



Reykjavík, 27. apríl 2026  
PON24090056

Borgarráð

**Afgreiðslubríf: Stafræn stefna Reykjavíkurborgar - Aðgerðaáætlun**

Á fundi stafræns ráðs þann 22. apríl 2026 var lögð fram aðgerðaáætlun stafrænnar stefnu Reykjavíkurborgar 2026 – 2030 sbr. 11. lið fundargerðar stafræns ráðs s.d.

Fulltrúi Sjálfstæðisflokksins lagði til að málinu yrði frestað.

Hafnað með fjórum atkvæðum fulltrúa Samfylkingar, Pírata og Sósíalístaflokks Íslands gegn einu atkvæði fulltrúa Sjálfstæðisflokksins.

Fulltrúi Framsóknarflokksins sat hjá.

Aðgerðaáætlunin var samþykkt með fimm atkvæðum fulltrúa Samfylkingar, Pírata, Sósíalístaflokks Íslands og Framsóknarflokksins gegn einu atkvæði fulltrúa Sjálfstæðisflokksins.

Tilkynnist það hér með.

F.h. stafræns ráðs,

Eva Pandora Baldursdóttir,  
deildarstjóri stjórnsýslu og miðlunar



Reykjavík

# Stafræn stefna Reykjavíkurborgar 2026-2030 Aðgerðáætlun



Apríl 2026

## Meginmarkmið 1: Framsækin og notendamiðuð þjónusta

### Aðgerð 1.1

Við færum þjónustuna til íbúa - skilgreinum og innleiðum forvirka þjónustuferla þar sem borgin bregst sjálfvirkt við þörfum íbúa.

**Tímarammi:** 2027 – 2028

**Ábyrgðaraðili:** Þjónustu- og nýsköpunarsvið auk fagsviða og annarra hagaðila.

**Kostnaðarmat:** 50 m.kr.

**Mælikvarði:** Fjöldi innleiddra forvirkra þjónustuferla og ánægja íbúa.

### Aðgerð 1.2

Halda áfram innleiðingu sjálfsafgreiðslulausna og samþætta í eina þjónustugátt.

**Tímarammi:** 2026 – 2028

**Ábyrgðaraðili:** Þjónustu- og nýsköpunarsvið auk fagsviða.

**Kostnaðarmat:** 120 m.kr.

**Mælikvarði:** Hlutfall sjálfsafgreiðsluþjónustu í gáttinni, afgreiðslutími, fráfallshlutfall, kostnaður á þjónustubeiðni og ánægja notenda.

### Aðgerð 1.3

Yfirfara þjónustuvefi m.t.t. notendaupplifunar og aðgengis - framkvæma aðgengisúttekt á öllum stafrænum þjónustuleiðum samkvæmt WCAG 2.2 AA aðgengisstaðlinum.

**Tímarammi:** 2026 – 2028

**Ábyrgðaraðili:** Þjónustu- og nýsköpunarsvið auk fagsviða.

**Kostnaðarmat:** 30 m.kr.

**Mælikvarði:** Hlutfall vefa sem uppfylla WCAG 2.2 AA og niðurstöður prófana með fjölbreyttum notendahópum.

## Meginmarkmið 2: Þverfaglegt samstarf og samnýting innviða

### Aðgerð 2.1

Formfesta samstarf um sameiginlega stafræna opinbera innviði, m.a. net- og upplýsingaöryggi, gervigreind og þjónustulausnir þvert á stjórnsýslustig. Kortleggja tækifæri til stefnumótunar, samhæfni við landsbundna stafræna innviði og alþjóðlegar lausnir.

**Tímarammi:** 2026 – 2027

**Ábyrgðaraðili:** Þjónustu- og nýsköpunarsvið, Stafrænt Ísland, Samband íslenskra sveitarfélaga, Samtök sveitarfélaga á höfuðborgarsvæðinu, New Nordics AI, CERT-IS og fleiri hagaðilar.

**Kostnaðarmat:** 70 m.kr.

**Mælikvarði:** Undirritaðir samstarfssamningar, kortlagningu lokið og tillögur um samhæfni kynntar. Fjöldi kerfa/þjónusta sem tengjast sameiginlegum innviðum og fjöldi þjónusta þar sem að „einu sinni reglan“ er uppfyllt. Fjöldi samstarfsverkefna og virk þátttaka í samhæfingarferlum.

### Aðgerð 2.2

Skilgreina og innleiða opna staðla fyrir gagnaskipti borgarinnar við ríki, sveitarfélög og aðra opinbera aðila, í samræmi við Strauminn/X-Road og evrópska samvirkni-rammann (European Interoperability Framework). Tryggja að ný kerfi borgarinnar styðji opin API-skil og samræmda gagnastaðla.

**Tímarammi:** 2026 – 2028

**Ábyrgðaraðili:** Þjónustu- og nýsköpunarsvið, Stafrænt Ísland, Samband íslenskra sveitarfélaga og Samtök sveitarfélaga á höfuðborgarsvæðinu.

