



Rafræn miðlun greiðsluseðla

Viðtakandi: Borgarráð

Sendandi: Fjárfélagar- og innheimtuskrifstofa

Óskað er eftir að fjármála- og áhættusvið fái heimild til að hætta að prenta út og senda greiðsluseðla til fyrirtækja og einstaklinga sem eru 79 ára og yngri frá 1. janúar 2023

Óskað er eftir að fjármála- og áhættustýringarsvið fái heimild til að hætta að prenta út og senda greiðsluseðla til fyrirtækja og einstaklinga sem eru eldri en 18 ára og yngri en 79 ára en þessir greiðsluseðlar eru allir einnig birtir í rafrænum skjölum í netbönkum.

Lagaheimildir til að hætta að senda út greiðsluseðla á pappírformi og nýta rafræna miðlun sem fullnægjandi tilkynningu vegna opinberra gjalda, svo og annarra krafna, má bæði finna í 18. gr. laga um innheimtu opinberra skatta og gjalda nr. 150/2019, sbr. 39. gr. Stjórnarsýslulaga nr. 37/1993.

Á árinu 2010 var tekin ákvörðun um að senda ekki greiðsluseðla til einstaklinga fædda 1942 og síðar en það átti ekki við alla málaflokka, s.s. eins og þá sem eru að greiða niður velferðarlán en einnig eru margir sem fá greiðsluseðla vegna heimþjónustu og fæðis á vegum velferðarsviðs. Það er mat fjármálastjóra velferðarsviðs að það að hætta að senda út greiðsluseðla til þessara aðila muni ekki valda skaða ef málið er vel kynnt fyrir starfsfólki velferðarsviðs sem sinna þessum málaflokkum og auglýst á vef Reykjavíkurborgar. Þá væri gagnlegt að kynna þessa nýju framkvæmd vel fyrir félagsráðgjöfum og öðru starfsfólki þjónustumiðstöðva sem sinna fjármálaráðgjöf og nefndum þjónustubegum.

Einstaklingar geta ávallt óskað eftir því að fá senda greiðsluseðla á pappírformi og tryggjast þeir að einstaklingar sem hafa óskað eftir að fá greiðsluseðla hingað til haldi áfram að fá þá.

Greiðsluseðlar eru sendir til allra fyrirtækja vegna fasteignagjalda og annarra gjalda. Nú er lagt til að hætta að senda greiðsluseðla til fyrirtækja nema þau óski sérstaklega eftir því að fá þá senda í bréfpósti.

Í hverjum mánuði eru prentaðir og sendir á milli 12 og 13 þúsund greiðsluseðlar og í hverjum mánuði fáum við hundruð bréfa, sem pósturinn kemur ekki á leiðarenda, endursend.

Það er ekki sérlega umhverfisvænt að prenta út og senda allan þennan pappír um allan bæ auk þess sem það kostar umtalsverða fjármuni. Allur kostnaður varðandi prentun og póstlagningu á þessum seðlum hefur hækkað mikið á undanförunum árum, sérstaklega póstkostnaðurinn sem hefur stundum hækkað um tugi prósentu á milli ára.

Kostnaður vegna prentunar og póstburðar á greiðsluseðlum var í heildina um 25,8 m.kr. á árinu 2021, þar af var kostnaðurinn vegna fasteignagjalda um 16,3 m.kr. Gera má ráð fyrir að þessi aðgerð geti sparað allt að 80-90% af þessum kostnaði.

Langflest fyrirtæki í landinu eru hætta að senda greiðsluseðla í bréfpósti og birta þá frekar í rafrænum skjölum í netbönkum eða á þeirra eigin „Mínum síðum“. Lagt er til að Reykjavíkurborg fylgi því fordæmi varðandi greiðsluseðla, þ.e. hætta að senda út greiðsluseðla í bréfpósti því allir greiðsluseðlar eru birtir í rafrænum skjölum í netbönkum. Þá birtast



Reykjavíkurborg

álagningaseðlar vegna fasteignagjalda á Island.is og er hægt að nálgast heildarálagningu strax við upphaf álagningar í febrúar ár hvert.

Fjármála- og áhættustýringarsvið hefur verið í samtali við fjármálastjóra sviðanna varðandi þessa tillögu og hafa þeir allir samþykkt að þessi tilraun verði gerð. Komi upp vandamál þá er alltaf hægt að hætta við og halda áfram að senda greiðsluseðla á pappírformi.

Fjárstýringar- og innheimtuskrifstofa mun undirbúa og leiða verkefnið og tryggja að verkefnið verði vel kynnt innan borgarinnar og á vef borgarinnar áður en hætt er að senda út þessa greiðsluseðla.

