



Reykjavík, 6. ágúst 2025
PON25080012

Efni: Heimild til að hefja verkefnið „Innri þjónustugátt“

Óskað er eftir að borgarráð heimili þjónustu- og nýsköpunarsviði að hefja fyrsta fasa verkefnisins „Innri þjónustugátt“, sem snýr að innleiðingu aðgerða til að bæta skilvirkni í þjónustu sviðsins, auka sjálfsafgreiðslu og bæta úrvinnslu innsendra beiðna.

Verkefnið er með fjármögnun á kostnaðarstað 2102 Áhöld, tæki og hugbúnaður PON og tilheyrir verkefnaklasa 80001 Hugbúnaður og ný upplýsingakerfi. Áætlaður framkvæmdatími verkefnisins er frá september 2025 til janúar 2026 og er heildarkostnaður skv. frumkostnaðaráætlun 18 m.kr., sem tilheyrir eignasjóði á framkvæmdatímanum. Kostnaðurinn nær til innri þátta sem snúa að verkefnastýringu, greiningu og hönnun, sem og ytri þátta sem snúa að aðkeyptri sérfræðiþjónustu og tæknilegri aðkomu. Af heildarkostnaði eru áætlað að 6 m.kr. verði aðkeypt sérfræðiþjónusta sem keypt verður inn á grundvelli verktakasamninga þjónustu.

Afurð verkefnisins mun ekki auka rekstrarkostnað Reykjavíkurborgar heldur mun hann falla inn í núverandi rekstrarkostnað þjónustu- og nýsköpunarsviðs.

Greinargerð fylgir beiðninni.

Virðingarfyllst,

Óskar Sandholt,
sviðsstjóri þjónustu- og nýsköpunarsviðs



Reykjavík



Viðtakandi: Stafrænt ráð

Sendandi: Verkefnaráð Þjónustu og nýsköpunarsviðs

Fylgiskjöl:

Heimildarbeiðni

Kynning sem fór fyrir verkefnaráð

Frumkostnaðaráætlun/umfangsmat

Reykjavík, (27.8.2025)

Verkefnaráðsfundur: 5.06.2025

Innri þjónustugátt

Samantekt:

Verkefnið er svar við verulegri aukningu í fjölda innsendra beiðna og biðmála í tengslum við tæknimál starfsfólks Reykjavíkurborgar. Á síðasta ári bárust 45.828 beiðnir og mál í bið jukust um 32% milli ára. Þar sem starfsemi borgarinnar færir í síauknum mæli yfir í stafrænt umhverfi er eðlilegt að þjónustupörfin vaxi þar, samhliða því sem hún minnkar á öðrum stöðum. Núverandi þjónustuumhverfi hefur hvorki getu né burði til að mæta þessu aukna álagi án verulegs viðbótarkostnaðar sem ekki er gert ráð fyrir í rekstri.

Heildarkostnaður á fjárfestingu samkvæmt frumkostnaðaráætlun: 18 m.kr.

Áætluð tímalengd verkefnis: 6 mán

Skor í Fylki frá verkefnaráði PON: 4,67

Ábati 33%: 5

Helsti ábati verkefnisins er skilvirkari þjónustuveiting og kvikara starfsumhverfi fyrir starfsfólk. Metið er að 9 starfsgildi muni sparast og því geti starfsfólk farið í verðmætari verkefni.

Stuðningur við grunnrekstur, upplýsingatækniinnviði og gagnahögun 33%: 5

Verkefnið felur í sér mikla sjálfvirknivæðingu og er grunnur að umbreytingu í innri þjónustu borgarinnar.

Áhrif á þjónustu og fjölda notenda 33%: 4

Hefur mjög jákvæð áhrif á stóran hóp starfsfólks Reykjavíkurborgar.

Lagalegar kröfur – Nei

Dæmi: Lagaleg krafa er ekki til staðar.

Virðingarfyllt,
Verkefnaráð
Þjónustu og nýsköpunarsvið



Reykjavík



Greinargerð:

Verkefnið „Innri þjónustugátt“ er svar við verulegri aukningu í fjölda innsendra beiðna og biðmála í tengslum við tæknimál starfsfólks Reykjavíkurborgar. Á síðasta ári bárust 45.828 beiðnir og mál í bið jukust um 32% milli ára. Þar sem starfsemi borgarinnar færir í síauknum mæli yfir í stafrænt umhverfi er eðlilegt að þjónustupörfin vaxi þar, samhliða því sem hún minnkar á öðrum stöðum.

