



# Ársskýrsla 2020

## Skrifstofa stjórnsýslu

[reykjanesbaer.is](http://reykjanesbaer.is)



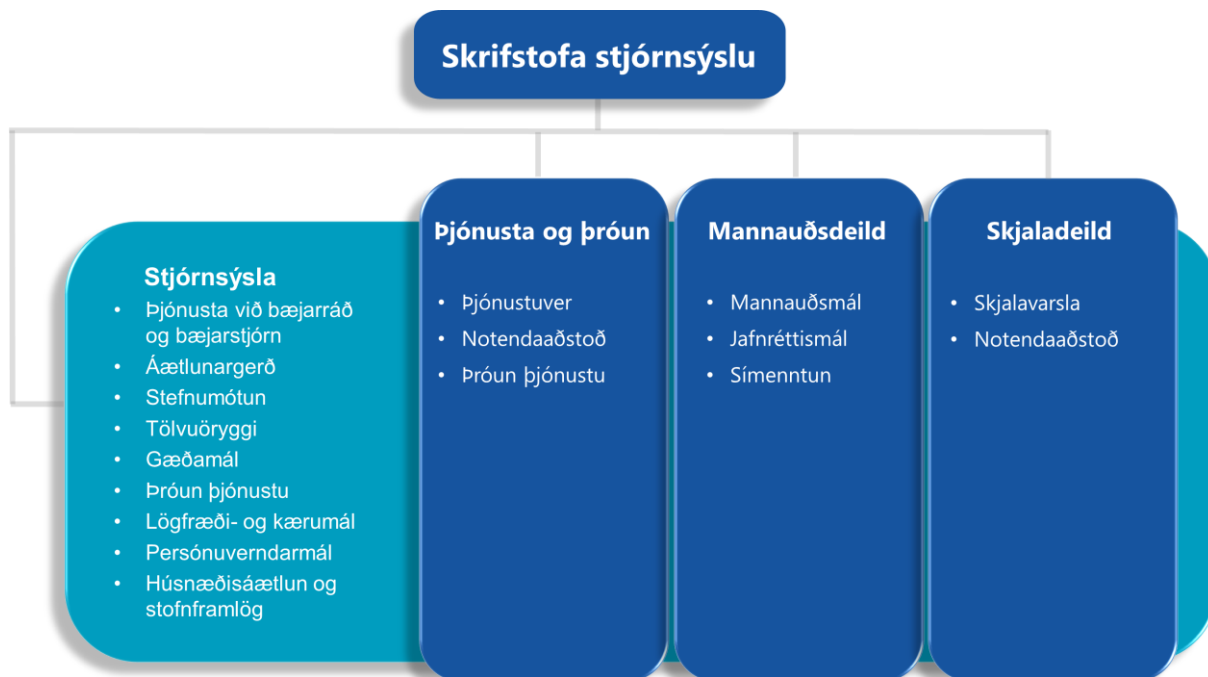
# Ársskýrsla 2020

## Skrifstofa stjórnsýslu

Reykjanesbæ, 2. febrúar 2020

## Inngangur

Nýtt stjórnskipulag Reykjanesbæjar var samþykkt á hátíðarfundum bæjarstjórnar í Stapa þann 11. júní 2019. Stjórnskipulagið tók gildi 1. september 2019. Samkvæmt breyttu stjórnskipulagi er skrifstofa stjórnarsýslu nú ein af þremur deildum stjórnarsýslusviðs Reykjanesbæjar.



## Hlutverk og markmið skrifstofu stjórnarsýslu

Markmið skrifstofunnar er að hafa forystu í vandaðri stjórnarsýslu Reykjanesbæjar og finna leiðir til að þróa vinnuaðferðir og auka rafræna stjórnarsýslu. Skrifstofan skal annast þjónustu við bæjarráð og bæjarstjórn, sjá um lögfræði- og kærúmál, sinna mannauðs-, jafnréttis- og símenntunarmálum og innleiða gæðahandbók á öllum fagsviðum. Skrifstofan skal tryggja vandaða skjalavörslu og ber ábyrgð á persónuverndarmálum í sveitarfélaginu. Þá skal skrifstofan tryggja utanumhald og umsjón með tölvu- og tölvuöryggismálum, notendapjónustu og þróun í notkun tölvu- og upplýsingatækni hjá sveitarfélaginu.

## Yfirlit ársins 2020

Árið 2019 var viðburðarríkt ár hjá skrifstofu stjórnarsýslu og einkenndist árið af skipulagsbreytingum (svo sem fram kemur í framangreindum inngangi) og breytingum í starfsmannahaldi. Að þessu leyti var árið 2020 ekki jafn viðburðaríkt. Stöðugleiki einkenndi rekstur og starfsemi skrifstofu stjórnarsýslu árið 2020. Engar breytingar voru á störfum stjórnenda og lykilstarfsmanna á skrifstofu stjórnarsýslu á árinu 2020 og voru engar nýjar ráðningar í störfum stjórnenda eða lykilstarfsmanna á árinu utan þeirra sem ákveðnar voru á árinu 2019.

Þann 15. október 2019 var Unnar Steinn Bjarndal hrl. ráðinn tímabundið í starf bæjarlögmanns Reykjanesbæjar í afleysingum fyrir Ásbjörn Jónsson hrl. bæjarlögmann. Á haustmánuðum ársins 2020 ákvað bæjarráð að framlengja ráðningu Unnars Steins tímabundið til 15. október 2021. Starf bæjarlögmanns og skrifstofustjóra skrifstofu stjórnarsýslu verður auglýst laust á árinu 2021.

