

**Borgarstjórn**  
**16. október 2018**

## **Tillaga borgarfulltrúa Samfylkingar, Viðreisnar, Pírata og Vinstri grænna um innleiðingu þjónustustefna**

Borgarstjórn samþykkir að leggja aukna áherslu á innleiðingu þjónustustefnu borgarinnar með sérstakri áherslu á notendamiðaða nálgun í nærþjónustu við borgarbúa, skilvirkar rafrænar lausnir, fækkun skrepa og einföldun ferla í allri þjónustu borgarinnar, þar með talið skipulags- og byggingarmálum, skóla- og frístundamálum, velferðarmálum sem og öðrum þjónustubáttum við íbúa og atvinnulíf. Tillögur að útfærslu ásamt verk-, tíma- og kostnaðaráætlun verði kynntar fyrir borgarráði. Stofnaður verði stýrihópur skipaður formanni borgarráðs og formanni mannréttinda- og lýðræðisráðs auk hlutaðeigandi formanna fagráða til að styðja við verkefnið og móta nánar forgangsröðun verkefna. Með hópnum starfi skrifstofustjóri þjónustu og reksturs ásamt sviðsstjórum þeirra sviða eftir því sem við á.

### **Greinargerð**

Í meirihlutasáttmála Samfylkingar, Viðreisnar, Pírata og Vinstri grænna er mikil áhersla lögð á að innleiða notendamiðaða nálgun í allri þjónustu við íbúa, einfalda ferla og koma á fót rafrænum lausnum til hægðarauka fyrir íbúa og fyrirtæki borgarinnar. Einnig er mikilvægt að þjónusta borgarinnar við fólk sem er að opna ný fyrirtæki verði framúrskarandi, að útgáfa leyfa verði sneggrí og einfaldari og að Reykjavík hvetji þannig til atvinnu- og verðmætasköpunar.

Þjónustustefna Reykjavíkurborgar sem samþykkt var undir lok ársins 2016 byggir á þessari sömu hugmyndafræði. Stefnan, er mótuð var í framhaldi af skýrslu starfshóps um þjónustuveitingu Reykjavíkurborgar árið 2015, er fyrsta heildstæða stefna borgarinnar um þjónustu og þjónustuveitingu. Með stefnunni má segja að að þjónusta sé í þannig í fyrsta sinn skilgreind sem hluti af kjarnastarfsemi hennar. Stefnan lýsir samræmdri sýn borgarinnar á þjónustuveitingu og hefur notendamiðaða hönnun sem eitt af meginmarkmiðum sínum. Samhliða vinnu við þjónustustefnu á árinu 2016 var stofnuð svokölluð rafræn þjónustumiðstöð sem eining innan skrifstofu þjónustu og reksturs. Einingunni er ætlað að hafa þann megintilgang að þróa og breyta framlínubjónustu borgarinnar á þann veg að sjálfsafgreiðsla verði ávallt fyrsti valkostur borgarbúa þar sem því verður við komið. Stofnun rafrænnar þjónustumiðstöðvar hafði það í för með sér að farið var að líta á rafræna þjónustu og sjálfsafgreiðslu sem fyrsta val íbúa og hún rekin og þróuð á þeim forsendum. Einnig fólst í þessu upphafið að samræmingu á rafrænni þjónustu á milli mismunandi eininga borgarinnar á sama hátt og þjónustustefnan leggur áherslu á að öll þjónustuveiting sé samræmd og hugsuð út frá þörfum og upplifun notandans. Þetta er í takt við þá þróun sem á sér stað hjá flestum framsæknum þjónustufyrirtækjum hér á landi sem annars staðar.

Fyrstu skef rafrænnar þjónustumiðstöðvar í rafvæðingu ferla voru tekin í byrjun árs 2017 og hefur þegar verið lokið við rafvæðingu nokkurra ferla með tilheyrandi endurskoðun verklags. Einkum er um að ræða ferla er tengjast velferðarsviði enda var og er mikill áhugi fyrir hendi innan velferðarráðs og -sviðs um að nota þetta tækifæri til að bæta og nútímavæða þjónustuferla, s.s. aksturs- og ferðaþjónustuumsókn sem er nú orðin rafræn og geta núverandi notendur þjónustunnar sótt um á netinu með rafrænum skilríkjum. Innan skamms verður umsóknin einnig aðgengileg fyrir nýja notendur. Þá er umsókn um fjárhagsaðstoð langt komin í rafvæðingarferli. Aðrar umsóknir velferðarsviði verða svo rafvæddar ein af annarri.

Rafræn þjónustumiðstöð hefur komið að verkefnum um allt borgarkerfið s.s. hjá umhverfis- og skipulagssviði og má í því sambandi nefna vinnu við birtingu úttektarskýrslu Heilbrigðiseftirlits og ferla þar í kring. Á næsta ári er síðan samkvæmt áætlun stefnt að því að klára tvö stór verkefni auk nokkurra smærri. Þau stærstu eru annars vegar fyrsta útgáfa af svokölluðum mínum síðum þar sem íbúar og fyrirtæki eiga að geta haft heildaryfirlit yfir það sem að þeim snýr hjá borginni og hins vegar rafvæðing fjárhagsaðstoðar velferðarsviðs.

Innleiðing þjónustustefnu Reykjavíkurborgar hófst í lok árs 2017 og er farin sú leið að vinna innleiðingu í fyrirfram skilgreindum sprettum og með aðferðafræði notendamiðaðar hönnunar. Þar er lögð áhersla á samkennd með notendum og starfsfólki, nýsköpun og upplifun notenda á öllu ferli þjónustuveitingar. Stuðst er við þverfaglega teymisvinnu sem leitast við að sprengja upp hina hefðbundnu stofnanahugsun. Þannig fást ný sjónarhorn og ný sýn á gömul vandamál sem skilar auknum ávinningi, betri rekstri og hlúir jafnframt að skapandi og lausnamiðaðri hugsun til lengri tíma. Skilgreindar hafa verið svokallaðar erkitýpur notenda þjónustunnar og eru allir ferlar er tengjast hverri og einni skoðaðir í einu. Þegar er tveimur fösúm lokið og fyrir liggja fyrstu umbótaverkefni sem hrinda þarf í framkvæmd.

Ljóst er að umbreyting á þjónustu borgarinnar er gríðarlega umfangsmikið verkefni og eitt af forgangsmálum meirihluta Samfylkingar, Viðreisnar, Pírata og Vinstri grænna. Þær innleiðingarátlanir er nú liggja fyrir voru unnar á síðasta kjörtímabili og endurspeglar því ef til vill ekki sömu áherslur og núverandi meirihluti hefur sett fram. Hér er því lagt til að þær átlanir verði endurskoðaðar í ljósi nýrra áherslna og forgangsröðunar.