

Verkefnaráð

Fundargerðir: Verkefnaráð 05.06.2025

Sameining Veitna.....	2
Þarfagreining fyrir innri þjónustugátt – niðurstaða og næstu skref	4
Þýðingar 3.0: áframhald á vélþýðingum borgarinnar, næstu skref.....	6
Mínar síður: Samþættingarverkefni	8
Mínar síður: Formasmiður sem vara.....	10

Verkefnaráðsfundur 05.06.2025

Verkefni Verkefnaráð	Yfirskrift fundar Verkefnaráðsfundur 2024
Dagsetning 5.06.2025	Staðsetning Borgartún 12-14
Mættir: Eva Björk Björnsdóttir, Harpa Atladóttir, Óskar Sandholt, Ólafur Sólimann Helgason, Arna Ýr Sævarsdóttir, Pröstur Sigurðsson, Búi Bjarmar Aðalsteinsson, Magnús Bergur Magnússon, Guttormur Árni Ársælsson, Guðrún Jóhannsdóttir, Einar Haukur Jóhannesson, Dagrún Ósk Jónasdóttir	
Fjarverandi:	
Fundarritari: Harpa Atladóttir / Eva Björk Björnsdóttir	

Fimmtudagur 5. júní 2025, kl. 9:30 –10:30 6.hæð austur, Presthús, Borgartún 12-14

09:30 -09:35 Samstilling
09:35–09:50 Sameining Veitna – Guttormur og Magnús Bergur
09:50–09:55 Umræður
09:55–10:10 Þarfagreining fyrir innri þjónustugátt – Búi
10:10–10:15 Umræður
10:15-10:30 Þýðingar:áframhald á vélþýðingum, næstu skref – Búi, Guðrún og Einar
10:30-10:35 Umræður
10:35-10:45 Mínar síður: Samþættingarverkefni – Dagrún og Búi
10:45-10:55 Mínar síður: Formasmiður sem vara – Dagrún og Búi
10:55 -11:00 Umræður
11:00 Fundi slitið

Sameining Veitna

Sameiginlegri Veitu er ætlað að sjá um miðlæga afgreiðslu á umsóknum sveitarfélaga t.d. á sviði velferðarmála, fyrst um sinn fjárhagsaðstoð en síðar fleiri umsóknir. Lögum samkvæmt þurfa sveitarfélög að tengja sig þjónustugátt TR (Tryggingastofnun) og ákveðið var að vinna það með Sambandi íslenskra sveitarfélaga (SÍS).

Kerfinu er ætlað að vera grunnkerfi sem getur á skilvirkan hátt boðið sveitarfélögum upp á að taka á móti umsóknum frá umsóknarkerfi island.is og afgreiða þær.

Samband íslenskra sveitarfélaga og Reykjavíkurborg hafa undirritað samkomulag um sameiginlega þróun, viðhald, rekstur og hýsingu á Veitu.

Óskað er eftir frá verkefnaráði:

- Óska eftir heimild til að hefja verkefnið Sameining Veitna.
- Óska eftir fjármögnun uppá 20,7 m.kr. Heildarkostnaður verkefnis er 56 m.kr. og hluti Reykjavíkur er 37%.
 - Samþykkt hefur verið að kostnaði verði skipt eftir höfðatölu. Reykjavíkurborg greiðir hlutfall í samræmi við íbúafjölda og SÍS greiðir vegna íbúa í öðrum sveitarfélögum.

Búið er að gera:

- Greiningarskjal með samanburði á núverandi kerfum, tæknistakk o.s.frv.
- Tæknistjóri er búinn að setja fram tillögu að tæknilegri hönnun.
- Þjónustuhönnuður er að vinna greiningu.

Með verkefninu á m.a að:

Útbúa sameinað kerfi sem heldur utan um umsóknir fyrir öll sveitarfélög. Það mun gera sveitarfélögin betur í stakk búin til að innleiða stafræna stefnu hins opinbera með miðlægu kerfi og sameiginlegum ferlum.