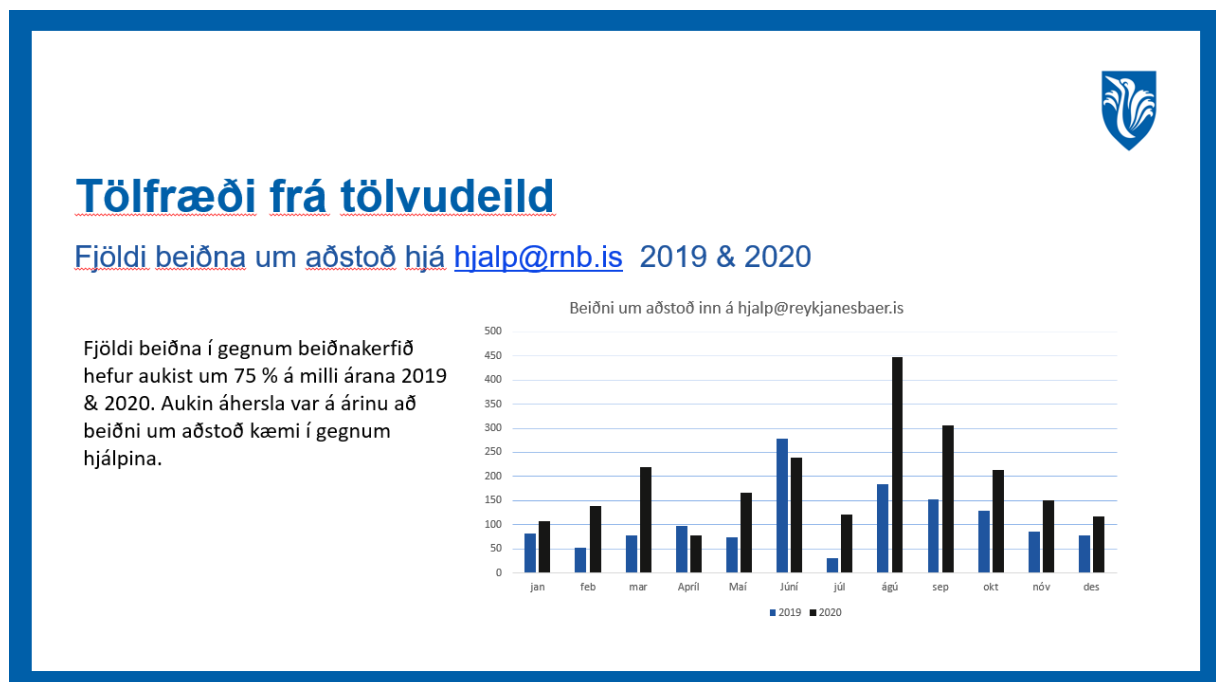
Í lok árs 2019 voru þjónustuver og upplýsingatæknideild sameinuð í nýja deild sem fékk nafnið Þjónusta & þróun. Á sama tíma tók Jóna Hrefna Bergsteinsdóttir við starfi sem deildarstjóri deildarinnar. Sú ráðning hefur nú verið framlengd ótímabundið. Þá var Áslaug Þ. Guðjónsdóttir Luther ráðin sem teymisstjóri í Þjónustu & þróun á árinu.

Samhliða framangreindum breytingum tók Magnús B. Hallbjörnsson, sem gegnt hafði starfi deildarstjóra upplýsingatæknideildar, við starfi verkefnastjóra tölvu- og upplýsingatækniöryggis hjá Reykjanesbæ.

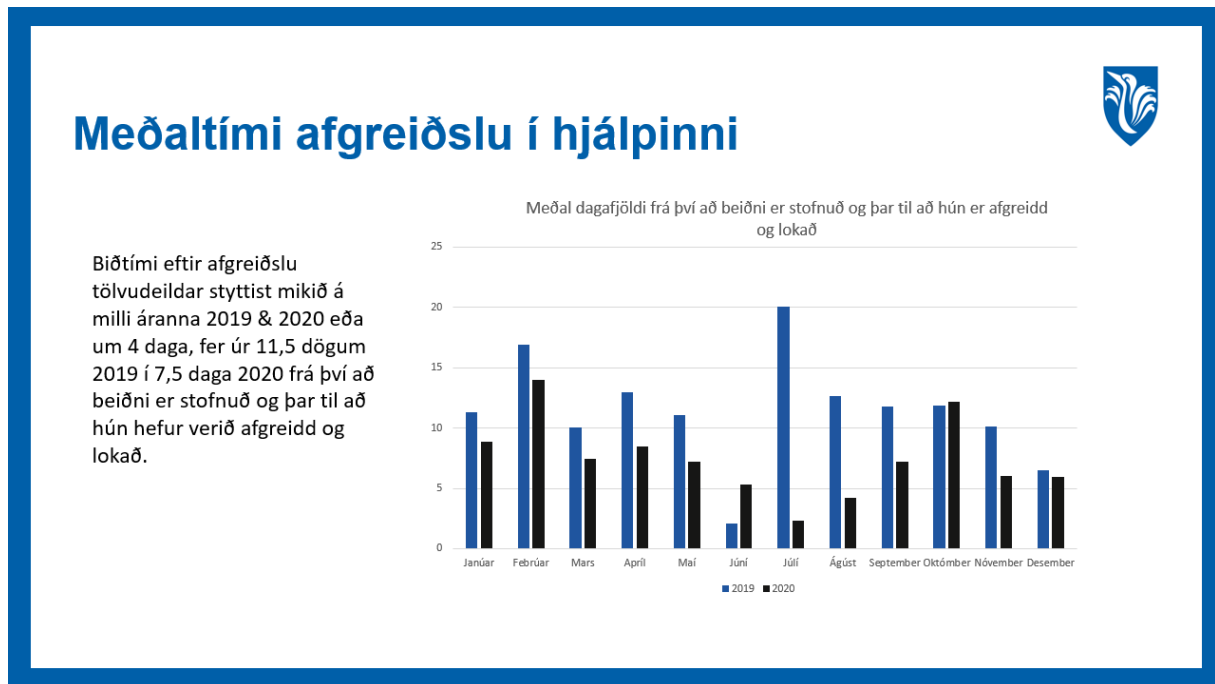
Þann 1. janúar 2020 tók Aðalheiður Júlírós Óskarsdóttir við starfi verkefnastjóra gæðamála. Hún hafði áður gegnt ýmsum störfum hjá sveitarfélaginu, m.a. í þjónustuveri. Sú ráðning hefur nú verið framlengd ótímabundið.

Heimsfaraldur Covid-19 setti mark sitt á starfsemi skrifstofu stjórnarsýslu á árinu 2020. Starfsmenn skrifstofu stjórnarsýslu voru margir hverjir í fjarvinnu svo vikum og mánuðum skipti. Reyndi á tölvu- og upplýsingatækni sveitarfélagsins og eru flestir sammála um að sveitarfélagið hafi verið tilbúið að mæta þeim áskorunum sem fylgja heimsfaraldri.