Virðingarfyllst,
Halldóra Káradóttir
Sviðsstjóri
Fjármála- og áhættustýringarsvið

UMSÖGN

Viðtakandi: Borgarráð

Sendandi: Aðgengis- og samráðsnefnd

Tillaga varðandi að hætta að prenta út og senda greiðsluseðla á pappír

Meðfylgjandi tillögu fjármála- og áhættustýringarsviðs dags. 22. ágúst 2022, var vísað til umsagnar aðgengis- og samráðsnefndar með bréfi skrifstofu borgarstjórnar dags. 24. ágúst s.l.

Umsögn aðgengis- og samráðsnefndar:

Aðgengis- og samráðsnefnd í málefnum fatlaðs fólks í Reykjavík fagnar þeim jákvæðu breytingum sem felast í stafrænni umbreytingu. Nefndin fagnar því sérstaklega að málið verði vel kynnt fyrir starfsfólki velferðarsviðs sem sinna þeim málaflokkum sem breytingin hefur áhrif á. Nefndin telur að upplýsingar vanti um hvort, og þá hvernig, þessi breyting verði kynnt fyrir notendum þjónustunnar.

Aðgengis- og samráðsnefnd gerir athugasemdir við að einstaklingar þurfi að óska sérstaklega eftir því að fá greiðsluseðla í pappírformi enda sé ekki tekið fram með hvaða hætti einstaklingar muni geta óskað eftir að fá greiðsluseðlana senda á pappírformi, þ.e. hvort slíkt reynist auðvelt. Einnig telur nefndin óljóst hvers vegna miðað sé við að 79 ára og eldri fái greiðsluseðla í bréfpósti. Rökréttara væri að miða við 67 ára og eldri sem er lagaleg skilgreining á eftirlaunaaldri. Nefndin telur jafnframt mikilvægt að gerð verði grein fyrir hvernig þeim fjármunum, sem talið er að sparist með þessari breytingu, verði varið.

Umræða hefur skapast á Norðurlöndum um að „stafræn lágstétt“ sé að myndast, en það á við um þann hóp sem ekki getur nýtt sér þjónustu sem eingöngu er hægt að sækja með stafrænum hætti. Gjá myndast á milli aðila sem hafa færni í að sækja sér þjónustu með stafrænum hætti og þeirra sem það ekki geta. Passa verður að þessi hópur sitji ekki eftir við stafræn umbreytingarverkefni sem þessi, svo þau leiði ekki til þess að jaðarsetja fólk enn frekar.

Mikilvægt er að huga sérstaklega að aðgengi blindra og sjónskertra þegar kemur að stafrænum umbreytingarverkefnum sem þessu, en dæmi eru um að það sé ekki gert, til dæmis má nefna innritunarskjána sem eru í móttökum á skrifstofum borgarinnar.

Fjölmargir einstaklingar sem tilheyra fjölbreyttum hópi fatlaðs fólks eiga ekki rafræn skilríki og hafa ekki kost á að sækja um þau. Hagsmunasamtök hafa bent á að einstaklingar með þroskahömlun hafi engan aðgang að bankareikningum sínum vegna þess að þeir geti ekki sótt um rafræn skilríki. Stjórnvöld hafa ekki fundið aðra aðgengisleið fyrir hópinn. Með þessari breytingu hafa þessir einstaklingar ekki kost á að skoða sjálfir greiðsluseðlana sem um er rætt í sínum netbanka. Fatlað fólk sem nú þegar er jaðarsett og útsett fyrir ofbeldi

verður með breytingunni enn jaðarsettara. Í þessu samhengi gleymist hópur fólks sem er ófært um að nota rafræn skilríki og það aðgengi sem þau veita að mikilvægum upplýsingum.



UMSÖGN

Viðtakandi: Borgarráð

Sendandi: Öldungaráð

Rafræn miðlun greiðsluseðla

Meðfylgjandi beiðni fjármála- og áhættustýringarsviðs dags. 22. ágúst 2022, um rafræna miðlun greiðsluseðla, var vísað til umsagnar öldungaráðs með bréfi skrifstofu borgarstjórnar dags. 24. ágúst s.l.

Umsögn öldungaráðs:

Öldungaráðið í Reykjavík fagnar breytingum sem felast í stafrænni umbreytingu og þeirri leið sem borgin er á í að einfalda líf borgarbúa og stuðla bæði að fjárhagslegri hagræðingu og er umhverfisvænni.

Öldungaráði staldrar hins vegar við aldursbilið sem gefið er upp í tillögunni að binda sig við 79 ára sér í lagi þegar skortur á tæknilæsi er ekki endilega bundið við aldur heldur eru fleiri hópar þarna undir sem tilheyra þjónustu borgarinnar. Jaðarsettir hópar, fatlað fólk, fólk með skerta hreyfifærni, fólk með annað móðurmál en íslensku og þau sem ekki eru með rafræn skilríki eða íslenska kennitölu.

