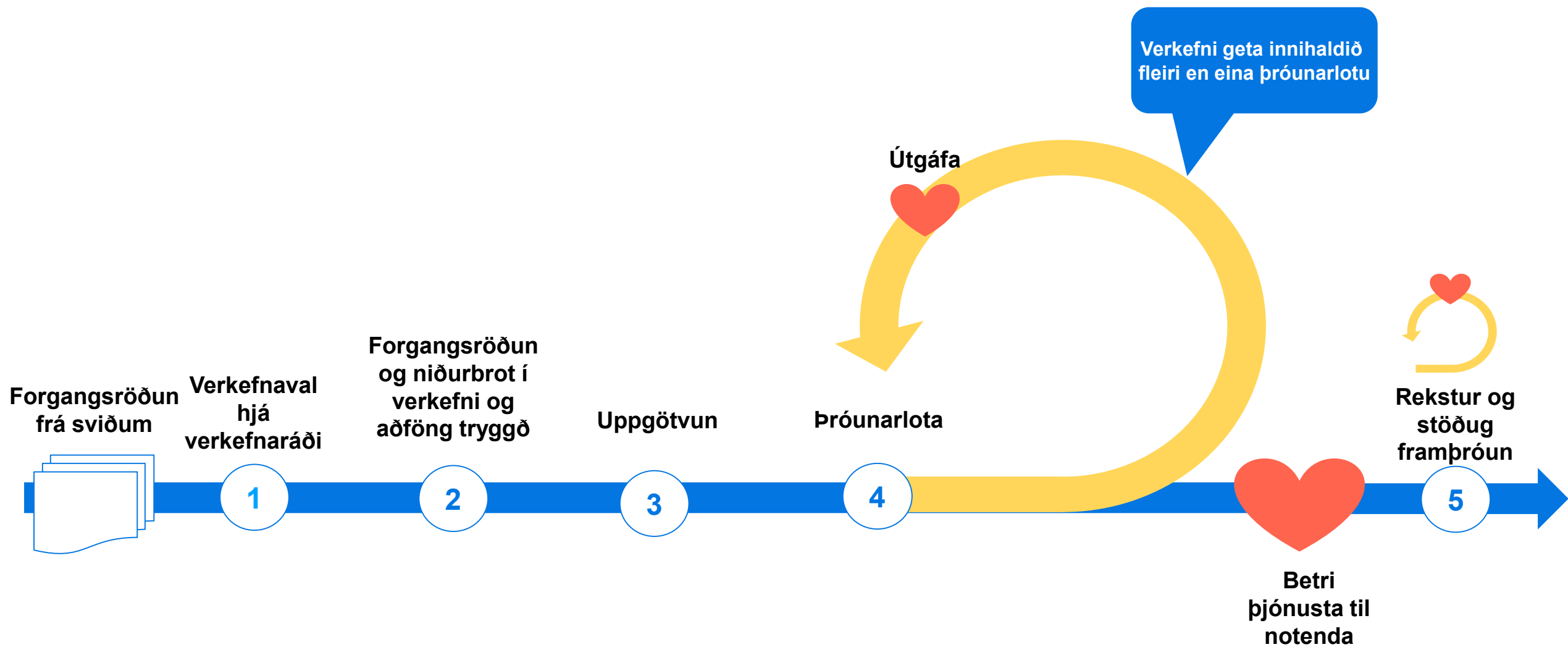
Hugmyndir og áskoranir eru upphafið á nýrri stafrænni þjónustu og mikilvægt að tryggja skýra forgangsröðun byggða á ávinningi innan sviða Reykjavíkurborgar



- Stafrænir leiðtogar aðstoða svið borgarinnar við að ramma inn áskoranir og hugmyndir og sviðin forgangsröðun verkefnum
- Stafrænir leiðtogar fylgja áskorun til afurðar, sinna upplýsingagjöf um framgang, taka ákvarðanir og hafa yfirsýn yfir stafræna vegferð síns sviðs
- Stafrænir leiðtogar hafa yfirsýn, forgangsröðun verkefnum og halda mörgum boltum á lofti
- Stafrænir leiðtogar smíða brýr og tengja rétta fólkið saman til að úr verði stafræn gleðisprengja
- Stafrænir leiðtogar hlusta, aðstoða, leiðbeina, auðvelda og undirbúa



