

Nýsköpun fyrir fólk

Ársskýrsla þjónustu- og nýsköpunarsviðs 2022



Efnisyfirlit

Ávarp sviðsstjóra.....	2
Þjónustu- og nýsköpunarsvið	4
Skipurit	4
Stafrænt ráð	5
Stefnuljós.....	7
Stefnur.....	8
Fjármál.....	12
Rekstur.....	13
Fjárfestingar	14
Kynjuð fjárhags- og starfsáætlun.....	15
Mannauður	16
Almannatengsl.....	22
Alþjóðaverkefni	30
Stafræn vegferð Reykjavíkurborgar.....	32
Fjármála- og áhættustýringarsvið	34
Mannauðs- og starfsumhverfissvið.....	36
Menningar- og ferðamálasvið / Íþróttá- og tómstundasvið..	38
Skóla- og frístundasvið	42
Umhverfis- og skipulagssvið	46
Velferðarsvið	50
Miðlæg stjórnarsýsla í Ráðhúsinu.....	52
Stóru verkefni á þjónustu- og nýsköpunarsviði 2022	54
Skrifstofur þjónustu- og nýsköpunarsviðs.....	60
Skrifstofa sviðsstjóra	61
Skrifstofa upplýsingatækniþjónustu.....	64
Skrifstofa stafrænnar Reykjavíkur	68
Skrifstofa þjónustu og umbreytinga.....	70
Skrifstofa gagnþjónustu	75
Skrifstofa upplýsinga- og skjalastýringar	78
Borgarskjalasafn Reykjavíkur	80

Útgefandi: Þjónustu- og nýsköpunarsvið Reykjavíkurborgar

Ábyrgðarmaður: Óskar J. Sandholt

Ritstjórn: Eva Pandora Baldursdóttir

Töflur og gröf: Sigríður Erla Friðgeirsdóttir

Teikningar: Embla Vigfúsdóttir, auk teikninga úr Hönnu hönnunarkerfi Reykjavíkurborgar

Handrits- og prófarkalestur: Arinbjörn Sigurgeirsson

Hönnun og uppsetning: Bjarney Hinriksdóttir

Útgáfa: Reykjavík, ágúst 2023



Ávarp sviðsstjóra

Árið 2022, sem þessi ársskýrsla fjallar um, var óvenjulegt, viðburðaríkt og innihélt heilbrigðan skammt af gamni og alvöru. Árið hófst á því sem kalla má einn af hápunktum COVID faraldursins, þegar áður óþekktur fjöldi fólks lá veikt af völdum sjúkdómsins með tilheyrandi röskun á daglegu lífi ásamt öðrum óþægindum. Árinu lauk á hinn bóginn með þeirri vissu að við værum að öllum líkindum endanlega að sjá á bak aðgerðum vegna faraldursins og værum á leið inn á tímabil þar sem við myndum gera þessa skritnu tíma upp og sennilega glíma við fjölmörg eftirköst um nokkra hríð. Það hefur síðan raungerst og eru afleiðingarnar allt í senn; fjárhagslegar, líkamlegar og andlegar. Mörg koma lúin út úr heimsfaraldrinum, auk þess að verðbólga sem hrjáir Vesturlönd í kjölfarið setur margar áætlanir í uppnám.

En árið 2022 voru líka sveitarstjórnarkosningar á Íslandi og eftir þær tók nýr meirihluti til starfa í Reykjavík. Samstarfssáttmáli flokkanna sem mynda meirihlutann er á margan hátt framsækinn og með skýrri áherslu á hagnýtingu tækni og stafræna lausna, þar sem það á við og er hagkvæmt. Í takti við þessa skýru áherslu nýja meirihlutans var eitt af fyrstu verkum hans að setja á stofn stafrænt ráð Reykjavíkur. Sú ráðstöfun var tímabær og á sér fyrirmyndir víða. Að auki tókst mjög vel til við skipan ráðsins og tilkoma og starfsemi þess hefur þegar skilað árangri, til dæmis aukið skilning og innsýn kjörinna fulltrúa á stafræna umbreytingu borgarinnar og þar með er stuðlað að gagnsæi við framkvæmd verkefnisins.

Árið 2022 var annað árið af þremur í átaki í stafrænni umbreytingu borgarinnar, en verkefnið er eitt af stærri eða jafnvel stærsta breytingarverkefni sem borgin hefur ráðist í á síðari tímum. Á árinu 2021 voru undirstöður verkefnisins byggðar, verkferli hönnuð og framleiðsla og umbreytingu ýtt af stað. Á árinu 2022 komst framleiðsla síðan á flug og við lok ársins hafði sá árangur náðst að búið var að greiða úr stærstu flækjum og skilgreina meginverkefnastofna inn í framtíðina. Þannig hefur að stóru leyti tekist að ná utan um ofurflókið mengi lausna, ferla og þjónustu og flokka og beina þeim inn í viðeigandi vörustrauma. Einnig hefur tekist að endurgera mörg af stærstu og flóknustu ferlum Reykjavíkur, þau ferli sem snerta mjög mörg þeirra sem sækja þjónustu til borgarinnar. Má þar sem dæmi nefna ferli byggingarleyfisumsókna og ferli innritunar í grunnskóla. Þær lausnir og fleiri hafa nú verið innleiddar í fyrstu útgáfu og komnar í vörustýringu og stöðuga framþróun. Þó að árið hafi byrjað undir oki farsóttarinnar gekk verkefnið um stafræna umbreytingu og starfsemi sviðsins í heild framar vonum. Í ljósi mjög erfiðra aðstæðna, bæði í ytra umhverfi og

nærumhverfi starfsfólks, var viðbúið að sitthvað myndi hiksta eða dragast. Reyndin varð hins vegar sú að nánast allir meginverkefni og starfsemi héldu tímaplani og náðu settum markmiðum. Það er ótrúlega góður árangur og sannarlega ekki sjálfgefinn. Þar skiptir að sjálfsögðu sköpum metnaðarfullt og framúrskarandi starfsfólk sviðsins sjálfs, en líka metnaður og ástríða starfsfólks annarra sviða borgarinnar, því flest verkefni þjónustu- og nýsköpunarsviðs eru unnin að frumkvæði starfsfólks annarra sviða og verða ekki unnin án aðkomu þess.

Á árinu sannaðist einnig að sú aðferðafræði sem þjónustu- og nýsköpunarsvið setti fram á sínum tíma, til að vinna að átaki í stafrænni umbreytingu, var bæði framsýn og rétt, þrátt fyrir að hafa verið nokkuð umdeild í upphafi vegferðarinnar. Skemmst er frá því að segja að ríkið, Samband íslenskra sveitarfélaga og fjölmörg fyrirtæki á einkamarkaði hafa innleitt eða stefna á að innleiða sams konar módel. Kostur aðferðafræðinnar felst einkum í að hún nýtir styrkleika inn- og úthýsingar, þar sem áhersla er lögð á að byggja upp kjarna nauðsynlegrar sérþekkingar innanhúss á meðan almennari þekkingu er frekar úthýst. Á sama tíma er hluti sérþekkingar aðkeyptur en þau innkaup verða markvissari en ella sökum þess að skipulagsheildin býr yfir nægri þekkingu til að taka upplýstar og hagkvæmar ákvarðanir í innkaupum og stefnumörkun. Okkar mat er að með auknu tæknistigi samfélagsins sé algjörlega nauðsynlegt fyrir fyrirtæki og stofnanir að byggja upp slíka sérþekkingu innanhúss og sé það ekki gert verði viðkomandi skipulagsheild vanbúin til að taka mikilvægar og oft áhættusamar ákvarðanir. Tími algjörar úthýsingar tæknireksturs og framþróunar er þannig liðinn, hafi aðferðin einhvern tímann í raun verið skynsamleg.

Það sem við nefnum stafræna umbreytingu hefur oft á sér brag upplýsingatækni og þessu tvennu er oft ruglað saman, eins og við á þjónustu- og nýsköpunarsviði höfum sannarlega tekið eftir. Staðreyndin er þó sú að stafræn umbreyting er fyrst og fremst menningar- eða hegðunarbreyting, þar sem stuðst er við tækni til að ná markmiðum um betri þjónustu og meiri hagkvæmni. Tækni er merkingarlaus nema hún geri eitthvað fyrir fólk. Þannig er stafræn vegferð stórt og langt breytingarverkefni sem reynir mjög á öll sem að því koma. Sögulega hafa breytingar í starfsemi að jafnaði raungerst fremur hægt en leiða má að því líkum að við séum nú kominn inn á tímabil í sögunni þar sem breytingar verða sífellt örari og líklega á hraði þeirra eftir að aukast jafnt og þétt samkvæmt lögmálum veldisvaxtar. Þetta má glögglega sjá þegar litið er yfir árið 2022 hjá Reykjavíkurborg og má meðal annars sjá í þessari ársskýrslu, en þær breytingar sem innleiddar voru í starfsemi borgarinnar á starfsárinu eru umtalsverðar og sennilega af áður óþekktri stærð.

Óskar J. Sandholt
Sviðsstjóri þjónustu- og nýsköpunarsviðs

Þjónustu- og nýsköpunarsvið

Þjónustu- og nýsköpunarsvið tók til starfa 1. júní 2019 og er eitt af þremur kjarnasviðum Reykjavíkurborgar. Meginhlutverk sviðsins er að annast innri þjónustu Reykjavíkurborgar og stuðla að nýsköpun í starfsemi hennar. Samhliða ber sviðið ábyrgð á rekstri þjónustuvers, stjórnsýslubygginga og Borgarskjalasafns. Sviðið er Reykjavíkurborg og yfirvöldum til faglegrar ráðgjafar í þeim málaflokkum sem undir það heyrar.

Þjónustu- og nýsköpunarsvið starfar þvert á öll átta fag- og kjarnasvið borgarinnar, skrifstofur og undirstofnanir. Sviðið þjónustar jafnframt yfir 300 starfsstöðvar um alla borg, starfsfólk borgarinnar sem er alls um 12.000 manns og íbúa og fyrirtæki.

Stafrænt ráð

Stofnun stafræns ráðs um mitt ár 2022 var leið til að ná utan um og formgera málaflokk með þeim verkefnum sem þjónustu- og nýsköpunarsviði hefur verið falið að sinna, málaflokk sem í dag er í forgrunni og forgangi í þróun samfélaga um allan heim.

Stafrænt ráð, skipað pólitískt kjörnum fulltrúum úr meirihluta og minnihluta, hefur það verkefni að auka gagnsæi í stjórnsýslu Reykjavíkurborgar, gera þjónustu við borgarbúa skilvirkari, markvissari og sýnilegri og hafa umsjón með stafrænni umbreytingu. Auk þess skal ráðið stuðla að eflingu; lýðræðisþátttöku, innri nýsköpun borgarinnar, vistkerfis samfélagslegrar nýsköpunar, snjallvæðingar og skilvirkrar nýtingar tækni í þágu stefnumörkunar borgarinnar.

Til að vinna að markmiðum sínum hefur stafrænt ráð meðal annars með höndum eftirtalin verkefni á sínu sviði:

- Er borgarráði og öðrum borgaryfirvöldum til ráðuneytis á sviði gagnsæis, lýðræðismála, innri- og samfélagslegrar nýsköpunar, tækni, þjónustu og stafrænnar umbreytingar. Ber ábyrgð á kynningum og annarri tengdri stefnumörkun auk þess sem ráðið stuðlar að þekkingaröflun og miðlun upplýsinga.
- Gerir tillögur til borgarráðs um íbúalýðræði, gagnsæi stjórnsýslunnar, samráð og þátttöku borgarbúa, þjónustutengd verkefni, fyrirkomulag innri og samfélagslegrar nýsköpunar, þjónustuveitingu og verkefni í stafrænni þjónustu, svo sem snjallvæðingu.
- Hefur samvinnu við ríki, önnur sveitarfélög, opinberar stofnanir, háskóla- og frumkvöðlasamfélagið um samfélagslega nýsköpun og stafræna umbreytingu, og veitir árlega nýsköpunarverðlaun Reykjavíkurborgar.

Stafrænt ráð fundaði 9 sinnum á árinu 2022.

Við lok árs 2022 voru í stafrænu ráði:

Aðalmenn:

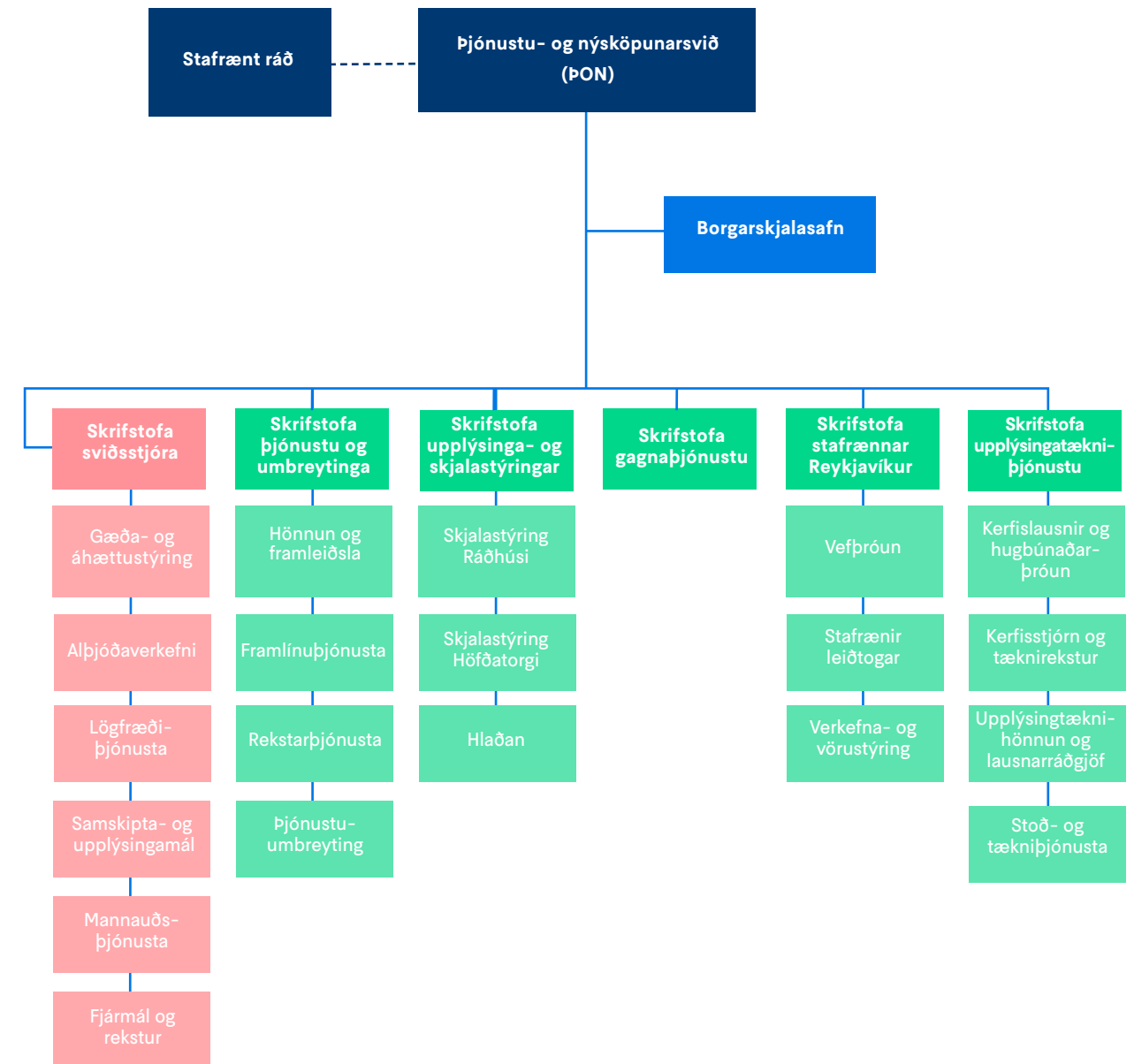
Kristinn Jón Ólafsson (Píratar)
Elísabet Guðrúnar Jónsdóttir (Píratar)
Skúli Helgason (Samfylkingin)
Aðalsteinn Haukur Sverrisson (Framsóknarflokkurinn)
Björn Gíslason (Sjálfstæðisflokkurinn)
Friðjón R. Friðjónsson (Sjálfstæðisflokkurinn)
Andrea Helgadóttir (Sósíalístaflokkur Íslands)

Varamenn:

Alexandra Briem (Píratar)
Rannveig Ernudóttir (Píratar)
Sara Björg Sigurðardóttir (Samfylkingin)
Ásta Björg Jóhannsdóttir (Framsóknarflokkurinn)
Jórunn Pála Jónasdóttir (Sjálfstæðisflokkurinn)
Sandra Hlíf Ocares (Sjálfstæðisflokkurinn)
Sanna Magdalena Mörtudóttir (Sósíalístaflokkur Íslands)

Skipurit

Þjónustu- og nýsköpunarsvið skiptist í sex skrifstofur sem, ásamt Borgarskjalasafni Reykjavíkur, sinna ólíkum þjónustuhlutverkum en mynda saman eina sterka heild með þverfaglegum teyllum sem starfrækt eru þvert á skrifstofurnar. Í lok árs 2022 störfuðu á sviðinu 197 manns í 194,5 stöðugildum.



Stefnuljós

Innri stefna þjónustu- og nýsköpunarviðs kallast stefnuljós. Tilgangur stefnunnar er að skýra hlutverk og markmið sviðsins fyrir starfsfólki og borginni allri. Leiðarljós stefnunnar eru þrjú; notendamiðuð þjónusta, starfæn vegferð og kúltúrhakk – eins og nánar er lýst hér að neðan. Starfsfólk er hvatt til að hafa leiðarljósini í huga í sínum daglegu störfum.



Notendamiðuð þjónusta

Öflug þjónustuupplifun

Unnið er að þróun þjónustu borgarinnar á grunni fyrirliggjandi þjónustustefnu Reykjavíkurborgar. Þjónusta borgarinnar er hönnuð og skipulögð út frá þörfum og sjónarhorni notenda hennar.

Markviss upplýsingagjöf

Upplýsingagjöf um þjónustu borgarinnar er aðgengileg og miðlað á fjölbreyttan hátt. Ímynd borgarinnar eflist með markvissri upplýsingamiðlun ásamt aukinni notkun og miðlun gagna.

Sterk framlínuþjónusta

Framlínuþjónusta borgarinnar er samræmd og öll áhersla er lögð á að málaleitan notenda sé leyst í fyrstu snertingu í krafti einfaldra og öruggra ferla.

Stafræn vegferð

Nútímaleg kerfi

Upplýsingakerfi eru þróuð áfram á grunni örra tækninýjunga og stafrænna umbreytinga. Unnið er að því að einfalda skipulag kerfa og ferla og að auka samvirkni.

Snjöll nýsköpun

Leitað er eftir nýjum leiðum til að leysa áskoranir í starfsemi borgarinnar. Í samstarfi við frumkvöðla undirbyggjum við snjallborgina Reykjavík og nýtum gögn til þróunar og nýsköpunar.

Sjálfvirk stjórnsýsla

Sjálfvirk stjórnsýsla einfaldar umsóknarferli og aðgengi að þjónustu borgarinnar. Aukin sjálfvirkni mun stuðla að minni sóun í kerfinu, hagræðingu og einföldun.

Kúltúrhakk

Skilvirkt teymisstarf

Vinnulag og umhverfi okkar er skipulagt á þann hátt að stuðla megi að öflugu teymisstarfi og nýsköpun. Markvisst er unnið þvert á einingar í öllum verkefnum til að hámarka virði fyrir notendur þjónustu

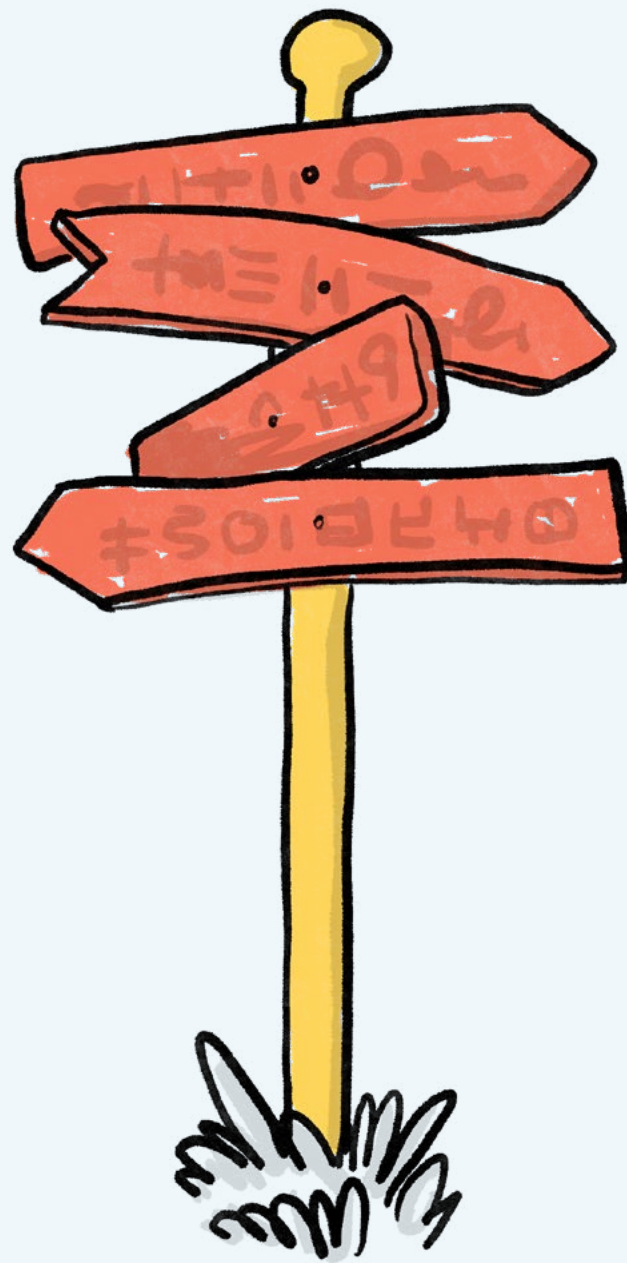
Frjótt vinnuumhverfi

Við miðlum þekkingu, leiðbeinum og erum í fararbroddi sem frumkvöðlar og áhrifavaldar. Starfsfólk borgarinnar fær þannig stuðning við að aðlagast nýrri menningu, nýjum aðferðum og nýjum hugsunarhætti.

Stöðug endurgjöf

Vinnubrögð okkar eru í stöðugri endurskoðun og við berum kennsl á tækifæri til að gera betur. Endurgjöf og stöðugar umbætur einkenna öll okkar störf.

Stefnur



Atvinnu- og nýsköpunarstefna Reykjavíkurborgar

Borgarstjórn samþykkti atvinnu- og nýsköpunarstefnu Reykjavíkurborgar 5. apríl 2022.

Framtíðarsýn stefnunnar er: „Reykjavík nýtur alþjóðlegrar viðurkenningar sem samfélag þar sem sköpunarkraftur og framtakssemi finnur frjósaman farveg. Hér er eftirsóknarvert að búa og starfa og borgin þykir spennandi staður til að heimsækja. Úr farvegi sköpunar og hugmyndaauðgi verða til samfélagsleg, efnahagsleg og menningarleg verðmæti sem eru unnin í sátt við nærumhverfi og náttúruna.“

Nýsköpun birtist sem afrakstur hugmyndaauðgi sem athafnasamt fólk hefur hrint í framkvæmd um alla borg. Nýsköpun birtist gjarnan í umræðu um hátæknifyrirtæki. En nýsköpun er ekki síður undirstaða víðtækrar starfsemi sem tengist menningu, listsköpun, þriðja geiranum, stjórnsýslu og margvíslegum þjónustufyrirtækjum. Nýsköpun er ekki skrautfjöldur í hatti. Hún er hluti af sjálfsmynd Reykjavíkur og mótar hvernig við sem búum og störfum í borginni nálgumst viðfangsefnin okkar. Borgin ætlar að skapa jarðveg þar sem nýjar hugmyndir geta blómstrað. Nýsköpun er rauður þráður í gegnum atvinnu- og nýsköpunarstefnu Reykjavíkur, vegna þess að nýsköpun er forsenda verðmætasköpunar á öllum sviðum samfélagsins og gerir okkur í stakk búin til að mæta áskorunum framtíðarinnar.

Framtakssemi, hugmyndaauðgi og sköpunargleði eru einkenni samfélaga sem njóta samfélagslegra, efnahagslegra og menningarlegra lífsgæða. Reykjavík hefur alla burði til að bjóða upp á alþjóðlega samkeppnishæft umhverfi fyrir skapandi atvinnulíf, menningu og nýsköpun. Nýjar áherslur í atvinnu- og nýsköpunarstefnu borgarinnar munu hjálpa okkur að búa til frjóan farveg þar sem ólíkir straumar sameinast og laða til sín hugmyndafrítt og atorkusamt fólk.

Þjónustustefna Reykjavíkurborgar

Reykjavíkurborg vill veita góða þjónustu sem sinnir þörfum íbúa, atvinnulífs og gesta borgarinnar. Til að tryggja það setti borgin sér þjónustustefnu. Þjónustustefnan lýsir samræmdri sýn borgarinnar á hvað þjónusta snýst um og gildir hún fyrir alla starfsstaði þvert á alla borgina og allt starfsfólk borgarinnar á að fylgja henni. Markmið stefnunnar eru fagmennska, notendamiðuð þjónusta og skilvirkni. Hvert og eitt þessara markmiða á að tryggja góða og skilvirka þjónustu við notendur.

Á árinu 2022 fór fram opið samráðsferli um endurskoðun þjónustustefnunnar og aðgerðaáætlunar hennar. Samráðsferlið stóð yfir frá febrúar til mars 2022 og fór stefnan til umsagnar til allra sviða borgarinnar, íbúaráða og nefnda. Einnig var óskað eftir athugasemdum íbúa í gegnum vefinn Betri Reykjavík. Með tilliti til athugasemda allra aðila voru litlar efnislegar breytingar gerðar á megininntaki stefnunnar en hún var gerð markvissari og markmiðum hennar fækkað um eitt. Endurskoðuð þjónustustefna og aðgerðaáætlun voru samþykkt í borgarráði 28. apríl 2022. Stefnan gildir næstu fimm ár og ný aðgerðaáætlun gildir í tvö ár. Aðgerðaáætlunin styður þá frekar við innleiðingu á markmiðum stefnunnar þvert á borgina. Markmiðin eru til dæmis aukin áhersla á fræðslu og kynningu á þjónustuupplifun og notendamiðaðri hönnun, innleiðingu þjónustuviðmiða, umbreytingu á þjónustuferlum, þróun þjónustumælinga og samræmingu á framlínuþjónustu.

Stafræn stefna Reykjavíkurborgar – ný stefna sem er í mótun

Ekki er til ein aðferð til að framkvæma stafræna umbreytingu í þjónustu borgarinnar, heldur þarf að horfa til hvers hluta borgarinnar, samspils einstakra hluta við aðra og áhrifa þeirra í heildarsamhenginu.

