



Borgarráð

**Tillögur starfshóps um hagræðingaráherslur í ytri þjónustu - Kynnisbréf með tillögum**

Í greinargerð með frumvarpi að fjárhagsáætlun og 5 ára áætlun 2016-2020 er sett fram aðgerðaáætlun A-hluta. Þar kemur fram að gripið verði til markvissra aðgerða til að stuðla að sjálfbærni í rekstri og sjóðstreymi A-hluta þannig að A- hluti hafi til lengri tíma fjárhagslega burði til að fjármagna rekstrarútgjöld og fjárfestingar.

Til að styðja við aðgerðaáætlunina var stýrihópur Reykjavíkurborgar um hagræðingaraðgerðir skipaður þann 25. janúar 2016. Samhliða var skipaður hagræðingarhópur um miðlæga þjónustu sem hefur m.a. það hlutverk að halda utan um hagræðingarvinnu í miðlægri stjórnsýslu og miðlægri þjónustu sviða.

Hagræðingarhópur um miðlæga þjónustu skipaði á meðal annarra starfshóp um hagræðingaráherslur í ytri þjónustu sem ætlað var að útfæra verkefni og greiningar vegna ytri þjónustu í stjórnerfi Reykjavíkurborgar og gera tillögur um hagræðingaraðgerðir. Starfshópurinn skipaði verkefnahópa um einstök verkefni og greiningar, gerði áhættumat og forgangsaðaði tillögum sem komu frá verkefnahópum.

Starfshópurinn skilaði fyrstu niðurstöðum til hagræðingarhóps um miðlæga þjónustu og stýrihóps um hagræðingaraðgerðir í október sl. Á grunni þeirra eru lagðar fram tillögur í málefnum sem varða íbúalyðræðisverkefni, umsýslu, rafræna þjónustu og framlínubjónustu.

Samtals er áætlaður sparnaður við fyrstu tillögur um hagræðingaráherslur í ytri þjónustu 19,5 mkr. á árinu 2017.

Tillaga	Væntur sparnaður	Upphæð frá	Upphæð til	Samtals upphæð sparnaðar 2017
Íbúalyðræðisverkefni – útboð og hýsing	5% af árlegum kostnaði	2	3	2
Íbúalyðræðisverkefni - hýsing	0,5 mkr. af árlegum hýsingakostnaði	0,5	1	0,5
Aðgangsstýrð prentun	Hagræðingarmarkmið eru 10 mkr. á ári	10	30	10
Rafrænar póstsendingar	20% af árlegum kostnaði	10	30	Hugsanleg fjárfesting
Forprentaður pappír	Hagræðingarmarkmið eru 1-2 mkr. á ári	1	2	1
Rafræn birting reikninga og gagna	Hagræðingarmarkmið eru 12 mkr. á ári	7	12	0
	Áætluð fjárfesting er samtals 25 mkr.			

Skönnun byggingarteikninga	Áætlað árlegt hagræði eftir innleiðingu er 11 mkr. Fjárfesting að verða uppgreidd árið 2022	5,5	11	Fjárfesting
Sameining afgreiðslu ráðhúss og þjónustuvers HT	Hagræðingarmarkmið eru 4-6 mkr.	3	5	0
Innleiðing á S4B eða sambærilegu viðverukerfi	Fjárfesta þarf í innleiðingu á fyrsta ári. Áætluð árleg hagræðing eftir innleiðingu er 2-5 mkr.	2	5	Fjárfesting
Flutningur bílastæðasjóðs	Hagræðingarmarkmið eru 5-10 mkr. á ári	5	10	5
Örútboð á skrifstofuvörum fyrir ráðhús og HT	Hagræðingarmarkmið eru 10% af árlegum kostnaði			1
<b>Samtals</b>				<b>19,5</b>

Tillögur sem ekki fela í sér beina hagræðingu en eru taldar geta bætt þjónustu Reykjavíkurborgar eru eftirtaldar:

Íbúalýðræðisverkefni – Endurskoðun á reglum og ferlum

Rafræn þjónusta-Rafrænt undirskriftakerfi

Framlinuþjónusta-Opnunartími stjórnsýsluhúsa

Endurskoðun á framkvæmd mannréttinda-/fjölmenningarþjónustu

Endurskoðun á framkvæmd framlínuþjónustu allra fagsviða

Dagur B. Eggertsson



Reykjavík, 19. desember 2016

R15110199

1210

Borgarráð

### *Hagræðingaraðgerðir – Íbúalýðræðisverkefni til meðferðar borgarritara*

Lagt er til að borgarráð samþykki að vísa eftifarandi tillögum á sviði íbúalýðræðismála til meðferðar borgarritara.

#### **Tillaga – Íbúalýðræðisverkefni - útboð og hýsing.**

Skoðað verði að leita tilboða í íbúasamráðsvef sem býður upp á sambærilega möguleika til samráðs við í búa og samráðsvefurinn Betri Reykjavík sem Reykjavíkurborg er í samstarfi við í dag. Einnig verði kannað hvort fýsilegt sé að flytja hýsingu á slíkum samráðsvef til Reykjavíkurborgar. Reykjavíkurborg hefur verið í samstarfi við Íbúa ses um núverandi samráðsvettvang, Betri Reykjavík og hefur tekið þátt í þróun hans. Komin er reynsla á helstu þarfir og fyrirkomulag og því æskilegt að líta svo á tilraunatímabili sé lokið og því tímabært að fara í innkaupaferli með verkefnið. Reysnlan sýnir að vel útfært útboð geti skilað sér í hagkvæmari rekstri. UTD hefur undanfarið unnið í að endurbæta vinnulag varðandi hýsingukerfa með það fyrir augum að gera rekstur betri og hagkvæmari. Núverandi mánaðarlegur hýsingar kostnaður er nokkuð stór hluti af þjónustusamningi um núverandi samráðsvef, það má leiða líkum að því að hægt sé að ná fram hagræðingu með því að Reykjavíkurborg hýsi vefinn sjálf. Markmið um hagræðingu á árinu 2017: 5% frá kostnaði 2016. Breyting á hýsingu lækki rekstrarkostnað að auki um 0,5 mkr. á ári.

