

Stafræn stefna Reykjavíkurborgar 2026-2030 Aðgerðáætlun



Apríl 2026

Meginmarkmið 1: Framsækin og notendamiðuð þjónusta

Aðgerð 1.1

Við færum þjónustuna til íbúa - skilgreinum og innleiðum forvirka þjónustuferla þar sem borgin bregst sjálfvirkt við þörfum íbúa.

Tímarammi: 2027 – 2028

Ábyrgðaraðili: Þjónustu- og nýsköpunarsvið auk fagsviða og annarra hagaðila.

Kostnaðarmat: 50 m.kr.

Mælikvarði: Fjöldi innleiddra forvirkra þjónustuferla og ánægja íbúa.

Aðgerð 1.2

Halda áfram innleiðingu sjálfsafgreiðslulausna og samþætta í eina þjónustugátt.

Tímarammi: 2026 – 2028

Ábyrgðaraðili: Þjónustu- og nýsköpunarsvið auk fagsviða.

Kostnaðarmat: 120 m.kr.

Mælikvarði: Hlutfall sjálfsafgreiðsluþjónustu í gáttinni, afgreiðslutími, fráfallshlutfall, kostnaður á þjónustubeiðni og ánægja notenda.

Aðgerð 1.3

Yfirfara þjónustuvefi m.t.t. notendaupplifunar og aðgengis - framkvæma aðgengisúttekt á öllum stafrænum þjónustuleiðum samkvæmt WCAG 2.2 AA aðgengisstaðlinum.

Tímarammi: 2026 – 2028

Ábyrgðaraðili: Þjónustu- og nýsköpunarsvið auk fagsviða.

Kostnaðarmat: 30 m.kr.

Mælikvarði: Hlutfall vefa sem uppfylla WCAG 2.2 AA og niðurstöður prófana með fjölbreyttum notendahópum.

Meginmarkmið 2: Þverfaglegt samstarf og samnýting innviða

Aðgerð 2.1

Formfesta samstarf um sameiginlega stafræna opinbera innviði, m.a. net- og upplýsingaöryggi, gervigreind og þjónustulausnir þvert á stjórnsýslustig. Kortleggja tækifæri til stefnumótunar, samhæfni við landsbundna stafræna innviði og alþjóðlegar lausnir.

Tímarammi: 2026 – 2027

Ábyrgðaraðili: Þjónustu- og nýsköpunarsvið, Stafrænt Ísland, Samband íslenskra sveitarfélaga, Samtök sveitarfélaga á höfuðborgarsvæðinu, New Nordics AI, CERT-IS og fleiri hagaðilar.

Kostnaðarmat: 70 m.kr.

Mælikvarði: Undirritaðir samstarfssamningar, kortlagningu lokið og tillögur um samhæfni kynntar. Fjöldi kerfa/þjónusta sem tengjast sameiginlegum innviðum og fjöldi þjónusta þar sem að „einu sinni reglan“ er uppfyllt. Fjöldi samstarfsverkefna og virk þátttaka í samhæfingarferlum.

Aðgerð 2.2

Skilgreina og innleiða opna staðla fyrir gagnaskipti borgarinnar við ríki, sveitarfélög og aðra opinbera aðila, í samræmi við Strauminn/X-Road og evrópska samvirkni-rammann (European Interoperability Framework). Tryggja að ný kerfi borgarinnar styðji opin API-skil og samræmda gagnastaðla.

Tímarammi: 2026 – 2028

Ábyrgðaraðili: Þjónustu- og nýsköpunarsvið, Stafrænt Ísland, Samband íslenskra sveitarfélaga og Samtök sveitarfélaga á höfuðborgarsvæðinu.

Kostnaðarmat: 35 m.kr.

Mælikvarði: Sameiginlegir gagnastaðlar skilgreindir og birtir, fjöldi kerfa sem uppfylla staðlana, fjöldi opinberra API-skila í notkun og hlutfall nýrra kerfa sem styðja opna staðla.

Aðgerð 2.3

Formgera samstarf við háskólasamfélagið um rannsóknir og þróunarverkefni í opinberri stafrænni þjónustu, m.a. á sviði gervigreindar, gagnagáttar, netöryggis, þjónustuhönnunar, stafrænna réttinda og borgaravitundar.