**Kostnaðarmat:** 35 m.kr.

**Mælikvarði:** Sameiginlegir gagnastaðlar skilgreindir og birtir, fjöldi kerfa sem uppfylla staðlana, fjöldi opinberra API-skila í notkun og hlutfall nýrra kerfa sem styðja opna staðla.

### Aðgerð 2.3

Formgera samstarf við háskólasamfélagið um rannsóknir og þróunarverkefni í opinberri stafrænni þjónustu, m.a. á sviði gervigreindar, gagnagáttar, netöryggis, þjónustuhönnunar, stafrænna réttinda og borgaravitundar.

**Tímarammi:** 2026 – 2030

**Ábyrgðaraðili:** Þjónustu- og nýsköpunarsvið, háskólasamfélagið, CERT-IS og aðrir hagaðilar.

**Kostnaðarmat:** 15 m.kr.

**Mælikvarði:** Samstarfssamningar, fjöldi sameiginlegra verkefna og þátttakenda.

### Aðgerð 2.4

Koma á stafrænum áskoranabanka þar sem fagsvið borgarinnar skilgreina raunverulegar áskoranir og bjóða frumkvöðlum, háskólafólki, félagasamtökum og fyrirtækjum að leggja til lausnir. Samhliða komið á stafrænu lausnamóti og nýsköpunarstyrkjum, m.a. með umbreytingu á styrkjasjóðum borgarinnar.

**Tímarammi:** 2026 – 2028

**Ábyrgðaraðili:** Þjónustu- og nýsköpunarsvið, fjármála- og áhættustýringarsvið, fagsvið Reykjavíkurborgar, menningar-, nýsköpunar- og menntamálaráðuneytið, Fjárslá ríkisins, Nordic GovTech Alliance og aðrir hagaðilar.

**Kostnaðarmat:** 30 m.kr.

**Mælikvarði:** Úttekt og tillaga að fyrirkomulagi. Hefja tilraunaverkefni með 1-2 áskorunum frá hverju fagsviði borgarinnar og öðrum samstarfsaðilum. Lausnamót haldið; fjöldi áskorana, þátttakenda og lausna. Lausnir í prófun í formi styrkja eða fjárfestingar.

## **Aðgerð 2.5**

Greina forsendur stafræns fullveldis og út frá niðurstöðum innleiða opnar hugbúnaðarlausnir með áherslu á gagnaöryggi, samvirkni, eignarhald innviða og endurnýtanleika. Hugbúnaður sem þróaður er af borginni skal vera opin og aðgengilegur öðrum sveitarfélögum.

**Tímarammi:** 2026 – 2030

**Ábyrgðaraðili:** Þjónustu- og nýsköpunarsvið, Stafrænt Ísland og Samband íslenskra sveitarfélaga.

**Kostnaðarmat:** 30 m.kr.

**Mælikvarði:** Greiningarskýrsla birt og markmið sett. Auka hlutfall opinna lausna og staðla í kerfum borgarinnar.

## Meginmarkmið 3: Stafræn hæfni og borgaravitund

### Aðgerð 3.1

Setja upp leiðbeinendaáætlun fyrir stafræna forystu stjórnenda. Þjóða upp á sérhæfða fræðslu um breytingastjórnun, gervigreind og örugga stafræna innleiðingu í samstarfi við háskóla.

**Tímarammi:** 2026 – 2028

**Ábyrgðaraðili:** Þjónustu- og nýsköpunarsvið og mannauðs- og starfsumhverfissvið.

**Kostnaðarmat:** 25 m.kr.

**Mælikvarði:** Fjöldi paraðra leiðbeinenda, fjöldi stjórnenda sem ljúka forystufræðslu og mat á breytingagetu.

### Aðgerð 3.2

Próa og viðhalda samræmdum stafrænum hæfniramma fyrir allt starfsfólk byggt á alþjóðlegum viðmiðum eins og OECD, ESB DigComp og DDaT. Innleiða og tengja við starfsþróunaráætlanir.

**Tímarammi:** 2026 – 2027

**Ábyrgðaraðili:** Þjónustu- og nýsköpunarsvið og mannauðs- og starfsumhverfissvið.

**Kostnaðarmat:** 20 m.kr.

**Mælikvarði:** Hæfniramma samþykktur og innleiddur. Hlutfall starfsfólks sem hefur lokið hæfnismati.

### Aðgerð 3.3

Skipuleggja reglulega þjálfun í m.a. stafrænni hæfni, þjónustuhönnun, gæðastjórnun, netöryggi, meðferð gagna og gervigreind fyrir starfsfólk. Þjóða upp á bæði rafræna fræðslu í Torginu og vinnustofur með sérstaka áherslu á hagnýta notkun.

**Tímarammi:** Árlega.

**Ábyrgðaraðili:** Öll svið Reykjavíkurborgar.

**Kostnaðarmat:** 25 m.kr. á ári

**Mælikvarði:** Fjöldi námskeiða, myndbanda og þátttakenda, hlutfall starfsfólks sem lýkur árlegri fræðslu, og ánægja þátttakenda.