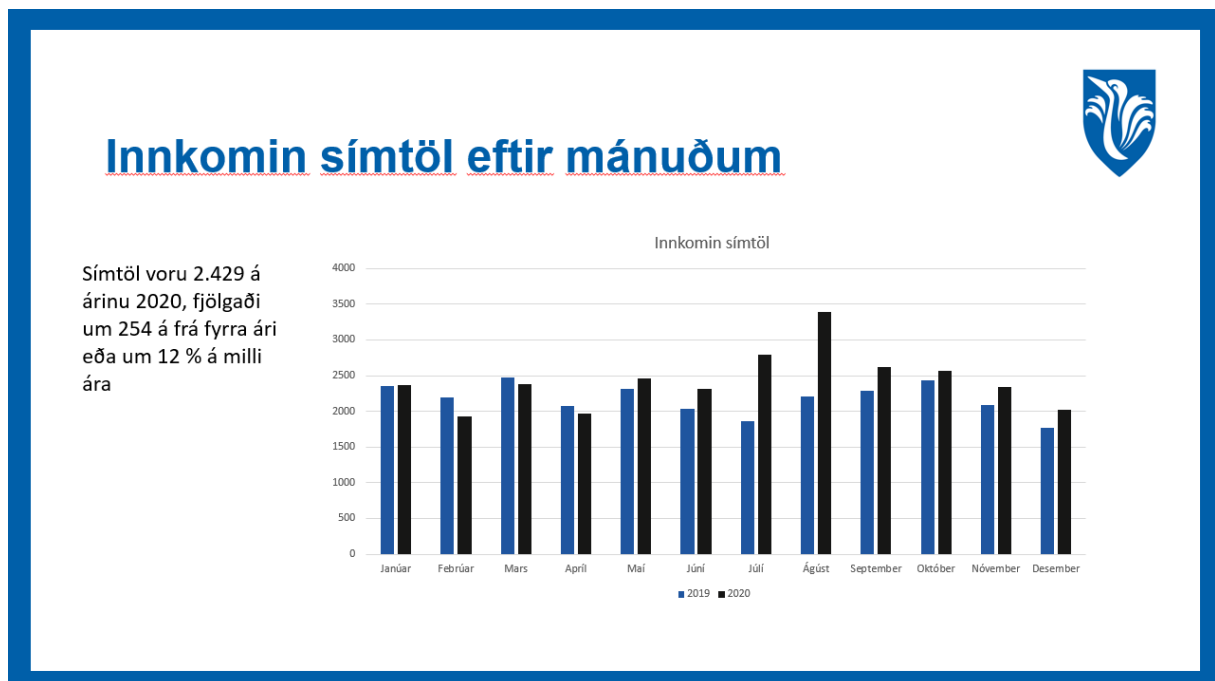
Eins og sjá má á myndinni hér að neðan fjölgaði beiðnum um aðstoð hjá [hjalp@rnb.is](mailto:hjalp@rnb.is) til muna:



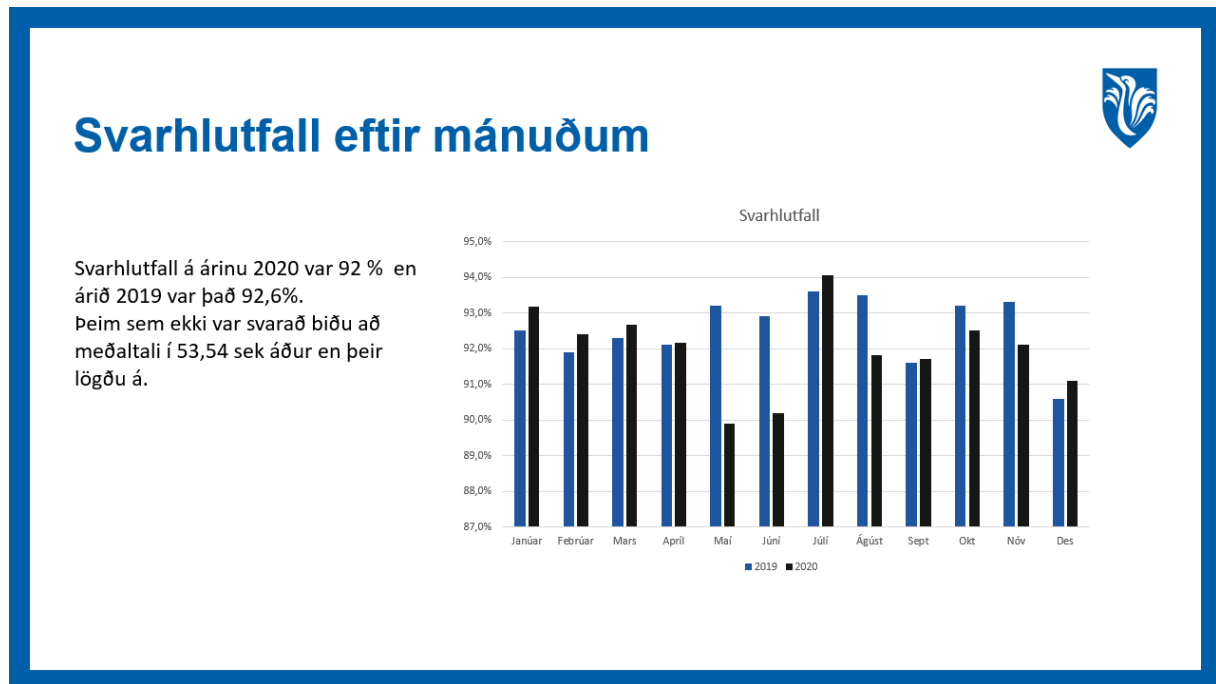
Biðtími eftir afgreiðslu stýttist á sama tíma til muna eða úr 11,5 dögum árið 2019 í 4 daga árið 2020:



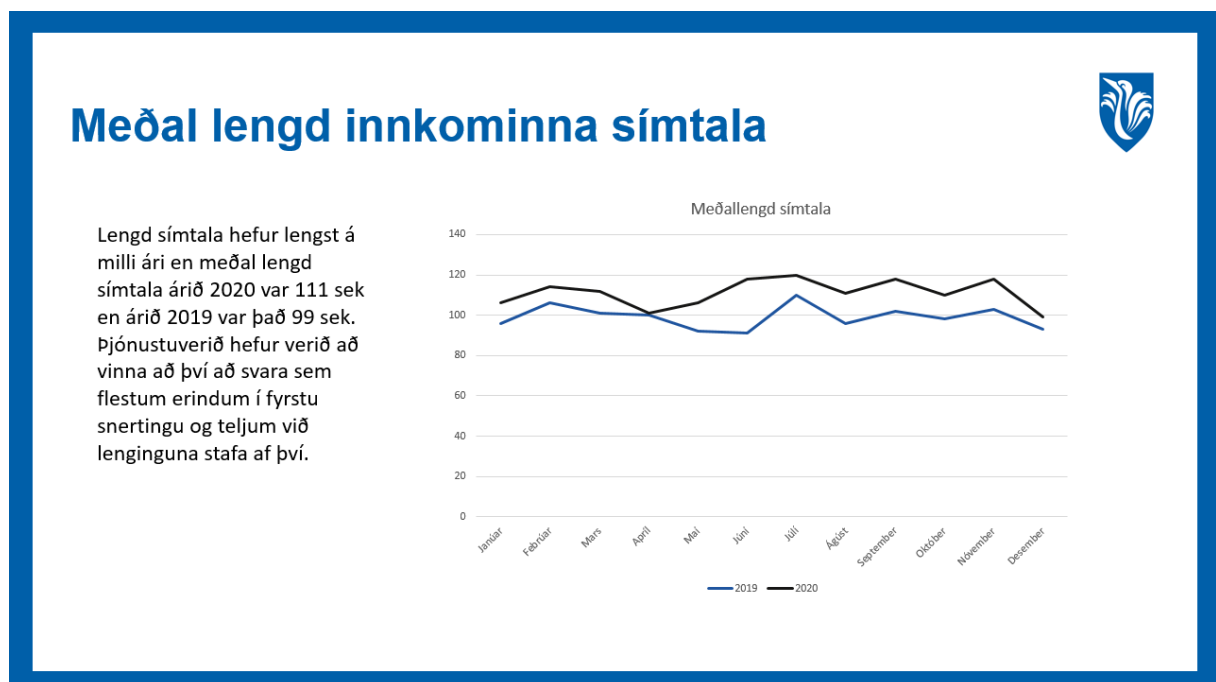
Aukin heimavinna starfsmanna sveitarfélagsins hafði einnig þau áhrif að verkefnum þjónustu & þróunar fjölgaði til muna og má með sanni segja að deildin hafi staðist prófið með sóma. Eins og sjá má á neðangreindri mynd fjölgaði innkomnum símtölum í þjónustu & þróun um 254 frá fyrra ári eða um 12%.