Tímarammi: 2026 – 2030

Ábyrgðaraðili: Þjónustu- og nýsköpunarsvið, háskólasamfélagið, CERT-IS og aðrir hagaðilar.

Kostnaðarmat: 15 m.kr.

Mælikvarði: Samstarfssamningar, fjöldi sameiginlegra verkefna og þátttakenda.

Aðgerð 2.4

Koma á stafrænum áskoranabanka þar sem fagsvið borgarinnar skilgreina raunverulegar áskoranir og bjóða frumkvöðlum, háskólafólki, félagasamtökum og fyrirtækjum að leggja til lausnir. Samhliða komið á stafrænu lausnamóti og nýsköpunarstyrkjum, m.a. með umbreytingu á styrkjasjóðum borgarinnar.

Tímarammi: 2026 – 2028

Ábyrgðaraðili: Þjónustu- og nýsköpunarsvið, fjármála- og áhættustýringarsvið, fagsvið Reykjavíkurborgar, menningar-, nýsköpunar- og menntamálaráðuneytið, Fjárslá ríkisins, Nordic GovTech Alliance og aðrir hagaðilar.

Kostnaðarmat: 30 m.kr.

Mælikvarði: Úttekt og tillaga að fyrirkomulagi. Hefja tilraunaverkefni með 1-2 áskorunum frá hverju fagsviði borgarinnar og öðrum samstarfsaðilum. Lausnamót haldið; fjöldi áskorana, þátttakenda og lausna. Lausnir í prófun í formi styrkja eða fjárfestingar.

Aðgerð 2.5

Greina forsendur stafræns fullveldis og út frá niðurstöðum innleiða opnar hugbúnaðarlausnir með áherslu á gagnaöryggi, samvirkni, eignarhald innviða og endurnýtanleika. Hugbúnaður sem þróaður er af borginni skal vera opin og aðgengilegur öðrum sveitarfélögum.

Tímarammi: 2026 – 2030

Ábyrgðaraðili: Þjónustu- og nýsköpunarsvið, Stafrænt Ísland og Samband íslenskra sveitarfélaga.

Kostnaðarmat: 30 m.kr.

Mælikvarði: Greiningarskýrsla birt og markmið sett. Auka hlutfall opinna lausna og staðla í kerfum borgarinnar.

Meginmarkmið 3: Stafræn hæfni og borgaravitund

Aðgerð 3.1

Setja upp leiðbeinendaáætlun fyrir stafræna forystu stjórnenda. Þjóða upp á sérhæfða fræðslu um breytingastjórnun, gervigreind og örugga stafræna innleiðingu í samstarfi við háskóla.

Tímarammi: 2026 – 2028

Ábyrgðaraðili: Þjónustu- og nýsköpunarsvið og mannauðs- og starfsumhverfissvið.

Kostnaðarmat: 25 m.kr.

Mælikvarði: Fjöldi paraðra leiðbeinenda, fjöldi stjórnenda sem ljúka forystufræðslu og mat á breytingagetu.

Aðgerð 3.2

Próa og viðhalda samræmdum stafrænum hæfniramma fyrir allt starfsfólk byggt á alþjóðlegum viðmiðum eins og OECD, ESB DigComp og DDaT. Innleiða og tengja við starfsþróunaráætlanir.

Tímarammi: 2026 – 2027

Ábyrgðaraðili: Þjónustu- og nýsköpunarsvið og mannauðs- og starfsumhverfissvið.

Kostnaðarmat: 20 m.kr.

Mælikvarði: Hæfniramma samþykktur og innleiddur. Hlutfall starfsfólks sem hefur lokið hæfnismati.

Aðgerð 3.3

Skipuleggja reglulega þjálfun í m.a. stafrænni hæfni, þjónustuhönnun, gæðastjórnun, netöryggi, meðferð gagna og gervigreind fyrir starfsfólk. Þjóða upp á bæði rafræna fræðslu í Torginu og vinnustofur með sérstaka áherslu á hagnýta notkun.

Tímarammi: Árlega.

Ábyrgðaraðili: Öll svið Reykjavíkurborgar.

Kostnaðarmat: 25 m.kr. á ári

Mælikvarði: Fjöldi námskeiða, myndbanda og þátttakenda, hlutfall starfsfólks sem lýkur árlegri fræðslu, og ánægja þátttakenda.