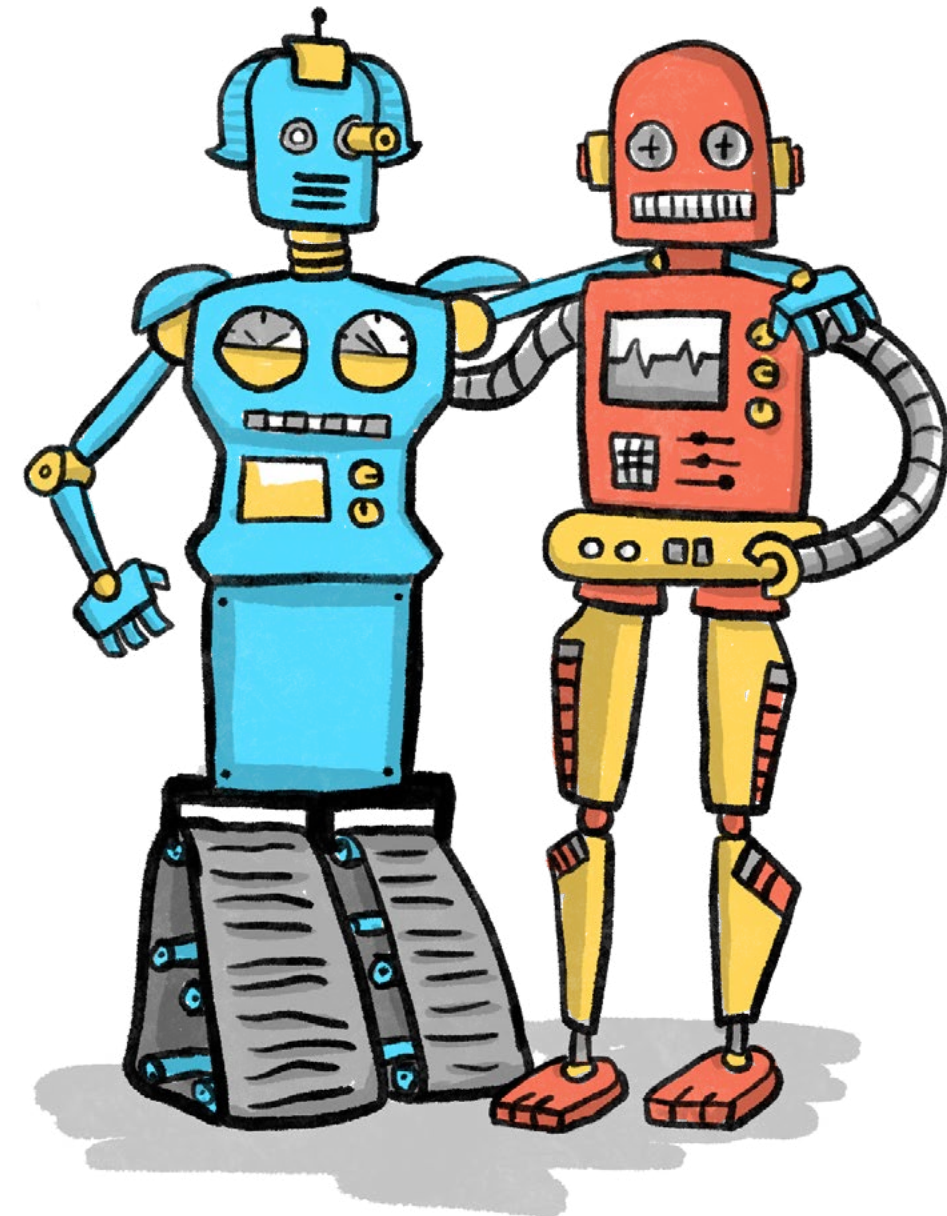
Þær stefnur í málaflokknum sem fram til þessa hafa verið markaðar innan borgarinnar hafa allar runnið sitt skeið. Um er að ræða stefnur um hagnýtingu upplýsingatækni 2018-2022 og skjalastefnu Reykjavíkurborgar 2015-2020, sem báðar eru á forræði þjónustu- og nýsköpunarsviðs, og svo upplýsingastefnu Reykjavíkurborgar 2015-2020, sem er á forræði skrifstofu borgarstjóra og borgarritara. Um mitt ár 2017 voru lögð fram drög að vefstefnu borgarinnar sem náði aldrei fram að ganga. Auk þess hefur mikið verið kallað eftir að þjónustu- og nýsköpunarsvið móti gagnastefnu fyrir borgina og eru til drög að henni. Í uppfærðri þjónustustefnu Reykjavíkurborgar er kveðið á um að ávallt skuli líta á sjálfsafgreiðslu í gegnum stafrænt viðmót sem fyrsta kostinn í þjónustu borgarinnar við íbúa, gesti og fyrirtæki (e. Digital first).

Á sama tíma hefur mikil breyting átt sér stað á vettvangi ríkisins, sem síðastliðin þrjú ár hefur gefið út Tæknistefnu Stafræns Íslands 2020, Grænbók, sem lið í stefnu á málefnasviði hagskýrslugerðar, grunnskraa og upplýsingamála 2020, stefnu um stafræna þjónustu hins opinbera 2021, stefnu um gervigreind 2021, stefnu um notkun skýjalausna 2022, netöryggisstefnu 2022, og fyrir liggja drög að upplýsingastefnu ríkisins, 2022. Einnig hefur Alþingi lagt fram tilmæli um öryggisflokkun gagna, 2022. Allt eru þetta stefnur, tilmæli og lög sem borgin þarf að aðlagja sig að og hafa áhrif á starfsemi hennar. Þessi þróun endurspeglar breytingar í alþjóðumhverfinu og þær kröfur sem nú eru gerðar til hins opinbera um allan heim, varðandi upplýsingatækniinnviði og öryggi þeirra, nútímalegt og sveigjanlegt starfsumhverfi og stafræna þjónustu við íbúa og fyrirtæki.

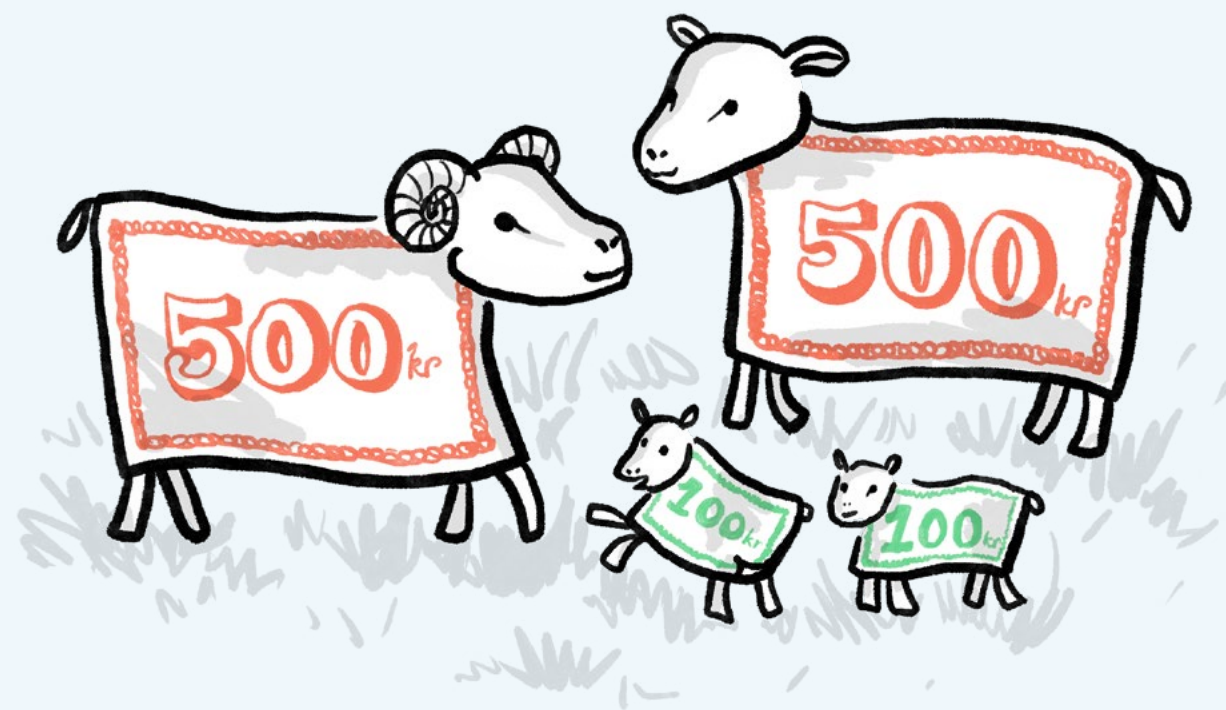
Fyrir liggur umfangsmikið stöðumat Intenta ehf. á stöðu stafrænnar umbreytingar hjá Reykjavíkurborg. Stöðumatið var unnið fyrir borgina haustið 2022, til að draga saman haldgott inntak í mótun stafrænnar stefnu fyrir Reykjavíkurborg og sjá um leið hvaða atriðum er mikilvægt að slík stefnumótun svari svo hún hafi tilgang og skili tilætluðum ávinningi. Settar voru fram tillögur

að mögulegum meginmarkmiðum slíkrar stefnu og einnig tillögur að mögulegri samsetningu afmarkaðra stuðningsstefna sem þurfa að vera til staðar.

Stefnumótunin sjálf, sem mun hefjast í upphafi árs 2023, felst í samhæfingu á þeim straumum, stefnum og áherslum í tækni- og vinnuverfinu sem mikilvægt er að borgin tileinki sér, áherslum borgarinnar og annarri gildandi opinberri stefnumótun eins og kostur er, raunhæfri markmiðasetningu, framsetningu á aðgerðaáætlun og verk- og tímaáætlun til 5 ára. Stýrihópur, undir stjórn formanns stafræns ráðs, mun leiða stefnumótunina á framangreindan hátt, með aðstoð verkefnastjóra og starfsfólks sviðsins.



Fjármál

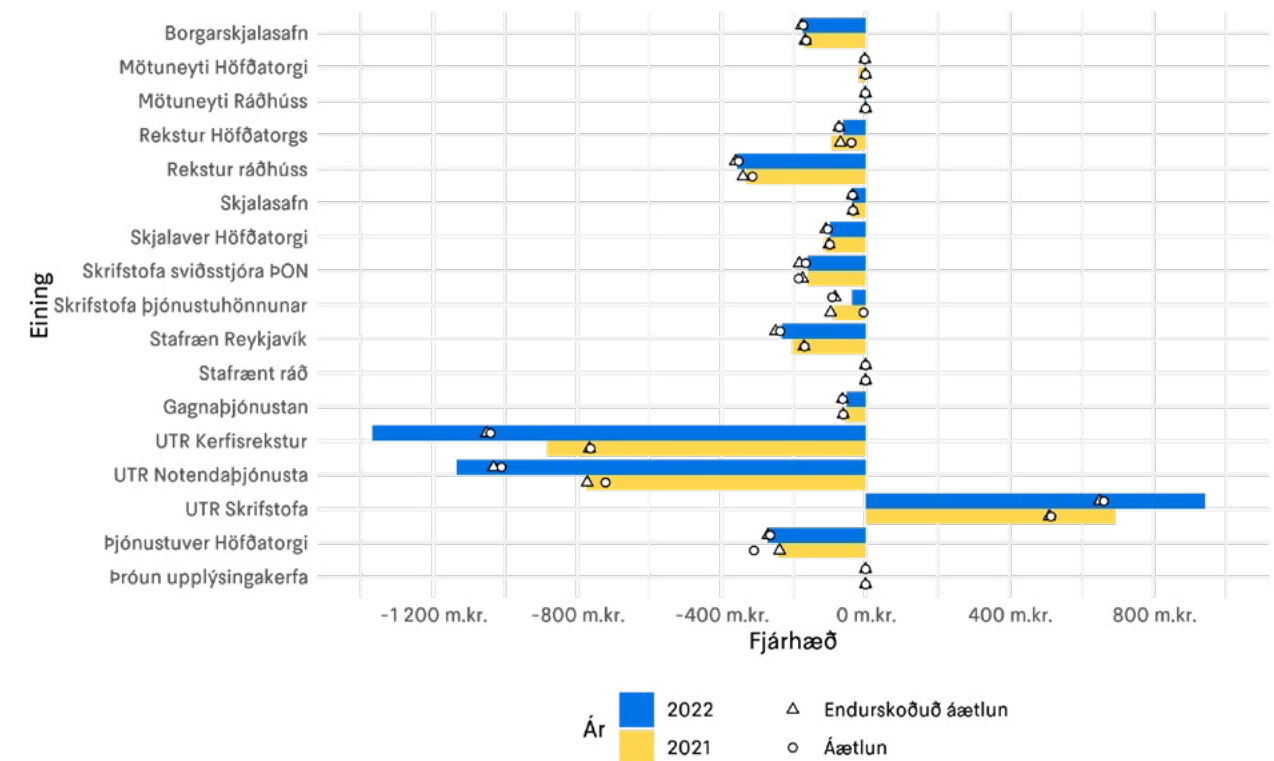


Hér er farið yfir ársuppgjör sviðsins vegna ársins 2022, byggt á fjárheimildum, tekjum og útgjöldum þeirra eininga sem tilheyra sviðinu. Rekstrarkostnaður sviðsins í heild var um 3.052 milljónir króna (m.kr.). Endurskoðuð rekstraráætlun ársins var 3.050 m.kr. og var rekstrarkostnaður sviðsins því í heild um 2 m.kr. yfir fjárheimildum ársins, eða um 0,06%. Fjárfesting sviðsins í heild var um 3.460 m.kr. og var hún um 790 m.kr. undir áætlun ársins.

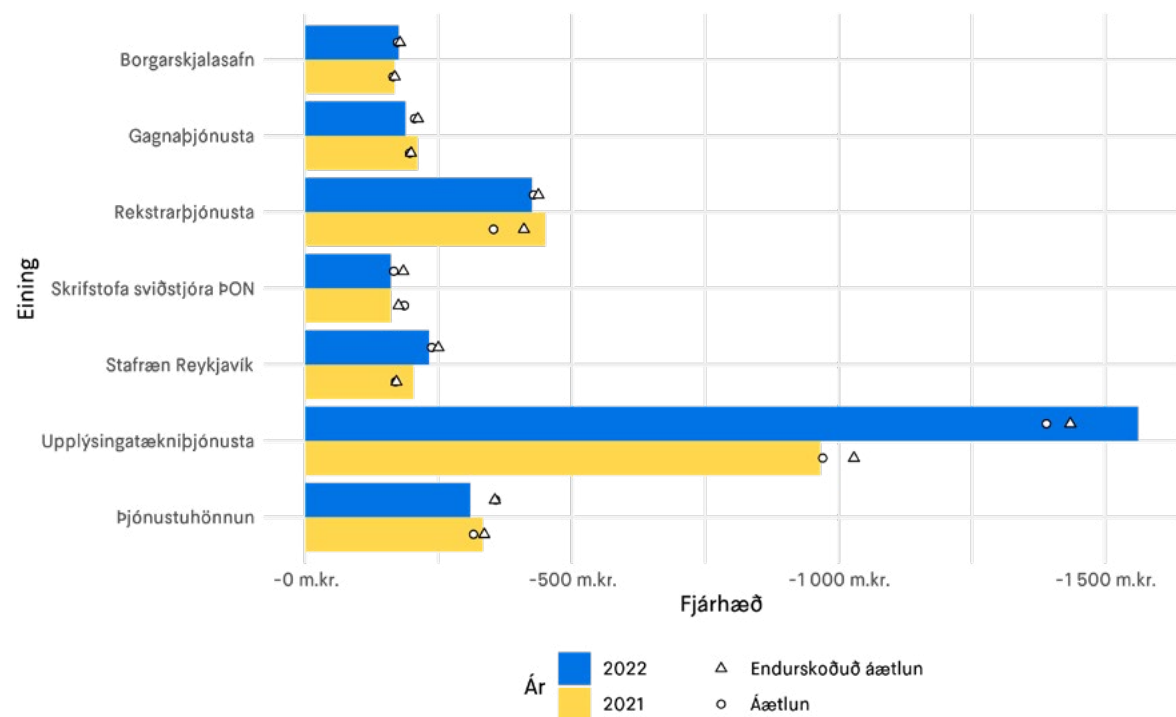
Rekstur

Rekstrarkostnaður sviðsins í heild var um 3.052 m.kr. Þar af var stærsti einstaki rekstrarþátturinn rekstur upplýsingatækniþjónustu, um 1.562 m.kr., eða um 51%. Rekstrarkostnaður rekstrarþjónustu sviðsins, það er rekstrarkostnaður Höfðatorgs og Ráðhússins, var samtals um 425 m.kr., eða um 14%. Rekstrarkostnaður við þjónustu og umbreytingu var samtals 309 m.kr., eða um 10% af heildarekstrarkostnaði sviðsins.

Rekstur í heild

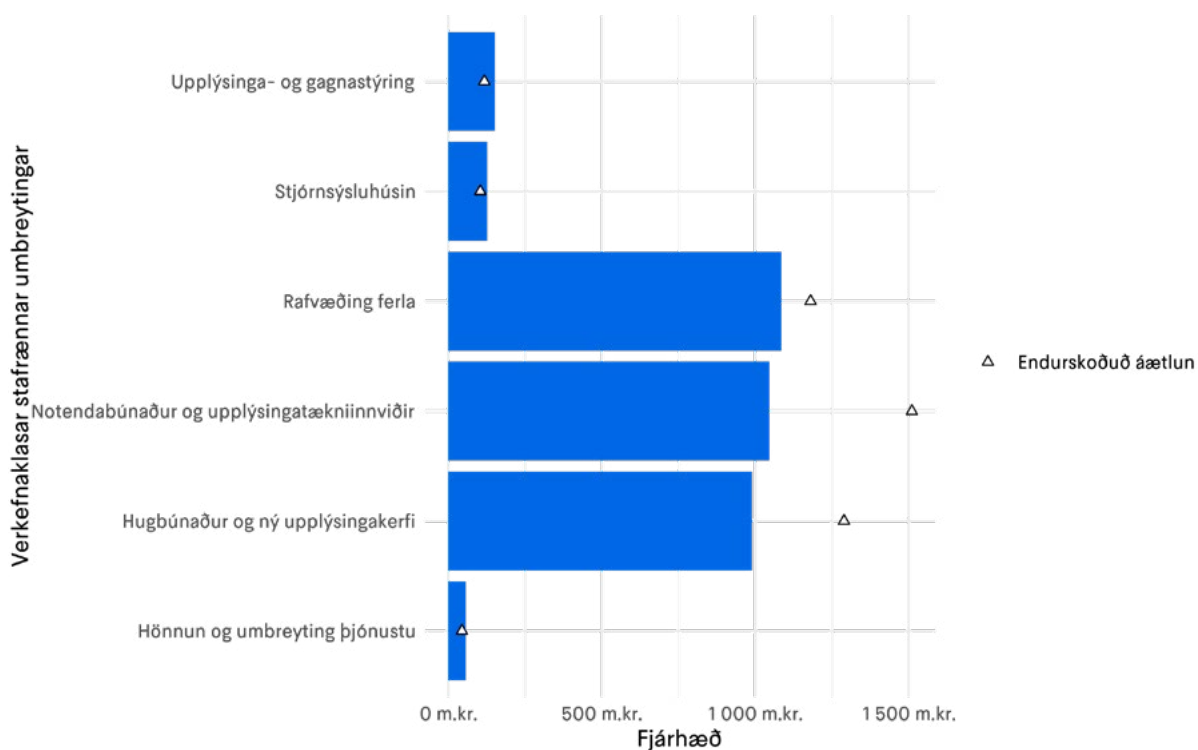


Rekstur eftir einingu



Fjárfestingar

Á árinu 2022 var fjárfesting sviðsins í heild um 3.460 m.kr., en fjárfestingaráætlun ársins var 4.250 m.kr., afgangur var því um 790 m.kr. Af heildarfjárfestingu ársins var fjárfest mest í rafvæðingu ferla borgarinnar, fyrir 1.086 m.kr., eða um 31%. Fjárfestingar í notendabúnaði og upplýsingatækniinnviðum voru 1.047 m.kr., 464 m.kr. undir áætlun ársins. Fjárfestingar í hugbúnaði og nýjum upplýsingakerfum voru 990 m.kr., 300 m.kr. undir áætlun ársins.



Kynjuð fjárhags- og starfsáætlun

Kynjuð fjárhags- og starfsáætlun (KFS) er aðferðafræði sem er notuð til að stuðla að auknu jafnrétti og betri nýtingu fjármuna. Markmiðið er að samþætta mannréttindastefnu og fjármálastefnu borgarinnar. Þannig má stuðla að réttlátari dreifingu fjármuna og gæða milli kynja og jaðarsettra hópa samfélagsins með tilliti til mismunandi þarfa þeirra.

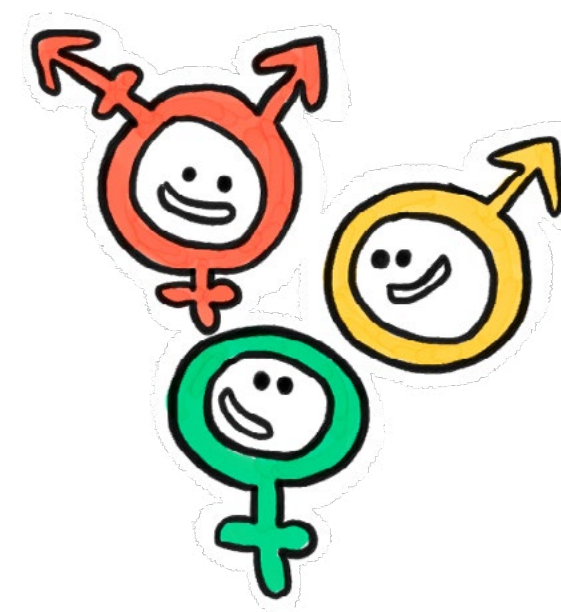
Á árinu 2022 lauk gerð skýrslu um greiningarvinnu á heildstæðum skilum á einkaskjalasöfnum einstaklinga til Borgarskjalasafns. Í greiningarvinnunni fór fram kortlagning á innviðum safnsins ásamt þjónustubáttum þess. Markmið greiningarinnar var að kanna safnkost skjalasafna einstaklinga á Borgarskjalasafni, það er hvort safnkosturinn endurspeglir fjölbreytta samsetningu borgarbúa eða hvort safnkosturinn segi fremur sögu fólks í ákveðnum stöðum í samfélaginu.

Greind voru 391 skjalsafn einstaklinga sem borist hafa safninu á árabílinu 1954–2021. Niðurstaða greiningarinnar leiddi í ljós að skjalasöfnin eru fremur einsleit. Til dæmis sést greinilega að það hallar á konur, meira vantar af skjölum frá yngri fólki og lítið er um skjöl einstaklinga af erlendum uppruna og hinsegin einstaklinga.

Kortlagning starfs Borgarskjalasafns og greining safnkosts út frá hugmyndum um kynjaða fjárhags- og starfsáætlun er mikilvægur þáttur í markmiðasetningu og aðgerðaáætlun þegar kemur að átökum í söfnun skjalasafna þeirra hópa sem hallar á. Í framhaldi setti Borgarskjalasafn sér þau markmið að útbúa stefnu fyrir söfnun einkaskjalasafna sem og að hvetja ólíka einstaklinga og hópa til að skila inn einkaskjölum sínum til varðveislu og þannig reynt að tryggja að fá sem víðtækasta og fjölbreyttasta mynd af mannlífi borgarinnar.

Á árinu var einnig sett af stað greiningarverkefni í þjónustuveri Reykjavíkurborgar þar sem markmiðið er að greina kynjaskiptingu erinda sem berast til þjónustuversins. Áætlað er að greiningarvinnunni ljúki á árinu 2023.

Greiningar sem þessar eru gerðar árlega og eru starfs- og fjárhagsáætlanir eininganna endurskoðaðar í kjölfarið til að ná fram þeim markmiðum sem borgin setur sér með aðferðafræði KFS.



Mannauður



Á árinu 2022 sást fyrir endann á þeim takmörkunum sem heimsfaraldurinn Covid-19 hafði sett vinnustaðnum á fyrri misserum. Starfsfólk sviðsins fagnaði því mjög og fljótlega voru flest að mestu búin að gleyma hvaða áhrif faraldurinn hafði haft á starfsemina. Það má merkja af endurlífgun starfsmannafélagsins, sem á árinu stóð sig með stakri þryði í að bjóða upp á fjölbreyttar og skemmtilegar samverustundir.

Markmið og sýn í mannauðsmálum þurfa að styðja við markmið og starfsemi sviðsins og undirbyggja árangursríka vinnustaðamenningu. Áhersla hefur verið lögð á að greina hvernig það er best gert, svo sem með; starfsánægjukönnunum, púlskönnunum, samtölum, fræðslu og hlustun. Innri stefna sviðsins kallast Stefnuljós og innan hennar eru þrjú leiðarljós; notendamiðuð þjónusta, stafræn vegferð og kúltúrhakk. Mannauðsteymið styður best við leiðarljós innri stefnu sviðsins, með að skilgreina grunnstoðir mannauðsmála, sem eru; skapandi menning, sálrænt öryggi, endurgjöf og starfsánægja. Vel hefur gengið að vinna með þessar grunnstoðir sem einkenna vinnustaðamenningu sviðsins.

Menning sviðsins

Öll á sviðinu leggja mikið upp úr góðu vinnuumhverfi og sviðið býr yfir einstakri vinnustaðamenningu. Á árinu var lögð mikil áhersla á að byggja upp menningu þar sem starfsfólki líður vel. Meðal annars hefur verið lögð áhersla á öflugra fræðslu stjórnenda, hvernig þau geti verið besta útgáfan af sjálfum sér og stutt starfsfólkið til góðra verka. Starfsánægjukannanir leiddu í ljós að starfsánægja er gríðarlega mikil, nánast öll upplifa traust, virðingu og sanngirni og mikill meirihluti starfsfólks upplifir sálrænt öryggi og skapandi menningu. Ætla má að þessar niðurstöður séu tilkomnar vegna áherslu á góða stjórnendabjálfun og þeirrar menningar sem sviðið og starfsfólk þess býr yfir. Til að gera gott starf enn betra var í upphafi árs 2022 farið að taka púlsinn á starfsfólkinu, með svokölluðum púlskönnunum, það hefur síðan verið gert með reglulegum könnunum. Með reglulegum mælingum er talið að fáist fersk gögn og niðurstöðurnar eru notaðar til að hlúa að, bregðast hratt við og gera starfsstaðinn enn betri. ÞON-púlsinn er stutt og einföld könnun fyrir starfsfólk, sem gerir mögulegt að mæla viðhorf mannauðsins á örfáum mínútum og veita þannig rauntímaupplýsingar. Með þessu er gríðarlegt tækifæri fyrir starfsfólk að koma skoðunum sínum á framfæri og fyrir mannauðsteymi sviðsins að bregðast hratt og vel við.

Virk innri upplýsingamiðlun á sviðinu þróaðist mikið. Sett var á fót vikuleg örfræðsla, sem starfsfólk stóð sjálft að, þar sem boðið var upp á kynningar og spjall á TEAMS um alls konar spennandi hluti sem tengjast stafrænni vegferð. Sviðsstjóri birti vikulega rafræna pistla í formi myndbands undir slagorðinu „thank god it's monday“ með hugleiðingum og hagnýtum upplýsingum. „Demo“ (e. demonstration) kynningar voru haldnar á stafrænum verkefnum auk þess sem Workplace var mikið notað til að segja frá stórum og smáum sigrum í starfseminni.

Áherslur mannauðsteymis

Markmið og verkefni mannauðsteymisins stuðla að því að hlúa að og byggja upp grunnstoðirnar til að styðja sem best við starfsemina. Til að það geti gengið upp þarf fyrst að skilgreina hvað felst í hverri grunnstoð. Grundvallaratriði eins og uppsetning á mannauðsferlinu í gæðahandbók sviðsins skipti þar miklu máli.