Núverandi þjónustuumhverfi hefur hvorki getu né burði til að mæta þessu aukna álagi án verulegs viðbótarkostnaðar sem ekki er gert ráð fyrir í rekstri. Með verkefninu er jafnframt verið að móta innra þjónustuumhverfi borgarinnar þar sem sömu innviðir nýtast í mörg önnur innri þjónustuferli. Þannig er lagður grundvöllur að aukinni skilvirkni og hagkvæmni í innri vinnslu Reykjavíkurborgar.

Greiningar sýna að notendur upplifa almennt góða og skilvirka tæknipjónustu. Hins vegar er þjónustugáttin talin óskýr og óaðgengileg. Algengt er að beiðnir berist með tölvupósti án nægilegra upplýsinga, leiðbeiningar eru ófullnægjandi og skortur er á sýnileika um stöðu mála.

Verkefnið miðar að því að bæta þjónustuupplifun, stytta biðtíma og draga úr álagi með eftirfarandi aðgerðum:

- **Endurhönnun þjónustugátta:** Einfaldara og notendavænna viðmót sem gerir notendum kleift að afgreiða sig sjálft eða óska eftir aðstoð með skilvirkum hætti.
- **Uppfærsla þekkingarbrunns:** Skipulegri framsetning og uppsetning upplýsinga sem auðveldar notendum að leita að og finna viðeigandi efni.
- **Dýnamísk beiðnaform:** Nýtt viðmót fyrir þjónustubeiðnir sem leiðir notendur áfram og tryggir að nauðsynlegar upplýsingar fylgi beiðninni frá upphafi.
- **Skýrari leiðbeiningar og miðlun:** Endurskoðun og flokkun leiðbeininga þannig að þær taki mið af ólíkum markhópum.
- **Endurskoðun verkferla:** Samhliða breytingunum þarf að skilgreina ný hlutverk sem sinna viðhaldi og ritun leiðbeininga auk mótunar og reglulegrar uppfærslu á beiðnaformum.

Áætlaður ábati verkefnisins felst í aukinni sjálfsafgreiðslu og fækkun innsendra beiðna sem því nemur. Það stuðlar að betri þjónustu, styttri úrvinnslutíma og aukinnar ánægju notenda. Fjárhagslegur ábati birtist í sparnaði á tíma starfsfólks og aukinni sjálfvirknivæðingu ferla, meðal annars við flokkun beiðna.

Verkefnið skiptist í fjóra fasa:

1. **Hönnunarfasi:** Greining og mótun lausna
2. **Tæknilegur fasi:** Útfærsla og prófanir
3. **Þekkingarmiðlunarfasi:** Ritstýring og uppfærsla efnis
4. **Innleiðingarfasi:** Framkvæmd og eftirfylgd

Jafnréttisskimun fyrir verkefnið liggur fyrir, en fjárfestingin er ekki talin hafa neikvæð jafnréttisáhrif.

Áætlaður heildarkostnaður við verkefnið samkvæmt frumkostnaðaráætlun er 18 m.kr.



Kostnaðarstaður: 2102 Áhöld, tæki og hugbúnaður ÞON. Verkefnaklassi: 80001 Hugbúnaður og ný upplýsingakerfi.