Aðgerð 3.4

Stafrænir leiðbeinendur - greining gerð á þörf íbúa um að fá aðstoð við að nýta sér stafræna þjónustu borgarinnar og starfsfólk í framlínu þjálfað til að veita þann stuðning.

Tímarammi: 2026 – 2028

Ábyrgðaraðili: Þjónustu- og nýsköpunarsvið, velferðarsvið, menningar- og íþróttasvið, umhverfis- og skipulagssvið og aðrir hagaðilar.

Kostnaðarmat: 40 m.kr.

Mælikvarði: Fjöldi leiðbeinenda og íbúa sem fá aðstoð, viðbragðstími og ánægja notenda.

Aðgerð 3.5

Skipuleggja regluleg rafræn námskeið og staðbundnar vinnustofur með áherslu á að auka þekkingu, aðgengi og stuðla að jöfnuði meðal íbúa um m.a. nýjustu tækni, samfélagsmiðla og gervigreind í samstarfi við ýmsa hagaðila. Íbúar fá einnig kynningu á m.a. ábendingavef, stafrænu borgarkorti og skóladagatölum, gagnahlaðborði og gagnagátt Reykjavíkurborgar, auk tæknilausna samstarfsaðila á markaði sem snúa að þjónustu.

Tímarammi: 2026 – 2028

Ábyrgðaraðili: Þjónustu- og nýsköpunarsvið, menningar- og íþróttasvið, skóla- og frístundasvið, umhverfis- og skipulagssvið, Mixtúra, Netvís, háskólar og aðrir hagaðilar.

Kostnaðarmat: 50 m.kr.

Mælikvarði: Fjöldi námskeiða og þátttakenda, dreifing eftir aldri og hverfum, ánægja og hæfniaukning.

Meginmarkmið 4: Gagnadrifin og opin stjórnsýsla

Aðgerð 4.1

Innleiða gagnadrifna ákvarðanatöku í rekstri og þjónustu með skýrum viðmiðum. Þróa notkun gervigreindar, hlutanets og sjálfvirkni með áherslu á gagnsæi og ábyrgð, sbr. ESB AI Act.

Tímarammi: 2026 – 2028

Ábyrgðaraðili: Þjónustu- og nýsköpunarsvið og fagsvið Reykjavíkurborgar.

Kostnaðarmat: 30 m.kr.

Mælikvarði: Fjöldi verkefna sem nýta gagnagreiningar í ákvörðunartöku og fjöldi gervigreindarlausna í notkun.

Aðgerð 4.2

Efla gagnahlaðborðið og miðlun opinna gagna. Rýna kosti íbúagagnsæis og reikniritaskrár fyrir gervigreindarlausnir.

Tímarammi: 2027 – 2028

Ábyrgðaraðili: Þjónustu- og nýsköpunarsvið og háskóla-, rannsókn- og frumkvöðlasamfélagið.

Kostnaðarmat: 40 m.kr.

Mælikvarði: Fjöldi birtra gagnasafna, gagnasaga, samvinnuverkefna, heimsóknir, úttekt á íbúagagnsæi og reikniritaskrá lokið.

Aðgerð 4.3

Innleiða gagnastjórnunarramma með skýrum ferlum um gæði, rekjanleika, varðveislu og viðlagaáætlanir.

Tímarammi: 2026 – 2027

Ábyrgðaraðili: Þjónustu- og nýsköpunarsvið.

Kostnaðarmat: 25 m.kr.

Mælikvarði: Hlutfall kerfa undir rammanum og skjalfesting ferla.

Aðgerð 4.4

Skilgreina samræmda mælikvarða fyrir stafræna þjónustu (m.a. GDS viðmið) og birta mælaborð sem sýnir gæði og ábata niður á svið, og þróun yfir tíma.

Tímarammi: 2027 – 2028

Ábyrgðaraðili: Þjónustu- og nýsköpunarsvið, fjármála- og áhættustýringarsvið og fagsvið Reykjavíkurborgar.

Kostnaðarmat: 20 m.kr.

Mælikvarði: Mælaborð birt og reglulegar uppfærslur. Ánægja notenda mæld reglulega.

Aðgerð 4.5

Áætla ábata stafrænna verkefna í upphafi, meta reglulega og færa inn í fjárhagsáætlanir sviða.

