



Viðtakandi: Stafrænt ráð

Sendandi: Verkefnaráð Þjónustu og nýsköpunarsviðs

Fylgiskjöl:

Heimildarbeiðni

Kynning sem fór fyrir verkefnaráð

Frumkostnaðaráætlun/umfangsmat

Reykjavík, (13.06.2025)

Verkefnaráðsfundur: 28.11.2024

Korta- og boðgreiðslur á Mínum síður

Samantekt:

Verkefnið er fyrsti fasi í því að taka upp korta- og boðgreiðslur á Mínum síðum fyrir íbúa Reykjavíkur. Í dag er einungis boðið upp á að setja fasteignagjöld í boðgreiðslur og hafa íbúar kallað eftir því að einnig verði hægt að setja önnur föst gjöld í slíkar boðgreiðslur á Mínum síðum. Reikningar eru almennt sendir handvirkt úr Agresso sem kostar mikinn tíma starfsfólks og íbúar hafa ekki val um það hvar og hvernig er greitt fyrir þá þjónustu sem þeir sækja um. Reikningar eru auk þess sendir í heimabanka með óræðri skýringu, en flestir reikningar bera einungis titilinn *Reykjavíkurborg*. Það skapar ýmis vandamál eins og seinkun á afgreiðslu og vanskilum. Þar að auki fellur kostnaður við stofnun bankakrafa á íbúa. Einnig er þörf á bættri yfirsýn yfir inneignir.

Heildarkostnaður á fjárfestingu samkvæmt frumkostnaðaráætlun: 7,5 m.kr.

Áætluð tímalengd verkefnis: 8 vikur

Skor í Fylki frá verkefnaráði PON: 3,33

Ábati 33%: 3

Helsti ábati verkefnisins felst í því að símhringingum í þjónustuver fækkar og draga mun úr vanskilum.

Stuðningur við grunnrekstur, upplýsingatækniinnviði og gagnahögun 33%: 3

Verkefnið mun einfalda upplýsingatækniinnviði með því að bæta greiðsluferfið með fleiri möguleikum á boðgreiðslum.

Áhrif á þjónustu og fjölda notenda 33%: 4

Hefur mjög jákvæð áhrif á stóran hóp utan Reykjavíkurborgar en fremur lítinn hóp innan Reykjavíkurborgar.

Lagalegar kröfur – Nei

Lagaleg krafa er ekki fyrir hendi.

Virðingarfyllt,
Verkefnaráð
Þjónustu og nýsköpunarsvið



Reykjavík



Reykjavík, 16. maí 2025
PON25050004

Efni: Heimild til að hefja verkefnið Korta- og boðgreiðslur á Mínun síðum

Óskað er eftir að borgarráð heimili þjónustu- og nýsköpunarsviði að hefja fyrsta fasa verkefnisins „korta- og boðgreiðslur á Mínun síðum“. Eins og staðan er í dag þá hafa þjónustupegar takmarkaða möguleika á greiðslustillingum á Mínun síðum en eingöngu er hægt að setja fasteignagjöld í boðgreiðslur. Borgarbúar hafa ítrekað óskað eftir því að hægt verði að setja fleiri föst gjöld í boðgreiðslur. Einnig er þörf á að þjónustupegar geti greitt gjöld vegna kostnaðar við afgreiðslu umsókna, samstundis í umsóknarformum. Verkefnið snýr að því að framkvæma ábata- og fýsileikagreiningu á boðgreiðslumöguleikum áður en lengra er haldið, en einnig að útfærslu á greiðsluferli inn í umsóknarformum.

Verkefnið er með fjármögnun á kostnaðarstað 2102 Áhöld, tæki og búnaður PON, verkefnaklassi 80014 Vöruþróun og stafvæðing ferla. Áætlaður framkvæmdatími verkefnisins er frá júní til ágúst 2025 og er heildarkostnaður skv. frumkostnaðaráætlun 7,5 m.kr. sem tilheyrir eignarsjóði á framkvæmdartíma. Engin aðkeypt sérfræðikostnaður er áætlaður vegna verkefnisins. Ekki fellur til rekstrarkostnaður vegna verkefnisins.

Greinargerð fylgir beiðninni.