F.h. Þjónustu og nýsköpunarsviðs,

Þróstur Sigurðsson,
skrifstofustjóri Stafrænnar Reykjavíkur



Reykjavík

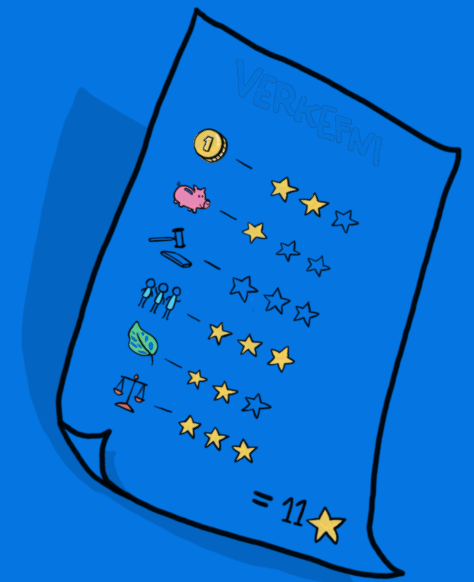


Innri þjónustugátt

Ólafur Sólimann Helgason, eigandi

Búi Bjarmar Aðalsteinsson, stafrænn leiðtogi

Birta Svavarsdóttir, sérfræðingur





Í hnotskurn

Auka skilvirkni í innri þjónustu ÞON, **aukin sjálfsafgreiðsla** og bætt úrvinnsla á innsendum beiðnum.

Vegvísir að annarri innri þjónustu Reykjavíkur, langtímamyndin og leiðarvísir fyrir önnur svið.

32% aukning á málum í bið og **45.828 beiðnir** á síðasta ári.

Þessu fylgir mikill kostnaður sem ekki er gert ráð fyrir í núverandi rekstrarumhvergi og er verkefnið viðbrögð við því.

Búið er að ljúka greiningarvinnu á **upplifun** og **umgengni** notenda af núverandi þjónustuveitingu UTR og **móta tillögur** til að bregðast við. Óskað er eftir fjármagni til að fara í þær aðgerðir.





Ákvörðun verkefnaráðs



- Óskum eftir fjármagni og starfsfólki til að fara í þau verkefni sem eru tilgreind í aðgerðaráætlun.
- **Samtals: 18 m. kr.**





Áskorun

Hver er áskorunin í hnotskurn?

Núverandi staða

- Fjöldi beiðna eykst og biðtími sömuleiðis.
- Greining bendir til að notendur þekkja ekki eða hafa slæma upplifun af þjónustugáttinni.
- Beiðnir oft sendar með tölvupósti án nægra upplýsinga.
- Skortur á skiljanlegum leiðbeiningum.
- Sýnileika á stöðu mála og skilvirkri eftirfylgd skapar teppur í þjónustu og aukið álag.

Lausn

Lögð er fram aðgerðaráætlun til að tækla helstu áskoranir.

Helstu þættir eru:

- Skilvirkari þjónustugátt
- Uppfærður þekkingarbrunnur
- Dýnamísk beiðnaform
- Leiðbeiningar & miðlun
- Endurskoðun ferla

Ábati

Væntur ábati er meðal annars: fækkun beiðna, aukin gæði beiðna, skemmri úrvinnslutími, bætt þjónustuupplifun og meiri ánægja starfsfólks.

Fjárhagslegur ábati felst í tíma starfsfólks vegna fækkun beiðna og aukinnar sjálfvirknivæðingar s.s. við flokkun beiðna.



Hvað er búið að gera?

Viðtöl og prófanir

13 viðtöl við almennt starfsfólk

forstöðumaður sundlaugar - 2 sérfræðingar á mistöð -
raðgjafi á miðstöð, verkefnastjóri bílastæðisjóður -
sérfræðingur barnavernd - UT tengiliður í skóla -
stjórnendur rafræn þjónustumiðstöð og
velferðartækni - verkefnastjóri framlínu (þjónustuveri)
- þroskajafni í grunnskóla - sérkennslustjóri í
leikskóla - sérfræðingur á ÚSK



Markmið að greina **upplifun af þjónustu** UTR, hvernig fólk vill **sækja sér hjálpar** og fylgjast með **stöðunni**

12 viðtöl við tæknistarfsfólk

stjórnendur á UTR, vörustjórar, framlína: Opin Kerfi og
aðgangsteymi, kerfisstjórar.



Markmið að skilja **algengar beiðnir, áskoranir í úrvinnslu** og hvaða **upplýsingar** vantar til að vinna úr þeim

Kannanir

11 Svör við könnun til tæknistarfsfólks

Starfsfólk í framlínu og kerfisstjórar sendu inn hugmyndir



Markmið að safna hugmyndum um tækifæri til að draga úr beiðnum með **sjálfvirkni** og **sjálfshjálp**

65 Svör við könnun til starfsmanna

Almennt starfsfólk svaraði stutttri könnun/skráningarformi dreift á workplace



32 Skráðu sig til þátttöku í skráningarformi

Markmið að safna **áhugasömum viðmælendum** og skilja hvernig starfsfólk vill **sækja sér tæknihjálpar**

Viðtöl



Hvernig upplifa notendur og starfsfólk núverandi stöðu?



