

Verkefnaráð

Fundargerðir: Verkefnaráð 28.11.2024

Verkefnaráð, upplýsinga- og athugasemdafundur, úthlutunarfundur.....	1
Korta og boðgreiðslur á Mínum síðum.....	2
Þarfagreining fyrir innri þjónustugátt	5
Sendingargátt fyrir stafrænt pósthólf	7
Önnur mál	8

Verkefnaráðsfundur 28.11.2024

Verkefni Verkefnaráð	Yfirskrift fundar Verkefnaráðsfundur 2024
Dagsetning 28.11.2024	Staðsetning Borgartún 12-14
Mættir: Eva Björk Björnsdóttir, Harpa Atladóttir, Óskar Sandholt, Ólafur Sólimann Helgason, Arna Ýr Sævarsdóttir, Ásgrímur Már Friðriksson, Búi Bjarmar Aðalsteinsson, Óskar Þór Þráinsson	
Fjarverandi: Harpa Atladóttir	
Fundarritari: Eva Björk Björnsdóttir	

Fimmtudagur 28. nóvember 2024, kl. 10:00 –11:30 6.hæð vestur, Þverárkot, Borgartún 12-14

10:00 -10:05 Samstilling

10:05–10:20 Korta og boðgreiðslur á Mínum síðum: Ásgrímur Már

10:20–10:25 Umræður

10:25–10:40 Þarfagreining fyrir innri þjónustugátt : Búi Bjarmar

10:40–10:45 Umræður

10:45-11:00 Sendingargátt fyrir stafrænt pósthólf: Óskar Þór og Búi Bjarmar

11:00-11:05 Umræður

11:05-11:30 Önnur mál

11:30 Fundi slitið

Korta og boðgreiðslur á Mínum síðum

Í dag eru reikningar vegna umsókna, leyfa og fyrirspurna keyrður handvirkt út úr Agresso með tilheyrandi kostnaði og tíma. Reikningar berast gjarnan seint í heimabanka íbúa með óræðri skýringu en flestir reikningar bera einungis titilinn *Reykjavíkurborg*. Vegna beggja þátta tefst gjarnan afgreiðsla – t.a.m. missir fólk af afgreiðslufundum eða íbúar þurfa að hafa samband við þjónustuver til að leita útskýringa.

Þar að auki hafa íbúar ekki val í umsóknarferlinu hvernig og hvenær þau vilja greiða fyrir þá þjónustu sem þau óska eftir.

Búið er að gera:

- Áskorunarrammi
- Samskipti við hagaðila
- Rýni í umsóknir, fyrirspurnir og erindi allra sviða
- Samtal við Teya færsluhirði
- Kortlagning og frumhönnun lausnar hefur verið unnin af Mínum síðum
- Ábatamat hafið (um er ræða stærra verkefni)

Með verkefninu á m.a að:

- Setja upp korta- og boðgreiðslur innan umsóknarforma á Mínum síðum og ytri vef.
- Betri útskýringar á útsendum reikningum.
- Í umsóknarferli geta þá umsækjendur valið að greiða kostnað samstundis eða síðar.
- Lausnin veitir betri þjónustu til íbúa í formi aukinnar sjálfsafgreiðslu með valkostum.

Væntur ávinningur/ábati:

Mælanlegur ábati:

Áætluð vanskil í dag 5-10% > Greiðslukerfi draga úr vanskilum um 10-30%
Dæmi um tölur:

- Framkvæmdaleyfi og deiliskipulag
 - Ógreiddir reikningar: 1.739.605
 - Áætluð heimta: 347.921
- Byggingarleyfi
 - Ógreiddir reikningar: 13.265.662
 - Áætluð heimta: 2.653.132
- Matarþjónusta VEL
 - Ógreiddir reikningar: 3.442.662
 - Áætluð heimta: 688.532

Þjónustuverið fær að jafnaði 20-40 símhringar á mánuði og það tekur u.þ.b. 70 sekúndur að leysa hvert mál. Með uppsetningu boðgreiðslna myndi starfsfólk spara á:

- Mánuði: 23–47 mínútur.
- Ári: 4,7–9,3 klukkustundir.

