



UMSÖGN

Viðtakandi: Borgarráð

Sendandi: Þjónustu- og nýsköpunarsvið

Efni: Umsögn um betri nýtingu á tíma og fjármunum Reykjavíkurborgar

Þann 25. nóvember var eftirfarandi tillögum um betri nýtingu á tíma og fjármunum Reykjavíkurborgar vísað til þjónustu- og nýsköpunarsviðs:

- Nýta gervigreind á markvissan hátt til að spara tíma og kostnað
- Rýna samlegð og samnýtingu framlínuþjónustu
- Rýna fyrirkomulag ræstinga

Meðfylgjandi er umsögn og tillögur sviðsins um áframhaldandi vinnu við þær.

1. Nýta gervigreind á markvissan hátt til að spara tíma og kostnað

Tækifæri til hagræðingar á tíma og fjármunum fyrir borg og borgarbúa með gervigreind og sjálfvirkni má skipta í tvo flokka. Eru það annarsvegar lausnir sem snúa að íbúum og þjónustuegum beint og/eða þegar gervigreind er beitt inni í þjónustuferli við íbúa. Hins vegar þegar gervigreindarlausnir styðja við sérfræðinga borgarinnar við sín störf. Rétt er að hafa í huga að hagnýting gervigreindar felur í langflestum tilfellum í sér einhvers konar fjárfestingar- og/eða rekstrarkostnað, oft umtalsverðan, sem vigta þarf á móti væntu hagræði.

Það sem getur gert gervigreindina að því öflugra tæki sem hún getur orðið er fyrst og fremst fólk sem kann að umgangast hana. Gagnrýnin og ábyrg notkun er lykillinn að gagnlegri notkun á gervigreind. Mikilvægt er að geta metið hvenær og hvernig gervigreind hentar og hvaða afleiðingar notkun hennar getur haft. Til þess að tryggja ábyrga og örugga notkun gervigreindar í opinberri þjónustu skal hafa í huga að:

- Persónuvernd og öryggi gagna verða að vera í forgrunni.*
- Gögn og reiknirit þurfa að vera rýnd til að tryggja réttmæti niðurstaðna.*
- Gagnsæismat er nauðsynlegt við innleiðingu gervigreindar, þ.e. mat á því hvort og hvernig hægt er að skilja virkni gervigreindar, með áherslu á gagnavinnslu, öryggi, rekjanleika og ákvörðunartöku.*
- Notendur þurfa að vita hvenær þeir eiga í samskiptum við gervigreind.*
- Gervigreind tekur aldrei ákvarðanir er snerta réttindi og skyldur borgaranna.*





Þá þarf notkun gervigreindar í starfsemi borgarinnar að vera:

1. Góð fyrir fólk

Nýting gervigreindar þarf að leiða til bættrar þjónustu við notendur.

2. Fyrir öll

Tryggja þarf að gögn sem gervigreind nýtir endurspegli fjölbreytileika notenda.

3. Réttlát

Tryggt er að þjónusta sem nýtir gervigreind sé unnin af heilindum og taki mið af réttindum notenda.

4. Stjórnað af fólki

Ábyrgðaraðilar þjónustu sem nýtir gervigreind skal fylgjast með, grípa inni og bregðast við ef þess þarf.

„Þjónustuvísandi“ tækifæri:

Nýting á gervigreind á reykjavíkurvefnum:

- *Vefaðstoð* er nýtir gervigreind hefur þegar gefið mjög góða raun og notkun aukist jafnt og þétt. Vefaðstoðin flýtir fyrir upplýsingaleit borgarbúa og getur leiðbeint með skilvirkum hætti. Eins hafa notendakannanir sýnt að notendur eru ánægðir með viðbótina og treysta þjónustunni. Hægt væri að auka sýnileika *Vefaðstoðar* og bjóða notendum upp á gervigreindarham á vefsvæði Reykjavíkurborgar, svipað og aðrar stórar upplýsingaveitir eru byrjaðar að gera.