**Obeinn ávinningsur:** Í útboði eða samkeppnisviðræðum getur gefist tækifæri til að sníða af ýmsa agnúa í núverandi kerfi og ferlum.

**Mælikvarðar til að meta árangurinn:** Árlegur kostnaður

**Áhættumat:** Lítill til miðlungs áhætta

**Jafnréttismat:** Mikilvægt er að jafnréttissjónarmiða sé gætt við frekari útfærslu hagræðingartillögunnar og í komandi vinnu og eftirfylgni.

#### **Tillaga – Íbúalýðræðisverkefni – hýsing**

Lagt er til að borgarritara verði falið að skoða hvort ástæða sé til að flytja íbúasamráðsverkefnin, sem nú eru vistuð á skrifstofu borgarstjóra, til innan borgarkerfisins.

Reykjavíkurborg tók að nýta sér samráðsvef Finn Betri Reykjavík fyrir rúnum sex árum og hefur verkefnið verið vistað á skrifstofu borgarstjóra og borgarritara frá upphafi. Verkefnin hafa þróast og tekið breytingum á síðastliðnum árum. Tímabært er yfirfara og endurmets staðsetningu verkefnanna innan stjórnsýslu borgarinnar, með tilliti til þeirrar þróunar sem orðið hefur á þessum árum. Markmið með endurskoðun á staðsetningu verkefnanna er að tryggja að ekki sé um óþarflega hátt flækjustig í utanumhaldi verkefnanna að ræða og ná þannig mögulega fram hagræðingu og auknum gæðum. Lagt er til að litið verði til niðurstaðna starfshóps um Betri Reykjavík og Betri hverfi sem vinnur að framtíðarstefnu í lýðræðismálum borgarinnar.

**Óbeinn ávinningsur:** Betri ferlar og þar með innra hagræði. Markvissari þjónusta við íbúa. Tækifæri til að bæta ásýnd ábendingakerfa með því að huga að útvíkkun á verkefninu.

**Mælikvarðar til að meta árangurinn:** Fjöldi þeirra sem kemur að undirbúningi, þjónustukannanir, fjöldi ábendinga.

**Áhættumat:** Lítill áhætta

**Jafnréttismat:** Mikilvægt er að jafnréttissjónarmiða sé gætt við frekari útfærslu hagræðingartillögunnar og í komandi vinnu og eftirfylgni.

#### Tillaga – Íbúalýðræðisverkefni – endurskoðun á reglum og ferlum

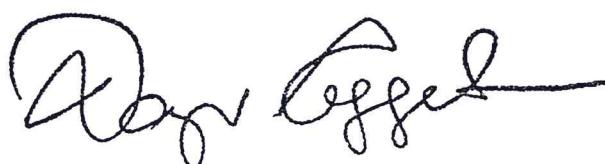
Lagt er til að reglur varðandi hugmyndasöfnun og málsmeðferð erinda sem berast í gegnum Betri Reykjavík verði endurskoðaðar reglulega. Verkefnastjóra íbúalýðræðisverkefna verði fali að setja fram tillögur árlega sem miða að því að bæta málsmeðferð á tillögum úr íbúalýðræðisverkefnum í gegnum stjórnsýslu borgarinnar.

**Óbeinn ávinningsur:** Aukin ánægja íbúa og starfsmanna borgarinnar sem fjalla um málefni sem berast í gegnum Betri Reykjavík.

**Mælikvarðar til að meta árangurinn:** Viðhorf íbúa og starfsmanna til kerfisins. Meðal afgreiðslutími ábendinga og hugmynda.

**Áhættumat:** Lítill áhætta

**Jafnréttismat:** Mikilvægt er að jafnréttissjónarmiða sé gætt við frekari útfærslu hagræðingartillögunnar og í komandi vinnu og eftirfylgni.



Dagur B. Eggertsson



Reykjavík, 19. desember 2016

R15110199

1210

Borgarráð

### *Hagræðingaraðgerðir – framlínuþjónusta til meðferðar skrifstofu þjónustu og reksturs.*

Lagt er til að borgarráð samþykki eftirfarandi tillögur á sviði framlínuþjónustu og vísi til meðferðar skrifstofu þjónustu og reksturs.

#### **Tillaga – Framlínuþjónusta-opnunartími stjórnsýsluhúsa**

Lagt er til að opnunartími stjórnsýsluhúsa verði skoðaður og greint hvort hægt sé að bæta þjónustu og spara fé með því að breyta honum. Skoðað verði í verkefnagreiningu í tillögu 2 (Sameining afgreiðslu Ráðhúss og þjónustuvers Höfðatorgi) hvernig álag skiptist yfir daginn og út frá því metið hvort hagræði geti skapast af því að stytta opnunartíma Höfðatorgs, t.d. með því að opna afgreiðslu að jafnaði síðar að morgni til en lengja opnunartíma hennar einn dag í viku.

**Óbeinn ávinnungur:** Ef skoðunin leiðir í ljós þörf fyrir breyttan opnunartíma yrði breyting á honum til þess að bæta þjónustu við viðskiptavini.

**Mælikvarðar til að meta árangurinn:** Þjónustumæling og fjárhagslegt hagræði sem gæti birst í þörf fyrir færra starfsfólk í afgreiðslu þjónustuvers.

**Áhættumat:** Miðlungs áhætta.

**Jafnréttismat:** Mikilvægt er að jafnréttissjónarmiða sé gætt við frekari útfærslu hagræðingartillögunnar og í komandi vinnu og eftirfylgni.

#### **Tillaga – Framlínuþjónusta-Sameining afgreiðslu Ráðhúss og þjónustuvers Höfðatorgi**

Lagt er til að afgreiðsla Ráðhúss verði sameinuð þjónustuveri í Höfðatorgi. Markmiðið er að bæta þjónustu og hagræða til lengri tíma litið. Með því að sameina einingarnar og samræma afgreiðslu Ráðhúss við verklag í þjónustuveri má bæta þjónustu í Ráðhúsi án þess að til komi aukinn kostnaður. Þá er líklegt að til lengri tíma litið muni sparast hálf til eitt stöðugildi eða 4-6 mkr. á ári.