### Aðgerð 3.4

Stafrænir leiðbeinendur - greining gerð á þörf íbúa um að fá aðstoð við að nýta sér stafræna þjónustu borgarinnar og starfsfólk í framlínu þjálfað til að veita þann stuðning.

**Tímarammi:** 2026 – 2028

**Ábyrgðaraðili:** Þjónustu- og nýsköpunarsvið, velferðarsvið, menningar- og íþróttasvið, umhverfis- og skipulagssvið og aðrir hagaðilar.

**Kostnaðarmat:** 40 m.kr.

**Mælikvarði:** Fjöldi leiðbeinenda og íbúa sem fá aðstoð, viðbragðstími og ánægja notenda.

### Aðgerð 3.5

Skipuleggja regluleg rafræn námskeið og staðbundnar vinnustofur með áherslu á að auka þekkingu, aðgengi og stuðla að jöfnuði meðal íbúa um m.a. nýjustu tækni, samfélagsmiðla og gervigreind í samstarfi við ýmsa hagaðila. Íbúar fá einnig kynningu á m.a. ábendingavef, stafrænu borgarkorti og skóladagatölum, gagnahlaðborði og gagnagátt Reykjavíkurborgar, auk tæknilausna samstarfsaðila á markaði sem snúa að þjónustu.

**Tímarammi:** 2026 – 2028

**Ábyrgðaraðili:** Þjónustu- og nýsköpunarsvið, menningar- og íþróttasvið, skóla- og frístundasvið, umhverfis- og skipulagssvið, Mixtúra, Netvís, háskólar og aðrir hagaðilar.

**Kostnaðarmat:** 50 m.kr.

**Mælikvarði:** Fjöldi námskeiða og þátttakenda, dreifing eftir aldri og hverfum, ánægja og hæfniaukning.

## Meginmarkmið 4: Gagnadrifin og opin stjórnsýsla

### Aðgerð 4.1

Innleiða gagnadrifna ákvarðanatöku í rekstri og þjónustu með skýrum viðmiðum. Þróa notkun gervigreindar, hlutanets og sjálfvirkni með áherslu á gagnsæi og ábyrgð, sbr. ESB AI Act.

**Tímarammi:** 2026 – 2028

**Ábyrgðaraðili:** Þjónustu- og nýsköpunarsvið og fagsvið Reykjavíkurborgar.

**Kostnaðarmat:** 30 m.kr.

**Mælikvarði:** Fjöldi verkefna sem nýta gagnagreiningar í ákvörðunartöku og fjöldi gervigreindarlausna í notkun.

### Aðgerð 4.2

Efla gagnahlaðborðið og miðlun opinna gagna. Rýna kosti íbúagagnsæis og reikniritaskrár fyrir gervigreindarlausnir.

**Tímarammi:** 2027 – 2028

**Ábyrgðaraðili:** Þjónustu- og nýsköpunarsvið og háskóla-, rannsókn- og frumkvöðlasamfélagið.

**Kostnaðarmat:** 40 m.kr.

**Mælikvarði:** Fjöldi birtra gagnasafna, gagnasaga, samvinnuverkefna, heimsóknir, úttekt á íbúagagnsæi og reikniritaskrá lokið.

### Aðgerð 4.3

Innleiða gagnastjórnunarramma með skýrum ferlum um gæði, rekjanleika, varðveislu og viðlagaáætlanir.

**Tímarammi:** 2026 – 2027

**Ábyrgðaraðili:** Þjónustu- og nýsköpunarsvið.

**Kostnaðarmat:** 25 m.kr.

**Mælikvarði:** Hlutfall kerfa undir rammanum og skjalfesting ferla.

### Aðgerð 4.4

Skilgreina samræmda mælikvarða fyrir stafræna þjónustu (m.a. GDS viðmið) og birta mælaborð sem sýnir gæði og ábata niður á svið, og þróun yfir tíma.

**Tímarammi:** 2027 – 2028

**Ábyrgðaraðili:** Þjónustu- og nýsköpunarsvið, fjármála- og áhættustýringarsvið og fagsvið Reykjavíkurborgar.

**Kostnaðarmat:** 20 m.kr.

**Mælikvarði:** Mælaborð birt og reglulegar uppfærslur. Ánægja notenda mæld reglulega.

### Aðgerð 4.5

Áætla ábata stafrænna verkefna í upphafi, meta reglulega og færa inn í fjárhagsáætlanir sviða.

**Tímarammi:** 2026 – 2030

**Ábyrgðaraðili:** Þjónustu- og nýsköpunarsvið, fjármála- og áhættustýringarsvið og fagsvið Reykjavíkurborgar.

**Kostnaðarmat:** 10 m.kr.

**Mælikvarði:** Afgreiðslutími, fráfallshlutfall, tímasparnaður starfsfólks og íbúa, minnkun kolefnisfótspors og kostnaður á þjónustubeiðni (ROI). Útreiknaður ábati í bókhaldi sviða og regluleg uppfærsla.

