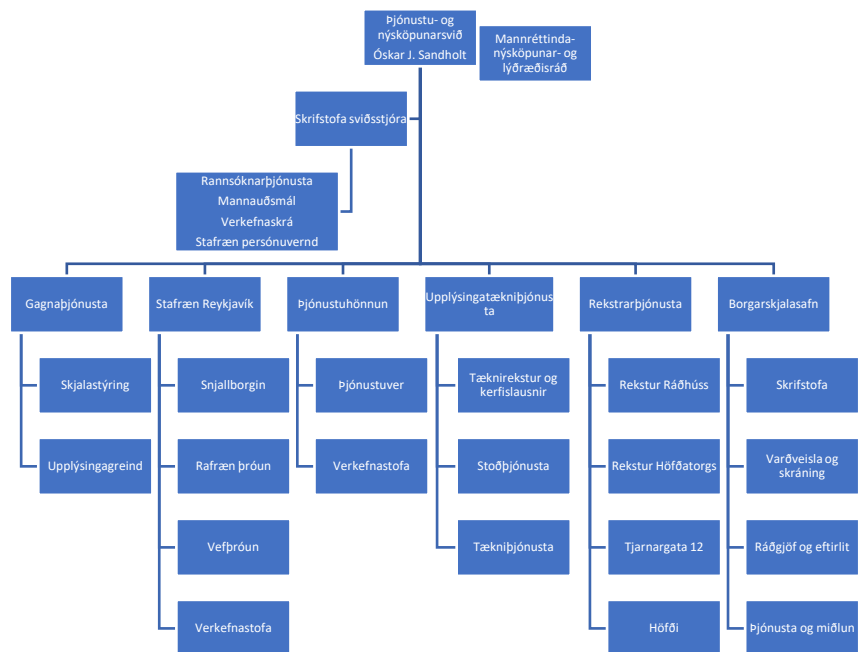


ÞJÓNUSTU- OG NÝSKÖPUNARSVIÐ

LEIÐARLJÓS

Reykjavíkurborg er þjónustuaðili sem leggur áherslu á að veita borgarbúum aðgengilega, fjölbreytta og framúrskarandi þjónustu.

SKIPURIT



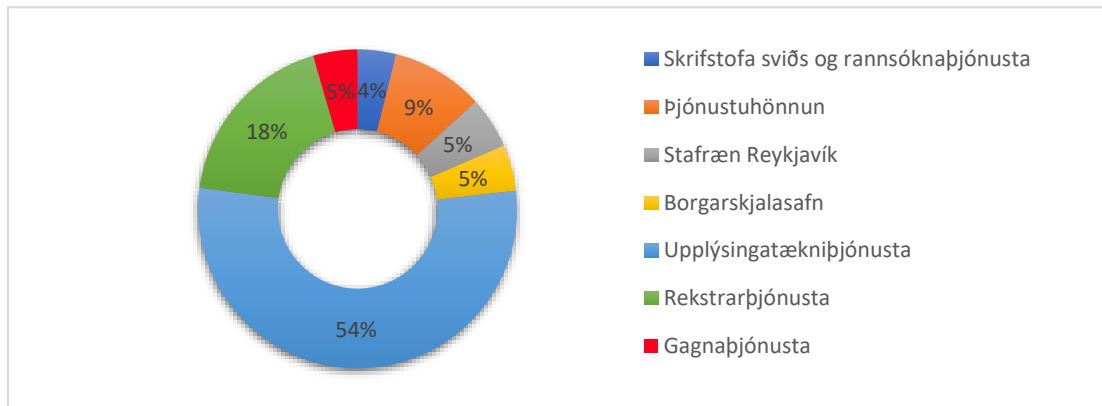
FJÁRHAGSÁÆTLUN 2020

	Raun 2018	Útkomuspá/ Áætlun 2019	Áætlun 2020
Rekstrartekjur	1.761.916	1.157.194	1.312.171
Tekjur samtals	1.761.916	1.157.194	1.312.171
Laun og launatengd gjöld	951.982	1.117.189	1.038.839
Annar kostnaður	1.863.728	2.033.072	2.307.956
Rekstrargjöld samtals	2.815.710	3.150.261	3.346.795
Rekstrarniðurstaða	1.053.794	1.993.067	2.034.624

STARFSFÓLK

	Raun 2018	Útkomuspá/ Áætlun 2019	Áætlun 2020
Fjöldi starfsmanna	92,0	99,0	132,0
Fjöldi stöðugilda	86,0	96,0	126,4
Eftir skrifstofum/þjónustupáttum:			
Skrifstofa þjónustu- og nýsköpunarsviðs			6,0
Stafræn Reykjavík			9,0
Þjónustuhönnun			26,0
Rekstrarþjónusta			5,4
Upplýsingatækniþjónusta			38,0
Gagnaþjónusta			9,2
Borgarskjalasafn Reykjavíkur			7,3
Fjárfestingaverkefni og styrkir			25,5

SKIPTING REKSTRAR 2020



HLUTVERK

Þjónustu- og nýsköpunarsvið (PON) er skilgreint sem eitt af þremur kjarnasviðum Reykjavíkurborgar, og starfar þvert á fagsvið hennar. Hlutverk kjarnasviðs þjónustu og nýsköpunar er að annast innri og ytri þjónustu Reykjavíkurborgar og nýsköpun í starfsemi borgarinnar. Sviðið skiptist í fimm skrifstofur sem sinna ólíkum þjónustuhlutverkum en mynda eina heild; þjónustuhönnun, gagnaþjónusta, upplýsingatækniþjónusta, rekstrarþjónusta og stafræna Reykjavík. Þá fer sviðið með rekstur þjónustuvers Reykjavíkurborgar og Borgarskjalasafns Reykjavíkur er starfar samkvæmt samþykktum Reykjavíkurborgar og lögum og reglum. Auk þess sinnir sviðið nýsköpunarverkefnum í þágu borgarbúa, rannsóknarþjónustu borgarinnar og snjallborginni – Reykjavík SMART City. Þjónustu- og nýsköpunarsvið er borgaryfirvöldum til faglegrar ráðgjafar í þeim málaflokkum sem undir sviðið heyra.