Virðingarfyllst,

Óskar Sandholt,
sviðsstjóri þjónustu- og nýsköpunarsviðs



Reykjavík



Reykjavík, 16. maí 2025
PON25050004

Greinargerð:

Verkefnið markar fyrsta fasa í innleiðingu korta- og boðgreiðslna á Mínum síðum Reykjavíkurborgar. Í dag er eingöngu boðið upp á boðgreiðslur vegna fasteignagjalda, en íbúar hafa ítrekað kallað eftir því að geta nýtt slíkar greiðsluleiðir einnig fyrir önnur föst gjöld, s.s. leyfisumsóknir og aðra þjónustu. Reikningar eru nú oft sendir handvirkt úr Agresso, sem felur í sér verulegt álag á starfsfólk og veitir íbúum takmarkaða möguleika á að velja greiðsluleið eða greiðsluvettvang. Auk þess eru reikningar í heimabanka oft óljósir í framsetningu og bera einungis yfirskriftina „Reykjavíkurborg“, sem veldur ruglingi, seinkun á greiðslu og getur leitt til vanskilatilfella. Að auki leggst kostnaður vegna stofnunar bankakrafa á íbúa, og skortur er á fullnægjandi yfirsýn yfir inneignir og greiðslustöðu.

Fyrsti fasi verkefnisins felur í sér tvíþætta nálgun. Annars vegar verður gerð ítarleg ábata- og fýsileikagreining þar sem metið verður hvaða þjónustuleiðir henta til boðgreiðslu og hver sé tæknileg og rekstrarleg hagkvæmni slíkrar innleiðingar. Sérstök áhersla verður lögð á að greina flækjustig og kostnað við tengingar við fjárhagskerfi borgarinnar.

Hins vegar verður hannað og innleitt nýtt greiðsluferli á Mínum síðum fyrir þau umsóknarform sem við á. Notast verður við greiðslulausn frá TEYA, sem uppfyllir allar helstu öryggiskröfur sem gerðar eru til rafrænna greiðslna. Greiðslur munu tengjast fjárhagskerfinu Agresso þannig að staðfesting og kvittun skráist sjálfkrafa, auk þess sem íbúar fá aðgang að kvittunum í gegnum Mínar síður.

Ávinningurinn af þessari innleiðingu er umtalsverður. Reiknað er með að vanskil, sem nú eru á bilinu 5–10%, geti dregist saman um 10–30%, sem jafngildir verulegum fjárhæðum í tekjum borgarinnar. Þá er gert ráð fyrir að fyrirspurnum til þjónustuvers, sem nú eru á bilinu 20 - 40 á mánuði vegna greiðslumála, fækki til muna. Ferlar verða einfaldari og afgreiðsla skilvirkari, sérstaklega í málum er varða umhverfis- og skipulagssvið, sem leiðir til betri þjónustuupplifunar fyrir íbúa og minna álags á starfsfólk.

Með innleiðingu þessarar lausnar er stigið mikilvægt skref í átt að notendamiðaðri, stafrænt sjálfbærri þjónustu þar sem gagnsæi, skilvirkni og aðgengi eru í forgrunni.

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

Áætlaður heildarkostnaður við verkefnið samkvæmt frumkostnaðaráætlun er 7,5 m.kr. Kostnaðarstaður 2102 (Áhöld, tæki og hugbúnaður), verkefnaklassi 80014 (Vöruþróun og stafvæðing ferla). Verkbeiðnanúmer 267067.

F.h. Þjónustu og nýsköpunarsviðs,

Pröstur Sigurðsson,
skrifstofustjóri Stafrænnar Reykjavíkur



Reykjavík

Korta- og boðgreiðslur á Mínum síðum

Eigandi: Bjarki Rafn Eiríksson,
skrifstofustjóri fjárstýringadeild FAS

Staðan í dag

- Eingöngu í boði að setja fasteignagjöld í boðgreiðslur
- Borgarbúar hafa ítrekað óskað eftir aukinni þjónustu
- Íbúar hafa ekki val hvar og hvernig reikningar eru greiddir
- Reikningar sendir handvirkt úr Agresso
- Reikningar berast í heimabanka með óræðri skýringu
- Afgreiðsla tefst og líkur á vanskilum aukast
- Kostnaður v. bankakrafna fellur á íbúa
- Skortur á yfirsýn yfir inneignir