## Meginmarkmið 5: Net- og upplýsingaöryggi burðarstólpi stafrænna innviða

### Aðgerð 5.1

Skipurit stjórnunar og stefnumótunar uppfært.

#### 5.1.1

Ráðning net- og upplýsingaöryggistjóra (CISO).

**Tímarammi:** 3 mánuðir

**Ábyrgðaraðili:** Borgarritari

**Kostnaðarmat:** 24 m.kr. á ári

**Mælikvarði:** Ráðningarsamningur og innleiðingu lokið.

#### 5.1.2

Úttekt á stöðu net- og upplýsingaöryggis.

**Tímarammi:** 6 mánuðir

**Ábyrgðaraðili:** Net- og upplýsingaöryggistjóri, persónuverndarfulltrúi, borgarritari og sviðsstjóri þjónustu- og nýsköpunarsviðs.

**Kostnaðarmat:** Innri vinnutími (2,5 m. kr. fyrir ráðgjöf)

**Mælikvarði:** Skýrsla

#### 5.1.3

Aðgerðaráætlun fyrir heildstæða innleiðingu stjórnkerfis - ígildi ISO 27001.

**Tímarammi:** 18 mánuðir

**Ábyrgðaraðili:** Net- og upplýsingaöryggistjóri, öryggisráð og yfirstjórn.

**Kostnaðarmat:** Innri vinnutími.

**Mælikvarði:** Áætlun til innleiðingar.

### Aðgerð 5.2

Stofnun heildræns öryggisráðs borgarinnar.

#### 5.2.1

Skipa ráð: ritari, persónuverndarfulltrúi, net- og upplýsingaöryggistjóri og sviðsstjóri þjónustu- og nýsköpunarsviðs.

**Tímarammi:** 3 mánuðir

**Ábyrgðaraðili:** Borgarstjóri, borgarritari og yfirstjórn.

**Kostnaðarmat:** Innri vinnutími

**Mælikvarði:** Erindisbréf, skipað í ráðið og hlutverk skilgreind.

#### 5.2.2

Samræming og samþætting, áhættustýring samkvæmt gildandi lögum, reglugerðum og skyldum með vottunum, NIS2 og ISO27k til hliðsjónar.

**Tímarammi:** 9 mánuðir

**Ábyrgðaraðili:** Persónuverndarfulltrúi, net- og upplýsingaöryggisstjóri, fjármála- og áhættustýringarsvið og borgarritari.

**Kostnaðarmat:** Innri vinnutími

**Mælikvarði:** Sameiginlegt áhættumat með netöryggi samþætt við rekstur. Áhrif tæknilegs rofs á þjónustu borgarinnar, fjárhag og orðspor metið heildrænt.

Áhættuviðmið endurskilgreind út frá rekstri, fjárhagi og þjónusturofs á öllum sviðum borgarinnar til að lágmarka áhættu.

### 5.2.3

Eftirlit fullháttáð samkvæmt gildandi bestu starfsvenjum

**Tímarammi:** 2026 – 2027

**Ábyrgðaraðili:** Öryggisráð

**Kostnaðarmat:** Innri vinnutími.

**Mælikvarði:** Regluleg mælaborð og skýrslugjöf til ráðsins.

## Aðgerð 5.3

Einfaldað umhverfi stjórnunar tæknilausna og gagna.

### 5.3.1

Ráða tæknistjóra eftirlitskerfa.

**Tímarammi:** 2026

**Ábyrgðaraðili:** Deildarstjóri tæknireksturs.

**Kostnaðarmat:**

**Mælikvarði:** Ráðningarsamningur og vinna hafin.

### 5.3.2

Fjölgun netöryggis- og viðbragðstíma æfinga.

**Tímarammi:** Stöðugt gegnum árið.

**Ábyrgðaraðili:** Net- og upplýsingaöryggistjóri, innri endurskoðun, fjármála- og áhættustýringarsvið og umhverfis- og skipulagssvið.

**Kostnaðarmat:** Innri vinnutími.

**Mælikvarði:** Yfirlit og skipulag æfinga, niðurstöður æfinga.

### 5.3.3

Gerð úttektar á innleiðingu á opnum og frjálsum hugbúnaði (e. open source software) í rekstrarumhverfi borgarinnar.

**Tímarammi:** 9 mánuðir.

**Ábyrgðaraðili:** Persónuverndarfulltrúi og net- og upplýsingaöryggistjóri.

**Kostnaðarmat:** 10 m.kr.

**Mælikvarði:** Aðgerðaáætlun á heildrænni áhættu notkunar hugbúnaðs.

## Aðgerð 5.4

Rekstraröryggi vistkerfis netöryggis aukið.

### 5.4.1

Innleiða innbyggt öryggi í hönnun og þróun stafrænna lausna.

**Tímarammi:** 2026

**Ábyrgðaraðili:** Þjónustu- og nýsköpunarsvið.

**Kostnaðarmat:** 35 m.kr.

**Mælikvarði:** Fjöldi lausna sem uppfylla öryggisstaðla.

### 5.4.2

Þróa og innleiða verklagsreglur um gagnavernd og aðgangsstýringar.

