

Efni: Heimild til að hefja verkefnið „Uppfletting þjónustuvers“

Óskað er eftir að borgarráð heimili þjónustu- og nýsköpunarsviði að hefja verkefnið „Uppfletting þjónustuvers“. Hugbúnaðarlausnin verður hluti af starfsmannakerfinu Búa, sem gerir þjónustuverinu og framlínubjónustuaðilum kleift að fletta upp málum sem notendur þjónustu Reykjavíkurborgar, bæði íbúar og lögaðilar, hafa stofnað til á Mínum síðum Reykjavíkurborgar. Lausnin byggir á þróun sem hefur þegar átt sér stað fyrir Mínar síður, með sérstaka áherslu á öryggi og persónuvernd við meðhöndlun og uppflettingu starfsfólks á upplýsingum um notendur. Lausnin eykur verulega getu þjónustuversins til að aðstoða notendur með erindi sín og leysa þau í mörgum tilfellum í einu símtali, þegar spurningar eða vandamál koma upp.

Verkefnið er með fjármögnun á kostnaðarstað 01266 skrifstofa þjónustuhönnunar, og tilheyrir verkefnaklassa 80014, Rafvæðing ferla. Áætlaður framkvæmdatími verkefnisins er frá ágúst 2024 til desember 2024, háð því hvenær verkefnið kemst að hjá þróunarteymi, og er heildarkostnaður skv. frumkostnaðaráætlun 10,4 m.kr., þar af tilheyra 4,8 m.kr. eignasjóði á framkvæmdatímanum og 5,6 m.kr. í rekstrarkostnað á meðan framkvæmdatíma stendur.

Greinargerð fylgir beiðninni.

F.h. þjónustu- og nýsköpunarsviðs



Óskar J. Sandholt,
sviðsstjóri



Greinargerð:

Þegar Rafræn Reykjavík var virk hafði starfsfólk þjónustuvorsins, og í sumum tilvikum starfsfólk annarra sviða, möguleika á að skrá sig inn á Rafræn Reykjavík og fletta upp grunnupplýsingum um opin mál til að aðstoða notendur (íbúa og lögaðila) með þeirra erindi.

Í Mínum síðum hefur engin slík leið verið útfærð og því hefur starfsfólk þjónustuvorsins og aðrir sem þurfa að aðstoða notendur færri tæki og töl til þess. Starfsfólk þjónustuvors hefur þannig ekki möguleika á að sjá hvaða mál notendur eru með í gangi hjá borginni hverju sinni.

Áskorunin er því að bæta aðgengi þjónustuaðila borgarinnar, sér í lagi þjónustuvorsins, að grunnupplýsingum um mál notenda og stöðu þeirra, svo hraða og bæta megi fyrstu þjónustu við notendur þjónustum borgarinnar.

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

Áætlaður heildarkostnaður við verkefnið samkvæmt frumkostnaðaráætlun er 10,4 m.kr.

Kostnaðarstaður: 01266 skrifstofa þjónustuhönnunar.

Klasi: 80014 Rafvæðing ferla.

Verkbeiðnanúmer: 253244.

F.h. Þjónustu og nýsköpunarsviðs,

Arna Ýr Sævarsdóttir,
skrifstofustjóri skrifstofu þjónustu- og umbreytinga