



Reykjavík, 31. ágúst 2026
PON26080020

Til borgarráðs
Ráðhúsi Reykjavíkur

Efni: Ársskýrsla þjónustu- og nýsköpunarsviðs 2025

Hjálögð er ársskýrsla þjónustu- og nýsköpunarsviðs 2025. Vakin er athygli á að hjálögð útgáfa er á prentvænu formi en ársskýrslan er gefin út rafrænt. Hægt er að nálgast frumútgáfu á www.reykjavik.is/arsskyrsla/thon/2025

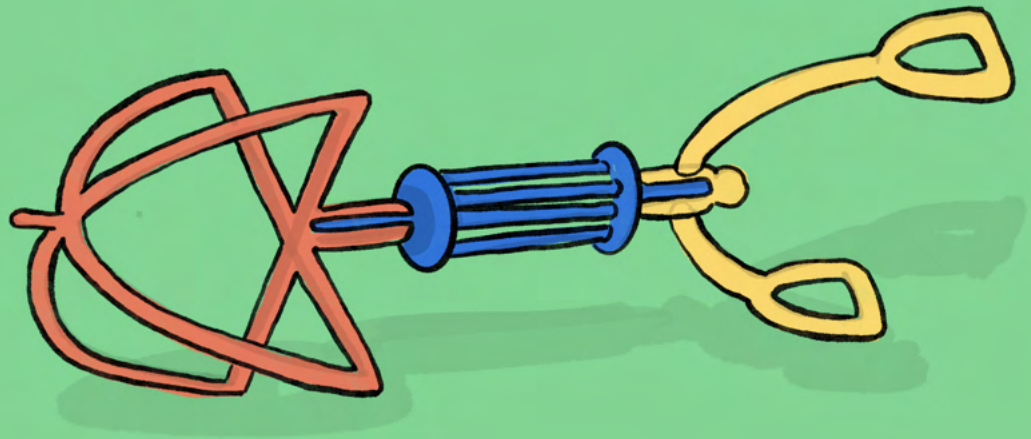
Óskað er eftir að hún verði lögð fram í borgarráði.

F.h. Þjónustu og nýsköpunarsviðs,

Óskar J. Sandholt,
sviðsstjóri

Frá vegferð til veruleika

Ársskýrsla þjónustu- og nýsköpunarsviðs
2025



Efnisyfirlit

Sviðið

- 02 Ávarp sviðsstjóra
- 07 Um þjónustu- og nýsköpunarsvið
- 11 Stjórnsýsla og stefnumótun
- 14 Áfangar í starfsemi 2025
- 17 Fjármál og lykiltölur

Skrifstofur

- 22 Skrifstofa gagna og hugbúnaðarþróunar
- 29 Stafræn Reykjavík
- 35 Upplýsinga- og skjalastýring
- 40 Upplýsingatækni
- 44 Þjónusta og umbreyting
- 51 Borgarskjalasafn

Viðtöl

- 52 Ábatamat verkefna
- 55 Gæðastjórnunarkerfið Varða
- 59 Reykjavík í alþjóðlegu samtali um stafræna umbreytingu

Stafræn vegferð

- 62 Fjármála- og áhættustýringarsvið
- 65 Mannauðs- og starfsumhverfissvið
- 67 Menningar- og íþróttasvið
- 69 Miðlæg stjórnsýsla
- 71 Skóla- og frístundasvið
- 73 Umhverfis- og skipulagssvið
- 75 Velferðarsvið

Ávarp sviðsstjóra

Árið 2025 markaði enn ein tímamótin í framþróun þjónustu og stafrænna innviða Reykjavíkurborgar.

Eftir tímabil þar sem borgin byggði upp nýja innviði, nýja þjónustu og nýja hæfni snerist verkefnið á síðasta ári líkt og árið á undan um að festa breytinguna í sessi; færa stafræna þróun úr átaksverkefnum yfir í sjálfbæran rekstur, skýrt eignarhald, gagnsæja forgangsroðun og mælanlegan ávinning.

Í þessu felst einföld en krefjandi framtíðarsýn. Að stafrænt sé ekki viðbót við þjónustu borgarinnar heldur eðlilegur hluti hennar. Stafrænt bara er.



Óskar J. Sandholt, sviðsstjóri þjónustu- og nýsköpunarsviðs

”

Áhersla er á að stafræn umbreyting er ekki aðeins tækniverkefni heldur eiginlega frekar menningar- og þjónustubreyting.

Þjónusta við fólk

Á árinu var hlutverk stafræns ráðs Reykjavíkurborgar ítrað með breytingum á samþykkt ráðsins og nýju verklagi við verkefnaál. Ráðið fékk þar með umboðið til að forgangsraða stafrænum verkefnum út frá pólitískum áherslum.

Verkefni voru lögð fyrir ráðið með ítarlegri upplýsingum um umfang, kostnað, tæknilegan þroska, rekstraráhrif, lagakröfur og áætlaðan ávinning. Þetta var nokkuð mikilvæg stjórnsýsluleg breyting þar sem verkefnum var ekki lengur að mestu forgangsraðað út frá röðun þeirra í Fylkinu heldur bættust pólitískar áherslur inn.

Stafrænn vegvísir borgarinnar var eitt af umræðuefnum ársins. Í honum er dregin saman reynsla síðustu ára, meðal annars af Bloomberg-samstarfinu, og línur lagðar fyrir næstu skref: Þar með talið virkari vörustýringu, nýtt rekstrarlíkan, aukið eignarhald fagsviða á vörum, skýrari gjaldskrá, betri yfirsýn stjórnenda og reglulegar ábatamælingar.

Áhersla er á að stafræn umbreyting er ekki aðeins tækniverkefni heldur eiginlega frekar menningar- og þjónustubreyting. Borgin hefur þegar endurhannað fjölda þjónustuferla og fært stóran hluta umsókna og samskipta inn á Mínar síður. Framundan er að tryggja að lausnirnar séu lifandi, í rekstri, undir ábyrgð, mældar og þróaðar áfram.

Miðpunkturinn í þeirri vinnu er eins og áður þjónusta við fólk.

Ár tenginga

Árið snerist mikið um tengingar milli Búa-kerfanna og Minna síðna, áframhaldandi þróun Búanna, Ráðgjafann, Sameinaða Veitu, stafrænar greiðslur á Mínum síðum, rafrænar beiðnabækur og miðlæga umsjón styrkjamála.

Þessi verkefni eru ólík að umfangi en eiga það sameiginlegt að draga úr tvíverknaði, stytta boðleiðir, bæta rekjanleika og gera borgarbúum kleift að sinna erindum sínum án þess að þekkja innra skipurit borgarinnar. Sérstaklega skiptir máli að þjónusta sem áður byggði á pappír, ólíkum kerfum eða handvirkri skráningu færist yfir í einfaldari og öruggari ferla.

Kerfið SkólaBúi sýnir vel hvert stafræna vegferð borgarinnar er að stefna. Þar er ekki verið að stafvæða eyðublaðanna vegna, heldur búa til sameiginlegt verkfæri fyrir þau sem koma að skólaþjónustu barns. Verkefnið byggir á þörf fyrir betra upplýsingaflæði, öruggari meðferð trúnaðargagna, skýrari ábyrgð og meiri yfirsýn fyrir starfsfólk og forsjáraðila. Í lok árs var kerfið komið í notkun í borgarreknum grunnskólum, frístundastarfi og miðstöðvum, og næstu skref snúa meðal annars að aðkomu foreldra.

Samhliða var hafinn undirbúningur að útboði á miðlægu námsumsjónarkerfi fyrir grunnskóla, þar sem 38 aðskildir samningar eiga að víkja fyrir betri yfirsýn, öruggari samningsstjórn og hagkvæmari gagnanýtingu.

”

Ef upplýsingar eru réttar, aðgengilegar og prófaðar með notendum getur tæknin hjálpað fólk að hjálpa sér sjálft og létt álagi af framlínubjónustu.

Gögn og gervigreind

Gögn og gervigreind voru annar stór þráður ársins. Reykjavíkurborg setti fram tilmæli um notkun gervigreindar sem byggja á fagmennsku, notendamiðaðri þjónustu og skilvirkni. Þar er lögð áhersla á gagnsæi, öryggi, mannlega ábyrgð, persónuvernd og að gervigreind taki aldrei ákvarðanir sem varða réttindi og skyldur borgarbúa.

Árið var líka fyrsta ár notendamiððrar gervigreindaraðstoðar á vefnum, sem fór í notkun í desember 2024 og svaraði 8.025 fyrirspurnum á árinu 2025. Á sama tíma fækkaði samtölum við starfsfólk í netspjalli verulega.

Það sýnir að þegar notendur fá skjót og áreiðanleg svör geta þeir í auknum mæli leyst erindi sín sjálfir. Ef upplýsingar eru réttar, aðgengilegar og prófaðar með notendum getur tæknin hjálpað fólki að hjálpa sér sjálft og létt álagi af framlínubjónustu.

Stafrænt vinnuafli

Ábyrg nýting gervigreindar birtist einnig í þriðju útgáfu vélþýðinga, svokölluðu stafrænu vinnuafli og samtali um gögn borgarinnar. Þýðingarverkefnið miðar að því að nýta málíkön og vélstuddar þýðingar til að bæta aðgengi fólks sem hefur annað móðurmál en íslensku, draga úr kostnaði og byggja upp örugga stofnanaþekkingu.

Stafrænt vinnuafli miðar að sjálfvirknivæðingu síendurtekinnar verkefna á öllum sviðum borgarinnar; fyrstu verkefni sýna verulegan tímasparnað og áætlaður ábati fyrstu sex ferla er um 10 þúsund vinnustundir á ári. Í lok árs var þetta allt sett í stærra samhengi. Gervigreind gerir lítið án góðra gagna, góðrar framsetningar, skýrrar ábyrgðar og trausts.

Traust var raunar eitt stærsta viðfangsefni ársins þar sem í janúar varð stór öryggisbrestur hjá birgja sem þjónar flestum sveitarfélögum landsins að einhverju leyti. Gögn borgarinnar reyndust þó ekki tengjast öryggisbrestinum, en málið undirstrikaði mikilvægi virks stjórnkerfis upplýsingaöryggis, skilgreindra viðbragðsferla, reglulegra æfinga og svokallaðrar zero trust nálgunar.

Síðar á árinu var stýrihópur um eflingu net- og gagnaöryggis settur á fót til að vinna tillögur að heildstæðri stefnu og aðgerðaáætlun. Í heimi þar sem opinber þjónusta byggir sífellt meira á gögnum og stafrænum innviðum er öryggi ekki stoðþjónusta í bakherbergi heldur forsenda trausts og áreiðanlegrar opinberrar þjónustu.

”

Þar var minnt á að stafrænt aðgengi er réttindamál, ekki einungis þægindamál.

Stafrænt aðgengi er réttindamál

Persónuvernd, stafrænt aðgengi og stafræn mannréttindi voru mikið til umræðu á árinu. Þar var minnt á að stafrænt aðgengi er réttindamál, ekki einungis þægindamál. Lausnir sem eru hannaðar án tillits til fatlaðs fólks geta búið til nýjar hindranir, jafnvel þegar ætlunin er að einfalda lífið. Sama gildir um rafræna auðkenningu, sjálfsafgreiðslu og gervigreind.

Ef gamla leiðin lokast áður en nýja leiðin er raunverulega aðgengileg er fólk skilið eftir. Þess vegna hefur Reykjavíkurborg lagt áherslu á að prófa lausnir með fjölbreyttum notendum og tryggja stafrænan stuðning samhliða stafrænum kröfum. Lýðræðisráðurinn kom nýr inn á þjónustu- og nýsköpunarsvið á árinu en hlutverk ráðgjafa íbúa og lýðræðisverkefni voru flutt inn á sviðið.

Breytingar í rekstri

Breytingar í rekstri voru loks einn af rauðu þráðum ársins. Uppgjör þjónustu- og nýsköpunarsviðs fyrir árið 2024 og fyrstu sex mánuði ársins 2025 sýndu að rekstur upplýsingatækni var ekki sjálfbær m.a. vegna mjög aukinna krafa um net- og upplýsingaöryggi.

Nettóútgjöld sviðsins voru umtalsvert umfram fjárheimildir árið 2024 og þróunin hélt áfram á fyrri helmingi ársins 2025. Þetta er að sjálfsögðu ekki aukaatriði í stafrænum rekstri. Það minnir okkur á að nýjar lausnir þurfa ekki aðeins að virka vel á skjá, heldur líka í fjárhagsáætlun, rekstrarlíkani, innkaupum, vörustýringu og ábyrgð fagsviða.

Gagnsæi um kostnað er hluti af nauðsynlegu trausti. Til að breyta þessu var farið í mikla vinnu við að rýna rekstur sviðsins sem skilaði sér í því að fjárhagslegt uppgjör ársins var í jafnvægi. Þessi árangur kallaði á breytingar á þjónustu og lækkun þjónustustigs í einhverjum tilfellum og er ljóst að til lengri tíma þarf að einhverju leyti að finna aðferðir til að hækka þjónustustig aftur.

”

Borgarbúar eiga að finna fyrir betra aðgengi að upplýsingum, öruggari ferlum og minni óþarfa bið.

Þjónustuloforð

Þegar horft er yfir árið blasir við að þjónustu- og nýsköpunarsvið meðhöndlaði óvenju breitt svið mála. Allt frá skólaþjónustu, velferð, greiðslum, styrkja, skjalamála, opinna gagna, alls konar forritaskila (API), netöryggi, gervigreindar, þýðinga, íbúalýðræðis, sorphirðu, bílastæða, byggingarleyfa, innri þjónustu, fjárhagskerfa og samstarf sveitarfélaga sem og ríkis.

Engin borg án fólks

Árið 2025 var því ár ábyrgðar, forgangsröðunar og þjónustuloforða. Verkefnið fram undan er að halda áfram á sömu braut. Mæla ávinning, verja réttindi, byggja upp trausta innviði, nýta gervigreind af yfirvegun, efla samstarf við ríki og sveitarfélög og tryggja að enginn verði skilinn eftir þegar þjónustan breytist.

Stafræn borg er ekki borg án fólks. Hún er borg sem notar tækni til að skilja fólk betur, svara hraðar, nýta fjármuni betur og byggja upp þjónustu sem er einföld, örugg og réttlát. Það er starfsfólk Reykjavíkurborgar, samstarfsaðilar og íbúar sem eiga þennan árangur. Slík framþróun verður ekki til á einu sviði eða einu teymi, heldur í sameiginlegri vinnu þeirra sem þora að spyrja hvernig borgin geti þjónað fólki betur. Sú spurning verður áfram leiðarljós okkar.

Um þjónustu- og nýsköpunarsvið

Þjónustu- og nýsköpunarsvið var stofnað árið 2019 og er eitt af þremur kjarnasviðum Reykjavíkurborgar. Hlutverk sviðsins er að veita innri og ytri þjónustu fyrir borgina, styðja við starfsemi fagsviða og leiða þróun á sviði þjónustu, upplýsingatækni, gagna og stafrænna lausna. Sviðið ber jafnframt ábyrgð á rekstri þjónustuvers, stjórnsýsluhúsa og Borgarskjalasafns.

Úr uppbyggingu í sjálfbæran rekstur

Undanfarin ár hefur þjónustu- og nýsköpunarsvið leitt umfangsmikla stafræna umbreytingu innan Reykjavíkurborgar. Byggðir hafa verið upp nýir stafrænir innviðir, þjónustuleiðir og lausnir sem hafa breytt samskiptum borgarinnar við íbúa og starfsfólk. Árið 2025 markaði ákveðin tímamót í þeirri vegferð. Áherslan færðist í auknum mæli frá uppbyggingu nýrra lausna yfir í að tryggja sjálfbæran rekstur, skýrt eignarhald, forgangsróðun og áframhaldandi þróun þeirra kerfa og þjónustu sem þegar hafa verið innleidd.

Stafræn umbreyting er því ekki lengur afmarkað þróunarverkefni heldur sífellt stærri hluti af daglegri starfsemi borgarinnar. Verkefni sviðsins snúast í ríkari mæli um að þróa og reka stafræna þjónustu, mæla árangur hennar og tryggja að hún skili raunverulegum ávinningi fyrir íbúa, starfsfólk og rekstur borgarinnar.

Árið 2025 einkenndist því af þeirri þróun að stafrænar lausnir urðu í auknum mæli hluti af daglegum rekstri borgarinnar. Hlutverk sviðsins er að tryggja að sú þróun byggi á traustum grunni, skýrum markmiðum og stöðugum umbótum þannig að þjónusta Reykjavíkurborgar verði áfram einfaldari, aðgengilegri og öruggari fyrir alla.

Fjölbreytt starfsemi

Starfsemi sviðsins spannar fjölbreytt málaflokka, þar á meðal þróun á þjónustu, upplýsingatækni, gagnastjórnun, skjala- og upplýsingamál, net- og upplýsingaöryggi, stafræna umbreytingu og rekstur sameiginlegra innviða borgarinnar. Á árinu 2025 bættist jafnframt málaflokkur lýðræðis við sviðið þegar lýðræðisverkefni fluttust þangað.

Mikilvægi gagna, upplýsingaöryggis og ábyrgra stafrænna lausna hefur aukist jafnt og þétt samhliða þessari þróun. Áhersla sviðsins er að skapa trausta innviði sem styðja við skilvirka þjónustu, gagnadrifna ákvarðanatöku og ábyrga nýtingu nýrrar tækni. Jafnframt er lögð rík áhersla á persónuvernd, stafrænt aðgengi og að þjónustan sé hönnuð með þarfir ólíkra notendahópa í huga.

Þjónustu- og nýsköpunarsvið kemur að nær öllum þáttum starfsemi Reykjavíkurborgar, allt frá skóla- og velferðarþjónustu til fjármála, skjalamála, opinna gagna, lýðræðisverkefna og stafrænnar þjónustu. Þótt verkefni séu ólík eiga þau það sameiginlegt að styðja við betri þjónustu, öflugri stjórnsýslu og skilvirkari nýtingu sameiginlegra auðlinda.

Skipulag sviðsins

Þjónustu- og nýsköpunarsvið skiptist í fimm skrifstofur. Hver skrifstofa hefur sérhæft hlutverk en saman mynda þær sterka heild þar sem lögð er áhersla á skapandi samvinnu, gagnkvæmt traust og virðingu.

Stafræn Reykjavík

Stafræn Reykjavík leiðir stafræna þróun Reykjavíkurborgar og heldur utan um vefmál, verkefna- og vörustýringu og starfsemi stafrænna leiðtoga.

Skrifstofan veitir ráðgjöf í stafrænum verkefnum og styður við forgangsriðun verkefna í stafrænni umbreytingu borgarinnar. Hún sér jafnframt um samskipti við stjórnsýslu borgarinnar, lögfræðiþjónustu, gæða- og áhættustýringu og almannatengsl.

Á árinu 2025 var starfsemi vef- og vörupróunar endurskoðuð til að mæta auknum kröfum um rekstur og áframhaldandi þróun stafrænna lausna. Í kjölfarið var einingunni skipt upp í tvær sjálfstæðar deildir:

- Vefdeild
- Deild vörustýringar

Skrifstofustjóri: Þróstur Sigurðsson



Þjónusta og umbreyting

Skrifstofan ber ábyrgð á samræmdri framlínuþjónustu Reykjavíkurborgar og rekstri þjónustuvers.

Hún leiðir innleiðingu þjónustustefnu borgarinnar og vinnur að stafrænni umbreytingu og endurhönnun þjónustuferla með áherslu á notendamiðaða þjónustu og samræmda þjónustuupplifun.

Skrifstofustjóri: Arna Ýr Sævarsdóttir

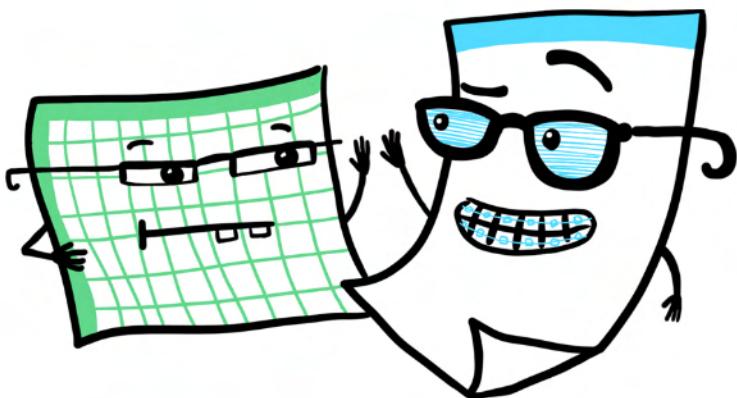
Gagna- og hugbúnaðarþróun

Á árinu 2025 tók skrifstofan við nýju hlutverki og nafni þegar Gagnabjónustan varð að skrifstofu gagna og hugbúnaðarþróunar.

Skrifstofan ber ábyrgð á gagnastjórnun og hagnýtingu gagna í starfsemi borgarinnar ásamt þróun hugbúnaðarlausna sem styðja við þjónustu og rekstur.

Markmið skrifstofunnar er að efla gagnavitund, stuðla að betri nýtingu gagna í ákvarðanatöku og tryggja að stafrænar lausnir byggji á traustum upplýsingum og skýru eignarhaldi.

Skrifstofustjóri: Inga Rós Gunnarsdóttir



Upplýsinga- og skjalastýring

Skrifstofan veitir ráðgjöf um upplýsinga- og skjalamál þvert á alla borgina.

Hún sér um faglega þróun mála- og skjalavistunarkerfisins GoPro og upplýsingastjórnunarkerfisins Hlöðunnar.

Skrifstofan ber einnig ábyrgð á innleiðingu, eftirliti og framkvæmd skjalastefnu Reykjavíkurborgar.

Skrifstofustjóri: Óskar Þór Þráinsson

Upplýsingatækni

Skrifstofan rekur upplýsingatækniinnviði borgarinnar og sér um þróun og rekstur tæknilegra lausna fyrir starfsemi Reykjavíkurborgar.

Hún ber ábyrgð á samskiptum og samningum við birgja, rekstri sameiginlegra upplýsingatækniinnviða og stjórnsýsluhúsa borgarinnar.

Skrifstofustjóri: Ólafur Sólmann Helgason



Framkvæmdastjórn

Í framkvæmdastjórn þjónustu- og nýsköpunarsviðs sitja lykilstjórnendur sviðsins.