Móttaka nýliða og starfsnemar

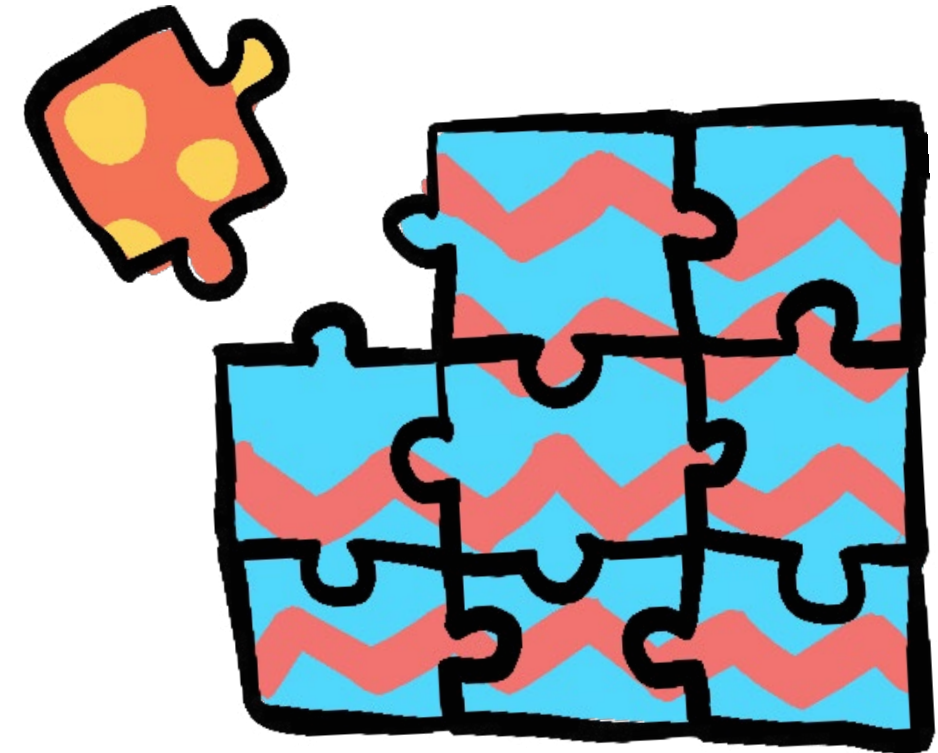
Áhersla var lögð á að hlúa vel að nýliðamóttöku. Hver nýliði fær nafnspjald sem á fyrsta degi er staðsett á vinnustöð viðkomandi, til að hraða enn frekar kynnum starfsfólks. Þróður og innleiddur var einblöðungur, sem greinir fá mikilvægum upplýsingum fyrir stjórnendur og starfsfólk, sem hver nýliði fær við upphaf starfs. Einnig voru hannaðir tékklistar fyrir stjórnendur og mannauðsteymi sem eru notaðir við upphaf starfs og starfslok. Nýliðadagar festu sig í sessi og eru orðnir að föstum lið sem hlúir enn frekar að góðri upplifun nýliðans í nýju starfi. Einnig var lagður grunnur að fleiri nýjungum í nýliðamóttöku sem innleiddar verða á árinu 2023. Á árinu 2022 voru ráðningar 40 talsins og 12 starfsmenn fengu þróun í starfi innan sviðsins. Einnig komu 9 starfsnemar á nemasamning sem heppnaðist vel og vakti ánægju starfsfólks og stjórnenda. Að auki byggðu tveir meistaranemar meistaraverkefni sín á starfsemi þjónustu- og nýsköpunarsviðs; Inga Sólborg Ingibjargardóttir í MPA í opinberri stjórnsýslu skrifaði um stafræna vegferð Reykjavíkurborgar og Kristjana Björk Barðdal í MS í iðnaðarverkfræði skrifaði um að leiða stafræna vegferð: Áskoranir stafrænna leiðtoga hjá Reykjavíkurborg.

Fræðsla og þjálfun

Fræðsla og þjálfun var áfram mikil. Fræðsla um heilsu var fyrirferðarmikil á árinu, svo sem fræðsla um svefn og streitu. Einnig fræðsla um jafnrétti, fjölbreytileika og EKKO (einelti, kynferðislega áreitni, kynbundna áreitni og ofbeldi), sem allt starfsfólk sótti og mikil ánægja var með, fræðsla sem hefur skilað jákvæðum áhrifum inn í starfsemina og gert starfsfólk meðvitað um hversu jafnrétti og fjölbreytileiki eru gríðarlega mikilvægir þættir. Á sviðinu voru haldin þó nokkur námskeið í endurgjöf og fjöldi starfsfólks sótti miðlæga fræðslu í forystuþjálfun. Mikil vinna var lögð í að styðja við uppbyggingu stjórnenda og teyma á sviðinu með innan- og utanhúss teymis- og markþjálfun. Deildar- og teymisstjórar sóttu stjórnendabþjálfun og í kjölfarið voru innleidd mentorapör innan hópsins sem hugsuð eru sem mikilvægur jafningjastuðningur. Einnig hefur starfsfólk sótt mikið af námskeiðum, fræðslu og ráðstefnum sem haldin voru af utanaðkomandi aðilum.

Upplýsingamiðlun og þróun færni

Á árinu voru áfram haldnir reglulegir stjórnendafundir til að þétta stjórnendahópinn, kynna ferli og verklag hjá borginni, samræma verklag og efla persónulega og faglega færni. Upplýsingamiðlun innan sviðsins var eflað. Útbúið var sviðsmyndband og myndbönd frá öllum skrifstofum sviðsins sem voru síðan birt á Torginu, fræðsluferfi Reykjavíkurborgar. Virk innri upplýsingamiðlun á sviðinu þróaðist einnig mikið, til dæmis var hafin örfræðsla, með kynningum á alls konar þáttum innan sviðsins. Sviðsstjóri hélt áfram að birta að jafnaði vikulega rafræna pistla með hagnýtum upplýsingum. Innleiddar voru „Demo“ kynningar á stafrænum verkefnum, innihaldi þeirra og stöðu, auk þess sem Workplace var mikið notað til að segja frá stórum og smáum sigrum í starfseminni og notað sem mikilvægt tól í upplýsingagjöf til starfsfólks sviðsins.



Miðlæg mannauðsverkefni

Innleiðing nýs verklags vegna samninga um önnur laun hófst í upphafi árs og lauk á árinu. Önnur laun eru vegna starfstengdra þátta sem starfsmat nær ekki til, svo sem vegna reglubundinnar yfirvinnu og starfstengds álags sem ekki mælist í tíma og kann að koma í stað yfirvinnukaups. Fræðsluferfið Torgið var innleitt á sviðinu. Torginu er ætlað að vera vettvangur og halda betur utan um fræðslu og faglega starfsþróun starfsfólks sviðsins og annars starfsfólks borgarinnar. Torgið er gríðarlega gott verkfæri og stórt tækifæri til framþróunar í mannauðsmálum. Innleiðing Torgsins heldur áfram á árinu 2023.

Mikil vinna var lögð í starfsmat, starfagreiningar og starfslýsingar.

Mannauðsteymið og annað starfsfólk sviðsins tók sem áður virkan þátt í miðlægum verkefnum tengdum fræðslustefnu, heilsustefnu, eineltisteymi borgarinnar, EKKO málefnum, samninganefnd borgarinnar, undirbúningi og innleiðingu á Torginu, öryggismálefnum og öryggisnefnd borgarinnar og fleira.



Heilsueflandi vinnustaður

Á öllum æviskeiðum fólks koma upp mismunandi aðstæður sem varða líkamlega og andlega heilsu. Áhrifaþættir heilsu geta haft áhrif á getu einstaklingsins til að vera þátttakandi í samfélaginu og inni á vinnustaðnum og einstaklingar hafa mismunandi þarfir og áherslur í lífinu. Mannauðsteymi og stjórnendur þurfa því að vera með augun opin fyrir þeim áskorunum sem fylgja mismunandi æviskeiðum í lífi starfsfólks og huga þarf vel að forvörnum með það í huga.

Félagsleg heilsa er ótrúlega mikilvæg fyrir einstaklinginn til að virka í samfélagi. Rannsóknir sýna að félagsleg heilsa hefur áhrif á líðan, heilsu og jafnvel lífslíkur fólks. Þessi heilsuþáttur hefur verið í skoðun og mótun og sú vinna mun halda áfram á árinu 2023. Mikilvægt er að efla tengsl milli fólks í samfélagi og ekki síður í vinnu, til að koma í veg fyrir félagslega einangrun. Þörfin fyrir að vera vakandi fyrir félagslegum þáttum á vinnustað vaknaði fyrir alvöru á tímum Covid-faraldursins. Mannveran er félagsvera og vill almennt tilheyra hópi - og það er talið mjög mikilvægt í vinnuumhverfi sviðsins og borgarinnar. Vilji er til að skapa vinnuumhverfi sem ýtir undir félagslegt samneyti, sálrænt öryggi og skapandi menningu. Með þessu verður hver starfsmaður og starfsmannahópurinn sem heild enn betri og nær enn betri árangri, því hver einstaklingur gerir fátt einn.

Sérstök áhersla var á heilsutengda fræðslu, til dæmis um svefn og langvarandi streitu. Fyrir liggur að svefn er ein af grunnstoðum heilsu, en svefnleysi og langvarandi streita getur hins vegar haft skaðleg áhrif á líðan og daglega virkni fólks og því mikilvægt að hlúa að starfsfólki til að koma í veg fyrir þau neikvæðu og skaðlegu áhrif. Sérlega mikilvægt er fyrir stóran og skapandi vinnustað, þar sem þróun og nýsköpun eru meginþættirnir, að starfsfólk mæti úthvílt og afslappað til vinnu, þannig líður starfsfólki best og árangur þess verður meiri og betri.

Mannauðsteymið tók virkan þátt í að móta heilsustefnu borgarinnar sem leggur áherslu á að efla líkamlega, andlega og félagslega heilsu með mörgum þáttum. Þátttakan var í gegnum miðlægan starfshóp sem vann einnig að drögum að viðverustefnu. Reykjavíkurborg vill draga úr veikindafjarvistum með markvissum, samræmdum og sanngjörnum aðferðum. Borgin vill nota styðjandi viðbrögð og verklag við fjarvistir starfsfólks frá vinnu, um lengri eða skemmri tíma, vegna veikinda, slysa eða áfalla. Þannig vill borgin sýna í verki að hún sé vinnustaður sem hlúi að og styðji við starfsfólk í þessari stöðu, með heilsu og velferð starfsfólks að leiðarljósi.

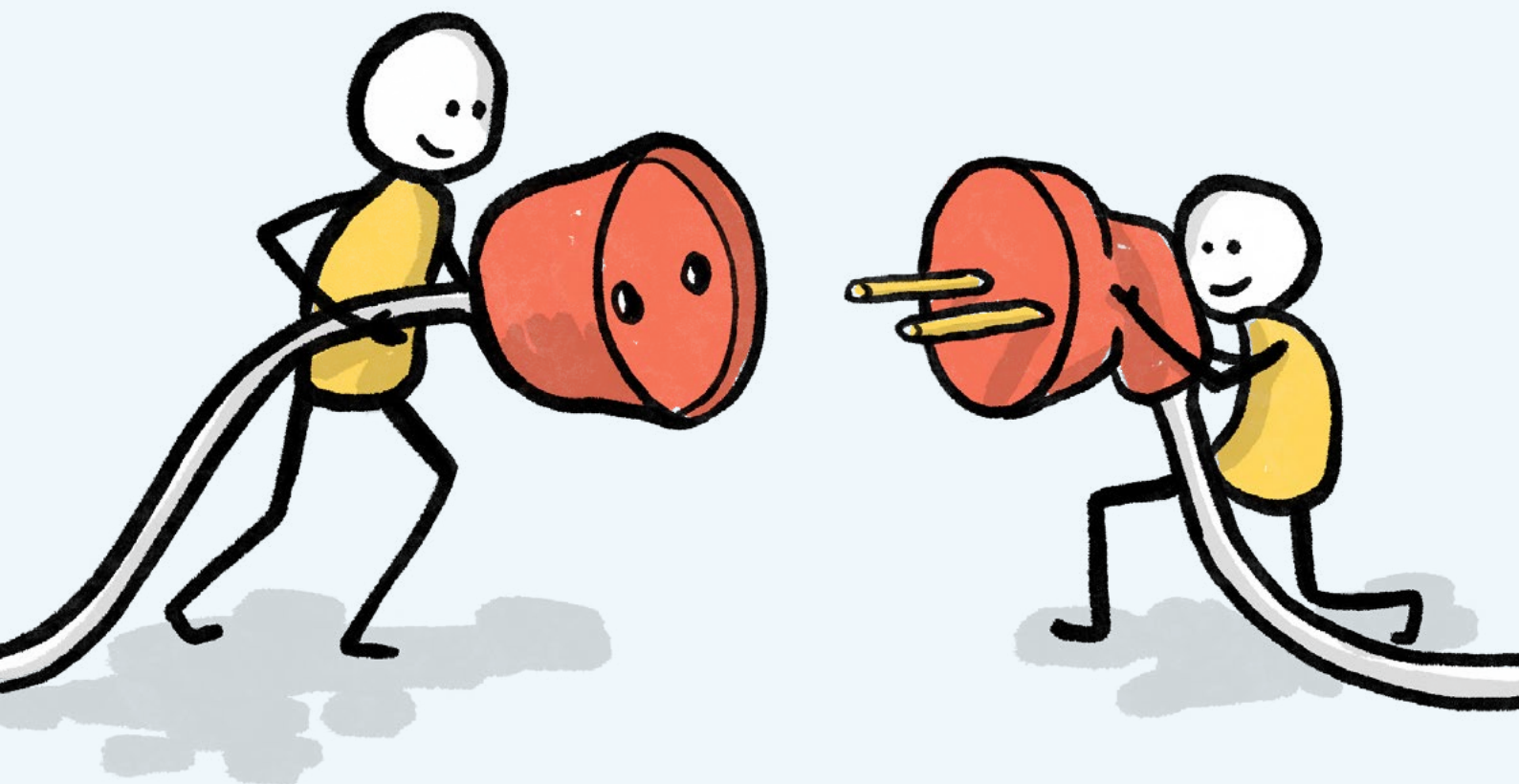
Með forvörnum og fræðslu var reynt að koma í veg fyrir slys og tryggja heilsusamlegt vinnuumhverfi fyrir starfsfólkið. Lagður var grunnurinn að áformum og framtíðasýn í EKKO málum, rétt viðbrögð og þekking á EKKO er undirstaða að sálfélagslegu öryggi starfsfólks. Á árinu 2022 var fyrirtækið Auðnast með fræðslu fyrir starfsfólkið og EKKO nefnd innan sviðsins þróaði fræðslu um fyrstu aðstoð þegar grunur vaknar um einelti, áreitni, kynbundna áreitni, kynferðislegt áreiti eða ofbeldi á vinnustaðnum. Vinna á þessum grunni og þessi öflug fræðsla á að efla starfsfólkið í daglegum rekstri og ferlum, því öruggt og heilsusamlegt vinnuumhverfi styður við og heldur uppi góðri starfsánægju og helgun starfsfólks við störf þess og vinnustaðinn.

Til að stuðla að bættri heilsu starfsfólks sviðsins er meðal annars boðið upp á samgöngusamninga og heilsuræktarstyrki. Starfsfólki býðst að gera samgöngusamning um að nýta vistvænar samgöngur á leið í og úr vinnu, svo sem að ganga, hjóla, hjóla á rafhjólum eða raf-hlaupahjólum, eða ferðast með Strætó. Á árinu 2022 var stór hluti starfsfólks með slíkan samning. Starfsfólk sem hefur starfað hjá borginni í sex mánuði eða lengur getur sótt um heilsuræktarstyrk, sem veittur er til heilsuræktar hjá líkamsræktarstöðvum, íþróttafélögum og öðrum aðilum sem bjóða upp á reglubundna heilsurækt. Um 50% starfsfólks fékk heilsuræktarstyrk. Starfsfólk getur líka sótt um menningarkort og sundkort, sem meirihluti þess nýtir sér.

Mörg umbreytingarverkefni hafa verið unnin á sviðinu á árinu 2022. Engin undantekning er þar varðandi heilsueflingu og græn skref. Haldið verður áfram að auðvelda starfsfólki sviðsins ferðir á fundi og vinnutengda viðburði utan reglulega vinnustaðarins, með því að bjóða upp á Hopp-rafhlauphjól. Hopp er hentugur og umhverfisvænn ferðamáti sem styður stefnu borgarinnar um Græna planið. Að sjálfsögðu er starfsfólkinu boðið upp á hjálma til að tryggja sem best öryggi þess í ferðunum.



Almannatengsl



Á árinu 2022 var lögð áhersla á að kynna stafræn verkefni Reykjavíkurborgar út á við. Notaðar voru ýmsar aðferðir til að ná markmiðum sviðsins og var starfsfólk öflugt í að skrifa greinar, mæta í viðtöl, halda kynningar og taka þátt í málþingum og öðrum áþekktum viðburðum. Tilgangurinn með skipulagningu og þátttöku Reykjavíkurborgar í ráðstefnum, málþingum og sýningum er að koma til móts við óskir opinberra aðila á vettvangi ríkis og sveitarfélaga, um að miðla verkefnum og þekkingu sín á milli. Einnig að ná til og upplýsa almenning og fyrirtæki í borginni um þær breytingar sem framundan eru og sem munu hafa bein áhrif á líf almennings og starfsemi fyrirtækja. Og ekki síst til að varpa ljósi á þá nýsköpun sem þegar á sér stað á vettvangi hins opinbera, hvort sem hún varðar nýjar aðferðir eða þjónustuumbreytingu, með það að leiðarljósi að auka skilning á mikilvægi nýsköpunar innan hins opinbera kerfis og virði hennar fyrir samfélagið. Einnig tók starfsfólk þjónustu- og nýsköpunarsviðs við heimsóknnum á sviðið þar sem gestir óskuðu eftir að fræðast um stafræna vegferð Reykjavíkurborgar.

Í upphafi árs var foreldrum og forsjáraðilum boðið upp á rafræna innritun barna í grunnskóla. Nýja fyrirkomulagið var kynnt með myndasögubæklingnum „Tilbúin...viðbúin...grunnskóli!“ sem var sendur til allra barna sem hefja áttu nám í 1. bekk um haustið. Í myndasögunni var fylgst með fyrsta skóladeginum hennar Fjólu og þar komu fram ýmsar hagnýtar upplýsingar fyrir foreldra og forsjáraðila. Börn voru einnig í aðalhlutverki á Barnamenningarhátíð en þá tóku grunnskólabörn í Reykjavík þátt í vinnustofu ásamt borgarstjóra í tengslum við umbreytingarverkefni um endurbætta skólaþjónustu. Afrakstur vinnustofunnar var svo notaður í upplifunarsýningu sem var sett upp í Hörpu á HönnunarMars. Sýningin hét Betri borg fyrir börn, en samhliða opnun sýningarinnar fór fram málþing á vegum þjónustu- og nýsköpunarsviðs í Hörpu. Á málþinginu voru fluttir stuttir fyrirlestrar um nokkur af þeim verkefnum sem sviðið vinnur að. Í lok málþingsins var boðið upp á pallborðsumræður með borgarstjóra.

Sýningin og málþingið voru vel kynnt og fór starfsfólk sviðsins meðal annars í viðtöl í útvarpi og hlaðvörpum til að fjalla um sýninguna. Einnig voru samfélagsmiðlar vel nýttir og boðskort voru send á allar helstu opinberar stofnanir ásamt fjölda fyrirtækja og einstaklinga. Áætla má að verkefnið og sýningin hafi því snert yfir 50.000 einstaklinga með einum eða öðrum hætti.

Eftir HönnunarMars var hluti sýningarinnar settur upp í þjónustuveri Reykjavíkurborgar í Borgartúni þar sem gestir þjónustuvers gátu fræðst um verkefnið og þá hönnunarhugsun sem er viðhöfð í umbreytingarverkefnum á sviðinu. Í þjónustuverinu fengu bæði innlendir og erlendir hópar leiðsögn um sýninguna.

Fjölmargar vinnustofur voru haldnar af starfsfólki sviðsins og má þar helst nefna vinnustofu á Grand Hótelu þar sem rúmlega 100 sérfræðingar frá miðstöðvum borgarinnar komu saman til að leysa áskoranir tengdar lágbröskuldaþjónustu innan skólaþjónustunnar. Lágbröskuldaþjónusta er frí þjónusta fagmenntaðs starfsfólks, sem auðvelt aðgengi er að.

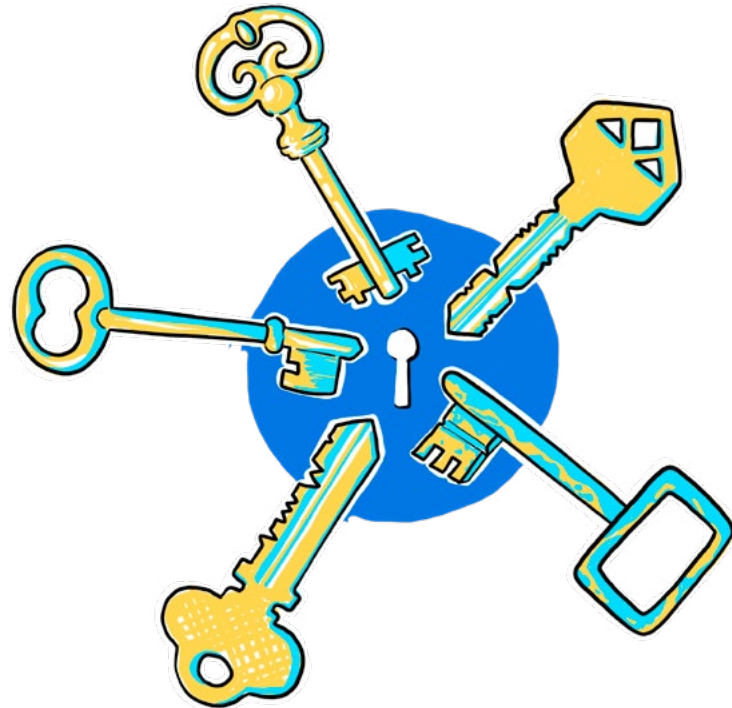
Með haustinu var rík áhersla lögð á kynningar fyrir haghópa sem tengdust ákveðnum verkefnum. Fyrirlestrar um umbreytingar á skólaverkefnum voru haldnir í öllum borgarhlutum og voru þeir afar vel sóttir.

Einnig var haldinn stór kynningarfundur með hagaðilum þegar rafrænar byggingarleyfisumsóknir voru teknar í notkun hjá Reykjavíkurborg.

Hátíðir og viðburðir

Nýsköpun hjá Reykjavíkurborg

17. maí 2022 var haldinn opinn fundur í Tjarnarsal Ráðhússins um nýsköpunarmenningu hjá Reykjavíkurborg. Fundurinn var hluti af Nýsköpunarvikunni, 16.–20. maí 2022. Reykjavíkurborg var bæði þátttakandi og bakhjarl Nýsköpunarvikunnar, en með þátttöku sinni vildi borgin efla nýsköpunarmenningu í starfsemi sinni, bæði innan og utan stjórnsýslunnar. Í opunarerindi fundarins fjallaði Þröstur Sigurðsson, skrifstofustjóri Stafrænnar Reykjavíkur, um nýsköpun í stafrænni vegferð borgarinnar, sérstaklega um ýmsar hliðar vinnustaðamenningar og hvernig hún getur stutt við stafræna vegferð. Í kjölfarið var haldin kúltúrhakk-vinnustofa fyrir starfsfólk víða úr borgarkerfinu, í þeim tilgangi að skoða vinnustaðamenningu borgarinnar og hvaða leiðir megi fara til að efla nýsköpun í þjónustu og rekstri borgarinnar.



DPS viðburður fyrir atvinnulífið

17. ágúst 2022 hélt þjónustu- og nýsköpunarsvið opinn kynningarfund um þau gagnvirku innkaupakerfi sem sviðið notar fyrir kaup á ýmiss konar þjónustu sérfræðinga. Gagnvirku innkaupakerfin ganga í daglegu tali undir nafninu DPS samningar, en DPS stendur fyrir Dynamic Purchasing System. Opni kynningarfundurinn var haldinn á Höfðatorgi og var sérstaklega ætlaður áhugasömum aðilum úr atvinnulífinu, bæði núverandi þátttakendum í gagnvirku innkaupakerfunum og aðilum sem gætu haft áhuga á þátttöku. Fundurinn var auglýstur með tölvupóstum og á samfélagsmiðlum á borð við LinkedIn. Fundurinn var vel sóttur og að lokinni kynningu fulltrúa þjónustu- og nýsköpunarsviðs og innkaupaskrifstofu Reykjavíkurborgar voru góðar umræður.



Barnamenningarhátíð

Barnamenningarhátíð í Reykjavík fór fram 5. – 10. apríl 2022. Vettvangur hátíðarinnar er borgin öll og fóru fjölbreyttir viðburðir fram í leikskólum, grunnskólum, frístundamiðstöðvum, menningarstofnunum, listaskólum og víðar í borgarlandinu. Leiðarljós hátíðarinnar er menning barna, með börnum og fyrir börn.

Sem hluti af rannsóknarvinnu í uppgötvunarfasa verkefnisins „Betri borg fyrir börn: Skólaþjónusta“ – voru haldnar perlurvinnustofur með börnum í 4. og 5. bekk í tveimur grunnskólum Reykjavíkur. Vinnustofurnar fóru fram miðvikudaginn 30. mars í Rimaskóla og fimmtudaginn 28. apríl í Melaskóla, í heildina tóku um 160 nemendur þátt í vinnustofunum.

Fyrsta vinnustofan hófst á því að Dagur B. Eggertsson borgarstjóri hélt erindi fyrir börnin og skólustarfsfólk þar sem verkefnið Betri borg fyrir börn: Skólaþjónusta – og tilefni vinnustofunnar var útskýrt. Þá ræsti hann vinnustofuna sem fór þannig fram að hvert barn fékk blað með 7 spurningum um líðan og hagi þess, sem barnið svaraði; játandi, neitandi eða með tölustaf. Í kjölfarið þræddi barnið perlur í ólíkum litum og lögum á band sem endurspegladi svörum þess við spurningunum, en böndin voru ópersónugreinanleg.

Þegar hvert barn hafði lokið við að þræða perlurnar á sitt band var böndunum safnað saman og búið til listaverk. Perlu-listaverkinu var komið fyrir í sýningarrými á Borgarbókasafninu Árbæ og var þar til sýnis á Barnamenningarhátíð og út aprílmánuð. Á tímabilinu heimsóttu 3.082 gestir sýningarrýmið. Í byrjun maí var verið flutt í Norðurbryggju Hörpu og varð hluti af stærri upplifunarsýningu verkefnisins á HönnunarMars. Eftir HönnunarMars var hluti sýningarinnar settur upp í þjónustuveri Reykjavíkurborgar í Borgartúni.