Þemu



Eru sameiginlegir sársaukapunkturar?



Tækifæri



Áskorun → Hvernig getum við...



Aðgerðir



Hvað þarf til að gera þetta af veruleika?



Lausnir og aðgerðir



Notendavæn
þjónustugátt



Dýnamísk
beiðnaform



Miðlun og
samskipti



Mannauður
og tæknifærni



Leiðbeiningar



Verkferli

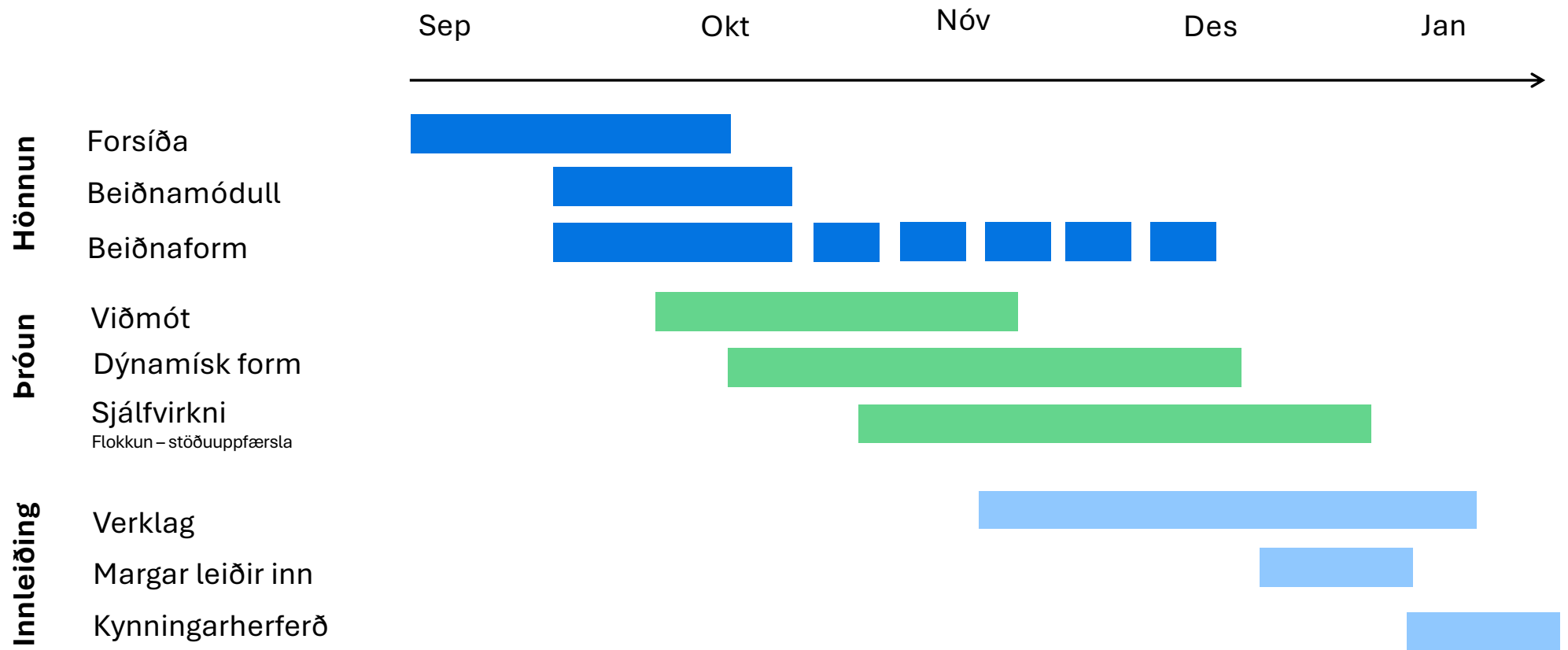


Aðgerðaráætlun

Lausn	Aðgerðir	Skref	hver gerir þetta	samstarfsaðilar	fasi	staða
Notendavæn þjónustugátt	2. Endurhanna, prófa og ítra gáttina sem heildarkerfi	2.1 Staðfesta flokka í lokaðri flokkunaræfingu	þjónustuhönnuður		hönnunarfasi	Ólokið
		2.2 Endurhanna aðalsíðu tækniþjónustu m. nýrri flokkun	vöruhönnuður		hönnunarfasi	Ólokið
		2.3 Endurhanna beiðnamodul	vöruhönnuður		hönnunarfasi	Ólokið
		2.4 Notendaprófa (og ítra)	vöruhönnuður og þjónustuhönnuður		hönnunarfasi	Ólokið
		2.5 stilla upp einfaldrí þjónustumælingu á gáttinni	tæknisérfæðingur	teymi þjónustupplifunar	tæknileg útfærsla	Ólokið
	3. Einfalt stöðuyfirlit sem sýnir framvindu máls og hver er með það	3.1 Kanna betur núverandi stöðu og möguleika á bættri framsetningu	þjónustuhönnuður	tæknisérfæðingur	hönnunarfasi	Ólokið
Dýnamísk beiðnaform	4. Endurhanna beiðnaformin: hanna dýnamísk beiðnaform svo þau kalli eftir þeim grunnupplýsingum sem þarf til að vinna úr beiðni, án þess að sé of mikil vinna fyrir notendur	4.1 Skilgreina ólíkar tegundir beiðnaforma (gera lista yfir hvers konar mismunandi beiðnaform þarf)	þjónustuhönnuður	Tæknistarfsfólk	hönnunarfasi	Ólokið