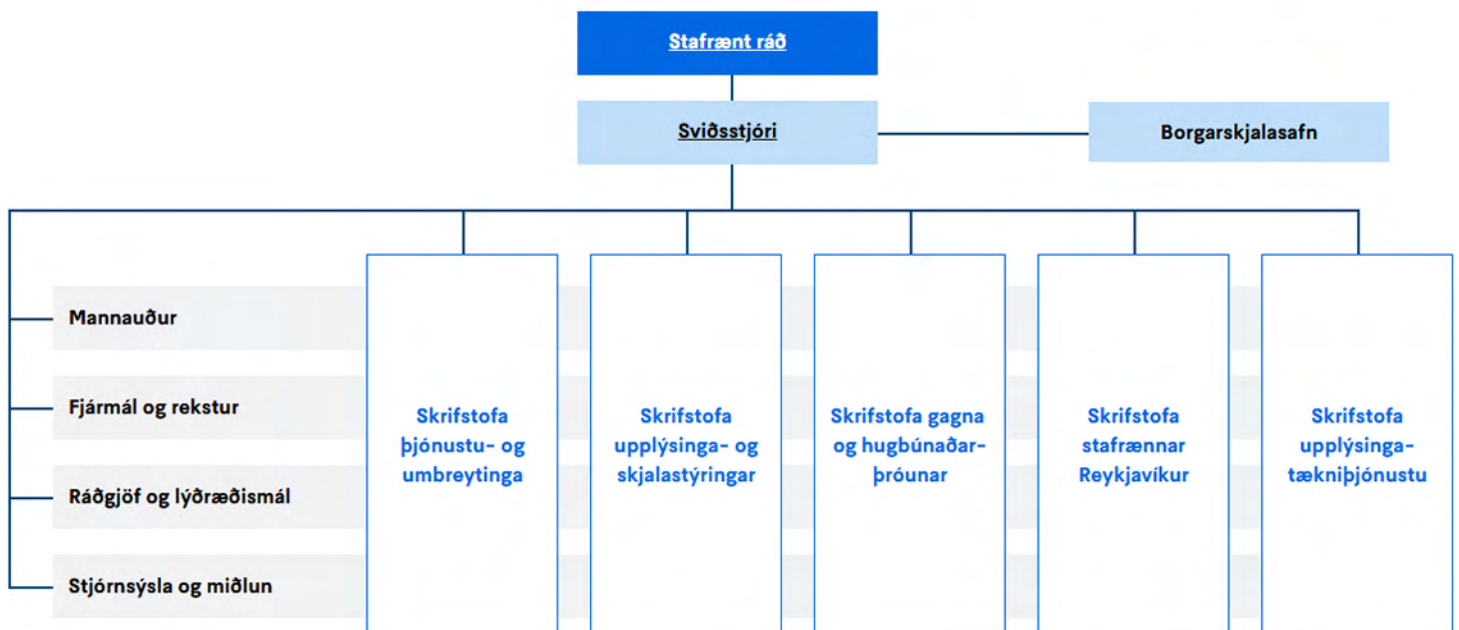
Stjórnin fundar reglulega yfir árið og fjallar um fagstarf, mannauðsmál, stefnumótun og framkvæmd ákvarðana.

Fundirnir eru vettvangur fyrir upplýsingamiðlun og umræður um sameiginleg úrlausnarefni.

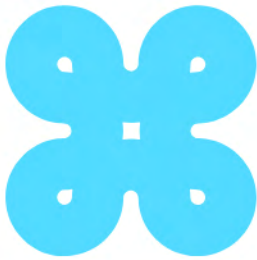
Framkvæmdastjórn 2025:

- Arna Ýr Sævarsdóttir
- Bryndís Kristjánsdóttir
- Inga Rós Gunnarsdóttir
- María B. Hermannsdóttir
- Ólafur Sólímánn Helgason
- Óskar J. Sandholt
- Óskar Þór Þráinsson
- Þröstur Sigurðsson

Skipurit þjónustu- og nýsköpunarsviðs



Stjórnsýsla og stefnumótun



Árið 2025 einkenndist af því að stafræn umbreyting borgarinnar færðist enn skýrar úr þróun yfir í markvissa innleiðingu, eftirfylgni og stefnumiðaða forgangsriðun. **Þjónustu- og nýsköpunarsvið** gegndi þar lykilhlutverki, bæði sem drifkraftur nýrra lausna og sem stuðningsaðili við svið borgarinnar í því að einfalda þjónustu, bæta yfirsýn og nýta gögn og tækni með ábyrgum hætti.

Stafrænt ráð

Á árinu heyrði starfsemi sviðsins undir **stafrænt ráð**. Ráðið var vettvangur pólitískrar umfjöllunar um stafræna þjónustu, nýsköpun, gagnamál, net- og upplýsingaöryggi, gervigreind og stafrænt aðgengi. Það fylgdi eftir lykilverkefnum, fjallaði um heimildarbeiðnir og tók þátt í að móta forgangsriðun verkefna sem snerta íbúa, starfsfólk og innri stjórnsýslu borgarinnar.

Stafrænt ráð fundaði 16 sinnum á árinu 2025. Við lok árs sátu í ráðinu:

- Alexandra Briem, formaður
- Árelía Eydís Guðmundsdóttir
- Ásta Þ. Skjalddal
- Björn Gíslason
- Einar Sveinbjörn Guðmundsson
- Friðjón R. Friðjónsson
- Kristinn Jón Ólafsson

Fyrirspurnir og erindi

Á árinu bárust og voru afgreidd erindi, fyrirspurnir og tillögur frá kjörnum fulltrúum sem vörðu meðal annars innkaup, vottun, skjalareglur, rafræn skil gagna, ráðningar, verktaka, stafræna skólaþjónustu og íbúalýðræði.

Slík mál eru mikilvægur hluti af opinni og ábyrgri stjórnsýslu. Þau gefa kjörnum fulltrúum tækifæri til að kalla eftir upplýsingum og sviðinu tækifæri til að skýra stöðu mála, rökstyðja ákvarðanir og bæta verklag.

Sérstök áhersla var á gagnsæi í verkefnavali og ábatamati. Ráðið fjallaði um fjölmargar heimildarbeiðnir, þar á meðal verkefni sem tengjast Mínun síðum, Búa og SkólaBúa, stafrænu vinnuafli, innri þjónustugátt, námsumsjónarkerfum, rafrænum beiðnabókum, greiðslulausnum og þróun vefja borgarinnar.

Með því var stafrænt ráð ekki aðeins umræðuvettvangur heldur einnig virkur þátttakandi í að velja, forgangsraða og fylgja eftir verkefnum sem eiga að skila einfaldari þjónustu og betri nýtingu fjármuna.

Stefnumótun

Þjónustu- og nýsköpunarsvið gegndi virku hlutverki í mótun og framgangi stefnumótandi mála sem varða stafræna þjónustu, gagnastýringu og nýsköpun innan Reykjavíkurborgar. Á árinu 2025 lagði sviðið reglulega fram mál til umfjöllunar í stafrænu ráði og öðrum viðeigandi ráðum og nefndum, þar sem lögð var áhersla á að tengja saman þjónustu, tækni og traust.

Stafrænn vegvísir borgarinnar var lagður fram og myndaði ramma utan um framtíðarsýn stafrænnar umbreytingar. Samhliða því var unnið að innleiðingaráætlunum fyrir stefnumótandi verkefni, meðal annars á sviði stafrænnar þjónustu, þjónustustefnu og gagnaumgjarðar. Jafnframt var verkefnaráð eftt, verkefnaval skýrt og upplýsingagiöf til kjörinna fulltrúa gerð markvissari til að styðja við gagnsæja og skilvirka stjórnsýslu.

Á árinu voru jafnframt kynnt fjölmörg umbótaverkefni, nýjar stafrænar lausnir og þróun þjónustukerfa. Reglulega var greint frá stöðu verkefna, ábatamati og umbótum á innri ferlum með það að markmiði að efla skilvirkni og stuðla að betri þjónustu við íbúa og starfsfólk.

Gervigreind varð eitt af lykilstefnumálum ársins. Stafrænt ráð samþykkti tilmæli um notkun gervigreindar hjá Reykjavíkurborg að undangengnum umsögnum sérfræðiaðila og fjallaði jafnframt um tækifæri hennar í þjónustu, veflausnum og samstarfi sveitarfélaga. Áhersla var lögð á ábyrga innleiðingu þar sem gagnsemi, mannleg nálgun, persónuvernd, aðgengi og traust fara saman.

Mikil vinna fór einnig fram á sviði gagna, skjalastjórnar og stafræns öryggis. Fjallað var um staðlaða birtingu gagna, skjalavörslu sveitarfélaga, lokafrágang Borgarskjalasafns og störf stýrihóps um eflingu net- og gagnaöryggis. Þessi verkefni styrkja grunninn að rekjanlegri stjórnsýslu, betri ákvarðanatöku og öruggari stafrænni þjónustu.

Þátttaka í innlendu og alþjóðlegu samstarfi var jafnframt áberandi. Fjallað var um sameiginlega ábendingagátt ríkis og sveitarfélaga, aukið samstarf við Stafrænt Ísland og Samband íslenskra sveitarfélaga, auk kortlagningar tækifæra í hagnýtingu gervigreindar á höfuðborgarsvæðinu. Slík samvinna styður við samræmdari, aðgengilegri og einfaldari opinbera þjónustu og gerir jafnframt kjörnum fulltrúum kleift að fylgjast með framvindu lykilverkefna, leggja mat á árangur og koma á framfæri ábendingum um frekari umbætur.



Stefnur

Starf þjónustu- og nýsköpunarsviðs byggir á stefnum borgarinnar og þeim leiðarljósum sem móta þjónustu, nýsköpun, lýðræði og stjórnsýslu. Árið 2025 breikkaði stefnumótunarhlutverk sviðsins þegar lýðræðismál færðust til þess og sviðið tók við ábyrgð á áframhaldandi innleiðingu lýðræðisstefnu Reykjavíkurborgar.

Lýðræðisstefna

Lýðræðisstefna Reykjavíkurborgar 2021–2030 varð þannig mikilvægur hluti af stefnumhverfi sviðsins. Stefnan byggir á fjórum meginmarkmiðum: að hlusta, rýna, breyta og miðla. Hún leggur áherslu á að efla lýðræðislega þátttöku íbúa, tryggja fjölbreytt samráð, auka gagnsæi og gera íbúum kleift að hafa raunveruleg áhrif á málefni sem þá varða. Á árinu var lagt fram erindisbréf stýrihóps um mótun nýrrar aðgerðaráætlunar lýðræðisstefnunnar fyrir tímabilið 2026–2030. Þar er lögð áhersla á að meta árangur fyrri aðgerðaráætlunar, forgangsraða aðgerðum, skilgreina mælanleg markmið og skýra ábyrgð innan stjórnsýslunnar.

Þjónustustefna

Þjónustustefna Reykjavíkurborgar var áfram kjölfesta í starfi sviðsins. Á árinu var lögð fram aðgerðaráætlun þjónustustefnu fyrir árin 2025–2027 þar sem áhersla er á notendamiðaða þjónustu, mælingar á upplifun og markvissa eftirfylgni. Stefnan birtist í verkefnum á borð við SkólaBúa, stafrænar byggingarleyfisumsóknir, innri þjónustugátt og þróun Mína siðna.

Stafræn stefna

Áframhaldandi vinna stýrihóps við stafræna stefnu lagði áherslu á aðgengi, öryggi, gagnanýtingu og skilvirkni. Á árinu var sérstaklega horft til þess hvernig stafræn þjónusta getur aukið inngildingu, stýtt biðtíma, einfaldað samskipti og gert stjórnsýslu gagnsærri. Með því að lýðræðismál og stafræn þjónusta heyra nú undir sama svið skapast jafnframt sterkari grunnur til að þróa stafrænar og óstafrænar samráðsleiðir sem styðja við lýðræðislega þátttöku.

Skjalastefna

Skjalastefna og gagnaumgjörð borgarinnar fengu aukið vægi með umfjöllun um skjalavörslu, rafræn skil, gagnabirtingu og rekjanleika. Þau mál eru ekki aðeins tæknileg heldur hluti af ábyrgri stjórnsýslu: að upplýsingar séu varðveittar, aðgengilegar og meðhöndlaðar af öryggi.

Atvinnu- og nýsköpunarstefna

Í **atvinnu- og nýsköpunarstefnu** eru áherslur á tilraunir, samstarf og lausnir sem skapa samfélagslegan ávinning. Þar má nefna snjalllausnir í úrgangsmálum, stafrænt borgarkort, stafrænt veski, aukið samstarf um opinbera þjónustu og nýtingu gagna til að bæta rekstur og þjónustu. Árið 2025 var því ár þar sem stefnur borgarinnar tengdust enn betur saman: þjónusta, lýðræði, gögn og stafræn umbreyting urðu hlutar af sama verkefni, að byggja upp opnari, aðgengilegri og skilvirkari borg.

Áfangar í starfsemi

Verðlaun

Þjónustu- og nýsköpunarsvið Reykjavíkurborgar hlaut UT-verðlaun Ský fyrir bestu opinberu stafrænu þjónustuna. Verðlaunin byggðu á árangri og verkefnum sviðsins á árinu 2025. Verðlaunin eru veitt árlega þeim lausnum sem þykja skara fram úr í stafrænni þróun og þjónustu. Verðlaunin eru veitt fyrir öfluga og samfellda stafræna umbreytingu þar sem notendamiðuð þjónustuhönnun og gagnadrifin nálgun hafa verið höfð að leiðarljósi.

Í umsögn Ský kom fram:

”

Þjónustu- og nýsköpunarsvið er hjartað í stafrænni umbreytingu Reykjavíkurborgar þar sem þjónustuhönnun, notendamiðuð þróun og gagnadrifin ákvarðanatataka eru höfð að leiðarljósi. Sviðið hefur einfaldað ferla, aukið aðgengi og styrkt þverfaglegt samstarf þannig að borgarbúar fá góða og skilvirka þjónustu.

Árið 2025 þróaði og innleiddi sviðið fjölmargar stafrænar lausnir sem bæta samfellu og sjálfsafgreiðslu og færa tíma starfsfólks frá umsýslu yfir í virði fyrir notendur. Þar má nefna Veitu, sameiginlegt umsóknakerfi um fjárhagsaðstoð, SkólaBúa í þágu farsældar barna, notendavæna gervigreindaraðstoð á vef sem hefur dregið verulega úr álagi í þjónustuveri og innleiðing stafræns vinnuafls sem sinnir siendurteknum verkefnum með sjálfvirkum hætti.

Alþjóðleg umfjöllun

Reykjavíkurborg vakti alþjóðlega athygli þegar Forbes birti greinina [What Every City Can Learn From Reykjavik's Digital Transformation](#) eftir Jonathan Reichental í október 2025.

Í greininni er fjallað um stafræna umbreytingu Reykjavíkurborgar sem fyrirmynd fyrir aðrar borgir, meðal annars með áherslu á notendamiðaða þjónustu, stafræna stjórnsýslu og markvissa nýtingu tækni til að bæta þjónustu við íbúa.



Alþjóðleg þátttaka

Þjónustu- og nýsköpunarsvið tók virkan þátt í alþjóðlegu samtali um stafræna umbreytingu borga á árinu. Fulltrúar sviðsins kynntu reynslu Reykjavíkurborgar fyrir fyrsta hópi Bloomberg LSE European City Leadership Initiative í Berlín, þar sem fjallað var um mælingar á áhrifum nýsköpunar og hvernig gögn og þjónustuhönnun eru nýtt til að endurhugsa borgarþjónustu og byggja betri borg fyrir börn.

Sviðið tók einnig þátt á Smart City Expo World Congress í Barcelona, þar sem fulltrúi Reykjavíkurborgar tók þátt í pallborði á vegum UN-Habitat um nýtingu stafrænnar nýsköpunar til að bæta aðgengi að húsnæði og þjónustu.

Þá tóku fulltrúar starfsfólks og borgarfulltrúa þátt í samtali og samstarfi á vettvangi Cities Coalition for Digital Rights, sem Reykjavíkurborg hefur unnið með undanfarin ár. Þar er lögð áhersla á hlutverk borga í að standa vörð um stafrænan rétt íbúa, persónuvernd, jafnræði og lýðræðislega ábyrgð við innleiðingu nýrrar tækni.

Mannauður

Öflug vinnustaðamenning og virk samskipti

Á árinu 2025 var áfram lögð áhersla á að efla vinnustaðamenningu, styrkja upplýsingaflæði og auka þátttöku starfsfólks. Starfsmannafundur fóru að festa sig í sessi sem reglulegur vettvangur samskipta og samráðs, en markmiðið er að halda fjóra fundi á ári þar sem farið er yfir helstu verkefni, árangur og áherslur sviðsins.

Jafnframt var starfsánægjukönnunin Púlsinn lögð fyrir nokkrum sinnum yfir árið til að taka reglulega stöðuna á líðan og upplifun starfsfólks. Niðurstöðurnar voru jákvæðar og sýndu að starfsfólk upplifir gott starfsumhverfi og ánægju í starfi.



Great Place to Work®

Sviðið náði framúrskarandi árangri í úttekt Great Place to Work® á árinu 2025. Great Place to Work® er alþjóðlegt viðurkenningarkerfi sem metur vinnustaðamenningu út frá upplifun starfsfólks og þeim stjórnarháttum sem móta starfsumhverfið.

Þjónustu- og nýsköpunarsvið hlaut 2. sæti á lista Great Place to Work® yfir bestu vinnustaði á Íslandi árið 2025. Viðurkenningin byggir á trúnaðarkönnun meðal starfsfólks og endurspeglar sterka vinnustaðamenningu sem einkennist af trausti, virðingu, samvinnu og jákvæðri starfsreynslu.

Best Workplace for Women™

Sviðið hlaut jafnframt viðurkenningu á lista Great Place to Work® yfir bestu vinnustaði fyrir konur™ á Íslandi.

Viðurkenningin er veitt þeim fyrirtækjum sem skara fram úr í að skapa vinnuumhverfi þar sem konur upplifa jafnræði, sanngirni og tækifæri til starfsþróunar. Matið byggir á nafnlausum svörum starfsfólks og greiningu á vinnustaðamenningu, leiðtogaháttum og gildum fyrirtækisins.

Viðurkenningin staðfestir áframhaldandi áherslu sviðsins á jafnrétti, inngildingu og starfsumhverfi þar sem allir fá tækifæri til að vaxa og dafna í starfi.

Fræðsla og þróun starfsfólks

Á árinu var lögð áhersla á fræðslu og þróun starfsfólks. Meðal þeirra verkefna sem stóðu upp úr voru:

- Framkomunámskeið fyrir starfsfólk
- Markviss nýliðafræðsla sem styður við góða móttöku og aðlögun nýs starfsfólks
- Regluleg fræðsla og upplýsingamiðlun sem stuðlar að faglegri þróun og aukinni þekkingu innan sviðsins

Starfsdagur 2025

Þann 2. október var haldinn árlegur starfsdagur þjónustu- og nýsköpunarsviðs. Dagurinn tókst afar vel með góðri þátttöku starfsfólks, jákvæðu andrúmslofti og fjölbreyttum dagskrárliðum sem efldu samheldni og samstarf þvert á sviðið.

Fjölbreytileiki og inngilding

Sviðið lagði áfram áherslu á fjölbreytileika og inngildinguna á vinnustaðnum. Þann 16. maí, á alþjóðlegum baráttudegi hinseginfólks gegn fordómum, var dagsins minnst með regnbogavöfllum og fræðsluerindi fyrir starfsfólk. Með slíkum viðburðum leitast sviðið við að stuðla að virðingu, sýnileika og vinnuumhverfi þar sem öllum líður vel og geta verið þau sjálf.

Heilsuefling og velferð starfsfólks

Þjónustu- og nýsköpunarsvið leggur áherslu á að skapa eftirsóknarvert starfsumhverfi þar sem vellíðan starfsfólks er í forgrunni. Hluti af þeirri stefnu er að bjóða upp á fjölbreytt úrræði sem styðja við heilsu, menningu og sjálfbærar samgöngur.

Á árinu 2025 nýtti starfsfólk sér eftirfarandi úrræði:

- Heilsuræktarstyrk: 90 starfsmenn
- Samgöngustyrk: 69 starfsmenn
- Reykjavíkurtort (sund- og menningarkort): 159 starfsmenn

Þátttakan sýnir skýrt áhuga starfsfólks á heilsueflingu, hreyfingu og menningarstarfi og styður við markmið sviðsins um að skapa heilsusamlegt, fjölbreytt og aðlaðandi starfsumhverfi.

Fjármál og lykiltölur



Ársuppgjör sviðsins árið 2025 byggist á fjárheimildum, tekjum og útgjöldum þeirra eininga sem tilheyra sviðinu. Heildarrekstur sviðsins var samtals 4.607 milljónir króna (m.kr.) en endurskoðuð áætlun ársins var 4.594 m.kr. og var rekstur sviðsins því í heild um 12,7 m.kr yfir áætlun eða um 0,28%.

Heildarfjárfesting sviðsins á árinu var samtals 1.524 m.kr en áætlun ársins gerði ráð fyrir fjárfestingum að fjárhæð 1.730 m.kr. Fjárfesting var því 206 m.kr. undir áætlun, sem jafngildir 11,9% lægri fjárfestingu en gert var ráð fyrir.

Rekstur

Rekstrarkostnaður sviðsins var sem fyrr segir 4.607 m.kr. en þar af var rekstur upplýsingatækniþjónustu samtals 2.651 m.kr og var stærsti einstaki rekstrarþátturinn, eða um 58% af heildarrekstrarkostnaði sviðsins.

Rekstur upplýsingatækniþjónustu var 204 m.kr. umfram áætlun á árinu, sem skýrist að mestu af hærri launakostnaði og auknum rekstrarkostnaði. Þessi frávik endurspeglar meðal annars ört vaxandi umfang og aukið álag í rekstri UT-innviða, sem hefur kallað á aukna verktöku til að tryggja samfellu í þjónustu og upplýsingaöryggi.