Væntur ávinningur/ábati:

Hagræðing og þróun í rekstri að deila kostnaði með öðrum sveitarfélögum. Gerir sveitarfélögin betur í stakk búin til að standa við skuldbindingar sínar gagnvart stafrænni stefnu hins opinbera. Um er að ræða brautryðjendaverkefni til að greiða leið í frekari samvinnu sveitarfélaga með margvíslegum afleiddum ábata.

Mælanlegur ábati:

- Samrekstur: Já, með öðrum sveitarfélögum landsins.
- Áætluð lækkun rekstrarkostnaðar um ca. 9,7 mkr. á ári, vegna samrekesturs.
- Grunnfjárfesting Reykjavíkurborgar til að framfylgja lögum er 5,3 mkr. og viðbótarfjárfesting vegna Veitu 2.0 er því um 15 mkr fyrir borgina.
- Fjárfestingin er 5,2 ár að borga sig upp

Annar ábati:

- Höfum skapað traust hjá samstarfssveitarfélögum og opnað leið til að samreka og samþróa fleiri stafrænar lausnir með þeim.
- Samræming á verklagi og þjónustu við íbúa landsins og liður í því að gera þjónustu sveitarfélaga saumlausa þ.e. sama hjá hvaða sveitarfélagi þú ert þá nálgastu alla þjónustu eins.
- U.þ.b. helmingur verkefnisins fer í að búa til endurnýtanlega íhluti sem nýtast til að gera aðrar stafrænar lausnir borgarinnar samrekanlegar með öðrum sveitarfélögum.

Tímarammi: 9 mánuðir**Áætlaður kostnaður:** 20,7 m.kr.**Næstu skref:**

- Áframhaldandi þróun.
- Stýrhópsfundir aðra hverja viku með SÍS.
- Kortlagning núverandi þjónustu: Þjónustukort með þjónustuhönnuði.
- Tenging við TR gátt úr sitthvorri Veitu fyrir 1. september (millistig).

Tegund verkefnis: Fjárfestingarverkefni

Skor verkefnisins í Fylkinu:

Staðfest skor verkefnaráðs dags 5.6.2025: 5,0

Niðurstaða verkefnaráðs:

Verkefnaráð samþykkir verkefnið til forgangsörðunar hjá stafrænu ráði.

Mikilvægt að láta SÍS vita af því að áætlun kostnaðar hefur aukist, sem skýrist aðallega í vörustjóra kostnaði sem ekki var gert ráð fyrir í upphafi. Þurfum að huga að sameiginlegri ímynd þegar kemur að útfærslu á viðmótinu. Mikilvægt að samkomulag á milli SÍS og Reykjavíkurborgar um sameiginlega þróun, viðhald, rekstur og hýsingu á Veitu fylgi með gögnum.

Nr.	Ákvörðun
1	Samþykkt til forgangsörðunar hjá stafrænu ráði.

Aðgerðalisti

Nr.	Lýsing	Ábyrðaraðili	Lokið
1	Verkefnaskráarstjóri upplýsir teymisstjóra, vörustjóra og stafrænan leiðtoga VEL	EBB/HA	x
2	Verkefnaskráarstjóri upplýsir deildarstjóra umbreytingateymis	EBB/HA	x

Aftur í efnisyfirlit

Parfaggreining fyrir innri þjónustugátt – niðurstaða og næstu skref

Verkefninu er ætlað að auka skilvirkni í innri þjónustu þjónustu- og nýsköpunarsviðs og verða vegvisir að annarri innri þjónustu Reykjavíkur.

Helstu áherslur eru aukin sjálfsafgreiðsla og bætt úrvinnsla á innsendum beiðnum.

Mikið og vaxandi álag hefur átt sér stað hjá upplýsingatæknideild Reykjavíkurborgar (UTR), 32% aukning á málum í bið og 45.828 beiðnir á síðasta ári.

Búið er að ljúka greiningarvinnu á upplifun og umgengni notenda af núverandi þjónustuveitingu UTR og móta tillögur til að bregðast við. Óskað er eftir fjármagni til að fara í þær aðgerðir.

Óskað er eftir frá verkefnaráði:

- Fjármagni fyrir hugbúnaðarleyfi og starfsfólk til að fara í þau verkefni sem eru tilgreind í aðgerðaráætlun.
- 18 m.kr.