MEGINÁHERSLUR, FORSENDUR OG FJÁRHAGSLEG GREINING

Þjónustu- og nýsköpunarsvið (PON) varð til í kjölfar stjórnkerfisbreytinga sem samþykktar voru í borgarráði í febrúar 2019 og komu til framkvæmda þann 1. júní 2019. Nýtt svið tók að stofni til yfir þau verkefni sem áður voru í höndum skrifstofu þjónustu og reksturs, til viðbótar við verkefni annarra

skrifstofa sem lagðar voru niður innan miðlægrar stjórnsýslu sem og rekstur Borgarskjalasafns. Miða breytingarnar að því að einfalda, skýra og skerpa stjórnarhætti og bæta þjónustu við borgarbúa.

Í lok ágúst 2019 kom mannréttinda-, nýsköpunar- og lýðræðisráð saman og lagði fyrstu drög að stefnumótun og aðgerðaáætlun fyrir þjónustu- og nýsköpunarsvið. Farið var yfir áherslur og helstu áskoranir borgarinnar út frá sjónarhorni íbúa, starfsmanna og tækni. Þegar er ljóst að rík áhersla verður lögð á að færa alla starfsemi borgarinnar yfir til 21. aldarinnar með rafvæðingu ferla og heilsteypitari nálgun er varðar upplýsingagjöf og notendamiðaða þjónustu gagnvart íbúum. Þar að auki mun notkun gagna og aukið notendasamráð spila lykilhlutverk þegar kemur að skilvirkari ákvarðanatöku í þeim verkefnum sem þjónustu- og nýsköpunarsvið mun taka að sér.

Til að Reykjavíkurborg nái markmiðum sínum er snúa að þjónustu og nýsköpun verður til viðbótar lögð áhersla á aukið samstarf, hvort sem er út á við við háskóla- og rannsóknasamfélagið, opinberar stofnanir, önnur sveitafélög, fyrirtæki og atvinnulíf eða inn á við milli stofnanna, skrifstofa og sviða borgarinnar þar sem PON mun spila lykilhlutverk sem kjarnasvið.

HELSTU FJÁRHAGSLEGAR BREYTINGAR MILLI ÁRA

Gert er ráð fyrir að rekstrartekjur vaxi á milli ára og skýrist það einkum af styrkjum er sviðið fær frá Evrópusambandinu vegna tveggja rannsóknarverkefna sem og magnaukningu upplýsingatæknibúnaðar í framhaldi af átaki í að auka tölvubúnað í grunnskólum borgarinnar. Gert er ráð fyrir að laun og launategd gjöld dragist saman þrátt fyrir að laun nokkurs fjölda starfsmanna sviðsins hafi hækkað umfram það sem gert er ráð fyrir í ramma sviðsins. Skýring lækkunarinnar er fyrst og fremst útfærsla hagræðingarkröfu auk þess sem hluti starfsmanna sviðsins tekur breytingum eftir þeim fjárfestingarverkefnum sem eru í gangi. Loks skýrist breyting á rekstrargjöldum mest af samningum er fylgja breytingu á vísitölu.

Af rekstrargjöldum ársins 2020 nemur launakostnaður um 31%, innri leiga húsnæðis og tækja um 25% og annar kostnaður um 44%.

Útfærsla 1% hagræðingarkröfu

Hagræðingakrafa um 1% felur í sér heildarniðurskurð upp á 21 milljón króna á sviði þjónustu og nýsköpunar. Verður hagræðingarkröfu mætt með eftirfarandi hætti innan kostnaðarstaða sviðsins: á skrifstofu sviðsstjóra verður skorið niður um tæpa 1 milljón króna með því að draga úr kaupum á sérfræðiþjónustu og fækka ferðum erlendis t.d. í tengslum við þekkingarheimsóknir. Á skrifstofu þjónustuhönnunar verður launa- og rekstrarkostnaður lækkaður um 2,5 milljónir króna með því að endurráða ekki í stöðugildi sem losnar og endurskoða fyrirkomulag rekstrar í þjónustuverinu á Höfðatorgi. Með breytingu á tilhögun starfa frá og með þriðja ársfjórðungi verður hagræðingu upp á tæplega 1 milljón króna mætt innan gagnþjónustu Reykjavíkurborgar. Innan skrifstofu stafrænnar Reykjavíkur verður skorið niður um rúmlega 1 milljón króna með því að draga úr kostnaði vegna kaupa á sérfræði- og hugbúnaðarþjónustu. Þá verður rekstur stjórnsýsluhúsa skorinn niður um tæplega 2,5 milljónir á þáttum eins og hreingerningu utanhúss, hreingerningu innanhúss, hreinlætisvörum og rekstrarráðgjöf. Á Borgarskjalasafni verður innkaupum á skjalaumbúðum frestað sem nemur lækkun rekstrarkostnaðar um tæpar 1 milljón króna auk þess sem sértekjur verða auknar. Innan upplýsingatækniþjónustu Reykjavíkurborgar verður hagrætt um rúmlega 12 milljónir með því að yfirfara alla upplýsingatæknisamninga og endursemla með hagræðingu að leiðarljósi.

MEGINÁHERSLUR ÞJÓNUSTUÞÁTTA OG HELSTU BREYTINGAR MILLI ÁRA

Miðlæg starfsemi

Rannsóknþjónustan varð formlega til við stjórnkerfisbreytingar þann 1. júní 2019. Starfsemin er þó ekki ný af nálinni en einingin var stofnuð innan skrifstofu þjónustu og rekstrar árið 2017. Rannsóknþjónustan hefur þann megintilgang að efla þátttöku og árangur Reykjavíkur í alþjóðlegu rannsókn- og nýsköpunarumhverfi og afla borginni styrkja til nýsköpunar í allri starfsemi. Til viðbótar hverfist starfsemi rannsóknarþjónustu í megindráttum um rekstur og umsjón stórra og umfangsmikilla verkefna sem þegar hafa hlotið styrk og loks kynning á starfsemi einingarinnar.

Sókn Reykjavíkur í alþjóðlega rannsókn- og nýsköpunarsjóði verður haldið áfram og sækir umsóknasafnið umboð sitt í stefnur, áherslur og málaflokka Reykjavíkurborgar er varða meðal annars þróun samgöngukerfa, stafrænar umbreytingar, þróun stjórnsýslu og þróun borga. ESB er og verður áfram aðal vettvangur rannsókn- og nýsköpunarstyrkja og er mikilvægt að rækta getu Reykjavíkurborgar til þátttöku á þeim vettvangi á komandi ári. Skoðaðar verða einnig hugsanlegar fjármögnunarleiðir og tækifæri til samvinnu hins opinbera, atvinnulífs og rannsóknasamfélags.