Svarhlutfall hefur ekki lækkað marktækt á milli ára, þó svo að símtölum hafi fjölgað til muna.



Lengd símtala hefur lengst á milli ára eins og sést á myndinni hér að neðan:



## Skjaladeild

Árið 2020 var undarlegt eins og hjá flestum sökum heimsfaraldurs og hafði áhrif á vinnu starfsmanna skjaladeildar og var skjalastjóri í mikilli fjarvinnu ásamt öðrum skjalaverði deildarinnar. Samþykkt fyrir rafrænum skilum skjalakerfis grunnskólanna var samþykkt í ágúst sem er fagnaðarefni. Sökum fjöldatakmarkana hefur innleiðing hjá grunnskólunum ekki gengið samkvæmt áætlun en vonir standa til að breyting verði á því fljótlega. Mikið hefur verið unnið í gæðaferlum á árinu með verkefnastjóra gæðamála og sú vinna heldur áfram. Signet transfer komst í mikla notkun á árinu og tók skjaladeild á móti flestum gögnum rafrænt þar í gegn sem færir okkur enn nær rafrænni stjórnsýslu. Flutningur elstu málaskrár sveitarfélagsins fór í vinnslu í desember og verður sú vinna kláruð í febrúar ef allt gengur vel. Skjaladeild naut starfskrafta sumarstarfsmanns í gegnum námsmannaátak og reyndist það verkefni báðum aðilum vel.

## Þjónusta & þróun

Segja má að árið 2020 hafi í senn verið viðburðaríkt, fjölbreytt og skemmtilegt en að sama skapi áskorun fyrir nýja deild þjónustu & þróunar. Skipulagsbreytingar sem ákveðnar voru af bæjarstjórn í júní 2019 komu til framkvæmda í upphafi árs 2020 þar sem þjónustuver og upplýsingatæknideild sameinuðust undir heitinu þjónusta & þróun.

Með sameiningunni voru þjónustuver og tækniþjónusta sameinuð en jafnframt fer deildin fyrir stafrænni framþróun sveitarfélagsins.

## Starfsfólk

Þjónustustjóri var ráðin deildarstjóri þjónustu & þróunar og störfuðu þrír starfsmenn í þjónustuveri og tveir í tækniþjónustu. Fljótlega var ráðið í stöðu teymistjóra. Með því að sameina þessar tvær einingar hefur skapast tækifæri til að færa verkefni á milli þjónustuvers og tækniþjónustu og nýta þannig mannauð deildarinnar enn betur.

Þrír starfsmenn voru ráðnir til deildarinnar í sumarstörf, deildin fékk einnig tvo starfsmenn frá samstarfsverkefni VMST og Reykjanesbæjar síðasta haust í sex mánuði.

Fastráðnum starfsmönnum hefur því ekki fjölgað við sameininguna þar sem þjónustufulltrúar voru áður fjórir ásamt þjónustustjóra og starfsmenn í notendabjónustu tveir árið 2019.

## Áskoranir 2020

Þjónusta & þróun lagði áherslu á árinu á að skrifa ferla deildarinnar inn í gæðakerfi. Meðfram þeirri vinnu var farið í umbótavinnu við að einfalda og aðlaga alla verkferla.

Heimsfaraldur hafði sannarlega áhrif á starfsemi þjónustu & þróunar. Mikið mæddi á starfsmönnum tækniþjónustu þegar fjöldi starfsmanna sveitarfélagsins fór í heimavinnu og vantaði til þessi tæki, tól og kerfi. Teams og Global Protect (heimatengingar) voru settar upp á vélar og reynt var að virkja sem flesta til að aðstoða við þessa vinnu, þannig að starfsmenn gætu stundað vinnu heiman frá sér. Í febrúar og mars voru beiðnir til tækniþjónustu um 170% fleiri en árið áður, en á árinu var einnig lögð aukin áhersla á að allar beiðnir til tækniþjónustu kæmu í gegnum beiðnakerfi.

Þjónustuverinu var lokað í fyrstu bylgju faraldursins og þurfti að finna nýjar leiðir til að þjónusta íbúa. Lærdómur þessara vikna var sá að margir íbúar geta ekki nýtt sér aðrar þjónustuleiðir en að koma í þjónustuverið og fá aðstoð frá þjónustufulltrúum, m.a. vegna tungumálaerfiðleika. Af þeim sökum var lögð mikil áhersla á að halda þjónustuverinu opnu í næstu bylgju faraldursins sem kom um haustið.

Starfsfólk þjónustu & þróunar hefur staðið sig vel við að veita góða þjónustu á erfiðum tímum. Í lok árs var gerð þjónustukönnun fyrir þjónustuverið þar sem fram kom að um 75% svarenda upplifði mjög góða eða góða þjónustu frá þjónustuveri Reykjanesbæjar.

Gott samstarf var við önnur sveitarfélög um stafræna þróun sveitarfélaga. Samband íslenskra sveitarfélaga leiðir það samtal en sveitarfélögin fengu styrk frá ríkinu að upphæð kr. 100 milljónir til verkefnisins og var ákveðið að nýta þá fjármuni til að þróa stafræna umbreytingu á fjárhagsaðstoð sveitarfélaga, sem mun koma til framkvæmda 2021.