**Tímarammi:** 2026

**Ábyrgðaraðili:** Þjónustu- og nýsköpunarsvið og fagsvið Reykjavíkurborgar.

**Kostnaðarmat:** 15 m.kr.

**Mælikvarði:** Hlutfall starfsfólks sem hefur lokið fræðslu um gagnavernd.

### 5.4.3

Í samstarfi við fjármála- og áhættustýringarsvið og persónuverndarfulltrúa vinna nýtt áhættumat fyrir birgja sem tekur inn áhættur og stafrænt fullveldi.

**Tímarammi:** 2027

**Ábyrgðaraðili:** Þjónustu- og nýsköpunarsvið, fjármála- og áhættustýringarsvið, persónuverndarfulltrúi og net- og öryggisstjóri.

**Kostnaðarmat:** Innri vinna

**Mælikvarði:** Gerð/uppfærsla staðals áhættumats og innleiðing uppfærðs áhættumats.

### 5.4.4

Efla og þróa áfram samræmda vörustýringu stafrænna lausna og hagræðingu við hugbúnaðarkaup og notendaleyfi.

**Tímarammi:** 2026 – 2028.

**Ábyrgðaraðili:** Þjónustu- og nýsköpunarsvið.

**Kostnaðarmat:** 50 m.kr.

**Mælikvarði:** Fjöldi lausna undir virku vörueftirliti.

## Markmið aðgerðaáætlunar - kostnaðarmat

### Forsendur fyrir kostnaðarmati

Kostnaðarmat í aðgerðaáætlun stafrænnar stefnu Reykjavíkurborgar byggir á eftirfarandi forsendum:

- Þróun og innleiðing lausna: Áætlaður kostnaður tekur mið af þróun hugbúnaðar, hönnun og samþættingu við núverandi kerfi borgarinnar. Þar undir fellur vinna verktaka og sérfræðinga, sem og leyfisgjöld og prófanir.
- Viðhald og rekstur: Við gerð áætlana er gert ráð fyrir hlutfallslegum rekstrarkostnaði fyrstu tvö til þrjú árin eftir innleiðingu, þar á meðal vegna notendþjónustu, kerfisuppfærslna og reglulegra öryggisathugana.
- Fræðsla og hæfnipróun: Kostnaðaráætlanir byggja á fyrri reynslu af sambærilegum verkefnum, m.a. þróun rafrænna námskeiða, námskeiðahaldi og aðgengi að utanaðkomandi fræðsluefni. Einnig er tekið mið af tímagjaldi þátttakenda og verkefnastjóra.
- Verkefnastjórnun og samráð: Í öllum aðgerðum er gert ráð fyrir skipulagðri stýringarvinnu, rýni, samráði við notendur og birgja, sem og kynningarefni og fundahald með hagsmunaaðilum.
- Gagnavefur og gögn: Við mat á kostnaði við gagnadrifnar aðgerðir er litið til hýsingarkostnaðar, samþættingar við gagnalandslag borgarinnar og þróunar notendaviðmóts.

Kostnaðarmat felur ekki alltaf í sér ný útgjöld, heldur er í mörgum tilvikum um að ræða tilfærslu innan fjárheimilda eða nýtingu eigin mannaúðs og þekkingar.

# Stafræn stefna Reykjavíkurborgar 2026-2030



Apríl 2026

## Leiðarljós

Reykjavík - framsækin borg sem virkar!

## Framtíðarsýn

Árið 2030 er Reykjavík meðal leiðandi borga á alþjóðavísu í mannvænni og traustri stafrænni þjónustu þar sem stafræn réttindi borgara eru tryggð.

Borgin beitir notendamiðaðri hönnun, opnum stöðlum og gagnadrifinni nálgun til að skapa framúrskarandi þjónustu fyrir borgarbúa þar sem enginn er skilinn eftir.

Öryggi stafrænna innviða, virkt samráð og siðferðileg viðmið eru grunnforsendan í allri þjónustu borgarinnar, stafrænnar og í raunheimum.

Tæknin á að auka lífsgæði íbúa, skapa virði fyrir samfélagið og nýta af ábyrgð gagnvart komandi kynslóðum.

## Stefnan

### Meginmarkmið 1

#### Framsækin og notendamiðuð þjónusta

Borgin setur þarfir notenda í forgrunn með þróun einfaldra og aðgengilegra stafrænna þjónustuleiða. Með fyrirbyggjandi nálgun, sjálfvirkni og sjálfsafgreiðslu veitum við framsækna þjónustu og færum hana nær íbúanum - gerum þeim kleift að leysa sín eigin mál eins og kostur er, hvar, hvenær og hvernig sem þeim hentar.

#### Undirmerki 1.1 – Notendamiðuð þjónusta

Þjónusta skal hönnuð með notendum, ekki bara fyrir þá. Virkt samráð og endurgjöf eru innbyggð í allt þróunarferlið. Við beitum forvirkri nálgun og komum til móts við þarfir, upplifanir og væntingar íbúa.