Tímarammi: 2026 – 2030

Ábyrgðaraðili: Þjónustu- og nýsköpunarsvið, fjármála- og áhættustýringarsvið og fagsvið Reykjavíkurborgar.

Kostnaðarmat: 10 m.kr.

Mælikvarði: Afgreiðslutími, fráfallshlutfall, tímasparnaður starfsfólks og íbúa, minnkun kolefnisfótspors og kostnaður á þjónustubeiðni (ROI). Útreiknaður ábati í bókhaldi sviða og regluleg uppfærsla.

Meginmarkmið 5: Net- og upplýsingaöryggi burðarstólpi stafrænna innviða

Aðgerð 5.1

Skipurit stjórnunar og stefnumótunar uppfært.

5.1.1

Ráðning net- og upplýsingaöryggistjóra (CISO).

Tímarammi: 3 mánuðir

Ábyrgðaraðili: Borgarritari

Kostnaðarmat: 24 m.kr. á ári

Mælikvarði: Ráðningarsamningur og innleiðingu lokið.

5.1.2

Úttekt á stöðu net- og upplýsingaöryggis.

Tímarammi: 6 mánuðir

Ábyrgðaraðili: Net- og upplýsingaöryggistjóri, persónuverndarfulltrúi, borgarritari og sviðsstjóri þjónustu- og nýsköpunarsviðs.

Kostnaðarmat: Innri vinnutími (2,5 m. kr. fyrir ráðgjöf)

Mælikvarði: Skýrsla

5.1.3

Aðgerðaráætlun fyrir heildstæða innleiðingu stjórnkerfis - ígildi ISO 27001.

Tímarammi: 18 mánuðir

Ábyrgðaraðili: Net- og upplýsingaöryggistjóri, öryggisráð og yfirstjórn.

Kostnaðarmat: Innri vinnutími.

Mælikvarði: Áætlun til innleiðingar.

Aðgerð 5.2

Stofnun heilðræns öryggisráðs borgarinnar.

5.2.1

Skipa ráð: ritari, persónuverndarfulltrúi, net- og upplýsingaöryggistjóri og sviðsstjóri þjónustu- og nýsköpunarsviðs.

Tímarammi: 3 mánuðir

Ábyrgðaraðili: Borgarstjóri, borgarritari og yfirstjórn.

Kostnaðarmat: Innri vinnutími

Mælikvarði: Erindisbréf, skipað í ráðið og hlutverk skilgreind.

5.2.2

Samræming og samþætting, áhættustýring samkvæmt gildandi lögum, reglugerðum og skyldum með vottunum, NIS2 og ISO27k til hliðsjónar.

Tímarammi: 9 mánuðir

Ábyrgðaraðili: Persónuverndarfulltrúi, net- og upplýsingaöryggisstjóri, fjármála- og áhættustýringarsvið og borgarritari.

Kostnaðarmat: Innri vinnutími

Mælikvarði: Sameiginlegt áhættumat með netöryggi samþætt við rekstur. Áhrif tæknilegs rofs á þjónustu borgarinnar, fjárhag og orðspor metið heilðrænt.

Áhættuviðmið endurskilgreind út frá rekstri, fjárhagi og þjónusturofs á öllum sviðum borgarinnar til að lágmarka áhættu.

5.2.3

Eftirlit fullháttað samkvæmt gildandi bestu starfsvenjum

Tímarammi: 2026 – 2027

Ábyrgðaraðili: Öryggisráð

Kostnaðarmat: Innri vinnutími.

Mælikvarði: Regluleg mælaborð og skýrslugjöf til ráðsins.

Aðgerð 5.3

Einfaldað umhverfi stjórnunar tæknilausna og gagna.

5.3.1

Ráða tæknistjóra eftirlitskerfa.

Tímarammi: 2026

Ábyrgðaraðili: Deildarstjóri tæknireksturs.

Kostnaðarmat: 15,8 m.kr.

Mælikvarði: Ráðningarsamningur og vinna hafin.

5.3.2

Fjölgun netöryggis- og viðbragðstíma æfinga.

Tímarammi: Stöðugt gegnum árið.

Ábyrgðaraðili: Net- og upplýsingaöryggistjóri, innri endurskoðun, fjármála- og áhættustýringarsvið og umhverfis- og skipulagssvið.

