

Þjónustu- og nýsköpunarsvið

Efni: *Umsögn um tillögu Flokks fólksins um mælingu á innleiðingu þjónustustefnu*

Á fundi mannréttinda-, nýsköpunar- og lýðræðisráðs þann 26. september var lögð fram tillaga Flokks fólksins um mælingu á innleiðingu þjónustustefnu, sem vísað var til meðferðar mannréttinda-, nýsköpunar og lýðræðisráðs, sbr. 26. lið fundargerðar borgarráðs 12. september 2019. Samþykkt að vísa tillögunni til umsagnar þjónustu- og nýsköpunarsviðs, sbr. 12. lið fundargerðar mannréttinda-, nýsköpunar- og lýðræðisráðs 26. september 2019.

Þjónustustefna Reykjavíkurborgar var samþykkt í borgarráði 17. nóvember 2016 og aðgerðaáætlun henni tengdri þann 14. September 2017.

Þjónustu og nýsköpunarsvið fagnar tillögu um mælingu á innleiðingu á þjónustustefnu. Áherslur í innleiðingu þjónustustefnunnar hafa fram að þessu snúið að því að kynna stefnuna, greina tækifæri til umbóta og efla þekkingu á notendamiðaðri hönnun víðsvegar um borgarkerfið. Ekki hefur reynst unnt að innleiða gæða- og þjónustumælingar enn sem komið er svo meta megi gæði, árangur og þróun í þjónustu borgarinnar, þar sem ekki hefur verið til fjármagn í ramma til að mæta kostnaði við slíkar mælingar. Það er þó vissulega bæði þarft og áhugavert að mæla árangur innleiðingar þjónustustefnunnar sem og stunda stöðugar mælingar á framlínubjónustu borgarinnar almennt. Ekki hefur verið rekstrarlegt svigrúm til slíks hjá þjónustu- og nýsköpunarsviði né heldur forvera þess, skrifstofu þjónustu og reksturs.

Þjónustustefnan kveður meðal annars á um að setja skuli mælikvarða á gæði þjónustu, mælikvarða sem taka mið af eðli þeirrar þjónustu sem veitt er. Skilgreining á mælikvörðum er hluti af umbóta- og greiningarvinnu sem fer fram í innleiðingarferli þjónustustefnunnar. Fyrirtækjum í meirihlutaeigu borgarinnar líkt og Félagsbústaðir ber að líta til þjónustustefnunnar og byggja á henni í sinni þjónustuveitingu. Félagsbústaðir hafa þegar fengið kynningu á þjónustustefnunni og verið boðinn stuðningur og ráðgjöf við innleiðingu hennar. Ábyrgð á innleiðingunni er í höndum Félagsbústaða.

Virðingarfyllst,
Óskar J. Sandholt