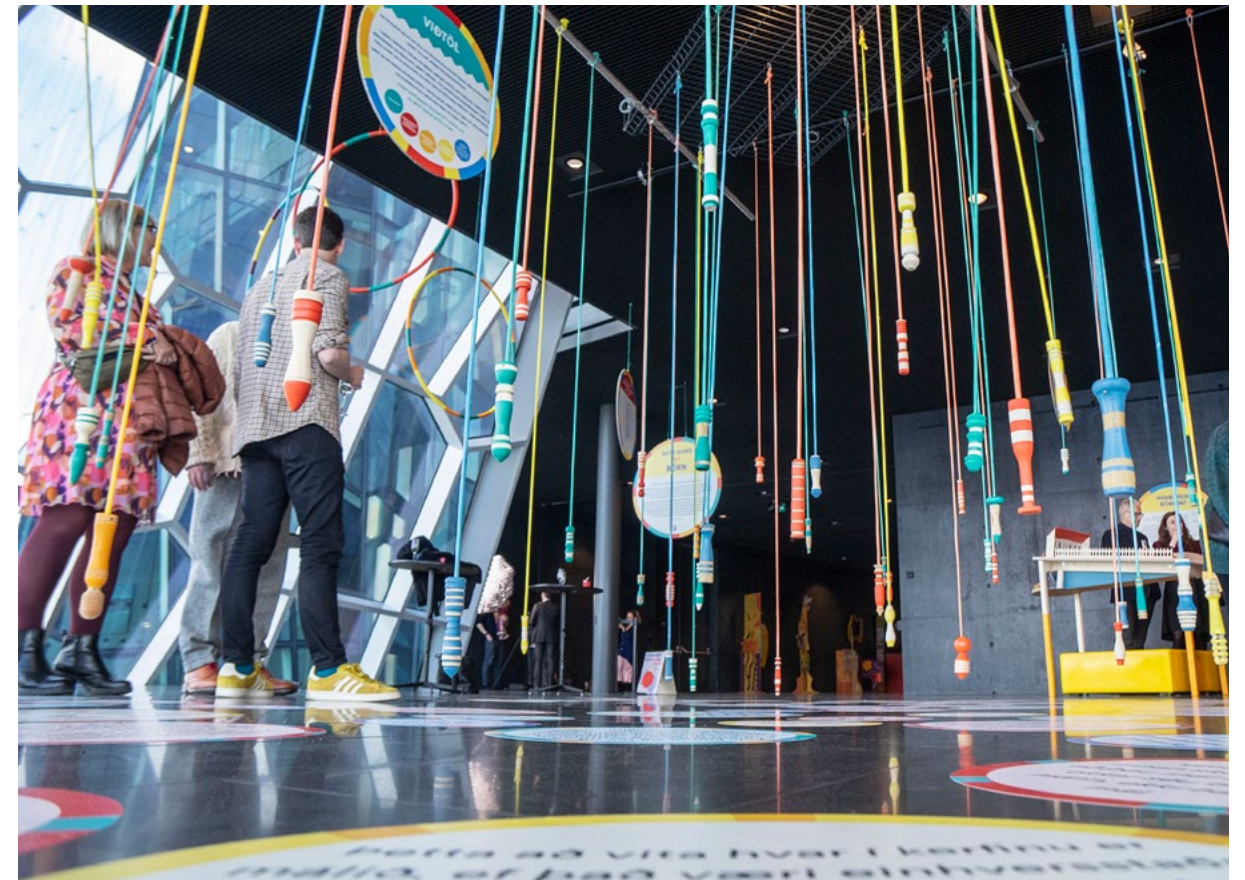
HönnunarMars

HönnunarMars fór fram 4. – 8. maí 2022. HönnunarMars er stærsta hönnunarhátíð á Íslandi þar sem framsækin hönnun og nýjungar leiða saman sýnendur og gesti, bæði innlenda sem og af hinum alþjóðlega vettvangi. Þátttaka Reykjavíkurborgar í HönnunarMars var þríþætt: Vinnustofa þjónustuhönnuðarins, upplifunarrými á þjónustuferlum og loks málstofa, þar sem umræða fór fram um mikilvægi þjónustuhönnunar innan hins opinbera. Notaðar voru ólíkar framsetningarleiðir til að varpa ljósi á viðfangsefnið frá fjölbreyttum sjónarhornum.

Vinnustofa þjónustuhönnuðarins

Hönnunarhugsun, sú aðferð sem Reykjavíkurborg beitir markvisst í þróun opinberrar þjónustu, og ferlið við umbreytingu skólaþjónustu, var kynnt á Norðurbryggju í Hörpu, með sýnishornum af vinnustofum sem unnar voru fyrir verkefnið. Hægt var að ganga inn í fimm vikna uppgötvunarfasa verkefnisins Betri borg fyrir börn: Skólaþjónusta, þar sem sjá mátti hvernig núverandi áskoranir voru rammaðar inn, hvernig skilningur óx á því ferli sem umbreyta átti ásamt því að hægt var að rýna í notendaviðtöl og önnur rannsóknargögn. Þá var settur fram þriggja vikna skilgreiningarfasa þar sem sjá mátti hvernig gögn og upplýsingar úr uppgötvunarfasa höfðu verið greind og þörfum notenda forgangsraðað.

Hægt var að skoða hvaða tölum og tækjum var beitt og með hvaða hætti, svo sem persónugallerí (e. personas) og upplifunarkort (e. journey maps), en einnig æfingar eins og samkenndaræfingar (e. empathy map), og ýmislegt fleira. Einnig var hægt að rýna í notendarannsóknir sem framkvæmdar höfðu verið með ýmsum hætti, svo sem í viðtalsformi eða með því að fylgjast með notendum í sínu nærhverfi. Loks var hægt að berja augum sársaukapunkta eða núning sem notendur þjónustunnar upplifa og gefa vísbendingar um hvernig er best að nálgast lausnina.



Upplifunarrými

Sýning á umbreytingarferlinu var sett upp á Norðurbryggju í Hörpu í formi listræns upplifunarrýmis þar sem notaðar voru ólíkar framsetningarleiðir til að varpa annars konar og mismunandi ljósi á viðfangsefnið. Hægt var að skyggjast á bak við tjöldin í ferli skólaþjónustu Reykjavíkurborgar og skoða, snerta á og hreyfa við ferlum hennar með skapandi og skemmtilegum hætti. Stærsta verk upplifunarrýmisins var kúlubraut sem táknaði kerfi skólaþjónustu eins og það er í dag og hver kúla táknaði barn á grunnskólaaldri. Kúlunni var sleppt inn á brautina þar sem hún rann niður ferilinn. Þegar barn byrjar í grunnskóla mæta því bæði litlar og miklar hindranir. Sum börn komast auðveldlega af stað, en önnur börn þurfa aðstoð. Börnin sem lenda í ójafna hlutanum á kúlubrautinni eru þau börn sem þurfa aukna aðstoð og aðkomu skólaþjónustunnar.

Annað verk sýningarinnar voru risastórir kubbar sem hægt var að setja saman á mismunandi hátt. Kubbarirnir voru 14 talsins og táknaði hver kubbur áherslur og aðgerðir sem þarf að hafa í huga þegar unnið er að umbreytingu ferlis skólaþjónustu. Gestir voru hvattir til að velja og raða saman kubbum en einungis mátti velja sjö kubba og táknaði táknaði þessi hluti verksins þá áskorun sem felst í þeirri forgangsröðun sem mikilvæg er þegar þróa skal nýja lausn, og ekki hægt að vinna allar aðgerðir í einu.

Í þriðja verki sýningarinnar voru sippubönd í mismunandi litum hengd upp og látin mynda frumskóg banda sem auðvelt var að flækja sig í. Sippubandaskógurinn táknaði notendaviðtöl sem er mikilvægt skref í öllum umbreytingarverkefnum. Í verkefninu „Betri borg fyrir börn: Skólaþjónusta“ voru meðal annars tekin viðtöl við foreldra, kennara, sérkennara og ráðgjafa. Viðtölin voru greind í ákveðin þemu sem táknuð voru með litum, bæði hluti sem oft voru nefndir og hvernig upplifun fólks var af hinum ýmsu þáttum þjónustunnar. Hvert sippuband á sýningunni táknaði eitt viðtal og á gólfinu fyrir neðan sippuböndin mátti sjá ýmiss konar tilvitnanir úr viðtölunum.

Málþing

Í Kaldalóni í Hörpu var haldið málþing þar sem þjónustuhönnun í starfsemi Reykjavíkurborgar var til umfjöllunar sem og hönnunarhugsun, sú aðferðafræði sem Reykjavíkurborg beitir nú markvisst við þjónustuumbreytingu. Málþingið skiptist annars vegar í erindi sem snertu meðal annars á leikjavæðingu, valhönnun, hannaðri hönnun og hvernig hægt er að bregðast við örum samfélagsbreytingum í opinberri stjórnsýslu. Hins vegar í pallborðsumræður, þar sem rýnt var í mikilvægi þjónustuhönnunar í umbreytingu þjónustu á vegum hins opinbera, um heim allan.

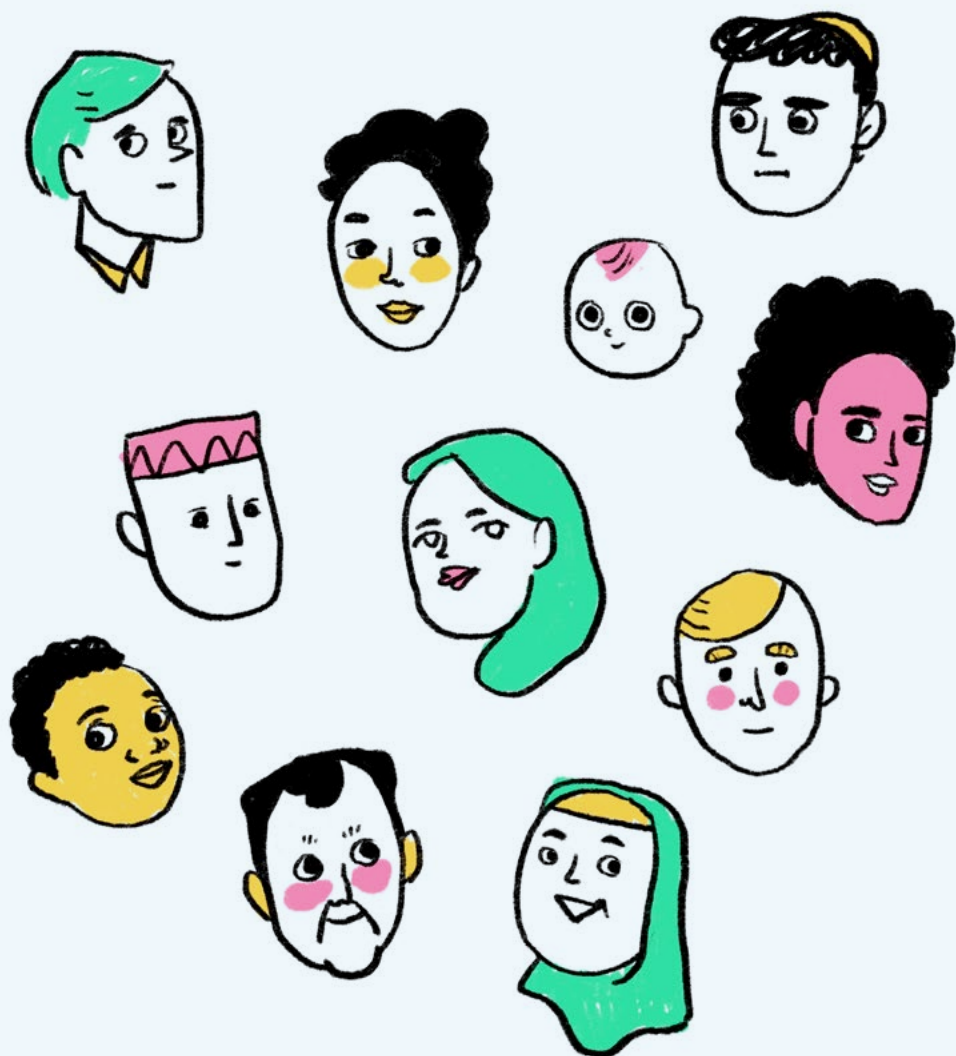
Erindi:

1. **Að spyrja og prófa.** Árni Jónsson, forstöðumaður Laugardalslaugar, og Guðrún Lilja Gunnlaugsdóttir, deildarstjóri miðlunar og nýsköpunar á Borgarbókasafninu, sögðu örsögu um hvernig hægt er að bregðast við örum samfélagsbreytingum í opinberri þjónustu og umhverfi hennar.
2. **„Mér finnst svo gott þegar þú spyrð mig hvernig mér líður í vinnunni.“** Halla María Ólafsdóttir, verkefnastjóri, og Eva Jakobsdóttir, þjónustuhönnuður, unnu saman í teymi að umbreytingu á þjónustu skóla- og frístundasviðs. Traustið og skilningurinn í samstarfinu varð til að brjóta niður vegg milli sviða og stuðla að nýrri sýn á þjónustu og vinnulag. Halla og Eva ræddu um starfræna umbreytingu á þjónustu, hið svokallaða kúltúrþakk.
3. **Spjallað í pottinum.** Búi Bjartmar Aðalsteinsson, þjónustuhönnuður, skautaði yfir aðferðir í viðtölum og greiningarvinnu tengdri Ylströndinni, ásamt því að taka snúning á nokkrum af afurðum vinnunnar. Auk þess var spáð og spekúlerað í mikilvægi samtals við notendur og þjónustuþega.
4. **„Næsasta bókasafn í lífinu!“** Þegar Borgarbókasafnið í Úlfarsárdal opnaði í desember 2021, á ungur bóksafngestur að hafa sagt þessi fleygu orð við félagana. En hvernig verður bókasafn næs? Unnar Geir Unnarsson, deildarstjóri Borgarbókasafnsins í Úlfarsárdal, sagði frá vinnunni sem bjó að baki og hvernig starfsfólk Borgarbókasafnsins nýtti sér meðal annars aðferðir þjónustuhönnunar í ferlinu.
5. **„Hönnuð hönnun (og Hanna nú!)“.** Hvort er hönnunarkerfi meira stjórnarskrá, samskiptastaðall eða tvíhliða varnarsamningur milli forritunar- og hönnunarteyma? Már Örylgsson, viðmótssérfræðingur, ræddi hvernig kerfisbundin hönnun flýttir framkvæmd, lækkar kostnað og eykur gæði og aðgengileika rafrænnar þjónustu hjá Reykjavíkurborg.
6. **Ráðgjafinn.** Ráðgjafinn er ný lausn fyrir íbúa og starfsfólk í velferðarþjónustu borgarinnar. Styrmir Erlingsson, framkvæmdastjóri rafrænnar þjónustumiðstöðvar Reykjavíkurborgar, fjallaði um þróun lausnarinnar, tækifærin sem felast í henni og hvaða hlutverki lausnin gegnir í stafrænni vegferð velferðarsviðs.
7. **Ný sýn á hverfi Reykjavíkur.** Ævar Harðarson, frá umhverfis- og skipulagssviði Reykjavíkurborgar, beindi kastljósinu að Hverfasjónni, stafrænni upplýsingagátt þar sem nálgast má skipulagsskilmála og önnur skipulagsgögn í hverfum sem hafa fengið hverfisskipulag. Tilgangurinn með hverfasjá er að bæta aðgengi að upplýsingum og stytta málsmeðferð skipulagsmála í Reykjavík.
8. **Ferðalag Ísaks frá málproskavanda til úrlausnar.** Hvernig getur listrænn leikjahönnuður og doktor í félagsálfræði hjálpað Ísaki að fá þjónustu við hæfi? Embla Vigfúsdóttir og Gró Einarsdóttir ræddu um hvernig hægt er að beita leikjavæðingu og valhönnun í stafrænni umbreytingu á skólaþjónustu fyrir börn sem þurfa á stuðningi að halda til að bæta líðan sína og finna farveg fyrir styrkleika sína.

Að erindum loknum sátu í pallborði Dagur B. Eggertsson, borgarstjóri, Paul Bennett, listrænn stjórnandi IDEO og Ragnheiður H. Magnúsdóttir, framkvæmdastjóri Maggar. Stjórnandi umræðu var Fjóra María Ágústsdóttir, breytingastjóri stafrænnar þjónustu hjá Sambandi íslenskra sveitarfélaga.



Alþjóðaverkefni



Cities Coalition for Digital Rights - CC4DR

Um mitt ár 2021 samþykkti borgarráð að Reykjavíkurborg gerðist aðili að bandalagi borga í samtökunum Cities Coalition for Digital Rights. Jafnframt var samþykkt að borgarstjóri yrði fulltrúi borgarinnar í bandalaginu og sviðsstjóri þjónustu- og nýsköpunarsviðs staðgengill hans.

Cities Coalition for Digital Rights var stofnað í nóvember 2018 af borgunum Amsterdam, Barcelona og New York en nú eru 59 borgir um allan heim skráðar sem fullgildir aðilar. Bandalagið tengir saman borgir sem hafa skuldbundið sig til að nýta tæknina til að bæta líf fólks og styðja samfélög í borgum með því að veita áreiðanlega og örugga stafræna þjónustu og byggja upp trausta upplýsingatækniinnviði.

Sameiginlegar áskoranir og tækifæri á vettvangi þeirra borga sem hafa bundist þessum samstarfsböndum má draga saman í eftirfarandi fimm meginþætti:

- Jafnt og alhliða aðgengi að veraldarvefnum og stafrænt læsi.
- Persónuvernd, gagnavernd og gagnaöryggi.
- Gagnsæi, áreiðanleiki og jafnræði gagna, efnis og algríma.
- Þátttökulýðræði, fjölbreytileiki og heildræn nálgun.
- Opnir og siðferðislega viðurkenndir stafrænir þjónustustaðlar.

Samtökin sækja innblástur sinn til The Internet Rights and Principles Dynamic Coalition, sem er hluti af the UN Internet Governance Forum en í viðleitni sinni hafa borgirnar innan Cities Coalition for Digital Rights einnig notið liðsinnis the United Nations Human Settlements Programme (UN-Habitat), United Cities and Local Governments (UCLG) og Eurocities, en borgirnar innan síðastnefndu samtakanna eru samtilltar í því markmiði að efla stafræn réttindi borgara sinna.

Reykjavíkurborg hefur frá upphafi aðildar sótt rafræna fundi þar sem áskoranir og lausnir eru ræddar. Borgin hefur flutt erindi um áskoranir í sinni starfsemi sem snúa að gervigreind og gagnamálum. Einnig hafa þeir fimm meginþættir sem samtökin varpa kastljósinu sérstaklega að fengið aukna athygli í ákvarðanatöku í framkvæmd verkefna í stafrænni vegferð Reykjavíkurborgar.

Bloomberg Philanthropies

Stuðningur Bloomberg Philanthropies við Reykjavíkurborg heldur áfram, en borgin er ein af sex borgum sem valdar voru til að taka þátt í þriggja ára nýsköpunarverkefni sem ætlað er að hraða stafrænni umbreytingu borganna. Hinar fimm borgirnar sem taka þátt í verkefninu eru San Francisco og Washington D.C. í Bandaríkunum, Bogotá og Mexíkóborg í Suður-Ameríku og Amsterdam í Evrópu. Með styrknum stofnar hver borg svokallað „innovation team“ eða I-teymi, sem mun hagnýta gögn og stafræna tækni til að bæta opinbera þjónustu og finna skapandi leiðir til að skapa verðmæti fyrir samfélagið. Stafræna umbreytingarverkefnið hófst á árinu 2021 og var árið 2022 því annað starfsár verkefnisins.

Fyrsta verkefni íslenska I-teymisins var verkefnið Betri borg fyrir börn: Skólaþjónusta. Markmið verkefnisins var að færa skólaþjónustu enn frekar inn í skólaumhverfið, veita viðeigandi stuðning sem fyrst og þetta samstarf skóla- og frístundasviðs og velferðarsviðs – bæði á vettvangi og inni á sviðum borgarinnar. Verkefnið var umfangsmikið. Það snýst fyrst og fremst um einföldun á aðgengi að þjónustu, með því að setja notandann í fyrsta sæti og miðar að því að bæta þjónustu við börn, ungmenni og fjölskyldur þeirra. Í því fólst meðal annars rafvæðing á umsóknarferlum fyrir skólaþjónustu og gagnger endurskoðun verklags út frá notendamiðaðri hönnun. Eigandi verkefnisins er verkefnastjóri borgarinnar um farsæld barna og verkefnið var unnið í þverfaglegu samstarfi starfsfólks; velferðarsviðs, skóla- og frístundasviðs, þjónustu- og nýsköpunarsviðs og I-teymisins.

Cities today Institute

Þjónustu- og nýsköpunarsvið er áframhaldandi aðili að Cities Today Institute (CTI), sem veitir fræðslu og ráðgjöf við hönnun og innleiðingu stefna, áætlana og verkefna og heldur reglulega leiðtoga fundi þar sem fram fer fræðsla og þjálfun fyrir starfsfólk borga í stafrænni umbreytingu og snjallborgarmálum.

Stafræn vegferð Reykjavíkurborgar



Reykjavíkurborg hefur markvisst stigið fyrstu skref á stafrænni vegferð sinni. Einn stafrænn leiðtogi er á hverju sviði og árið 2022 var fyrsta heila starfsár stafrænna leiðtoga hjá borginni. Gengið hefur vonum framur að innleiða hlutverkin í borginni og víða er treyst á stafrænu leiðtogana sem öflugra tengiliði og ráðgjafa. Þarfir og aðstæður eru mismunandi eftir sviðum en alls staðar hefur verið lagður grunnur að breyttri nálgun í undirbúningi verkefna, mótun þeirra, yfirsýn og forgangsroðun hvers sviðs.

Á árinu voru mannbreytingar í hópi stafrænu leiðtoga og er mikil lukka hversu vel hefur tekist að fá öflugt fólk inn í teymið. Einstök svið hafa einnig gert ýmsar breytingar á skipulagi og hlutverkum til að styðja við umfangsmikil og fjölbreytt verkefni.

Sem teymi hefur áhersla stafrænna leiðtoga verið að skoða og prófa sig áfram með leiðir til að styðja við breyttar aðferðir, ákvarðanatöku og kúltúrhakk. Liður í því er að prófa nýjar leiðir í vinnustofum, greiningum, framsetningu og yfirsýn yfir stafrænu vegferðina.

Starfið á árinu leiddi skýrt í ljós að stjórnendur eru lykilaðilar í umbreytingarverkefnum og að stjórnendur þurfa að hafa skýra framtíðarsýn fyrir sitt svið. Stafrænu leiðtogarnir vinna í nánu samstarfi við stjórnendur og aðra þjónustueigendur og sérfræðinga við að finna og greina tækifæri í stafrænni umbreytingu ásamt því að veita ráðgjöf við að kortleggja og greina áskoranir, kynna aðferðir stafrænnar þróunar og innleiða vörudrífna hugsun. Auknar kröfur, breytingar og framþróun í tæknilausnum eru sífelldar og því er mikilvægt að viðhalda og ítra allar þær breytingar sem eru þróaðar og innleiddar.

Skýr ávinningur sem sést eftir árið er aukinn fjöldi verkefna, þróaður með hagsmuni fleiri sviða eða allrar borgarinnar að leiðarljósi. Í því sambandi hefur þurft margt til, svo sem að tengja fólk og búa til leiðir til að koma á samtali eða samvinnu. Og ekki síst að nýta samlegðaráhrifin í þjónustuveitingu og þær lausnir, kerfi eða ferli sem til eru, til að leysa áskoranir.

Stafræn umbreyting snýr ekki nema að litlum hluta að tækninni sjálfri. Stafræn umbreyting hefur mest að gera með fólk og menningu. Nauðsynlegt er að tryggja að þekkingin á aðferðafræðinni fái að þroskast hjá starfsfólkinu sem sér um þjónustuna og mikilvægt að hafa í huga að umbreyting snýr líka að sköpun starfsumhverfis sem getur brugðist við sífellt meiri kröfum og breytingum. Seinni hluta ársins lögðu stafrænir leiðtogar áherslu á að útbúa kennslu- og kynningarefni og miðla því með fjölbreyttum hætti til viðtakenda. Stafrænir leiðtogar styðja einnig við menningarbreytingar með virku samtali, stuðla að nýjum ferlum, veita ráðgjöf og fræðslu og valdefla starfsfólk.

Mikil eftirspurn er eftir stuðningi við að forgreina og móta einstök verkefni ásamt því að leiða sjálfa vinnuna við umbreytinguna. Til að auka slagkraft stafrænnar umbreytingar sér stafrænn leiðtogi hvers sviðs um að þjálfa og valdefla starfsfólk sviðsins til að verða sjálfstæðara í greiningu, mótum og þróun umbreytingarverkefna og mörg góð dæmi finnast nú þvert á svið borgarinnar um hvernig starfsfólk tileinkar sér nýjar leiðir, gerir tilraunir og prófar sig áfram með ýmist stórar eða smáar áskoranir.

Öll svið borgarinnar hafa stigið skref til að breyta skipulagi sínu og fjölga hlutverkum sem koma að stafrænum verkefnum. Skrefin eru misstór, allt frá litlum skipulagsbreytingum og upp í að koma á fót sérstöku umbótateymi í rafrænni þjónustumiðstöð. Samhliða því að innviðir hafa styrkst og fyrirmyndir í stafrænni umbreytingu orðið til hjá Reykjavíkurborg er hægt að þróast hraðar. Með auknum skilningi og áhuga stjórnenda og starfsfólks sviða borgarinnar á stafrænni umbreytingu aukast möguleikarnir á að ná enn meiri langtímaárangri.

Fjármála- og áhættustýringarsvið



Árið 2022 var fjölbreytt hjá stafrænum leiðtoga á fjármála- og áhættustýringarsviði. Árið byrjaði með spretti í grunnreiningu á styrkjámálum borgarinnar, forvinnu sem var nauðsynleg til að undirbúa betur styrkjámál borgarinnar. Samvinna með öllum sviðum var lyklatríði og afraksturinn var mun betri yfirsýn yfir flækjustig verkefnisins. Í kjölfarið var farið í samstarf við þjónustu- og nýsköpunarsvið við að greina nánar einstök ferli og ábyrgðarsvið hvers og eins.

Í febrúar hófst innleiðing á Microsoft 365 lausninni, sem gekk framar vonum. Lítið var um hnökra og vandamál og var það mikilli og góðri undirbúningsvinnu að þakka. Einnig skipti miklu máli sú fræðsla sem starfsfólki bauðst. Í desember var Teams símkerfið innleitt og gekk innleiðing þess líka vel. Eitt af stóru verkefnum á fjármála- og áhættustýringarsviði var innleiðing á atvikaskráningarkerfi fyrir borgina, en það er skrá um óvænt atvik, gerð í þeim tilgangi að finna skýringar á atvikunum og leita leiða til að tryggja að þau verði ekki endurtekin. Eftir greiningarvinnu var ákveðið að taka í notkun innanhússláun sem uppfyllti þær kröfur sem voru settar og fyrsti fasi innleiðingar var langt kominn í árslok. Verkefnið er liður í að borgin nái betur utan um og skrásetji atvik borgarinnar á skipulagðan og samræmdan hátt.