		4.2 Byrja á almennu grunnbeiðnaformi og algengum vanda (lykilspurningar)	þjónustuhönnuður	Tæknistarfsfólk: framlína	hönnunarfasi	Ólokið
		4.3 Notendaprófa	þjónustuhönnuður	vöruhönnuður	hönnunarfasi	Ólokið
		4.4 Dýnamísk uppsetning: skilgreina logic	þjónustuhönnuður	Tæknistarfsfólk	hönnunarfasi	Ólokið
		4.5 Dýnamísk uppsetning: stilla upp logic	tæknisérfæðingur	Tæknistarfsfólk	hönnunarfasi	Ólokið
		4.6 Efnishönnun: einfaldir leiðbeinandi textar við reiti	Efnishönnuður	þjóhö, tæknistarfsfólk	hönnunarfasi	Ólokið
		4.7 Sjálfvirk útfylling: skilgreina hvað hægt er að sækja úr kerfum	tæknisérfæðingur		hönnunarfasi	Ólokið
		4.8 Gera leiðbeiningar fyrir best practice beiðnaform	þjóhö og efnishönnuður	Tæknistarfsfólk	hönnunarfasi	Ólokið
	5. Tengingar við kerfi: Útfæra tæknilegar tengingar svo sjálfvirk útfylling sé möguleg	5.1 Útfæra tæknilegar tengingar svo sjálfvirk útfylling sé möguleg	tæknisérfæðingur		tæknileg útfærsla	Í vinnslu
	6. Sjálfvirk flokkun: koma upp sjálfvirkni í flokkun beiðna út frá því hvaða/hvernig form er fyllt út	6.1 skilgreina flokka beiðna (issue type, priority, components, assignee)	Tæknisérfæðingur og þjónustuhönnuður		hönnunarfasi	Ólokið
		6.2 stilla upp sjálfkrafa flokkun eftir tegund beiðna	tæknisérfæðingur	vörustjóri Atlassian, þjónustuhönnuð	tæknileg útfærsla	Ólokið
	7. Þekkingarbrunnur: Auka sjálfshjálp áður en beiðni er send inn með því að vísa fólki á viðeigandi leiðbeiningar	7.1 Setja upp leiðbeiningar sem birtast eftir hvers konar vandi/tæki t.d. „í þessu tilvikum er betra að hringja“	Efnishönnuður		vörustjóri Atlassian, þjónustuhönnuður hönnunarfasi	Ólokið