Markmið

- Gera þarf ábata- og fýsileikagreiningu á þjónustuleiðum sem bæta má á Mínar síður
- Hanna og útfæra greiðsluferli í umsóknum á Mínum síðum
- Einfalda og flýta fyrir afgreiðslu umsókna með áherslu á USK
- Notuð greiðslulausn frá TEYA
- Sjálfvirk staðfesting og kvittun fyrir greiðslu sendist í Agresso
- Borgarbúar hafi aðgang að eigin kvittunum á Mínum síðum

Áskorun

- Tengingar við fjárhagskerfi borgarinnar
- Tæknilegar flækjur við greiðslulausn

Áætlaður ávinningur (ábatamat)

- Fækkun vanskila um 10-30%
- Fækkun símtala í þjónustuver um 20-40 mánaðarlega
- Bætt þjónusta og sjálfvirkni
- Einfaldari og styttri afgreiðsla
- Aukin yfirsýn borgarbúa yfir eigin reikninga og inneignir

Tímalína

12 vikur. Júní 2025 – ágúst 2025

Kostnaður

Heildarkostnaður 7,5 m. kr. sem tilheyrir Eignasjóði á verkefnatíma

Verkefnastjóri: Ágústa Rós Árnadóttir

Verkefnateymi: Elsa Katrín Pétursdóttir, Helgi Þór Jónasson

Stafrænn leiðtogi: Erna Kristjánsdóttir



Korta- og boðgreiðslur

Eigandi: Bjarki Rafn Eiríksson skrifstofustjóri Fjárstýringar og innheimtu

Vörustjóri: Sigurður Fjalar, vörustjóri Minna síðna

Erna Kristjánsdóttir, stafrænn leiðtogi FAS

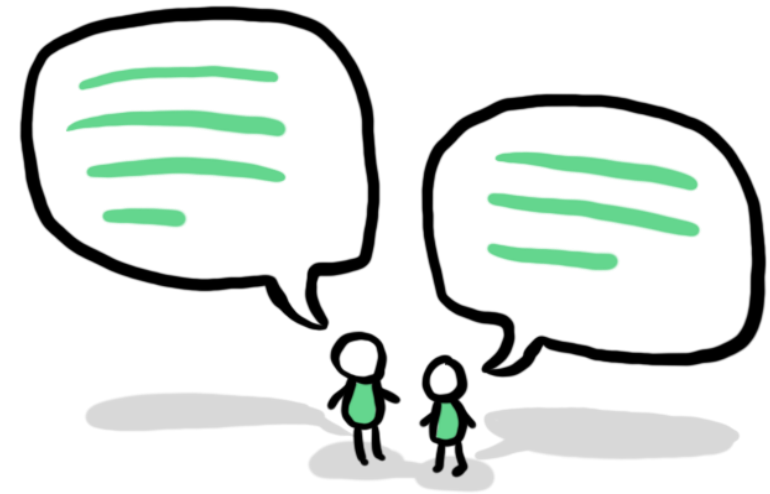
Ásgrímur Már Friðriksson, stafrænn leiðtogi USK





Í hnotskurn

- Í dag eru reikningar vegna umsókna, leyfa og fyrirspurna keyrður handvirkt út úr Agresso með tilheyrandi kostnaði og tíma. Reikningar berast gjarnan seint í heimabanka íbúa með óræðri skýringu en flestir reikningar bera einungis titilinn *Reykjavíkurborg*. Vegna beggja þátta tefst gjarnan afgreiðsla – t.a.m. missir fólk af afgreiðslufundum eða íbúar þurfa að hafa samband við þjónustuver til að leita útskýringa. Þar að auki hafa íbúar ekki val í umsóknarferlinu hvernig og hvenær þau vilja greiða fyrir þá þjónustu sem þau óska eftir.
- Verkefnið snýr að uppsetningu korta- og boðgreiðslna fyrir Reykjavíkurborg – en fyrsti fasi snýr að Mínum síðum. Um er að ræða MVP þar sem fyrstu afgreiðslur eru einfaldari form þar sem bein afgreiðsla tengist við borgun. T.a.m. fyrirspurn til skipulagsfulltrúa.
- Verkefnið styður undir stafræna vegferð Reykjavíkurborgar og betri þjónustu fyrir íbúa með því að gera umsóknir og ferla skilvirkari og sjálfvirkari fyrir starfsfólk og stjórnendur.