Annar ábati:

- Betri þjónusta fyrir íbúa, aukin ánægja og færri kvartanir
- Aukin sjálfsafgreiðsla með valkostum
- Skýrari og tímalegri greiðslur
- Betri innheimtuferli og minna álag á innheimtuþjónustu
- Tímasparnaður og minni eftirfylgni
- Betri greiðsluflæði og minni vanskil
- Tækifæri til nýrra þjónustulausna
- Sveigjanlegri greiðsluáætlanir

Samantekt ábata:

- Verkefnið er eðlileg framþróun í sjálfsafgreiðslu íbúa.
- Um er að ræða MVP (minimum viable product – minnsta mögulega vara) uppsetningu kortalausnar á Mínum síðum eða fyrsta fasa í lengra verkefni.

- Verkefnið er því forvinna fyrir önnur verkefni á borð við Reykjavíkurborgina.

Tímarammi: 6 vikur

Áætlaður kostnaður: 7.437.500 kr.

Óskað er eftir frá verkefnaráði:

- Óskum eftir fjárheimild fyrir þróun á fyrsta fasa verkefnisins sem snýr að Mínum síðum. Um er að ræða vörhönnun og framendaforritun ásamt teningum við færsluhirði.
- Óskað er eftir aðgengi að teymi og vörustjóra Minna síðna ásamt verkefnastjóra fyrir ítarlegri ábata- og fýsileikagreiningu, forgangsröðun og skilgreiningu umsókna og flæðis.
- Óskað eftir fjármögnun uppá 7.437.500 kr.

Næstu skref:

- Ganga frá samningum við Teya
- Klára ferla vinnu á milli MS, greiðslugáttar og Agresso.
- API tengingar úr Agresso og MS við greiðslugátt Teya
- Ítarlegri ábata- og ferlagreining
- Skilgreining vara og fasa
- Uppröðun tímalínu þróunar og innleiðingar vara

Tegund verkefnis: Fjárfestingarverkefni

Skor verkefnisins í Fylkinu:

Staðfest skor verkefnaráðs dags 3.12.2024: 3 3 1 3 5 2 = 3,20

Niðurstaða verkefnaráðs:

Samþykkt, mjög flott verkefni. Gera heimildarbeiðni.

Nr.	Ákvörðun
1	Samþykkt

Aðgerðalisti

Nr.	Lýsing	Ábyrðaraðili	Lokið
1	Verkefnaskráarstjóri upplýsir stafrænan leiðtoga FAS og USK	EBB/HA	x
2	Verkefnaskráarstjóri upplýsir teymisstjóra stafrænna leiðtoga, deildarstjóra vöru og – vefdeildar,	EBB/HA	x

	verkefnastofu og umbreytinga og þróunarstjóra um niðurstöðu verkefnaráðs		
--	--	--	--

Aftur í efnisyfirlit

Þarfagreining fyrir innri þjónustugátt

Verkefninu er ætlað að auka skilvirkni í þjónustu við starfsfólk Reykjavíkurborgar. Verkefnið mun draga úr biðtíma notenda og minnka álag og bæta starfsumhverfi þjónustuaðila.

Búið er að gera:

- Áskorunarramma
- Vinnustofur og hugarflug með helstu hagaðilum
- Greiningarvinna varðandi nústöðu

Með verkefninu á m.a að:

- Auka skilvirkni í þjónustu við starfsfólk Reykjavíkurborgar
- Auka sjálfsafgreiðslu notenda
- Sjálfvirknivæða og gera flokkun beiðna skilvirkari
- Draga úr biðtíma notenda
- Minnka álag og bæta starfsumhverfi þjónustuaðila
- Ná utan um þörf annarra sviða en ÞON fyrir ofangreind atriði

Væntur ávinningur/ábati:

Mælanlegur ábati:

Tímasparnaður starfsmanna ÞON : 5.400 klst á ári
Tímasparnaður annara sviða borgarinnar: 10.800 klst á ári
Samtals sparnaður 151,2 mkr. eða 9 stöðugildi

Annar ábati:

- Ánægja starfsfólks ÞON
- Ánægja starfsfólks RVK
- Nútímalegur starfsstaður
- Farsælli nýliðun
- Skapar svigrúm til frekari úrbóta

Tímarammi: 3 mánuðir

Áætlaður kostnaður: 7,5 m.kr.