Ekki kemur nægilega skýrt fram í tillögunni hvernig málið verður kynnt þjónustuþegum borgarinnar og leggur ráðið til að á næstu 3-4 greiðsluseðlum verði skýrar leiðbeiningar og upplýsingar um þá breytingu sem er í vændum bæði í heimabanka og í samhliða greiðsluseðli á pappír. Þá er þeim einstaklingum gefinn kostur á að fá áframhaldandi greiðsluseðla í pappírsmi samhliða þeim rafrænu í vissan tilraunatíma. Það væri mildari leið, meðan notendur eru að venjast breyttu umhverfi að bjóða þeim inn í stafræna greiðsluheiminn, samhliða pappírsgáfu. Það tónar líka við markmið þjónustustefnu borgarinnar, sem samþykkt var síðasta vor, en þar kemur fram að *þjónustu skal hanna og skipuleggja út frá þörfum og sjónarhorni notenda*:

Taka skal mið af því að notendur eru ólíkir og hafa ólíkar þarfir. Aldrei má mismuna í þjónustu eða gera ráð fyrir því að allir noti þjónustuna með sama hætti. Hanna skal alla þjónustu með notendur í huga og taka tillit til breytilegra þarfa þeirra og aðstæðna. Hafa skal virkt samráð við notendur þjónustu við útfærslu hennar svo hún lagi sig stöðugt að þörfum þeirra. Haga skal þjónustu þannig að hana megi veita sem næst notandanum þar sem viðkomandi er hverju sinni.

Þannig væri hægt að kortleggja stærð hópsins sem á erfitt með að tileinka sér þjónustu í gegnum starfrænar leiðir og nálgast hann með öðrum hætti t.d. með sértækum stuðning og samtali við aðstandendur eða málstjóra sem staðsettir eru inni á þjónustumiðstöðvum borgarinnar eða bjóða þeim að fá áframhaldandi greiðsluseðla senda á pappír.



Reykjavíkurborg

Á meðan Stjórnvöld og Reykjavíkurborg hafa ekki fundið aðra leiðir fyrir þá einstaklinga sem eiga erfitt með að tileinka sér stafræna þjónustu t.d. með sérstakri umboðsgátt eða málstjóra þjónustumiðstöðva þarf að tryggja stuðning og fræðslu við þá notendur sem búa ekki yfir nægilegu tæknilæsi og bjóða upp á leiðir sem þessi hópur þarf á að halda.

Mikilvægt er að finna brú yfir þá gjá sem myndast á milli aðila sem hafa færni í að sækja sér þjónustu með stafrænum hætti og þeirra sem það ekki geta. Passa verður að þessi hópur sitji ekki eftir við stafræn umbreytingarverkefni sem þessi, svo þau leiði ekki til þess að jaðarsetja fólk enn frekar.



Rafræn miðlun greiðsluseðla

Viðtakandi: Borgarráð

Sendandi: Fjárstýringar- og innheimtuskrifstofa

Óskað er eftir að fjármála- og áhættustýringarsvið fái heimild til að hætta að prenta út og senda greiðsluseðla til fyrirtækja og einstaklinga sem eru 79 ára og yngri frá og með 1. mars 2023

Á fundi borgarráðs þann 25. ágúst sl. lagði fjárstýringar- og innheimtuskrifstofa fram ósk um að fjármála- og áhættustýringarsvið fengi heimild til að hætta að prenta út og senda greiðsluseðla til fyrirtækja og einstaklinga sem eru 79 ára og yngri frá 1. janúar 2023.

Borgarráð vísaði málinu til öldungaráðs og aðgengis- og samráðsnefndar til umsagnar.

Aðgengis- og samráðsnefnd tók málið fyrir á fundi sínum 1. september sl. og var megin niðurstaða ráðsins að ráðið fagnaði þeim jákvæðu breytingum sem felast í starfrænni umbreytingu. Nefndin fagnaði því sérstaklega að málið yrði vel kynnt fyrir starfsfólki velferðarsviðs sem sinna þeim málaflokkum sem breytingin hefur áhrif á. Nefndin taldi þó að upplýsingar vantaði um hvort, og þá hvernig, þessi breyting yrði kynnt fyrir notendum þjónustunnar.