#### Undirmerki 1.2 - Einn miðlægur vettvangur að allri borgarþjónustu

Tryggjum áfram stöðir stafrænnar miðlægrar þjónustugáttar með áherslu á sjálfvirkni og sjálfsafgreiðslu ásamt því að leggja áherslu á samstarf þvert á stjórnsýslustig.

#### Undirmerki 1.3 - Stafrænt aðgengi fyrir öll

Stafræn þjónusta skal vera aðgengileg öllum – óháð aldri, fötlun, tungumáli eða stafrænni færni. Aðgengi nær m.a. til tæknilegra staðla, auðlesins texta og notendaupplifunar.

### Meginmarkmið 2

#### Þverfaglegt samstarf og samnýting innviða

Stafræn þjónusta er ekki einangrað verkefni. Borgin byggir upp sína stafrænu innviði til framtíðar í samstarfi við ríki, sveitarfélög, háskóla, atvinnulíf og borgaralegt samfélag til að tryggja þekkingaryfirfærslu, samkeppnishæfni og nýsköpun í þjónustu til íbúa þvert á stjórnsýslustig. Hugbúnaður sem þróaður er af borginni er opin og endurnýtanlegur þar sem kostur er.

### **Undirmarkmið 2.1 - Samhæfðir stafrænir innviðir og samvirkni**

Borgin tekur virkan þátt í innleiðingu og þróun sameiginlegra stafrænna innviða með ríki og sveitarfélögum - að því marki sem það uppfyllir stefnur Reykjavíkurborgar. Markmiðið er m.a. samvirkni kerfa, örugg gagnaskipti og að íbúar þurfi ekki að veita sömu upplýsingar oftast en einu sinni.

### **Undirmarkmið 2.2 - Háskólasamstarf**

Borgin kemur að virku samstarfi við háskóla og rannsóknarstofnanir um þróun og rannsóknir í opinberri stafrænni þjónustu, m.a. á sviði gervigreindar, netöryggis og uppbyggingu stafræns áskoranabanka.

### **Undirmarkmið 2.3 - Opinn hugbúnaður og stafrænt fullveldi**

Borgin verði drifkraftur opins hugbúnaðar til að tryggja stjórn á gögnum, innviðum og tækni í samræmi við eigin reglur og gildi. Lögð er áhersla á samhæfni staðla, skýrar siðareglur og kröfur til samstarfsaðila. Þetta tryggir sjálfstæði og öflugra vistkerfi lausna.

## **Meginmarkmið 3**

### **Stafræn hæfni og borgaravitund**

Reykjavíkurborg leggur grunn að hvetjandi starfsumhverfi, lausnamiðuðum starfsanda og eflir hæfni starfsfólks til að leiða stafræna umbreytingu til að bæta þjónustu þvert á alla borgina. Boðið verður upp á reglulega fræðslu til að efla færni og viðhorf íbúa um ábyrga hegðun í stafrænum heimi ásamt því að stafrænt þjónustuframboð borgarinnar og samstarfsaðila verði kynnt.

### **Undirmarkmið 3.1 - Stafræn forysta stjórnenda**

Styrkja hæfni stjórnenda og ábyrgðaraðila til að sýna frumkvæði og leiða stafræna umbreytingu með sérstaka áherslu á breytingastjórnun, hagnýtingu gervigreindar og öryggi stafrænna innviða í takt við NIS2 tilskipunina.

### **Undirmarkmið 3.2 - Stafrænn hæfniramma og símenntun**

Þróa stafrænan hæfniramma fyrir starfsfólk til að styðja við ráðningar og hæfnipróun í stafrænu umhverfi. Efla reglubundna þjálfun í stafrænni þjónustu, upplýsingatækni, netöryggi, meðferð gagna og gervigreind með áherslu á hagnýta og ábyrga notkun.

### **Undirmarkmið 3.3 - Stafræn leiðsögn og tæknilæsi íbúa**

Til að tryggja aðgengi allra að stafrænni þjónustu borgarinnar verður aðstoð í boði til að nýta sér og læra á stafræna þjónustu borgarinnar - með sérstaka áherslu á þá hópa sem standa höllum fæti í stafrænum heimi. Auk þess standi íbúum ýmis stafræn fræðsla til boða til að efla stafræna borgaravitund, tæknilæsi og gagnrýna hugsun.

## **Meginmarkmið 4**

### **Gagnadrifin og opin stjórnsýsla**

Reykjavíkurborg hagnýtir gögn til að auðvelda starfsfólki störf sín, stuðla að upplýstri ákvarðanatöku, bæta þjónustu og skapa virði fyrir samfélagið. Gögnum er miðlað með áherslu á gagnsæi og aðgengi, ábati og umhverfisspor stafrænna lausna eru mæld, og íbúar geta treyst því að gögn þeirra séu í öruggum höndum.