Þróa áfram gervigreindarsamantekt á vef:

- Sem dregur saman upplýsingar og svarar í samfelldu máli ásamt leitarniðurstöðum.

Gervigreind nýtt til að auka gagnsæi til íbúa:

- Til að mynda hvernig fólk getur sótt um þjónustu, ábendingar um hvaða þjónustu fólk hefur rétt á og hvað felst í kostnaði við ákveðna þjónustu.
- Sjálfvirkar ábendingar til fólks, til dæmis varðandi styrki sem íbúar geta átt eða eiga rétt á, svo sem sjálfvirkar áminningar um að það eigi eftir að nýta frístundarstyrk.

Þýðingavél á vefsvæði borgarinnar:

- Þýðingavél á vefsvæði borgarinnar hefur gengið vonum frammar og miklir möguleikar felast í áframhaldandi nýtingu. Sjálfvirkar þýðingar geta reynst vel í allri upplýsingagjöf til borgarbúa og sérstaklega þar sem tilkynnt er um niðurstöður umsókna eða leiðbeiningar tengdar þjónustuveitingu. Hægt væri að greina öll svarbréf borgarinnar og lagt mat á hvort ekki megi nýta sjálfvirkar þýðingar.

Sjálfvirknivæða beiðni um starfsvottorð:

- Sjálfvirknivæða beiðni um starfsvottorð sem margt starfsfólk og fyrrum starfsfólk þarf að óska eftir.

Stuðningur við starfsfólk við úrvinnslu verkefna:

Styðja við gagnabeiðni og tímafrekar fyrirspurnir.

- Spjallmenni fyrir byggingarfulltrúa, skipulagsfulltrúa og aðra aðila í borgarkerfinu sem eru að svara “formlegum fyrirspurnum” og eru undir leiðbeiningaskyldu / skyldu opinberrar stjórnarsýslu.
- Útbúa upplýsingabrunna þar sem spjallmennin hafa aðgang til að leita eftir upplýsingum, en tryggir að þau leiti einungis eftir þeim upplýsingum sem borgin hefur samþykkt að séu réttar og megi nota til að útbúa svör við fyrirspurnum.

Aukin nýting á gervigreind í mannauðs og launaferlum:



- Sjálfvirkni í eyðublöðum, meðal annars útrýma breytingarblaði og ýmsum tímabundnum ráðstöfunum.
- Minnka handavinnu og umsýslu í mannauðs og launaferlum.

Gervigreind í hugbúnaðarþróun:

- Nýta gervigreind í hugbúnaðarþróun, að uppfylltum ákveðnum skilyrðum til að flýta fyrir forritunarvinnu, prófunum osfrv. ásamt því að tryggja yfirferð og samræmi lausna.

Gervigreind í yfirferð gagnasetta:

- Nýta gervigreind til að yfirfara stór gagnasett í eigu borgarinnar og greina mynstur.
- Til dæmis mynstur í rekstrargögnum, svo sem að flagga óvenjulegri heitavatnsnotkun eða rafmagnsnotkun og ýta undir sparnað í rekstri fasteigna. Þessi gögn eru til í dag, en eru ekki í vöktun og umfangið þannig að fólk getur ekki haft yfirsýn eða samhengi til að átta sig á tækifærum.

Reikningar og fjárhagskerfi og samningar:

- Eftirfylgni samningsleka, tækifæri til hagræðinga og bætt yfirsýn, ásamt því að geta veitt betra aðhald og eftirfylgni með fjármálum.
- Gervigreind/mállíkan nýtt til að yfirfara allar reikningslínur, birgja,rammasamninga og auka yfirsýn, minnkar samningsleka
- Tenging fjárhagsupplýsingar sviða við þeirra reikninga.
- Sjálfvirk vöktun á gildistíma samninga ásamt því að láta eigendur samninga vita þegar samningar eru að renna út.