## Verkefni 2020

Sameining deildanna var og er stórt verkefni ásamt breyttum og endurbættum verkferlum sem áður hefur verið minnst á. Við þróun og þjálfun starfsfólks hefur ennfremur verið áskorun að deila upplýsingum og þekkingu á milli aðila á tímum þar sem ekki hefur verið hægt að hittast nema á fjarfundum.

Á árinu stóð þjónusta & þróun fyrir nýjungum eins og að innleiða rafrænar undirskriftir og eru nú allar fundargerðir nefnda og ráða undirritaðar rafrænt. Einnig er verið að nýta rafrænar undirskriftir fyrir ráðningarsamninga.

Tölvuaðstoð er í meira mæli orðin rafræn. Aðstoð er að stórum hluta í gegnum fjartengingar (remote) og notast tæknipjónustan við myndbönd til kennslu sem send eru út til notenda.

Þjónusta við notendur fjárhagsaðstoðar er orðin mun rafrænni. Sem dæmi má nefna að fyrir Covid þurfti fólk að koma í þjónustuver og skrá sig á fjárhagsaðstoð í hverjum mánuði en í dag er nóg að skila inn staðgreiðsluskrá inn á „mínar síður“ mánaðarlega.

Algengustu umsóknir voru þýddar yfir á ensku og pólsku á mínum síðum.

Íbúar geta nú skráð inn kreditkortanúmer á „mínar síður“ og valið hvaða gjöld á að greiða með kreditkort. Einnig geta íbúar skoðað öll gjöld og reikninga frá Reykjanesbæ inni á „mínum síðum“ á mínu Reykjanesi.

Verkefnið „Sterkari framlína í krafti fjölbreytileikans“, sem er samstarfsverkefni velferðarsviðs og þjónustu & þróunar, var hrundið af stað á árinu. Verkefnið er styrkt af ríkinu þar sem rík áhersla er lögð á að styrkja framlínuþjónustu og auka þjónustu til íbúa í fyrstu snertingu. Verkefnið kemur til framkvæmda á árinu 2021.

## Þjónustustefna Reykjanesbæjar

Á seinni hluta árs var gerð þjónustustefna sem á síðari stigum varð að þjónustu- og gæðastefnu. Reykjanesbær er þjónustuaðili sem leggur áherslu á að veita íbúum aðgengilega, fjölbreytta og framúrskarandi þjónustu. Allt starfsfólk þarf að vera samstíga í því að veita góða þjónustu, enda felst stærstur hluti starfsemi bæjarins í þjónustu með einum eða öðrum hætti. Stefnan fer fyrir nefndir í byrjun árs 2021 og verður kynnt og innleidd í framhaldinu.

Íbúar og gestir eru viðskiptavinir Reykjanesbæjar og eiga rétt á að vita hvers er að vænta þegar sóst er eftir þjónustu. Þjónustustefna lýsir samræmdri sýn á það hvað þjónustuveiting snýst um. Þannig nýtist hún starfsfólki við dagleg störf um leið og hún setur viðmið og mælikvarða um þjónustu bæjarins. Í stefnunni eru settir fram leiðarvísar þjónustu sem mynda grunn þjónustustefnunnar.



Þjónustu- og gæðastefnan skiptist í þrjú 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 bæjarins og gæðastýra. 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. Sveigjanleiki felst í því að taka mið af fjölbreyttum og ólíkum þörfum íbúa við þjónustuveitingu og veita þjónustu í gegnum rafrænar lausnir eða á vettvangi þar sem notandinn er staddur hverju sinni.



## Að lokum

Þjónusta & þróun vinnur að markmiðinu að færa Reykjanesbæ inn í framtíðina með því að undirbyggja stafræna vegferð og þjónustumiðaða nálgun þar sem notandinn er í fyrsta sæti. Við höldum áfram góðu samstarfi við önnur sveitarfélög, því saman komumst við mun lengra í stafrænni þróun.

## Gæðamál

### 1. Ársskýrsla gæðamála

Ákveðin tímamót urðu hjá Reykjanesbæ við upphaf ársins 2020 þegar byrjað var á vinnu við að skrifa og innleiða gæðahandbók en Reykjanesbær hefur ekki verið með virkt gæðakerfi sem heldur utan um ferla og gæðaskjöl til þessa. Tekin var ákvörðun um að innleiða gæðakerfið CCQ frá Origo sem inniheldur sjö sjálfstæðar einingar, þar á meðal gæðahandbók. Verkefnastjóri gæðamála stýrði verkefninu í samvinnu við starfsmenn Reykjanesbæjar. Eitt stöðugildi tilheyrði verkefninu en velferðarsvið réð einn starfsmann í sumarstarf í gegnum starf með styrk. Sá starfsmaður sá um að greina og skrifa ferla hjá velferðarsviði og skilaði sú vinna sér því velferðarsvið, fyrir utan skrifstofu stjórnsýslu, er komin hvað lengst í sinni vinnu hvað gæðahandbókina varðar.

#### 1.1 Innleiðing gæðahandbókar og gæðakerfis

Verkefnastjóri sá um innleiðingu gæðahandbókarinnar og gæðakerfisins. Þar á meðal var verkefnastjóri með kynningu á stjórnendadegi í maímánuði en alls má telja um 22 formlegar kynningar og fræðslufundi fyrir stjórnendur og almenna starfsmenn sem náðu yfir allt árið. Snemma á árinu tók stefnan á innleiðingunni miklum breytingum í ljósi heimsfaraldurs og urðu kynningar og fræðslur að vera rafrænar í gegnum forritið Teams. Segja má að þessar aðstæður hafi hægt á innleiðingarferlinu en það tókst vel og voru starfsmenn fljótir að aðlagast breyttum aðstæðum.

#### 1.2 Þróun gæðakerfisins

Eftir því sem ferlavinnan þróaðist kom í ljós þörf fyrir meiri notkun á gæðakerfinu en gert var ráð fyrir í byrjun árs. Vöntun hefur verið á miðlægum grunni fyrir ýmis verkefni og sáu starfsmenn tækifæri í gæðakerfinu. Persónuverndarfulltrúi innleiddi vinnsluskrár í eininguna *Frávikagreining*, þjónusta og þróun sýndi áhuga og byrjaði undirbúning á einingunni *Eignastjórnun* til þess að stýra eignum eins og tölvubúnaði. Eignastjórnun heldur utan um eignir með staðsetningu, stöðu, útláni á starfsmann og fleira. Gert er ráð fyrir fullri notkun á einingunni í byrjun árs 2021. Að auki sýndu persónuverndarfulltrúi, þjónusta og þróun og öryggis- og vinnuverndarfulltrúi áhuga á einingunni *Ábendingakerfi*. Byrjað var á undirbúningi fyrir innleiðingu á þeirri einingu í lok árs 2020 og stefnt er á að byrjað verði að nota hana 2021. Ábendingakerfið heldur utan um ábendingar, bæði frá íbúum og starfsmönnum og getur ábyrgðarmaður fylgt ábendingu eftir með skráningu úrlausna. Allar þessar einingar eru með möguleikann á að taka út tölfræði sem auðveldar stjórnendum að halda utan um og að sjá tækifæri til umbóta með ákveðna þætti í þjónustunni við íbúa og starfsmenn sveitarfélagsins.