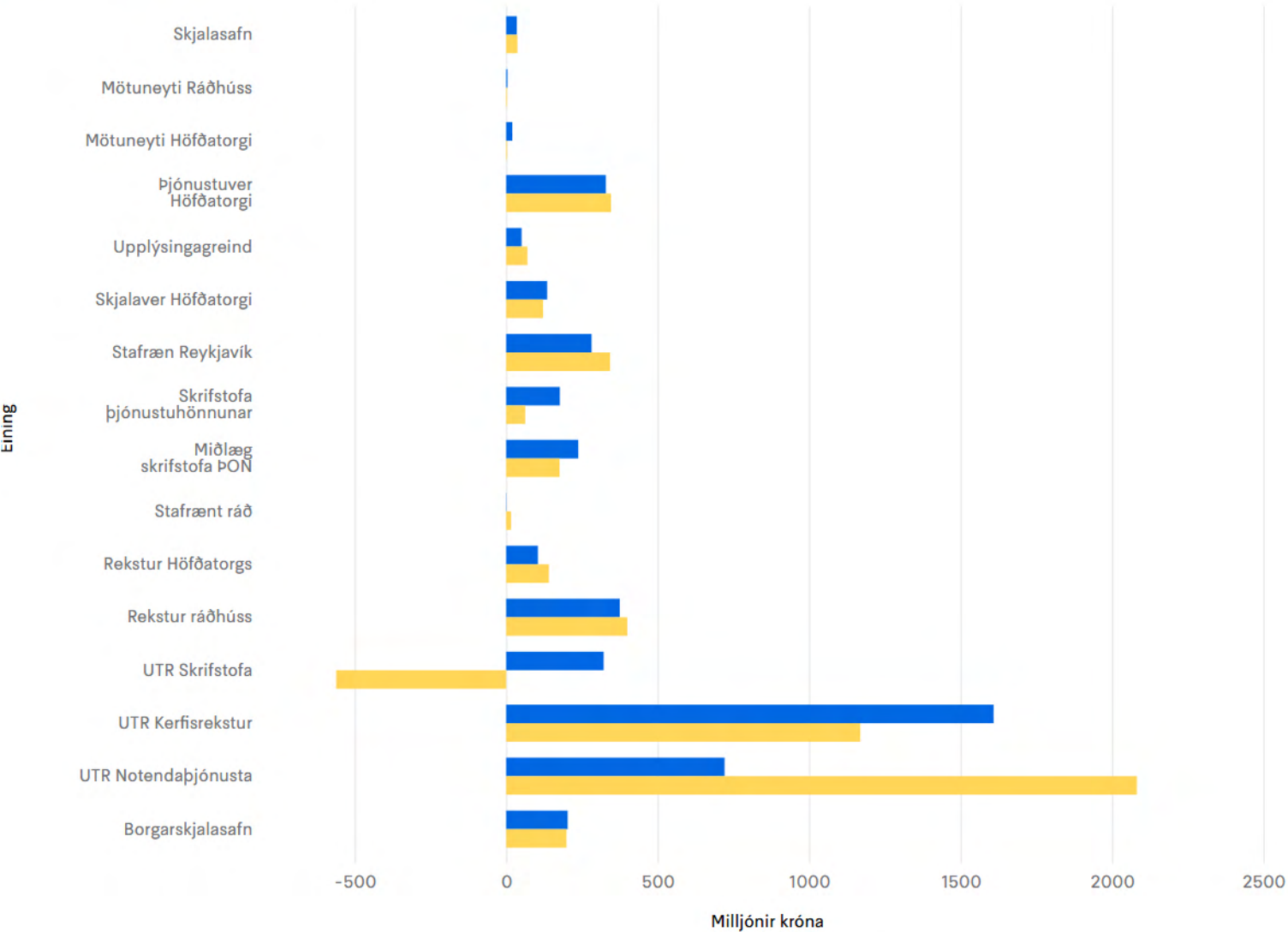
Rekstrarkostnaður rekstrarþjónustu sviðsins, það er rekstrarkostnaður Höfðatorgs og Ráðhússins, var samtals 505 m.kr. eða um 11% af heildarrekstrarkostnaði sviðsins.

Heildarrekstrarkostnaður við þjónustu og umbreytingu var samtals 505 m.kr. eða um 11% af heildarrekstrarkostnaði sviðsins.



Rekstur í heild

Fjárhæð 2025 Fjárhæð 2024



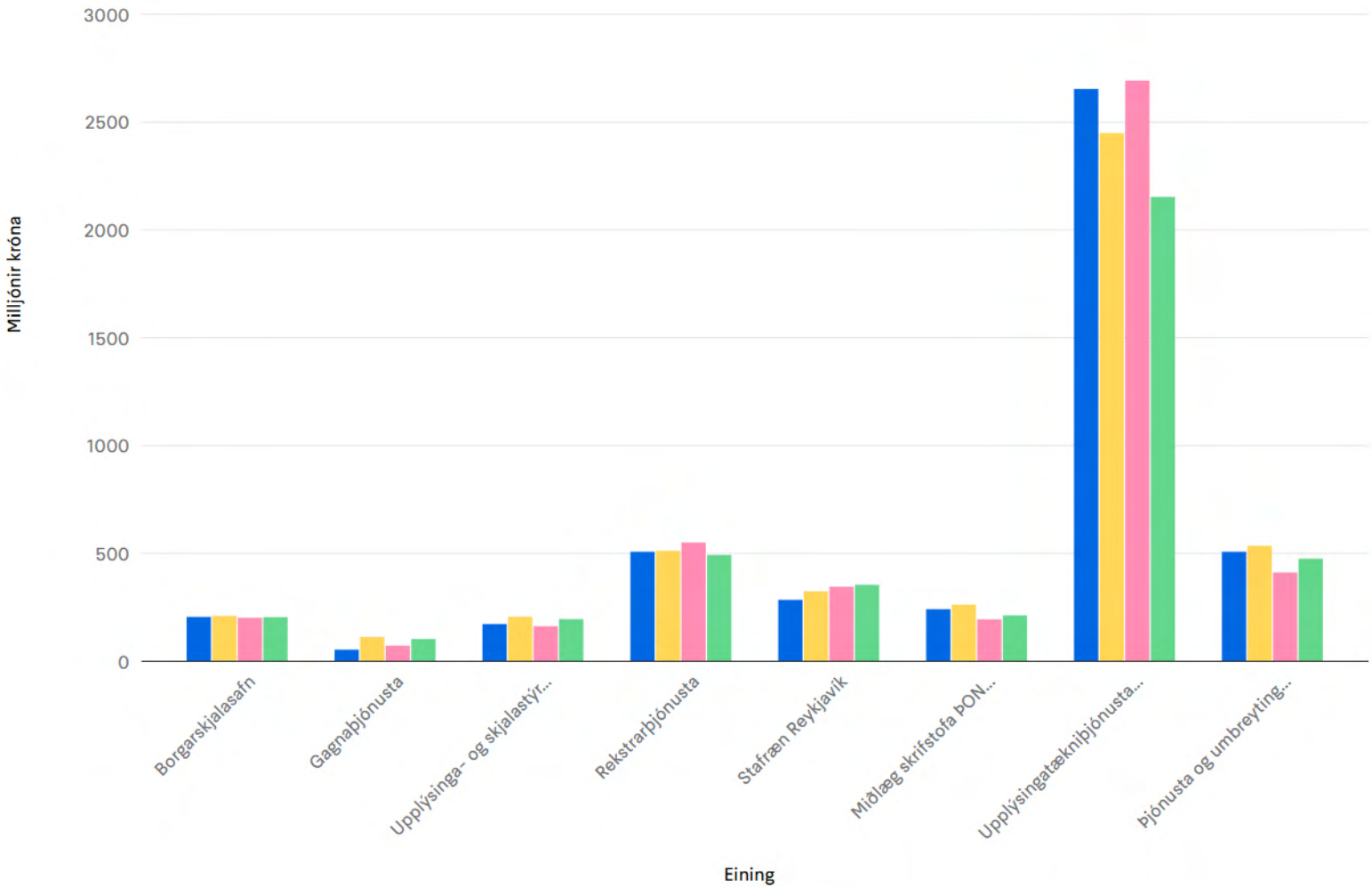
Rekstur eftir einingum

Eining	Raun 2025	Endurskoðuð áætlun 2025	Frávik á raun og endurskoðaðri áætlun í %	Raun 2024	Breyting milli ára, í %
Borgarskjalasafn	203	208	-2,4%	199	2,3%
Gagnþjónusta	51	110	-53,1%	70	-27,2%
Upplýsinga- og skjalastýring	170	204	-16,7%	160	6,5%
Rekstrarþjónusta	505	510	-1,1%	548	-7,9%
Stafræn Reykjavík	282	322	-12,5%	343	-18,0%
Miðlæg skrifstofa ÞON	239	260	-8,1%	192	24,5%
Upplýsingatækniþjónusta	2.651	2.447	8,3%	2.690	-1,4%
Þjónusta og umbreyting	505	533	-5,1%	409	23,6%
Samtals	4.607	4.594	0,28%	4.611	-0,1%

Upphæðir í milljónum króna.

Rekstur eftir einingum

Raun 2025 Endurskoðuð áætlun 2025 Raun 2024 Endurskoðuð áætlun 2024





Fjárfestingar

Heildarfjárfesting sviðsins árið 2025 var samtals 1.524 m.kr. Fjárfestingaráætlun ársins gerði ráð fyrir 1.730 m.kr.

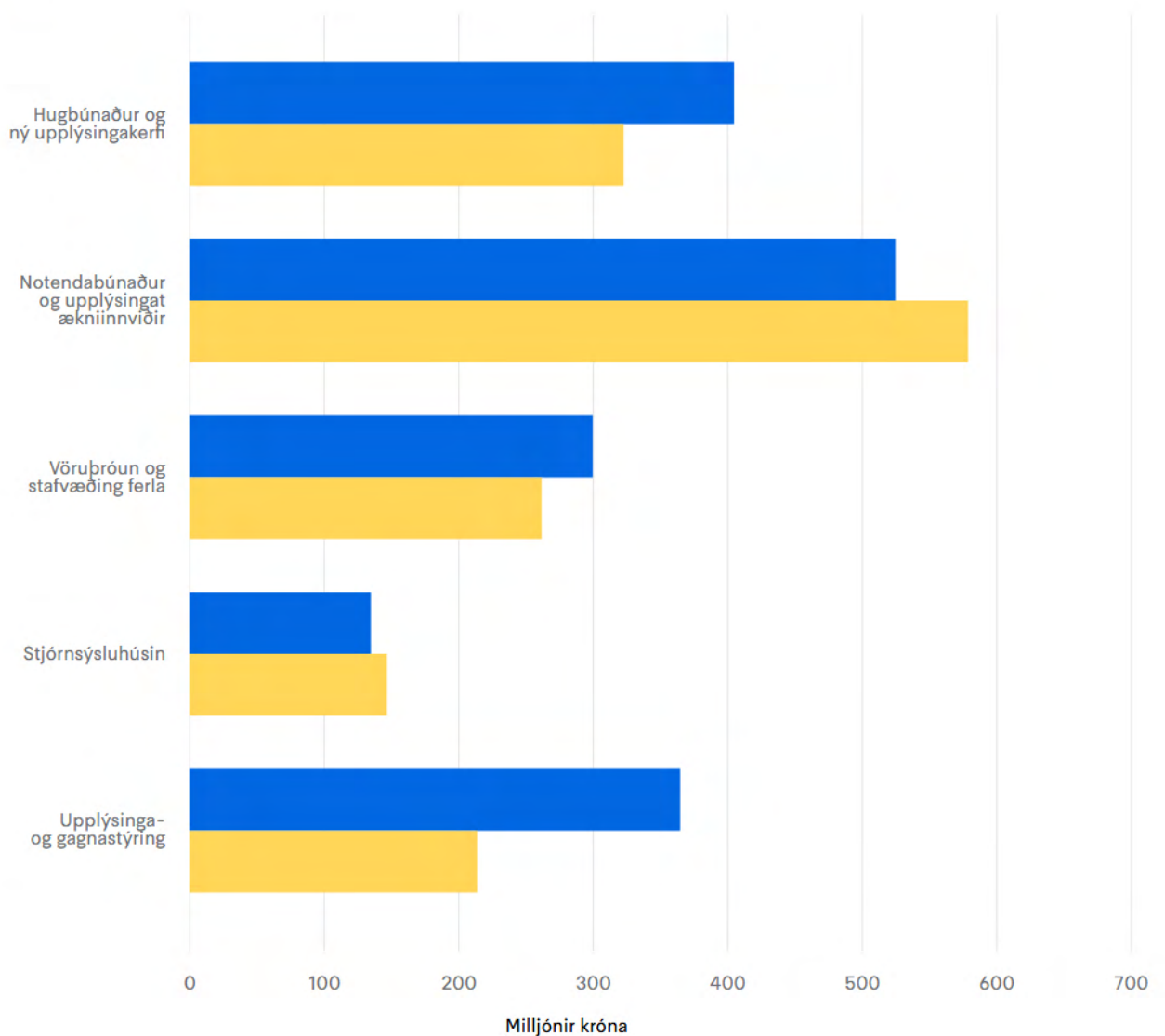
Mest var fjárfest í notendabúnaði og upplýsingatækniinnviðum, fyrir 579 m.kr. eða um 38% af heildarfjárfestingu ársins.

Fjárfestingar í hugbúnaði og nýjum upplýsingakerfum voru 323 m.kr. eða 21% af heildarfjárfestingu ársins.

Fjárfestingar í vörupróun og stafvæðingu ferla voru 252 m.kr. eða um 17% af heildarfjárfestingu ársins.

Fjárfestingar

■ Endurskoðuð áætlun ■ Fjárhæð



Gagna og hugbúnaðarþróun



Hlutverk og ábyrgð

Skrifstofa gagna og hugbúnaðarþróunar gegnir lykilhlutverki í þróun stafrænna lausna fyrir Reykjavíkurborg. Skrifstofan ber ábyrgð á að hanna, þróa og viðhalda gagna- og hugbúnaðarlausnum sem nýtast bæði starfsfólki borgarinnar og íbúum.

Markmið skrifstofunnar er að byggja áreiðanlegar, aðgengilegar og notendavænar stafrænar lausnir sem bæta þjónustu borgarinnar og styðja við gagnadrifna ákvarðanatöku.

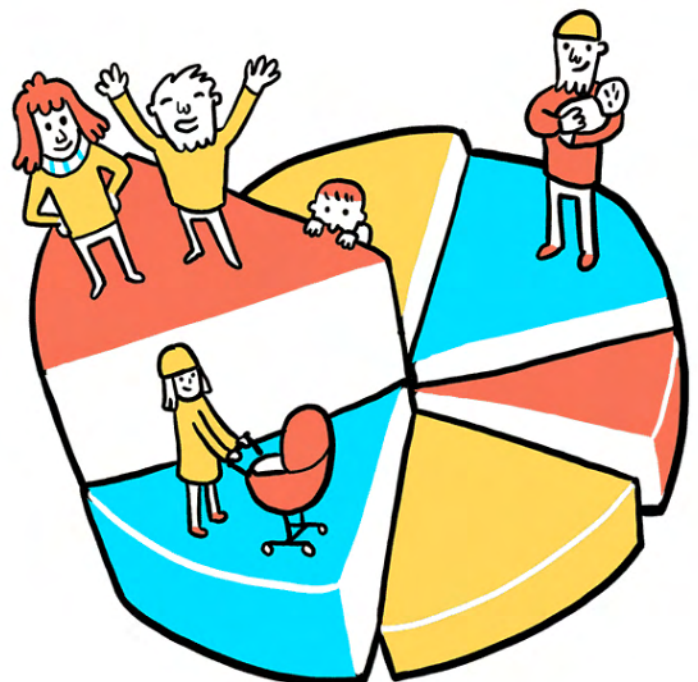
Á árinu urðu skipulagsbreytingar þar sem hugbúnaðarþróun var færð frá skrifstofu upplýsingatækniþjónustu yfir til skrifstofu gagnþjónustu og komið var á nýju hlutverki gervigreindarfulltrúa.

Gagnþjónusta

Gagnþjónusta hefur það hlutverk að skapa virði úr gögnum fyrir Reykjavíkurborg með því að bæta nýtingu þeirra, tryggja aðgengi að réttum gögnum og styðja við gagnadrifna stjórnsýslu. Áhersla er lögð á að gögn séu áreiðanleg, samræmd og aðgengileg þannig að þau nýtist bæði í daglegum rekstri og í stefnumótun.

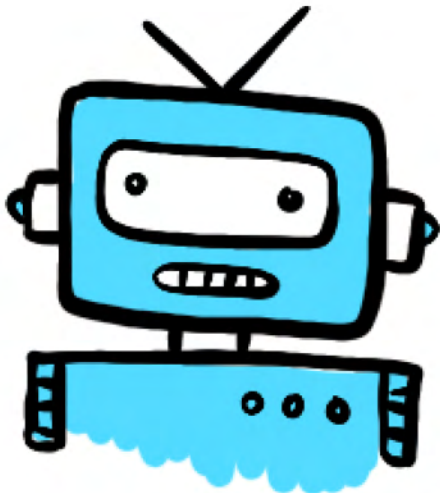
Starfsemi gagnþjónustu byggir á nokkrum lykilhlutverkum sem vinna saman að sameiginlegu markmiði:

- **Gagnahögun** tryggir gæði, samræmi og aðgengi að áreiðanlegum gögnum fyrir bæði fólk og hugbúnað.
- **Gagnavísindi** sinna ítarlegri greiningum, þar á meðal tölfræðigreiningu, skýrslugerð og þróun og innleiðingu gervigreindar- og spálíkana.
- **Viðskiptagreind** veitir fagsviðum borgarinnar ráðgjöf og stuðning við uppbyggingu og notkun viðskiptagreindar.
- **Gagnaleiðtogar** miðla framtíðarsýn í gagnamálum og hagnýtingu gervigreindar og vinna að því að skapa virði úr gögnum til að auka gagnsæi og bæta þjónustu við starfsfólk, íbúa og fyrirtæki, ásamt því að styðja gagnadrifna ákvörðunartöku.



Meginmarkmið gagnþjónustu er að efla gagnavitund og stuðla að markvissri notkun gagna innan borgarinnar. Með því að tryggja að rétt gögn séu aðgengileg réttu fólki á réttum tíma er stuðlað að upplýstri ákvarðanatöku og bættri þjónustu við íbúa, starfsfólk og fyrirtæki.

Jafnframt er unnið markvisst að því að þróa lausnir sem nýtast öllum, óháð menntunarstigi, þjóðerni eða samfélagslegri stöðu. Notendur eiga ekki að þurfa sérfræðipækkingu á gögnum eða opinberri stjórnsýslu til að geta nýtt sér gögn borgarinnar á einfaldan og aðgengilegan hátt.



Gervigreind

Á árinu var innleitt nýtt hlutverk gervigreindarfulltrúa. Hlutverk gervigreindarfulltrúa er að tryggja ábyrga, gagnlega og löglega nýtingu gervigreindar innan Reykjavíkurborgar. Hann leiðir vinnu við að móta verklag og veita sviðum, samstarfsaðilum og verktökum ráðgjöf og leiðbeiningar um innleiðingu og notkun gervigreindar.

Með því að innleiða stefnu, efla hæfni starfsmanna og tryggja gæði og siðferði við notkun gervigreindar, stuðlar hlutverkið að bættri þjónustu við almenning og auknu trausti á opinbera stjórnsýslu í stafrænum heimi. Gervigreindarfulltrúi fylgir eftir tilmælum um hagnýtingu gervigreindar í starfsemi Reykjavíkurborgar, sem og Gervigreindarreglugerð Evrópusambandsins.

Markmiðið er að byggja upp sjálfbæra og stýrða gervigreindargetu sem nýtist þvert á svið og styrkir starfsemi borgarinnar til lengri tíma. Innleiðing gervigreindar felst m.a. í að auka gervigreindarlæsi til að tryggja ábyrga notkun innan skilgreinds ramma. Skapa sameiginlegt verklag á milli starfsfólks og ná yfirsýn og stjórn á því hvaða gervigreindartól er verið að nota í starfsemi borgarinnar.

Hugbúnaðarþróun

Hlutverk hugbúnaðarþróunar er að hanna, þróa og afhenda hugbúnaðarlausnir sem skila raunverulegum ávinningi fyrir borgina, bæði í rekstri, þjónustu og upplifun notenda.

Starfsemin skiptist í:

- Hugbúnaðarþróun: hönnun og innleiðing kóða, þátttaka í hönnun, kóðaskoðun og tæknilegar umbætur.
- Gæðamál og prófanir: prófanir, gæðatrygging, prófunarferlar og stöðugar umbætur á gæðum.
- Teymisstjórn og afhending: Ábyrgð á daglegu starfi og afköstum teymis, skipulagning verkefna og stuðningur við teymið.

Markmiðið er að skila stöðugum, öruggum og notendavænum lausnum sem auka skilvirkni og bæta þjónustu.

Áhersla er lögð á að:

- Þróa skalanlegar og samhæfðar lausnir sem byggja á sameiginlegum innviðum og samræmdum arkitektúr.
- Styðja hugbúnaðarteymin í þverfaglegri samvinnu með áherslu á sveigjanleika, stöðugar umbætur og stöðuga afhendingu.
- Efla nýsköpun og tæknilega þekkingu til að mæta framtíðaráskorunum.



Meginmarkmið á árinu

Meginmarkmið skrifstofu gagna- og hugbúnaðarþróunar á árinu voru að vinna markvisst að áframhaldandi þróun gagnainnviða og gagnalandslags til að bæta gæði, aðgengi og yfirsýn gagna. Jafnframt var lögð áhersla á að styrkja tæknilega innviði og þróunarumhverfi til að tryggja stöðugleika, öryggi og skilvirka afhendingu þjónustu og lausna.

Einnig var unnið að því að einfalda tæknistakkinn og auka samnýtingu lausna þannig að sameiginlegir innviðir nýtist betur og dregið sé úr tvíverknaði. Þá var lögð áhersla á samþættingu kerfa og bætt gagnaflæði til að tryggja að rétt gögn berist tímanlega þangað sem þeirra er þörf.

Að auki var unnið að endurbótum á þróunarferlum og auknu sjálfstæði hugbúnaðarteyma með skýrari verkferlum og betri verkfærum. Loks var markvisst unnið að því að efla þverfaglega samvinnu og skapa umhverfi þar sem teymi eru sjálfstæð, sjálfkeyrandi og sjálfbær.

Helstu áherslusvið skrifstofunnar á árinu var uppbygging gagnainnviða, einföldun tæknistakks og samnýting lausna, betri samþættingar og gagnaflæði, endurbættir þróunarferlar og aukið sjálfstæði teymanna, ásamt efling þverfaglegrar samvinnu.

Helstu verkefni ársins

Á árinu var unnið að fjölbreyttum og umfangsmiklum verkefnum sem studdu við áframhaldandi þróun gagna-, hugbúnaðar- og tækniumhverfis borgarinnar.

- Gagnalandslag: Uppbygging og þróun gagnainnnviða
 - Gögn skóla- og frístundasviðs gerð aðgengileg lausnum sem snúa að skólaþjónustu
 - Bókhaldsgögn og önnur fjármálagögn gerð aðgengileg
 - Grunnur lagður að samstarfi við umhverfis- og skipulagssvið um gagnalandslag
- Bakendi fyrir Sorphirðudagatal
- Samræmd mannfjöldaspá
- Stuðningur við útleiðingu mannauðs og launakerfisins SAP og fjárhagskerfisins Agresso
- Stuðningur við útleiðingu Starfsla gagnagrunnsins og varðveislu gagna
- Nýr og mikið endurbættur framendi Gagnahlaðborðs
- Uppfærð og endurbætt Gagnagátt
- Endurbætur á Stjórnandanum, mælaborði fyrir stjórnendur
- Gervigreindartilmæli samþykkt og birt
- Azure skýjaumhverfi:
 - Ný uppsetning (öruggeri aðgangsstýring)
 - Endurskoðun útgáfufarla (skýrari og örari útgáfur)
 - Einfaldari arkitektúr (betri yfirsýn og einfaldara viðhald)
- Einföldun tæknistakks:
 - Samnýtanlegur vettvangur (Búi) styður fjölbreytta þjónustu og ólíka notendahópa með samnýttri virkni. Í dag eru starfsmenn velferðarsviðs (VEL), skóla og frístundasviðs (SFS) og þjónustu- og nýsköpunarsviðs (PON) að nýta Búa til afgreiðslu og uppflettingu mála.
 - Sérvefir sameinaðir á reykjavik.is til einföldunar og hagræðingar. Betri samfella við Drupal CMS kerfið og aukin samnýting á hönnunareiningum.
 - Yfirfærsla úr webmethods í .NET: fækkun sérlausna og einfaldara viðhald.
 - Tilfærsla á gagnagrunnum (m.a. ný þjóðskrár vefþjónusta)
 - Gagnagreiningar í Python úr R
 - Útleiðing Posit Connect komin áleiðis
 - Sameining ELT ferla end-to-end í Airflow

- Samþætting kerfa:
 - Tenging milli Minna síðna og Búa. Skref í átt að skýrri aðgreiningu vettvanga fyrir íbúa og starfsmenn og undirbúningur fyrir útleiðingu á kerfunum Ósk og Stoð, rafrænna þjónusta í velferðarþjónustu.
 - Innleiðing einkvæmra auðkenna umsókna til að tryggja rekjanleika og auðvelda yfirsýn.
 - Nýtt gagnaflæði fyrir skólaþjónustu til að tryggja áreiðanleika gagna og minnka ósamræmi.
- Grunnur að nýju fjölleigu (multitentant) kerfi til að opna framboð á lausnum til annara sveitarfélaga. Byrjað á útfærslu umsóknar um fjárhagsaðstoð til að opna fyrir að borgin geti boðið lausnir áfram til annarra sveitarfélaga.