**Óbeinn áviningur:** Bætt þjónusta við íbúa og í Ráðhúsi.

**Mælikvarðar til að meta árangurinn:** Þróun stöðugilda í þjónustuveri.

**Áhættumat:** Lítill áhætta.

**Jafnréttismat:** Mikilvægt er að jafnréttissjónarmiða sé gætt við frekari útfærslu hagræðingartillögunnar og í komandi vinnu og eftirfylgni.

**Greinargerð:**

Í greinargerð með frumvarpi að fjárhagsáætlun og 5 ára áætlun 2016-2020 er sett fram aðgerðaáætlun A-hluta. Þar kemur fram að gripið verði til markvissra aðgerða til að stuðla að sjálfbærni í rekstri og sjóðstreymi A-hluta þannig að A- hluti hafi til lengri tíma fjárhagslega burði til að fjármagna rekstrarútgjöld og fjárfestingar.

Til að styðja við aðgerðaáætlunina var stýrihópur Reykjavíkurborgar um hagræðingaraðgerðir skipaður þann 25. janúar 2016. Samhliða var skipaður hagræðingaráhópur um miðlæga þjónustu sem hefur m.a. það hlutverk að halda utan um hagræðingarvinnu í miðlægri stjórnsýslu og miðlægri þjónustu sviða.

Hagræðingaráhópur um miðlæga þjónustu skipaði á meðal annarra starfshóp um hagræðingaráherslur í ytri þjónustu sem ætlað var að að útfæra verkefni og greiningar vegna ytri þjónustu í stjórnkerfi Reykjavíkurborgar og gera tillögur um hagræðingaraðgerðir.

Starfshópurinn skipaði verkefnahópa um einstök verkefni og greiningar, gerði áhættumat og forgangsraðaði tillögum sem komu frá verkefnahópum.

Á meðal annarra skipaði starfshópur um hagræðingaráherslur í ytri þjónustu verkefnahóp um framlínupjónustu og eru ofangreindar tillögur byggðar á vinnu verkefnahópsins.



Dagur B. Eggertsson.



Reykjavík, 19. desember 2016

R15110199

1210

Borgarráð

### ***Hagræðingaraðgerðir – Framlínupjónusta til meðferðar upplýsingatæknideildar***

Lagt er til að borgarráð samþykki eftirfarandi tillögu á sviði framlínupjónustu og vísi til meðferðar upplýsingatæknideildar.

#### **Tillaga –framlínupjónusta-Innleiðing á S4B eða sambærilegu viðverukerfi**

Lagt er til að innleitt verði Skype for Business (S4B) eða sambærilegt viðverukerfi sem auðveldi starfsmönnum að finna símanúmer og tengiliðaupplýsingar annarra starfsmanna borgarinnar. Markmiðið er að draga eins og hægt er úr símtölum starfsmanna til þjónustuvers og að hagræða um eitt stöðugildi á ári, eða 5,5 mkr. sem raungerist í gegnum starfsmannaveltu. Þjónustuver í Borgartúni gegnir nú svipuðu hlutverki og upplýsingabjónustur á borð við 1818. Að jafnaði er um eitt stöðugildi í að svara starfsmönnum borgarinnar sem vantar upplýsingar um símanúmer annarra starfsmanna Reykjavíkur. Að hluta til það vegna þess að ekki er nægilega aðgengilegt að finna þessar upplýsingar í núverandi uppsetningu á kerfum.

**Óbeinn áviningur:** Starfsmenn borgarinnar fá betri aðgang að tengiliðaupplýsingum sem auðveldar samskipti.

**Mælikvarðar til að meta árangurinn:** Stöðugildi í þjónustuveri.

**Áhættumat:** Lítill áhætta.

**Jafnréttismat:** Mikilvægt er að jafnréttissjónarmiða sé gætt við frekari útfærslu hagræðingatillögunnar og í komandi vinnu og eftirfylgni.

#### **Greinargerð:**

Í greinargerð með frumvarpi að fjárhagsáætlun og 5 ára áætlun 2016-2020 er sett fram aðgerðaáætlun A-hluta. Þar kemur fram að gripið verði til markvissra aðgerða til að stuðla að sjálfbærni í rekstri og sjóðstreymi A-hluta þannig að A- hluti hafi til lengri tíma fjárhagslega burði til að fjármagna rekstrarútgjöld og fjárfestingar.

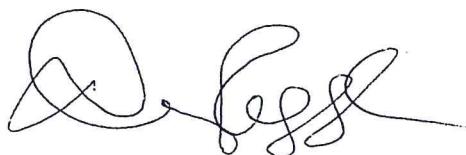
Til að styðja við aðgerðaáætlunina var stýrihópur Reykjavíkurborgar um hagræðingaraðgerðir skipaður þann 25. janúar 2016. Samhliða var skipaður hagræðingarhópur um miðlæga

þjónustu sem hefur m.a. það hlutverk að halda utan um hagræðingarvinnu í miðlægri stjórnsýslu og miðlægri þjónustu sviða.

Hagræðingarhópur um miðlæga þjónustu skipaði á meðal annarra starfshóp um hagræðingaráherslur í ytri þjónustu sem ætlað var að að útfæra verkefni og greiningar vegna ytri þjónustu í stjórnerfi Reykjavíkurborgar og gera tillögur um hagræðingaraðgerðir.

Starfshópurinn skipaði verkefnahópa um einstök verkefni og greiningar, gerði áhættumat og forgangsraðaði tillögum sem komu frá verkefnahópum.

Á meðal annarra skipaði starfshópur um hagræðingaráherslur í ytri þjónustu verkefnahóp um framlínuþjónustu og er ofangreind tillaga byggð á vinnu verkefnahópsins.



Dagur B. Eggertsson



Reykjavík, 19. desember 2016

R15110199

1210

Borgarráð

***Hagræðingaraðgerðir – Rafræn þjónusta til meðferðar rafrænnar þjónustumiðstöðvar og fjármálaskrifstofu***

Lagt er til að borgarráð samþykki eftirfarandi tillögu á sviði rafrænnar þjónustu og vísi til meðferðar rafrænnar þjónustumiðstöðvar og fjármálaskrifstofu.