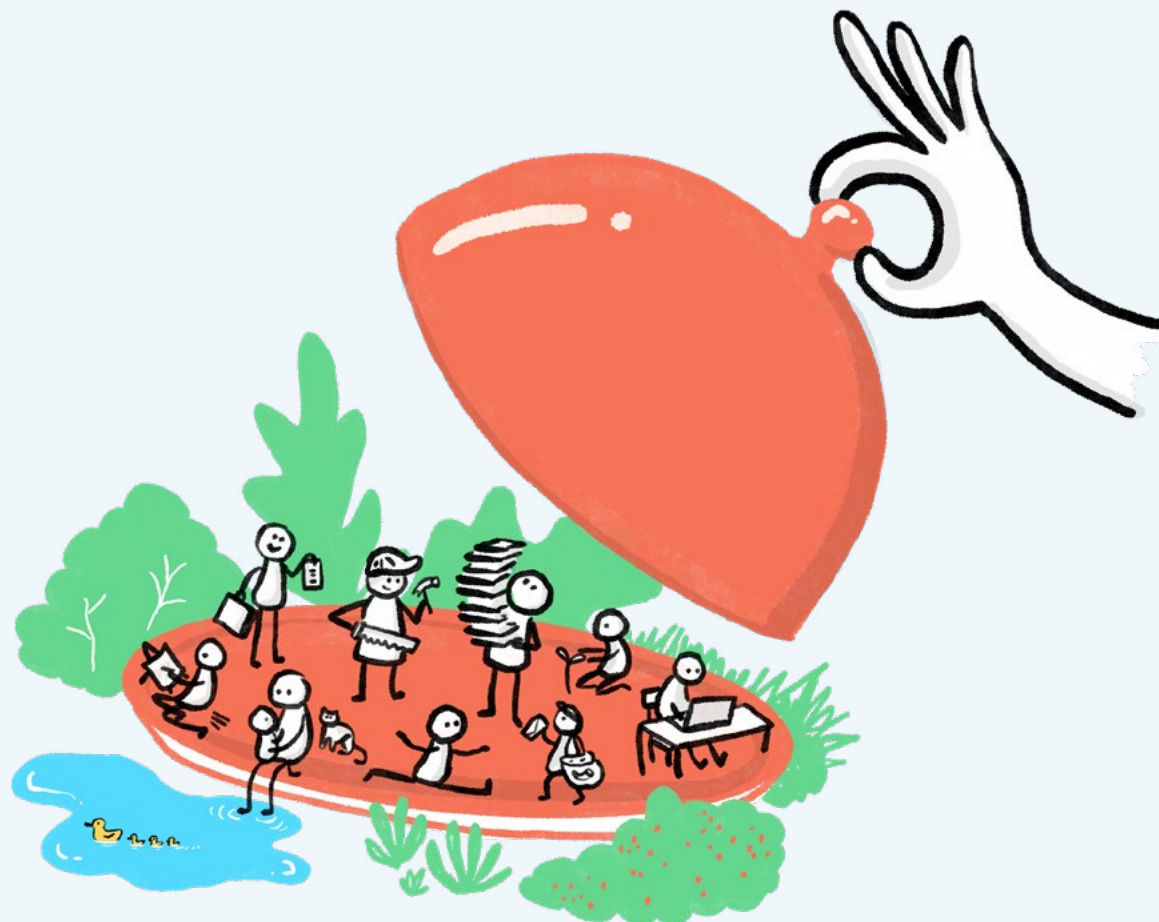
Á árinu var haldið áfram með undirbúning fyrir útboð á færsluhirðingu fyrir borgina. Lauk þeirri vinnu á árinu og fyrirhugað að auglýsa útboðið í byrjun árs 2023. Nýr samningur á meðal annars að auðvelda samþættingu á stafrænum lausnum þar sem skýrari farvegur er fyrir nýjar stafrænar lausnir, svo sem greiðsluvefi.

Farið var í ítrun á ferli verkefna hjá sviðinu, stafrænum sem og öðrum verkefnum, og unnið að betrubótum á mati verkefna, forgangsröðun og mikilvægi, þar sem öll verkefni verða borin saman við stefnur sviðsins og borgarinnar í heild sinni. Nýtt verklag var tekið í notkun um haustið og hefur reynst vel.

Tekin var ákvörðun um innleiðingu á verkbeiðnakerfi, þvert á sviðið, til að ná betur utan um öll verkefni sem berast sviðinu daglega. Jira verkbeiðnakerfið var valið og er innleiðing í fullum gangi. Samhliða innleiðingu á verkbeiðnakerfi var í lok ársins ákveðið að fara í átaksvinnu við að greina og teikna upp ferli á skrifstofum sviðsins. Ferlagreining er meðal annars mikilvæg til að ná fram betri mynd af tækifærum í stafrænni umbreytingu, draga saman og betrubæta þau ferli sem hafa svipaða virkni, ásamt því að skýr verkferli sem hafa beina tengingu inn í verkbeiðnakerfið tryggja betri gæði í störfum sviðsins.

Samstarfsverkefni þjónustu- og nýsköpunarsviðs, fjármála- og áhættustýringarsviðs og mannauðs- og starfsumhverfissviðs, í tengslum við grunnöggn (e. master data), hélt áfram á árinu. Um er að ræða umfangsmikið verkefni, að ná utan um helstu ferli og gögn sem tengjast stofnskráruþplýsingum (e. golden record) í kerfi borgarinnar. Greiningaráfanganum lauk á árinu og reiknað er með að fyrsti fasi verkefnisins hefjist á árinu 2023. Í þessu verkefni reynir á samstarf margra sviða og því mikilvægt að stafrænir leiðtogar taki höndum saman og aðstoði sín svið með sem bestum hætti.

Mannauðs- og starfsumhverfissvið



Mjög stór skref voru tekin á mannauðs- og starfsumhverfissviði varðandi miðlæg kerfi sem nýtast allri borginni. Starfsfólk sviðsins tók fullan þátt í stórum og umfangsmiklum greiningum, útböðsverkefnum, prófunum, fræðslu og innleiðingum þvert á borgina. Má þar nefna Ráðnýju ráðningarkerfi og Torgið fræðslukerfi, en samhliða því var unnin og samþykkt fræðslustefna borgarinnar. Einnig atvikaskráningu, sem er mjög umfangsmikið verkefni, en byrjað var á flokknum heilsa og öryggi.

Önnur stór greiningarverkefni voru unnin með fjármála- og áhættustýringarsviði sem varða annars vegar grunngögn og hins vegar skráningu í SAP mannauðskerfinu. Seinni hluta ársins var unnin forgreiningarvinna með eigendum síðara verkefnisins, við að kortleggja þörf um starfsmannagátt eða mínar síður starfsfólks og þau innri ferli sem áætlað er að geti farið þar inn.

Stjórnendur mannauðs- og starfsumhverfissviðs héldu vinnustofur með skrifstofum í Ráðhúsinu með það markmið að koma upp betri yfirsýn yfir verkefni og áskoranir og koma upp vettvangi fyrir ákvarðanatöku og forgangsriðun umbreytingarverkefna frá skrifstofum á mannauðs- og starfsumhverfissviði og miðlægri stjórnsýslu.

Menningar- og ferðamálasvið/ Íþróttar- og tómstundasvið



Umfjöllun um stafræna þróun á þessum tveimur sviðum er hér í einu lagi, þar sem fyrir liggur að 1. janúar 2023 munu sviðin sameinast í eitt svið – menningar- og íþróttasvið.

Árið 2022 voru stigin stór skref í stafrænni umbreytingu á þessum tveimur sviðum. Innleiðing á miðlægum stoðkerfum lagði grunn að frekari stafrænni þróun. Vinna við stafræna stefnu hófst á fyrri hluta ársins og var hún unnin með starfsfólki frá öllum starfsstöðum sviðanna. Rýnt var í starfseminna frá ólíkum sjónarhornum með notendamiðaða hönnun að leiðarljósi. Starfsemi sviðanna var greind út frá ferlum, tækni, rými, þjónustu og starfsfólki. Úrbótatækifæri voru greind og rýnt í ferli til að einfalda, sjálfvirknivæða og auka hagræði. Eins var horft til tæknilausna sem önnur fagsvið borgarinnar eru að vinna með og hvar hægt væri að nýta samlegð og samvinnu, sú stefna hefur verið leiðarljós í stafrænni vegferð sviðanna og í vinnu stafrænna leiðtoga. Fyrri hluta árs hófust nokkur ný verkefni, þar sem nýjum lausnum er beitt, en á seinni hluti árs voru í forgrunni verkefni sem höfðu að leiðarljósi að nýta kerfi sem borgin er með í rekstri til að einfalda og bæta ferli, hagræða og einfalda á sviðunum.

Innleiðing Microsoft 365 lausnarinnar tókst vel á báðum sviðum. Kempur í hópi starfsfólks voru þjálfaðar til að styrkja og styðja við starfsfélaga og voru þær studdar af innleiðingarteymi frá þjónustu- og nýsköpunarsviði. Í kjölfarið var Hlaðan, uppfært skalavistunarkerfi, innleitt á miðlæga skrifstofu menningar- og ferðamálasviðs og íþróttar- og tómstundasviðs. Innleiðingin tókst vel en fljótt var ljóst að eftirfylgni var og er nauðsynleg til að innleiða ný vinnubrögð og var brugðist við því. Stofnanir menningar- og ferðamálasviðs tóku síðan upp Hlöðuna á síðustu mánuðum ársins og verður þeirri innleiðingu fylgt eftir á árinu 2023. Hlaðan verður innleidd í stofnunum íþróttar- og tómstundasviðs í ársbyrjun 2023. Önnur stór miðlæg verkefni sem starfsfólk sviðanna kom að með sína sérfræðipækkingu voru atvikaskráningarkerfið, Torgið fræðslukerfi og verkefni vegna styrkja úr borgarsjóði.

Verkefni unnin í samstarfi við deildir þjónustu- og nýsköpunarsviðs voru margvísleg. Eitt af stórum verkefnum menningar- og ferðamálasviðs á þessu ári var að skoða möguleikana á að fara inn í afgreiðslu- og birgðakerfi íþróttar- og tómstundasviðs, þar sem þessi tvö svið munu sameinast 1. janúar 2023 í menningar- og íþróttasvið. Eftir ýtarlega forgreiningu stoppaði verkefnið hjá innkaupasviði borgarinnar og borgarlögmanni, þar sem ekki fengust heimildir til viðbótarkaupa vegna sameiningar sviðanna. Áfram verður unnið að þessu verkefni á sameinuðu sviði og stefnt á eitt kerfi fyrir allar stofnanir sviðsins í náinni framtíð.

Í samvinnu við viðburðateymi menningar- og ferðamálasviðs var hafin vinna hjá vefdeild þjónustu- og nýsköpunarsviðs, við að fækka vefsvæðum Reykjavíkurborgar og færa stóru borgarhátíðarvefina inn á vefinn reykjavik.is. Borgarsögusafn og Listasafn Reykjavíkur hafa unnið að tímamótaverkefni, þar sem smíðaður er sameiginlegur bakendi fyrir stofnanirnar, en hvor stofnun um sig fær svífandi framenda (e. headless) með mörkun hvors safns og sérkennum. Verkefnið fór í hönnunarsamkeppni og er samstarfsaðili borgarinnar í verkefninu vefstofan Júní. Bæði söfnin voru að lokast inni í gömlum vefumsjónarkerfum sem stóðust ekki öryggiskröfur Reykjavíkurborgar og leyfðu ekki þjónustuþróun í takt við kröfur samtímans.

Gagnagrunnurinn Hvirfill sem geymir viðburði, var uppfærður og skráningarviðmót notenda uppfært í takt við notendamiðaða hönnun. Ætlunin er að Hvirfill verði lifandi grunnur sem geymir og birtir upplýsingar um þá fjölmörgu viðburði sem eru í borginni á hverjum degi. Þaðan geta vefsvæði borgarinnar og aðrir sem vilja birta viðburði sótt í grunninn og birt eftir völdum flokkum á sínum vefsvæðum. Grunnurinn einfaldar skráningu fyrir viðburðafólk og kynningarstjóra sem vilja miðla því sem er í gangi í borginni á hverjum degi.

Unnin var forgreining á veflausn fyrir sjálfsafgreiðslu á sundkortum fyrir borgarbúa. Verkefnið var unnið í gegnum DPS örútboð og vann vefvirkni Vettvangur með borginni í þessari greiningu. Fjölskyldugarðurinn opnaði nýjan vef í árslok og setti í loftið fræðslu í gengum smáforritið Locatify. Einnig var hafið verkefni fyrir Dýraþjónustu Reykjavíkur, þar sem hundaskráning verður gerð rafræn og reikningagerð sjálfvirk.

Gagnamál hafa verið í forgrunni og var unnið með gagnateymi þjónustu- og nýsköpunarsviðs að því að gera gögn frá sundlaugum sýnileg borgarbúum og einnig auðvinnanlegri fyrir starfsfólk íþróttar- og tómstundasviðs. Innri birting gagna er hafin og brátt geta borgarbúar fylgst með aðsókn í sundlaugar borgarinnar á vef Reykjavíkurborgar. Fleiri gagnaverkefni eru á dagskrá hjá sameinuðu sviði menningar- og íþróttasviðs og geta borgarbúar fylgst með þróun þeirra á mælaborði Reykjavíkur. Sá góði grunnur sem lagður hefur verið hjá menningar- og ferðamálasviði og íþróttar- og tómstundasviði verður leiðarljós í áframhaldandi stafrænni vegferð á sameinuðu menningar- og íþróttasviði.



Skóla- og frístundasvið



Skóla- og frístundasvið er á spennandi stafrænni vegferð. Á vormánuðum ársins 2022 setti framkvæmdastjórn sviðsins stafræna vegferð í forgang, af fimm áhersluþáttum sviðsins til næstu þriggja ára. Unnið skal samkvæmt áherslum borgarinnar á stafræna vegferð og forgangsröðun sviðsins, til að auka skilvirgni og nýta betur fjármuni. Mikill slagkraftur er í stafrænni vegferð sviðsins og eru hér nokkur dæmi um stafræna sigra ársins 2022:

Innritun í grunnskóla

Verkefnið snérist um að umbreyta ferlinu við innritun í grunnskóla, en gamla rafræna innritunin var komin til ára sinna og þótti ekki lengur mæta þörfum notenda nógu vel. Umbreyting á ferlinu miðaði að því að bæta verkferli og auka miðlun upplýsinga, svo upplifun allra notenda yrði jákvæð og laus við óvissu. Ávinningur fyrir borgina í heild sinni felst í bættri þjónustuveitingu, betri yfirsýn starfsfólks skóla yfir skráningu nemenda í skóla, ásamt stóru aukinni upplýsingagjöf í gegnum allt ferlið til foreldra og aðstandenda.

Bjargey

Meðfram nýju innritunarferli í grunnskóla var hönnuð ný starfsmannagátt fyrir skólastarfsfólk, til að vinna með innritunarupplýsingar 6 ára barna. Þar eru upplýsingar um öll börn með lögheimili í viðkomandi hverfi, hægt er að sía gögn og hafa yfirsýn yfir skráningu og stöðu á umsóknum fyrir hvern skóla. Einnig er hægt að samþykka eða hafna umsóknum um skólavist utan skólalægis og senda bréf beint til forsjáraðila.

Upplýsingamiðlun – frá póstkorti til barnabókar

Tilgangurinn var að skapa eftirvæntingu og benda forsjáraðilum á réttar upplýsingar á réttum tíma. Auk bókarinnar, eftir Sigmund Breiðfjörð, var útfærð lendingarsíða með gagnlegum upplýsingum, sem fólk gat bæði nálgast í gegnum vefinn en einnig með því að skanna QR-kóða aftan á bókinni sjálfri. Fyrsti árgangurinn fékk bókina afhenta vorið 2022.

Samkomulag um 2. stigs þjónustuveitingu í miðlægu þjónustuveri

Skóla- og frístundasvið og þjónustu- og nýsköpunarsvið undirrituðu samkomulag á árinu sem felur í sér að miðlægt þjónustuver á Höfðatorgi tekur að sér stóru aukna þátttöku í veitingu annars stigs þjónustu sem viðkemur málefnum skóla- og frístundasviðs. Þjónustuverið hafði áður einungis sinnt fyrsta stigs þjónustu, sem er upplýsingagjöf og afgreiðsla einfaldari fyrirspurna og erinda. Í annars stigs þjónustu felst sérfræðiþjónusta sem veitt er í framlínu hjá sérhæfðum þjónustufulltrúum sem hafa fengið aukna þjálfun hjá skóla- og frístundasviði og hafa aukinn aðgang að kerfum. Með þessu er þjónustustig aukið og dregið úr álagi á sérfræðinga á skrifstofum skóla- og frístundasviðs. Skipaður var sviðstengill, sem miðlar upplýsingum frá þjónustuveri inn til miðlægrar skrifstofu skóla- og frístundasviðs og tekur þátt í umbótaverkefnum á sviði stafrænnar þróunar.

Innritun í leikskóla

Nýtt innritunarferli fyrir leikskóla Reykjavíkurborgar var í vinnslu á árinu 2022 og heldur áfram á árinu 2023. Um er að ræða umbreytingu á innrituninni, þar sem heildarferlið verður skoðað, allt frá úrvinnslu umsókna til miðlunar upplýsinga til forsjáradila. Unnið er út frá aðferðafræði notendamiðaðrar hönnunar en verkefnið er samstarf milli skóla- og frístundasviðs og þjónustu- og nýsköpunarsviðs.

Betri borg fyrir börn: Skólaþjónusta

Verkefnið snýst fyrst og fremst um einföldun á aðgengi að þjónustu með því að setja notandann í fyrsta sæti. Markmiðið er að færa skólaþjónustu, til dæmis þjónustu sálfræðinga og talmeinafræðinga, enn frekar inn í skólaumhverfið, veita viðeigandi stuðning sem fyrst og þetta samstarf skóla- og frístundasviðs og velferðarsviðs. Í stuttu máli sagt vill sviðið einfalda fólki að sækja um þjónustu fyrir börnin sín, straumlínulaga ferli og stytta þannig biðtímann. Þetta verður gert meðal annars með því að:

- Einfalda bæði umsóknarferli fyrir notendur og úrvinnslu umsókna fyrir starfsfólk.
- Þetta samstarf milli sviða borgarinnar til að tryggja samræmda þjónustu og koma í veg fyrir tvíverknað.
- Auðvelda aðgengi að gögnum – notandinn hafi allt á einum stað.
- Rafvæða umsóknir eftir þörfum – pappírinn burt!
- Tryggja saumlausa notendaupplifun þannig að foreldrar og starfsfólk upplifi Reykjavíkurborg sem einn þjónustuveitanda.

Leikskólasíðurnar

Vefdeild stafrænnar Reykjavíkur færði á árinu allar 68 vefsíður leikskóla Reykjavíkurborgar yfir á miðlægan vef borgarinnar. Verkefnið hefur átt sér langan aðdraganda, enda augljóst að mikil áskorun liggur í að passa upp á jafnvægi og samfelli í upplýsingamiðlun leikskólanna í gegnum 68 mismunandi vefsvæði. Eftir þó nokkrar greiningar var að lokum ákveðið að kjarna upplýsingarnar betur með samræmdum texta út frá því mikilvægasta sem snertir upplýsingagjöf til foreldra og koma upplýsingunum þannig fyrir á starfsstaðasiðum inni á vefsvæðinu reykjavik.is. Niðurstaðan er mun hnitmiðaðri upplýsingagjöf þar sem flestallar vefsíður leikskóla Reykjavíkurborgar eru fléttaðar inn í upplýsingamiðlunina á reykjavik.is. Þannig er komist hjá að ósamræmi verði á upplýsingum milli leikskóla eða í leitarvélanidurstöðum. Uppsetning á vefsvæði borgarinnar gerir vef- og ritstjórum mögulegt að vakta upptíma, efnisleg gæði, heimsóknir, notkun og öryggi vefsíðnanna. Í gegnum þýðingarminni reykjavik.is (sem er í sífelldri þróun) verða síðurnar líka aðgengilegar á enska hluta vefsins.

Stafræn gróska

1 innleiðing á námstækjum. Fyrri hluta árs lauk afhendingu á námstækjum og er nú allir nemendur á mið- og unglingastigi í borgarreknum grunnskólum með afnot af námstæki, annað hvort Chromebook eða iPad. Slíkt námstæki eykur möguleika á fjölbreyttari verkefnavinnu og margs konar stuðningi við námið. Ennfremur styður verkefnið jöfn tækifæri og valdeflingu nemenda í gegnum tækni og sköpun.



Umhverfis- og skipulagssvið



Verkefni og áherslur umhverfis- og skipulagssviðs á árinu 2022 voru mjög fjölbreytt en áttu sameiginlegt að í þeim öllum var lögð mikil áhersla á þjónustumál og þjónustuúrbætur. Sviðið birti og innleiddi nýja stefnu sviðsins, þar sem megináherslan er á framúrskarandi þjónustu. Stefnan leggur grunn að þjónustumiðaðri hugsun og nálgun, sem var og er frábær stoð undir stafræna vegferð. Þessi áhersla á þjónustu skilaði sér einnig inn í þau stafrænu verkefni sem sviðið setti í forgang.

Eitt stærsta verkefnið í stafrænni umbreytingu umhverfis- og skipulagssviðs á árinu var uppsetning á kerfi rafrænna byggingarleyfisumsókna og breytt vinnulag í samræmi við rafræna umsýslu umsóknanna. Í verkefninu fólst uppsetning á rafrænni gátt Húsnæðis- og mannvirkjastofnunar – HMS, fyrir móttöku byggingarleyfisumsókna og rafrænna gagna. Þannig var hægt að hætta móttöku umsókna og allra fylgigagna (svo sem aðaluppdráttu og sérteikninga) á pappír og koma þeim í rafrænt umhverfi á sem fljótlegastan og einfaldastan hátt. Í kjölfarið fylgdi umbreyting á verklagi starfsfólks byggingarfulltrúa við umsýslu byggingarleyfisumsókna og fylgigagna, þar sem erindi og gögn þurftu nú að flæða rafrænt á milli starfsfólks í stað þess sem áður var, að gögn og teikningar væru færð milli skrifborða eftir því sem leið á umsóknarferlið. Setja þurfti upp lausn fyrir byggingarfulltrúa til að geta samþykkt teikningar á rafrænan hátt og kynnt voru til sögunnar rafræn innsigli byggingarfulltrúa við samþykkt teikninga og byggingaráforma. Einnig voru sett upp rafræn form fyrir skráningu byggingarstjóra og iðnmeistara, þannig að byggingarstjórar í Reykjavík geta nú skráð sig á verk með rafrænni undirritun og einnig skráð nauðsynlega iðnmeistara á verkið með rafrænum undirritunum, í stað þess að keyra út um alla borg til að safna saman undirritunum allra viðkomandi iðnmeistara. Áætlað er að rafræn móttaka og umsýsla byggingarleyfisumsókna og rafræn skráning byggingarstjóra og iðnmeistara spari hundruð kílóa af pappír á ári, fækki heimsóknum í þjónustuver um ca 20 á dag og spari um 3.000-4.000 klst á ári sem hefðu annars farið í prentun og akstur viðskiptavina vegna gagnaskila.

Samhliða rafrænum byggingarleyfisumsóknum var Hlaðan, sem er upplýsingastjórnunarkerfi borgarinnar, innleidd hjá byggingarfulltrúa en það var síðasta skrefið í innleiðingu Hlöðunnar á umhverfis- og skipulagssviði. Einnig var tekin upp notkun á fundarumsjónarkerfi Hlöðunnar fyrir afgreiðslufundi skipulags- og byggingarfulltrúa.

Í samstarfi við þjónustuver borgarinnar hefur umhverfis- og skipulagssvið unnið í að fækka föstum símatímum hjá starfsfólki sviðsins og reyna að finna aðrar lausnir til að þjónusta íbúa og viðskiptavini. Ákveðið var að nýta oftast möguleikann fyrir viðskiptavini til að senda símskilaboð en einnig voru settar upp rafrænar símtalsbókanir í gegnum Microsoft bookings hjá arkitektum byggingarfulltrúa, þar sem mikil aðsókn er í ráðgjöf frá þeim og aukin þægindi fólgin í því fyrir viðskiptavini að geta bókað símtal á tilteknum tíma.

Umhverfis- og skipulagssvið innleiddi nýtt eignaumsjónarkerfi frá MainManager sem gerir sviðinu kleift að halda utan um allar fasteignir Reykjavíkurborgar á einum stað og auðveldar áætlanir og framkvæmd viðhalds á öllum eignum borgarinnar. Innleiðingin var stórt verkefni sem krafðist aðkomu um 90 starfsmanna umhverfis- og skipulagssviðs auk starfsfólks þjónustu- og nýsköpunarsviðs og sérfræðinga frá MainManager.

Unnið var að því að gera allar umsóknir umhverfis- og skipulagssviðs rafrænar inni á Mínum síðum. Meðal annars var smíðuð ný umsókn fyrir Heilbrigðiseftirlitið, um starfsleyfi, og einnig nýtt form fyrir kvartanir og ábendingar til Heilbrigðiseftirlitsins. Unnið var að því að færa ýmsa vefi umhverfis- og skipulagssviðs undir reykjavik.is, til dæmis vef sorphirðunnar og vef Grænna skrefa. Á árinu hófst einnig undirbúningur og rannsóknarvinna fyrir úrbætur á ábendingavef borgarinnar. Umhverfis- og skipulagssvið er stærsti innri notandi ábendingavefsins, um 80-90% ábendinga sem berast borginni eiga heima innan verkswiðs umhverfis- og skipulagssviðs. Nýr ábendingavefur er í umbreytingarferli og er áætlað að ný útgáfa verði gefin út 2023.

Verkefnaráð þjónustu- og nýsköpunarsviðs samþykkti að taka til skoðunar Hverfasjá umhverfis- og skipulagssviðs hjá stafrænu umbreytingarteymi og er þess beðið með spenningi að sjá hvernig framtíð Hverfasjár kemur til með að líta út og mögulega annarra kortasjárlausna hjá Reykjavíkurborg.

Innleiðing miðlægra lausna, eins og til dæmis Microsoft 365 umhverfisins, og stórauðin notkun á Teams, hefur haft mikil áhrif á starfsemi sviðsins og auðveldað starfsfólki dagleg störf og þverfaglegt samstarf. Enn eru þó mörg spennandi tækifæri sem á eftir að kanna og nýta. Ljóst er að stafræn vegferð hefur haft töluverð áhrif á starfsemi og starfsfólk umhverfis- og skipulagssviðs og mikill meðbyr og spenna er fyrir framhaldinu.



Velferðarsvið



Á árinu 2022 voru tekin stór skref í þróun og innleiðingu á grunnkerfum velferðarsviðs. Stærsta skrefið var að klára útfærslu grunnvirkni í Ráðgjafanum, fyrir málaflokk fatlaðs fólks, en Ráðgjafinn mun taka við af gömlu Málaskránni. Í grunnvirkninni er meðal annars gerð stuðningsáætlunar og sjálfsmats, utanumhald um biðlista vegna stuðnings og bókun símatíma og heimsóknar til ráðgjafa, auk fjölmargra virknipátta fyrir utanumhald grunnupplýsinga. Hönnun á næsta áfanga, sem er virkni og ráðgjöf, er langt komin og kortlagning á heimastuðningi er í vinnslu.

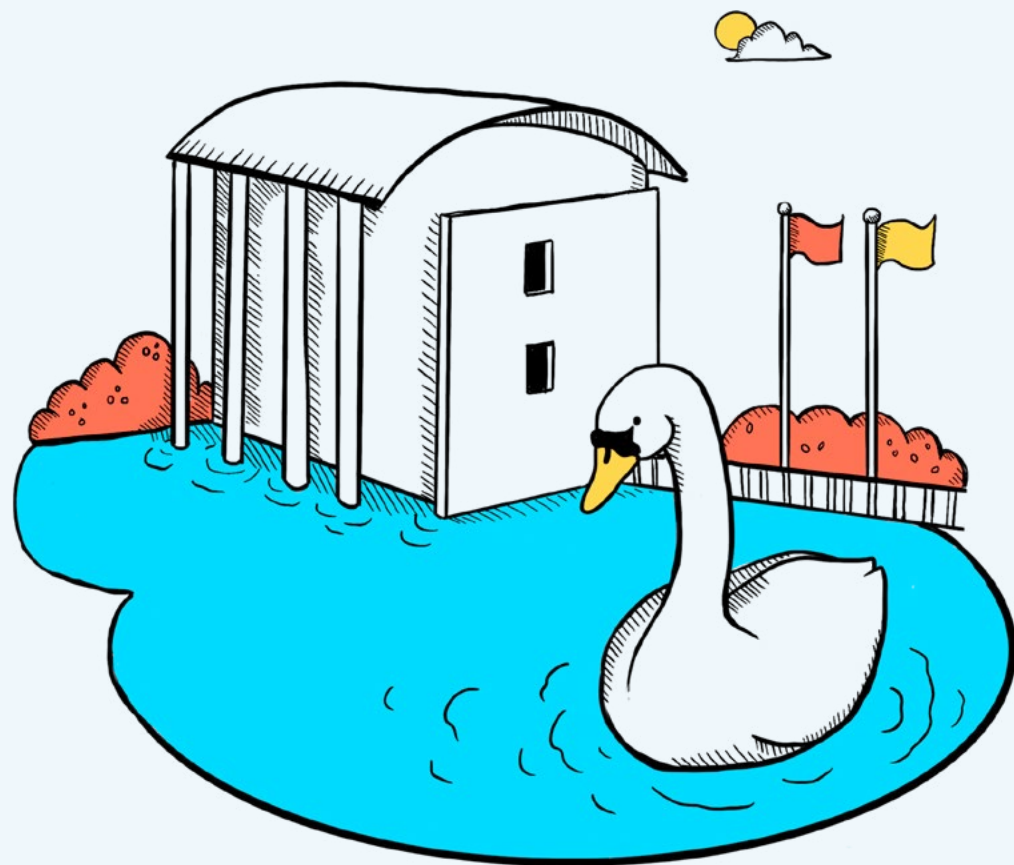
Fjárhagsaðstoðarumsóknir í Ósk og Veitu hafa verið stórbættar. Þar eru komnar samtvinnaðar makuumsóknir svo maki þurfi ekki að sækja um í sérumsókn og þar er líka gert ráð fyrir umsóknum þar sem maki er ekki með íslenska kennitölu. Ráðgjafi getur nú einnig sótt um í Veitu, fyrir hönd umsækjanda, svo umsóknir sem berast á pappír komist líka í og fari í gegnum kerfið til starfsfólks. Skilaboðasamskipti fara í gegnum stöðusíðuna og umsókn er nú hægt að þýða á önnur tungumál. Komnar eru tengingar við Ríkisskattstjóra, Innheimtustofnun sveitarfélaga og Vinnumálastofnun og sparar það umsækjendum að sækja, prenta og afhenda þau gögn. Vinna við að bæta akstursþjónustuumsóknum í sama kerfi er langt komin.