#### 1.3 Framvinda markmiða 2020

Eitt af markmiðum ársins 2020 var að uppbygging gæðahandbókarinnar yrði tilbúin. Eftir reynslu af ferlavinnunni og gæðakerfinu sjálfu kom í ljós að uppbyggingin mun vera stöðugt í þróun eftir því sem fleiri ferlar verða til og nýjar uppfærslur á kerfinu koma.

Yfirferlar mannauðsdeildar voru útgefnir, rétt eins og markmið fyrir 2020 gerði ráð fyrir, ráðningarferill, móttaka nýrra starfsmanna og starfslok. Einnig byrjuðu öll svið á grunnvinnu í undirbúningi fyrir ferlagreiningu en misjafnt var á milli sviða hversu langt sú vinna komst. Hér spilar inn í tími og svigrúm frá öðrum verkefnum starfsmanna sviðanna til að vinna að verkefninu með verkefnastjóra gæðamála.

Það voru ekki mörg markmiðin fyrir árið 2020 enda var verkefnið að mestu í innleiðingarfasa en með nýju ári er gert ráð fyrir að gæðahandbókin og gæðakerfið í heild verði orðið yfirgrípsmeira við lok árs 2021.

## Persónuvernd

- Allar vinnsluskrár eru nú komnar í gæðakerfi Reykjanesbæjar undir Frávikagreining. Skiptast þær í 56 flokka. Byrjað var á úttekt á vinnsluskrám grunnskólanna (7) ásamt vinnsluskrám skrifstofu stjórnarsýslusviðs.
- Reglur (6) sem snúa að persónuvernd komnar inn í Gæðahandbókina.
- Yfirferð/samræmingu lokið á eyðublöðum/umsóknum m.t.t. laga sem falla undir viðkomandi vinnslu og texta sem er að finna á vef Reykjanesbæjar. Lokið við að samræma útlit, umsóknir flestar á MittReykjanes.is, einhverjar eru enn í prentvænni útgáfu á Reykjanesbaer.is. Nokkrar umsóknir eru til í Gæðahandbókinni vegna skjólstæðinga sem geta ekki notað MittReykjanes.is (starfsfólk velferðarsviðs hefur aðgang að þessum umsóknum).
- Útbúið fræðslumyndband sem stjórnendur geta notfært sér þar sem ekki var hægt að vera með fjölmenna fræðslufundi á þessu ári.
- Veitt ráðgjöf vegna ýmissa mála til starfsmanna Reykjanesbæjar og annarra sveitarfélaga og stofnana sem eru með samning um störf persónuverndarfulltrúa.
- Útbúnar skýrslur í samráði við viðkomandi stjórnanda þegar upp komu öryggisbrestir, stjórnendur frá Reykjanesbæ og öðrum sveitarfélögum/stofnunum sem eru með samning.
- Veitt ráðgjöf og aðstoð við mat á áhrifum sbr. 35. gr. reglugerðarinnar.

## Tölvu- og upplýsingatæknimál

Netþjónabúnaður, sem sér um sýndarumhverfi, var uppfærður og er nú allt uppfært í nýjstu útgáfu og búnaður nýr.

Unnið var að framgangi Upplýsingatæknistefnu Reykjanesbæjar og innleiðing á Office 365 (Microsoft 365 eins og það kallast núna) haldið áfram, sett upp afritun á gögnum í skýinu á báðum tenöntum. Sett var upp ný símsstöð í ráðhúsinu sem kemur til með að leysa þá gömlu af. Stapaskóli, Myllubakkaskóli og Tjarnarsel eru komin inn á hana.

Nýr Stapaskóli net- og tölvuvæddur á árinu með nýjasta búnaði. Stapaskóli tengdur í gegnum Akurskóla á 10 Gbit link við ráðhúsið, miðjusviss í Akurskóla uppfærður í tengslum við það. Einnig þurfti að uppfæra stjórnþjónbúnaðinn fyrir þráðlausu netið vegna búnaðar sem settur var í Stapaskóla og skipta út 70 punktum víðsvegar á neti bæjarins.

Aðstoðað við að koma starfsmönnum inn í Teams og í heimavinnu vegna Covid. Við þá vinnu kom í ljós að kerfi bæjarins voru vel undir það búin.

Móta samvinnu við aðrar deildir bæjarins sérstaklega þjónustu og þróun vegna breytinga á skipulagi sem gerðar voru síðla árs 2019.

Að öðru leyti var unnið að venjubundnum verkefnum, viðhaldi og eftirliti með net-, tölvu og öryggiskerfum ásamt því að veita öðrum deildum ráðgjöf.

## **Mannauðsdeild**

### **Inngangur**

Í þessari starfsskýrslu er að finna yfirlit yfir helstu mál og verkefni mannauðsstjóra á árinu 2020. Á sviðinu störfuðu Kristinn Óskarsson mannauðsstjóri og Helga María Finnbjörnsdóttir mannauðsáðgjafi.

### **Gæðamál**

Á árinu hefur mikil vinna við gæðastarf verið unnin við hina ýmsu mannauðsferla. Sú vinna hefur að miklu leyti verið unnin í samstarfi við gæðafulltrúa bæjarins. Sú vinna hefur verið unnin með það að leiðarljósi að allir stjórnendur geti nálgast leiðbeiningar við hina ýmsu mannauðsferla miðlægt og að vinnulag sé staðlað í mikilvægum verkefnum stjórnenda. Sú vinna hefur gegnið vel og nú geta stjórnendur nálgast vinnureglur, verklagsreglur og öll skjöl tengd ákveðnum ferlum í CCQ. Helstu ferlar sem hafa verið unnir eru ráðningarferlið, áminningarferlið, móttaka nýliða, starfslok o.fl.