**Tillaga – Rafræn þjónusta-Rafræn birting reikninga og gagna**

Lagt er til að hætt verði að senda út reikninga og önnur gögn í pappír og rafræn birting notuð sem fyrsta val. Borgin taki stefnumarkandi ákvörðun um að til lengri tíma litið verði rafræn birting allra skjala er tengjast einstaklingum og fyrirtækjum á aðgangsstýrðri þjónustusíðu viðkomandi hjá borginni og þar verði samskipti, reikningar og annað aðgengilegt. Smám saman verði einnig hætt að birta slík skjöl í heimabönkum. Markmið að hagræða um a.m.k. 12 mkr. á ári.

**Óbeinn ávinnungur:** Betri þjónusta við íbúa.

**Mælikvarðar til að meta árangurinn:** Fjárhagsleg og þjónustumæling.

**Áhættumat:** Lítill áhætta.

**Jafnréttismat:** Mikilvægt er að jafnréttissjónarmiða sé gætt við frekari útfærslu hagræðingatillögunnar og í komandi vinnu og eftirfylgni.

**Greinargerð:**

Í greinargerð með frumvarpi að fjárhagsáætlun og 5 ára áætlun 2016-2020 er sett fram aðgerðaáætlun A-hluta. Þar kemur fram að gripið verði til markvissra aðgerða til að stuðla að sjálfbærni í rekstri og sjóðstreymi A-hluta þannig að A- hluti hafi til lengri tíma fjárhagslega burði til að fjármagna rekstrarútgjöld og fjárfestingar.

Til að styðja við aðgerðaáætlunina var stýrihópur Reykjavíkurborgar um hagræðingaraðgerðir skipaður þann 25. janúar 2016. Samhliða var skipaður hagræðingarhópur um miðlæga þjónustu sem hefur m.a. það hlutverk að halda utan um hagræðingarvinnu í miðlægri stjórnsýslu og miðlægri þjónustu sviða.

Hagræðingarhópur um miðlæga þjónustu skipaði á meðal annarra starfshópurum um hagræðingaráherslur í ytri þjónustu sem ætlað var að að útfæra verkefni og greiningar vegna ytri þjónustu í stjórnkerfi Reykjavíkurborgar og gera tillögur um hagræðingaraðgerðir.

Starfshópurinn skipaði verkefnahópa um einstök verkefni og greiningar, gerði áhættumat og forgangsraðaði tillögum sem komu frá verkefnahópum.

Á meðal annarra skipaði starfshópur um hagræðingaráherslur í ytri þjónustu verkefnahópum um rafraðna þjónustu og er ofangreind tillaga byggð á vinnu verkefnahópsins.



Dagur B. Eggertsson



Borgarráð

### *Hagræðingaraðgerðir – Rafræn þjónusta til meðferðar rafrænnar þjónustumiðstöðvar.*

Lagt er til að borgarráð samþykki eftirfarandi tillögu á sviði rafrænnar þjónustu og vísi til meðferðar rafrænnar þjónustumiðstöðvar.

#### **Tillaga – Rafræn þjónusta-Rafrænt undirskriftarkerfi**

Lagt er til að borgin komi sér upp rafrænu undirskriftarkerfi sem nái til allra umsókna og annarra samskipta við íbúa og starfsmenn er krefjast undirskriftar og auðkenningar. Einnig að rafræn þjónusta verð stórefld í samræmi við þær framfarir sem hafa átt sér stað í rafrænni tækni. Málinu verði vísað til rafrænnar þjónustumiðstöðvar til úrlausnar.

**Óbeinn ávinnungur:** Mun auðvelda mjög innleiðingu allra rafrænna samskipta er krefjast auðkenningar og undirskriftar.

**Mælikvarðar til að meta árangurinn:** Fjöldi ferla er styðjast við rafræna undirskrift.

**Áhættumat:** Lítill til miðlungs áhætta ef innleiðingin er vel undirbúin.

**Jafnréttismat:** Mikilvægt er að jafnréttissjónarmiða sé gætt við frekari útfærslu hagræðingartillögunnar og í komandi vinnu og eftirfylgni.

#### **Greinargerð:**

Í greinargerð með frumvarpi að fjárhagsáætlun og 5 ára áætlun 2016-2020 er sett fram aðgerðaáætlun A-hluta. Þar kemur fram að gripið verði til markvissra aðgerða til að stuðla að sjálfbærni í rekstri og sjóðstreymi A-hluta þannig að A- hluti hafi til lengri tíma fjárhagslega burði til að fjármagna rekstrarutgjöld og fjárfestingar.

Til að styðja við aðgerðaáætlunina var stýrihópur Reykjavíkurborgar um hagræðingaraðgerðir skipaður þann 25. janúar 2016. Samhliða var skipaður hagræðingarhópur um miðlæga þjónustu sem hefur m.a. það hlutverk að halda utan um hagræðingarvinnu í miðlægri stjórnsýslu og miðlægri þjónustu sviða.

Hagræðingarhópur um miðlæga þjónustu skipaði á meðal annarra starfshóp um hagræðingaráherslur í ytri þjónustu sem ætlað var að að útfæra verkefni og greiningar vegna

ytri þjónustu í stjórnkerfi Reykjavíkurborgar og gera tillögur um hagræðingaraðgerðir.

Starfshópurinn skipaði verkefnahópa um einstök verkefni og greiningar, gerði áhættumat og forgangsaðaði tillögum sem komu frá verkefnahópum.

Á meðal annarra skipaði starfshópur um hagræðingaráherslur í ytri þjónustu verkefnahóp um rafræna þjónustu og er ofangreind tillaga byggð á vinnu verkefnahópsins.



A handwritten signature in black ink, appearing to read "Dagur B. Eggertsson". The signature is fluid and cursive, with a large, open loop on the left side.