Kostnaðarmat: Innri vinnutími.

Mælikvarði: Yfirlit og skipulag æfinga, niðurstöður æfinga.

5.3.3

Gerð úttektar á innleiðingu á opnum og frjálsum hugbúnaði (e. open source software) í rekstrarumhverfi borgarinnar.

Tímarammi: 9 mánuðir.

Ábyrgðaraðili: Persónuverndarfulltrúi og net- og upplýsingaöryggistjóri.

Kostnaðarmat: 10 m.kr.

Mælikvarði: Aðgerðaáætlun á heildrænni áhættu notkunar hugbúnaðs.

Aðgerð 5.4

Rekstraröryggi vistkerfis netöryggis aukið.

5.4.1

Innleiða innbyggt öryggi í hönnun og þróun stafrænna lausna.

Tímarammi: 2026

Ábyrgðaraðili: Þjónustu- og nýsköpunarsvið.

Kostnaðarmat: 35 m.kr.

Mælikvarði: Fjöldi lausna sem uppfylla öryggisstaðla.

5.4.2

Þróa og innleiða verklagsreglur um gagnavernd og aðgangsstýringar.

Tímarammi: 2026

Ábyrgðaraðili: Þjónustu- og nýsköpunarsvið og fagsvið Reykjavíkurborgar.

Kostnaðarmat: 15 m.kr.

Mælikvarði: Hlutfall starfsfólks sem hefur lokið fræðslu um gagnavernd.

5.4.3

Í samstarfi við fjármála- og áhættustýringarsvið og persónuverndarfulltrúa vinna nýtt áhættumat fyrir birgja sem tekur inn áhættur og stafrænt fullveldi.

Tímarammi: 2027

Ábyrgðaraðili: Þjónustu- og nýsköpunarsvið, fjármála- og áhættustýringarsvið, persónuverndarfulltrúi og net- og öryggisstjóri.

Kostnaðarmat: Innri vinna

Mælikvarði: Gerð/uppfærsla staðals áhættumats og innleiðing uppfærðs áhættumats.

5.4.4

Efla og þróa áfram samræmda vörustýringu stafrænna lausna og hagræðingu við hugbúnaðarkaup og notendaleyfi.

Tímarammi: 2026 – 2028.

Ábyrgðaraðili: Þjónustu- og nýsköpunarsvið.

Kostnaðarmat: 50 m.kr.

Mælikvarði: Fjöldi lausna undir virku vörueftirliti.

Markmið aðgerðaáætlunar - kostnaðarmat

Forsendur fyrir kostnaðarmati

Kostnaðarmat í aðgerðaáætlun stafrænnar stefnu Reykjavíkurborgar byggir á eftirfarandi forsendum:

- Þróun og innleiðing lausna: Áætlaður kostnaður tekur mið af þróun hugbúnaðar, hönnun og samþættingu við núverandi kerfi borgarinnar. Þar undir fellur vinna verktaka og sérfræðinga, sem og leyfisgjöld og prófanir.
- Viðhald og rekstur: Við gerð áætlana er gert ráð fyrir hlutfallslegum rekstrarkostnaði fyrstu tvö til þrjú árin eftir innleiðingu, þar á meðal vegna notendþjónustu, kerfisuppfærslna og reglulegra öryggisathugana.
- Fræðsla og hæfnipróun: Kostnaðaráætlanir byggja á fyrri reynslu af sambærilegum verkefnum, m.a. þróun rafrænna námskeiða, námskeiðahaldi og aðgengi að utanaðkomandi fræðsluefni. Einnig er tekið mið af tímagjaldi þátttakenda og verkefnastjóra.
- Verkefnastjórnun og samráð: Í öllum aðgerðum er gert ráð fyrir skipulagðri stýringarvinnu, rýni, samráði við notendur og birgja, sem og kynningarefni og fundahald með hagsmunaaðilum.
- Gagnavefur og gögn: Við mat á kostnaði við gagnadrifnar aðgerðir er litið til hýsingarkostnaðar, samþættingar við gagnalandslag borgarinnar og þróunar notendaviðmóts.

Kostnaðarmat felur ekki alltaf í sér ný útgjöld, heldur er í mörgum tilvikum um að ræða tilfærslu innan fjárheimilda eða nýtingu eigin mannauðs og þekkingar.