### **Ráðningarferlið**

Á árinu 2020 var ráðningarferlið sett upp í staðlað ferli. Nú geta stjórnendur nálgast ráðningarferlið í gegnum gæðakerfi bæjarins, CCQ. Með skýru ráðningarferli geta stjórnendur unnið að sínu ráðningarferli á staðlaðan og faglegan hátt. Öll skjöl er tengjast ráðningarferlinu, allt frá gerð starfslýsingar og gerð auglýsingar til tilkynningar til annarra umsækjenda og gerð ráðningarsamninga.

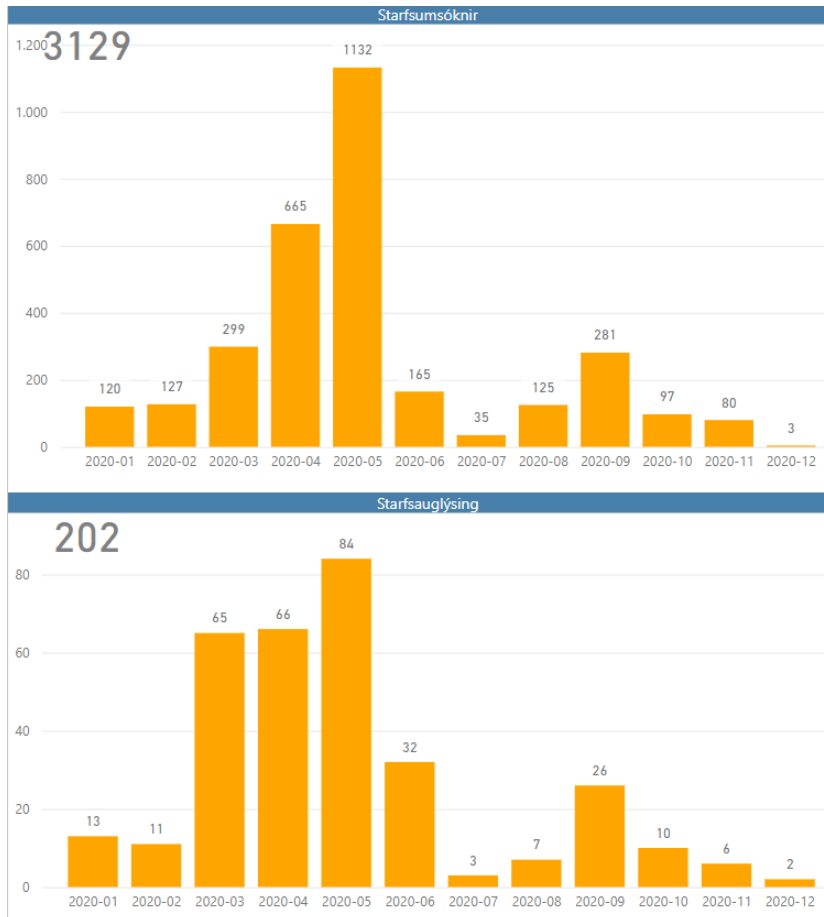
### **Móttaka nýliða**

Ferlið við móttöku nýliða er nú staðlað, skýrt og aðgengilegt í gæðakerfi Reykjanesbæjar. Sá ferill var unninn í samráði við launadeild og þjónustu & þróun. Nú eiga stjórnendur ekki að vera í neinum vafa um hvaða gögnum þarf að skila við ráðningu nýs starfsfólks og hvenær eða hvaða ferli er við pöntun búnaðar eða aðgengi að kerfum. Skýru og aðgengilegu ferli er ætlað að styðja við góða innleiðingu nýrra starfsmanna hjá bæjarfélaginu.

Sumarið 2020 réð mannauðsdeildin sumarstarfsmann sem hafði það hlutverk að útbúa nýliðabækling fyrir nýtt starfsfólk ráðhússins. Bæklingurinn inniheldur allar nauðsynlegar upplýsingar fyrir nýjan starfsmann í ráðhúsinu, t.d. varðandi mötuneyti, staðsetningu og notkun fundarherbergja o.fl. Þar að auki er þar kynning á starfsemi allra sviða bæjarins. Þrátt fyrir mikið framfaraskref við gerð nýliðabæklings þá þarf að einhverju leyti að endurskoða hann en sú vinna er á áætlun á öðrum ársfjórðungi ársins 2021.

## Ráðningar

Á árinu 2020 voru engar ráðningar útvistaðar til annarra ráðningarstofa en stjórnendur nutu stuðnings og aðkomu mannauðsdeildar þegar þess þurfti. Á árinu voru auglýst 202 störf laus til umsóknar og voru 3.129 umsækjendur um störf. Þar var mestur fjöldi umsækjenda um sumarstörf í sumarátaki Reykjanesbæjar í gegnum vinnuskólann og önnur störf þvert yfir hjá Reykjanesbæ með stuðningi Félagsmálaráðuneytisins. Þar að auki voru 324 umsóknir í gegnum almennar umsóknir. Meðalaldur umsækjenda um störf var 27,9 ára.



Meðfylgjandi mynd sýnir dreifingu auglýsinga og umsókna yfir árið. Í mars og apríl voru auglýstar lausar til umsóknar kennarastöður í grunnskólum. Í maí fóru auglýsingar um sumarstörf í loftið. Það má því sjá að þessir mánuðir eru miklir álagstímar hjá mannauðsdeild þar sem allar auglýsingar eru yfirfarnar og stofnaðar af mannauðsráðgjafa. Þar að auki er mannauðsdeildin ráðgefandi í úrvinnslu umsókna og ráðningaferlinu öllu.

## Mælaborð mannauðs

Allt árið var unnið að uppsetningu mælaborðs mannauðs þar sem hægt er að fylgjast með þróun og stöðu helstu mannauðsmælikvarða hjá bæjarfélaginu. Sem dæmi um mælikvarða er fjöldi starfsfólks eftir ráðningartegund, veikindahlutfall, starfsmannavelta, fjöldi ráðninga og umsækjenda o.fl. Mikil vinna hefur farið í að setja upp miðlægar tengingar við helstu kerfi er innihalda mikilvægar starfsmannaupplýsingar, s.s. Navision, Kjarna og Vinnustund. Miklar framfarir hafa orðið á árinu í þessari vinnu og telur þar hæst að geta skoðað þessi gögn og upplýsingar á einum stað og tengt þær saman úr mörgum kerfum. Þessi vinna er komin langt og má segja að henni ljúki aldrei þar sem við

gerum ráð fyrir að mælaborðið verði að mörgu leyti í stöðugri þróun. Hins vegar er gert ráð fyrir að formlegri innleiðingu á mælaborði mannauðs verði lokið á fyrsta ársfjórðungi 2021.

## Vinnustaðagreining

Vinnustaðagreining var framkvæmd á haustmánuðum. Hún var lögð fyrir allt starfsfólk Reykjanesbæjar sem er í föstu starfshlutfalli. Svarhlutfallið var 77,8% sem er stórgott. Á myndinni hér að neðan má sjá svarhlutfallið eftir sviðum.

