



Reykjavík, 01. mars 2022
PON22030018

Til Borgarráðs
Ráðhúsi Reykjavíkur

Efni: Heimild til að hefja verkefni um íbúagáttir

Óskað er eftir að borgarráð heimili Þjónustu- og nýsköpunarsviði hefja verkefni um íbúagáttir. Þær innifela ábendingavef 2.0 og styrkjagátt. Verkefnin eru með fjármögnun á kostnaðarstað 2102 Áhöld, tæki og búnaður á fjárfestingaráætlun 2021-2023 og tilheyrir stafrænni umbreytingu – rafvæðing ferla. Áætlaður framkvæmdatími verkefnanna er frá mars 2022 til desember 2023 og er heildarkostnaður skv. frumkostnaðaráætlun 40 mkr.

F.h. Þjónustu og nýsköpunarsviðs,

Arna Ýr Sævarsdóttir
Skrifstofustjóri þjónustu- og umbreytinga



MINNISBLAÐ

Viðtakandi: Borgarráð

Sendandi: Arna Ýr Sævarsdóttir, skrifstofustjóri þjónustu og umbreytinga

Efni: Heimild til að hefja verkefni um íbúagáttir

Óskað er eftir að borgarráð heimili Þjónustu- og nýsköpunarsviði hefja verkefni um íbúagáttir. Þær innifelaábendingavef 2.0 og styrkjagátt. Verkefnin eru með fjármögnun á kostnaðarstað 2102 Áhöld, tæki og búnaður á fjárfestingaráætlun 2021-2023 og tilheyrir stafrænni umbreytingu – rafvæðing ferla. Áætlaður framkvæmdatími verkefnanna er frá mars 2022 til desember 2023 og er heildarkostnaður skv. frumkostnaðaráætlun 40 mkr.

Forsaga:

Í október 2018 var fyrsta útgáfa af nýjum ábendingavef borgarinnar opnuð og síðan þá hefur hann sannað gildi sitt en borist hafa rúmlega 25.000 ábendingar inn á vefinn frá opnun hans og þar af yfir 3.000 frá áramótum 2021/2022. Íbúar borgarinnar kjósa að nýta sér vefinn í ríkum mæli til að koma ábendingum inn til borgarkerfisins. Langstærstur hluti ábendinga sem berast tilheyra þjónustum á vegum Umhverfis- og skipulagssviðs Reykjavíkurborgar. Umsýsla ábendinganna fer fram handvirkt í þjónustuverinu sem flokkar og sendir ábendingarnar á rétta staði innan borgarkerfisins sem og til annarra samstarfsaðila s.s. Faxaflóahafna, Orku náttúrunnar o.fl.

Í apríl 2019 skipaði mannréttinda- og lýðræðisráð starfshóp um aukið gagnsæi styrkjaúthlutana Reykjavíkurborgar. Hlutverk starfshópsins var m.a. að skoða rafvæðingu styrkumsókna. Í greinargerð starfshópsins er tekið fram að styrkumsóknir hafa verið aðgengilegar í gegnum Rafræna Reykjavík en sú lausn sé með takmarkaða virkni og uppfylli ekki kröfur sem gerðar eru til nútímakerfa. Þessi takmörkun orsakar m.a. að mikil vinna fellur á starfsfólk borgarinnar í yfirferð og umsýslu umsókna. Auk þess er núverandi kerfi ónotendavænt fyrir umsækjendur styrkja.