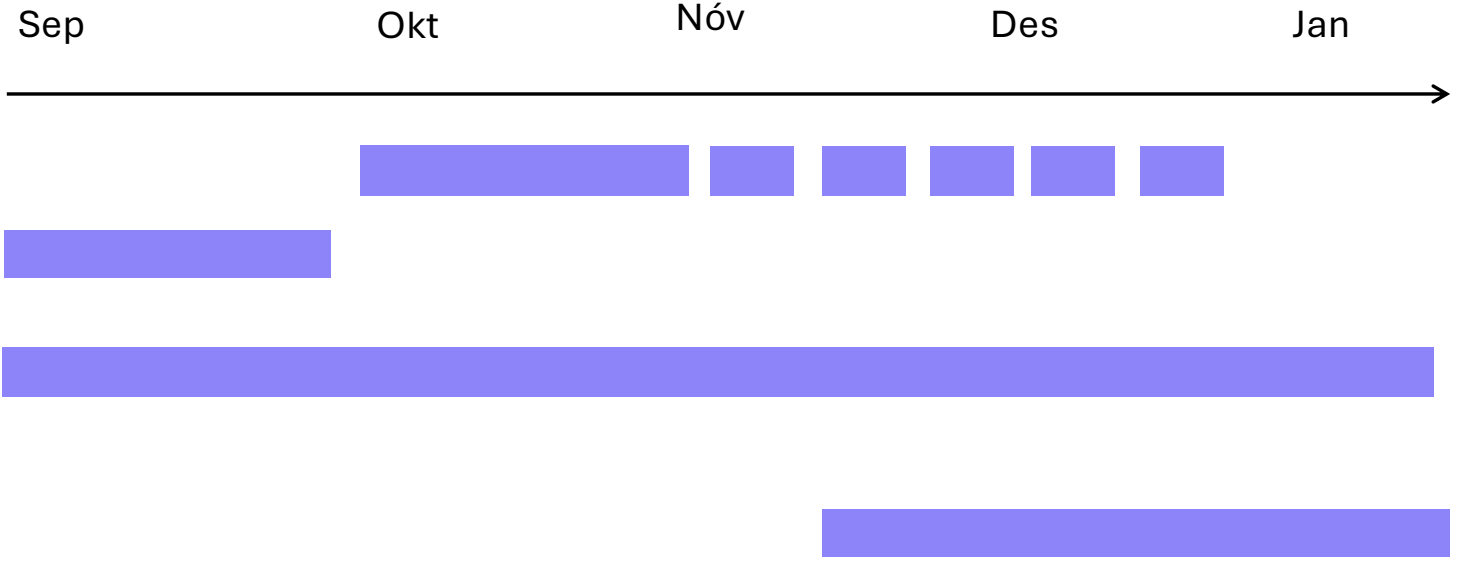
Tímalína





Tímalína þekkingarmiðlun

þekkingarmiðlun





Umfangsmat

- Kostnaður verkefnis er 18 m. kr. og tími er áætlaður 6 mán/ár



Kostnaður innanhúss

Fjárfesting:

- Verkefnastjóri - 6 mán.
- Ritstjóri - 3 mán.
- Vöruhönnun - 3 mán.

Rekstur:

- Tæknistuðningur (tæknistjórar) - 3 mán.
- Þjónustuhönnuður - 4 mán.

Kostnaður 17,3 m. kr.

Kostnaður utanhúss

Hugbúnaðarleyfi:

Líklegur kostnaður vegna uppsetningar eða samtengingar kerfa.

Kostnaður 700 þ. kr.



Ábatamat



Ómælanlegt og mælanlegt miðað við eins árs tímabil

Mælanlegur ábati

- Umhverfisáhrif
- Tímasparnaður 9 starfsgildi
- Kostar minna Nei
- Fækkar kærur Nei
- Samrekstur Já

Samtals:

- 2,8 starfsgildi á ári hjá UTR
- 6 starfsgildi hjá RVK
- Miðað við 40% skilvirkari afgreiðslu

Kostnaður

- 18 m.kr.