Áframhaldandi nýting spálíkana:

- Til að spá fyrir um framtíðarnotkun á ákveðnum þjónustubáttum á ákveðnum sviðum. Sviðin geta þá verið tilbúin fyrir væntanlegar breytingar, til dæmis ef blikur eru á lofti um að fleiri umsóknir muni berast tengdum félagslegum úrræðum.
- Gera okkur kleift að spá fyrir um hvernig samfélagið okkar er að þróast og bregðast við þegar þess er talin þörf.
- Spá fyrir um arðsemi fjárfestinga og betri eftirfylgni með þeim.

Gervigreind og sjálfvirknilausnir til að leysa tímabundna vinnu í skráningum eða yfirfærslum í umbreytingarverkefnum:

- Í þeim tilvikum þar sem verið er að skipta út eldra kerfi fyrir nýtt er óhjákvæmilegt að myndist tímabil þar sem starfsfólk þarf að skrá upplýsingar í tvö kerfi. Það tekur oft mikinn tíma og setur aukið álag á starfsfólk. Skoða þarf þau tilvik þar sem hægt væri að nota gervigreind og sjálfvirkni til að létta undir með starfsfólki á slíkum tímum.

Nýta tækifæri sem felast í gervigreindarlausnum sem nú þegar hafa verið innleiddar hjá borginni:

- Dæmi Copilot, til að draga úr handavinnu starfsfólks, til dæmis með því að útbúa „aðstoðarmenn“, sem fylgja sömu ferlum en hver starfsmaður getur aðlagð að sínum þörfum.

Sjálfvirk svörun fyrirspurna í tölvupósti:

- Gervigreind getur flýtt fyrir og sinnt sjálfvirkri svörun eða keyra ákveðin ferli til að bregðast við einfaldari fyrirspurnum sem berast td í þjónustuver eða til sérfræðinga sem sjá um ákveðin mál. Mikilvægt er að bera kennsl á þessi tækifæri og þróa áfram.



Nýta gervigreind til að gera gögn ópersónugreinanleg:

- Svo sem til að strika yfir persónuupplýsingar í skjölum áður en þau eru birt.

Framangreint eru nokkur raunhæf dæmi um verkefni sem gætu til lengri tíma stuðlað að hagræði í rekstri og bætt nýtingu á tíma starfsfólks. Öll krefjast þau upphafsfráfestingar í mis miklu mæli.

2. Rýna samlegð og samnýtingu framlínubjónustu

Síðustu ár hefur mikið af fyrstu svörun sviðana færst til framlínu ÞON í gegnum hin ýmsu verkefni og tækifæri eru til þess að halda áfram á þeirri vegferð með það að markmiði að stytta biðtíma og samræma þjónustu borgarinnar. Til þess að þessi vegferð verði farsæl og skili tilætluðum árangri þarf þó að huga að eftirfarandi þáttum.

Framlínubjónusta borgarinnar er mjög flókin vegna fjölbreyttni og fjölda þjónustupátta sem krefst yfirgripsmiklar þekkingar og er umfram það sem almennt þekkt í framlínum. Til þess að hægt sé að tryggja gæði í framlínubjónustu þurfa því fagsviðin að vinna þétt með framlínu ÞON til þess að tryggja réttar upplýsingar og einfalda flæði erininda frá framlínu til sérfræðinga.