Búið er að gera:

- Viðtöl og prófanir við almennt starfsfólk og fólk sem starfar á UTR.
- Kannanir til starfsfólks.

Með verkefninu á m.a að:

Lögð er fram aðgerðaráætlun til að tækla helstu áskoranir. Þar eru helstu þættir eftirfarandi:

- Skilvirkari þjónustugátt.
- Uppfærður þekkingarbrunnur.
- Gagnvirk beiðnaform.
- Leiðbeiningar & miðlun.
- Endurskoðun ferla.

Væntur ávinningur/ábati:

Væntur ábati er meðal annars fólgin í fækkun beiðna, aukin gæði beiðna, skemmri úrvinnslutími, bætt þjónustuupplifun og meiri ánægja starfsfólks. Fjárhagslegur ábati felst í tíma starfsfólks vegna fækkun beiðna og aukinnar sjálfvirknivæðingar við flokkun beiðna.

Mælanlegur ábati:

- Ígildi 2,8 starfsgildia á ári í innri þjónustu.
- Ígildi 6 starfsgilda í það heila hjá Reykjavíkurborg - Miðað við 40% skilvirkari afgreiðslu.

Annar ábati:

- Skilvirkari þjónustuveiting.
- Kvikara starfsumhverfi fyrir starfsfólk borgarinnar.
- Meiri tími til að sinna öðrum og flóknari verkefnum.
- Grunnur að umbreytingu í innri þjónustu borgarinnar.

Tímarammi: 6 mánuðir

Áætlaður kostnaður: 18 m.kr.

Næstu skref:

- Eigandi skilgreindur.
- Fá verkefnastjóra.
- Verkefnastjóri yfirfer gögn og aðgerðir og aðlagar í samræmi við ákvörðun verkefnaráðs.
- Ákvörðun um framenda.
- Ítarleg kostnaðaráætlun.
- Framkvæmd aðgerða.
- Innleiðing.

Tegund verkefnis: Fjárfestingarverkefni

Skor verkefnisins í Fylkinu:

Staðfest skor verkefnaráðs dags 5.6.2025: 4,67 (eldra skor það sama frá 28.11.2024 þegar verkefnið kom fyrst inn til verkefnaráðs.

Skor í Fylki frá verkefnaráði ÞON: 4,67

Niðurstaða verkefnaráðs:

Verkefnaráð samþykkir verkefnið til forgangsörðunar hjá stafrænu ráði.

Nr.	Ákvörðun
1	Samþykkt til forgangsörðunar stafræns ráðs.

Aðgerðalisti

Nr.	Lýsing	Ábyrðaraðili	Lokið
1	Verkefnaskráarstjóri upplýsir stafrænan leiðtoga ÞON og sérfræðing á ÞON (ritstjóra).	EBB/HA	x
2	Verkefnaskráarstjóri upplýsir skrifstofustjóra UTR, deildarstjóra umbreytingateymis og deildarstjóra verkefnastofu	EBB/HA	x

Aftur í efnisyfirlit

Þýðingar 3.0: áframhald á vélþýðingum borgarinnar, næstu skref

Mikill áhugi og þörf er til staðar tengt þýðingum og gervigreind frá sviðum Reykjavíkurborgar. Mikil þekking og reynsla er til staðar hjá vefteymi þjónustu- og nýsköpunarsviðs, en það þarf að móta og gera aðgengilegt svo hægt sé að aðlaga og nýta fyrir öll svið. Það vantar ut anumhald og úrræði og til þess þarf aðkomu fleiri sérfræðinga. Hér er hugsunin að útfæra eindaldar lausnir til að koma vinnunni af stað og þannig læra í leiðinni.

Stafrænar lausnir og sjálfsafgreiðsla nýtast síður fólki sem skilur ekki íslensku, þannig hækkar kostnaður við þjónustu og þjónustustig lækkar.

Með verkefninu eru ýmis tækifæri fyrir ákveðnar frumgerðir sem gætu orðið að tilbúnum lausnum fyrir ólík samhengi, eins og til dæmis netspjall sem styðst við API (forritaskil) sem kallar í þýðingarvirkni, véltúlkun fyrir rauntímasamskipti, svarbréf vistuð í gagnagrunn og birt á stafrænu Íslandi, verkflæði tengt þýðingu bréfa, leiðbeiningar og úrvinnsla áfrýjana.