Skrifstofa þjónustuhönnunar

Skrifstofan var sett á laggirnar þann 1. júní 2019 en þar er þjónustuveri Reykjavíkurborgar stillt upp samhliða verkefnastofu um innleiðingu nýrrar þjónustustefnu borgarinnar. Skrifstofu þjónustuhönnunar er falið að veita fyrirmyndar framlínubjónustu ásamt því að sinna þjónustuþróun þvert á borgarkerfið.

Á skrifstofunni verður haldið áfram vinnu við innleiðingu þjónustustefnu borgarinnar. Fest verður frekar í sessi ný hugmyndafræði í þjónustuveitingu innan borgarkerfisins sem felur í sér að hanna og veita alla þjónustu með notandann í fyrirrúmi, bæði í innra og ytra þjónustuumhverfi borgarinnar. Innan skrifstofunnar verður unnið að þessu markmiði í tveimur einingum það er í þjónustuverinu á Höfðatorgi og á verkefnastofu þjónustuhönnunar.

Verkefnastofa þjónustuhönnunar mun setja aukinn kraft í fræðslu, stuðning og þjálfun starfsmanna Reykjavíkurborgar er kemur að aðferðum við úrlausn verkefna og áskorana í þjónustuveitingu. Þar verður stuðst við aðferðafræði þjónustuhönnunar og notendamiðaðrar hönnunar (*e. Service design / Design thinking*). Unnið verður út frá endurskoðaðri aðgerðaráætlun um innleiðingu þjónustustefnunnar þar sem lögð er áhersla á eignarhald eigenda viðkomandi þjónustu þ.e.a.s. fagsviðana sem og aukna sjálfbærni verkefna inná fagsviðunum. Gert er ráð fyrir að þessi nálgun muni auka hraða innleiðingarinnar, festa hana betur í sessi og taka á þeim hindrunum sem orðið hafa í vegi hingað til.

Þjónustuverið á Höfðatorgi mun innleiða nýtt samskiptakerfi og lögð verður áhersla á samþættingu samskiptagátta og samræmdar mælingar. Með því mun nást betri yfirsýn yfir fyrirspurnir sem berast borginni í gegnum þær fjölmörgu samskipta- og þjónustugáttir sem borgin heldur úti með það fyrir augum að aðlaga og bæta upplýsingagjöf og þjónustu við íbúa. Auk þess verður lögð áhersla á að skrásetja ferla með það að markmiði að greina aukin tækifæri til úrlausna mála við fyrstu snertingu og styttingu afgreiðslu mála fyrir notendur.

Skrifstofa þjónustuhönnunar er eigandi stórra lykilverkefna á þjónustu- og nýsköpunarsviði og má þar nefna viðskiptamannakerfi (*e. CRM*) borgarinnar og verkefnið um *Mínar síður* sem leysa mun *Rafræna Reykjavík* af hólmi sem sjálfsþjónustugátt íbúa borgarinnar. Lögð verður mikil áhersla á framgang þessara nýju kerfa sem fela í sér gríðarleg tækifæri til þjónustubætingar við borgarbúa.

Stafræn Reykjavík

Skrifstofan var formlega stofnuð 1. júní 2019 við stjórnkerfisbreytingar sem þá komu til framkvæmda. Stafræn Reykjavík byggir að mestu leyti á starfsemi Rafrænnar Þjónustumiðstöðvar en verkefnastjórar frá upplýsingatækniþjónustu Reykjavíkurborgar sem stýra verkefnum á áætlun nýrra upplýsingakerfa og snjallborgarinnar ganga til liðs við hópinn til að styðja við stafræna þróun þvert á borgina. Hlutverk stafrænnar Reykjavíkur er að leiða stafræna vegferð borgarinnar, rafvæða umsóknarferla, leiða nýsköpun og fjárfestingu í tæknilegum innviðum, þróa vefi og aðra stafræna miðla.

Helstu áskoranir ársins 2020 lúta að áframhaldandi rafvæðingu umsóknarferla, innleiðingu hönnunarkerfis fyrir stafræna miðla sem og uppsetningu og innleiðingu á nýjum vef Reykjavíkurborgar. Efnisgerð fyrir opinbera vefi í samræmi við hönnunarstaðal verður mikil á næsta ári með notendamiðaða nálgun að leiðarljósi eftir forskrift Þjónustustefnu borgarinnar. Ásýndarstjórnun og markaðssetning á þeim hugtökum sem eru í brennidepli stafrænnar Reykjavíkur verður einnig fyrirferðarmikil á næsta ári.

Áfram verður unnið að því að festa hugtakið *Snjallborgin* í sessi í hugum borgarbúa. Árið 2020 er áætlað að klára að setja upp tilraunasvæði á Klambratúni, halda áfram þróun sorptækni, Borgarhakkið sem sló í gegn 2018 verður endurtekið en þar gefst borgarbúum tækifæri til að koma hugmyndum sínum í framkvæmd og þróun. Gagnvirkir upplýsingaskjáiir verða settir upp í miðborginni og teknir til prufu. Einnig verður framhald á samstarfi við umhverfis- og skipulagssviða og utanaðkomandi aðila vegna þróunar á snjöllum samgöngulausnum eins og deilihagkerfislausnir bílaflota, reiðhjóla og fleira.

Sjóðurinn *Ný upplýsingakerfi* mun áfram sinna sínu hlutverki og ýta undir nýsköpun í tæknilegu umhverfi Reykjavíkurborgar, endurnýjun hugbúnaðs og innleiðingu á nýrri tækni. Verkefni sem eru fjármöggnuð af sjóðnum ná þvert yfir borgina og er kallað eftir verkefnum einu sinni á ári. Verkefni sem fjármöggnuð eru af sjóðnum geta falið í sér kaup á ráðgjöf eða þróunarvinnu, kaup á hugbúnaðarleyfum og fleira sem hægt er að líta á sem fjárfestingu í nýjum kerfum, nýrri tækni, virkni kerfa eða framþróun tæknilegra innviða. Fjármöggnuð hafa verið um 40 verkefni á ári undanfarin 2 ár.