Nýjar lausnir, verkferlar og þjónustur innleiddar á árinu

- Lausnir sem styðja við kjarnastarfsemi sviða borgarinnar
 - Skólaþjónustan / SkólaBúi
 - Nýr málaflokkur í VelferðarBúa, Virkni og ráðgjöf
 - Ábendingavefur
 - Gagnahlaðborðið / Gagnasögur
- Lausnir sem styðja við innri starfsemi
 - Umsóknarvefur fyrir stjórnendur, Laufey – prófanir
 - Uppfletting þjónustuvers
 - Ný útgáfa Stjórnandans
- Gagnagreiningar
 - Fyrstu skref í notkun LLM hjá USK

Samræming og gæði í þróun:

- Unnið að því að styrkja þróunarferla með:
 - Samræmingu á verklagsreglum
 - Bætt útgáfustýring
 - Aukið gagnsæi í verkefnastýringu og afhendingu
 - Skýra forgangs röðun með ársþriðjungsplönum fyrir öll þróunarteymi
- Umbreytingu á verklagi í skráningu og meðhöndlun gagna. Þetta er nauðsynlegt til að styðja við önnur svið borgarinnar og tryggja að gögn séu nýtt á skilvirkan og ábyrgan hátt í stjórnsýslu og þjónustu borgarinnar.

Tilmæli um notkun gervigreindar:

- Tilmæli um notkun gervigreindar í starfsemi borgarinnar voru skrifaðar og samþykktar í Stafrænu ráði Reykjavíkur. Tilmælin eru birt á Gagnahlaðborði Reykjavíkur.

Bætt samfella í þjónustu og betra aðgengi að gögnum til upplýstrar ákvarðanatöku

Á árinu höfðu nokkur verkefni sérstaklega mikil áhrif á starfsemi sviðsins og þjónustu við notendur. Samþætting kerfa leiddi til bættrar samfellu í þjónustu, meðal annars innan skólaþjónustu og velferðarþjónustu á sviðum virkni og ráðgjafar. Uppbygging gagnalandslags bætti aðgengi að gögnum og skapaði betri forsendur fyrir upplýsta ákvarðanatöku.

Jafnframt stuðluðu endurbætur á Azure skýjaumhverfi og þróunarverkferlum að skilvirkari þróun, tíðari útgáfum og auknu sjálfstæði teyma. Betri yfirsýn og aðgengi að rekstrargögnum, meðal annars með Azure logs, styrkti rekstur og eftirlit. Þá höfðu nýr og endurbættur framendi Gagnahlaðborðs og Gagnagáttar jákvæð áhrif á upplifun notenda og aðgengi að upplýsingum.

Starfsemin skilaði aukinni skilvirkni í þróun með einföldun arkitektúrs og tæknistakks. Einnig náðist betra gagnsæi í afhendingu lausna með samræmingu verkefnastýringar og utanumhalds í Jira Atlassian. Þá dró úr tvíverknaði og gagnaflæði varð markvissara og áreiðanlegra.



Með stefnur borgarinnar að leiðarljósi

Starfsemi skrifstofunnar studdi við stefnur borgarinnar með því að bæta þjónustu og einfalda þjónustuferla með aukinni sjálfvirknivæðingu í samræmi við þjónustustefnu. Þá var unnið að því að auka hlutfall rafrænna ferla og umsókna í anda Grænna skrefa. Einnig var lögð áhersla á að tengja betur saman kerfi og bæta aðgengi að gögnum til að styðja samfellda þjónustu og gagnadrifna ákvarðanatöku.

Helstu áskoranir

Helstu áskoranir ársins tengdust hraðri þróun á sviði gervigreindar, öryggisflokkun gagna og afhendingu lausna úr þróunarumhverfi yfir í rekstur. Þar skipti innleiðing nýs rekstrarlíkans miklu máli. Flóknasta verkefnið reyndist uppbygging nýs gagnaflæðis fyrir skólagögn samhliða þróun öruggs þróunarumhverfis.

Næstu skref og framtíðarsýn

Á næsta ári verður lögð sérstök áhersla á að styrkja samstarf við önnur sveitarfélög og ríkið, auk þess að innleiða gervigreind á ábyrgan og markvissan hátt. Það verður áfram unnið að þróun notendamiðaðra lausna sem bæta þjónustu við íbúa og styðja við gagnadrifna stjórnsýslu. Áhersla verður lögð á að einfalda aðgengi að þjónustu og gögnum, nýta gögn og gervigreind til að bæta þjónustu og ákvarðanatöku, styrkja tæknilega innviði og örugga þróun, efla sjálfvirknivæðingu og byggja upp traust með áreiðanlegum lausnum. Þá verður áfram unnið að aukinni hagkvæmni og skilvirkni með sameiginlegum innviðum og samvirkni milli kerfa, ásamt því að efla sjálfbær og sjálfstæð teymi.

Til næstu ára er framtíðarsýnin að byggja upp öflugt og leiðandi fagumhverfi sem mótar stafræna þróun Reykjavíkurborgar.

Stafræn Reykjavík

Hlutverk og ábyrgð

Stafræn Reykjavík leiðir og samræmir stafræna þróun innan þjónustu- og nýsköpunarsviðs og styður við stafræna umbreytingu þvert á Reykjavíkurborg. Skrifstofan ber ábyrgð á yfirsýn og samræmingu stafrænna verkefna, verkefnastýringu, vörustýringu stafrænna lausna, vefmálum og starfsemi stafrænnra leiðtoga á sviðum borgarinnar.

Skrifstofan gegnir lykilhlutverki í að tengja saman stefnumótun, framkvæmd og rekstur stafrænna lausna og tryggja að þróun verkefna styðji við sameiginleg markmið borgarinnar um bætta þjónustu, aukna skilvirkni og markvissa nýtingu fjármuna.

Starfsemin byggir á fjórum meginstoðum:

- Ferlar og flæði
- Vef- og vörustýring
- Verkefnastofa
- Stafrænir leiðtogar

Árið 2025 í hnotskurn

- 3,5 milljónir heimsóknna á reykjavik.is
- 9.000+ samtöl við gervigreindaraðstoð
- 17,5% fækkun smella í leit eftir innleiðingu gervigreindarsamantekta
- 38 grunnskólavefir komnir í nýtt umhverfi
- Innleiðing Vörðu gæðastjórnunarkerfis á fleiri sviðum borgarinnar
- Stafrænt borgarkort komið í innleiðingu

Árið einkenndist af áframhaldandi þróun stafrænnar þjónustu, aukinni áherslu á vörustýringu og frekari samræmingu stafrænna verkefna þvert á borgina. Jafnframt var lögð aukin áhersla á mat á ábata, samlegð og uppbyggingu sameiginlegra ferla og verkfæra.

Árangur og áherslur

Samlegð og ábatastýring

Á árinu var unnið markvisst að því að styrkja yfirsýn og samlegð í stafrænum verkefnum borgarinnar. Sérstök áhersla var lögð á samræmingu ábatagreininga og mat á virði verkefna til að styðja betur við forgangsroðun og ákvarðanatöku.

Með aukinni yfirsýn yfir verkefni, lausnir og sameiginlegar áskoranir skapast tækifæri til betri nýtingar fjármuna, minni tvíverknaðar og markvissari þróunar stafrænna lausna. Sú vinna styður jafnframt við gagnadrifnari ákvarðanatöku og skýrari sýn á ávinning fjárfestinga í stafrænum umbreytingum.

Skipulagsbreytingar og þróun starfsemi

Á árinu var starfsemi vef- og vöruþróunar endurskoðuð og skipulagi breytt til að bregðast við auknum kröfum um rekstur og þróun stafrænna lausna. Einingunni var skipt upp í tvær sjálfstæðar deildir:

- Vefdeild
- Deild vörustýringar

Markmið breytinganna var að styrkja faglega ábyrgð, skýra hlutverk og skapa betri forsendur fyrir áframhaldandi þróun. Breytingarnar styðja við aukið umfang stafrænna lausna, mikilvægi vefsins sem þjónustuleiðar og vaxandi þörf fyrir markvissa vörustýringu.

Stafrænn vegvísir borgarinnar

Stafrænir leiðtogar starfa á öllum sviðum borgarinnar og halda utan um stafrænan vegvísi hvers sviðs. Með samstarfi þeirra verður til heildarsýn yfir stafræna þróun borgarinnar og sameiginlega sýn á tækifæri, áskoranir og forgangsmál.

Á árinu var áfram unnið með stafræna vegvísa sviðanna með það að markmiði að:

- Greina sameiginleg þemu
- Draga úr tvíverknaði
- Finna samlegðartækifæri
- Efla gagnadrifna ákvarðanatöku

Vinnan lagði grunn að aukinni samhæfingu verkefna þvert á borgina og verður áfram þróuð á næsta ári.



Ferlar og flæði

Hlutverk

Ferlar og flæði gegna lykilhlutverki í verkefnaumsýslu, gæðastjórnun og utanumhaldi verkefna og vara innan sviðsins. Þar er meðal annars haldið utan um verkefnaskrá, vöruskrá, gæðamál og þróun ferla sem styðja við markvissa framkvæmd stafrænna verkefna.

Á árinu var áfram unnið að:

- Þróun Vörðu gæðahandbókar
- Uppbyggingu verkefnaskrár
- Þróun vöruskrár
- Endurskoðun Fylkisins sem forgangsröðunartóls sviðsins

Helstu verkefni ársins

Varða gæðahandbók

Varða hélt áfram að stækka á árinu og fleiri svið bættust inn í kerfið. Með innleiðingunni hefur orðið til sameiginlegri nálgun á gæðamál, ferla og verklag þvert á borgina. ÞON verður áfram leiðandi í þróun og utanumhaldi gæðahandbókar Reykjavíkurborgar.

Vöruskrá

Fyrsta útgáfa sameiginlegrar vöruskrár leit dagsins ljós á árinu. Vöruskráin veitir yfirsýn yfir rekstrarvörur, kostnað, tekjur, ábyrgð og framþróun og styður við markvissari vörustýringu.

Verkefnaskrá

Verkefnaskrá var færð yfir í Microsoft Lists sem bætir yfirsýn, einfaldar upplýsingagjöf og styrkir utanumhald verkefna.

Stafrænir leiðtogar

Stafrænir leiðtogar starfa á öllum sviðum borgarinnar og mynda sameiginlegt teymi innan ÞON. Þeir gegna lykilhlutverki í að tengja saman þarfir sviðanna, stafræna stefnumótun og framkvæmd verkefna.

Stafrænir leiðtogar:

- Leiða stafræna vegvísa
- Forgangsraða verkefnum
- Styðja við greiningu og ráðgjöf
- Tengja þarfir sviða við ferla ÞON

Með þessari nálgun skapast sameiginleg sýn á stafræna þróun borgarinnar og aukin samlegð milli sviða.



Verkefnastofa

Verkefnastofan leiðir fjárfestingarverkefni og styður við faglega verkefnastjórnun í stafrænum umbreytingum borgarinnar. Verkefnastjórnun byggir á skýrum ferlum, undirbúningi og markvissri eftirfylgni til að styðja við árangursríka framkvæmd verkefna.

Árið 2025 einkenndist af fjölbreyttari verkefnum og aukinni þátttöku verkefnastofu í verkefnum utan hefðbundinna tækniverkefna. Dæmi um verkefni sem verkefnastjórar verkefnastofu leiddu voru:

MOLI – nýtt mannauðs- og launakerfi

Á árinu hófst undirbúningur og útboðsferli fyrir nýtt mannauðs- og launakerfi borgarinnar. Verkefnið felur í sér innleiðingu nýrrar lausnar, sjálfvirknivæðingu ferla og undirbúning útleiðingar núverandi kerfis.

Áhersla verkefnisins er meðal annars á:

- Sjálfvirkni
- Samþættingar
- Gagnaflutning
- Nútímalega mannauðsferla

Stafrænt borgarkort

Samstarf hófst við PassCreator um innleiðingu stafræns borgarkorts sem gerir íbúum kleift að nýta þjónustur menningar- og íþróttasviðs í gegnum stafræna lausn.

Nýtt fjárhagskerfi

Á árinu fór fram þarfagreining og undirbúningur að næsta fasa verkefnis um nýtt fjárhagskerfi borgarinnar með áherslu á nútímalega fjárhagsferla, sjálfvirkni og betri yfirsýn.

Vefdeild

Vefdeild leiðir þróun og rekstur veflausna borgarinnar og ber ábyrgð á framþróun reykjavik.is með áherslu á aðgengi, notendaupplifun og gæði upplýsinga.

Gervigreind á reykjavik.is

Á árinu voru tvær gervigreindarlausnir teknar í notkun:

- Vefaðstoð
- Gervigreindarsamantektir í leit

Lausnirnar styðja við hraðari aðgang borgarbúa að upplýsingum og bætta þjónustuupplifun.



Árangur:

- Um 9.000 samtöl við vefaðstoð
- 17,5% fækkun smella í leit

Þýðingar

Sjálfvirkar gervigreindarknúnar þýðingar voru þróaðar áfram og ná nú til nær alls efnis reykjavik.is. Jafnframt var áfram unnið að bættu aðgengi að upplýsingum fyrir íbúa með fjölbreyttan tungumála- og menningarbakgrunn.

Skólavefir

38 grunnskólavefir fóru í nýtt sameiginlegt umhverfi með samræmdri uppsetningu, auknu aðgengi og sameiginlegri tæknilegri nálgun.

Frístund.is

Nýr vefur fór í loftið á árinu og vörustýring hófst hjá menningar- og íþróttasviði og skóla- og frístundasviði.

Vörustýring

Vörustýring styrkir rekstur og þróun stafrænna lausna borgarinnar með skýrri ábyrgð, líftímastýringu og samræmdri þjónustu.

Áherslur ársins voru:

- Vöruskrá
- M365
- Power Platform
- Atlassian
- Copilot

Ábendingavefur

Á árinu var unnið að því að styrkja stjórnskipulag, ábyrgð og utanumhald stafrænna vara með markvissri uppbyggingu vörustýringar sem styður við rekstur, þróun og áframhaldandi umbreytingu stafrænnar þjónustu.

Áherslur 2026

- Frekari þróun stafræns vegvísis
- Stækkun Vörðu
- Efling vörustýringar
- Áframhaldandi gervigreindarþróun á reykjavik.is
- Samræming lausna og aukin samlegð þvert á borgina
- Styrking gagnadrifinnar ákvarðanatöku



Upplýsinga- og skjalastýring

Hlutverk og ábyrgð

Skrifstofa upplýsinga- og skjalastýringar ber ábyrgð á faglegri, lögbundinni og samræmdri upplýsinga- og skjalastjórnun Reykjavíkurborgar. Hlutverk skrifstofunnar nær bæði til miðlægrar stjórnsýslu og samstarfs við svið og starfseiningar borgarinnar með það að markmiði að tryggja rekjanleika, gagnsæi og örugga meðferð upplýsinga frá móttöku til langtímarvarðveislu.

Á undanförnum árum hefur áhersla fæst frá innleiðingu einstakra skjalakerfa yfir í heildstæða upplýsingastjórnun þar sem lögð er áhersla á samræmd verklag, stafræna varðveislu og markvissa stjórnun upplýsinga óháð miðli eða kerfi.

Starfsemin styður þannig við vandaða stjórnsýslu, reglufylgni og áframhaldandi stafræna umbreytingu Reykjavíkurborgar.

Árið 2025 í hnotskurn

- Áframhaldandi innleiðing Hlöðunnar hjá grunnskólum og frístundastarfi
- Samþykkt lykilstýriskjala, skjalavistunaráætlana og málalýkla
- Eftirlitskönnun Þjóðskjalasafns Íslands – Reykjavíkurborg metin á þroskastigi 3 af 4
- Upphaf verkefna um stafræna miðlun og langtímarvarðveislu myndefnis
- Aukið utanumhald um upplýsingastjórnun í M365 og gagnalandslagi borgarinnar
- Innleiðing öryggismerkinga skjala í M365 umhverfi

Áherslur ársins sneru að eflingu upplýsingastjórnunar, aukinni reglufylgni og samræmingu verklags þvert á borgina, samhliða því að styrkja tengingu skjalastjórnunar við stafræna þróun og upplýsingastýringu.

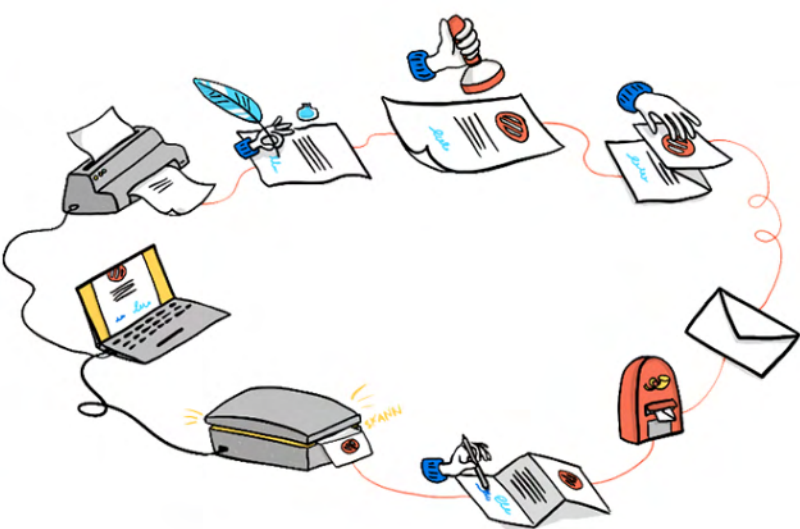
Frá skjalastjórnun yfir í heildstæða upplýsingastjórnun

Á árinu var áfram unnið markvisst að því að þróa skjalastjórnun Reykjavíkurborgar yfir í heildstæða upplýsingastjórnun sem nær yfir allt líftímabil upplýsinga – frá móttöku og vinnslu til varðveislu og afhendingar.

Áhersla var lögð á:

- Samræmingu reglna, verklags og ábyrgðar
- Áframhaldandi innleiðingu Hlöðunnar
- Aukna yfirsýn yfir upplýsingar utan hefðbundinna skjalakerfa
- Eflingu stafrænnar varðveislu og upplýsingastjórnunar

Þessi þróun styður við markmið borgarinnar um aukið gagnsæi, bættan rekjanleika og skilvirkari stjórnsýslu.



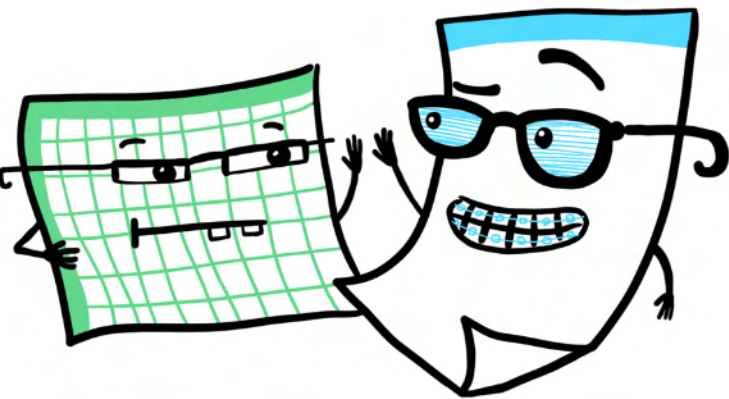
Samræmt verklag og aukin yfirsýn

Mikil áhersla var lögð á að skapa heildaryfirsýn yfir skjalamál Reykjavíkurborgar og samræma verklag þvert á starfsemi borgarinnar.

Helstu markmið ársins voru:

- Að auka yfirsýn yfir skjalamál og gagnasöfn borgarinnar
- Að efla Hlöðuna sem sameiginlegt málaskráar- og skjalavistunarkerfi
- Að styrkja tengsl skjalastjórnunar við önnur kerfi og stafræna ferla
- Að hefja kerfisbundinn frágang pappírs- og rafrænna gagnasafna

Sérstök áhersla var lögð á að tengja upplýsingastjórnun betur við önnur upplýsingakerfi og stafræna þróun innan borgarinnar.



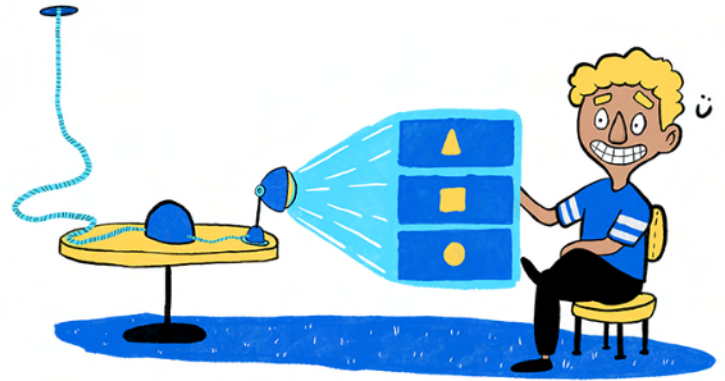
Hlaðan – áframhaldandi innleiðing

Áfram var unnið að innleiðingu Hlöðunnar sem sameiginlegs upplýsingastjórnunar- og skjalavistunarkerfis Reykjavíkurborgar.

Á árinu hélt innleiðing áfram hjá grunnskólum og frístundastarfi og lögð var áhersla á að styrkja notkun kerfisins sem sameiginlegrar málaskrár borgarinnar.

Verkefnið styður við:

- Samræmda skráningu
- Aukinn rekjanleika
- Bætt upplýsingaflæði
- Samræmd verklag þvert á starfseiningar



Stýriskjöl og samræming verklags

Á árinu var lokið við samþykkt og frágang lykilstýriskjala skjalastjórnunar, þar á meðal skjalavistunaráætla og málalykla fyrir Hlöðuna.

Með þeirri vinnu hefur skapast skýrari rammi utan um ábyrgð, skráningu og meðferð upplýsinga sem styrkir fagleg vinnubrögð og reglufylgni.

Stafræn miðlun og varðveisla myndefnis

Á árinu hófst vinna við stafræna miðlun og langtíma varðveislu myndefnis með endurmótun DAM-lausrar Reykjavíkurborgar.