Kostnaður við þýðingar fer ört vaxandi, annarsmálshafar eru 80% þeirra sem koma í miðstöðvar. Tækniframfarir (vefur, netspjall) hafa fækkað símtölum og heimsóknum íslenskumælandi fólks.

Óskað er eftir frá verkefnaráði:

- Fjármögnun uppá 8 m.kr.
- Verkefnastjóra, þýðingasérfræðingi, forritara, lögfræðingi, hönnuði, lausnaarkitekt, þjónustuhönnuð.

Búið er að gera:

Halda vinnustofu með hagaðilum þar sem möguleg verkefni voru listuð upp. Einnig er búið að rýna í kostnað.

Fundur með hagaðilum: Velferðarsvið óskar eftir aðstoð þýðingarsérfræðings strax, leggja til starfsfólk sjálf og taka fullan þátt í verkefninu. Einnig eru mikil tækifæri á skóla- og frístundasviði.

Með verkefninu á m.a að:

- Sjá hver er þjónustuþörfin.
- Skoða og velja tækifæri og þora að fara nýjar leiðir til að nýta tæknina við þýðingar og túlkun.
- Tækifæri sem við vitum af eru m.a í formlegum svarbréfum, leiðbeiningum, í netspjalli og samskiptum í eigin persónu.
- Nýta góðan árangur í beislun gervigreindar í þýðingarferlinu til að smíða frumgerð nýrra þýðingalausna.

Væntur ávinningur/ábat:

Mikil mögulegur sparnaður í stækkandi kostnaðarlið fyrir dýra þjónustu. Bætt þjónusta við íbúa af erlendum uppruna. Sviðin fara ekki af stað sjálf með hættu á tvíverknaði eða lausnum sem standast ekki reglur og þannig byggist upp stofnanaþekking á hvernig tæknin virkar og hvernig á (má) að nota hana.

Bókaður kostnaður við túlkun eina og sér fór úr 67 m.kr árið 2020 í 150 m.kr árið 2024.

Mælanlegur ábat:

- Umhverfisáhrif Eknir km -3600
 - Tímasparnaður starfsf: -800 kls íbúar -3200 klst
 - Kostar minna -6.000.000 kr
 - Fækkar áfrýjunum Já
 - Samrekstur Já
- Samtals 0,5 stöðugildi á miðstöð.

Annar ábat:

- Aukin starfsánægja.
- Bætt ímynd Reykjavíkur sem þjónustuveitanda.
- Ánægja borgarbúa.
- Bætt þjónusta við íbúa af erlendum uppruna.
- Uppbygging stofnanaþekkingar á gervigreind hjá ÞON.

Tímarammi: 6 mánuðir

Áætlaður kostnaður: 8 m.kr.

Næstu skref:

- Skipun vinnuhóps.
- Skoðun verklags í miðstöðvum, hvernig er verið að vinna í dag?
- Sjpall við framlínustarfsmenn.
- Kortlagning tækifæra.
- Greining á flækjustigi.

- Valin 2-3 verkefni til að vinna.
- Greina hvað þarf fyrir frumgerð af þýðingarviðmóti.

Tegund verkefnis: Fjárfestingarverkefni

Skor verkefnisins í Fylkinu:

Staðfest skor verkefnaráðs dags 5.6.2025: 4,67 (sama skor og vélstuddar þýðingar sem kom fyrir verkefnaráð 16.10.2023).

Skor í Fylki frá verkefnaráði ÞON: 4,67

Niðurstaða verkefnaráðs:

Verkefnaráð samþykkir verkefnið til forgangsröðunar hjá stafrænu ráði. Eins og staðan er núna er ekki hægt að veita fjármagn í verkefnið á þessu ári, ef það liggur á að hefja verkefnið að mati Velferðarsviðs, þar sem þau hafa óskað eftir að vera samstarfsaðili í fyrsta fasa, þá er möguleiki fyrir þau að leggja út fyrir aðkeyptum kostnaði.