Ómælanlegur ábati

- Skilvirkari þjónustuveiting
- Kvikara starfsumhverfi fyrir starfsfólk borgarinnar
- Meiri tími til að sinna öðrum og flóknari verkefnum
- Grunnur að umbreytingu í innri þjónustu borgarinnar

Samantekt á heildarávinningi/niðurstaða

- Áætlaður heildarábati á ári er 12,7 m. kr. þannig myndi verkefnið borga sig upp á 17 mánuðum.
- Viðbrögð við aukinni og vaxandi þjónustupörf og kostnaði sem því fylgir í núverandi starfsumhverfi.
- Veruleg bætt þjónusta við starfsfólk
- Tímasparnaður dreifist á öll svið og flestar starfsstöðvar



Næstu skref



- Eigandi skilgreindur
- Fá verkefnastjóra
- Verkefnastjóri yfirfer gögn og aðgerðir og aðlagar í samræmi v. ákvörðun verkefnaráðs
- Ákvörðun um framenda (Jira Portal/Refined/React/annað?)
- Ítarleg kostnaðaráætlun
- Framkvæmd aðgerða
- Innleiðing



Reykjavík



Mælanlegur ábati verkefnis

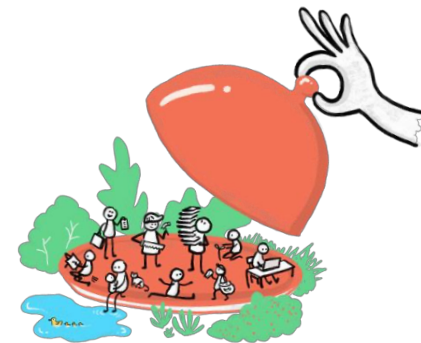
Matsliður	Núllstaða	Breyting	Ábati	Ath
Dregur úr akstri	Hvað er ekið mikið núna (fjöldi KM)	Hvað verður ekið mikið eftir breytingu (fjöldi KM)	Hvað sparast mikill akstur vegna verkefnis	Hér má gera grein fyrir öðrum mælanlegum umhverfisáhrifum sem verkefnið kann að hafa í för með sér.
Sparar tíma, starfsfólk	Hversu mikill tími fer í verkefni (klst/starfhlutfall)	Hversu mikill tími fer í verkefni eftir breytingu (klst/starfshlutfall)	Hvað sparast mikill tími	Hægt að gera mælingar á stökum verkefnum og margfalda
Sparar tíma, borgarbúa	Hversu mikill tími fer í verkefni (klst/starfhlutfall)	Hversu mikill tími fer í verkefni eftir breytingu (klst/starfshlutfall)	Hvað sparast mikill tími	
Fækkar kærum	Fjöldi kærumála, lagalegur ágreiningur	Áætlaður fjöldi mála eftir breytingu	Hversu mikið mun málum fækka	
Kostar minna	Kostnaður núna	Kostnaður eftur breytingu	Hvað sparast mikið	Hér er miðað við annan kostnað en starfsmannakostnað, það getur verið aðföng eða gjöld fyrir hugbúnað
Möguleiki á samrekstri	Erum við að samreka núna	Mögulegt fjármagn sem fengist af samrekstri eða hlutfall	Hvað er hægt að samreka mikið	Á við þegar fleiri samstarfsverkefni þvert á sveitafélög/stofnanir fara af stað.

- Útreikningar ættu að vera á ársgrundvelli ef það er hægt
- Eðlilegt að ekki sé hægt að áætla stöðu eftir breytingu, mikilvægast að gera grein fyrir núllstöðu í upphafi
- Svara þeim matsliðum sem eiga við, sum verkefni passa ekki í neinn lið. Þarf ekki að útskýra hér
- Ekki svara með texta bara tölur, ef þær eru ekki til eða óaðgengilegar þá er það bara þannig
- Halda utan um forsendur útreikninga, mælingar og annað í öðru skjali og skila með
- Ábatamat á að byggja á auðsækjanlegum upplýsingum eða einföldum mælingum sem eru uppreiknaðar



Umfangsmat

- Kostnaður verkefnis er 18 m. kr. og tími er áætlaður 6 mán/ár



Kostnaður innanhúss

Fjárfesting:

- Verkefnastjóri - 6 mán.
- Ritstjóri - 3 mán.
- Vöruhönnun - 3 mán.

Rekstur:

- Tæknistuðningur (tæknistjórar) - 3 mán.
- Þjónustuhönnuður - 4 mán.

Kostnaður 17,3 m. kr.

Kostnaður utanhúss

Hugbúnaðarleyfi:

Líklegur kostnaður vegna uppsetningar eða samtengingar kerfa.

Kostnaður 700 þ. kr.