Óskað er eftir frá verkefnaráði:

Lagt er til að farið verði í greiningarvinnu á upplifun og umgengni notenda af núverandi þjónustuveitingu og móta tillögur til að bregðast við.

- Fjármagn til greiningarvinnu hjá þjónustuhönnuði eða aðkeyprtar vinnu
- Möguleg tilfærsla verkefna innan ÞON (þjónustuver vs. framlína vs. 2ars- og 3jastigsþjónustu)
- Möguleg fjármögnun á innkaupum á hugbúnaði
- 7,5 milljónir vegna 5 mannmánuða

Næstu skref:

- Viðtöl við notendur
- Viðtöl við framlínu
- Kortlagning núverandi þjónustu
- Mögulegar litlar prófanir
- Undirbúa næstu fasa verkefnis

Tegund verkefnis: Fjárfestingarverkefni

Skor verkefnisins í Fylkinu:

Staðfest skor verkefnaráðs dags 3.12.2024: 5 5 1 4 5 4 = 3,53

Niðurstaða verkefnaráðs:

Samþykkt í þarfagreiningu. Mikil þörf fyrir þessu, flott verkefni. Gera skal heimildarbeiðni.

Nr.	Ákvörðun
1	Verkefni samþykkt í þarfagreiningu
2	

Aðgerðalisti

Nr.	Lýsing	Ábyrðaraðili	Lokið
1	Verkefnaskráarstjóri upplýsir stafrænan leiðtoga ÞON.	EBB/HA	x
2	Verkefnaskráarstjóri upplýsir teymisstjóra stafrænna leiðtoga og deildarstjóra umbreytinga um niðurstöðu verkefnis	EBB/HA	x

Aftur í efnisyfirlit

Sendingargátt fyrir stafrænt pósthólf

Mikilvægt er að útbúa lausn sem er aðgengileg inni á svæði rafundirritunar þar sem hægt væri að senda bréf í stafrænt pósthólf á island.is. Með verkefninu erum við að leysa mörg vandamál sem fylgja innleiðingu stafræns pósthólfs á island.is. Þessi lausn væri stór liður í að ljúka lögbundinni innleiðingu á pósthólfi fyrir lok árs 2024.

Búið að gera:

- Innleiða tengilausnir í málakerfum
- Greining með upplýsingatæknihönnuði og hugbúnaðarþróun
- Búið að fara nokkra hringi í mögulegum lausnum til að uppfylla lagaskyldur borgarinnar

Með verkefninu á m.a að:

- Ljúka lögbundinni innleiðingu á pósthólfi stafræns Íslands á island.is
- Hanna lausn sem er aðgengileg inni á svæði rafundirritunar þar sem hægt er að senda bréf í stafrænt pósthólf á island.is

Væntur ávinningur/ábati:

Ómælanlegur ábati:

- Starfsánægja
- Hraðari boðleiðir
- Bætt ímynd
- Ánægja borgarbúa

Mælanlegur ábati:

- Umhverfisáhrif 77 KG
 - Tímasparnaður 200 klst/ári
 - Kostar minna 2,5 milljónir kr
 - Fækkar kærum Nei
 - Samrekstur Nei
- Heildarsparnaður: 4. m.kr

Tímarammi: 3 mánuðir

Áætlaður kostnaður: 6 m.kr.

Óskað er eftir frá verkefnaráði:

- Hefja þróun á lausn sem tryggir útsendingar í stafrænt pósthólf

- Óskað eftir hugbúnaðarþróunarteymi ásamt stuðningi frá hönnunarteymi.
- Fjármögnun uppá 6 mkr.