Borgarskjalasafn Reykjavíkur

Borgarskjalasafn Reykjavíkur kynnir og framfylgir lögum og reglum um skjalastjórn borgarstofnana og fyrirtækja í meirihlutaeign borgarinnar, hefur með höndum ráðgjöf og fræðslu um skjalavörslu og skjalastjórn og sinnir eftirliti með skjalastjórn borgarinnar. Safnið heldur úti lesstofu fyrir almenning og fræðimenn auk þess að miðla skjölum, til dæmis með sýningum og á vefsíðu safnsins. Brýnustu verkefnin framundan eru að koma upp aðstöðu og aðföngum til móttöku rafrænna langtímavörslu skjala, taka í notkun nýtt umsýslukerfi með safnkostinum og nýja vefsíðu til að efla og styrkja aðgang að skjölum safnsins og upplýsingaflæði til stofnana og almennings.

Safnið fékk á árinu 2019 fjárveitingu til að kaupa umsýslukerfi til að halda utan um safnkost safnsins og miðla upplýsingum á vef, bæði skjalaskrá og ljósmynduðum skjölum. Umsýslukerfið er liður í því að uppfylla kröfur Þjóðskjalasafns Íslands til héraðsskjalasafna um hugbúnað til að halda utan um safnkostinn og fleira. Árið 2020 verður kerfið innleitt og vinna hafin við yfirfærslu og skráningu upplýsinga í kerfið. Fyrirséð er að ráða þurfi tímabundið starfsmenn í það verkefni.

Þjónusta við viðskiptavinum er mikilvægt hlutverk Borgarskjalasafns og forsenda þess að gera skjöl aðgengileg öllum er góð skráning. Á árinu 2020 verður vefsíða Borgarskjalasafns færð í nýtt vefumhverfi með það fyrir augum að auka rafræna miðlun skjala og bæta aðgengi almennings að þeim. Ljósmynduðum skjölum verður miðlað jafnt og þétt á vef, eftir því sem mannaflí leyfir.

Áfram verður unnið að undirbúningi fyrir langtímaráætlun rafræna mála- og skjalakerfa sem og gagnagrunna. Safnið hefur hafið móttöku á tilkynningum um rafræn kerfi og stefnt er að fyrstu afhendingu haustið 2020 en forsenda þess er að nauðsynleg aðföng fái. Liður í því er að koma upp viðtökuverkstæði með nauðsynlegum vél- og hugbúnaði til móttöku rafræna vörsluskraá frá stofnunum Reykjavíkurborgar.

Upplýsingatækniþjónusta Reykjavíkurborgar

Skrifstofa upplýsingatækniþjónustu Reykjavíkurborgar (UTR) var formlega stofnuð 1. júní 2019 í kjölfar stjórnkerfisbreytinga. Hlutverk UTR er að reka upplýsingatækniinnviði borgarinnar með einföldun, hagræði og öryggi að leiðarljósi ásamt því að þróa hugbúnaðarlausnir í stafrænni vegferð með það að markmiði að gera upplýsingatækniinnviði Reykjavíkurborgar fremsta meðal jafningja og hámarka þjónustuveitingu til starfsmanna.

Helsta áskorun UTR árið 2020 er einföldun tæknilegra innviða með öryggi að leiðarljósi og aðlögun á starfsemi borgarinnar að breyttu verklagi og ferlum. Einnig er töluverð áskorun fólgin í því að samþætta flókna og fjölbreytta tæknilega innviði sem eru staðsettir í vélasölum Reykjavíkurborgar og í skýjalausnum.

Helstu verkefni UTR árið 2020 eru að úthýsa ákveðinni starfsemi svo sem vélasölum, miðlægrri aðgangsstýrðri prentun og ákveðnum hluta upplýsingatækniinnviða. Einnig verða allir samningar sem snúa að upplýsingatækni yfirfarnir og þeir endurnýjaðir eins og þörf er á með tilliti til breyttra þarfa Reykjavíkurborgar, nýrra laga um vinnslusamninga og ný lög um persónuvernd og vinnslu persónuupplýsinga (GDPR). UTR mun einblína á verkefni sem snúa að sjálfsafgreiðslu starfsmanna samanber að breyta um lykilorð og val á búnaði með rafrænu samþykki.

Samstarf við önnur svið Reykjavíkurborgar verður aukið. Skoðaður verður sameiginlegur vettvangur fyrir sviðin til að ræða upplýsingatæknimál sem og önnur virðisaukandi verkefni er mæta þörfum sviðanna. Til viðbótar verður skipaður þjónustustjóri fyrir hvert svið sem vinna mun að hag sviðanna og veita málum þeirra brautargengi innan PON.

Gagnaþjónusta Reykjavíkurborgar

Skrifstofan var formlega stofnuð 1. júní 2019 við stjórnkerfisbreytingar sem þá komu til framkvæmda. Skjalastýring, áður skjalaver, hefur umsjón með skjalamálum miðlægrar stjórnsýslu og skrifstofum sviða sem hafa aðsetur í Borgartúni. Endurskoðun málalýkla og skjalavistunaráætlana miðlægrar stjórnsýslu og fyrir miðlægar skrifstofur fagsviða verður lokið í byrjun árs. Lokið verður einnig við að útbúa nýja málalýkla og skjalavistunaráætlanir fyrir ný kjarnasvið á fyrrihluta árs. Sérstöku átaki í skjalamálum undirstofnana og starfsstaða velferðasviðs lýkur einnig á fyrrihluta þessa árs.

Gagnaþjónustan ber ábyrgð á innleiðingu og þróun á nýju upplýsingastjórnunarkerfi sem fengið hefur nafnið *Hlaðan*. Innleiðing Hlaðunnar mun kalla á breytingu á störfum starfsmanna skjalastýringar og verklag við umsjón og meðferð skjala almennt. Ljóst er að mikil vinna verður við frágang og skil þegar þeir aðilar sem skjalastýring þjónustar taka í notkun nýtt upplýsingastjórnunarkerfi. Loka þarf eldri kerfum, ganga frá málum og undirbúa skjöl til langtímaráætlun. Gera má ráð fyrir að sú vinna geti spannað nokkur ár.

Upplýsingagreind er nýtt áherslusvið en innleitt verður teymi sem sérhæfir sig sérstaklega á þessu sviði. Innan upplýsingagreindar verður litið á gögn borgarinnar, bæði skjöl og töluleg gögn, sem auðlind og eign borgarinnar til hagnýtingar. Markmið teymisins er að sjá til þess að gögn borgarinnar séu geymd og

sambættuð til þess að hægt sé að nýta þau frekar bæði til skýrslugerðar, í framendakerfum og í tölfraðigreiningum. Með þessum hætti næst hagræðing í rekstri og skapast tækifæri til framtíðar.