### Svarhlutfall - Svið

Fjármálaskrifstofa	91,7%
Fræðslusvið	75,7%
Reykjaneshöfn	40,0%
Skrifstofa Stjórnsýslusviðs	95,0%
Skrifstofa Súlunnar	92,9%
Umhverfis-og skipulagssvið	78,1%
Velferðarsvið	81,3%

Í kjölfar vinnustaðagreiningarinnar fór mannauðsráðgjafi yfir niðurstöður stofnana með öllum stjórnendum. Lagt var upp með að stjórnendur mundu svo vinna með niðurstöður greiningarinnar innan sinna eininga í samvinnu við starfsfólk. Allir stjórnendur fengu ramma að aðgerðaráætlun þar sem þeir voru hvattir til að forgangsraða aðgerðum í þeim tilgangi að nýta þau tækifæri sem eru til úrbóta. Yfirferð og eftirfylgni aðgerðaráætlanna mun svo fara fram með næstu stjórnendum innan hvers sviðs fyrir sig.

## Stjórnendabjálfun

Nýttir voru tveir hálfir dagar í stjórnendabjálfun fyrir stjórnendur og aðra sérfræðinga. Annar dagurinn var að vori og hinn að hausti en báðir fóru þeir fram rafrænt sökum samkomutakmarkana. Að vori var kynning á nýju gæðakerfi og nethluta ráðningakerfisins Kjarna. Þá var fræðslan einnig nýtt í að kynna þá gæðaferla sem komnir voru inn í CCQ. Þar að auki var vinnustofa á vegum Franklin Covey á Íslandi með áherslu á að fjarstýra breytingum í krísu. Að hausti var einnig aðkeypt fræðsla. Það var Ragnhildur Vigfúsdóttir markþjálfari og viðurkenndur þjálfari fræða Brene Brown sem sá um þjálfunina. Erindið fjallaði um hvernig stjórnendur geta orðið hugrakkari í sínum störfum og þekkt sjálfa sig betur, þ.e. sína styrkleika o.þ.h.

## Ýmis starfsmannamál

Eitt af veigamiklum hlutverkum mannauðsstjóra er að vera stjórnendum til ráðgjafar um ýmis stjórnunar- og mannauðsmál. Þá leita almennir starfsmenn einnig til mannauðsstjóra með mál er snerta skipulag, samskipti og stjórnun. Á árinu 2020 var unnið að mörgum málum, mispungum og þau ýmist til lykta leidd eða komið í farveg.

Mannauðsstjóri hefur yfirsýn og milligöngu um mál sem send eru til trúnaðarlæknis. Fjöldi þeirra mála var með hefðbundnu sniði þetta árið.

Fyrirspurn barst frá Umboðsmanni Alþingis varðandi ákveðna stjórnendaráðningu hjá okkur eftir kvörtun frá þátttakanda í ráðningarferlinu. Eftir tvö minnisblöð frá Mannauðsstjóra úrskurðaði UA að við hefðum uppfyllt allar kröfur sem gerðar eru til opinberra ráðninga og vísaði málinu frá.

## Jafnlaunavottun

Ekki tókst að ljúka úttekt jafnlaunakerfis í desember 2020. Stefnt er að því að klára það fljótt á árinu 2021.

## Stytting vinnuvikunnar

Mannauðsstjóri leiddi miðlægan starfshóp um styttingu vinnuvikunnar ásamt deildarstjóra launadeildar. Þetta var mikil vinna með háu flækjustigi. Í ferlinu komu upp ýmis vandamál og núningsfletir sem reynt var að leysa sem farsællegast úr. Einhverjir starfsmannahópar telja að ferlið og niðurstaðan hefði átt að vera með öðrum hætti en starfshópurinn hélt sig við skýrar línur sem m.a. voru settar af bæjarráði. Á árinu 2021 verður vinnan um styttingu vinnuvikunnar kláruð með vaktavinnufólki.

## Jafnréttisstarf

Mannauðsstjóri er ábyrgur fyrir jafnréttisstarfi Reykjanesbæjar og ber að fylgja eftir jafnréttisáætlun sem samþykkt var í árslok 2019.

## Vinnuverndar og öryggismál

Á árinu 2020 var Theodór Kjartansson ráðinn í starf öryggis- og vinnuverndarfulltrúa. Hann starfar nokkuð sjálfstætt en er á USK sviði með sviðsstjóra sem næsta yfirmann. Unnið er að góðum málum í samstarfi okkar, m.a. skipan öryggisvarða og öryggisnefnda úti í stofnunum, gerð áhættumats og stefnumótun í málaflokkum s.s. um viðbragðsáætlun við einelti, kynbundnu- og kynferðislegu áreiti og ofbeldi og einnig öryggisstefnu. Theodór hefur notið ráðgjafar og samstarfs við verkfræðistofuna Lotu. Mörg verkefni bíða á árinu 2021 m.a. uppsetning myndavéla í grunnskólum.

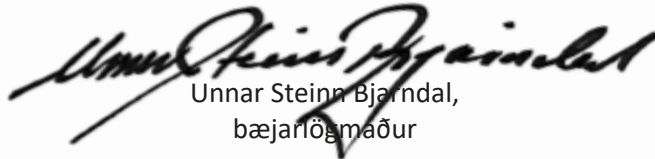
## Niðurlag

Mannauðsdeildin átti í frábæru samstarfi við fjölmarga starfsmenn Reykjanesbæjar, sveitarstjórnarfólk, nefndarmenn, ýmsa hag- og fagaðila og kollega um land allt á árinu. Færum við öllu því góða fólki okkar bestu þakkir fyrir samstarfið.

Undirritaður vill þakka öllu samstarfsfólki á skrifstofu stjórnarsýslu fyrir mikla og óeigingjarna vinnu á erfiðum og skrýtnum tímum í miðjum heimsfaraldri. Það er tilhlökkunarefni að eiga áframhaldandi gott samstarf við starfsfólk skrifstofu stjórnarsýslu á nýju ári – vonandi minna í fjarvinnu og meira í ráðhúsi Reykjanesbæjar.

Ársskýrsla þessi var unnin í samstarfi við stjórnendur á skrifstofu stjórnarsýslu í janúar og febrúar 2021. Öllum þeim sem komu að gerð ársskýrslunnar eru þökkuð vel unnin störf.

**Reykjanesbæ, 2. febrúar 2021,**



Unnar Steinn Bjarnald,  
bæjarlögmaður



REYKJANESBÆR  
Í KRAFTI FJÖLBREYTILEIKANS