Ákvörðun verkefnaráðs

- Óskum eftir fjárheimild fyrir þróun á fyrsta fasa verkefnisins sem snýr að Mínum síðum. Um er að ræða vöruhönnun og framendaforritun ásamt teningum við færsluhirði.
- Óskað er eftir aðgengi að teymi og vörustjóra Minna síðan ásamt verkefnastjóra fyrir ítarlegri ábata- og fýsileikagreiningu, forgangsröðun og skilgreiningu umsókna og flæðis.
- Óskað eftir fjármögnun upp á 7.437.500 kr.





Áskorun

Stutt lýsing á þeirri áskorun sem verkefninu er ætlað að leysa

Núverandi staða

- Einungis er boðið upp á boðgreiðslur fyrir fasteignagjöld en ekki aðrar þjónustur.
- Reikningar eru almennt sendir handvirkt úr Agresso.
- Reikningar berast oft seint í heimabanka umsækjanda og án útskýringa. Við það skapast ýmiss vandamál – þ.m.t. seinkun á afgreiðslu og auknar lýkur á vanskilum.
- Þar að auki er aukinn kostnaður við stofnun bankakrafa sem fellur á íbúa.

Lausn

- Uppsetning korta- og boðgreiðslna innan umsóknarforma á Mínum síðum og ytri vef.
- Betri útskýringar á útsendum reikningum.
- Í umsóknarferli geta þá umsækjendur valið að greiða kostnað samstundis eða síðar.
- Lausnin veitir betri þjónustu til íbúa í formi aukinnar sjálfsafgreiðslu með valkostum.

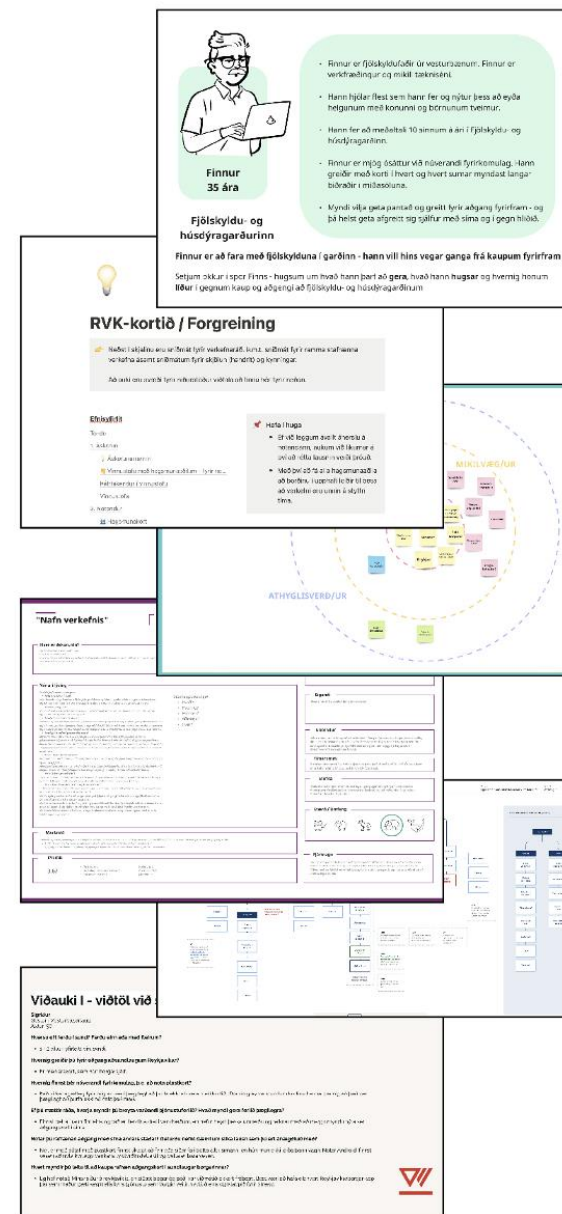
Ábati

- Betri þjónusta fyrir íbúa, aukin ánægja og færri kvartanir
- Aukin sjálfsafgreiðsla með valkostum
- Skýrari og tímalegri greiðslur
- Betri innheimtuferli og minna álag á innheimtuþjónustu
- Tímasparnaður og minni eftirfylgni
- Betri greiðsluflæði og minni vanskil
- Tækifæri til nýrra þjónustulausna
- Sveigjanlegri greiðsluáætlanir