Dagur B. Eggertsson



Reykjavík, 19. desember 2016

R15110199

1210

Borgarráð

**Hagræðingaraðgerðir – rafræn þjónusta til meðferðar umhverfis- og skipulagssviðs og skrifstofu þjónustu og reksturs.**

Lagt er til að borgarráð samþykki eftirfarandi tillögu á sviði rafrænnar þjónustu og vísi til meðferðar umhverfis- og skipulagssviðs og skrifstofu þjónustu og reksturs.

**Tillaga – rafræn þjónusta-skönnun byggingarteikninga**

Lagt er til að ráðist verði í að skanna þær byggingarteikningar sem einungis eru til á pappír. Áætlaður kostnaður við verkið er 22-30 mkr. en við lok verkefnisins má gera ráð fyrir að hægt verði að spara ígildi tveggja stöðugilda eða um 11 mkr. í framlínuþjónustu til lengri tíma. Búið er að vinna hluta af verkefninu og hefur sú fjárfesting þegar borgað sig með hagræði sem samsvarar rúmu stöðugildi í þjónustuveri. Þær teikningar sem eftir er að skanna eru geymdar á nokkrum stöðum og mun sú breyting að flytja umsýslu við þær til notenda spara a.m.k. tvö stöðugildi frá árinu 2019. Sjá áætlun um fjárfestingu og hagræðingu hér að neðan:

Skönnun byggingarteikninga (Upphæðir í þús kr)	2017	2018	2019	2020	2021	2022	Uppsafnað
Áætluð fjárfesting alls:	-25.000						
Áætlað hagræði: tvö stöðugildi á ári	11.000						
Áætlóð fjárfesting pr. ár	-5.000	-10.000	-10.000				-25.000
Áætlaður aukin rekstrarkostnaður v. uppl.tækni		-1.000	-1.000	-1.000	-1.000	-1.000	-5.000
Áætlað hagræði pr. ár			5.500	11.000	11.000	11.000	38.500
Samtals	-5.000	-11.000	-5.500	10.000	10.000	10.000	8.500

**Óbeinn áviningur:** Bætt þjónusta, örugg varðveisla teikninga og bætt aðgengi að þeim.

**Mælikvarðar til að meta árangurinn:** Notkun á teikningavef og fjöldi stöðugilda.

**Áhættumat:** Lítil áhætta.

**Jafnréttismat:** Mikilvægt er að jafnréttissjónarmiða sé gætt við frekari útfærslu hagræðingatillögunnar og í komandi vinnu og eftirfylgni.

**Greinargerð:**

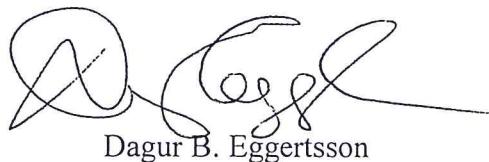
Í greinargerð með frumvarpi að fjárhagsáætlun og 5 ára áætlun 2016-2020 er sett fram aðgerðaáætlun A-hluta. Þar kemur fram að gripið verði til markvissra aðgerða til að stuðla að sjálfbærni í rekstri og sjóðstreymi A-hluta þannig að A- hluti hafi til lengri tíma fjárhagslega burði til að fjármagna rekstrarútgjöld og fjárfestingar.

Til að styðja við aðgerðaáætlunina var stýrihópur Reykjavíkurborgar um hagræðingaraðgerðir skipaður þann 25. janúar 2016. Samhliða var skipaður hagræðingarhópur um miðlæga þjónustu sem hefur m.a. það hlutverk að halda utan um hagræðingarvinnu í miðlægri stjórnsýslu og miðlægri þjónustu sviða.

Hagræðingarhópur um miðlæga þjónustu skipaði á meðal annarra starfshóp um hagræðingaráherslur í ytri þjónustu sem ætlað var að að útfæra verkefni og greiningar vegna ytri þjónustu í stjórnkerfi Reykjavíkurborgar og gera tillögur um hagræðingaraðgerðir.

Starfshópurinn skipaði verkefnahópa um einstök verkefni og greiningar, gerði áhættumat og forgangsraðaði tillögum sem komu frá verkefnahópum.

Á meðal annarra skipaði starfshópur um hagræðingaráherslur í ytri þjónustu verkefnahóp um rafraðna þjónustu og er ofangreind tillaga byggð á vinnu verkefnahópsins.



Dagur B. Eggertsson



Reykjavík, 19. desember 2016

R15110199

1210

Borgarráð

### *Hagræðingaraðgerðir – Umsýsla til meðferðar skrifstofu þjónustu og reksturs.*

Lagt er til að borgarráð samþykki eftirfarandi tillögu á sviði umsýslu og vísi til meðferðar skrifstofu þjónustu og reksturs.

#### **Tillaga – Rafrænar pótsendingar**

Lagt er til að Reykjavíkurborg setji sér þá stefnu að rafrænar pótsendingar leysi pappírssendingar af og verði fyrsti valkostur í allri starfsemi borgarinnar. Skoðað verði hvort borgin geti tekið upp það fyrirkomulag að íbúi eða starfsmaður verði að óska sérstaklega eftir pappírssendingum. Rafrænar pótsendingar taki til innri og ytri pósts og skoðaðar verði lausnir á borð við rafræna þjónustu Póstsins. Þá verði horft til reynslu þeirra sem stigið hafa þetta skref t.d. til Ríkisskattstjóra. Stefnt verði að því að Reykjavíkurborg verði leiðandi meðal opinberra aðila í rafrænum pótsendingum. Skoða þarf lagalegar hliðar pappírssendinga og hvort borgin þurfí að beita sér fyrir lagabreytingu til að raungera rafrænar pótsendingar. Rafrænar pótsendingar verði skoðaðar í samstarfi við starfshóp um rafræna langtíma varðveislu skjala og við starfshóp um skjalastjórn og undirbúning rafrænnar skjalastjórnunar.

**Óbeinn ávinnungur:** Grænum áherslum gert hærra undir höfði, þjónusta bætt og borgin fær tækifæri til að verða leiðandi aðili í breytingum. Draga mun úr þörf fyrir að keyra með sendingar á milli borgarstofnana og einnig mun starfsfólk skjalavers losna við innanhúss póstburð.

