



Reykjavík, 12. maí 2021  
PON21050021

Til borgarráðs  
Ráðhús Reykjavíkur

***Efni: Heimild til að gangsetja stafræn þróunarteymi og hefja verkefni.***

Óskað er eftir að borgarráð heimili þjónustu- og nýsköpunarsviði að ráðstafa áætluðu fjármagni samkvæmt frumkostnaðaráætlun í verkefnið stafræn þróunarteymi. Verkefnið er fjármagnað af kostnaðarstað 2101 Áhöld, tæki og búnaður á fjárfestingaáætlun 2021-2025 og tilheyrir stafrænni umbreytingu – rafvæðing ferla / U-STAFRAENTHR. Áætlaður framkvæmdatími verkefnis er maí 2021 t/m desember 2023.

Vísað er til minnisblaðs þess efnis, dagsett þann 12. maí 2021.

Fyrir hönd þjónustu- og nýsköpunarsviðs,

Arna Ýr Sævarsdóttir

Skrifstofustjóri þjónustu og umbreytingar



Reykjavík, 12. maí 2021

PON21050021

## MINNISBLAÐ

**Viðtakandi:** Borgarráð

**Sendandi:** Arna Ýr Sævarsdóttir, skrifstofustjóri þjónustu og umbreytinga

---

### *Efni: Heimild til að gangsetja stafræn þróunarteymi og hefja verkefni.*

Óskað er eftir að borgarráð heimili Þjónustu- og nýsköpunarsviði að ráðstafa áætluðu fjármagni samkvæmt frumkostnaðaráætlun í verkefnið stafræn þróunarteymi. Áætlaður heildarkostnaður á árinu 2021 eru 366 mkr. samkvæmt frumkostnaðaráætlun. Verkefnið er fjármagnað af kostnaðarstað 2101 Áhöld, tæki og búnaður á fjárfestingaáætlun 2021-2025 og tilheyrir stafrænni umbreytingu – rafvæðing ferla / U-STAFRAENTHR. Áætlaður framkvæmdatími verkefnis er maí 2021 t/m desember 2023.

### *Greinargerð:*

Til að auka hraða í stafrænni umbreytingu þjónustu fag- og kjarnasviða Reykjavíkurborgar er lagt til að 6 þróunarteymi og eitt stoðteymi verði gangsett þeim til stuðnings á árunum 2021 - 2023. Stefnt er að því að teymin muni fara í gegnum 84 þjónustu- og umsóknafarla hjá borginni til loka árs 2023 og umbreyta þeim þar sem stafræn tækni og notendamiðuð hönnun mun verða nýtt til aukinnar skilvirkni, gegnsæi og notendamiðaðar upplifunar. Nú liggur fyrir skipulag og umgjörð þessarar vinnu og óskað er því eftir heimild til að hefja verkefnið sem skiptist í þrjá þætti:

1. Stafrænir leiðtogar sviða
2. Stafræn umbreytingateymi
3. Stafrænt stoðteymi

Til þess að tryggja skilvirkni, skýrt eignarhald og samræmda sýn þarf starfræna leiðtoga inn á öll svið borgarinnar sem starfa náið með þjónustu- og nýsköpunarsviði sem og sviðsstjórum viðkomandi sviða að því markmiði að ná fram þjónustubreytingu og nýta stafrænar lausnir sem þróaðar eða keyptar verða á tímabilinu. Hlutverk stafrænna leiðtoga er að bera kennsl á tækifæri og áskoranir inni á sviðum og styðja við þróun þeirra yfir í verkefni og afurð. Stafrænir leiðtogar forgangsraða verkefnum inni á sviðum í samráði og samstarfi við framkvæmdastjórn þeirra hverju sinni og fylgja eftir verkefnum frá áskorun yfir í afurð. Ráðnir verða tímabundinni ráðningu sjö stafrænir leiðtogar sviða og verður skipting eftirfarandi:



1. Umhverfis- og skipulagssvið, eitt stöðugildi
2. Menningar- og ferðamálasvið, eitt stöðugildi
3. Skóla- og frístundasvið, eitt stöðugildi
4. Íþrótt- og tómstundasvið, eitt stöðugildi
5. Velferðarsvið, eitt stöðugildi
6. Fjármála- og áhættustýringasvið, eitt stöðugildi
7. Miðlæg stjórnsýsla og mannauðs- og starfsumhverfissvið, eitt stöðugildi