Hvað er búið að gera:

- Áskorunarrámmi
- Samskipti við hagaðila
- Rýni í umsóknir, fyrirspurnir og erindi allra sviða
- Samtal við Teyu
- Kortlagning og frumhönnun lausnar hefur verið unnin af Mínum síðum.
- Ábatamat hafið (um er ræða stærra verkefni)





Yfirlit þjónustu

Yfirlit yfir þjónustur sem myndu nýta góðs af korta- og boðgreiðslum

SFS

- Frístund
- Leikskólagjöld
- Matur (rukkað sumstaðar fyrir morgunmat og nesti)

VEL

- Matarþjónustan
- Félagsstörf
- Íbúðir aldraða – þjónustugjöld
- Stuðningsþjónusta í formi þrifa
- Húsnæði og fæðisgjald í búsetuúrræðum
- Leiga í herbergissambýlum

MÍR

- Reykjavíkurkortið
- Húsaleiga,
- Greiðslur vegna sundlaugabrauta
- Leigur (salaleiga, aðstöðuleiga og tjaldsvæði)
- Sumarnámskeið
- Hundagjald
- Gjald vegna meindýravarna
- Frístund fatlaðra,
- Rukkanir til sveitafélaga vegna skíðasvæða.

MOS

- Leiga á Tjarnasal

USK

- Byggingarfulltrúi
- Eignaskiptayfirlýsing
- Umsókn um stöðuleyfi
- Staðfesting á tilkynningarskyldri framkvæmd

Skipulagsfulltrúi

- Umsókn til skipulagsfulltrúa
- Umsókn um framkvæmdaleyfi
- Fyrirspurn til skipulagsfulltrúa
- Fyrirspurn um framkvæmdaleyfi

Heilbrigðiseftirlitið

- Umsókn um leyfi til hæsnahalds
- Umsókn um leyfi til tóbakssölu
- Beiðni um aðgang að gögnum
- Ábendingar og kvartanir til Heilbrigðiseftirlitsins
- Umsókn um starfsleyfi til Heilbrigðiseftirlits Reykjavíkur

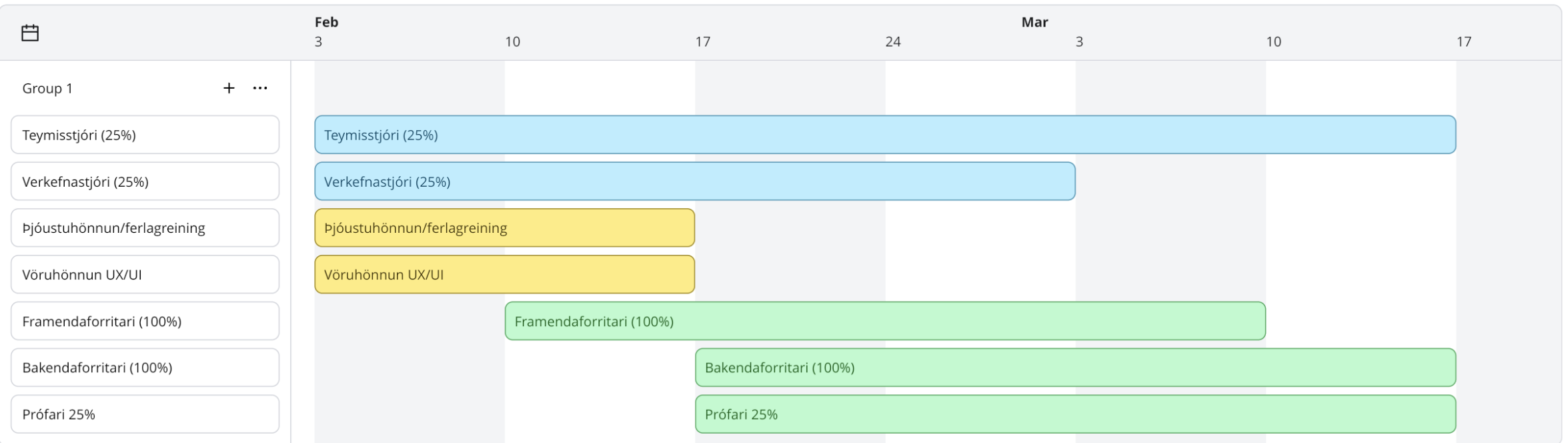
*ekki eru allar þjónustur á Mínum síðum í dag



Tímalína

- Um er að ræða 6 vikur í framkvæmd.