Næstu skref:

- Finna verkefni tíma á tímalínu hugbúnaðarþróunnar og hönnunarteymis
- Skoða mögulegar aðrar lausnir sem hægt væri að nýta
- Útfæra kröfu/virknilista

Tegund verkefnis: Fjárfestingarverkefni**Skor verkefnisins í Fylkinu:**

Staðfest skor verkefnaráðs dags 3.12.2024: 5 5 5 5 5 5 = 5,00

Niðurstaða verkefnaráðs

Samþykkt. Hér er um að ræða nýtt verkefni. Gera skal heimildarbeiðni. Þetta er forgangsverkefni, þar sem um lagalega kröfu er að ræða.

Nr.	Ákvörðun
1	Verkefni samþykkt

Aðgerðalisti

Nr.	Lýsing	Ábyrðaraðili	Lokið
1	Verkefnaskráarstjóri upplýsir stafrænan leiðtoga ÞON um niðurstöðu verkefnaráðs og skrifstofustjóra upplýsinga- og skjaladeildar	EBB/HA	x
2	Verkefnaskráarstjóri upplýsir deildarstjóra umbreytinga um niðurstöðu verkefnaráðs	EBB/HA	x

Aftur í efnisyfirlit

Önnur mál

Minnisblað vegna innkaupa á umsjónarkerfi fyrir SFS

Þann 13. nóvember sl. fóru Halla María stafrænn leiðtogi SFS, Helen Símonardóttir verkefnastjóri á ÞON og Helga Gunnarsdóttir verkefnastjóri á SFS á fund framkvæmdastjórnar SFS. Kynnt var tillaga verkefnaráðs ÞON varðandi útboð á umsjónarkerfi fyrir skóla- og frístundasvið í heild, s.s. fyrir leikskóla, frístund, skólamat og að viðbættu námsumsjónarkerfi grunnskólanna.

Framkvæmdastjórn SFS komst að þeirri niðurstöðu að halda innkaupum á kerfi fyrir leikskóla, frístund og skólamat og útboði fyrir námsumsjónarkerfi sem tveimur aðskildum verkefnum. Aðalástæðan er sú að vinnan við innkaup á umsjónarkerfi fyrir leikskóla, frístund og skólamat var komin vel á veg þegar Advania seldi skólalausnir Völu til InfoMentor og því er það verkefni komið á þann stað að líklega myndi það, að bæta námsumsjónarhlutanum við, teffa það verkefni, enn frekar. Vilji er fyrir því að klára fyrrnefnda verkefnið sem fyrst í ljósi óvissu með nýjan eiganda skólalausna en þeir starfsmenn sem hafa mestu reynsluna að vinna með Völukerfin hafa sagt upp störfum hjá InfoMentor og því er að tapast mikil þekking innanhúss hjá þeim. Einnig hefur reynst erfitt að fá skýra framtíðarsýn nýs eiganda sem nú á tvö leikskólakerfi á markaði, Karellen og Völu. Því er talið mikilvægt að hægt sé að fara í innkaup sem fyrst.

Stafrænn leiðtogi SFS óskar eftir umboði verkefnaráðs ÞON til þess að halda áfram með innkaup á umsjónarkerfi fyrir leikskóla, frístund og skólamat og koma síðar fyrir ráðið með annað verkefni sem inniheldur forgreiningu og nánari skilgreiningu á útboði fyrir námsumsjónarkerfi grunnskólanna.

Til upprifjunar – niðurstaða verkefnaráðs 31.10 s.1:

Verkefni er samþykkt, en það er mikilvægt að verkefnið sé umfangsmetið aftur og verkefnaráð fái kynningu á því. Verkefnaráð telur innleiðingarkostnað metin of lár. Verkefnaráð vill benda á að það sé skoðað í forgreiningu þessa verkefnis hvort að kerfi á markaði geti sinnt þörfum allra námsstiga.

Umræður:

Með því að bjóða út erum við eflaust að birta þarfir. Gætum hugsanlega eftir nokkur ár boðið þetta út saman.

Niðurstaða verkefnaráðs:

Samþykkt.

Aftur í efnisyfirlit

Næsti fundur:

Næsti fundur verkefnaráðs ÞON verður haldinn 12. desember 2024.