**Mælikvarðar til að meta árangurinn:** Fjárhagslegt hagræði og bætt þjónustugæði.

**Áhættumat:** Lítill til miðlungs áhætta. Hafa þarf í huga að þessi þáttur getur verið umtalsverður hluti starfs margra starfsmanna borgarinnar.

**Jafnréttismat:** Mikilvægt er að jafnréttissjónarmiða sé gætt við frekari útfærslu hagræðingatillögunnar og í komandi vinnu og eftirfylgni.

#### **Greinargerð:**

Í greinargerð með frumvarpi að fjárhagsáætlun og 5 ára áætlun 2016-2020 er sett fram aðgerðaáætlun A-hluta. Þar kemur fram að gripið verði til markvissra aðgerða til að stuðla að sjálfbærni í rekstri og sjóðstreymi A-hluta þannig að A- hluti hafi til lengri tíma fjárhagslega

burði til að fjármagna rekstrarútgjöld og fjárfestingar.

Til að styðja við aðgerðaáætlunina var stýrihópur Reykjavíkurborgar um hagræðingaraðgerðir skipaður þann 25. janúar 2016. Samhliða var skipaður hagræðingarhópur um miðlæga þjónustu sem hefur m.a. það hlutverk að halda utan um hagræðingarvinnu í miðlægri stjórnsýslu og miðlægri þjónustu sviða.

Hagræðingarhópur um miðlæga þjónustu skipaði á meðal annarra starfshóp um hagræðingaráherslur í ytri þjónustu sem ætlað var að að útfæra verkefni og greiningar vegna ytri þjónustu í stjórnkerfi Reykjavíkurborgar og gera tillögur um hagræðingaraðgerðir. Starfshópurinn skipaði verkefnahópa um einstök verkefni og greiningar, gerði áhættumat og forgangsraðaði tillögum sem komu frá verkefnahópum.

Á meðal annarra skipaði starfshópur um hagræðingaráherslur í ytri þjónustu verkefnahóp um umsýslu og er ofangreind tillaga byggð á vinnu verkefnahópsins.



Dagur B. Eggertsson



Reykjavík, 19. desember 2016

R15110199

1210

Borgarráð

### *Hagræðingaraðgerðir – Umsýsla til meðferðar upplýsingatæknideildar.*

Lagt er til að borgarráð samþykki eftirfarandi tillögu á sviði umsýslu og vísi til meðferðar upplýsingatæknideildar.

#### **Tillaga – Aðgangsstýrð prentun**

Lagt er til að tekin verði upp aðgangsstýrð prentun á öllum starfsstöðvum Reykjavíkurborgar og samhliða verði tekin upp ný högun á rekstri prenttækja. Metnar verði og síðan valið á milli tveggja leiða:

1. Boðin verði út altæk prentun, þ.e. prenttækin og allur rekstur þeirra, þ.m.t. pappír og duft. Þessi leið gengur oft undir nafninu rent-a-prent.
2. Boðin verði út aðgangsstýringartækni, prentarar og rekstrarvörur vegna prentara en ekki pappír. Rekstur verði í umsjón upplýsingatæknideildar.

Metið verði hvor kosturinn sé líklegri til að skila hagstæðari niðurstöðu hvað varðar kostnað og umsýslu. Núverandi fyrirkomulag er úrelt og samræmist aðeins að takmörkuðu leyti umhverfisáherslum borgarinnar. Markmið um hagræðingu á árinu 2017 er 10 mkr.

**Óbeinn ávinningur:** Aukið öryggi í umgengni við útprentanir, jákvæð umhverfisáhrif.

**Mælikvarðar til að meta árangurinn:** Fjárhagslegir en einnig aukin ánægja notenda.

**Áhættumat:** Miðlungs og hærri þar sem verið er að breyta mjög grónu fyrirkomulagi.

**Jafnréttismat:** Mikilvægt er að jafnréttissjónarmiða sé gætt við frekari útfærslu hagræðingatillögunnar og í komandi vinnu og eftirfylgni.

#### **Greinargerð:**

Í greinargerð með frumvarpi að fjárhagsáætlun og 5 ára áætlun 2016-2020 er sett fram aðgerðaáætlun A-hluta. Þar kemur fram að gripið verði til markvissra aðgerða til að stuðla að sjálfbærni í rekstri og sjóðstreymi A-hluta þannig að A- hluti hafi til lengri tíma fjárhagslega

burði til að fjármagna rekstrarútgjöld og fjárfestingar.

Til að styðja við aðgerðaáætlunina var stýrihópur Reykjavíkurborgar um hagræðingaraðgerðir skipaður þann 25. janúar 2016. Samhliða var skipaður hagræðingarhópur um miðlæga þjónustu sem hefur m.a. það hlutverk að halda utan um hagræðingarvinnu í miðlægri stjórnsýslu og miðlægri þjónustu sviða.

Hagræðingarhópur um miðlæga þjónustu skipaði á meðal annarra starfshóp um hagræðingaráherslur í ytri þjónustu sem ætlað var að að útfæra verkefni og greiningar vegna ytri þjónustu í stjórnkerfi Reykjavíkurborgar og gera tillögur um hagræðingaraðgerðir. Starfshópurinn skipaði verkefnahópa um einstök verkefni og greiningar, gerði áhættumat og forgangsraðaði tillögum sem komu frá verkefnahópum.

Á meðal annarra skipaði starfshópur um hagræðingaráherslur í ytri þjónustu verkefnahóp um umsýslu og er ofangreind tillaga byggð á vinnu verkefnahópsins.



Dagur B. Eggerthsson



Reykjavík, 19. desember 2016

R15110199

1210

Borgarráð

### *Hagræðingaraðgerðir – Umsýsla til meðferðar umhverfis- og skipulagssviðs*

Lagt er til að borgarráð samþykki eftirfarandi tillögu á sviði umsýslu og vísi til meðferðar umhverfis- og skipulagssviðs í samstarfi við innkaupadeild fjármálaskrifstofu.