Innleiðing á S5 húsnæðisumsóknarkerfinu sem hófst í mars 2020 er að klárast. Þar eru nú unnar umsóknir um félagslegt leiguhúsnæði og þjónustuíbúðir fyrir aldraða, sem koma frá Mínum síðum, með tilheyrandi skilvirkni og þjónustubætingu og þar er líka hægt að sækja um milliflutning og sjá stöðu umsóknar. Bein tenging við Félagsbústaði er einnig í kerfinu sem skilar meiri skilvirkni. Vinnuhópur fyrir útboð á kerfi til að halda utan um stuðningsþjónustu velferðarsviðs er langt kominn með sína vinnu og eru öll vinnugögn að taka á sig lokamynd. Mjög víðtækar kröfur endurspeglar gríðarlegt umfang þjónustunnar og í mörg horn er að líta til að nýtt kerfi svari sem best ólíkum kröfum notendahópsins, sem í er fólk í öllum flokkum stuðningsþjónustu velferðarsviðs.

Unnið var að kortlagningu kerfa og grunna í verkefninu Tölfræði velferðarsviðs og fyrstu skref tekin í að nýta Power BI til skýrslugerðar og mælaborðasmíði. Velferðarsvið réð til sín sérfræðing í skýrslu- og mælaborðasmíði til að tryggja verkefninu framgang, en mat sviðsins er að styrkja þurfi skrifstofu gagnþjónustu á þjónustu- og nýsköpunarsviði til muna til að geta þjónustað sviðin með enn myndarlegri hætti.

Microsoft 365 lausnin hefur verið innleidd á flestum starfsstöðum sviðsins og mikil eftirvænting fyrir að nýta Power BI og Teams meira.

Miðlæg stjórnsýsla í Ráðhúsinu



Hjá miðlægri stjórnsýslu starfa margar skrifstofur við ólíka málaflokka. Á árinu var sett af stað samstarf við starfsfólk þvert á Ráðhúsið og gerðar ýmsar tilraunir með vettvang fyrir upplýsingagjöf og miðlun til starfsfólks. Samvinna og samtal um fjölbreytt verkefni, þar sem starfsfólk tók þátt í vinnu við greiningu þarfa og mótun og kortlagningu þjónustuferla og umbótatækifæra. Mikill hugur er víða og hefur áhugi vaknað og eftirspurn myndast eftir hraðari þróun í stafrænni umbreytingu. Á árinu var Hlaðan innleidd í skjalastýringu, samningaviðmóti og fundarumsjón, sem er mjög stórt verkefni í stjórnsýslunni. Microsoft 365 lausn var innleidd á öllum skrifstofum og grunnur lagður þar að auknu samstarfi og miðlun. Teams hefur nýst hópnum mjög vel og mörg tækifæri eru til að rýna möguleika Microsoft 365 til að bæta yfirsýn, yfirlit og einföldun verkefna. Starfseiningar hafa gert tilraunir með Teams sem verkefnastjórnunartól og breytt verklagi til hins betra og vilji er til að ganga enn lengra.

Lýðræðisverkefni voru sett í forgrunn á árinu 2022, eftir samþykkt lýðræðisstefnu Reykjavíkurborgar haustið 2021. Farið var í greiningu á umfangsmiklum lýðræðisverkefnum og þeim skipt niður í minni einingar sem fóru í framleiðslu. Heimur lýðræðis var settur upp á vefsíðu Reykjavíkurborgar og þar samræmdar upplýsingar um hin ýmsu verkefni lýðræðis innan borgarinnar. Meðal stórra verkefna var áframþróun á verkefnum um íbúasamráð sem kallast Betri Reykjavík. Farið var í endurmótun á þeim hluta sem kallast „Hverfið mitt“ og er hugmyndasamkeppni íbúa með því markmiði að bæta notendaupplifun og bæta yfirsýn og úrvinnslu þeirra verkefna sem fara í framkvæmd.

Áhersla var einnig lögð á aukið samráð vegna fjölbreyttra verkefna og stefnumótunar, og í því sambandi var ákveðið að nýta samráðsgátt stjórnvalda í verkefninu Betri Reykjavík: Samráðsgátt Reykjavíkurborgar, og farið í samstarf við Stafrænt Ísland og birgja sem þróðu þá lausn um að aðlaga og nýta á áþekkan hátt fyrir Reykjavíkurborg. Þróðar voru rafrænar jafnréttisskimanir sem eru í prófunum í notendahópum innan borgarinnar, en öll verkefni borgarinnar þurfa að fara í gegnum jafnréttismat. Í samstarfi atvinnu- og borgarþróunarteymis við skrifstofu gagnþjónustu þjónustu- og nýsköpunarsviðs var einnig gangsettur vefur sem sýnir húsnæðisáætlun á gagnvirkan máta. Einnig var farið í ítarlega forgreiningu á stórrí áskorun um umsóknir um og sölu á lóðum hjá borginni, þar sem unnið var náið í frábæru samstarfi með eigendum verkefnisins, skrifstofu borgarstjóra og borgarritara. Fyrir liggur að sú samantekt fari í frekari þróun á árinu 2023.

Stóru verkefni á þjónustu- og nýsköpunarsviði 2022

Stafræn þjónusta við íbúa og fyrirtæki

Mínar síður

Vefgátt með rafrænum umsóknum fyrir íbúa og fyrirtæki sem sækja þjónustu til Reykjavíkurborgar. Framhald frá fyrra ári.

Grunnskólainnritun

Umbreyting á innritunarferli í grunnskóla. Rafræn ferli voru bætt, upplýsingamiðlun aukin og kerfið gert meira traustvekjandi fyrir alla aðila. Framhald frá fyrra ári.

Ráðgjafinn

Stafræn umbreyting á stuðningsþjónustu fyrir fatlaða einstaklinga. Framhald frá fyrra ári.

Betri borg fyrir börn

Skólaþjónusta: Umbreyting á aðgengi barna, ungmenna og forráðamanna að skólaþjónustu svo og vinnuumhverfi sérfræðinga í skólum og þjónustumiðstöðvum.

Rafræn byggingarleyfi

Rafræn móttaka og úrvinnsla byggingarleyfisumsókna. Betri úrvinnsla umsókna og miðlun upplýsinga til forsjáraðila sem sækja um í leikskólum Reykjavíkurborgar.

Leikskólainnritun

Hér er hægt að finna öll opin gögn á vegum Reykjavíkurborgar sem hægt er að nýta bæði til gagns og gamans. Nýr og uppfærður ábendingavefur fyrir íbúa til að koma ábendingum til Reykjavíkurborgar.

Gagnahlaðborðið

Gagnvirkt kort þar sem hægt er að fá upplýsingar um kjörstaði ásamt bestun á gönguleiðum. Framhald frá fyrra ári.

Ábendingavefur

Gagnvirkt kort þar sem hægt er að fá upplýsingar um húsnæðisuppbýggingu í borginni.

Kjörstaðakort

Líkan sem sýnir yfirlit yfir þjónustu velferðarsviðs og spá um þjónustupörf fram í tímann.

Húsnæðisuppbýgging borgarinnar

Spálíkan fyrir velferðarsviðið

Stóru verkefni á þjónustu- og nýsköpunarsviði 2022

Starfsumhverfið

- Vinnsluskráning Reykjavíkurborgar**
Samskiptalausn fyrir framlinuþjónustu
- Lýðræðisgáttir borgarinnar**
Ný starfasíða borgarinnar
- Lausn fyrir skipulags- og byggingarfulltrúa**
Microsoft 365
- Sviðsmyndir fyrir fjölda flóttabarna**
Líkan fyrir útskiptingu sorptunna
- Yfirsýn verkefnaráðs**
Yfirsýn fyrir rafrænar jafnréttisskimanir
- Eignaumsjónarkerfi umhverfi-s og skipulagssviðs**
Hlaðan
- Teikningavefur**
Alla aðaluppdrætti af húsum má nú nálgast á teikningavef Reykjavíkurborgar.
- Vinnsluskráning Reykjavíkurborgar**
Samskiptalausn fyrir framlinuþjónustu
- Lýðræðisgáttir borgarinnar**
Ný starfasíða borgarinnar
- Lausn fyrir skipulags- og byggingarfulltrúa**
Microsoft 365
- Sviðsmyndir fyrir fjölda flóttabarna**
Líkan fyrir útskiptingu sorptunna
- Yfirsýn verkefnaráðs**
Yfirsýn fyrir rafrænar jafnréttisskimanir
- Eignaumsjónarkerfi umhverfi-s og skipulagssviðs**
Hlaðan
- Teikningavefur**
Alla aðaluppdrætti af húsum má nú nálgast á teikningavef Reykjavíkurborgar.
- Tryggir hlítni við persónuverndarlöggjöfina ásamt því að veita aðstoð og almenna ráðgjöf við ýmis ný verkefni.
- Hugbúnaður til að gera samskipti íbúa við framlinuþjónustu skilvirkari og bæta þjónustu við íbúa.
- Vinna við að auka enn frekar aðgengi íbúa að lýðræðislegri þátttöku, einfalda þátttökuviðmótið og bæta gæði ferlanna.
- Nýtt, einfaldara og notendavænna viðmót þegar sótt er um störf hjá Reykjavíkurborg.
- Einföldun og stafvæðing fyrir afgreiðslufundi skipulags- og byggingarfulltrúa.
- Innleiðing sem tryggir að allt starfsfólk fái aðgang að sömu verkfærunum og geti miðlað upplýsingum og gögnum með öruggum hætti. Framhald frá fyrra ári.
- Gagnalausn sem spáir fyrir um fjölda flóttabarna í Reykjavík.
- Líkan fyrir innleiðingu á samræmdu flokkunarkerfi sorphirðu.
- Hugbúnaður, til að auðvelda verkefnaráði þjónustu- og nýsköpunarsviðs að hafa lifandi yfirsýn yfir verkefni og stöðu þeirra.
- Hugbúnaður með lifandi yfirsýn yfir jafnréttisskimanir sem framkvæmdar hafa verið hjá Reykjavíkurborg.
- Hugbúnaðarkerfi til að auðvelda utanumhald, yfirsýn, áætlanagerð og framkvæmd viðhalds allra eigna borgarinnar.
- Skjalavistunarkerfi, samninga- og fundarviðmót. Framhald frá fyrra ári.

Stóru verkefnin á þjónustu- og nýsköpunarsviði 2022

Upplýsingatækniumhverfið

Prentský

Einföldun prentumhverfis Reykjavíkurborgar sem leiðir til hagræðingar í prentkostnaði.

X-Road

Innleiðing á X-Road – miðlægu samskiptakerfi fyrir allar stofnanir á Íslandi. Framhald frá fyrra ári.

Eldveggir

Helsta framlína netkerfa gegn árásum felst í góðu viðhaldi á eldveggjum. Nýir eldveggir voru settir upp sem aukið viðbragð og vörn vegna tíðra netógnna.

Open Sourcer

Í takt við Tæknistefnu ríkisins og áherslur Reykjavíkurborgar varðandi þátttöku í opnum stöðlum er öll vinna og allur kóði sem unninn er hjá borginni birtur undir opnum leyfum (e. open source).

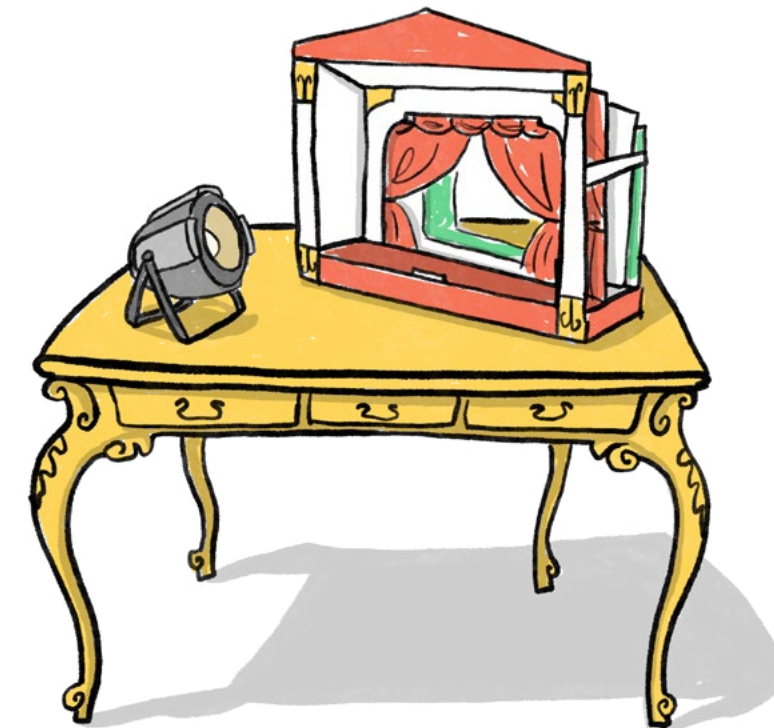
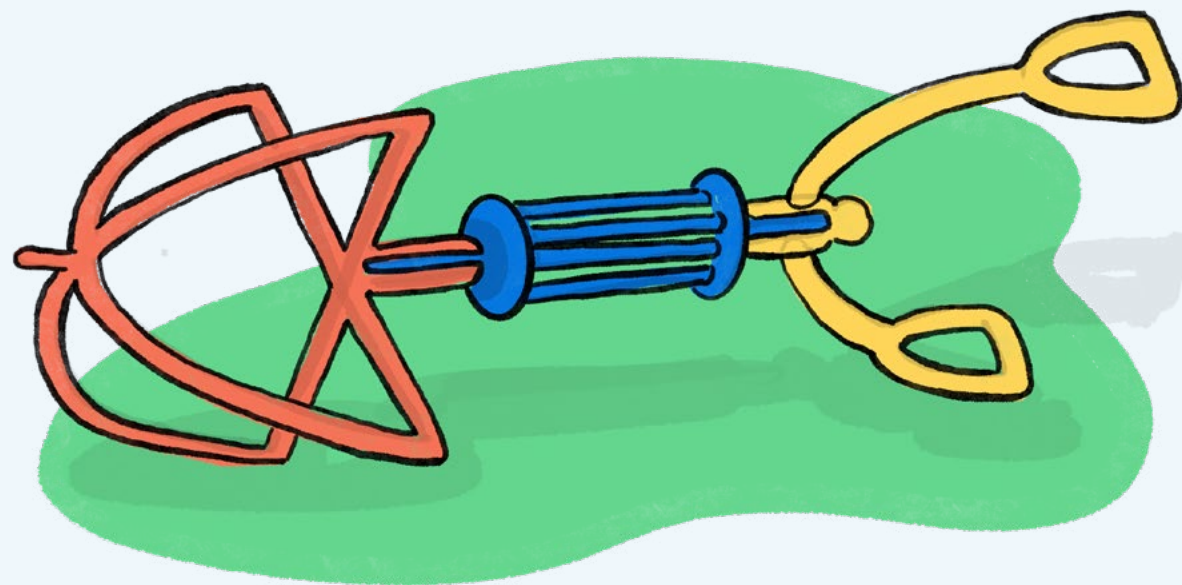
IT Service Management

Nýtt kerfi fyrir tækniþjónustu tekið upp. Kerfið gefur af sér betri og ítarlegri skýrslur en áður. Með betra eftirliti og innsýn er vonast til að bæta hraða á afgreiðslu og þjónustustig.

Helgarþjónusta

Vegna aukinnar eftirspurnar fyrir starfsstaði sem bjóða upp á þjónustu alla daga vikunnar var ákveðið að bjóða upp á vaktaða þjónustu um helgar á tækniborðinu í stað bakvaktar.

Skrifstofur þjónustu- og nýsköpunarsviðs



Skrifstofa sviðsstjóra

Skrifstofa sviðsstjóra ber ábyrgð á rekstri, framkvæmd og stefnumótun sviðsins ásamt gæðamálum og eftirfylgni með ákvörðunum sem snúa að málaflökki þjónustu og nýsköpunar.

Skrifstofan fer með samskipti við stjórnsýslu borgarinnar, almenna fjármálastjórnun, fjárhagsáætlunargerð og ráðgjöf til skrifstofa og stofnana sviðsins. Skrifstofan heldur utan um mannauðsmál sviðsins og veitir stjórnendum sviðsins stuðning og ráðgjöf í mannauðsmálum. Einnig sér skrifstofan um lögfræðiþjónustu, gæða- og áhættustýringu, almannatengsl, alþjóðasamskipti og samstarf við ytra samfélagið.

Stjórnsýsla

Skrifstofa sviðsstjóra sinnir upplýsingagjöf og samskiptum við stjórnsýslu borgarinnar og ber ábyrgð á móttöku og umsjón stjórnsýsluerinda. Einnig sér skrifstofan um stafrænt ráð, tekur þátt í undirbúningi fyrir fundi ráðsins og vinnur með úrvinnslu og framkvæmd ákvarðana þess í samvinnu við framkvæmdastjórn sviðsins. Starfsfólk lagði sitt af mörkum á árinu 2022 með markvissri upplýsingagjöf til að kjörnir fulltrúar gætu sinnt lögbundnu eftirliti sínu með starfsemi borgarinnar. Samtals var fjöldi erinda sem fór fyrir ráð og nefndir 121 talsins. Þjónustu- og nýsköpunarsvið svaraði á árinu samtals 34 fyrirspurnum frá kjörnum fulltrúum í hinum ýmsu ráðum og nefndum. Þar af var 21 fyrirspurn frá fulltrúum Flokks fólksins, 7 frá fulltrúum Sjálfstæðisflokksins, 1 frá fulltrúum Miðflokksins, 1 frá fulltrúum Sósíalístaflakks Íslands, 1 frá fulltrúum Vinstrihreyfingarinnar græns framboðs og 3 fyrirspurnir frá öðrum aðilum en kjörnum fulltrúum. Öllum fyrirspurnum var svarað ítarlega, til að kjörnir fulltrúar geti sannarlega talist efnislega upplýstir um starfsemina, ákvarðanir, framkvæmd verkefna og stöðu mála hverju sinni.

Þjónustu- og nýsköpunarsvið hélt samtals 39 kynningar í ráðum borgarinnar á árinu 2022, þar af voru 33 kynningar haldnar í stafrænu ráði og 6 kynningar í öðrum ráðum. Rúmlega 20 heimildabeiðnir með tilheyrandi greinargerðum voru lagðar fyrir borgarráð, þar sem óskað var eftir að hefja verkefni. Auk þess voru 26 minnisblöð og umsagnir lagðar fram til upplýsingar, sem og beiðnir um samþykkt á niðurstöðum útboða.

Lögfræðiþjónusta

Helstu verkefni lögfræðiþjónustunnar snúa að ráðgjöf til starfsfólks sviðsins, varðandi öll lögfræðileg álitæfni sem koma upp í umbótaverkefnum. Hún veitir einnig aðstoð við samningastjórnun.

Hlítni og stafræn verkefni

Í nýjum stafrænum lausnum stjórnáskráningu er mikilvægt að huga að hvernig hlítini við lög og reglur sem um starfsemina gilda verður haldið við á líftíma lausnarinnar. Lögfræðingar þjónustu- og nýsköpunarsviðs sitja í teyllum stafræna verkefna með það að markmiði að tryggja frá upphafi hlítini við lög, við hönnun lausnanna. Til að halda utan um hlítini stafræna lausna við lög, vann lögfræðiþjónustan að því að búa til og setja upp hlítniverkfæri fyrir stafrænar lausnir borgarinnar, til að tryggja að breytingar á regluverkinu sem hafa áhrif á stafræn verkefni í rekstri, rati hratt og örugglega í lausnina. Unnið var náið með sérfræðingum frá ERA lausnum ehf., auk þess sem þrjú starfsmenn frá Háskólanum í Reykjavík unnu mikilvæga vinnu í undirbúningi verkefnisins. Í lok ársins 2022 var búið að greina 958 kröfur í 43 lögum, reglugerðum og reglum.

Útboð og innkaup

Lögfræðiþjónustan skipulagði ráðstefnuferð til Kaupmannahafnar fyrir helstu innkaupasérfræðinga borgarinnar frá Innkaupaskrifstofu, embætti Borgarlögmanns, þjónustu- og nýsköpunarsviði og umhverfis- og skipulagssviði. Nordic Public Procurement Forum ráðstefnan er stærst sinnar tegundar á Norðurlöndunum og sóttu fjölmargir sérfræðingar frá Íslandi ráðstefnuna, frá opinberum aðilum og einkafyrirtækjum. Megináhersla ráðstefnunnar voru græn innkaup. Á ráðstefnunni voru fjölmörg erindi, bæði um stefnumörkun og framkvæmd innkaupa, með hliðsjón af þessum sjónarmiðum, auk umfjöllunar um áhugaverða og mikilvæga dóma sem hafa fallið á þessu réttarsviði á undanförunum misserum. Með fyrirlestrum á ráðstefnunni gátu sérfræðingar borgarinnar einnig bætt við sig afar gagnlegri þekkingu og innsýn í græn innkaup. Slík þekking verður sífellt mikilvægari eftir því sem umhverfisvernd og græn sjónarmið hafa meiri áhrif í starfsemi opinberra aðila. Ráðstefnuferðin var styrkt af Starfsþróunarsjóði BHM.

Lögfræðiþjónustan ræddi sameiginlega áskorun opinberra innkaupa á hugbúnaðarlausnum við aðra sérfræðinga í innkaupamálum, svo sem hjá Ríkiskaupum og Orku náttúrunnar, og var ljóst að samtal og samvinna er mikilvæg á þessu sviði. Ákvæði laga um opinber innkaup eru í grunninn skrifuð út frá kaupum á verktöku á hefðbundnum framkvæmdum, vörum og þjónustu og hafa ekki breyst í samræmi við örar breytingar á sviði upplýsingatækni. Hið sama má segja um gildandi Innkaupareglur Reykjavíkurborgar. Lögfræðiþjónustan leitaði álits frá lögmannsstofunni LEX vegna tveggja álitæfna sem vörðuðu samspil laga um opinber innkaup og innkaupareglna Reykjavíkurborgar. Annars vegar – innkaup á hugbúnaðarleyfum í gegnum þjónustuveitendur og hins vegar – samræmi innkaupa sem byggjast á hugmyndafræðinni „besta mögulega lausn á markaði“ og „samþættar lausnir“. Áætlað er að á árinu 2023 verði unnið út frá niðurstöðum álitsgerðarinnar til að bæta innkaup á sviði hugbúnaðarlausna.

Árið 2022 bættust 11 fyrirtæki við í DPS samning þjónustu- og nýsköpunarsviðs, sem ætlaður er fyrir sérfræðinga, og í árslok voru 56 fyrirtæki þátttakendur í samningnum. Samningurinn rennur út 2024 og unnið er að því að tryggja samfellu í innkaupunum, auk þess sem leitað er nýrra leiða við innkaupin.

Stafrænt pósthólf

Með lögum sem tóku gildi árið 2021, var kynnt til sögunnar stafrænt pósthólf og kvaðir lagðar á stjórnvöld, þar á meðal sveitarfélög, að tryggja birtingu gagna í pósthólfinu. Sett var af stað vinna með lögfræðingum frá öllum sviðum innan borgarinnar við að kortleggja ákvarðanir, tilkynningar, bréf og fleira sem fallið gætu undir lögin og birta þarf í pósthólfinu. Verkefnið fór vel af stað og samkvæmt innleiðingaráætlun fjármála- og efnahagsráðuneytisins skal Reykjavíkurborg vera búin að innleiða pósthólfið í lok þriðja ársfjórðungs 2023. Fyrsti hluti verkefnisins var að bera kennsl á og skilgreina hvað skyldi birta í pósthólfinu. Yfir 450 ákvarðanir voru skilgreindar í listanum til birtingar. Nokkur álitæfni komu upp varðandi birtingu og áætlað er að hitta fulltrúa fjármála- og efnahagsráðuneytisins vegna þeirra.

Gæða- og áhættustýring

Á árinu 2022 náðust markmið ársins í gæðamálum, annars vegar um markvissa formgerð rafrænnar gæðahandbókar og hins vegar áhættustýringu fjárfestingarverkefna. Áframhald var á vinnu frá árinu 2021, í vinnustofum með stjórnendum og starfsfólki sviðsins, við kortlagningu og hönnun sértækra ferla sviðsins. Vinnunni var stýrt af verkefnastjóra gæðamála. Fyrsta útgáfa gæðahandbókar þjónustu- og nýsköpunarsviðs var gefin út og birt í innri þjónustugáttinni www.hjalp.reykjavik.is – aðgengileg öllu starfsfólki borgarinnar. Reglulega bættust við gæðahandbókina ferli sem þegar voru útgefin, sum framþróuð, endurskoðuð og endurútgefin. Og einnig var unnin og birt yfirlitsmynd sem sýnir samverkan ferlanna.

Þar á meðal var ferli við gerð áhættumats og áhættustýringar gefið út, auk tengdra verklagsreglna og sniðmáti fyrir áhættumatsgerð verkefna, ásamt lista yfir helstu áhættur og flokkun og tillögum að mótvægisáðgerðum. Gerð áhættumats var markvisst byggð inn í viðeigandi ferli sviðsins. Sniðmát fyrir ýmis stjórnáskráningu erindi, faglega verkefnastjórnun og vörustýringu voru þróuð og gefin út og heldur sú vinna áfram.

Tæknileg framþróun gæðakerfis á árinu átti sér stað með fyrirbyggjandi hugbúnaði, þekkingar- og samvinnukerfinu Confluence og Comala Document Management, með verkflæði fyrir rýni og samþykki gæðaskjala. Birtingarmynd kerfisins er þjónustugáttin áður nefnda.

Fræðslumyndband um gæðastýringu þjónustu- og nýsköpunarsviðs var framleitt og birt á Torginu, nýju fræðslukerfi borgarinnar, og einnig námslína um gæðahandbók þjónustu- og nýsköpunarsviðs, sem auðveldar stjórnendum utanumhald innleiðingar gæðaskjala. Fræðsla, um gæðamál, tilkynningar og innleiðingar gæðaskjala, fór meðal annars fram á samskiptavettvangi Workplace, auk kynninga á deildar- og eða teymisfundum.

Gæðakerfinu hefur verið tekið vel af starfsfólki, bæði stjórnendum og almennt starfsfólk tók þátt í umbótastarfi og sýndi viðleitni til að gera stöðugt betur og gæðavitund náði að festa sig í sessi, sem allt er bæði ánægjulegt og þakkarvert.