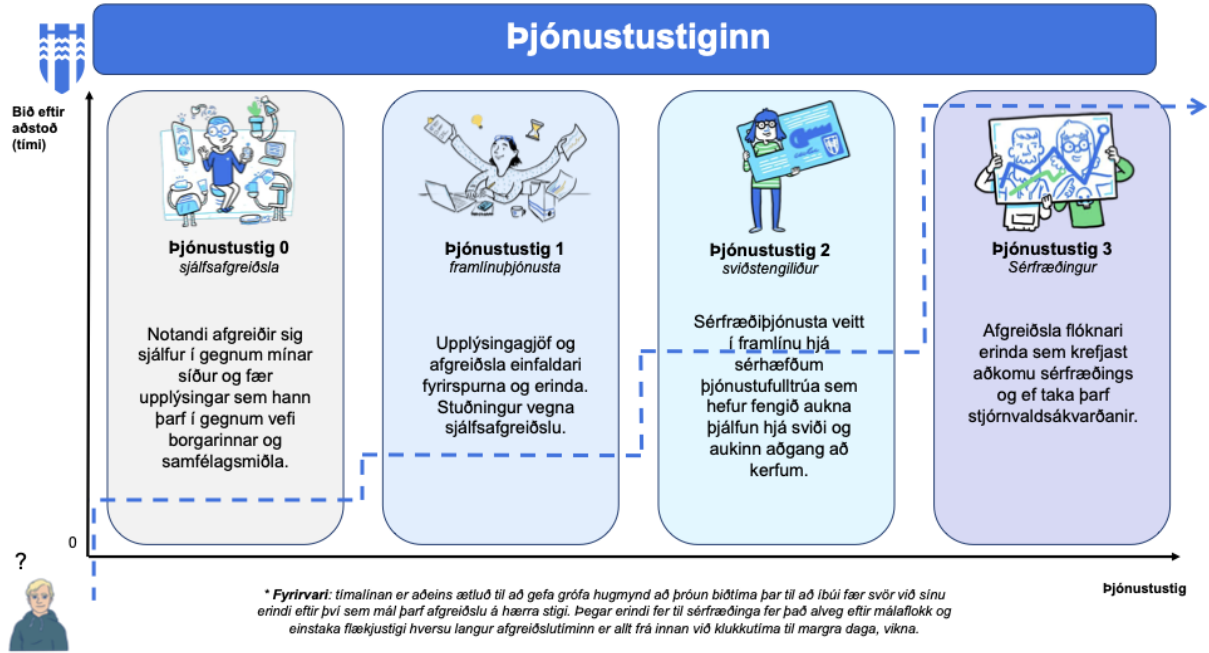
Verkefni sem hafa færst yfir til framlínu ÞON síðustu misseri.

1. Bilastaedasjodur@reykjavik.is og önnur netföng bilastæðasjóðs voru færð yfir til framlínu.
2. Netföng sundlauga Reykjavíkurborgar voru færð yfir til framlínu.
3. Hætt var að gefa upp netfang sorphirðu á vef og fólki beint á netfang framlínu.
4. Staða innritunarfulltrúa SFS var lögð niður og svörun (2.stigs) var færð til framlínu og er á umsjón sviðstengiliðar SFS í framlínu með stuðningi þjónusturáðgjafa. Greiðslur inntar af hendi frá SFS til ÞON sem samsvara 70% kostnaðar við stöðugildi innritunarfulltrúa.
5. Meiri úrvinnsla og flokkun erinda sem snúa að barnavernd í framlínu
6. Skráning á gögnum í Hlöðu fyrir Byggingarfulltrúa (forvinnsla)
7. Svörun í síma og netspjalli fyrir þjónustumiðstöðvar Velferðarsviðs var færð í framlínu 1.jan 2026
8. Aukin svörun fyrir Dýraþjónustuna þar sem erindum er komið áfram skriflega til þeirra til úrvinnslu ásamt upplýsingum um svörun og verklag.
9. Svörun í síma og netspjalli fyrir skíðasvæðin Bláfjöll og Skálafell

Tækifæri/áskoranir

Skilgreina þarf stig þjónustu í ólíkum þjónustupáttum borgarinnar. (1. stig, 2. stig, 3. stig) og hefja vinnu við að beina öllum 1. stigs þjónustubeiðnum til framlínu ÞON með skilgreindum þjónustuferlum.