Nr.	Ákvörðun
1	Samþykkt til forgangsöðunar stafræns ráðs

Aðgerðalisti

Nr.	Lýsing	Ábyrðaraðili	Lokið
1	Verkefnaskráarstjóri upplýsir teymisstjóra vefteymis og stafrænan leiðtoga ÞON	EBB/HA	x
2	Verkefnaskráarstjóri upplýsir deildarstjóra vef- og vörustýringar	EBB/HA	x

Aftur í efnisyfirlit

Mínar síður: Samþættingarverkefni

Verkefni sem felst í þróun Minna síðna sem mun draga úr tvískráningum og auka vinnsluhraða mála sem berast í gegnum Mínar síður. 41 ferli sem enda í pósthólfi þar sem við tekur tímafrek skráning mála sem auðvelt er að einfalda með samþættingu. Engin leið er að birta notendum stöðu mála þegar ferli sendast í pósthólf.

Verkefnið er forsenda þess að erindagreina mál sem berast í gegnum Mínar síður.

Óskað er eftir frá verkefnaráði:

- Fjármögnun uppá 6,6 m.kr. fyrir þróunarteymi til þess að vinna að samþættingarverkefnum á Mínum síðum.

Búið er að gera:

- Áskorunarramma

- Kostnaðaráætlun
- Samskipti og áætlun með teymi Hlöðunnar
- Tenging milli Hlöðunnar og Minna síðna
- Tenging milli Jira og Minna síðna
- Tæknilegt mat á samþættingu við HERU - nýtt kerfi Heilbrigðiseftirlitsins
- Samskipti við HERU teymið
- Tæknilegt mat á samþættingu við Gagnalandslagið

Með verkefninu á m.a að:

- Útfæra samþættingu við HERU, nýtt kerfi Heilbrigðiseftirlitsins og tengja 5 form þangað inn.
- Áframhaldandi samþætting við Hlöðuna (skjalageymslukerfi), 9 form á dagskrá.
- Samþætting við Gagnalandslagið þar sem öll form/umsóknir fá einkvæm auðkenni til að geta rekið uppruna þeirra og til að koma í veg fyrir margskráningar.
- Áframhaldandi samþætting við Jira fyrir 10 form.

Væntur ávinningur/ábat:

Felst aðallega í tímasparnaði starfsfólks og sjálfsafgreiðslu þjónustuþega. Þjónustuþegar geta fylgst með stöðu mála sem sendast beint í kerfi. Minni óánægja og tímasparnaður starfsfólks við handskráningu innsendra forma úr pósthólfi í annað kerfi. Rekjanleiki umsókna til staðar. Sparnaður yfir 12 mánaða tímabil mun jafngilda 1,5 mánuði í vinnu fyrir eitt starfsgildi.

Mælanlegur ábat:

- Umhverfisáhrif Nei
- Tímasparnaður 331 klst
- Kostar minna Nei
- Fækkar kærum Nei
- Samrekstur Nei

Samtals sparnaður 3 m.kr. á ári

Kostnaður

- 6,6 m.kr í þróunarkostnað sem greiðist upp á 2,5 árum m.v. gefnar forsendur

Annar ábat:

- Aukin starfsánægja og skemmtilegri verkefni.
- Minnkað álag á þjónustuver.
- Kvikari upplýsingagjöf til þjónustuþega.
- Greiningarbær gögn úr formum.
- Forsenda áframhaldandi samþættingar Minna síðna við önnur kerfi.

Tímarammi: 3 mánuðir

Áætlaður kostnaður: 6,6 m.kr.

Tegund verkefnis: Fjárfestingarverkefni

Skor verkefnisins í Fylkinu:

Staðfest skor verkefnaráðs dags 5.6.2025: 4,33

Niðurstaða verkefnaráðs:

Verkefnaráð samþykkir verkefnið til forgangsröðunar hjá stafrænu ráði.