Ábyrgðasviðið Upplýsingagreindar verður skipt í tvo meginþætti: gagnahögun (*e. data engineering*) og gagnavísindi (*e. data science*). Stefnt er að smíði miðlægs sambættingarlags gagna í þeim tilgangi að hafa gögn úr grunnkerfum aðgengileg og uppbyggð á einum miðlægum stað. Með þessu móti fær upplýsingagreind yfirsýn yfir gögn borgarinnar, getur aðgangstýrt aðgengi og undirbúið gögn til frekari hagnýtingar.

Markmið gagnavísinda er að beita nútíma tölfraðiaðferðum og tólum til að öðlast dýpri innsýn inn í gögn, rekstur og ferla borgarinnar. Með tilkomu miðlægs sambættingarlags gagna, verður hægt að hagnýta gögn enn frekar með nútíma viðskiptagreind og tölfraðiaðferðum. Þá verður hægt að nota hvaða viðskiptagreindarhugbúnað sem er (eins og QlickSense) til að gera greiningar á gögnum ofan á sambættingarlaginu. Einnig verður sá möguleiki til staðar að nota opinn hugbúnað til að gera greiningar og smíða tölfraðilíkon sem skapa enn frekari hagræðingar í rekstri.

Rekstrarþjónusta Reykjavíkurborgar

Við stjórnkerfisbreytingar þann 1. júní 2019, var þjónustudeild skrifstofu þjónustu og reksturs skipt upp í tvær skrifstofur, annars vegar þjónustuhönnun Reykjavíkurborgar og hins vegar rekstrarþjónustu Reykjavíkurborgar (RÞR). Helstu verkefni RÞR samkvæmt nýju skipulagi eru: rekstur stjórnsýslubygginga og/eða annarra þeirra bygginga sem einingunni er falið að sinna; öryggismál og aðgangsstýringar bygginga sem einingin hefur í rekstri; mötuneyti stjórnsýslubygginga og/eða annarra staða sem einingunni er falið að sinna; flotastjórnun og rekstur bifreiða, reiðhjóla eða annarra samgöngutækja í stjórnsýslubyggingum og/eða annarra samgöngutækja er einingunni er falið að sinna.

Endurnýjun tækjabúnaðar í fundarherbergjum Höfðatorgs lýkur fyrri hluta árs 2020 og hefur þá tölvubúnaður verið endurnýjaður og nýir skjáir leyst skjávarpa og tjöld af hólmi. Skjalageymsla Höfðatorgs hefur verið yfirfarin og henni breytt til að auka öryggi gagnvart mögulegu eld- og/eða vatnstjóni. Árið 2019 hófst vinna við allsherjar yfirhalingu á fundar- og salaraðstöðu Ráðhúss, þar sem tækjabúnaður og húsbúnaður er uppfærður til að mæta kröfum um nútíma fundaraðstöðu. Verður þeirri vinnu haldið áfram á árinu 2020.

Vinna við uppfærslu ýmissa húskerfa er þegar hafin, en ljóst er að aðgangsstýringar og öryggismál Ráðhúss og Höfðatorgs er helsta áskorun RÞR framundan, þar sem kerfin eru gömul, úr sér gengin og mæta ekki kröfum um nútíma öryggi. Stefnt er að því að endurnýja aðgangsstýringarkerfi beggja húsa og samræma þau. Farið verður yfir öll kerfismál húsa með það í huga að endurnýja og uppfæra til samræmis við nútímaþarfir. Mikið af innréttingum Ráðhúss þarfnast nú endurnýjunar, svo sem salernisaðastaða, hurðar, tjöld og ljósabúnaður. Farið verður í mat á allri aðstöðu og verkefnum forgangsraðað.

Samningstími vegna reksturs mötuneyta stjórnsýsluhúsa rennur út um mitt árið 2020 og er vinna við nýtt útboð þegar hafin. Aukin eftirspurn hefur verið eftir fjölbreyttara grænmetisfæði og vegan, því fær slík fæða mun meira vægi í nýju útboði og samningum. Ábyrgð á flotastjórnun eða annarri umsjón samgöngutækja stendur til en hefur ekki verið skilgreind, né falin RÞR formlega á hendur.

FJÁRFESTINGARÁÆTLUN ÞJÓNUSTU- OG NÝSKÖPUNARSVIÐS

Drög að fjárfestingaráætlun þjónustu- og nýsköpunarsviðs gerir ráð fyrir að 1.223 milljónum verði varið til fjárfestinga á árinu 2020. Er það rétt rúmlega 20 milljóna króna hækkun frá áætlaðri raunútkomu fjárfestinga á árinu 2019. Fjárfestingaráætlun ÞON skiptist í *Ný upplýsingakerfi, Stafræna Reykjavík, Snjallborgina* og *Notendabúnað*.

Samhæfð stýring allra verkefna úr fjárfestingaráætlun er í höndum verkefnaráðs þjónustu- og nýsköpunarsviðs. Í verkefnaráði sitja sviðsstjóri ÞON, skrifstofustjóri Stafrænnar Reykjavíkur, skrifstofustjóri Gagnþjónustu Reykjavíkur og skrifstofustjóri Upplýsingatækniþjónustu Reykjavíkurborgar ásamt verkefnastjóra verkefnaskrár sem er starfsmaður ráðsins. Verkefnaráð hefur það hlutverk að meta og samþykkja verkefni sem óskað er eftir að séu framkvæmd og tryggja að fjárfestingum sé varið í samræmi við heildaráherslur og stefnur borgarinnar. Verkefnaráð sér einnig til þess að einungis sé sá fjöldi verkefna í vinnslu á hverjum tíma sem samsvarar fullum afköstum þeirra auðlinda sem Reykjavíkurborg hefur yfir að ráða á hverjum tíma.

Miðlæg verkefnaskrá ÞON er megin stjórnæki verkefnaráðs. Henni er ætlað að stuðla að betri yfirsýn allra helstu hagsmunaaðila. Verkefnaskrá felur í sér ítarlega skráningu, greiningu og aðhald með framgangi verkefna á fjárfestingaráætlun með það að leiðarljósi að samhæfa og forgangsraða verkefnum þannig að tryggja megi hámarksárangur og arðsemi þeirra. Verkefnaráðið áskilur sér rétt til að hafna verkefnum, setja af stað ný verkefni og stöðva önnur ef tilefni er til. Verkefnaráð metur stöðu og endurskoðar verkefni verkefnaskrár mánaðarlega og kynnir mikilvæga áfanga í framkvæmdarferli áætlunarinnar fyrir fagráði MNL við hvert ársfjórðungsuppgjör.