Greinargerð:

Óskað er eftir heimild frá borgarráði til að hefja verkefni um smíði íbúagátta. Tími er komin á að uppfæra ábendingavefinn og þróa hann áfram með þarfir notenda að leiðarljósi sem og að auka sjálfvirkni. Komin er mikil og góð reynsla á vefinn en hægt er að bæta upplifun bæði innri og ytri notenda og vinna að meiri sjálfvirkni í vefnum til að draga úr sóun og efla virkni. Skoða þarf notendasjónarmið og uppfæra út frá mörgum þáttum svo sem persónuvernd, stjórnsýslulögum og skjölun, þýðingum og betri skalanleika í farsímaviðmóti. Skoða þarf kerfið út frá breytingum sem orðið hafa með persónuverndarlögum og tengjast m.a. ferlum í kringum skjölun sem enn taka mið af eldra skjalakerfi borgarinnar sem nú hefur verið útleitt. Margt hefur breyst í tæknilegum innviðum borgarinnar síðan þá s.s. með innleiðingu Hlöðunnar á öll svið og notkunar á samþættingarlagi milli kerfa og nýrra „Minna síðna“ og því er nú tækifæri til að skoða og efla sjálfvirkni og gegnsæi.



Verkefnið um ábendingarvef mun samanstanda af ítarlegri greiningu á þörfum notenda, virkjun tækifæra til tæknilegrar sjálfvirkni og samþættingar við önnur kerfi. Seinni hluti verkefnisins mun snúa að hönnun viðmóts og tæknilegrar úrvinnslu sem og þróun á innanhússferlum til að stuðla að betri upplifun notenda.

Einnig er óskað eftir heimild frá borgarráði til að hefja verkefni um styrkjagáttir fyrir Fjárhags- og áhættustýringarsvið. Markmið verkefnis um styrkjagátt er að innleiða heildrænt styrkjaumsjónarkerfi þar sem allar umsóknir styrkja verði aðgengilegar á einum stað. Jafnframt að lausnin muni samræmast þörfum notenda, bæði umsækjenda og starfsfólks, út frá ítarlegum notendarannsóknum. Út frá notendamiðaðri hönnun verður ferlið einfaldað og sjálfvirknivætt eins og kostur er til að bæta upplifun allra notenda og jafnframt auka skilvirkni kerfisins og gagnsæi umsóknarferlisins.

Áætlað er að innleiða styrkjaumsjónarkerfi fyrir allar styrkjaumsóknir borgarinnar sem krefjast mannlegrar yfirferðar. Styrkjagáttin mun vera aðgengileg á vef borgarinnar, reykjavik.is og mun tengjast Mínum síðum Reykjavíkurborgar og Hlöðunni, upplýsinga og skjalastýringakerfi Reykjavíkurborgar. Nýju styrkjaumsjónarkerfi er ætlað að gera styrkjaumsóknir og úthlutanir mun skilvirkari og notendavænni fyrir umsækjendur og starfsfólk sem sér um umsýslu umsókna. Lausnin mun þar af leiðandi auka virkni og draga úr sóun. Eins er áætlað að ný lausn auki gagnsæi, þar sem upplýsingagjöf verði tíðari og skilvirkari. Kerfið á einnig að geta framkallað tölulegar upplýsingar um þá hópa sem eru að sækjast eftir styrkjum borgarinnar til að tryggja betur að jafnræði sé viðhaft í úthlutun styrkja í takt við kynjaða starfs- og fjárhagsáætlun borgarinnar. Með styrkjagátt verður einnig tryggt að ákvæði laga um persónuvernd verði uppfyllt sem og aðrar reglur sem snúa að öryggi og meðferð gagna og sem eiga við verkefnið.

Áætlaður heildarkostnaður við verkefnið samkvæmt frumkostnaðaráætlun er 40 mkr. sbr. samþykkt borgarráðs þann 26. mars 2021 um heimild Þjónustu- og nýsköpunarsviðs að hefja verkefnaklasa í tengslum við stafrænar umbreytingar.

Verkefnið er með fjármögnun á kostnaðarstað 2102 Áhöld, tæki og búnaður á fjárfestingaráætlun 2021-2025 og tilheyrir stafrænni umbreytingu – rafvæðing ferla. Áætlaður framkvæmdatími verkefnisins er frá mars 2022 til desember 2023.

F.h. Þjónustu og nýsköpunarsviðs,

Arna Ýr Sævarsdóttir
Skrifstofustjóri þjónustu- og umbreytinga