Markmið verkefnisins er að styrkja utenumhald, miðlun og varðveislu stafræns myndefnis og skapa skýrari umgjörð um nýtingu þess til framtíðar.



Eftirlitskönnun Þjóðskjalasafns Íslands

Á árinu fór fram eftirlitskönnun Þjóðskjalasafns Íslands þar sem Reykjavíkurborg mældist á þroskastigi 3 af 4, sem samsvarar faglegri skjalastjórn og skjalavörslu.

Niðurstöðurnar staðfestu að traustir ferlar og verklag væru til staðar, samhliða því að benda á tækifæri til áframhaldandi umbóta.

Árangur og ávinningur

Áframhaldandi uppbygging upplýsingastjórnunar skilaði á árinu sýnilegum árangri í bættri reglufylgni, auknu samræmi og aukinni meðvitund um mikilvægi vandaðrar upplýsingastjórnunar.

Verkefni ársins leiddu meðal annars til:

- Skýrari ferla og ábyrgðar
- Aukins samræmis í verklagi
- Bættar yfirsýnar yfir skjalamál
- Aukins rekjanleika og gagnsæis
- Eflingar miðlægrar skráningar í Hlöðunni

Jafnframt jókst meðvitund starfsfólks og sviða um mikilvægi skjalastjórnunar fyrir stjórnslu, upplýsingabeirni og varðveislu gagna.

Á árinu var einnig hafin innleiðing öryggismerkinga skjala í M365 umhverfi sem styður við öruggari meðferð upplýsinga og leggur grunn að áframhaldandi þróun í tengslum við gervigreindarlausnir og upplýsingavernd.

Samstarf og þjónusta við svið

Samstarf við svið og starfseiningar borgarinnar var áfram lykilþáttur í starfseminni.

Áhersla var lögð á:

- Áframhaldandi innleiðingu Hlöðunnar
- Samræmingu verklags við vistun og grisjun gagna
- Ráðgjöf um upplýsingastjórnun og gagnastýringu
- Fræðslu og daglegan stuðning við starfsfólk

Fræðsla og ráðgjöf reyndust lykilforsendur fyrir innleiðingu nýrra verkferla og eflingu samræmdra vinnubragða.

Helstu áskoranir

Þrátt fyrir góðan árangur komu upp áskoranir sem endurspeglar fjölbreytileika starfsemi borgarinnar og flókið upplýsingaumhverfi.

Helstu áskoranir tengdust:

- Mismunandi þroskastigi skjalastjórnunar milli sviða
- Fjölbreyttu kerfaumhverfi og sögulegum gagnasöfnum
- Umfangsmiklum pappírssöfnum
- Áframhaldandi þörf fyrir breytingastjórnun og fræðslu

Reynsla ársins staðfesti að árangur næst ekki eingöngu með reglum og kerfum heldur byggir hann á virku samstarfi, skýrri ábyrgð og stöðugri þróun.

Áherslur 2026

Helstu áherslur næsta árs verða:

- Áframhaldandi innleiðing Hlöðunnar hjá fleiri starfseiningum
- Stafræn miðlun og langtíma varðveisla upplýsinga
- Undirbúningur rafrænna afhendinga til Þjóðskjalasafns Íslands
- Frágangur og pökkun pappírssafna
- Samræming ferla og varðveislu skjala
- Eftirfylgni við ábendingar Þjóðskjalasafns Íslands
- Áframhaldandi hækkun þroskastigs skjalastjórnunar

Horft til framtíðar

Á næstu árum verður áfram lögð áhersla á að efla upplýsinga- og skjalastjórnun sem grunn að vandaðri stjórnsýslu og stafrænni þjónustu.

Meðal helstu þróunarverkefna til næstu ára eru:

- Innleiðing Hlöðunnar hjá fleiri starfseiningum
- Rafræn skil gagnasafna og vörsluútgáfa
- Frágangur og afhending pappírssafna
- Endurmat og framtíðarsýn skjalavistunarkerfa
- Aukin hagnýting upplýsinga í þágu þjónustu og þekkingar

Markmiðið er að tryggja að Reykjavíkurborg haldi áfram að þróa fyrirmyndar upplýsingastjórnun sem styður við gagnsæja, skilvirka og trausta stjórnsýslu til framtíðar.

Upplýsingatækni

Hlutverk og áherslur ársins

Meginhlutverk skrifstofu upplýsingatækniþjónustu er að annast öruggan og skilvirkan rekstur allrar tölvu-, net- og upplýsingakerfisstarfsemi borgarinnar og styðja stafræn verkefni hennar. Þetta felur í sér að reka eitt umfangsmesta tækniumhverfi landsins – ýmsa miðlæga innviði, notendabúnað fyrir yfir 12 þúsund notendur og hundruð hugbúnaðarkerfa – ásamt því að veita tæknilega þjónustu og ráðgjöf til allra sviða og starfsstöðva borgarinnar. Skrifstofan samanstendur af fjórum einingum: tæknirekstri, tækniþjónustu, tæknihönnun og rekstrarþjónustu.

Á árinu 2025 var mikil áhersla lögð á öryggi, stöðugleika og gæði þeirrar þjónustu sem skrifstofa upplýsingatækni veitir. Markvisst var unnið í að styrkja innviði, fínþússa ferla og mæta þörfum notenda með hagkvæmni og einföldun í huga. Lagt var upp með að lágmarka niðritíma og öryggisáhættur, innleiða tveggja þátta auðkenningar þar sem hægt var og framkvæma öryggisæfingar til að tryggja viðbúnaðarstig.

Helstu verkefni og innleiðingar

Mikil áhersla var lögð á að gera það enn betra sem er nú þegar í rekstri og tryggja að innviðir í upplýsingatæknirekstri mæti kröfum nútímans með uppfærslum og umbótum þar sem þurfti. Það var lagt mikið í að útleiða óhagkvæmar og óöruggar lausnir og innviði sem voru komnir til ára sinna. Má þar til dæmis nefna 25 ára gamlan gagnagrunn sem þjónaði hlutverki aðal gagnagrunns Reykjavíkurborgar á tímabili.

Viðs vegar um borgina var farið í útskipti á gömlum og úreltum netbúnaði ásamt því að ýmis töl voru bæði innleidd og uppfærð til að gefa okkur yfirsýn og veita aukið eftirlit á miðlægum búnaði Reykjavíkurborgar.

Mikill metnaður var lagður í að tryggja að verið sé að nýta innviðafjárfestinga á sem bestan hátt – til einföldunar, öryggis, hagkvæmni o.s.frv. Því var talsvert um útleiðingar og flutning á innviðum í nýtt hýsingarfyrirkomulag í gagnaveri. Má þar til dæmis nefna stýritölvu umferðarljósa höfuðborgarsvæðisins sem var endurnýjuð. Tölvan heldur utan um umferðaljosastýringar á öllu höfuðborgarsvæðinu og stýrir forgangi neyðarumferðar og almenningssamgangna og er því nauðsynlegur hluti af áreiðanlegri og skilvirkri stýringu fyrir umferð á höfuðborgarsvæðinu. Tölvan er í helmingseigu Reykjavíkurborgar og Vegagerðarinnar.

Lögð var lokahönd á að sameina allt starfsfólk Reykjavíkurborgar í sama Microsoft umhverfi undir @reykjavik.is sem þýðir að nú er samræmt umhverfi allra starfsmanna en það auðveldar alla samvinnu milli deilda og minnkar kostnað við innleiðingu nýrra lausna. Jafnframt er gert ráð fyrir ávinningi í formi lægri rekstrarkostnaðar vegna tölvuumhverfisins, og hafa ýmis verkefni sem miða að því að afnema eldra umhverfi verið skilgreind til að ná þeim markmiðum og stuðla að hagkvæmum rekstri.

Notendavæn þjónusta er eitt af leiðarljósum skrifstofu upplýsingatækni og var unnið markvisst í að skerpa á og auka þá þjónustu eins og hægt var á árinu. Þar má helst nefna nýjan umsóknarvef UT sem leit dagsins ljós og ber nafnið Laufey. Þar geta stjórnendur nú sótt um þjónustu hjá UT fyrir starfsfólk sitt á skilvirkari og þægilegri hátt. Einnig má nefna að samþykkt var að fara í verkefni um nýja þjónustugátt PON þar sem áætlunin er að auka skilvirkni í þjónustu fyrir allt starfsfólk borgarinnar.

Árangur og ávinningur

Mikill árangur hefur náðst í að auka rekstraröryggi, bæta stöðugleika kerfa og efla þjónustu við notendur. Rekstrarteymi Azure-skýjaumhverfisins, sem ber heitið Þjósti, vann markvisst að umbótum á umhverfinu og náði góðum árangri við að efla rekstraröryggi samhliða því að draga úr kostnaði vegna skýjaþjónustu.

Áfram var haldið með flutning gagnavers yfir á nýjan hýsingarbúnað sem styrkir innviði, eykur stöðugleika kerfa og bætir öryggi þeirra.

Til þess að tryggja viðbragðsgetu og rekstraröryggi var ferli endurheimtaprófana formfest af þjónustuaðila en nú fara fram reglulegar prófanir á tíu vélum í hverjum mánuði.

Jafnframt var Windows 11 stýrikerfið innleitt á öllum sviðum Reykjavíkurborgar, sem styður við samræmt, öruggt og nútímalegt vinnuumhverfi starfsfólks.



Upplýsingaöryggi og áhættustýring

Á árinu var áfram lögð rík áhersla á markvissa upplýsingaöryggisvinnu og virka áhættustýringu með það að markmiði að tryggja öruggan og stöðugan rekstur upplýsingatækni-kerfa Reykjavíkurborgar.

ISO 27001 vottunin var endurnýjuð fyrir árið en úttekt er gerð árlega á umhverfinu.

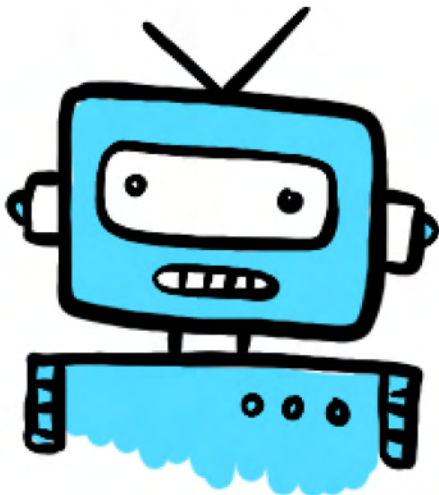
Einnig var farið í heildræna yfirferð á öryggiskerfi í Ráðhúsinu þar sem var ráðist var í ýmis umbótarverkefni. Framkvæmdar voru öryggisprófanir í gagnaveri varðandi tvítengingu. Markmiðið með þessum prófunum var að tryggja að innviðir Reykjavíkurborgar haldi áfram að virka ótruflað jafnvel þótt að netbúnaður detti út. Prófanir sem þessar eru mikilvægar liður í að viðhalda áreiðanleika og öryggi innviði borgarinnar. Reglubundnar prófanir sem þessar eru hluti af því að viðhalda heilbrigðu og stöðugu upplýsingatækniumhverfi borgarinnar. Viðbragðsáætlanir voru uppfærðar og aðlagðar enda í stöðugri vinnslu til að tryggja öruggan rekstur.



Samstarf og þjónusta

Skrifstofan sinnir tæknilegri þjónustu og ráðgjöf til allra sviða og starfsstöðva borgarinnar. Stöðug þróun er á samstarfi við önnur svið og leitast er við að aðlaga og bæta þjónustu í takt við þróun og þarfir notenda.

Á árinu var samskiptamiðilinn Viva Engage tekinn til notkunar hjá Reykjavíkurborg og tók skrifstofan miðilinn upp sem sinn helsta samskiptavettvang. Skrifstofa Upplýsingatækni nýtir miðilinn til þess að tilkynna um viðhald og bilanir ásamt því að birta fræðslumola um upplýsingaöryggi sem dæmi.



Helstu áskoranir

Á árinu komu upp ýmsar áskoranir sem kröfðust skjótra viðbragða, náinnar samvinnu og markvissrar úrlausnarvinnu til að tryggja samfellda og örugga þjónustu.

Það sköpuðust aðstæður til að skipta út helsta tóli tækniþjónustu og tæknireksturs sem er yfirtökutól á vélum. Þar þurfti að hlaupa hratt, þarfagreina og eiga stöðugt samtal við notendur til að tryggja að ný lausn mætti þeim þörfum sem voru til staðar á meðan eldri lausn var nú þegar hætt að virka. Þessu fylgdu stórar áskoranir og þurfti mikla samvinnu til að tryggja áfram góða notendaþjónustu en loka niðurstaðan var hagræðing fyrir borgina á sama tíma og aukið öryggi í rekstri á þessari þjónustu.

Farið var í tiltektir á úreldum aðgangshópum sem voru komnir úr notkun og reyndist það talsvert flókið að leysa og olli meðal annars raski þegar verið var að taka út hópa sem áttu að vera komnir úr notkun en reyndust svo enn hafa hlutverki að gegna. Með lausnamiðaðri nálgun voru eldri hópar ekki bara endurvirkjaðir heldur voru þeir yfirfarnir og lagaðir í samræmi við núverandi þarfir og verklag.

Áherslur næsta árs

Eitt af fyrstu verkum 2026 er að klára uppfærslur á miðlægum netbúnaði fyrir allt umhverfi Reykjavíkurborgar. Einnig verður ein af áherslum ársins innleiðing á nýjum rammasamningi varðandi gagnateningar fyrir alla starfsstaði borgarinnar, því fylgir bæði hagræðing og öruggari tengingar.

Samhliða því hefst innleiðing nýrrar öryggisvöktunar en miklar vonir eru bundnar um að þar verði hægt að auka sjálfvirkni og bæta þar með viðbragð við atvikum sem kunna að koma upp.

Áfram verður unnið í að styrkja innviði og nýta tækifæri til að betrumbæta þjónustu eins og hægt er. Til að mynda verður áfram unnið í þróun á nýrri þjónustugátt PON þar sem væntingar eru um að hægt verði að draga úr biðtíma ásamt því að bæta upplifun og starfsumhverfi fyrir starfsfólk. Leitast verður við að nýta sjálfvirkar lausnir til að auka eftirlit og vöktun á innviðum. Áherslur verða á yfirsýn, eftirliti og sjálfvirkni á upplýsingatækniinnviðum Reykjavíkurborgar.

Þjónusta og umbreyting



Hlutverk og stefnumótandi áherslur

Á árinu 2025 voru megin þemu skrifstofu þjónustu og umbreytingar að efla og styrkja tengsl og samstarf innan borgarkerfisins þvert á svið. Skrifstofan samanstendur af tveimur einingum sem báðar starfa í miklu samstarfi við þjónustueigendur innan borgarinnar, hvort sem það er í veitingu framlínuþjónustu eða þróun hennar í gegnum þjónustuhönnun, stafrænar lausnir eða upplifun þjónustuþega.

Skrifstofan ber ábyrgð á þjónustustefnu Reykjavíkurborgar og því má segja að allt sem fer fram innan hennar tengist henni á einni eða annan hátt. Við leitum sífellt að nýjum leiðum til að efla þjónustu borgarinnar og styðja starfsfólk til athafna tengdri henni. Stafrænar kjarnavörur borgarinnar s.s. Míнар síður, Búa lausnirnar og fleiri eru í vörustýringu hjá skrifstofunni og unnið er ötullega í samstarfi við þjónustueigendur að stafrænni framþróun og þjónustuumbreytingu sem henni fylgir.

Áhersla er lögð á það að vinna þverfaglega með það fyrir augum að við breytum og þróum þjónustuveitinguna í heild sinni ásamt því að innleiða og þróa stafrænar lausnir sem styðja við hana.

Helstu umbótaverkefni og þróun

- Aðgerðaráætlun þjónustustefnunnar uppfærð.
- Innleiðing Skóla Búa, tenging Búa við Míнар síður.
- Ábendingavefurinn – verkefni sem snýr að straumlínulögun beiðna til þjónustuvera.
- Míнар síður: Hreyfingaryfirlit, 1. fasi korta- og boðgreiðslur ásamt fjölda nýrra umsókna, tenging Búa við Míнар Síður o.fl.
- Sameining Veitu í samstarfi við Samband íslenskra sveitarfélaga.
- Akstursþjónusta tengd við kerfið Veitu.
- Framlínan tók yfir svörun fyrir netföng sundlauga borgarinnar sem og formlegum netföngum umhverfis og skipulagssviðs og skóla og frístundarsviðs.
- Greining og undirbúningur fyrir tilfærslu á símsvörun og netspjalli fyrir velferðarsvið frá rafrænni miðstöð til framlínu.
- Greining og undirbúningur á tilfærslu á móttöku og afgreiðslu Vesturmiðstöðvar í þjónustuver.
- Gefin var út gæðaferill um afgreiðslu erinda í framlínu og þar voru þjónustustig m.a. skilgreind.

- Þjónusturáðgjafar fengu uppfléttingaraðgang að bakenda Minna síðna og geta nú flett upp kennitölu íbúa og fengið þannig yfirsýn yfir mál og umsóknir viðkomandi og þannig betur aðstoðað fólk sem þarf stuðning eða upplýsingar varðandi sínar umsóknir.
- Uppfærslur og umbætur í Genesys samskiptalausn þjónustuvers þar sem netspjall var betrumbætt og símtalaflæði endurhannað og einfaldað. Nýr símsvari var tekinn upp og upplýsingar og viðmót bætt í takt við rödd borgarinnar.
- Starfsheiti þjónustufulltrúa var breytt í þjónusturáðgjafa og nafni deildar þjónustuvers breytt í framlínu svo það endurspegli betur stærra hlutverk framlínu í þjónustuveitingu borgarinnar.
- Áframhaldandi innleiðing og þróun á Jira beiðnakerfi í framlínu sem var tekið í notkun í árslok 2024.
- Opnuð var skráningarstöð fyrir rafræn skilríki í þjónustuveri og skráningarfulltrúar tilnefndir og þjálfaðir.
- Farið var í umbótavinnu með sorphirðu sem og almennt á milli framlínu og umhverfis og skipulagssviðs með það að markmiði að bæta verklag og flæði.
- Viskubrunnur þjónustuvers var að mestu endurskrifaður á árinu og gert samræmt viðmót til að bæta gæði upplýsinga, auðvelda uppfléttingar og flýta þannig fyrir afgreiðslu.

Umbóta- og umbreytingarverkefni árinu

Símsvörun og netspjall fyrir þjónustumiðstöðvar og móttaka Vesturmiðstöðvar

Eitt af stærri verkefnum ársins var undirbúningur að því að taka við framlínusímsvörun fyrir þjónustumiðstöðvar borgarinnar, sem höfðu síðustu ár verið hjá Rafrænni miðstöð velferðarsviðs. Markmiðið var að færa fyrstu svörun fyrir þjónustu borgarinnar í auknum mæli á einn stað, í framlínu þjónustuvers. Með því skapast tækifæri til að samræma fyrsta stigs þjónustu, efla þekkingu þjónusturáðgjafa og veita heildstæðari þjónustuupplifun. Jafnframt verður til þverfaglegri sýn á þjónustu borgarinnar og betri grundvöllur til að greina umbótatækifæri í svörun og flæði erinda þvert á sviði.

Þegar ljóst var að Vesturmiðstöð stæði frammi fyrir húsnæðisvanda var jafnframt ákveðið að skoða hvort nýta mætti framlínu og rými þjónustuvers til að taka við móttöku og afgreiðslu miðstöðvarinnar. Vegna stafrænnar vegferðar borgarinnar og aukinnar sjálfsafgreiðslu hefur komum í þjónustuver fækkað mikið síðustu ár og því skapaðist tækifæri til að nýta betur bæði rýmið og þekkingu þjónusturáðgjafa.

Teymi þjónustuhönnunar vann greiningu á tækifærum og sviðsmyndum varðandi framtíðarhúsnæði Vesturmiðstöðvar í samstarfi við starfsfólk Velferðarsviðs. Niðurstöður voru kynntar eigendum verkefnisins og helstu hagaðilum.

Í framhaldinu fékkst samþykki í september fyrir flutningi Vesturmiðstöðvar í Borgartún 12–14 og að móttaka og afgreiðsla yrði færð yfir til framlínu. Einnig var samþykkt að viðtalsrými félagsráðgjafa miðstöðvarinnar yrðu staðsett í þjónustuverinu. Í kjölfarið hófst undirbúningur að endurhönnun þjónustuversins. Afgreiðsla, móttaka og símaver fluttu í tímabundið rými á fyrstu hæð Höfðatorgs milli jóla og nýárs og verður framlínan þar þar til framkvæmdum á nýju þjónusturými lýkur.

Upplýsingatækniþjónusta – greining

Teymi þjónustuhönnunar vann greiningu á þjónustugátt/upplýsingatækniþjónustu (hér eftir UT þjónusta) borgarinnar. Þjónustan var skoðuð í heild sinni og notendur hafðir í samráði í gegnum allt ferlið.

Markmið verkefnisins voru:

- Að greina áskoranir og tækifæri hjá UT þjónustu borgarinnar
- Að kortleggja samskiptarásir UT þjónustunnar við notendur
- Að kortleggja upplifun notenda af UT þjónustunni

Niðurstaða:

- Áskoranir og tækifæri kynnt fyrir eiganda og helstu hagaðilum verkefnisins
- Niðurstaða greiningar var kynnt fyrir verkefnaráði þónokkrum
- Unnið er að úrbótum í þjónustunni





Dagforeldra verkefni

Í þjónustu Reykjavíkurborgar við dagforeldra voru eyðublöð enn á pappír sem kröfðust undirskrift foreldra og starfsfólks borgarinnar. Vinnsla þessara eyðublaða var tímafrek og óáreiðanleg þar sem villuhætta var mikil og var nauðsynlegt að greina áhættur og tækifæri þar sem borgin niðurgreiðir þessa þjónustu.

Markmið verkefnisins voru:

- Bæta þjónustu við dagforeldra og forsjáraðila barna
- Gera umsóknir aðgengilegar á stafrænu formi og þar sem spara tíma og vinnu allra hagaðila
- Styrkja samband borgarinnar við dagforeldra

Niðurstaða:

- Öll eyðublöð eru nú aðgengileg á stafrænu formi
- Umsóknarferli og uppsagnarferli einfaldað til muna
- Greining og lausnir voru unnar í nánú samstarfi með notendum

Umbóta- og umbreytingarverkefni með mest áhrif

Á árinu 2025 skiluðu ýmis þjónustu- og umbreytingarverkefni áþreifanlegum ávinningi fyrir íbúa, starfsfólk og fyrirtæki.

Innleiðing Skóla-Búa hafði mikil áhrif fyrir starfsfólk þar sem lausnin auðveldar yfirsýn yfir mál, stýttir undirbúningstíma og styður við skilvirkari vinnslu upplýsinga.

Fyrir íbúa var nýr framendi Ábendingavefsins meðal mikilvægustu umbótaverkefna ársins. Nýtt viðmót einfaldar innsendingu ábendinga með því að notendur velja flokka í stað þess að skrifa ítarlegar lýsingar.