Notendabúnaður

Fjárfesting (<i>fjárhæðir í þús. kr.</i>)	Áætlun 2020
Notendabúnaður	
1) Útstöðvar	
Borðtölvur - öll svið nema grunnskólar	27.500.000
Borðtölvur fyrir grunnskóla	5.500.000
Fartölvur - öll svið nema grunnskólar	52.500.000
Fartölvur fyrir grunnskóla	48.750.000
Spjaldtölvur - öll svið nema grunnskólar	950.000
Spjaldtölvur og Cromebook fyrir grunnskóla	85.400.000
Skjáir, dokkur og prentarar	19.400.000
2) Kerfisrekstur	
HyperV netþjónar	35.000.000
Aðrir netþjónar	10.000.000
Diskageymslur	20.000.000
Gagnaver	5.000.000
Afritun (m.a TSM ,VeeAm)	20.000.000
3) Víðnet	
Miðlægur búnaður (Höfðatorg, hnút- og tengipunktur)	15.000.000
Starfsstaðir (m.a svissar, WiFi)	80.000.000
Fjárfestingar samtals:	425.000.000

Nánar um verkefni á fjárfestingaráætlun 2020:

Notendabúnaður: Búnaður hefur verið endurnýjaður á 3-5 ára fresti sem er nauðsynlegt til að tryggja skilvirgni í notkun og öryggi. Mikil þörf er á endurnýjun búnaðar sem kominn er til ára sinna. Sérstök áhersla verður á endurnýjun búnaðar fyrir nemendur þar sem misræmi er í tölvubúnaði milli skólanna, leiða má líkur að því að sækja þurfi auka fjármagn til að mæta þörfinni sem er til staðar.

Kerfisrekstur: Miðlægur búnaður er að falla úr ábyrgð hjá framleiðanda sem þýðir að þeir hætta hugbúnaðaruppfærslum ásamt því að þeir minnka þjónustustigið. Þörf er að fjárfesta í endurnýjun til að brúa bilið þangað til að miðlægum búnaði verður úthýst eins og hægt er.

Viðnetið: Skipulögð endurnýjun hófst árið 2016 á miðlægum netbúnaði til að geta tekið við notkun frá starfsstöðum og þörf er á að halda áfram á þeirri braut til að tryggja nauðsynlegt netkerfi fyrir alla starfsstaði með sérstaka áherslu á skólanna þar sem þörfin er orðin mikil fyrir afkasta mikið net.

Stafræn Reykjavík

Fjárfesting (fjárhæðir í þús. kr.)	Áætlun 2020
Stafræn Reykjavík	
Rafvæðing umsóknarferla - rafræn aðlögun	100.000
Vefþróun	35.000
Ráðgjöf	5.000
Hönnunarkerfi / Design system	10.000
Ófyrirséður kostnaður	10.000
Fjárfestingar samtals:	160.000

Nánar um verkefni á fjárfestingaráætlun 2020:

Rafvæðing umsóknarferla – rafræn aðlögun: Árið 2019 var umsóknarferill vegna fjárhagsaðstoðar rafvæddur. Nú verður haldið áfram þeirri vegferð að rafvæða sem flestar umsóknir og stytta ferla með notendamiðaða nálgun að leiðarljósi. Fjárfest verður í hugbúnaðarteymi til tveggja ára sem ætlað er að keyra nokkur verkefni á sama tíma til að auka afköst.

Vefþróun: Samkvæmt nýlegri greiningu á vefumhverfi Reykjavíkurborgar á borgin 469 mismunandi vefi. Endurnýjunarþörfin á mörgum af þessum vefjum er hrópandi. Á árinu 2019 lauk stafræn Reykjavík við uppfærslu á öllum vefjum grunnskóla í borginni og nú hafa leikskólar borgarinnar kallað eftir samskonar endurnýjun. Önnur verkefni eins og Frístundavefurinn fristund.is, vefur Umboðsmanns Borgarbúa, nýr vefur fyrir Listasafn Reykjavíkur o.fl. eru meðal þeirra óska sem komu inn þegar kallað var eftir verkefnum í gegnum fjárfestingasjóði þON. Margar af þessum veflausnum eru notaðar sem þjónustugáttir fyrir borgarbúa í dag.

Ráðgjöf: Stafræn Reykjavík og aðrar einingar þjónustu- og nýsköpunarsviðs fjárfesta í ráðgjöf þegar kemur að upplýsingatækni, stafrænum lausnum, hönnunarhugsun, bestun og öðru því sem þykir vera ákjósanlegast hverju sinni, með það að leiðarljósi að koma Reykjavíkurborg í fremstu röð þegar kemur að stafrænum lausnum og tæknilegri högun.

Hönnunarkerfi / Design system: Á árinu 2019 hefur stafræn Reykjavík unnið að þróun hönnunarkerfis eða „design system“ sem er í senn hönnunarstaðall fyrir stafræna miðla og hönnunarkerfi en á árinu 2020 verður kerfið innleitt. Kerfið mun auðvelda uppsetningu vefja og gera alla ásýndarmörkun markvissari. Kerfið mun einnig spara tíma og fé þegar kemur að þróun nýrra lausna þar sem samstarfsaðilar geta byggt upp vefi á kerfinu.

Snjallborgin Reykjavík

Fjárfesting (<i>fjárhæðir í þús. kr.</i>)	Áætlun 2020
Snjallborgin Reykjavík	
Snjallborgar- og nýsköpunarstefna	5.000
Tilraunasvæði á Klambartúni	1.500
Gagnvirkir upplýsingaskjár	4.000
Þróun á snjallborgarklasa	8.000
Borgarhakkid og aðrir viðburðir	7.000
Smart City Expo - samstarf við Íslandsstofu	1.500
Aðgangsstýrð hjólastæði	4.000
Cisco Kinetic for Cities - IOT Platform	3.000
Notkun gervigreindar (AI) í þjónustu - rannsókn og pilot	2.000
Miðlun og kynningar	9.000
Ófyrirséður kostnaður	5.000
Fjárfestingar samtals:	50.000

Nánar um verkefni á fjárfestingaráætlun 2020:

Snjallborgar- og nýsköpunarstefna: Haldið verður áfram með vinnu sem hófst á árinu 2019 en stefnt er að því að ljúka við snjallborgar- og nýsköpunarstefnu Reykjavíkurborgar um mitt ár 2020. Með stefnunni verður hægt að byggja upp samstarf við frumkvöðla og háskólasamfélagið með skýrum hætti og eftir mótuðum leiðum.