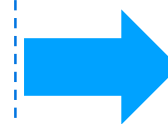
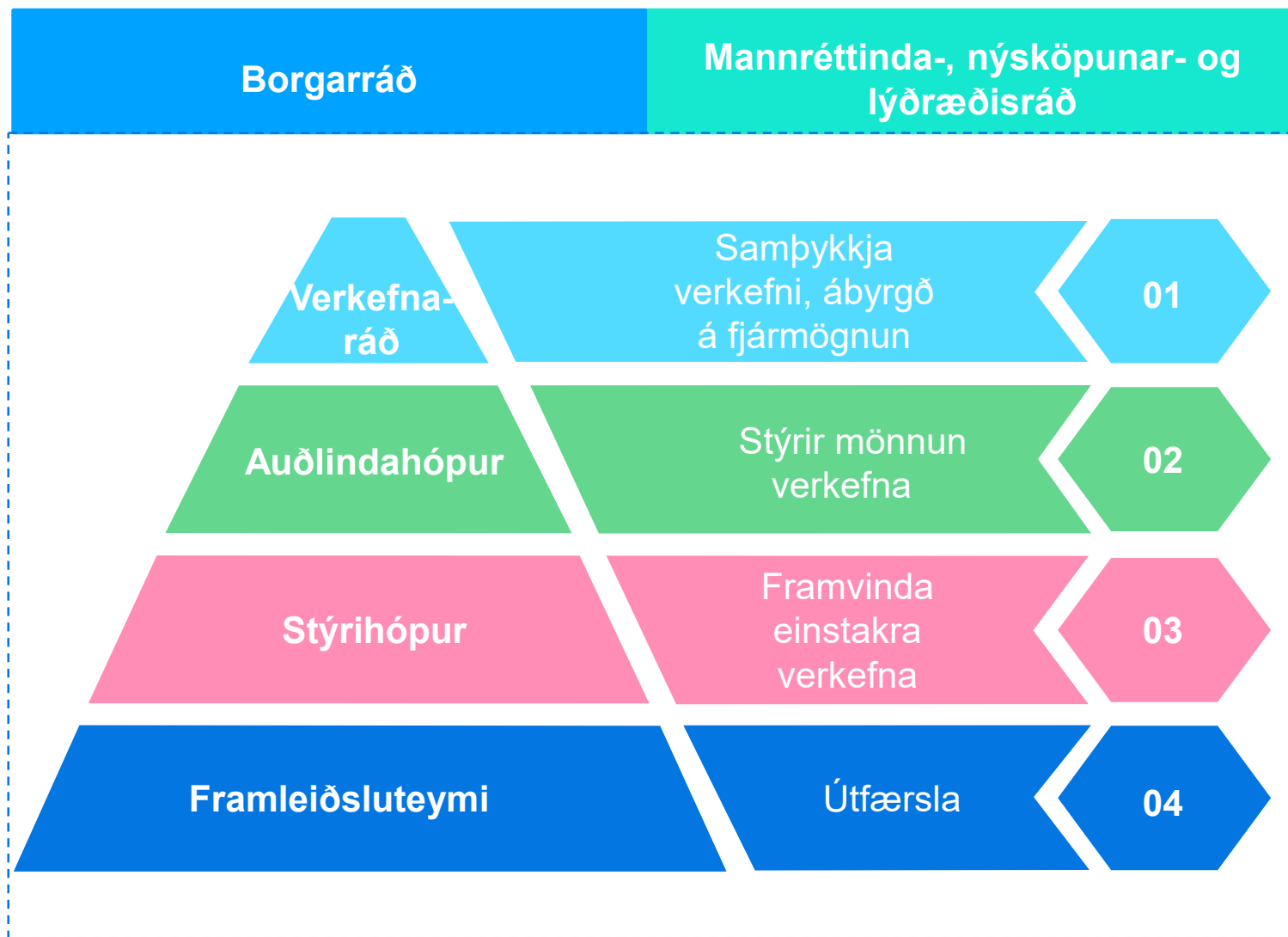
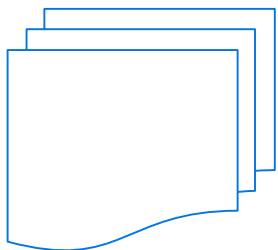
Flæði verkefna í gegnum stafræna umbreytingu





Skýr og gagnsært flæði í ákvarðanatöku og valdefling teyma tryggir skilvirka framkvæmd og hámarkar árangur verkefna

Forgangsráðaðar
hugmyndir frá sviðum



Betri
þjónusta





Skipulagið styður við Græna planið með skýrri umgjörð, lögð er áhersla á notendur þar sem ávinningur og gæði eru í fyrirrúmi



- Skýr umgjörð, skýr hlutverk og skýr markmið
- **Gagnsæ ákvörðunartaka** byggð á græna planinu og helstu áherslum borgarinnar til að hámarka virðissköpun
- **Notendamiðuð nálgun** - þarfir íbúa alltaf í forgangi
- Farvegur fyrir **gæðastýringu** og fagleg vinnubrögð - við afhendum gæða lausnir
- Uppbygging **mannauðs** sem býr yfir þeirri hæfni og sérþekkingu sem til þarf til að skila af sér virði til íbúa þessarar fallegu borgar
- Menning þar sem fólk brennur fyrir að **bæta þjónustu borgarinnar**, hefur **trú** á vegferðinni sem við erum á og **úthald** til að komast í **mark**



**Takk fyrir okkur og
gleðilega stafræna
vegferð**