Fyrir fyrirtæki var innleiðing hreyfingaryfirlits á Mínum síðum stórt framfaraskref sem eykur gagnsæi og aðgengi að upplýsingum um greiðslur til og frá borginni.

Þróun nýs verklags, aðferða og verkfæra

Á árinu var unnið markvisst að þróun og innleiðingu nýrra verklagsreglna, aðferða og verkfæra með það að markmiði að efla gæði, skilvirkni og notendamiðaða nálgun í þjónustu og stafrænni þróun borgarinnar. Áhersla var lögð á að bæta innri ferla, styrkja samvinnu þvert á teymi, byggja upp faglegt skipulag í hönnunarvinnu og nýta rannsóknir og mælingar til að styðja við ákvarðanatöku og umbætur.

- Ferlar í stafrænni vöruhönnun voru teknir til endurskoðunar í kjölfar ráðningar á nýjum teymisstjóra stafrænna vöruhönnuða. Hugmyndafræði DesignOps (Design Operations) var innleidd í teymisvinnuna og skerpt á verkefnastjórnun, verkferlum, flæði, og hugbúnaðar- og hönnunarstýringu.
- Verkefni um umbætur á Hönnu, hönnunarkerfi Reykjavíkur, var ýtt úr vör á árinu. Teymi stafrænna vöruhönnuða kom á fót Hönnuráði með hagaðilum úr þróunarteymum til að hrinda af stað samvinnu um mikilvægar uppfærslur og endurbætur. Mikil hönnunarvinna hefur út frá því verið framkvæmd á einingum í hönnunarkerfinu, sem greiðir leiðina fyrir áframhaldandi þróun á stafrænum lausnum borgarinnar.
- Notendarannsókn var gerð á notkun og viðhorfi íbúa til gervigreindar á vef Reykjavíkur. Niðurstöður leiddu í ljós jákvætt viðhorf íbúa til notkunar gervigreindar á vefnum við upplýsingaleit en ábendingar komu um betri framsetningu og viðmót.
- Könnun var gerð meðal starfsfólks í framlínubjónustu Borgartúns og Vesturmiðstöðvar vegna fyrirhugaðra flutninga Vesturmiðstöðvar í Borgartún 12–14. Markmið könnunarinnar var að meta upplifun starfsfólks af starfsaðstöðu, öryggi á starfsstað og aðgengi að þjálfun og upplýsingum. Niðurstöðurnar verða nýttar til að móta nýtt starfsumhverfi fyrir starfsfólk í Borgartúni og verður könnunin endurtekin þegar flutningar eru yfirstaðnir og þá metið hvaða áhrif ofangreindir þættir hafa á ánægju starfsfólks.

Þjónustumenning og umbótavinna

Á árinu var áfram unnið að því að efla þjónustumenningu og hagnýta umbótahugsun innan borgarinnar. Verkefnin miðuðu að því að virkja starfsfólk, prófa aðferðir þjónustuhönnunar og skapa vettvang fyrir lausnamiðaða vinnu með raunverulegar þjónustuáskoranir.

Afleggjarinn

Þjónustusprettur Reykjavíkurborgar, var haldinn haustið 2025. Fimm teymi víðs vegar úr borgarkerfinu tóku þátt og unnu að lausnum á áskorunum úr eigin starfsumhverfi yfir átta vikna tímabil. Verkefnið styður við umbótamenningu í daglegu starfi og sýnir hvernig hægt er að vinna skipulega með þjónustuáskoranir þvert á borgarkerfið.

Skór í öllum stærðum

Líkt og áður tók deild umbreytinga þátt í Barnamenningarhátíð Reykjavíkurborgar. Að þessu sinni var unnið með unglingum á vinnustofunni **Skór í öllum stærðum**, þar sem um 30 þátttakendur í 100 og 1 félagsmiðstöð unnu með raunverulegar þjónustuáskoranir með aðferðum þjónustuhönnunar.

Þátttakendum var skipt upp í teymi og fékk hvert teymi mismunandi notendasögur frá ólíkum notendahópum. Allar sneru þær að þörfum, áskorunum og upplifun notenda af þjónustu borgarinnar. Í lok vinnustofunnar kynntu teymin frumgerðir að lausnum sem mættu þörfum viðkomandi notendahópa. Mikil ánægja var með vinnustofuna bæði meðal þátttakenda og starfsfólks félagsmiðstöðvarinnar.

Notendarannsóknir og gæði upplýsinga

Notendarannsóknir og mælingar voru nýttar til að styðja við umbætur á þjónustu og upplýsingagjöf. Á árinu var gerð könnun á skilningi notenda á upplýsingaefni á reykjavik.is með tilliti til kyns, aldurs og menntunar. Niðurstöður sýndu ekki marktækan mun á skilningi eftir þessum breytum en bentu á mun á gæðum upplýsinga milli þeirra síðna sem voru metnar. Niðurstöðurnar nýtast áfram í vinnu við að bæta framsetningu, skýrleika og aðgengi upplýsinga á vef borgarinnar.

Samstarf og innleiðing breytinga

Samstarf við önnur svið og starfseiningar styrktist á árinu og var mikilvægur þáttur í innleiðingu þjónustustefnu og þróun þjónustuumbóta.

Aukið samstarf var við menningar- og íþróttasvið og fjármála- og áhættustýringarsvið þar sem þjónustustefnan var kynnt og unnið að skilgreiningu aðgerða og verkefna með stjórnendum.

Einnig var unnið með sundlaugum borgarinnar að könnun á notkun og viðhorfi notenda til gufubaða. Í kjölfarið var haldin vinnustofa með forstöðumönnum sundlauganna þar sem unnið var að samræmdri þjónustusýn, þörfum notenda og mótun viðbragða við ólíkum þörfum.

Reynsla ársins sýnir að árangursrík innleiðing breytinga byggir bæði á skýrri forystu stjórnenda og stöðugu samtali við starfsfólk og þjónustueigendur. Mikilvægt er að mæta fólki þar sem það er statt, byggja upp traust og vera tilbúin til samstarfs þegar tækifæri til umbóta skapast. Mörg minni verkefni með ólíkum teyimum geta þannig orðið að stærri breytingum þegar þau eru unnin markvisst og í góðu samstarfi.

Til að styðja við stöðugar umbætur var einnig unnið að fræðslu um **Lykla að góðri þjónustu** á Torginu, sem styður við sameiginlegan skilning á þjónustustefnu og gæðum í þjónustu.

Helstu áskoranir

Þrátt fyrir góðan árangur komu fram áskoranir við innleiðingu umbreytingarverkefna. Helst ber að nefna óskýrt umboð til ákvarðanatöku í einstökum verkefnum. Í nokkrum tilvikum hafði farið fram umfangsmikil undirbúningsvinna þegar í ljós kom að enginn aðili hafði skýra heimild til að samþykkja eða hrinda breytingum í framkvæmd.

Reynslan undirstrikar mikilvægi þess að ábyrgð, umboð og ákvarðanataka séu skilgreind skýrt frá upphafi verkefna.

Lærdómur og þróun til framtíðar

Lærdómur ársins staðfestir mikilvægi þverfaglegs samstarfs, virkrar þátttöku hagaðila og skýrrar forgangsröðunar í umbreytingarverkefnum. Reynslan sýnir einnig að bestur árangur næst þegar þjónustupróun, stafræn þróun og rekstrarlegar umbætur eru unnar samhliða sem hluti af heildstæðri þjónustuumbreytingu.

Áherslur næsta árs

Á árinu 2026 verður megináhersla lögð á aukna skilvirkni í þágu þjónustu. Sérstaklega verður horft til þess hvernig hægt er að nýta betur þau kerfi, ferla og innviði sem þegar eru til staðar og leysa fjölbreyttari áskoranir með þeim verkfærum sem borgin hefur byggt upp.

Áfram verður unnið að samþættingu framlínupjónustu og bætingu ferla innan hennar. Flutningur símsvörunar og netspjalls velferðarsviðs inn í framlínu og þjónustuver þON mun skapa bæði áskoranir og tækifæri til umbóta á þjónustu fyrir íbúa og starfsfólk. Verkefnið mun kalla á þverfaglegt samstarf innan skrifstofunnar og sviðsins í heild.

Sérstök áhersla verður lögð á samstarf við önnur sveitarfélög og ríkið um þróun lausna, meðal annars í tengslum við Veitu og áframhaldandi þróun Búa-lausnanna. Þá verður unnið að frekari mælingum á þjónustu og skilgreiningu lykilmælikvarða fyrir framlínu.

Áfram verður unnið markvisst að styrkingu þjónustumenningar og umbótahugsunar. Afleggjarinn verður aftur á dagskrá haustið 2026, áfram verður unnið að því að lyfta upp þjónustuumbreytingarverkefnum og efla samstarf við starfstaði borgarinnar, meðal annars í tengslum við Barnamenningarhátíð.

Borgarskjalasafn



Borgarskjalasafn Reykjavíkur – staða yfirfærslu til Þjóðskjalasafns Íslands

Á árinu 2025 var áfram unnið að umfangsmikilli yfirfærslu verkefna, hlutverka og safnkosts Borgarskjalasafns Reykjavíkur til Þjóðskjalasafns Íslands í samræmi við ákvörðun borgarstjórnar frá árinu 2023 og sameiginlega aðgerðaáætlun Reykjavíkurborgar og menningar- og viðskiptaráðuneytisins. Verkefnið er fordæmalaust að umfangi hér á landi og hefur því verið unnið í áföngum með reglulegu endurmati á verk- og tímaáætlun.

Fyrri áfangi yfirfærslunnar tók gildi 1. janúar 2024 þegar ábyrgð á rafrænum skilum, rafrænum safnkosti, viðtöku nýrra pappírsskjalasafna, eftirliti og ráðgjöf færðist til Þjóðskjalasafns Íslands. Á sama tíma tók Skrifstofa upplýsinga- og skjalastýringar hjá Reykjavíkurborg við innri ráðgjöf og samræmingu skjalamála innan borgarinnar.

Seinni áfangi

Á árinu 2025 beindist megináherslan að seinni áfanga verkefnisins, sem fól í sér yfirfærslu pappírssafnkosts Borgarskjalasafns, fyrirspurnaþjónustu, vefmála, stafrænna afrita og málafns safnsins.

Við framkvæmd verkefnisins kom í ljós að pappírssafnkostur krafðist mun umfangsmeiri yfirferðar og skráningarvinnu en upphaflega var áætlað. Sérstaklega hafa auknar kröfur um frágang, öskjuskipti, merkingar og skráningar samkvæmt stöðlum Þjóðskjalasafns haft áhrif á framvindu verksins.

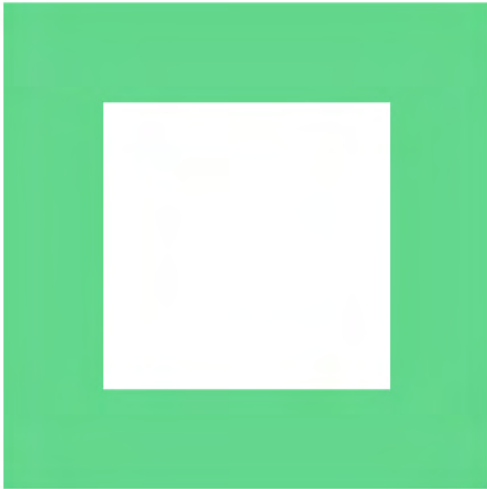


Tímamót í þróun skjala- og upplýsingastjórnunar

Verulegur árangur náðist þó á árinu. Lokið var yfirfærslu eldri spjaldskrár og geymsluskraá í Scope-skjalaskrárkerfið og frágangi og skráningu opinberra gagna. Jafnframt var unnið áfram að skráningu einkaskjalasafna og yfirfærslu geymsluskraá í skjalaskrárkerfi Þjóðskjalasafns með það að markmiði að tryggja samræmda skráningu og rekjanleika safnkostsins.

Yfirfærsla Borgarskjalasafns markar tímamót í þróun skjala- og upplýsingastjórnunar hjá Reykjavíkurborg. Verkefnið hefur styrkt samstarf borgarinnar og Þjóðskjalasafns Íslands, skýrt ábyrgðarskiptingu í skjalamálum og lagt grunn að samræmdari varðveislu og aðgengi að heimildum um sögu og stjórnsýslu Reykjavíkur til framtíðar.

Ábatamat verkefna



Til að draga betur fram raunverulegan árangur og áhrif verkefna hefur þjónustu- og nýsköpunarsvið þróað og innleitt ábatamat. Aðferðafræðin er orðin lykilþáttur í verkefnastýringu sviðsins og hjálpar til við að sýna með skýrum og mælanlegum hætti hvaða virði fjárfestingar og umbótaverkefni skapa.

Búi Bjarmar Aðalsteinsson, stafrænn leiðtogi þjónustu- og nýsköpunarsviðs, hefur leitt þessa vinnu frá upphafi, mótað hugmyndafræðina og stýrt innleiðingu hennar í daglegu starfi. Í viðtalinu fer hann yfir aðdragandann, helstu lærdóma og hvaða áhrif ábatamatið hefur haft á starfsemina.



Búi Bjarmar Aðalsteinsson, stafrænn leiðtogi þjónustu- og nýsköpunarsviðs

”

Í opinberri umræðu er oft lögð megináhersla á hvað þjónustan kostar, en síður á þann ábata sem hún skilar. Við vildum snúa þeirri nálgun við.

Ábatamat sýnir raunverulegt virði verkefna

Á síðustu árum hefur sviðið lagt aukna áherslu á ábatamat sem leið til að varpa ljósi á raunverulegan ávinning verkefna fyrir borgarbúa og starfsfólk. Í stað þess að horfa eingöngu til kostnaðar er markmiðið að skilja hvaða virði þjónustan skapar.

„Ábatamat snýst í grunninn um að svara einfaldri spurningu: hvernig gengur okkur?“ segir Búi. „Í opinberri umræðu er oft lögð megináhersla á hvað þjónustan kostar, en síður á þann ábata sem hún skilar. Við vildum snúa þeirri nálgun við.“

Aðferðafræðin var þróuð í tengslum við stafræna vegferð Reykjavíkurborgar og fjárfestingar á þeim tíma. Lögð var áhersla á einfaldleika svo mælingarnar yrðu hluti af daglegu starfi en ekki viðbótarverkefni. Einkum er horft til tveggja lykilstærða: tíma og kostnaðar, sem gefa skýra mynd af því hvað verkefni skila í raun, að sögn Búa.

Hluti af daglegu verklagi

Ábatamat er nú orðið fastur liður í verkefnastýringu sviðsins. Upplýsingum er safnað strax í upphafi verkefna, sem auðveldar bæði eftirfylgni og mat á árangri.

„Innleiðingin hefur þó ekki verið án áskorana. Þetta krefst þess að fólk hugsi verkefni á nýjan hátt“, segir Búi. Í sumum tilfellum, eins og innviðaverkefnum eða tæknilegum grunnlausnum, er erfiðara að mæla bein áhrif. En skilningur á mikilvægi þessa er sífellt að aukast.

Ábatamatið hefur einnig haft jákvæð áhrif á menningu innan sviðsins. Starfsfólk fær skýrari sýn á árangur verkefna sinna og hvaða raunverulegu breytingar verða til. Við heyrum oftast um það sem gengur illa eða er erfitt. Ábatamat hjálpar okkur að sjá allt það sem gengur vel; og það er margt, bætir Búi við.

”

Við sáum meðal annars umtalsverðan samdrátt í komum í þjónustuver, allt að 80%. Þetta sýnir vel hversu mikil áhrif einfaldar úrbætur geta haft.

Skýrari ákvörðunartaka og meiri yfirsýn

Með því að setja niðurstöður verkefna í mælanlegt samhengi verður auðveldara að taka upplýstar ákvarðanir um forgangs röðun fjárfestinga. Ábatamatið dregur upp heildarmynd af áhrifum verkefna, frekar en að einblína á einstaka þætti.

Þetta gefur fólki tilfinningu fyrir stærðinni á áhrifunum, segir Búi. Við sjáum ekki bara hvað eitt verkefni gerði, heldur hvernig fjárfestingar í heild skila sér.

Áhugi á aðferðinni hefur farið vaxandi, bæði innan borgarinnar og utan. Fjármála- og áhættustýringarsvið hefur til að mynda sýnt henni áhuga og horfir jafnframt til þess að fleiri sveitarfélög og stofnanir tileinki sér svipaða nálgun. Ef fleiri gera þetta getum við borið okkur saman, lært hvert af öðru og haldið áfram að þróast.

Mælanlegur árangur í framkvæmd

Eitt skýrasta dæmið um ávinning er innleiðing rafrænna byggingaumsóknna. Þar voru gerðar tiltölulega afmarkaðar breytingar sem höfðu þó veruleg áhrif.

Þetta sparaði bæði tíma og kostnað fyrir notendur og starfsfólk, segir Búi. „Við sáum meðal annars umtalsverðan samdrátt í komum í þjónustuver, allt að 80%. Þetta sýnir vel hversu mikil áhrif einfaldar úrbætur geta haft.”

”

Fólk verður oft hissa á því hversu mikil áhrif verkefnin hafa í raun.

Jákvæð viðbrögð og aukinn skilningur

Viðbrögð við niðurstöðum ábatamatsins hafa í heildina verið afar jákvæð. Margir lýsa því að niðurstöðurnar komi þeim á óvart, bæði hvað varðar umfang og áhrif verkefnanna. Ávinningur sem áður var ósýnilegur verður þannig bæði skýr og mælanlegur.

„Fólk verður oft hissa á því hversu mikil áhrif verkefnin hafa í raun“, segir Búi. Við erum vön að einblína á áskoranirnar og það sem gengur illa, en með ábatamati færist athyglin líka yfir á það sem hefur tekist vel, og það er oft meira en við gerum okkur grein fyrir.

Tækifæri til að staldra við og skoða heildarmyndina

Ábatamatið gefur starfsfólki tækifæri til að staldra við og skoða heildarmyndina. Í stað þess að einblína á einstök verkefni eða daglegar áskoranir, verður sýnilegra hvernig breytingarnar leggjast saman og skila raunverulegum ávinningi fyrir borgarbúa og starfsemi borgarinnar.

Þetta hjálpar okkur að rifja upp af hverju við fórum af stað í þessar breytingar, þessa stafrænu umbreytingu. Þetta sýnir einnig fram á hvernig við erum ekki einungis að þróa þjónustu breytinganna vegna, heldur til að bæta hana í raun og veru og nýta fjármuni betur. Ábatamatið gerir okkur kleift að sjá það svart á hvítu.

Jákvæð áhrif á umræðu um opinber útgjöld

Auk þess hefur ábatamatið jákvæð áhrif á umræðu um opinber útgjöld. Með því að sýna fram á hvað fæst fyrir fjárfestingar verður auðveldara að skilja virði þeirra og skapa traust, bæði innan borgarkerfisins og út á við. Þá upplifir starfsfólk einnig aukið mikilvægi og tilgang í sínu starfi, þar sem framlag þess verður sýnilegra og mælanlegt.

Búi bindur jafnframt vonir við að fleiri taki upp sambærilega aðferðafræði. „Ef fleiri sveitarfélög og opinberir aðilar fara að meta ábata með svipuðum hætti skapast tækifæri til samanburðar. Þá getum við séð hvar aðrir eru að gera betur og lært hvert af öðru, sem hjálpar okkur öllum að þróa betri þjónustu og nýta fjármagn með enn markvissari hætti.”

Gæðastjórnunarkerfið Varða

Leiðarljós þjónustu- og nýsköpunarsviðs er að vera einu skrefi á undan, setja fólk í fyrsta sæti og halda áfram að þora. Þessi nálgun hefur einkennt innleiðingu Vörðu, nýs gæðastjórnunarkerfis sem hefur þegar haft víðtæk áhrif innan Reykjavíkurborgar.

Við settumst niður og ræddum við Drífu Guðjónsdóttur Plank, eiganda lausnarinnar, um verkefnið, vegferðina og lærdóminn.



Drífa Guðjónsdóttir Plank, eigandi Vörðu

”

Við þurftum kerfi sem væri markvissara, notendavænna og í raun til þess gert að styðja við gæðastarf á heildstæðan hátt.

Geturðu sagt okkur frá því hvað kveikti þörfina fyrir nýja lausn í gæðamálum?

Formgerð gæðahandbókar þjónustu- og nýsköpunarsviðs var í raun komin ágætlega á veg, en árið 2024 fann ég sterkt að okkur vantaði betri lausn til að halda utan um gæðaskjölin. Við þurftum kerfi sem væri markvissara, notendavænna og í raun til þess gert að styðja við gæðastarf á heildstæðan hátt.

Við höfðum áður prófað mismunandi lausnir. Við áttum Atlassian Confluence til og höfðum sett upp vísi að gæðahandbók þar en virknin hafði sínar takmarkanir og bauð ekki alveg upp á þá gæðastjórnunar eiginleika sem við vildum sjá.

Hver var leiðin að því að velja lausnina?

Á þessum tíma styrktust innviðir hjá Reykjavíkurborgar með tilkomu Microsoft 365, sem opnaði nýja möguleika á að nota SharePoint fyrir gæðakerfi. Við fórum í frumathugunarverkefni þar sem við skoðuðum þarfirnar okkar mjög vel og könnuðum hvað önnur fyrirtæki og stofnanir væru að gera.

Möguleikar á að nota SharePoint til að setja upp gæðakerfi gerðu ákvörðunina í raun borðleggjandi – að finna lausn sem nýtti fyrirbyggjandi innviði er hagkvæm lausn. Niðurstaðan varð síðan sú að velja lausn frá Spektra og aðlaga hana að okkar þörfum og fékk afurðin nafnið Varða.

”

Við höfum lagt ríka áherslu á að samræma gæðamál yfir alla borgina, allt frá sniðmátum til verkferla...

Hvað er Varða?

Varða er gæðastjórnunarkerfi sem byggir á SharePoint og er því í kunnuglegu vinnuumhverfi fyrir starfsfólk. Í kerfinu er hægt að búa til og vinna gæðaskjöl af ólíkum skjalategundum, samræma sniðmát, halda utan um útgáfustýringu og sjá sögu skjala.

Það styður við allt ferlið, allt frá vinnslu og rýni skjala yfir í samþykktir og þjálfun. Kerfið getur líka sent áminningar til ábyrgðaraðila til að tryggja að skjöl séu reglulega yfirfarin og uppfærð í takt við raunverulegt verklag. Slík endurskoðun er gríðarlega mikilvæg í allri gæðastjórnun.

Hvernig gekk innleiðingin?

Varða var sett í loftið í byrjun árs 2025 og innleiðingin hefur gengið mjög vel. Eftir að þjónustu- og nýsköpunarsvið hafði innleitt sína Vörðu kom hún fljótlega út hjá umhverfis- og skipulagssviði. Uppsetning og innleiðing Vörðu gæðastjórnunarkerfis hjá öðrum sviðum hefur síðan verið í höndum vörustjóra, sem er Lena Dögg Dagbjartsdóttir, mín sem eiganda lausnarinnar og svo faghóps sem ég held utan um og samanstendur af sérfræðingum í gæðamálum á hverju sviði.