Stafræn umbreytingateymi Reykjavíkurborgar eru teymi sem vinna að stafrænum þjónustuumbreytingum á öllum helstu þjónustuleiðum borgarinnar. Teymin leiða þjónustuumbreytingar innan sviða og stofnana borgarinnar með þjónustustefnu Reykjavíkurborgar að leiðarljósi. Teymin samanstanda af sérfræðingum sem koma frá viðkomandi sviði eða eigendum þjónustunnar sem og þróunar og umbreytingasérfræðingum frá þjónustu- og nýsköpunarsviði. Saman vinna þessi teymi að fyrirfram afmörkuðum verkefnum og áskorunum er fela í sér umbreytingu á þjónustu þar sem notendamiðuð nálgun og stafrænar lausnir eru nýttar til að einfalda og bæta þjónustuupplifun borgarbúa. Ráðið verður tímabundið í eftirfarandi stöður sem skiptast á milli sex teyma:

1. Framleiðandi (*e. producer*), sex stöðugildi
2. Tæknistjóri (*e. delivery lead*), sex stöðugildi
3. Þjónustuhönnuður (*e. user research*), sex stöðugildi
4. Viðmótshönnuður (*e. UX/UI*), sex stöðugildi
5. Forritari f. bakenda, tólf stöðugildi
6. Forritari f. framenda, sex stöðugildi
7. Samþættingarforritari, eitt stöðugildi

Til að tryggja vinnsluhraða og framgang teyma er starfa að stafrænni umbreytingu inni í borgarkerfinu eru stöðteymi í kringum teymin mikilvæg. Stöðteymi er hópur sérfræðinga sem vinnur markvisst að ákveðnum verkhlutum í framkvæmd umbreytingaverkefnanna s.s. stafrænni persónuvernd og öðrum lagalegum álitamálum, opinberum innkaupum og samningagerð, gagnahögun, gæðastjórnun, fjármála- og áhættustýringu. Teymin ryðja hindrunum úr vegi og veita ráðgjöf þar sem þörf er á. Ráðið verður tímabundið í eftirfarandi stöður:

1. Lögfræðingur, tvö stöðugildi
2. Sérfræðingur í ferlum, gæða- og áhættustýringu, eitt stöðugildi
3. Sérfræðingur í innri og ytri samskiptum, eitt stöðugildi
4. Sérfræðingur í mannauðsmálum, eitt stöðugildi
5. Sérfræðingur í fjármálum, eitt stöðugildi
6. Gagnagreininir, eitt stöðugildi

Markmið framangreindra teyma er að styðja svið borgarinnar við framfylgd og eftirfylgd innleiðingar á þjónustustefnu borgarinnar á forsendum Græna plansins. Endurhugsa þjónustur borgarinnar út frá notendamiðaðri hönnun, nýta bestu fáanlegu stafrænar lausnir til að færa þjónustuna nær notandanum og auka sjálfbærni og skilvirkni í þjónustuveitingu.



Áætlaður heildarkostnaður á árinu 2021 eru 366 mkr. samkvæmt frumkostnaðaráætlun og verður hann greiddur af eignasjóði sbr. samþykki borgarráðs 26. mars sl. um heimild Þjónustu- og nýsköpunarsviðs að hefja verkefnaklasa í tengslum í við stafrænar umbreytingar.

Jafnréttisskimun fyrir verkefnið liggur fyrir og fjárfestingin er ekki talin hafa neikvæð jafnréttisáhrif.

Heildarkostnaður verkefnis: 2.394 milljónir króna á tímabilinu maí 2021 t/m desember 2023.

Kostnaðarstaður: 2101 Áhöld, tæki og búnaður: stafræn umbreyting – rafvæðing ferla / U-STAFRAENTHR

Fyrir hönd Þjónustu- og nýsköpunarsviðs,

Arna Ýr Sævarsdóttir

Skrifstofustjóri þjónustu og umbreytingar