#### **Tillaga – Forprentaður pappír**

Lagt er til að sett verði verlagsregla og gátlisti um prentun á forprentuðum pappír (bréfsefnum) og bæklingum. Meginreglan verði að stjórnandi sem ber fjárhagslega ábyrgð verði að lokasamþykkja slíka prentun. Þegar kostnaðarmat er gert á tilboði í prentun skal gert ráð fyrir förgunarkostnaði sem hluta af heildarkostnaði. Umtalsverðu magni af forprentuðum pappír er fargað árlega t.d. vegna þess að stofnanir hafa breytt um nafn eða bæklingar hafa úrelst. Miðað við skoðun er sjaldnast gert ráð fyrir förgunarkostnaði eða umhverfisáhrifum í heildarkostnaðarmati og vísbendingar eru um að of margir geti tekið ákvarðanir um útgjöld vegna prentunar. Markmið um hagræðingu á árinu 2017: 1 mkr.

**Óbeinn áviningur:** Minni förgun, minni þörf fyrir geymslurými.

**Mælikvarðar til að meta árangurinn:** Minni útgjöld til prentunar og förgunar.

**Áhættumat:** Lítill áhætta.

**Jafnréttismat:** Mikilvægt er að jafnréttissjónarmiða sé gætt við frekari útfærslu hagræðingatillögunnar og í komandi vinnu og eftirfylgni.

#### **Greinargerð:**

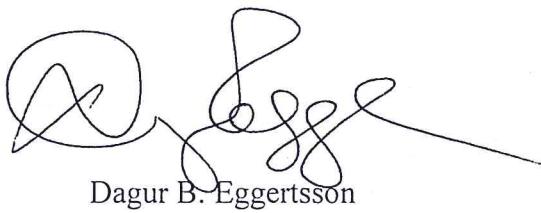
Í greinargerð með frumvarpi að fjárhagsáætlun og 5 ára áætlun 2016-2020 er sett fram aðgerðaáætlun A-hluta. Þar kemur fram að gripið verði til markvissra aðgerða til að stuðla að sjálfbærni í rekstri og sjóðstreymi A-hluta þannig að A- hluti hafi til lengri tíma fjárhagslega burði til að fjármagna rekstrarútgjöld og fjárfestingar.

Til að styðja við aðgerðaáætlunina var stýrihópur Reykjavíkurborgar um hagræðingaraðgerðir skipaður þann 25. janúar 2016. Samhliða var skipaður hagræðingarhópur um miðlæga þjónustu sem hefur m.a. það hlutverk að halda utan um hagræðingarvinnu í miðlægri

stjórnsýslu og miðlægri þjónustu sviða.

Hagræðingarhópur um miðlæga þjónustu skipaði á meðal annarra starfshópurum hagræðingaráherslur í ytri þjónustu sem ætlað var að að útfæra verkefni og greiningar vegna ytri þjónustu í stjórkerfi Reykjavíkurborgar og gera tillögur um hagræðingaraðgerðir. Starfshópurinn skipaði verkefnahópa um einstök verkefni og greiningar, gerði áhættumat og forgangsraðaði tillögum sem komu frá verkefnahópum.

Á meðal annarra skipaði starfshópur um hagræðingaráherslur í ytri þjónustu verkefnahópum umumsýslu og er ofangreind tillaga byggð á vinnu verkefnahópsins.



A handwritten signature in black ink, appearing to read "Dagur B. Eggertsson". The signature is fluid and cursive, with a large, stylized initial 'D' on the left.

Dagur B. Eggertsson



Reykjavík, 20. desember 2016

R15110199

1210

Borgarráð

### *Hagræðingaraðgerðir – Framlínubjónusta til meðferðar borgarritara*

Lagt er til að borgarráð samþykki eftirfarandi tillögur á sviði framlínubjónustu og vísi til meðferðar borgarritara til útfærslu og framkvæmdar.

#### **Tillaga – Framlínubjónusta-Endurskoðun á framkvæmd mannréttinda- og fjölmennningarþjónustu**

Lagt er til að högun á framkvæmd mannréttinda- og fjölmennningarþjónustu verði rýnd. Gerð verði skýrari skil á milli annars vegar stefnumótun og eftirliti með þjónustu Reykjavíkurborgar og hins vegar framkvæmdar hennar. Áhersla verði lögð á að fára framkvæmd þjónustunnar til þeirra staða þar sem borgin þjónustar einstaklinga og hópa hverju sinni og áhersla lögð á að samræma hana annarri framlínubjónustu og framkvæmd hennar. Lagt er til að starfa- og verkefnagreiningar starfsfólks mannréttindaskrifstofu verði rýndar með það fyrir augum að auðveldara verði að greina á milli verkefna er snúa að stefnumótun og eftirliti annars vegar og framkvæmd hins vegar. Skoðuð verði afgreiðsla mála er varða mannréttinda- og fjölmennningarþjónustu í gegnum síma, í gegnum póst, tegund erinda og umfang mála sem vísað er annað, t.d. til velferðarsviðs. Skoðað verði umfang þjónustuverkefna, stærð viðskiptavinahóps, álag eftir tíma dags og annað slikt. Almennt verði verkaskipting á milli mannréttindaskrifstofu, velferðarsviðs, menningar- og ferðamálasviðs og skrifstofu þjónustu og reksturs rýnd.. Markmiðið er hagræðing til lengri tíma og betri þjónusta með samlegð við aðra starfsemi.

**Óbeinn ávinnungur:** Mögulega hægt að koma í veg fyrir tvíverknað og skörun verkefna.

**Mælikvarðar til að meta árangurinn:** Fjárhagslegir

**Áhættumat:** Miðlungs til mikil áhætta þar sem breytingar geta snert nokkurn fjölda starfsmanna.

**Jafnréttismat:** Mikilvægt er að jafnréttissjónarmiða sé gætt við frekari útfærslu hagræðingatillögunnar og í komandi vinnu og eftirfylgni.