Þessi dýrmæta samvinna hefur verið lykilatriði. Við höfum lagt ríka áherslu á að samræma gæðamál yfir alla borgina, allt frá sniðmátum til verkferla, og við Lena Dögg erum til staðar og styðjum við innleiðinguna með leiðbeiningum og aðstoð. Auk þess lærum við hvert af öðru, þvert á borgina.

”

Kerfið gerir starfsfólki kleift að taka virkari þátt í gæðastarfi, til dæmis með því að rýna skjöl, leggja til umbætur og fylgja ferlum eftir.

Hvaða áskoranir komu upp?

Helsta áskorunin er líklega sú að innleiðingin er að einhverju leyti átaksverkefni sem bætist ofan á önnur verkefni hjá fólki. Það krefst tíma og einbeitingar að koma þessu upp.

Hins vegar er markmiðið að þetta verði einfaldlega hluti af daglegu starfi þar sem aukin gæðavitund og markvissari vinnubrögð verða náttúruleg afleiðing.

Hvaða áhrif hefur Varða haft?

Áhrifin eru þegar farin að sjást. Kerfið gerir starfsfólki kleift að taka virkari þátt í gæðastarfi, til dæmis með því að rýna skjöl, leggja til umbætur og fylgja ferlum eftir.

Við erum í raun að valdefla notendur og gefa þeim verkfæri til að hafa áhrif á sitt eigið starfsumhverfi. Þannig á gæðastjórnun að vera: lifandi og þátttökudrifið umbótastarf.

”

Sérstaklega að sjá virðið fyrir starfsfólk, að fólk upplifi að það hafi fengið í hendurnar tól sem nýtist í daglegu starfi.

Hvernig þróaðist verkefnið út fyrir þjónustu- og nýsköpunarsvið?

Haustið 2025 var gerður samningur sem öll svið Reykjavíkurborgar gátu nýtt sér. Í kjölfarið fór af stað kynningarátak og unnið er að áframhaldandi uppsetningu hjá nánast öllum sviðum borgarinnar, auk miðlægrar stjórnsýslu og innri endurskoðunar.

Þetta sýnir hversu mikilvægt það er að samræma gæðamál. Með sameiginlegu kerfi náum við betri yfirsýn, einföldum vinnu og styrkjum faglegt gæðastarf þvert á borgina.

Hvað hefur verið ánægjulegast við verkefnið?

Það hefur verið mjög ánægjulegt að sjá hlutina verða að veruleika og virka í raun. Sérstaklega að sjá virðið fyrir starfsfólk, að fólk upplifi að það hafi fengið í hendurnar tól sem nýtist í daglegu starfi. Vonandi þekkir allt starfsfólk fljótlega varda.reykjavik.is.

Einnig hefur verið einstaklega lærdómsríkt að vinna með fólki þvert á svið. Enginn vinnudagur er eins og samstarfið hefur verið bæði gefandi og skemmtilegt.

Hvað er fram undan?

Framundan er áframhaldandi vinna við innleiðingu og þróun Vörðu. Markmiðið er að öll gæðaskjöl borgarinnar komist inn í kerfið og að nýtingin verði enn markvissari.

Ég er sannfærð um að með því mun gæðavitund halda áfram að aukast og umbótastarf verða enn sýnilegra og áhrifameira.

Reykjavík í alþjóðlegu samtali um stafræna umbreytingu



Við hittum Örnu Ýr Sævarsdóttur og Ingu Rós Gunnarsdóttur og ræddum alþjóðlega þátttöku þjónustu- og nýsköpunarsviðs. Á árinu tók sviðið virkan þátt í fjölmörgum alþjóðlegum ráðstefnum og samstarfsverkefnum þar sem reynsla Reykjavíkurborgar af stafrænni umbreytingu var kynnt og rædd.

Inga Rós og Arna Ýr kynntu meðal annars starf borgarinnar fyrir fyrsta hópi **Bloomberg LSE European City Leadership Initiative** í Berlín, þar sem þær sögðu frá því hvernig samspil gagna og þjónustuhönnunar birtist í okkar starfi. Þessir tveir þættir styðja hvor annan í skapandi og stefnumarkandi þróun: gögn leiða okkur á nýja staði og opna á möguleika sem annars hefðu ekki komið fram, á meðan þjónustuhönnunin sjálf varpar ljósi á nýjar þarfir og spurningar sem gefa tilefni til frekari gagnaöflunar.



Inga Rós Gunnarsdóttir, skrifstofustjóri gagna- og hugbúnaðarþróunar og Arna Ýr Sævarsdóttir, skrifstofustjóri þjónustu og umbreytingar

Sviðið tók einnig þátt í **Smart City Expo World Congress** í Barcelona, einni stærstu ráðstefnu heims um snjallborgir, þar sem Inga Rós var fulltrúi Reykjavíkurborgar og sat í pallborði á vegum **UN-Habitat** um nýtingu stafrænnar nýsköpunar til að bæta aðgengi að húsnæði og þjónustu. Samhliða því tóku pólitískir fulltrúar og starfsfólk þátt í samstarfi innan **Cities Coalition for Digital Rights (CC4DR)** á sömu ráðstefnu. Fjallað var um það hvernig borgir vinna saman að því að tryggja vernd stafrænna réttinda, persónuvernd, jafnræði og lýðræðislega ábyrgð í stafrænum lausnum.

Auk þess sóttu fulltrúar sviðsins meðal annars **Data 2030 Summit** í Stokkhólmi, **CDO Europe Exchange** í München, **Public Innovation Summit** í Baltimore á vegum Public Innovation Network og **málþing um þjónustuhönnun í Malmö**, þar sem Arna Ýr miðlaði reynslu Reykjavíkurborgar að því að beita þjónustuhönnun með börn í forgrunni, meðal annars í gegnum verkefnið Betri borg fyrir börn (BBB). Áhersla var lögð á að sýna hvernig markviss þjónustuhönnun, sem byggir á raunverulegum þörfum barna, getur leitt til betri ákvarðana og vandaðri þróunar þjónustu.

Getið þið sagt frá þátttöku ykkar í alþjóðlegum viðburðum?

Við tókum þátt í fjölda alþjóðlegra viðburða, meðal annars í Stokkhólmi og München þar sem umræður snerust um gervigreind í opinberri þjónustu, og í Barcelona á ráðstefnu UN-Habitat. Þá sóttum við ráðstefnur í Malmö og Baltimore þar sem áhersla var á þjónustuhönnun, sérstaklega með aðkomu ungs fólks. Markmiðið var bæði að miðla okkar reynslu og jafnvel læra af öðrum borgum.

”

Við finnum að vinnan sem við höfum lagt í síðustu ár er farin að skila sér og að við erum orðin fyrirmynd fyrir aðrar borgir.

Hvaða skilaboð lögðuð þið áherslu á?

Við höfum lagt ríka áherslu á notendamiðaða þjónustuhönnun og hvernig við setjum börn í forgrunn, meðal annars í gegnum verkefni eins og Betri borg fyrir börn. Stafræna afurðin er eitt en okkar ferli hefur vakið athygli um allan heim. Við erum mikið beðin um að deila þessari sögu, þ.e. hvernig þú tekur svona stóra stjórnsýslubreytinu á grundvelli barns. Við höfum einnig fjallað um samspil gagna og þjónustuhönnunar – hvernig nýting gagna hjálpar okkur að taka betri ákvarðanir og bæta þjónustu.

Hvernig hafa viðbrögðin verið?

Viðbrögðin hafa verið mjög jákvæð. Fólk verður oft hissa á því hversu langt Reykjavík er komin. Við finnum að vinnan sem við höfum lagt í síðustu ár er farin að skila sér og að við erum orðin fyrirmynd fyrir aðrar borgir.

”

Við leggjum áherslu á að byggja á náinni tengingu við þjónustuna og notendurna.

Hvernig stendur Reykjavík í alþjóðlegum samanburði?

Við erum mjög framarlega og á sumum sviðum leiðandi. Það sem vekur sérstaka athygli er heildræna nálgunin, ekki bara tæknin sjálf heldur hvernig við vinnum breytingar í stjórnsýslunni með notendur í forgrunni.

Hvað einkennir umræðuna um stafræna umbreytingu á þessum vettvangi?

Við sjáum oft að tengsl milli þeirra sem leiða stafræna umbreytingu og raunverulegrar þjónustu eru ekki nægilega sterk. Þar liggur styrkur okkar. Við leggjum áherslu á að byggja á náinni tengingu við þjónustuna og notendurna.

”

Það undirstrikar að okkar vinna er hluti af stærra samhengi og að reynsla Reykjavíkurborgar á þessu sviði á erindi í breiðara faglegt samtal.

Hver er helsti lærdómurinn af þátttöku á ráðstefnum og viðburðum um heiminn?

Helsti lærdómurinn af þátttöku í alþjóðlegum ráðstefnum og viðburðum er sá að hún hefur styrkt okkur enn frekar í þeirri sannfæringu að við séum á réttri leið. Við höfum byggt upp traustan grunn á undanförunum árum og erum nú farin að starfa í samræmi við þá stefnu og þær aðferðir sem við settum okkur að markmiði. Jákvæð og áhugasöm viðbrögð á þessum vettvangi hafa jafnframt aukið stoltið af því sem hefur áunnist innan þjónustu- og nýsköpunarsviðs.

Þá höfum við einnig upplifað að þær áskoranir sem við stöndum frammi fyrir eru að mörgu leyti þær sömu og stærri borgir og alþjóðleg fyrirtæki glíma við. Það undirstrikar að okkar vinna er hluti af stærra samhengi og að reynsla Reykjavíkurborgar á þessu sviði á erindi í breiðara faglegt samtal.

Hvers vegna skiptir alþjóðlegt samstarf máli?

Með samstarfi við aðrar borgir getum við miðlað reynslu, lært af öðrum og þróað betri lausnir sem tryggja réttindi og bætta þjónustu fyrir íbúa.

Fjármála- og áhættustýringarsvið

Fjárhagskerfið, stafræn þróun og sjálfvirknivæðing

Fjármála- og áhættustýringarsvið fer með yfirumsjón fjármálastjórnar Reykjavíkurborgar og kemur að öllum þáttum rekstrar A-hluta borgarsjóðs. Sviðið veitir stjórnendum aðhald, ráðgjöf og upplýsingar sem styðja við upplýsta ákvarðanatöku og stuðlar að hagkvæmri og markvissri nýtingu fjármuna.

Á árinu 2025 var áfram unnið samkvæmt þeim markmiðum sem mótuð voru árið 2024:

- Að starfrækja skilvirka fjármálaþjónustu
- Að stunda öfluga framþróun
- Að styðja við farsæla ákvarðanatöku

Stafræn þróun og nýsköpun eru meðal lykiláherslna sviðsins og var lögð rík áhersla á árinu að einfalda verkferla, bæta nýtingu gagna og auka sjálfvirkni í starfseminni.

Fjármála- og áhættustýringarsvið vinnur eftir eigin verkefnaskrá og gegnir stafrænn leiðtogi sviðsins mikilvægu hlutverki sem tengiliður milli þjónustu- og nýsköpunarsviðs og fjármála- og áhættustýringarsviðs.

Fjármálatæknistofa fer með umsjón verkefnaskrár og verkefnastýringar sviðsins.

Aukin sjálfvirknivæðing

Á árinu voru stigin fjölmörg skref í átt að aukinni sjálfvirknivæðingu og stafrænum umbótum. Meðal þeirra var þróun og innleiðing nýs kerfis fyrir regluvörslu sem byggir á Microsoft-tækni. Kerfið var sett í notkun á árinu og markar mikilvægt framfaraskref í innri lausnum sviðsins, auk þess sem áfram var unnið að þróun ferla fyrir innherja og tengda aðila.

Jafnframt var áfram unnið að uppbyggingu miðlægs atvikaskráningarkerfis sem var sett í loftið á árinu og tók sviðið þátt í verkefnum sem tengdust rafvæðingu innkaupaheimilda. Markmiðið var að einfalda innkaupaferli borgarinnar í heild, styðja við ábyrga nýtingu fjármuna og bæta upplifun starfsfólks sem vinnur með innkaup og samþykktir. Þá var unnið að innleiðingu Jira verkefnastýringarkerfis sem styrkir enn frekar utanumhald og eftirfylgni verkefna innan sviðsins.



Gagnadrifin stjórnun

Mikil áhersla var lögð á gagnadrifna stjórnun á árinu með uppbyggingu mælaborða í Power BI fyrir stjórnendur. Sérfræðingar frá skrifstofu gagna og hugbúnaðarþróunar komu að verkefninu með það að markmiði að auka aðgengi að rekstrarupplýsingum og styrkja gagnadrifna ákvarðanatöku. Jafnframt voru Opin fjármál færð yfir í Power BI og sviðið tók virkan þátt í þróun gagnalandslags Reykjavíkurborgar, þar sem KPMG annaðist verkefnastýringu. Vinnan styður við samræmdari gagnastjórnun, aukið aðgengi að upplýsingum og markvissari nýtingu gagna við rekstur, greiningu og stefnumótun borgarinnar.

Mínar síður

Áfram var unnið að þróun Minna síðna með áherslu á bætta þjónustu, aukna sjálfsafgreiðslu og betri notendaupplifun fyrir íbúa.

Rafvæðing beiðnabóka

POC verkefni vegna rafvæðingar beiðnabóka lauk á árinu 2025 og lagði grunn að innleiðingu þeirra sem er áætlað að ljúki á sumarmánuðum 2026. Með tilkomu rafrænna innkaupabeiðna er stigið stórt skref í átt að einfaldari og skilvirkari innkaupaferlum og er stefnt að því að alfarið verði hætt að nota pappírabeiðnir fyrir árslok 2026. Með rafvæðingu innkaupabeiðna fæst einfaldara og hraðara innkaupaferli, afgreiðsla reikninga verður sjálfvirkari, yfirsýn verður betri og tímanlegri og rekjanleiki og öryggi eykst.

Varðan

Á árinu 2025 var rekstrarhandbók FAS færð í nýtt kerfi, Vörðuna en ljúka átti því verkefni á fyrri hluta árs 2026. Með tilkomu Vörðunnar eru gæðaskjöl sviðsins aðgengileg fyrir starfsfólk FAS sem og þvert á svið og er því um miklar umbætur að ræða hvað varðar leiðbeiningar og eyðublöð sem sviðið miðlar, en í fyrra fyrirkomulagi var töluverð handavinna fólgin í því að uppfæra gæðaskjöl á mörgum stöðum. Yfirfærsla gæðaskjala í kerfið var einnig mikilvægt fyrir FAS, þar sem nú er unnið markvisst að skráningu ferla á sviðinu, ekki síst ferla sem tengjast fjárhagskerfi borgarinnar.



Afleggjarinn

Sviðið tók þátt í Afleggjaranum 2025 með tvö verkefni. Afleggjarinn er þjónustusprettur á vegum þjónustu- og nýsköpunarsviðs þar sem starfsfólk viðs vegar úr borgarkerfinu kemur saman til að þróa nýjar hugmyndir, bæta þjónustu og einfalda starfshætti. Verkefni sviðsins beindust annars vegar að samningamálum og hins vegar að sjálfvirknivæðingu, með það að markmiði að draga úr handvirkri vinnu, bæta eftirlit og auka skilvirkni í rekstri.

Sæborg

Af verkefnunum spruttu meðal annars frekari þróun og aukin nýting gervigreindarlausnarinnar Sæborgar, sem upphaflega var tekin í notkun við afgreiðslu fasteignagjalda árið 2024. Á árinu var lausnin þróuð áfram og nýtt í auknum mæli til sjálfvirkra afstemminga og eftirlits með miðlægum samningum. Sæborg les saman innsenda reikninga og samninga með sjálfvirkum hætti, greinir frávik frá umsömdum kjörum og styður þannig markvissara eftirlit og betri yfirsýn yfir samningsframkvæmd. Sú þróun leiddi til einfaldari verkferla, aukins rekjanleika og betri nýtingar mannauðs. Áætlað er að fyrstu miðlægu samningarnir fari í sjálfvirkt eftirlit haustið 2026 og að innleiðingu sjálfvirks eftirlits með öllum miðlægum samningum verði lokið vorið 2028.

Skilvirkari fjármálaþjónusta

Á heildina litið einkenndist árið 2025 af markvissri framþróun í stafrænum lausnum, aukinni sjálfvirknivæðingu og sterkari gagnastjórnun. Verkefnin hafa stuðlað að skilvirkari fjármálaþjónustu, auknu gagnsæi og bættum upplýsingagrunni fyrir stjórnendur og starfsfólk Reykjavíkurborgar.

Mannauðs- og starfsumhverfissvið



Mannauðs- og starfsumhverfissvið hefur yfirumsjón með mannauðsmálum Reykjavíkurborgar. Sviðið leggur áherslu á gott samstarf við stjórnendur, mannauðsþjónustu sviða og stoðsvið borgarinnar með það að markmiði að einfalda ferla, bæta þjónustu og skapa skilvirkt og gott starfsumhverfi. Á árinu 2025 hélt áfram markviss vinna við þróun innri þjónustu og undirbúning lykilkerfa sem styðja við mannauðsstjórnun borgarinnar.

Mikilvæg skref í þróun grunnkerfa

Á árinu var unnið að undirbúningi innleiðingar nýs mannauðs- og launakerfis, MOLA, sem er eitt stærsta umbreytingarverkefni borgarinnar á sviði mannauðs- og launamála. Forgreinir verkefnisins gekk vel og skapaði traustan grunn fyrir útboðsferlið og áframhaldandi innleiðingarvinnu. Samstarf mannauðs- og starfsumhverfissviðs og þjónustu- og nýsköpunarsviðs reyndist afar farsælt og skilaði mikilvægum áföngum í undirbúningi þessa lykilkerfis fyrir starfsemi Reykjavíkurborgar.

Unnið var að útboðsferli fyrir nýtt viðverukerfi sem mun styðja betur við skráningu, yfirsýn og stjórnun viðveru starfsfólks borgarinnar.

Einfaldari þjónusta fyrir stjórnendur

Stórt skref var tekið í þróun þjónustugáttar launaskrifstofu þegar hafin var vinna við að færa framenda þjónustunnar yfir í Journeys.

Í fyrstu útgáfu verkefnisins var sérstök áhersla lögð á að einfalda innsendingar stjórnenda og stytta afgreiðslutíma.

Markmiðið er að gera þjónustuna aðgengilegri og skilvirkari fyrir stjórnendur á sama tíma og yfirsýn og gæði vinnslu aukast.



Nýting Microsoft-lausna

Á árinu voru unnin fjölmörg umbótaverkefni sem byggðu á Microsoft-lausnum borgarinnar. Meðal annars var verklag, umsýsla og yfirsýn vegna vinnuverndarmála endurhönnuð og færð yfir í sameiginlegt stafrænt umhverfi. Einnig voru útbúin stafræn ferli fyrir EKKÓ tilkynningar og skráningu og utanumhald fyrir öryggistrúnaðarmenn og öryggisverði. Breytingarnar hafa stuðlað að meiri samræmingu, bættri yfirsýn og skilvirkara eftirliti með framkvæmd þessara þjónustupátta.

Innleiðing Viva Engage

Á árinu fór fram innleiðing Viva Engage sem nýs vinnusamfélagsmiðils Reykjavíkurborgar í stað Workplace. Verkefnið var unnið í samstarfi mannauðs- og starfsumhverfissviðs, þjónustu- og nýsköpunarsviðs og samskiptateymis Reykjavíkurborgar með það að markmiði að efla innri samskipti, bæta upplýsingaflæði og styrkja samfélagsvitund starfsfólks þvert á svið og starfsstöðvar.

Viva Engage er hluti af Microsoft 365 umhverfi borgarinnar og veitir starfsfólki sameiginlegan vettvang fyrir samskipti, upplýsingamiðlun og þátttöku. Með innleiðingunni er stuðlað að öruggari og samræmdari miðlun upplýsinga þar sem lausnin tengist öðrum kerfum borgarinnar og byggir á sömu öryggis- og aðgangsstýringum og önnur Microsoft-kerfi.

Innleiðingin er liður í stærri vegferð til að styrkja innri miðlun og skapa aukna samheldni meðal starfsfólks. Sérstök áhersla var lögð á að auðvelda starfsfólki að fylgjast með því sem er að gerast innan borgarinnar, auka sýnileika stjórnenda og efla þverfagleg samskipti. Markmiðið er jafnframt að styðja við þá sýn að Reykjavíkurborg sé einn vinnustaður þar sem starfsfólk hefur greiðan aðgang að upplýsingum og getur tekið virkan þátt í samtali um starfsemi borgarinnar.

Einfaldara aðgengi að innri þjónustu

Mannauðs- og starfsumhverfissvið tók einnig þátt í Afleggjaranum 2025 með verkefni sem beindist að innri miðlun upplýsinga og einfaldara aðgengi að innri lausnum borgarinnar.

Á meðan Afleggjaranum stóð var meðal annars skoðað hvernig auðvelda mætti starfsfólki að finna upplýsingar og nálgast mismunandi vinnumhverfi á einum stað.

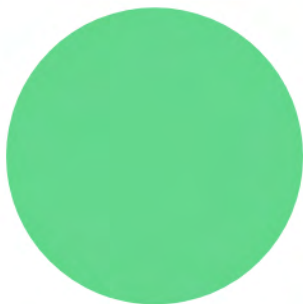
Niðurstaðan var hugmynd að „Stjörnunni“, miðlægu aðgengi að helstu kerfum og þjónustum borgarinnar, sem mun nýtast sem grunnur að frekari þróun á komandi árum.



Áframhaldandi þróun innri þjónustu

Árið 2025 einkenndist af markvissri þróun innri þjónustu, undirbúningi lykilkerfa og áframhaldandi stafrænum umbótum. Verkefnin eiga það sameiginlegt að styðja við einfaldari verkferla, betri notendaupplifun og öflugri mannauðsþjónustu fyrir stjórnendur og starfsfólk Reykjavíkurborgar.

Menningar- og íþróttasvið



Menningar- og íþróttasvið gegnir mikilvægu hlutverki í að efla og auðga mannlíf Reykjavíkur. Sviðið ber ábyrgð á rekstri menningarstofnana og íþróttamannvirkja borgarinnar, styður við öflugt grasrótarstarf á sviði lista, íþrótta og barnamenningar og kemur að fjölbreyttum viðburðum og hátíðum sem lífga upp á borgina allt árið um kring.

Reykjavíkurborg – stafrænt borgarkort

Á árinu 2025 var útboði lokið vegna innleiðingar stafræns borgarkorts fyrir Reykjavíkurborg. Fyrirtækið PassCreator varð samstarfsaðili borgarinnar að loknu útboðsferli.

Með nýju stafrænu borgarkorti geta íbúar nálgast aðgangskort að þjónustu menningar- og íþróttasviðs beint í farsíma sínum, svo sem fyrir sundlaugar og söfn borgarinnar. Lausnin svarar skýru ákalli notenda um einfaldari og aðgengilegri þjónustu. Reykjavíkurborg er jafnframt sveigjanlegt og gerir hverjum notanda kleift að velja hvaða þjónustur eru virkar á kortinu hverju sinni. Innleiðing verkefnisins heldur áfram á árinu 2026.