Tilraunasvæði á Klambartúni: Árangur af tilraunaverkefni í samstarfi við Farsýn varðandi ljósleiðaravæðingu ljósastraða frá 2018-2019 verður metinn og næstu skref tekin. Verkefnið er unnið í samstarfi við umhverfis- og skipulagssvið en til að byggja enn frekar ofan á það verður einnig farið í samstarf við gagnþjónustu borgarinnar varðandi hagnýtingu á þeim gögnum sem verða til í ferlinu.

Gagnvirkir upplýsingaskjár: Haldið verður áfram með verkefni frá 2019 sem unnið var í samstarfi við Strætó BS og umhverfis- og skipulagssvið, þar sem settur var upp gagnvirkur skjár í Austurstræti. Árangur af nýtingu skjásins verður metinn og verkefnið skalað upp í kjölfarið.

Þróun á snjallborgarklasa: Skoðað verður hvernig snjallborgin getur haft aðkomu að frumkvöðlasetri Grósku í Vísindagörðum Háskóla Íslands, fyrir starfsfólk borgarinnar og samstarfsaðila sem koma að samfélagslegum nýsköpunar- og þróunarverkefnum.

Borgarhakkid og aðrir viðburðir: Borgarhakkid hefur fest sig í sessi sem viðburður sem frumkvöðlasamfélagið sækir í. Árið 2018 tóku 48 teymi þátt og unnu með hugmyndir að þjónustu, ítrun á þjónustu, nýrri virkni eða vörum sem Reykjavíkurborg gæti nýtt sér. Auk þess er áætluð aðkoma að öðrum hakaþönum eins og Reboot Hack sem Háskóli Íslands stendur fyrir í samstarfi við alla aðra háskóla á landinu.

Smart City Expo: Smart City Expo í Barcelone er stærsta snjallborgarráðstefnan sem haldin er í heiminum ár hvert. Undanfarin tvö ár hefur Snjallborgin í Reykjavík verið í samstarfi við Íslandsstofu um kynningu á snjall- og stafrænni vegferð Reykjavíkurborgar á ráðstefnunni til viðbótar við að halda úti bás og flytja erindi.

Aðgangsstýrð hjólastæði: Aðgangsstýrð hjólastæði hafa verið sett upp við stærstu vinnustaði borgarinnar með góðum árangri og mikilli notkun. Unnið verður að því að skala upp hjólastæðafjöldann við fjölfarin þjónustusvæði í borgarlandinu, samgöngumiðstöðvar, sundlaugar og bílastæðahús, á Lækjartorgi, við Landspítalann, á Granda, í Skeifunni og Glæsibæ.

Cisco Kinetics for Cities – IOT platfrom: Unnið verður að samþættingu gagna úr mismunandi kerfum borgarinnar og IOT (internet hlutanna) lausnum sem eru til reynslu. Samræmdri, aðgengilegri og myndrænni framsetningu er ætlað að skila sér í betri skilningi og ákvörðunum við uppbyggingu borgarinnar. Hægt verður að opna á gögnin í gegnum vefþjónustu svo að frumkvöðlar, háskólanemendur og aðrir hagaðilar geti unnið frekar með þau og skapað nýjar lausnir.

Notkun gervigreindar í þjónustu (AI) – rannsókn og pilot: Notendarannsóknir hafa sýnt fram á að þeir sem sækja þjónustu gera auknar kröfur um sjálfvirkni og meiri virkni á þeim miðlum sem notendur kjósa sjálfir en ekki endilega þeim sem t.d. sveitarfélög og stofnanir eru að nota. Verkefnið gengur út á að rannsaka frekar hvernig Reykjavíkurborg getur nýtt sér gervigreind í þjónustu með virkni spjallmenna og við sjálfvirka flokkun skjala í þjónustugáttum.

Miðlun og kynningar: Vegna þess mikla meðbyr sem Snjallborgin hefur fengið síðustu misserin er mikilvægt að kynna af krafti snjallar lausnir fyrir borgarbúum sem og vekja enn frekari áhuga lykilhagsmunaaðila á snjallvæðingu borgarinnar. Leita þarf snjallara lausna þegar kemur að miðlun á vef- og samfélagsmiðlum og kynningu á þeim verkefnum og viðfangsefnum sem framundan eru árið 2020. Unnið verður að hönnun og forritun á vefnum snjallborgin.is þar sem verkefni Snjallborgarinnar verða gerð aðgengileg á einum stað. Virkni á samfélagsmiðlum sýnir til viðbótar að viðbrögð við útskýringarmyndböndum eru mun meiri en við hefðbundnum innleggjum og verður því unnið þétt að efnisgerð til innsetningar á miðlum verkefnisins. Stefnt er að því að fara í sérstakt átak til að kynna snjallborgina og snjallar lausnir fyrir grunnskólanemum með umhverfisvitund að leiðarljósi og skoða samstarf við þá aðila sem unnið hafa gott starf á þeim vettvangi.

Ný upplýsingakerfi

Fjárfesting (<i>fjárhæðir í þús. kr.</i>)	Áætlun 2020
Ný upplýsingakerfi	
Hlaðan, nýtt upplýsingastjórnunarkerfi	300.000
Sérstakt innleiðingarteymi Hlöðunnar	88.000
Innleiðing stjórnunarupplýsinga (QlikSense)	50.000
Málaskrá velferðarsviðs og Barnaverndar	15.000
Fjárfestingarverkefni sem hófust 2019 og færast á milli ára	35.000
Ný verkefni sem óskað var eftir	100.000
Fjárfestingar samtals:	588.000

Nánar um verkefni á fjárfestingaráætlun 2020:

Hlaðan, nýtt upplýsingastjórnunarkerfi: Stofnkostnaður og uppsetning á nýju upplýsingastjórnunarkerfi borgarinnar. Hlaðan mun leysa skjalakerfi borgarinnar af hólmi og er útbúin öllum þeim tengingum sem nútíma upplýsingastjórnunarkerfi þarf á að halda til að geta tengst við önnur kerfi, vefi og lausnir. Hlaðan mun halda utan um myndun, umsjón, umsýslu, vinnslu, notkun, stjórnun, vörslu og rafræn skil upplýsinga á öllum sviðum borgarinnar.