- Allar skriflegar miðlæggar fyrirspurnir (tölvupóstar) varðandi þjónustu borgarinnar sem fara ekki nú þegar í gegnum framlínu gætu færst til framlínu með það að markmiði að einfalda aðgengi að borginni.
 - Lykilatriði hér er að halda áfram innleiðingu samræmds beiðnakerfis innan borgarinnar til að tryggja rekjanleika og þjónstuloforð.
- Ábyrgðaraðilar þjónustunnar þurfa áður að skilgreina verkefnið, tryggja að upplýsingar um þjónustu og verklag sé til staðar og tryggja aðgang að kerfum sem þarf til að hægt sé að sinna svörun. Eins þarf að skilgreina afhendingu frá framlínu til sérfræðinga (eins og áður sagði).
- Mikilvægt er að rýna núverandi og mögulega svörun framlínu og tryggja að þjónusta í framlínu sé rétt skilgreind og að svörun sem eigi að vera á höndum sérfræðinga fari á skilvirkan hátt um borgarkerfið og sé svarað samkvæmt verklagi og stefnum borgarinnar. Þó svo að markmið sé að svara sem flestu í fyrstu snertingu í framlínu þarf að vera samstaða um hvað það felur í sér. Þetta þarf að gera til að tryggja að biðtími eftir þjónustu í framlínu verði eðlilegur en ekki flöskuháls.



Með fjármagni frá sviðunun sjálfum (sbr svörun fyrir innritun SFS) væri hægt að bjóða upp á vel skilgreinda bakvinnsluþjónustu í framlínu ÞON fyrir sérfræðinga á sviðum. Flutningur símsvörunar fyrir Velferðasvið er einnig gott dæmi þar sem áhugi er á að ÞON taki við slíkum verkefnum t.d. skráningar á skjölum í Hlöðu sem ekki er hægt að lesa beint inn (t.d. eyðublöð á pdf í gegnum mínar síður fyrir byggingarfulltrúa) og fleiri sértækir þjónustubættir sem létta á álagi inni á sviðum og gera sérfræðingum frekar kleift að nýta tímann sinn í þágu þjónustunarinnar.

3. Rýna fyrirkomulag ræstinga

Ef átt er við ræstingu þá sem er á fyrirsvari ÞON, þ.e. ræstingu í stjórnsýsluhúsum og Höfða er ljóst að slík rýning myndi fela í sér að stilla upp valkostum að undangenginni greiningu á núverandi fyrirkomulagi. Í því samhengi þyrfti að skoðaða tvær mismunandi leiðir við fyrirkomulag ræstinga. Annars vegar að verkefninu verði útvistað að öllu leyti til ytri þjónustuaðila eins og nú er gert og hins vegar að ræstingum verði sinnt alfarið innanhúss með ráðningu starfsfólks og eigin búnaði. Nauðsynlegt er að fá skýra, hlutlæga og samanburðarhæfa mynd af kostum og göllum hvorrar leiðar, bæði til skemmri og lengri tíma, og þannig skapa traustan grundvöll fyrir ákvarðanatöku. Þetta er nauðsynlegt þar sem ekkert bendir til að hagkvæmara yrði að breyta fyrirkomulagi ræstinga. Þvert á móti er líklegt að gera þurfi ráð fyrir a.m.k. upphafskostnaði umfram núverandi fjárheimildir. Einnig þyrfti að greina þarfir og fyrirkomulag hreingerninga í leiðinni þar sem hvoru tveggja spilar saman. Þannig þarf að framkvæma heildstæða greiningu sem tekur til vænts rekstrarkostnaðar, skipulags, verkferla, mannauðs, skilvirkni og meta áhættu hvorrar leiðar um sig. Sviðið býr ekki yfir starfsfólki með nægilega sérhæfingu á sviði ræstinga og hreingerninga til að framkvæma slíka greiningu og því þyrfti að leita til utanaðkomandi aðila.

Benda má á að hugsanlega gæti verið áhugavert að skoða ræstingar og hreingerningar í stofnunum borgarinnar í stærra samhengi þar sem stjórnsýsluhúsin ein og sér eru hugsanlega ekki nægilega stórar einingar til að kalla fram kosti og galla mismunandi rekstrarleiða.

F.h. Þjónustu og nýsköpunarsviðs,



Óskar Sandholt,
sviðsstjóri þjónustu- og nýsköpunarsviðs