Öryggi og rekstur myndavélakerfa

Hafin var vinna við uppbyggingu miðlægs eftirlitskerfis fyrir allar eftirlitsmyndavélar á sundstöðum Reykjavíkurborgar.

Markmiðið er að einfalda rekstur, eftirlit og þjónustu myndavélakerfa með miðlægri stjórnun og þar með auka hagkvæmni í rekstri.

Samhliða verkefninu voru netþjónar á sundstöðum uppfærðir, sem styrkti rekstraröryggi og bætti upplýsingaöryggi til muna.



Vefverkefni og efnismiðlun

Áfram var unnið að einföldun og samþættingu vefumhverfis borgarinnar. Eldri sérvefum var lokað og efni þeirra flutt yfir á reykjavik.is í samstarfi við vefdeild og skrifstofu þjónustuumbreytingar. Markmiðið er að bæta aðgengi að upplýsingum og tryggja samræmda upplifun notenda á vefsvæðum borgarinnar.

Nýr vefur Borgarbókasafns Reykjavíkur

Á árinu var unnið að nýjum vef Borgarbókasafns Reykjavíkur. Markmið verkefnisins er að skapa öfluga og notendavæna stafræna miðu fyrir lánþega þar sem safnkostur, þjónusta, viðburðir og fjölbreytt menningarstarf safnsins verður aðgengilegt á einum stað.

Gert er ráð fyrir að nýr vefur opni á fyrri hluta árs 2026.

Ný og betri fristund.is

Verulegur áfangi náðist í þróun [fristund.is](#), sem fór í loftið í apríl 2025. Vefurinn sameinar upplýsingar um frístundastarf barna og fjölskyldna á einum stað og byggir á sjálfvirkri gagnasöfnun úr mörgum upplýsingakerfum.

Með innleiðingu nýju lausnarinnar var eldri vefur leystur af hólmi og komið á sjálfvirkara og skilvirkara umhverfi sem dregur úr tvíverknaði og tryggir áreiðanlegri upplýsingar. Á árinu hófust jafnframt samtöl um mögulega þátttöku annarra sveitarfélaga í verkefninu. Eftir opnun vefsins tók skóla- og frístundasvið við vörustýringu í samstarfi við menningar- og íþróttasvið.

Mannlíf á reykjavik.is

Skrifstofa menningar- og íþróttasviðs tók virkan þátt í þróunarverkefninu Mannlíf á reykjavik.is.

Markmið verkefnisins er að færa vef borgarinnar á næsta stig með nýjum virkniþáttum og framsetningu efnis sem tengist lifandi mannlífi borgarinnar.

Verkefnið byggir á þeirri hönnunarvinnu sem unnin hafði verið á fyrra ári og stuðlar að auknum sýnileika þjónustu og starfsemi sviðsins á sameiginlegum vef Reykjavíkurborgar.



Samþætting vefsvæða og bókunarkerfa

Vefsvæðin [gufunesbaer.is](#) og [hladan.is](#) voru færð undir reykjavik.is á árinu. Samhliða því var innleidd bókunarþjónusta í gegnum Microsoft Bookings fyrir þjónustu Hlöðunnar sem einfaldar umsýslu og bætir aðgengi notenda að þjónustunni.

Aukið samstarf um rekstur og þjónustu

Samstarf upplýsingatækniþjónustu Reykjavíkurborgar og starfsfólks menningar- og íþróttasviðs um rekstur og þjónustu festist enn frekar í sessi á árinu. Með markvissari samstarfsháttum hefur tekist að styrkja tæknilega þjónustu við Borgarbókasafn Reykjavíkur og styðja betur við rekstur opinna bókasafna um alla borg.

Miðlæg stjórnsýsla

Miðlæg stjórnsýsla borgarinnar er staðsett í Ráðhúsi Reykjavíkur.

Hlutverk hennar er að halda utan um starfsemi borgarstjórnar og borgarstjóra Reykjavíkur ásamt öðrum kjarnaverkefnum sem snúa að stjórnsýslu.

Undir miðlæga stjórnsýslu falla skrifstofa borgarstjóra og borgarritara, skrifstofa borgarstjórnar, skrifstofa samskipta og viðburða, mannréttindaskrifstofa og borgarlögmaður.

Aukin nýting stafrænna lausna

Á árinu hélt áfram þróun fundarumsjónarkerfis borgarstjórnar sem styður við undirbúning og framkvæmd funda. Kerfið heldur meðal annars utan um mælendaskrá, atkvæðagreiðslur og aðra umsýslu funda og stuðlar þannig að skilvirkara, gagnsærra og öruggara fundarumhverfi.

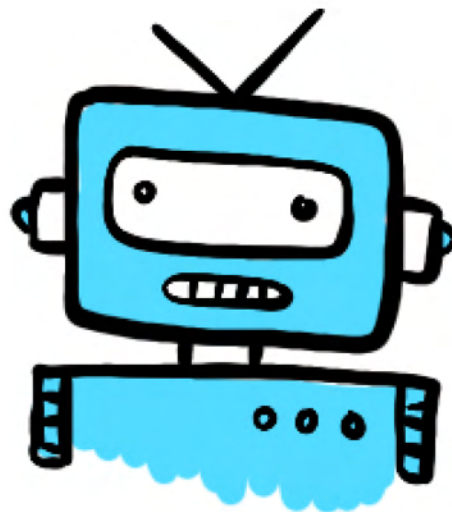
Skrifstofur miðlægrar stjórnsýslu unnu með stafrænum leiðtoga að því að einfalda verkefni skrifstofunnar með aðstoð Microsoft. M.a. voru verkefnaskrár og yfirlit yfir endurtekin verkefni sett upp í Microsoft Lists. Sú innleiðing hefur bætt yfirsýn, samræmingu og utanumhald verkefna auk þess að auðvelda eftirfylgni með verkefnastöðu og verkaskiptingu. Í framhaldi er hægt að sjálfvirknivæða í auknum mæli ferli skrifstofa.

Sjálfvirknivæðing og stafrænt vinnuafli

Á árinu voru möguleikar gervigreindar kannaðir markvisst með það að markmiði að efla skilvirkni og stuðning við dagleg störf.

Í samstarfi við þjónustu- og nýsköpunarsvið var skoðað hvernig Microsoft Copilot og aðrar gervigreindarlausnir gætu stutt við upplýsingavinnslu, verkefnastjórnun og þekkingarmiðlun innan miðlægrar stjórnsýslu. Sú vinna lagði mikilvægan grunn að áframhaldandi þróun og innleiðingu gervigreindarlausna í starfseminni.

Einnig var unnið að sjálfvirknivæðingu verkefna í samstarfi við lausnarsérfræðinga þjónustu- og nýsköpunarsviðs. Með nýtingu Power Automate og annarra Microsoft lausna voru fjölmörg verkferli einfölduð og dregið úr handvirkri vinnu, sem skapaði aukið svigrúm til verðmætaskapandi verkefna.

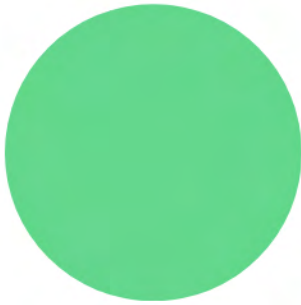


Þróun á reykjavik.is

Miðlæg stjórnsýsla tók þátt í þverfaglegu samstarfi með skrifstofu samskipta og viðburða, menningar- og íþróttasviði og vefteymi þjónustu- og nýsköpunarsviðs um verkefnið Framþróun og fjölbreytni á reykjavik.is. Markmið verkefnisins er að færa reykjavik.is á næsta þróunarstig með bættri virkni og framsetningu sem gerir mannlíf borgarinnar sýnilegra og aðgengilegra fyrir íbúa og gesti.

Á árinu var unnið að innleiðingu hönnunar sem áður hafði verið þróuð fyrir vefinn, með sérstakri áherslu á lifandi framsetningu viðburða, menningar, íþróttar og annarrar afþreyingar. Verkefnið styður við áframhaldandi þróun reykjavik.is sem öflugs þjónustu- og upplýsingavefs, um leið og hann endurspeglar fjölbreytt og lifandi samfélag Reykjavíkur.

Skóla- og frístundasvið



Skóla- og frístundasvið er stærsta svið Reykjavíkurborgar, með um 170 starfsstöðvar, yfir 6.000 starfsmenn og þjónustu við um 22.000 börn með fjölbreyttan bakgrunn.

Á árinu 2025 hélt sviðið áfram að þróa þjónustu sína með áherslu á stafrænar lausnir, aukna yfirsýn og bætt aðgengi að gögnum og þjónustu.

Skóla-Búi

Innleiðing og þróun Skóla-Búa hélt áfram á árinu og var áfram lykilþáttur í umbreytingu þjónustunnar. Skóla-Búi, sem sameinar upplýsingar þvert á leikskóla, grunnskóla og frístundastarf, styður við betri yfirsýn yfir þjónustu við hvert barn, einfaldar samvinnu starfsfólks og eykur gagnsæi gagnvart forsjáraðilum. Samhliða innleiðingu jókst notkun kerfisins og magn gagna, sem endurspeglar aukna nýtingu þess í daglegu starfi.

Stafrænir innviðir

Á árinu var jafnframt unnið að frekari uppbyggingu stafrænna innviða. Innleiðing rafrænna eyðublaða fyrir dagforeldra hélt áfram og undirbúningur að nýju námsumsjónarkerfi fór af stað. Framkvæmd var þarfagreining ásamt markaðskönnun, þar sem meðal annars fóru fram vinnustofur, viðtöl og greining á þörfum notenda. Sú vinna leggur grunn að útboði á nýju kerfi sem mun styðja betur við kennslu, samskipti og utenumhald náms.

Einnig var unnið að undirbúningi nýrra umsýjónarkerfa fyrir leikskóla og frístundastarf. Samningur við InfoMentor var framlengdur til að tryggja samfellu meðan á þeirri vinnu stendur. Þá var áfram unnið í samstarfi við Miðstöð Menntunar og Skólaþjónustu að þróun nýs nemendagrunns á landsvísu, sem mun bæta samræmi og aðgengi að gögnum í framtíðinni.



Miðlun og samskipti

Áhersla var lögð á að bæta ferla, samskipti og þjónustu við notendur. Innleiðing Abler hélt áfram í félagsmiðstöðvum og styður það við betri yfirsýn og einfaldari samskipti við ungmenni og forsjáraðila. Verkefni um rafrænar beiðnabækur var einnig klárað á árinu. Markmið þess var að innleiða stafrænar lausnir sem gera það kleift að leggja af pappírsbundnar beiðnabækur og einfalda tilfallandi innkaup starfsfólks.

Á árinu náðist mikilvægur áfangi í þróun stafrænna miðla með lokafrágangi vefverkefnis sem fól í sér lénaskipti. Jafnframt var nýr vefur, fristund.is, opnaður, sem hefur bætt aðgengi íbúa að upplýsingum og þjónustu verulega.

Stefnumótun og skipulag

Töluverð áhersla var lögð á stefnumótun og markvissa forgangsörðun verkefna á árinu. Sett var upp verkefnaskrá fyrir stafræn verkefni skóla og frístundasviðs í samræmi við verklag þjónustu- og nýsköpunarsviðs, sem styður við betri yfirsýn yfir verkefni og skýrari ákvarðanatöku. Í tengslum við það fóru fram samtöl við stjórnendur sviðsins til að samræma markmið og framtíðarsýn, þar sem meðal annars var lögð áhersla á bætt aðgengi að gögnum, þróun vinnuferla og markvissari nýtingu tækni, þar á meðal gervigreindar.

Þróunin á árinu endurspeglar skýrt áframhaldandi vegferð í átt að samþættri, gagnadrifinni og notendamiðaðri þjónustu, þar sem áhersla er lögð á að styðja við daglegt starf starfsfólks og bæta upplifun barna og fjölskyldna af þjónustu borgarinnar.

Umhverfis- og skipulagssvið



Á árinu 2025 var áfram unnið markvisst að því að styrkja stafræna innviði, bæta yfirsýn og auka samhæfingu verkefna innan **umhverfis- og skipulagssviðs**.

Verkefnavinna ársins einkenndist af framhaldi á þeirri umbreytingu sem hófst á fyrri árum, með áherslu á einföldun ferla, bætt gagnastreymi og aukna skilvirkni í þjónustu.

Forgangsröðun og samhæfing

Stofnun verkefnaráðs innan sviðsins hefur styrkt forgangsröðun og yfirsýn verkefna. Ráðið metur og forgangsraðar bæði innri verkefnum og þeim sem fara í framkvæmd hjá þjónustu- og nýsköpunarsviði. Þetta verklag hefur stuðlað að markvissari ákvarðanatöku og auknu gagnsæi.

Tæknihópur sviðsins var jafnframt endurvakinn með fulltrúum frá öllum skrifstofum. Hlutverk hópsins er að styðja við samræmda þróun, miðla upplýsingum milli eininga og efla samstarf við stafrænan leiðtoga sviðsins.

Stafræn umbreyting og kerfisinnleiðingar

Áfram var unnið að innleiðingu og þróun lykilkera sem styðja við starfsemi sviðsins. Gæðahandbókin Varða var tekin í notkun hjá sviðinu og hefur styrkt samræmi í verklagi og gæðastjórnun.

Heilbrigðiseftirlit Reykjavíkur hóf fulla notkun á eftirlitskerfinu HERA eftir umfangsmikla undirbúnings- og innleiðingarvinnu. Kerfið er nú í vörustýringu hjá þjónustu- og nýsköpunarsviði og heldur þróun áfram í samstarfi við birgja með áherslu á bætta yfirsýn og eftirfylgni.

Nýtt umsóknarviðmót byggingarleyfa var tekið í notkun sem hefur einfaldað umsóknarferla og samskipti við notendur. Á sama tíma var eldra kerfi, Erindreki, lagt niður sem hluti af einföldun kerfaumhverfis og fækkun eldri lausna.



Bætt þjónusta og stafrænar lausnir

Áfram var unnið að þróun og einföldun umsóknarferla í takti við stefnu borgarinnar um stafræna þjónustu. Áhersla var lögð á að draga úr handvirkri skráningu, bæta gagnagæði og stytta afgreiðslutíma.

Unnið var að greiningu og undirbúningi að tengingu Minna síðna við landupplýsingakerfið LUKR, með það að markmiði að flytja gögn sjálfvirk á milli kerfa. Samhliða var þróuð kortavirkni sem gerir umsækjendum kleift að skrá staðsetningar beint í umsókn. Þetta einfaldar ferlið, bætir yfirsýn og dregur úr þörf fyrir frekari samskipti.

Fyrsti áfangi verkefnisins beinist að innleiðingu þessarar virkni í lykilumsóknum, svo sem umsóknum um matjurtagarða, stöðuleyfi og útiveitingar á borgarlandi. Jafnframt voru fleiri umsóknir færðar í stafrænt form, þar á meðal umsóknir um torg í biðstöðu og göngugötukort. Verkefnið styður við áframhaldandi sameiningu þjónustu borgarinnar á einum stað og bætt aðgengi notenda.

Greining var framkvæmd á notkun ábendingavefs Reykjavíkurborgar, þar sem sviðið tekur á móti meirihluta ábendinga. Unnið er að tengingu við Jira beiðnakerfi til að bæta ut anumhald og stytt viðbragðstíma, og ný útgáfa vefsins var tekin í notkun.

Sjálfvirkni, gögn og rekstur

Frávíkaskráning fyrir sorphirðu var innleidd í Microsoft Teams sem styður við markvissari skráningu og bætta mælingar.

Þá var unnið að Power Apps lausn fyrir Grænu skrefin sem gerir starfsstöðvum kleift að fylgjast með framvindu aðgerða á gagnsæjan hátt.

Unnið var að greiningu og undirbúningi frekari þróunar á stafrænum lausnum í sorphirðu með áherslu á bætt gagnasöfnun og yfirsýn.



Innviðir og tækniverkefni

Endurnýjun umferðarljósabúnaðar lauk á árinu, þar sem eldri búnaður var uppfærður í áreiðanlegri lausnir. Jafnframt var brugðist við útfösun 3G fjarskiptakerfis með nauðsynlegum tæknilegum aðlögunum til að tryggja áframhaldandi virkni umferðarljósa.

Þróunarverkefni

Unnið var að undirbúningi innleiðingar verkefnastjórnunarkerfis sem liður í frekari eflingu verkefnastjórnunar. Þá lauk tilraunafasa rafhlupahjólaverkefnis þar sem hagnýting rauntímagagna er notuð til að leggja mat á áhrif og möguleika slíkra lausna í borgarumhverfinu.

Árið einkenndist af áframhaldandi framþróun í átt að einfaldari, samhæfðari og stafrænum rekstri. Með aukinni samþættingu kerfa, bættri yfirsýn og styrkingu innviða hefur sviðið eft getu sína til að veita skilvirka þjónustu og styðja við sjálfbæra þróun borgarinnar.

Velferðarsvið

Á árinu var áfram lögð rík áhersla á þróun stafrænnar þjónustu, aukna samvinnu og umbætur á þjónustuferlum á **velferðarsviði**. Fjöldmörg þróunarverkefni höfðu veruleg áhrif á vinnulag starfsstöðva og þjónustu við borgarbúa, með áherslu á einföldun ferla, bætt aðgengi að upplýsingum og skilvirkari afgreiðslu mála.

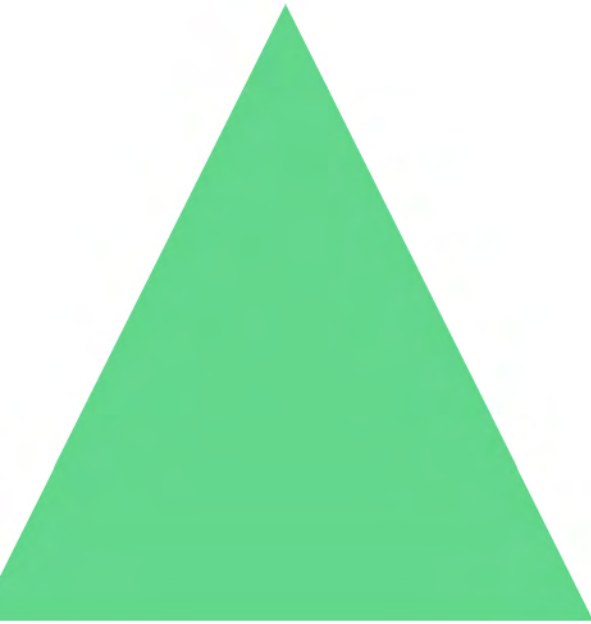
Stafræn umbreyting og innleiðing lykilverfa

Innleiðing Dala.care var fyrirferðarmikil á árinu og er nú að ljúka á öllum starfsstöðvum. Samhliða innleiðingu hefur átt sér stað umfangsmikil breyting á verklagi, þar sem þjónusta sem áður var unnin handvirktt hefur verið stafvædd. Kerfin taka nú yfir lykilverfa sem áður tilheyrðu málaskrá heimastuðnings og heimaþjónustu og hafa þannig einfaldað og samræmt skráningu og eftirfylgni.

Dala.care er heildstætt stafrænt stuðningskerfi fyrir heimaþjónustu og búsetuúrræði sem heldur utan um vaktaplön, dagleg verkefni og þjónustu við notendur, eykur yfirsýn og stuðlar að aukinni sjálfvirkni og skilvirkni í þjónustunni.

Unnið var að þróun Búa sem mun verða kjarnakerfi ráðgjafar og mun taka við af málaskrá velferðarsviðs. Sérstök áhersla hefur verið á málaflokkinn „Virgni og ráðgjöf“, þar sem grunnvirkni hefur verið bætt og unnið að innleiðingu nýrrar og skilvirkari tæknilausnar sem styður nútímalegra og skilvirkara vinnulag.

Áframhaldandi þróun SkólaBúa á árinu opnaði möguleika á nánari samvinnu milli skóla- og frístundasviðs og velferðarsviðs. Verkefnið telst brautryðjandi í átt að innleiðingu farsældarlaganna, þar sem markmiðið er að tryggja samþætta og samfellda þjónustu við börn og fjölskyldur.



Samstarf og samþætting þjónustu

Verkefnið Veita 2.0 markar tímamót í samstarfi sveitarfélaga með sameiningu Veitu Sambands Íslenska Sveitarfélaga og Reykjavíkur. Um er að ræða samrekstur og samþróun kerfa sem styrkir grunnþjónustu og eykur samnýtingu lausna.

Reykjavíkurborg gerðist á árinu aðili að þjónustugátt Tryggingastofnunar. Í tengslum við það hafa verið þróaðar Power Apps lausnir sem gera kleift að miðla framfærslugögnum og gögnum tengdum endurhæfingaráætlunum með skilvirkari hætti.



Bætt þjónustuferli og sjálfvirknivæðing

Mikil framþróun hefur orðið í rafrænni miðstöð með innleiðingu Jira beiðnakerfis sem tekur við erindum frá mörgum pósthólfum og skipuleggur þau í samræmt verkflæði. Þetta hefur aukið yfirsýn og bætt þjónustutíma.

Stafræna vinnuaflið Sæborg kom til sögunnar, sem styður við meðferð umsókna um sérstakan húsnæðisstuðning og léttir þannig á álagi í rafrænni þjónustu.

Þjónustuferli virkni og ráðgjafar voru einfölduð með Power Apps lausnum þar sem handvirk vinnubrögð hafa verið leyst af hólmi með sjálfvirkum ferlum.

Unnið var markvisst að því að færa gögn úr kerfum Velferðarsviðs yfir í gagnagrunn gagnþjónustu Reykjavíkur. Markmiðið er að einfalda vinnslu gagna, bæta aðgengi og auka áreiðanleika þeirra. Í framhaldinu er stefnt að því að öll birting tölfræðigagna verði í gegnum gagnþjónustu Reykjavíkur, sem mun annast miðlun þeirra út á við.

Aðrar umbætur og verkefni

- Innleiðing Mathilda eldhúsumsjónarkerfisins er á lokastigi og mun bæta stjórnun og rekstur í mötuneytum.
- Gæðahandbók var innleidd með það að markmiði að samræma verklag og styrkja gæðastjórnun.
- Upplýsingabrunnar VEL og Barnaverndar voru færðir yfir í SharePoint í kjölfar lokunar Workplace.
- Barnavernd tók þátt í þjónustusprettinum Afleggjaranum, þar sem nýttar voru aðferðir notendamiðaðrar hönnunar við greiningu og umbætur á tilkynningaferlum. Unnið er áfram markvisst með niðurstöður verkefnisins árið 2026.

Árið einkenndist af áframhaldandi stafrænni umbreytingu, aukinni samþættingu kerfa og nánú samstarfi við samstarfsaðila. Verkefnin hafa skilað einfaldari verkferlum, betri yfirsýn og auknu aðgengi að þjónustu fyrir bæði starfsfólk og borgarbúa. Þessar framfarir leggja traustan grunn að áframhaldandi þróun í átt að skilvirkari og notendamiðaðri þjónustu.