Innleiðingarteymi Hlöðunnar: Til að tryggja örugga og skjóta innleiðingu kerfisins, verður sérstakt teymi fengið inn til að vinna í ferlum og uppsetningu þess á flestum eða öllum starfsstöðum borgarinnar. Einnig er ætlunin að styrkja skjalastýringu og ferla í kringum hana í starfsemi borgarinnar.

QlikSense, innleiðing stjórnunarupplýsinga: Áframhaldandi innleiðing og þekkingaruppbygging Reykjavíkurborgar á QlikSense.

Málaskrár velferðarsviðs og Barnaverndar: Greining og undirbúningur fyrir útboð á nýju málaskrárkerfi velferðarsviðs og Barnaverndar. Skoðuð verða möguleg samlegðaráhrif við önnur kerfi s.s. Hlöðuna.

Fjárfestingarverkefni sem færast á milli ára: Ljóst er að nokkur verkefni sem hafin eru færast á milli ára, má þar nefna fasteignaumsjónarkerfi, umsýslukerfi fyrir Borgarskjalasafn, nýjan húsnæðisþjónustugrunn, viðbætur við Agresso og greiningu á skráningarkerfum skóla- og frístundarsviðs.

Ný fjárfestingaverkefni: Meðal umsókna fyrir ný verkefni eru kerfi fyrir frístundakort, hugbúnaður fyrir framleiðslueldhús velferðarsviðs, nýtt aðgangs- og öryggiskerfi stjórnsýsluhúsa, gagnagátt og álagninga- og málakerfi Bílastæðasjóðs. Umsóknum verður forgangsraðað í byrjun árs 2020 af verkefnaráði þjónustu- og nýsköpunarsviðs með stefnu um nýtingu upplýsingatækni, þjónustustefnu og heildarhagsmuni borgarinnar að leiðarljósi.

KYNJUÐ FJÁRHAGS- OG STARFSÁÆTLUN

Nýtt svið þjónustu- og nýsköpunar mun stíga markvisst inn í innleiðingaráætlun kynjaðrar fjárhags- og starfsáætlunargerðar (KFS). Kynjuð fjárhagsáætlunargerð tekur mið af ólíkri stöðu borgaranna og leitast eftir því að tryggja að þjónusta og gæði mæti mismunandi þörfum þeirra til lífs og leiks. Greining þjónustubátta er forsenda þess að hægt sé að taka upplýstar ákvarðanir varðandi dreifingu fjármuna borgarinnar með hagsmuni allra borgarbúa að leiðarljósi.

Settur verður saman fjögurra manna starfshópur sem rýna mun þjónustubætti sviðsins og setja saman áætlun um greiningu á dreifingu gæða milli kynja og jaðarsettra hópa samfélagsins, í samræmi við markmið KFS um dreifingu fjármuna. Lagt er upp með að rýni og ætlunargerð verði lokið um mitt ár 2020 og hefst þá hin eiginlega greiningarvinna. Vonir standa til að hægt verði að leggja fyrstu niðurstöður greininga til grundvallar fjárhagsáætlunargerðar fyrir árið 2021.

Skoðað verður til viðbótar með hvaða hætti innleiða megi jafnréttisskimun og/eða jafnréttismat inn í verkferli fyrir nýsköpunarverkefni á fjárfestingaráætlun og þannig styðja betur við ákvarðanatöku, forgangsroðun og ráðstöfun fjármuna.

LYKILTÖLUR OG HELSTU MAGNTÖLUR Í REKSTRI

	Raun 2016	Raun 2017	Raun 2018	Útksp. 2019	Áætlun 2020
Miðlæg starfsemi					
Rannsóknarþjónusta - fjöldi styrkja				3	5
Stafræn Reykjavík					
Fjöldi heimsóknna á vefinn Reykjavik.is	1.663.607	1.901.340	1.886.792	2.000.000	2.050.000
Fjöldi vefja í eigu Reykjavíkurborgar			469	472	450
Skrifstofa þjónustuhönnunar					
Fjöldi símtala	142.667	135.406	122.971	120.000	115.000
Fjöldi netspjalla	3.414	5.400	6.740	7.400	8.500
Fjöldi ábendinga			614	7.000	10.000
Fjöldi heimsóknna í Þjónustuver í Borgartúni	44.375	39.976	40.424	40.000	38.000
Fjöldi heimsóknna í móttöku Ráðhúss		5.800	6.000	7.000	7.500
Rekstrarþjónusta Reykjavíkurborgar					
Seldar máltíðir í mötuneyti Ráðhúss		21.531	22.300	22.300	22.400
Seldar máltíðir í mötuneyti Höfðatorgs		61.958	69.790	72.200	72.200
Fjöldi viðburða í Ráðhúsi		90	81	70	70
Fjöldi viðburða í Höfða		76	100	95	98
Upplýsingatækniþjónusta Reykjavíkurborgar					
Þjónustuborð - Fjöldi símtala	20.222	18.114	19.040	17.000	18.000
Heildarfjöldi afgreiddra verkbeiðna	26.404	27.271	29.020	28.000	29.000
Fjöldi útstöðva - Borðtölvur	4.889	4.508	4.427	4.060	3.500
Fjöldi útstöðva - Fartölvur	2.313	2.668	3.536	3.970	3.700
Fjöldi útstöðva - Spjaldtölvur og Chromebook	1.679	1.947	1.344	3.137	4.150
Fjöldi nettengdra prentara	819	840	845	875	865
Fjöldi skráðra virkra notenda í kerfum	24.726	27.392	26.949	28.404	28.000
Gagnaþjónusta Reykjavíkurborgar					
Fjöldi mála stofnuð í GoPro brunnum	11.584	12.284	11.514	12.000	9.000
Fjöldi skráðra skjala í GoPro brunnum	99.526	100.952	89.637	98.000	90.000
Borgarskjalasafn Reykjavíkur					
Hillumetrar af mótteknum skjölum	205	199	200	160	160
Fjöldi fyrirspurna	1.511	1.422	1.405	1.400	1.400