Nr.	Ákvörðun
1	Samþykkt til forgangsröðunar stafræns ráðs

Aðgerðalisti

Nr.	Lýsing	Ábyrðaraðilli	Lokið
1	Verkefnaskráarstjóri upplýsir vörustjóra Minna síðna og stafrænan leiðtoga ÞON	EBB/HA	x
2	Verkefnaskráarstjóri upplýsir deildarstjóra umbreytinga	EBB/HA	x

Aftur í efnisyfirlit

Mínar síður: Formasmiður sem vara

Formasmiður er sérsníðuð lausn þar sem hægt er að smíða form fyrir Mínar síður á einfaldan og fljótlegan máta og er lausn sem nýtist fyrir öll svið. Uppsetning formasmiðs gerir ekki ráð fyrir notkun utan við þróunarteymi Minna síðna í dag.

Formasmiður er notaður til að yfirfæra öll einföld form af rafrænni Reykjavík yfir á Mínar síður. Lausnin býr yfir hnökrum sem þarf að forgangsraða og fara í endurbætur og lagfæringar. Þörf er á að greina framtíð og tækifæri sem felast í formasmiðnum.

Óskað er eftir frá verkefnaráði:

- Fjárheimild fyrir nauðsynlegum endurbótum á formasmið. Um er að ræða vöruhönnun og forritun.
- Þjónustuhönnuði fyrir greiningu á formasmið sem vöru og framtíð hans.
- Fjármögnun uppá 6 m.kr. fyrir greiningu og endurbótum.

Búið er að gera:

- Áskorunarramma.
- Formasmiður í virkni í 4 ár.
- Búið að yfirfæra öll form úr Rafrænni Reykjavík.
- Búið að setja upp 30 ný form með formasmið.

- Kostnaðaráætlun.
- Ábatamat hafið (um er ræða stærra verkefni).
- Mótun framtíðar fyrir Mínar síður.
- Byrjað að huga að formum á Mínum síðum í gjaldskrá.
- Óska eftir upplýsingum frá sviðum borgarinnar um frekari notkun á umsóknum á Mínum síðum.

Með verkefninu á m.a að:

Greina framtíð og tækifæri formasmíðs, að finna markhópa og sjá hverjir gætu nýtt lausnina. Fara í endurbætur á formasmíð svo að notkun á lausninni verði skilvirkari og notendavænni.

Væntur ávinningur/ábat:

Miðlægt verkfæri sem önnur svið geta nýtt og aukið sjálfsafgreiðsla á sviðunum. Um er að ræða tímasparnað starfsfólks í hugbúnaðarþróun og skilvirkari upplýsingamiðlun.

Mælanlegur ábati:

- Umhverfisáhrif Nei
- Tímasparnaður 518 klst
- Kostar minna Nei
- Fækkar kærum Nei
- Samrekstur Já

Samtals 5,2 m.kr. RVK starfsfólk og 14,4 m.kr. verktaka

Kostnaður

- 6 m.kr í þróunar- og greiningarkostnað sem greiðist upp á 1,5 ári m.v. gefnar forsendur

Annar ábati:

- Tímasparnaður starfsfólks í hugbúnaðarþróun og forgangsörðun annarra verkefna.
- Sjálfsafgreiðsla á sviðunum við að setja upp ný form.
- Minni viðbragðstími á sviðunum við textagerð og efnisuppsetningu.
- Bætt ímynd.

Tímarammi: 2 mánuðir**Áætlaður kostnaður:** 6 m.kr.**Tegund verkefnis:** Fjárfestingarverkefni**Skor verkefnisins í Fylkinu:**

Staðfest skor verkefnaráðs dags 5.6.2025: 4,33

Niðurstaða verkefnaráðs:

Verkefnaráð samþykkir verkefnið til forgangsörðunar hjá stafrænu ráði.

Nr.	Ákvörðun
1	Samþykkt til forgangsörðunar stafræns ráðs

Aðgerðalisti

Nr.	Lýsing	Ábyrðaraðili	Lokið
1	Verkefnaskráarstjóri upplýsir vörustjóra Minna síðna og stafrænan leiðtoga ÞON	EBB/HA	x
2	Verkefnaskráarstjóri upplýsir deildarstjóra umbreytingateymis	EBB/HA	x

[Aftur í efnisyfirlit](#)

Næsti fundur verkefnaráðs verður 12.júní 2025.