

Dags.: 23.10.2025

Sameiginleg ábendingagátt ríkis og sveitarfélaga

Óskað var eftir umsögn Stafræns Íslands um tillögu stafræns ráðs Reykjavíkur að þróun sameiginlegrar ábendingagáttar.

Umsögnin er unnin af Stafrænu Íslandi og skrifstofu stjórnunar og umbóta (SSU) hjá fjármála- og efnahagsráðuneytinu.

STAFRÆNT RÁÐ 24. september 2025: Tillaga stafræns ráðs að þróun sameiginlegrar ábendingagáttar – ÞON25090097

Lagt er til að kanna möguleika á sameiginlegri ábendingargátt ríkis og sveitarfélaga, sem gæti verið þróuð í samvinnu Reykjavíkurborgar og Sambands íslenskra sveitarfélaga, Stafræns Íslands og annarra hagsmunaaðila.

Greinargerð:

Markmið með sameiginlegri ábendingargátt er að einfalda samskipti íbúa og fyrirtækja við sveitarfélög og stofnanir. Með slíkri gátt gætu ábendingar borist á einn stað og verið vísað til réttra aðila á sjálfvirknan hátt. Þetta myndi stuðla að betra aðgengi, einföldun þjónustu og auknu gagnsæi í stjórnsýslu.

Reynslan sýnir að verkefni af þessu tagi geta verið flókin, en þau má byggja upp í áföngum. Hægt væri að hefja þróun með fáum þátttakendum og bæta smám saman við fleiri sveitarfélögum og ríkisstofnunum.

Heilt yfir er ríkið ekki komið á þann stað hvað þjónustu varðar að tilefni sé til sameiginlegrar ábendingagáttar. Þjónusta ríkisstofnana er margbreytileg á meðan þjónusta sveitarfélaga er heilt yfir sambærileg. Margbreytileiki þjónustuveitingar ríkis gerir það að verkum að flókið er sameinast um ábendingagátt fyrir allar stofnanir. Þó er þetta eitthvað sem greina mætti betur.

Að þessu sögðu þá er Stafrænt Ísland að innleiða sameiginlegt þjónustukerfi hjá stofnunum. Þjónustukerfið heldur utan um samskipti, býður uppá að mál sé send á milli stofnana og stjórnsýsluaðila og gefa góða tölfræði um stöðu mála og umfang. Það væri vel þess virði að skoða hvort þjónustukerfið gæti fullnægt þörfum ábendingagáttar ríkis og sveitarfélaga.

Umsögn Stafræns Íslands um málið er þess vegna að þrátt fyrir að ríkið og ríkisstofnanir séu ekki á þeim stað að vera tilbúin í eina sameiginlega ábendingagátt fyrir allt, þá erum við tilbúin í þátttöku í greiningu og hönnun verkefnisins, sérstaklega að skoða hvort og hvernig þjónustukerfi gæti nýst öllum aðilum.