Timeline





Umfangsmat

- Kostnaður verkefnis er 7.437.500 mkr og tími er áætlaður 6 vikur



Kostnaður innanhúss

Innifalið:

• Teymisstjóri (25%, 6 vikur)	562.500
• Framendaforritari (100%, 4 vikur)	1.500.000
• Bakendaforritari (100%, 4 vikur)	3.500.000
• Prófari (25%, 4 vikur)	375.500
• Vöruhönnun (UI/UX) (100%, 2vikur)	750.000
• Þjónustuhönnun/ferlar (25%, 2 vikur)	187.500
• Verkefnastjóri (25%, 6 vikur)	562.500
• Samtals:	7.437.500

Kostnaður utanhúss

Á ekki við



Ábatamat



Ómælanlegt og mælanlegt miðað við 1 árs tímabil

Mælanlegur ábati

- Áætluð vanskil 5-10%
- Greiðslukerfi draga úr vanskilum um 10-30%

Til að mynda:

- Framkvæmdaleyfi og deiliskipulag
 - Ógreiddir reikningar: 1.739.605
 - Áætluð heimta: 347.921
- Byggingarleyfi
 - Ógreiddir reikningar: 13.265.662
 - Áætluð heimta: 2.653.132
- Matarþjónusta VEL
 - Ógreiddir reikningar: 3.442.662
 - Áætluð heimta: 688.532

Þjónustuverið fær að jafnaði 20-40 símhringingar á mánuði og það tekur u.þ.b. 70 sek. að leysa hvert mál.
Með uppsetningu boðgreiðslna, myndi starfsfólk spara um:

- Mánuði: 23–47 mínútur.
- Ári: 4,7–9,3 klukkustundir.

Ómælanlegur ábati

- Betri þjónusta
- Aukin ánægja og færri kvartanir
- Aukin sjálfsafgreiðsla
- Skýrari og tímalegri greiðslur
- Betri innheimtuferli
- Minna álag á innheimtuþjónustu
- Tímasparnaður
- Minni vanskil
- Sveigjanlegri greiðsluáætlanir

Samantekt á heildarávinningi/niðurstaða

- Verkefnið er náttúrleg framþróun í sjálfsafgreiðslu íbúa.
- Um er að ræða MVP uppsetningu kortalausnar á Mínum síðum eða fyrsta fasa í lengra verkefni.
- Verkefnið er því forvinna fyrir önnur verkefni á borð við Reykjavíkurkortíð.





Ákvörðun verkefnaráðs

- Óskum eftir fjárheimild fyrir þróun á fyrsta fasa verkefnisins sem snýr að Mínum síðum. Um er að ræða vöruhönnun og framendaforritun ásamt teningum við færsluhirði.
- Óskað er eftir aðgengi að teymi og vörustjóra Minna síðan ásamt verkefnastjóra fyrir ítarlegri ábata- og fýsileikagreiningu, forgangsröðun og skilgreiningu umsókna og flæðis.
- Óskað eftir fjármögnun upp á 7.437.500 kr.





Næstu skref



- Ganga frá samningum við Teya
- Klára ferla vinnu á milli MS, greiðslurgáttar og Agresso.
- Frágangur á UX útfærslu fyrir Mínar síður.
- API tengingar úr Agresso og MS við greiðslugátt Teya.
- Ítarlegri ábata- og ferlagreining
- Skilgreining vara og fasa
- Uppröðun tímalínu þróunar og innleiðingar vara



Reykjavík



Umfangsmat

- Kostnaður verkefnis er 7.437.500 mkr og tími er áætlaður 6 vikur



Kostnaður innanhúss

Innifalið:

• Teymisstjóri (25%, 6 vikur)	562.500
• Framendaforritari (100%, 4 vikur)	1.500.000
• Bakendaforritari (100%, 4 vikur)	3.500.000
• Prófari (25%, 4 vikur)	375.500
• Vöruhönnun (UI/UX) (100%, 2vikur)	750.000
• Þjónustuhönnun/ferlar (25%, 2 vikur)	187.500
• Verkefnastjóri (25%, 6 vikur)	562.500
• Samtals:	7.437.500

Kostnaður utanhúss

Á ekki við