#### **Undirmarkmið 4.1 - Gagnadrifin ákvarðanataka**

Gögn eru nýtt kerfisbundið í rekstri og þjónustu borgarinnar, meðal annars með hjálp sjálfvirkni, hlutanets (e. IoT) og gervigreindar, út frá fyrirfram skilgreindum og ábyrgum viðmiðum, til að auka skilvirkni stjórnsýslunnar og sem fyrirbyggjandi aðgerðir.

#### **Undirmarkmið 4.2 - Gagnastjórnun, gagnsæi og opin gögn**

Gögn eru kerfisbundið skráð og viðhaldið með skýrum ferlum um ábyrgð, öryggi, gæði, rekjanleika og varðveislu. Gögn eru opin þar sem kostur er, og unnið er að því að íbúar hafið aukið aðgengi að sínum gögnum og hvernig þau eru meðhöndluð.

#### **Undirmarkmið 4.3 - Ábatamælingar og stöðugar umbætur**

Öll ný stafræn þjónusta skal standast skilgreint gæðamat áður en hún fer í notkun og skal mæld reglulega. Ábati verkefna er áætlaður í upphafi, metinn út frá upplifun notenda, niðurstöður nýttar til stöðugra umbóta og árlegur ábati reiknaður niður á svið inn í fjárhagsáætlunargerð.

### **Meginmarkmið 5**

#### **Net- og upplýsingaöryggi burðarstólpi stafrænna innviða**

Net- og upplýsingaöryggismál verða endurskipulögð og staðsett innan stjórnkerfis borgarinnar í samræmi við ábyrgð og umfang öryggismála. Stafrænir innviðir verða auk þess eflir til að mæta vaxandi áhættu net- og upplýsingaöryggismála á alþjóðavísu.

#### **Undirmarkmið 5.1 - Skipurit stjórnunar og stefnumótunar uppfært**

Net- og upplýsingaöryggismál verða samræmd undir æðstu stjórnendum borgarinnar, byggt á alþjóðlegum stöðlum eins og ISO 27001/ISO 31000, til að tryggja heildræna innleiðingu stjórnkerfis fyrir net- og upplýsingaöryggi.

#### **Undirmarkmið 5.2 - Stofnun heildræns öryggisráðs borgarinnar**

Komið verði á öryggisráði borgarinnar með æðstu stjórnendum. Í öryggisráði sitja fulltrúar sem fara fyrir net- og upplýsingaöryggi, rekstraráhættu, framkvæmdastjórn og stafrænum innviðum. Ráðið starfi samkvæmt fyrirmynd alþjóðlegra staðla (NIS, NIS2 og ISO 27001) og innleiði netöryggi sem hluta af rekstraráhættu.

#### **Undirmarkmið 5.3 - Einfaldað umhverfi stjórnunar tæknilausna og gagna**

Eignarhald, ábyrgðarkeðja og aðgangsstýringar tæknilausna og gagna allrar starfsemi Reykjavíkurborgar skal unnið samkvæmt samræmdu verklagi, samfélagslegri ábyrgð og samkvæmt gildandi reglum og lögum.

#### **Undirmarkmið 5.4 - Rekstraröryggi vistkerfis netöryggis aukið**

Mótuð verði framtíðarsýn við endurskipulagningu net- og upplýsingaöryggismála í markvissum áföngum og borgin hefur frumkvæði að því að efla öryggi stafrænna innviða með ríki og sveitarfélögum. Samningar verði endurskoðaðir reglulega til að tryggja öryggi, hagkvæmni og gagnsæi í rekstri.

## **Innleiðing, eftirlit og eftirfylgni**

**Ábyrgðaraðili:** PON ber ábyrgð á framkvæmd stafrænnar stefnu í samstarfi við önnur svið borgarinnar og tryggir eftirfylgni við markmið, aðgerðir og endurskoðun. Til að

tryggja að markmið stefnunnar nái fram að ganga skal gera aðgerðaráætlun til tveggja ára í senn.

**Eftirfylgni og mat:** Sviðsstjórar, stjórnendur og fagrað borgarinnar bera ábyrgð á því að stafræna stefnan sé höfð að leiðarljósi við dagleg störf, stefnumótun og ákvarðanir, en stafrænt ráð ber ábyrgð á mati á árangri. Fram fer árlegt stöðumat og gerð er heildarskýrsla við lok stefnutímabils árið 2030 þar sem metin verða áhrif aðgerða og stýri.

**Samráð:** Notendur, starfsfólk og aðrir hagaðilar eru kallaðir reglulega til samráðs með sérstaka áherslu á virka þátttöku í þróun virðisskapandi lausna við fyrirfram skilgreindum áskorunum borgarinnar samkvæmt áskoranabanka.

**Endurskoðun:** Gildistími er 2026–2030, en stefnan verður rýnd og uppfærð eftir þörfum, eða í síðasta lagi við endurskoðun í upphafi árs 2028.

## Erindisbréf stýrihópanna

Stýrihópur um mótun stafrænnar stefnu Reykjavíkurborgar var skipaður í febrúar 2023 og stýrihópur um eflingu net- og gagnaöryggis í júní 2025. Með hliðsjón af skörun í hlutverki og markmiðum hópanna var ákveðið að sameina starf þeirra, með það að markmiði að efla samhæfingu, tryggja heildstæða nálgun og auka skilvirkni í framvindu verkefna á sviði stafrænnar þróunar og öryggis.