Skrifstofa upplýsingatækniþjónustu

Skrifstofa upplýsingatækniþjónustu Reykjavíkur (UTR) rekur stærsta og umfangsmesta upplýsingaumhverfi landsins og á fjölbreytni þess sér engar hliðstæður héraendis. Skrifstofan veitir fjölbreytta þjónustu við notendur þvert á svið Reykjavíkurborgar og annast umfangsmikinn miðlægan rekstur upplýsingatækniinnviða ásamt að þróa nýjar lausnir og þjónustur og viðhalda þeim í rekstri.

Hlutverk skrifstofunnar er að:

- Tryggja samfelldan rekstur upplýsingatækniinnviða.
- Hafa umsjón með samningum borgarinnar um upplýsingatækniþjónustu.
- Annast innkaup, öryggi og alhliða bestun alls upplýsingatækniþjónustar.
- Veita tæknilega þjónustu og ráðgjöf um upplýsingatækni og upplýsingaöryggi.
- Tryggja gæði og öryggi hugbúnaðarþróunar.
- Þróa og reka virðisaukandi þjónustur og styðja við stafræna vegferð.

Hlutverkaskipan innan skrifstofunnar er ætlað að ná heildstæðri nálgun við þjónustu og rekstur á upplýsingatækni umhverfi Reykjavíkurborgar, sinna högun og hönnun á innviðum, ásamt því að vinna að framtíðarstefnum og veita ráðgjöf í stafrænum umbreytingarverkefnum. Skrifstofan skilgreinir og veitir þjónustu á þremur stigum til að tryggja skilvirkni á afhendingu þjónustu og rekstri upplýsingatækniinnviða.

- Fyrsta stigið er tæknileg framlínuþjónusta í síma og á vettvangi.
- Annað stigið er kerfisstjórn og vöktun á upplýsingatækni umhverfinu.
- Þriðja stigið er tæknistjórn á upplýsingatækni umhverfinu.

Leiðarljós UTR eru:

Rekstur

Öruggir og áreiðanlegir upplýsingatækniinnviðir sem hægt er að stjórna á einfaldan og skilvirkan hátt

Þróun

Notendamiðuð, örugg og skalanleg þróun hugbúnaðarlausna

Þjónusta

Veitum hágæða tækniþjónustu á skilvirkan og hagkvæman hátt



Með Græna planinu gafst tækifæri á að tryggja örugga og áreiðanlega upplýsingatækniinnviði Reykjavíkurborgar og koma þeim þannig í fremstu röð. Í umbreytingu á innviðum og þróun á sjálfvirkni og nýjum lausnum þróast upplýsingatækni umhverfi Reykjavíkur í takt við tæknibreytingar almennt og þarfir starfsfólks og sviða, auk þarfa þeirra sem njóta þjónustu borgarinnar.

Helstu verkefni ársins 2022 snéru meðal annars að því að tryggja rekstrarsamfellu, verjast gagnastuldi, endurnýja og framþróa innviði, bæta þjónustu og þróa virðisaukandi lausnir og vörur fyrir starfsemi og þjónustu Reykjavíkurborgar. Stríð og tíðar netárásir höfðu áhrif á upplýsingakerfi borgarinnar, líkt og víða annars staðar, og var farið í markvissar aðgerðir til að verjast árásum og tryggja öryggi gegn alþjóðlegum netógnum. Byggt var undir undirstöður og innviði borgarinnar fyrir stafræna framtíð með því að halda áfram að vinna upp tækniskuld og uppfæra kerfi.

Upplýsingatækni umhverfi Reykjavíkur er stærsta slíka umhverfi landsins og er þar af leiðandi skilgreint sem „enterprise“ tækni umhverfi. Vegna þessa er nauðsynlegt að horfa vandlega á allar vörur og lausnir fyrir slíkt umhverfi og hvort og hvernig þær geta passað inn í heildarmyndina og tæknilegri högun.

Fyrst er leitað eftir hvort nú þegar er til vara og eða lausn í rekstri sem getur mætt kröfum og þörfum verkefnisins. Ef ekki, er skoðað hvaða vörur og eða lausnir eru til á markaði sem geta mætt kröfum og þörfum verkefnisins. Ef ekki, er farið í hugbúnaðarþróun innan Reykjavíkurborgar, í blönduðum hugbúnaðarteymum sem innihalda starfsfólk og innlenda sem erlenda sérfræðinga.

Þjónustuumhverfi UTR – í árslok 2022



Miðlægir verkvangar

Miðlægum verkvöngum er ætlað að takast á við daglegar áskoranir og verkefni í upplýsingatæknirekstrinum, ásamt því að meta stöðu upplýsingatækniinnviða hverju sinni, framkvæma rötargreiningar, gera áætlun um þróun og breytingar og stofna til úrbótaverkefna.

Verkvangarnir eru:

- **Rekstrarráð** er samráðsvettvangur UTR-skrifstofunnar fyrir breytingar í töluumhverfi borgarinnar. Í rekstrarráði er farið yfir árangursmælingar og tölfraði um rekstur helstu upplýsingatækniinnviða og þjónustu, þær breytingar sem eru á döfinni á kerfum og þjónustu, væntanleg áhrif breytinganna, auk þess sem breytingum er forgangsraðað. Ráðið rýnir að auki í þau rekstrarfrávik sem hafa orðið í rekstri töluumhverfisins og kallar saman aðgerðastjórn ef alvarleg frávik verða. Í alvarlegustu tilvikunum er unnið eftir neyðaráætlun sem miðar að því að tryggja rekstrarsamfellu í töluumhverfinu og örugga endurreisn upplýsingatækniinnviða sé þess þörf.
- **Öryggisráð** sér um ISO 27001 vottun stjórnkerfis upplýsingatækniþjónustu, rýnir niðurstöður innri og ytri úttekta og skráð öryggisfrávik og hvort rekstrarfrávik hafi ógnað upplýsingaöryggi. Rýnt er í öryggisógnir sem gætu staðið að upplýsingatækniuumhverfinu ásamt því að setja fram umbótaverkefni í því sambandi.
- **Hönnunarráð** er skipað hönnuðum UTR-skrifstofunnar, ásamt aðilum í hugbúnaðarþróun og rekstri. Vikulegir samráðsfundir eru haldnir til að tryggja að vöruþróun, innleiðing hug- og vélbúnaðarkerfa og upplýsingatæknirekstur haldist í hendur. Hönnunarráð metur stöðu upplýsingatækniinnviða hverju sinni út frá þeirri viðskiptaþróun sem liggur fyrir og gerir áætlun um þróun og breytingar. Ráðið tryggir heildarnálgun og samtengingu á öllum tæknilegum innviðum.

Stoð- og tækniþjónusta

Hlutverk:

- Þjónustu- og umbótateymi.
- Útvegum og umsjón UT eigna.
- Fjármál og rekstur UTR, útskuldun UT kostnaðar samkvæmt gjaldskrá.
- Aðgangsumsýsla og útgáfa auðkenna að kerfum og stjórnsýsluhúsum.
- Ráðgjöf um UT mál til sviða og verkefna tengdum UT.

Teymi:

- Framlínuþjónusta: Síma- og vettvangsþjónusta.
- Eignaumsjón vélbúnaðar.
- Aðgangsumsýsla.
- Innkaup og eignaumsjón hugbúnaðar.
- Fjármál, gjaldskrá og rekstur UTR.

Kerfisstjórn og tæknirekstur

Hlutverk:

- Tæknistjórnun netrekstur.
- Tæknistjórnun Microsoft reksturs.
- Tæknistjórnun skýjalausna.
- Tæknistjórnun tæknisala.
- Tæknistjórnun Teams og símsstöðva.
- Kerfisstjórnun hugbúnaðarlausna.

Kerfislausnir og hugbúnaðarþróun

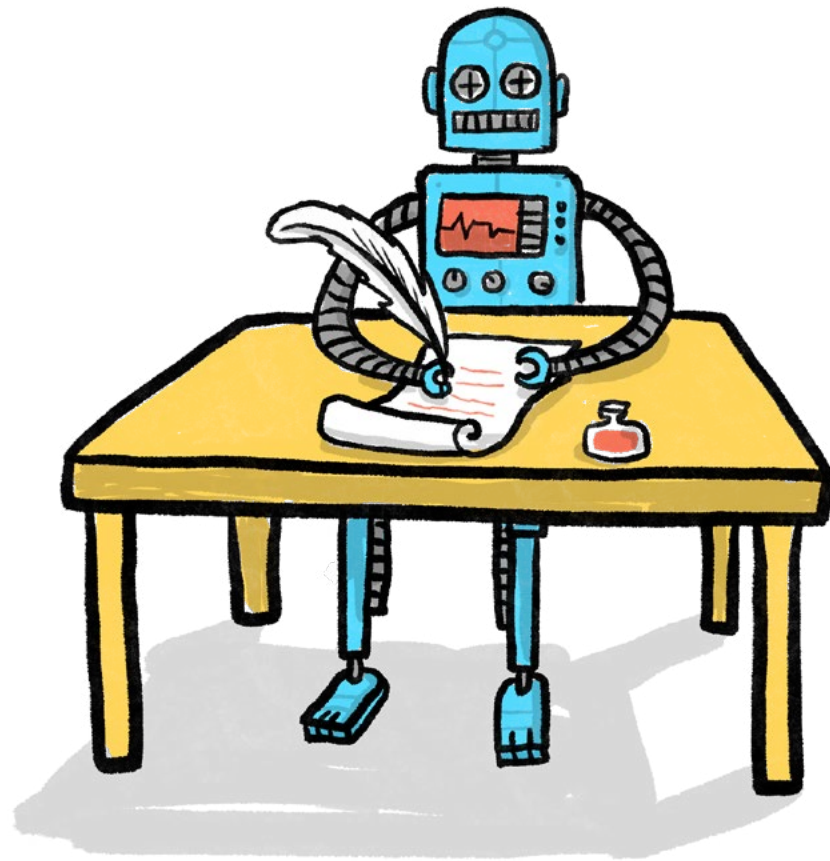
Hlutverk:

- Framendaforritun.
- Bakendaforritun.
- Hugbúnaðarprófanir.
- DevOps-sérfræðingar.
- Tæknistjórnun.

Upplýsingatæknihönnun og lausnaráðgjöf

Hlutverk:

- Hugbúnaðarþróun.
- Tæknirekstur.
- Tækniþjónusta.
- Framtíðarhönnun upplýsingatækniinnviða.



Skrifstofa stafrænnar Reykjavíkur

Stafræn Reykjavík, sem er innan þjónustu- og nýsköpunarsviðs, starfar þvert á önnur svið borgarinnar og ber ábyrgð á; vefmálum, verkefna- og vörustýringu og innleiðingu stafrænna leiðtoga – og er einnig til ráðgjafar í öllum stafrænum verkefnum.

Verkefnaráð

Verkefnaráð þjónustu- og nýsköpunarsviðs ákveður hvaða verkefni skulu tekin fyrir í stafrænni umbreytingu. Stafrænir leiðtogar koma með tillögur frá sviðunum til verkefnaráðs, sem metur hvort hver tillaga verði að verkefni. Við tekur framleiðsla eða verkefnastýring og loks vörustýring þar sem vörustjórar taka við og passa upp á lausnirnar, tryggja farsælan rekstur þeirra og stöðuga framþróun.

Fylkið

Eitt helsta vinnutæki verkefnaráðs við forgangsröðun verkefna í stafrænni vegferðar kallast Fylkið. Fylkið er forgangsröðunarreiknivél sem stillir saman strengi, það er; tvinnar saman stefnur og áherslur stafrænnar vegferðar. Ferlið byggir á aðferðafræði stefnumiðaðar forgangsröðunar (e. Strategic portfolio management), þar sem grunnstefnur og áherslur borgarinnar eru gerðar mælanlegar og þær vegnar og metnar sín á milli. Árið 2022 var fyrsta heila árið þar sem Fylkið var notað og árangurinn var og er mjög góður.

Verkefna- og vörustýring

Verkefna- og vörustýringardeild stýrir stafrænum verkefnum með samræmdum hætti og heldur utan um vörustýringu stafrænna lausna. Öll verkefni deildarinnar eiga sameiginlegt að styðja við stafræna vegferð borgarinnar og bæta þjónustu. Verkefnin eru af ýmsum toga og snúa meðal annars að aukinni sjálfsafgreiðslu og sjálfvirkni, ferlabestun, innleiðingu á nýrri tækni, breyttu verklagi og útfösun eldri kerfa. Reynslan hefur sýnt að með því að beita faglegri verkefnastjórnun nýtast bæði tíma og fjármagn betur, auk þess sem gæði verkefna aukast.

Verkefna- og vörustýringardeild skiptist í fjögur teymi:

- Verkefnastofa stýrir stafrænum fjárfestingarverkefnum.
- Umbótastofa stýrir tæknilegum innviðaverkefnum.
- M365 stýrir innleiðingu á Microsoft 365 lausnum.
- Vörustýring leiðir vörustýringu stafrænna lausna.

Vefþjónusta

Vefdeild veitir þjónustu og ráðgjöf á sviði vefþróunar, auk þess að sinna eftirliti gæða og reksturs vefsvæða, í samstarfi við upplýsingatækniþjónustu borgarinnar. Stórar áskoranir hafa verið í vefmálum borgarinnar síðustu ár, þar sem fjöldi starfseininga hafði búið til eigin vefsvæði, án leiðbeininga, miðstýringar eða stuðnings. Með tilkomu á hönnunarkerfi fyrir borgina varð til grundvöllur fyrir vefdeildina til að ná betur utan um samtalið og upplýsingagjöfina sem Reykjavíkurborg vill eiga við íbúa, gesti og aðra notendur.

Mörg vefsvæði voru til í nafni borgarinnar en afar fá voru í miðlægum rekstri hjá upplýsingatækniþjónustu. Árið 2017 voru vefsvæðin rúmlega 400 en í árslok 2022 var fjöldi þeirra kominn niður í um 200 vefsvæði.

Hönnunarkerfið Hanna bjó til eina samfellda rödd og stafræna ásýnd sem náði að uppfylla kröfur um birtingu á fjölbreytilegu mannlífi, uppfylla aðgengismál og staðla um algilda hönnun á sama tíma og hugað er að stefnumálum borgarinnar og lagalegum þáttum.

Uppfært vefsvæði Reykjavíkurborgar, uppsett með hönnunarkerfinu, og hýst og geymt með gæða- og rekstrareftirliti, var tekið í notkun á árinu 2022. Með því hefur ásýnd vefsvæðisins gjörbreytt og allt textaefni verið endurskrifað og lagað eftir notendasamráði og þörfum. Tæknihögun vefsvæðisins er nútímalegri og býður upp á möguleika til að tengja tölvukerfi við vefbirtingu, setja upp veflæg form, birta lítil tölvuforrit og fleira efni á skemmtilegan máta.

Eins og með flestar breytingar gekk ekki snurðulaust fyrir sig að skipta um ásýnd og fyrirkomulag á einhverju jafn mikilvægu og vefsvæði borgarinnar. Óvæntir hnökrar komu upp varðandi hitt og þetta, eins og fylgir jafnan öllu slíku breytingarferli, en unnið var úr hnökrunum og eftir stendur eitt glæsilegasta vefsvæði landsins. Viðtökur hafa verið langt umfram væntingar, skipulagsheildir í margbættri starfsemi borgarinnar hafa nú samband við vefdeild til að koma upplýsingagjöf sinni á framfæri og fá ráðgjöf og stuðning.



Skrifstofa þjónustu og umbreytinga

Hlutverk skrifstofunnar er tvíþætt; annars vegar að halda utan um framlínubjónustu borgarinnar í gegnum þjónustuver borgarinnar og hins vegar að innleiða þjónustustefnu Reykjavíkurborgar með fjölbreyttum verkefnum, ráðgjöf og fræðslu í samstarfi við önnur svið og einingar borgarinnar. Þær einingar sem tilheyra skrifstofu þjónustu og umbreytinga eru þjónustuver, rekstrarþjónusta stjórnsýsluhúsanna, teymi þjónustuupplifunar og deild umbreytinga. Saman styðja þessar einingar hver aðra og vinna í samstarfi við önnur svið og einingar borgarinnar í átt að fyrirmyndar þjónustu við íbúa, starfsfólk og gesti borgarinnar.

Deild umbreytinga

Á fyrri hluta ársins 2022 voru stór verkefni, sem lagt var af stað með á árinu 2021, komin í góðan farveg og teymi í þjónustuumbreytingu fullmönnuð. Um mitt ár tók starfseiningin við samstarfssamningi borgarinnar við Bloomberg Philanthropies frá skrifstofu sviðsstjóra og starfseiningin gerð að deild umbreytinga. Í deildinni starfa stafrænir vöruhönnuðir, þjónustuhönnuðir og framleiðendur sem fá til samstarfs sérfræðinga frá þeim sviðum innan Reykjavíkurborgar sem þau vinna með hverju sinni.

Unnið er eftir ferli stafrænna umbreytinga sem byggist upp á þremur meginfösum; uppgötvunarfasa, skilgreiningarfasa og þróunarfasa. Lokið var við að innleiða ferlið á árinu og er það í gæðahandbók þjónustu- og nýsköpunarsviðs. Öll þjónustuumbreytingarverkefni eru unnin í nánú samstarfi við aðrar einingar þjónustu- og nýsköpunarsviðs, svo sem skrifstofu gagnþjónustu, teymi lögræðinga, þjónustuver og upplýsingatækniþjónustu.

Markmið deildar þjónustuumbreytinga er að bæta þjónustu við íbúa og gera aðgengi að þjónustu eins og best verður á kosið. Verkefni eru unnin eftir forgangsriðun verkefnaráðs, sem tekur tillit til; fjölbreyttra stefna og þarfa borgarinnar, þjónustustefnunnar og græna plansins. Lögð er áhersla á lagalega hlítu lausna sem og sjálfvirka og ábyrga stjórnsýslu í þeim lausnum sem eru þróaðar.

Rík áhersla er á aðgengi lausnanna á stafrænu formi, að fólk geti auðveldlega fundið og nýtt sér þjónustuna án utanaðkomandi aðstoðar. Unnið er eftir alþjóðlega aðgengisstaðlinum W3C og gæðatólíð Siteimprove notað til að fylgjast með veflausnunum, meðal annars út frá aðgengi. Árið 2022 var fyrsta heila starfsár þjónustuumbreytingar og mikill lærdómur hefur átt sér stað. Stöðug itrun á verklagi og verkferlum er grunnstef deildarinnar.

Teymi þjónustuupplifunar

Á árinu 2022 vann teymi þjónustuupplifunar að endurskoðun þjónustustefnunnar. Stefnan fór í ítarlegt samráðsferli, þar sem óskað var eftir umsögnum frá öllum sviðum borgarinnar, ráðum og nefndum, – einnig var óskað eftir ábendingum frá íbúum í gegnum vefinn Betri Reykjavík. Með umsagnir og ábendingar allra aðila að leiðarljósi voru markmið stefnunnar og aðgerðir á grundvelli hennar gerðar markvissari og skýrari. Stefnan, ásamt nýrri aðgerðaáætlun, var samþykkt í borgarráði 28. apríl 2022.

Verkefni teymis þjónustuupplifunar snúa einna helst að þeim aðgerðum í aðgerðaáætlun þjónustustefnunnar sem leggja áherslu á fagmennsku. Þær aðgerðir eru til að mynda kynningar og fræðsla um þjónustustefnuna, skilgreining og innleiðing viðmiða um góða þjónustu og þróun þjónustuskrefa, ásamt þjónustumælingum meðal notenda.

Á árinu 2022 hófst vinna viðs vegar um borgina, við kynningar og fræðslu um endurnýjaða þjónustustefnu. Þjónustustefnan var sett á innri vef Reykjavíkurborgar, kynnt fyrir öllu starfsfólki á Workplace og gert var kynningarmyndband um stefnuna og því miðlað á Torginu.

Teymið vann að skilgreiningu viðmiða um góða þjónustu. Viðmiðin skilgreina hvernig þjónustu Reykjavíkurborg vill veita og viðmiðin veita öllu starfsfólki leiðbeiningar um til hvers er ætlast af þeim til að veita góða þjónustu út á við til notenda og hvernig ætlast er til að þjónustan fari fram. Viðmiðin eru liður í að stuðla að samræmdri þjónustu og efla notendamiða hugarfar í þjónustuveitingu.

Teymið vann að samræmingu þjónustumælinga innan borgarinnar, veitt var fræðsla um þjónustumælingar og ráðgjöf til einstakra aðila og einnig vann teymið að undirbúningi stærra samstarfsverkefnis um sameiginlegan könnunarhugbúnað fyrir þjónustumælingar og kannanir innan borgarinnar. Samstarfið er grundvöllur þess að móta sameiginlega nálgun og verklag fyrir starfsfólk til að meta þjónustur þess, út frá reynslu og upplifun notenda.

Teymið kom einnig að ýmsum verkefnum sem snúa að ráðgjöf um; þjónustuferli og umbætur í þjónustuveitingu á árinu (til að mynda varðandi birtingu opinna gagna á vef, á gagnahlaðborðinu), svörun erinda í framlínubjónustu og greiningu á upplifun notenda Ylstrandarinnar, allt með það markmið að notendur, íbúar, gestir og starfsfólk hafi góða upplifun af þjónustu Reykjavíkurborgar.

Þjónustuver

Þjónustufulltrúar í framlínu Reykjavíkurborgar taka oftast við fyrstu samskiptum fólks við borgina í gegnum síma, tölvupóst, netspjall, ábendingavef og þjónustufulltrúar taka líka á móti gestum í þjónustuveri; á Höfðatorgi og í Ráðhúsinu. Markmið þjónustuversins er að klára sem flest mál í fyrstu snertingu og stytta þannig afgreiðslutíma og veita jafnframt sérfræðingum borgarinnar

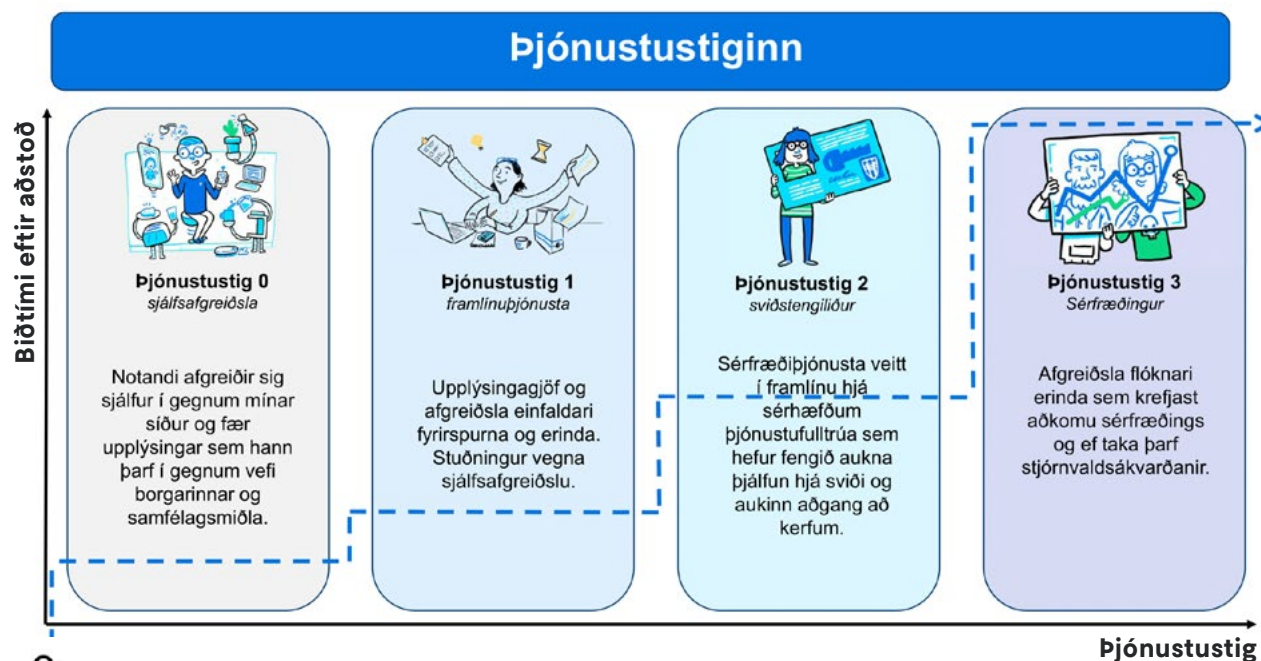
góða innri þjónustu, til að létta á álagi innan borgarkerfisins. Innri þjónusta er þó nokkur, svo sem pósthöfundun og dreifing, aðgangsstýring og móttaka fundargesta og upplýsingagjöf til starfsfólks um starfsemi og starfsfólk annarra sviða.

Í þjónustuveri einkenndist árið 2022 af þróun og umbótum á kerfum og verkferlum, með markmiðið að bæta svörum, stytta biðtíma og straumlínulaga flæði þjónustu og upplýsingajafar.

Árið fór af stað með krafti, þegar ábendingum vegna mikilla snjóþyngsla á fyrstu mánuðum ársins fjölgaði um 800%, samanborið við fyrra ár. Í kjölfarið fór af stað greiningarvinna vegna endurhönnunar ábendingavefs, sem er í umsjón þjónustuværs, undir forystu deildar umbreytinga á þjónustu- og nýsköpunarsviði og tók teymisstjóri framlínu virkan þátt í greiningarvinnunni.

Fyrri hluta árs hófst innleiðing nýrrar samskiptalausnar, Genesys, sem varð til að hægt var að sérsníða upplýsingagjöf fyrir biðlínu í síma, bjóða sérhæfðan ráðgjafa (e. skilling) og bjóða svarhringingu (e. callback). Netspjallið var líka innleitt inn í Genesys og var þá hægt að samræma erindagreiningu í síma og netspjalli, sem leiddi í kjölfarið af sér samræmdari tölfraði. Hafinn er undirbúningur kerfisins fyrir fleiri gáttir, svo sem beiðnakerfið Jira og Qmatic miðakerfið, uppsetningu á rafrænni auðkenningu í síma og netspjalli og skoðun tengingar við Power BI, í samstarfi við gagnþjónustuna, til að fá betri tölfraði og yfirsýn. Ætlunin er að ljúka þessum tengingum og fullri innleiðingu kerfisins 2023.

Vinna hófst við endurskoðun á skipulagi og þjónustuveitingu í framlínunni með markmið um að styrkja og undirbúa starfsemi deildarinnar vegna stafrænnar vegferðar. Til að geta afgreitt fleiri erindi í fyrstu snertingu þurfti að endurhugsa flæði og ferli og búa til tækifæri fyrir aukna sérhæfingu þjónustufulltrúa. Skilgreindur var þjónustustigi fyrir þjónustu borgarinnar þar sem þjónustuveitingu var skipt niður í ákveðin stig, eins og nánar má sjá í skýringarmyndinni.



*Fyrirvari: tímalínan er aðeins ætluð til að gefa grófa hugmynd að þróun biðtíma þar til að íbúi fær svör við sínu erindi eftir því sem mál þarf afgreiðslu á hærra stigi. Þegar erindi fer til sérfræðinga fer það alveg eftir málaflokk og einstaka flækjustigi hversu langur afgreiðslutíminn er allt frá innan við klukkutíma til margra daga, vikna.



Ákveðið var að skilgreina í þjónustuveri stöðuheiti sérstaks sviðstengiliðar fyrir hvert svið. Hver sviðstengill í þjónustuveri ber ábyrgð á að halda utan um þjónustu viðkomandi sviðs í framlínu og hafa nauðsynleg samskipti við sviðið. Sviðstengiliðurinn fær bæði aukna þjálfun hjá viðkomandi sviði og aukinn aðgang að kerfum – og miðlar upplýsingum síðan til og sér um fræðslu annarra þjónustufulltrúa þjónustuværsins.