Skrifstofustjóri fjárstýringar- og innheimtuskrifstofu kom inn á næsta fund ráðsins, þann 20. október sl., og svaraði þar nokkrum spurningum s.s. um að til stæði að senda bréf varðandi breytinguna með a.m.k. tveimur greiðsluseðlum áður en hætt yrði að prenta út greiðsluseðla og senda þá. Þar munu einnig vera leiðbeiningar um hvernig hægt er að óska eftir að fá greiðsluseðla senda með pósti á Rafrænni Reykjavík og Mínum síðum. Einnig verður hægt að hafa samband við þjónustuver borgarinnar til að óska eftir því að fá áfram senda greiðsluseðla.

Aðgengis- og samráðsnefnd bókaði í fundargerð fundarins að nefndin þakkaði fyrir svörin við þeim spurningum sem fyrir henni vöktu og að nefndin fagnaði því að tekin hafi verið ákvörðun um að senda út kynningarbréf með leiðbeiningum um hvernig hægt væri að fá áfram senda greiðsluseðla.

Öldungaráð tók málið fyrir að fundi sínum 20. september sl. og megin niðurstaða ráðsins að ráðið fagnar breytingum sem felast í starfrænni umbreytingu og þeirri leið sem borgin er á í að einfalda líf borgarbúa og stuðla bæði að fjárhagslegri hagræðingu og að verða umhverfisvænni.

Öldungaráð var í raun með sams konar áhyggjur og aðgengis- og samráðsnefndin sem snéri að mestu leyti að því hvernig málið yrði kynnt þjónustuþegum borgarinnar og lagði ráðið til að á næstu 3-4 greiðsluseðlum yrðu skýrar leiðbeiningar og upplýsingar um þá breytingu sem er í vændum.

Eins og áður sagði hefur verið ákveðið að senda upplýsingabréf með skýrum leiðbeiningum um hvernig hægt er að óska eftir að fá greiðsluseðla í pósti með a.m.k. tveimur sendum greiðsluseðlum. Ekki er ætlunin að hætta að senda greiðsluseðla til einstaklinga sem eru 80 ára og eldri. Aðilar yngri en það hafa ekki fengið greiðsluseðla senda frá borginni nema ef viðkomandi hefur verið að þiggja ákveðna þjónustu frá borginni.



Með tilvísun í upphaflega ósk sem lögð var fram á fundi borgarráðs þann 25. ágúst sl. og ofangreinds þar sem farið er yfir umsagnir aðgengis- og samráðsnefndar og öldungaráðs og viðbrögðum við þeim er ósk fjármála- og áhættustýringarsviðs ítrekuð um að sviðið fái heimild til að hætta að prenta út og senda greiðsluseðla til fyrirtækja og einstaklinga sem eru eldri en 18 ára og yngri en 79 ára en greiðsluseðlarnir eru einnig birtir í rafrænum skjölum í netbönkum.

Lagaheimildir til að hætta að senda út greiðsluseðla á pappírformi og nýta rafræna miðlun sem fullnægjandi tilkynningu vegna opinberra gjalda, svo og annarra krafna, má bæði finna í 18. gr. laga um innheimtu opinberra skatta og gjalda nr. 150/2019, sbr. 39. gr. Stjórnsýslulaga nr. 37/1993.

Gert er ráð fyrir að senda bréf varðandi breytinguna með öllum greiðsluseðlum sem verða stofnaðir og prentaðir út í janúar og febrúar. Í bréfinu verður breytingin kynnt auk þess sem þar verða leiðbeiningar um hvernig hægt er að óska eftir að fá greiðsluseðla senda með pósti, á Rafrænni Reykjavík og Mínum síðum. Einnig verður hægt að hafa samband við þjónustuver borgarinnar til að óska eftir því að fá áfram senda greiðsluseðla.

Gert er ráð fyrir því að hætta að prenta út og senda greiðsluseðla frá og með 1. mars 2023 en allir þeir sem hafa hingað til óskað eftir að fá senda greiðsluseðla, og munu gera það síðar, munu fá greiðsluseðla senda í pósti.

Þessi breyting verður kynnt fjármálastjórum fagsviða, félagsráðgjöfum og öðru starfsfólki þjónustumiðstöðva.

Fjárstýringar- og innheimtuskrifstofa mun undirbúa og leiða verkefnið og tryggja að verkefnið verði vel kynnt innan borgarinnar og á vef borgarinnar áður en útsendingu greiðsluseðla verður hætt.

Virðingarfyllst,
Halldóra Káradóttir
Sviðsstjóri
Fjármála- og áhættustýringarsvið

Hjálagt:

- Ósk fjármála- og áhættustýringarsviðum rafræna miðlun greiðsluseðla, lagt fram í borgarráði 25. ágúst 2022
- Umsögn aðgengis- og samráðsnefndar um málið frá 1. september 2022
- Umsögn öldungaráðs um málið frá 20. september 2022