## **Tillaga – Framlínupjónusta-Endurskoðun á framkvæmd framlínupjónustu allra fagsviða**

Lagt er til að framkvæmd framlínupjónustu allra fagsviða og tengsl við þjónustustaði verði endurskoðuð með áherslu á samræmingu, bætta þjónustu við íbúa og hagræðingu með því að koma í veg fyrir tvíverknað og með samnýtingu á starfsfólki, húsnæði, búnaði o.fl. Hugað verði að skilum stefnumótunar og eftirlits og framkvæmdar þjónustu í þessari vinnu. Þá telur starfshópurinn margar vísbindingar um að umtalsverð hagræðingartækifærni felist í almennri breytingu og samræmingu á framlínupjónustu borgarinnar, þ.e. þjónustumíðstöðva, þjónustuvers og jafnvel fleiri starfsstaða er veita þjónustu. Til þess að draga upp skýrari mynd er lagt til að verkefnagreining sem verkefnahópurinn lét framkvæma á starfstímanum verði nánar útfærð og framkvæmd yfir lengri tíma, t.d. 35 daga. Greiningarnar verði gerðar á þjónustumíðstöðvum og í þjónustuveri á Höfðatorgi. Gerðar verði mælingar er nái a.m.k. til tegundar erinda, tíma dags, fjölda símtala, heimsókna og annarra afgreiðsla. Sviðsstjóra velferðarsviðs og skrifstofustjóra skrifstofu þjónustu og reksturs verði falið að láta framkvæma mælingarnar og fylgja eftir framkvæmd þeirra.

**Óbeinn ávinningur:** Betri og skilvirkari þjónusta við íbúa.

**Mælikvarðar til að meta árangurinn:** Mælikvarðar verða þjónustumælingar, ánægjumælingar og fjárhagslegt hagræði.

**Áhættumat:** Lítill til mikil áhætta eftir útfærslu og framkvæmd.

**Jafnréttismat:** Mikilvægt er að jafnréttissjónarmiða sé gætt við frekari útfærslu hagræðingatillögunnar og í komandi vinnu og eftirfylgni.

## **Tillaga – Framlínupjónusta-Flutningur bílastæðasjóðs á Höfðatorg**

Lagt er til skoðað verði að flytja og sameina afgreiðslu bílastæðasjóðs við þjónustuver Reykjavíkurborgar á Höfðatorgi og önnur starfsemi bílastæðasjóðs verði flutt í húsnæði Reykjavíkurborgar á Höfðatorgi. Verkefnagreining sem verkefnahópurinn lét framkvæma verði nánar útfærð og framkvæmd yfir lengri tíma. Markmið sé að hagræða um eitt til tvö stöðugildi eða allt að 10 mkr. á ári sem og hagræði í húsnæðiskostnaði.

**Óbeinn ávinningur:** Hagræði og einfaldara fyrir íbúa og viðskiptavini bílastæðasjóðs að leita til þjónustuvers á Höfðatorgi.

**Mælikvarðar til að meta árangurinn:** Rekstrarkostnaður bílastæðasjóðs.

**Áhættumat:** Miðlungs áhætta vegna mannaúðsmála.

**Jafnréttismat:** Mikilvægt er að jafnréttissjónarmiða sé gætt við frekari útfærslu hagræðingatillögunnar og í komandi vinnu og eftirfylgni.

## Tillaga – framlínuþjónusta-Örútboð á skrifstofuvörum fyrir Ráðhús og Höfðatorg

Lagt er til að skoðaðir verði kostir þess að fara í örútboð á skrifstofuvörum fyrir alla kostnaðarstaði í Ráðhúsi og Höfðatorgi, t.d. einu sinni á ári. Slíkt gæti skilað innkaupahagræði, fækkun reikninga og betra eftirliti með rekstrarvörum svo eitthvað sé nefnt. Skoðað verði hvort aðferðafræði sú sem skóla- og frístundasvið hefur beitt gæti nýst. Allir starfsstaðir kaupa skrifstofuvörur með einum eða öðrum hætti. Örútboð á meira magni eru líkleg til að skila lægra verði auk þess að skapa innra hagræði. Skoðað verði hvernig þessum innkaupum og lagerhaldi er háttáð í stjórnsýsluhúsum og hvort bæta megi verklag og hagræða með samræmingu.

**Óbeinn ávinningur:** Innleiðing á verklagi þar sem stefnt er að færri og stærri innkaupum.

**Mælikvarðar til að meta árangurinn:** Kostnaður við skrifstofuvörur á kostnaðarstöðum í Ráðhúsi og Borgartúni.

**Áhættumat:** Lítil áhætta.

**Jafnréttismat:** **Jafnréttismat:** Mikilvægt er að jafnréttissjónarmiða sé gætt við frekari útfærslu hagræðingatillögunnar og í komandi vinnu og eftirfylgni.

### **Greinargerð:**

Í greinargerð með frumvarpi að fjárhagsáætlun og 5 ára áætlun 2016-2020 er sett fram aðgerðaáætlun A-hluta. Þar kemur fram að gripið verði til markvissra aðgerða til að stuðla að sjálfbærni í rekstri og sjóðstreymi A-hluta þannig að A- hluti hafi til lengri tíma fjárhagslega burði til að fjármagna rekstrarutgjöld og fjárfestingar.

Til að styðja við aðgerðaáætlunina var stýrihópur Reykjavíkurborgar um hagræðingaraðgerðir skipaður þann 25. janúar 2016. Samhliða var skipaður hagræðingarhópur um miðlæga þjónustu sem hefur m.a. það hlutverk að halda utan um hagræðingarvinnu í miðlægri stjórnsýslu og miðlægri þjónustu sviða.

Hagræðingarhópur um miðlæga þjónustu skipaði á meðal annarra starfshóp um hagræðingaráherslur í ytri þjónustu sem ætlað var að að útfæra verkefni og greiningar vegna ytri þjónustu í stjórnkerfi Reykjavíkurborgar og gera tillögur um hagræðingaraðgerðir.

Starfshópurinn skipaði verkefnahópa um einstök verkefni og greiningar, gerði áhættumat og forgangsraðaði tillögum sem komu frá verkefnahópum.

Á meðal annarra skipaði starfshópur um hagræðingaráherslur í ytri þjónustu verkefnahóp um framlínuþjónustu og eru ofangreindar tillögur byggðar á vinnu verkefnahópsins.



Dagur B. Eggertsson