[https://fundur.reykjavik.is/sites/default/files/agenda-items/Sty%CC%81riho%CC%81pur%20um%20eflingu%20net-%20og%20gagnao%CC%88ryggis\\_1.pdf](https://fundur.reykjavik.is/sites/default/files/agenda-items/Sty%CC%81riho%CC%81pur%20um%20eflingu%20net-%20og%20gagnao%CC%88ryggis_1.pdf)

<https://fundur.reykjavik.is/sites/default/files/agenda-items/Erindisbr%C3%A9f%20um%20stafr%C3%A6na%20umbreytingu.pdf>

## Starfsfólk stýrihópa

Karen María Jónsdóttir  
Edda Jónsdóttir  
Eva Pandora Baldursdóttir  
Sólveig Skaftadóttir

## Skilgreining hugtaka

**Áskoranabanki:** Áskorunum þvert á svið borgarinnar er safnað reglulega saman ásamt lykilgögnum og tengiliðaupplýsingum, uppfært og kallað eftir lausnum við þeim frá markaðnum í tengingu við m.a. styrki, lausnamót og útboð samkvæmt nýrri innkaupastefnu borgarinnar.

**Borgaralegt samfélag** (e. civil society): Samtök, félög og óformleg net einstaklinga sem starfa utan opinbera geirans og markaðarins, og vinna að sameiginlegum

hagsmunum, gildum eða málefnum, svo sem félagasamtök, frjáls félagasamtök og grasrótarsamtök.

**Gagnaferjun** (e. data migration): Ferli þar sem gögn eru flutt á milli kerfa, gagnagrunna eða geymslumiðla, oft í tengslum við innleiðingu nýrra kerfa, uppfærslur eða sameiningu gagna.

**Gervigreind**: Grein tölvuvísinda sem miðar að því m.a. að fá tölvu til að læra af reynslu, rökleiða og draga ályktanir (e. artificial intelligence)

**Hlutanetið** (e. Internet of Things - IoT): Net tengdra hluta og tækja sem safna, miðla og vinna með gögn í gegnum internetið, oft sjálfvirk og án beinnar mannlegrar íhlutunar.

**Net- og upplýsingaöryggi**: Ráðstafanir, verklag og tækni sem miða að því að vernda netkerfi, upplýsingar og þjónustu gegn óheimilum aðgangi, truflunum, breytingum eða eyðingu.

**NIS2**: Tilskipun ESB um net- og upplýsingaöryggi sem setur kröfur um öryggisráðstafanir og tilkynningu atvika til að tryggja örugga og áreiðanlega stafræna þjónustu.

**Notendur**: Öll sem bera sig eftir og þiggja þjónustu hjá Reykjavíkurborg. Þetta á jafnt við um alla íbúa borgarinnar, gesti hennar og starfsfólk.

**Reykjavíkurborg eða borgin**: Átt er við sveitarfélagið Reykjavíkurborg sem og öll svið þess, ráð og nefndir, deildir, stofnanir, starfseiningar, kjörna fulltrúa, fyrirtæki og byggðasamlög í meirihlutaeigu þess.

**Risamállíkan**: Íslenskt orð yfir enska heitið *large language model*.

**Spunagreind**: Íslenskt orð yfir enska heitið *generative ai*.

**Stafrænt fullveldi**: Geta og réttur stofnunar eða stjórnvalda til að hafa stjórn á eigin stafrænum innviðum, gögnum og tækni, þar á meðal hvar gögn eru vistuð, hvernig þau eru unnin og hvaða reglur gilda um þau.

**Stafræn leiðsögn/stafrænir leiðbeinendur** (e. digital caregiver): Þjónusta eða verkfæri sem styðja notendur við að finna upplýsingar, taka ákvarðanir og ljúka erindum, til dæmis í gegnum sjálfvirk svör, spjallmenni eða gagnvirkar leiðbeiningar.

**Stafrænt viðmót**: Þjónusta í gegnum stafræn kerfi á borð við vefsíður, smáforrit í sínum og snertiskjái sem settir eru upp á starfsstöðvum. Í þessu felst að notendur geti sótt sér þjónustu og afgreitt erindi með einföldum hætti í sjálfsafgreiðslu.

**Viðlagaáætlun** (e. disaster recovery): Skipulögð áætlun um viðbrögð við alvarlegum truflunum eða áföllum í rekstri, sem tryggir endurheimt kerfa, gagna og þjónustu innan skilgreinds tíma.

**PON**: Þjónustu- og nýsköpunarsvið Reykjavíkurborgar.

**Öryggisráð**: Stjórnunarhópur sem ber ábyrgð á stefnumótun, forgangsröðun og eftirfylgni með net- og upplýsingaöryggi innan Reykjavíkurborgar, í samræmi við kröfur staðalsins ISO/IEC 27001.