Á grunni nýs fyrirkomulags voru lögð fram drög að þjónustusamningi milli framlínu og hvers fagsviðs, samningi sem skilgreinir umfang og dýpt svörunar og þjónustu, verklag og ábyrgð – og út frá því þátttöku fagsviðs í kostnaði þjónustuværs, kostnaðarþátttöku sem getur verið mismunandi eftir framangreindum þáttum. Útfærslu og undirritun á fyrsta þjónustusamningnum lauk í júní 2022. Samningurinn er við skóla- og frístundasvið og í honum eru ferli svörunar kortlögð og einnig ákvæði um aukna svörum í þjónustuveri, svörum sem áður var hjá innritunarfulltrúum skóla- og frístundasviðs. Staða sviðstengiliðs skóla- og frístundasviðs í þjónustuveri var virkjuð, við því verkefni tók reyndur þjónustufulltrúi sem jafnframt hafði unnið að gerð samningsins. Verkefnið hefur gengið mjög vel og almennt er mikil ánægja með breytinguna og fyrirkomulagið, bæði hjá stjórnendum á skóla- og frístundasviði og í framlínu. Samkvæmt tölfraði hefur biðtími eftir svari við fyrirspurnum um innritun í leikskóla styst og einnig er upplýsingastreymi milli framlínu og skóla- og frístundasviðs orðið mun skilvirkara.

Þjónustuverið átti frumkvæði að samtali við fyrirtækið Auðkenni, um að borgin geti veitt rafræn skilríki. Með aðstoð sérfræðinga á þjónustu- og nýsköpunarsviði lá í lok árs fyrir samningur um rafræn skilríki, tilbúinn til undirritunar. Á árinu 2023 verður komið upp skráningarstöð og þá verður hægt að virkja rafræn skilríki í þjónustuverinu á Höfðatorgi.

Hafin var vinna með Sambandi Íslenskra Sveitarfélaga, um þróun sameiginlegs spjallmennis fyrir sveitarfélögin á landinu.

Miklar umbætur voru gerðar í rýmum þjónustuværsins, með markmið um bæta starfsaðstöðu og aðkomu gesta og einnig til að auka öryggi. Komið var upp aðgangsstýrðu hliði inn í starfsaðstöðu í þjónustuveri til að tryggja öryggi starfsfólks og gagna og um leið voru merkingar og leiðbeiningar fyrir gesti og gangandi endurbættar. Aðstaða í símaveri á Höfðatorgi var endurskipulögð og eldri búnaði skipt út fyrir nýjan. Móttökurými þjónustuværsins í Ráðhúsinu var endurskipulagt og fegrað og lagður grunnur að frekari framkvæmdum til að bæta aðstöðu.

Auk uppsetningar aðgangsstýrðu hliðanna var farið heildstætt yfir öll öryggismál og skilgreint og innleitt verklag í viðbrögðum og svörum, til að tryggja samræmd og rétt viðbrögð þegar öryggi starfsfólks eða íbúa er ógnað á einhvern hátt. Bætt var við innri öryggishnökkum sem senda stjórnendum og húsvörðum merki um að þjónustufulltrúi þurfi aðstoð sem hann metur þannig að ekki þurfi aðkomu lögreglu. Ferlið var svo í framhaldinu skjalfest í gæðahandbók þjónustu- og nýsköpunarsviðs.

Starfsfólk þjónustuværs hélt fyrsta sérstakan starfsdag einingarinnar í september 2022, þar sem áherslan var á teymisþjálfun og samvinnu. Sameinast var um gildi einingarinnar, sem eru; framsýni, sveigjanleiki og samheldni – gildi sem styðja við framþróun og vegferð þjónustuveitingar í borginni. Í október fór starfsfólk þjónustuværsins í fræðsluferð til Árósa (Aarhus) í Danmörku, þar sem starfsfólkið fékk meðal annars kynningu á framlínuþjónustu sveitarfélagsins og hvernig tekist er á við áskoranir sem einkenna framlínur sveitarfélaga. Lærdómsrík ferð sem veitti innblástur og hugmyndir fyrir framtíð framlínuþjónustu borgarinnar.

Rekstrarþjónusta

Rekstrarþjónustan ber ábyrgð á rekstri, eftirliti, öryggismálum og sjálfbærni í stjórnsýslubýggingum Reykjavíkurborgar. Þær eru Ráðhús Reykjavíkur við Reykjavíkurtjörn, Höfðatorg í Borgartúni 8-16a, Tjarnargata 12 og Höfði, ásamt öðrum þeim byggingum sem rekstrarþjónustunni er falið að sinna hverju sinni.

Rekstrarþjónustan starfar náið með öllum skrifstofum og sviðum sem hafa starfsstöðvar í stjórnsýsluhúsum, auk þess að vera í nánú samstarfi við þjónustuaðila og verktaka sem sinna meðal annars nýframkvæmdum, sóttvörnum, öryggisvörslu og viðhaldi.

Undir rekstur stjórnsýsluhúsanna fellur meðal annars húsvarsla, rekstur mötuneyta, ræsting bygginga, sóttvarnir og eftirlit með ástandi, viðhaldi og endurnýjunarþörf þeirra húskerfa sem rekstrarþjónustunni er falið að sinna. Undir öryggismál falla meðal annars aðgangsstýringar, öryggiskerfi, myndavélakerfi, eldvarnir og staðbundin gæsla.

Verkefni ársins 2022 voru mörg og fjölbreytt. Má þar sem dæmi nefna útfærslu sturtuáðstöðu fyrir starfsfólk Ráðhúss Reykjavíkurborgar, umfangsmikil úrbótaverkefni í eldhúsum mötuneyta stjórnsýsluhúsanna, stórbætta aðstöðu framlínuþjónustu í þjónustuveri á Höfðatorgi og undirbúningsvinnu úrbótaverkefna vegna aðstöðu framlínuþjónustu í þjónustuveri í Ráðhúsinu.

Unnin voru fjölmörg verkefni sem snéru að öryggismálum, vernd eigna starfsfólks og borgarinnar, aðgengismálum stjórnsýsluhúsa og endurnýjun og samræmingu sjúkrakassa á Höfðatorgi og í Höfða.

Mörg verkefni snéru að bættri aðstöðu starfsfólks og borgarfulltrúa. Þar á meðal voru innkaup og innleiðingar á næðisklefum fyrir starfsstöðvar, bæting vinnurýma með tússtöflum á veggum fyrir skapandi verkefnavinnu, bæting hljóðvistar í starfsrymum og fundarherbergjum, nýsmíði fundarherbergja, standsetning nýrra starfsstöðva og endurnýjun uppþvottavélar mötuneytis Höfðatorgs.

Áfram var á árinu 2022 unnið að öryggismálum almennt, loftgæðamælum var fjölgað og urðu í kjölfarið til úrbótaverkefni sem snéru að bætingu starfsaðstöðu og loftgæða, auk þess sem hafin var snjallmælavæðing rafmagns og vatns í stjórnsýsluhúsum.



Skrifstofa gagnþjónustu

Reykjavíkurborgar er í stöðugri framþróun, þó að meginmarkmið skrifstofunnar sé enn það sama; að auka gagnavitund innan borgarinnar og vera drifkraftur í hagnýtingu upplýsinga til ákvarðanatöku og bættrar þjónustu við starfsfólk, íbúa og fyrirtæki borgarinnar. Íbúar og fyrirtæki innan borgarinnar eiga að geta gengið að því vísu að ákvarðanir innan stjórnsýslunnar séu teknar með tilliti til bestu mögulegu forsenda og að hægt sé að nálgast gögn og upplýsingar borgarinnar á aðgengilegan og skiljanlegan máta.

Stefna borgarinnar í gagnamálum

Stefna Reykjavíkurborgar í gagnamálum er að veittar verði leiðbeiningar um öflun og meðhöndlun gagna innan borgarinnar og tryggt verði að gögn séu hagnýtt með samræmdum og gagnsæjum hætti. Gagnastefna borgarinnar byggir á þeirri sýn að hanna og kortleggja gagnalandslag borgarinnar sem eina heild og hugsað sé um; öflun, uppbyggingu, vinnslu og birtingu gagna, sem mikilvægan og eflandi þátt í; bættri, hnitmiðaðri og skilvirkari þjónustu við; borgarbúa, starfsfólk og aðra notendur þjónustu borgarinnar.

Sé unnið með markvissum hætti að hagnýtingu gagna verður einnig mögulegt að leggja mat á fjárfestingarþörf og líklega arðsemi fjárfestinga borgarinnar, leggja mat á samfélagslega stöðu fólks innan jaðarsettra hópa, skipuleggja og meta áhrif tiltekinna stjórnvaldsáðgerða sem og áhrif áðgerða annarra aðila á borgarkerfið og varpa ljósi á hver staða kynjanna og eða jaðarsettra hópa er innan borgarkerfisins. Með ofangreindu er hægt að fylgjast betur með hvaða áhrif ákveðnar áðgerðir innan borgarkerfisins hafa á þessa hópa, bera kennsl á hvort verið er að uppfylla þjónustuþarfir ákveðinna hópa til jafns við aðra og grípa fyrir til mótvægisáðgerða. Hægt er að meta áhættur og umsvif áhrifa og afkomu innan borgarkerfisins og þannig mætti lengi telja.

Áætlað er að um 50% af öllum gögnum á jörðinni hafi orðið til á síðustu tveimur árum, samhliða gífurlegri aukningu í þróun stafrænna vara. Evrópusambandið gerir ráð fyrir að gagnamagn heimsins muni aukast um 530% á milli árunna 2018 og 2025 og hagnýting gagna muni skila 829 milljörðum evra í vergri landsframleiðslu Evrópu árið 2025. Á sama tíma nota fyrirtæki og stofnanir að meðaltali einungis um 30-32% af gögnunum sem eru þeim nú þegar aðgengileg. Það þýðir að hátt í 70% þeirra gagna sem verða til innan fyrirtækja og stofnana liggja óhagnýtt einhvers staðar í kerfinu og safna ryki týndra tækifæra.

Gagnapjónustan styður við gagnadrifna ákvarðanatöku og gagnadrifinn rekstur borgarinnar með því að byggja upp heildrænt gagnalandslag þvert á borgina og öll kerfi. Með heildrænni nálgun á gögn verður auðveldara að hagnýta gögn þvert á svið og starfsemi borgarinnar, mæla gæði gagnanna og rekja villur, sem eykur áreiðanleika, ásamt því að auðvelda aðgengi að réttum og áreiðanlegum gögnum og upplýsingum sem gerir alla hagnýtingu gagna og upplýsinga mun skilvirkari og ódýrari en áður. Til að þetta markmið náist þarf að huga að gögnum og gagnahögun, strax frá upphafi þróunar og nýsmíði nýrra lausna, og við innleiðingu eða endurbætur allra ferla borgarinnar. Fylgjast verður grannt með flæði gagnanna í gegnum borgarkerfið og gæta þess að nýjungar séu innleiddar að vandlega ígrunduðu máli, með tilliti til þeirra innviða og gagna sem til staðar eru.

Með því að byggja upp grunnupplýsingar og gagnaferli sem ganga þvert á alla borgina og öll kerfi, er gert kleift að allar þjónustur og kerfi byggji notendaupplýsingar sínar á sömu grunnupplýsingunum sem eiga einn uppruna innan kerfisins. Það verður til að meira gagnsæi, samhengi og samfelldni fæst í þjónustum borgarinnar, ásamt bættri upplýsingagjöf.

Betri yfirsýn og innsýn í hvað er að gerast í þjónustum borgarinnar fæst með því að hanna ferli út frá gögnum og flæði gagna, einnig er þá betur hægt að gera sér grein fyrir hvaða þjónustur er verið að veita og hvar upplýsingar um starfsemiina er að finna. Ef afrakstur upplýsingaöflunar er vel nýttur er hægt að draga fram ítarlegar upplýsingar um hag og heilbrigði borgarinnar, bera kennsl á tækifæri til hagræðingar og verðmætasköpunar og skapa þar með grundvöll fyrir þróun og nýsköpun á samkeppnishæfum markaði, til jafns við það sem gengur og gerist annars staðar í Evrópu.

Í gagnapjónustu Reykjavíkurborgar er gífurleg þekking á gagnavísindum, -verkfræði og -arkitektúr ásamt sérfræðiþekkingu um framsetningu og miðlun gagna. Starfsemi skrifstofunnar skiptist í raun í þrjú hlutverk sem þó eru öll tengd, því þau styðja öll við hvert annað:

Gagnahögun (DataOps)

- Gagnahögun sérhæfir sig í hönnun og útfærslu gagnalandslags borgarinnar, svo sem vinnu við að uppfæra og samræma gagnaumhverfi borgarinnar, smíða nýjar gagnapípur og gagnatengingar, staðla gagnauppbyggingu og fleira.
- Gagnahögun setur fram stefnu um hvernig safna á gögnum, á hvaða hátt skal geyma þau og hvernig best er að undirbúa og miðla þeim þannig að aðrar lausnir og kerfi geti byggt á þeim og auðveldara sé að nýta þau til greininga.

Gagnagreining (DataScience)

- Gagnagreining sérhæfir sig í hönnun, þróun og smíði gagnalíkana, svo sem að uppgötva og skilja gögnin sem til meðferðar eru til að geta sett sögu þeirra fram í líkönum eða öðrum greiningum.
- Gagnagreining sér um uppbyggingu og þjálfun gervigreindarlíkana og alla flóknari greiningarvinnu sem krefst hugbúnaðarþróunar og er til birtingar út á við og eða er ætluð fleiri en stjórnendum innan eins sviðs.

Gagnamiðlun (DataSharing)

- Gagnamiðlun sérhæfir sig í birtingu gagna, svo sem að þróa og sameina útlit fyrir birtingu á gögnum Reykjavíkurborgar, hvort sem þau eru birt í töflum, gröfum eða á annan hátt. Einnig er mikilvægt að haga vel; litavali, -samsetningu og skýringartexta, svo að sem flest fólk geti lesið upplýsingarnar. Til dæmis form eða hentugir litir fyrir litblind eða góðan skýringartexta sem hjálpar blindum að túlka gögnin með hjálp screen reader.
- Gagnamiðlun sér einnig um hönnun og þróun gagnahlaðborðs borgarinnar, svo sem þróun gagnasagna, útlits og birtingar gagnanna, ásamt ritstjórn gagnahlaðborðsins.

Gagnainnviðir og -greiningar

Þar sem góðir gagnainnviðir eru ekki til staðar, fer um 65-70% af tíma gagnasérfræðinga í að finna gögn, hreinsa þau og varpa yfir á nothæft form, áður en hægt er að byrja að greina gögnin. Meginhluti afgangstímans fer svo í að greina gögnin og minnstur hluti tímans er til aflögu til að nýta gögnin, svo sem til að þróa og búa til virðisaukandi vörur.

Með að byggja upp trausta og áreiðanlega gagnainnviði minnkar tíminn sem setja þarf í uppgötvun og hreinsun gagna og aukinn tími gefst til greiningar, vöruþróunar og miðlunar gagna. Með góðum gagnaundirstöðum eru tryggð gagnagæði og þar með aukast gæði og trúverðugleiki greininganna, sem skilar sér í virði innan borgarinnar og einnig til íbúa í formi betri ákvarðanatöku og traustari upplýsingagjafar, því greiningarnar verða aldrei betri en gögnin sem greiningarnar byggjast á. Upplýsingatæknikerfi borgarinnar safna margvíslegum mikilvægum gögnum sem nýta mætti mun betur sem grunn fyrir stefnumótandi ákvarðanatöku, til að efla tækifæri og skapa verðmæti fyrir borgina, starfsfólk, borgarbúa, fyrirtæki og samfélagið í heild.





Skrifstofa upplýsinga- og skjalastýringar

Skrifstofa upplýsinga- og skjalastýringar, á þjónustu- og nýsköpunarsviði, er skrifstofum fag- og kjarnasviða til ráðgjafar í verkefnum varðandi upplýsinga- og skjalamál. Skrifstofan ber ábyrgð á faglegri þróun mála- og skjalavistunarkerfisins GoPro og miðlæga upplýsingastjórnunarkerfisins Hlöðunnar hjá Reykjavíkurborg.

Skrifstofan ber ábyrgð á innleiðingu, eftirliti og framkvæmd skjalastefnu Reykjavíkurborgar, stefnu sem er ætlað að tryggja örugga meðferð og vörslu opinberra skjala, með; réttindi borgaranna, hag stjórnsýslu borgarinnar og varðveislu sögu Reykjavíkurborgar að leiðarljósi. Skjalastefnan nær til allra skjala sem eru móttækin, útbúin eða viðhaldið í starfsemi Reykjavíkurborgar og félaga í meirihlutaeigu hennar, frá því að skjölin eru móttækin og eða mynduð, vörslu þeirra og afhendingu þeirra til langtímarvarðveislu.

Helstu daglegu verkefni skrifstofu upplýsinga- og skjalastýringar eru umsjón með skjalamálum miðlægrar stjórnsýslu og skrifstofa fag- og kjarnasviða, sem hafa aðsetur á Höfðatorgi og í Ráðhúsi Reykjavíkur. Skrifstofan styður við starfsfólk borgarinnar við vistun og meðhöndlun gagna, móttækur innsend erindi frá íbúum og öðrum ytri og innri viðskiptavinum og kemur þeim til vinnslu hjá viðeigandi aðilum.

Skrifstofa upplýsinga- og skjalastýringar skiptist í fjögur teymi:

- **Skjalastýring Ráðhúss** þjónustar starfsfólk og íbúa, í tengslum við miðlæga stjórnsýslu Ráðhússins og sviða sem þar starfa.
- **Skjalastýring Höfðatorgi** þjónustar starfsfólk og íbúa í tengslum við stjórnsýslu sviðanna sem starfa á Höfðatorgi.
- **Innleiðingarteymi Hlöðunnar** vinnur að innleiðingu Hlöðunnar, upplýsingastjórnunarkerfis Reykjavíkurborgar, og tilheyrandi umbreytingum á ferlum og samræmdri stjórnsýslu með bættu verklagi.
- **Teikningarteymi** vinnur að verkefni við að umbreyta sérfræðiteikningum byggingarfulltrúa yfir á stafrænt form og gera aðgengilegt í sjálfsafgreiðslu á vef til að bæta sjálfsafgreiðslu í teikningaþjónustu og fækka ferðum og handtökum.

Úr gögnum til sönnunarskjala – frá móttöku til varðveislu

Gögn Reykjavíkurborgar liggja víða. Gögn geta í viðtækri merkingu verið alls konar, allt frá fjöldatölum um heimsóknir í sundlaugar, upplýsingum um krónutölur í reikningum yfir í gögn um umferðarstýringu í umferðarljósum. Verkefni gagnastýringar er að ná upplýsingum saman með því að safna og setja þær saman á skipulagt form í gagnagrunnum til frekari úrvinnslu. Þegar upplýsingarnar eru orðnar samræmdar og komnar í skipulagðan gagnagrunn er hægt að taka út gögn á einhverju formi, svo sem með tölfraeðiskýrslu, framsetningu á vef, lista yfir tiltekin gögn miðað við önnur gögn og svo framvegis. Þegar gögn á formi eru tekin saman og sett í einhvers konar texta eða annað frambærilegt form, verða til skjöl. Skjölin geta verið; skýrslur, minnisblöð, tölvupóstar, kynningarefni, umsagnir og fleira. Þau skjöl sem notuð eru innan stjórnsýslunnar og eru til dæmis notuð við; undirbúning, umræðu og ákvarðanir. Skjölin tengjast; tilteknum málum, réttindum borgara, fjárhagslegum skuldbindingum, hag stjórnsýslunnar og sögu Reykjavíkurborgar. Þannig eru einstök skjöl orðin að skjölum í samhengi, sem þarf að varðveita í viðurkenndu skjalavistunarmhverfi, hvort sem það eru upplýsingastjórnunarkerfi eins og Hlaðan, launakerfi, bókhaldskerfi eða önnur skilgreind og viðurkennd vistunarkerfi skjala og gagna.

Skilgreining gunnkerfa og uppsetning þeirra tryggir; kerfisbundna stjórn á gögnum frá upphafi, þegar gögn eru skráð og flokkuð frá móttöku, að þau sönnunarskjöl sem þarf að varðveita fyrir starfsemi Reykjavíkurborgar séu vistuð á öruggan hátt og þannig sé langtímarvarðveisla gagna, upplýsinga og skjala tryggð til framtíðar. Mikilvægt er að halda áfram að byggja upp stjórnkerfi upplýsinga (e. information governance) til að ná utan um markaða stefnu og skilgreina meðhöndlun gagna, upplýsinga og skjala hjá Reykjavíkurborg.

Skilvirk stjórnsýsla með miðlægrri skjalavörslu

Notkun og innleiðing stafrænnar stjórnsýslu hefur stórtæk áhrif á innri starfsemi Reykjavíkurborgar, með því að auðvelda aðgengi að skjölum innan stjórnsýslunnar, með skýrari ferlum í miðlægu upplýsingastjórnunarkerfi og minnkun kostnaðar, meðal annars með því að fækka handtökum, hætta margskráningu gagna og minnka pappírsmagn, auk þess að stytta bið- og afgreiðslutíma innan stjórnsýslunnar, sem hagnast öllum. Stór liður í þessum umbreytingum er innleiðing upplýsingastjórnunarkerfisins Hlöðunnar, tekin voru stór skref í innleiðingu hennar á árinu 2022.

Hlaðan markar þáttaskil í rafrænni stjórnsýslu hjá Reykjavíkurborg, hún er eitt af lykilverkefnum í stafrænni umbreytingu borgarinnar, því með miðlægu upplýsingastjórnunarkerfi er hægt að ná mun betur utan um gögn og sögu stjórnkerfisins. Rekjanleiki erinda, mála, gagna og ákvarðana, verður skýrari og aðgengi að upplýsingum betra með samræmdri skráningu, verklagi og aðgangsstýringum, þvert á svið og verkefni. Borgin getur þá starfað sem ein óslitin stjórnsýsla, óháð staðsetningu verkefna og skiptingu í svið og starfseiningar þeirra.



Borgarskjalasafn Reykjavíkur

Borgarskjalasafn Reykjavíkur er eitt af tuttugu héraðsskjalasöfnum landsins. Safnið starfar samkvæmt lögum um opinber skjalasöfn og er sjálfstætt opinbert skjalasafn sem lýtur faglegu eftirliti Þjóðskjalasafns Íslands. Hlutverk Borgarskjalasafns Reykjavíkur er skilgreint í samþykkt borgarráðs frá árinu 2006 og staðfest af Þjóðskjalaverði 2007. Safnið fer með yfirstjórn skjalamála hjá Reykjavíkurborg og hefur eftirlit með skjalavörslu og skjalastjórn eftirlitsskyldra aðila. Safnið starfar þvert á alla starfsemi borgarinnar og sinnir stefnumótun um meðferð og frágang skjala ásamt ráðgjöf og fræðslu um skjalavörslu og skjalastjórn. Hjá Borgarskjalasafni störfuðu 10 einstaklingar á árinu 2022.

Menning og miðlun

Menningarstarf og miðlun er stór hluti af starfsemi safnsins, sem felst í verkefnum á borð við söfnun og varðveislu skjala um sögu Reykjavíkur og íbúa borgarinnar, rannsóknir, fræðslu og fjölbreytta miðlun. Borgarskjalasafn Reykjavíkur tók þátt í Norræna skjaladeginum 2022 með sameiginlegri þátttöku Þjóðskjalasafns og héraðsskjalasafna með skjölum tengdum þema dagsins „Hreinlæti“.

Borgarskjalasafn Reykjavíkur miðlar eldri skjölum safnsins á vefsíðu þess og þar má finna yfir 200 þúsund ljósmynduð skjöl frá fyrri tíð. Safnið nýtir styrki frá Þjóðskjalasafni Íslands til þessara verkefna. Styrkirinn gera safninu kleift að taka öryggisafrit og ljósmyndir af elstu skjölum Reykjavíkurborgar og elstu vélrituðu fundargerðabókum Reykjavíkurbæjar, og miðla starfrænt á vef safnsins. Þessi gömlu skjöl eru afar eftirsótt efni.

Eftirlit, kannanir, ráðgjöf og skráning

Safnið hefur eftirlit með skjalavörslu borgarstofnana, starfseininga og fyrirtækja borgarinnar, auk byggðasamlaga, en safninu ber að hafa eftirlit með og leiðbeina þessum aðilum um skjalastjórn og skjalavörslu. Í samræmi við eftirlitshlutverk sitt gerir Borgarskjalasafn frumkvæðisathuganir á skjalavörslu ef þurfa þykir.

Safninu ber að varðveita eldri skjöl borgarinnar á tryggan hátt, hafa þau skráð samkvæmt gildandi reglum og aðgengileg til notkunar. Safnið sinnti ráðgjöf, móttöku og skráningu skjala og á árinu 2022 komu til starfa tveir nýir starfsmenn sem hafa eftir þennan hluta starfseminnar til mikilla muna.

Stafræn vegferð Borgarskjalasafns

Markmiðið er að færa safnið inn á nýjar slóðir tæknilausna, þar sem einblínt er á hagræðingu með nútímalegri lausnum og högun í tækni. Þannig er hægt að bæta þjónustuviðmót og upplýsingagjöf með notendamiðaðri nálgun, út frá þörfum þeirra sem til safnsins leita. Nýtt umsýsluferfi Scope hefur verið innleitt fyrir safnkost safnsins og innsetning safnkosts er í fullum gangi. Kerfið mun gera alla vinnu ferlamiðaðri og einfaldari, samkvæmt stöðlum og reglum um skjalasöfn. Einnig auðveldar kerfið til muna leitir í safnkosti safnsins og opnar fyrir stafræna birtingu og leit í gagnasöfnum á ytri miðlum í náinni framtíð. Vefur safnsins hefur verið í smíðum, með hönnun rafrænna forma vegna fyrirspurna um gögn og móttöku umsókna stofnana. Slík nálgun mun stytta verkferli innan safnsins, einfalda boðleiðir og tryggja auðveldara og markvissara skipulag og afgreiðslu mála. Einnig verða upplýsingar varðandi safnkostinn aðgengilegri, meðal annars um opinber skjalasöfn, einkaskjalasöfn og annan safnkost. Að auki er unnið með sérstaka áherslu á stafræna miðlun gagna á vefnum með einfaldri og fjölbreyttri framsetningu á slíku efni og framtíðartengingu við safnkost safnsins.

Rafræn langtímarvarðveisla

Tilkynningarnar um rafræna langtímarvarðveislu eru nú móttæknar í gegnum sérstaka gátt á island.is og fara þaðan í ferlaða úrvinnslu. Búið er að afgreiða tilkynningar fyrir 26 gagnasöfn. Fleiri tilkynningar berast reglulega og samþykkt þeirra gerir stofnunum borgarinnar kleift að hefja rafræna skjalavörslu, þar sem ekki þarf að skila gögnum á pappír eins og áður, sem er í samræmi við Græna planið og stafræna vegferð Reykjavíkurborgar. Borgarskjalasafn mun leggja áherslu á langtímarvarðveislu rafrænna gagna borgarinnar til viðbótar hefðbundinna skjala. Því er mikilvægt að öll gagnasöfn séu tilkynnt til safnsins til að tryggja að þau uppfylli skilyrði til rafrænnar varðveislu.

Rafræn langtímarvarðveisla er hluti af framsýnum stafrænum umbreytingum og er mikilvægur þáttur í framtíð skjalasafna. Afar mikilvægt er að skjalasöfn séu í forystu í langtímarvarðveislu rafrænna gagna og stafrænni framsetningu. Framtíðin er ávallt byggð á reynslu fortíðar og því gegna söfnin lykilhlutverki í framtíðaruppbyggingu á varðveislu og birtingu gagna.

