



Reykjavík, 26. júní 2026  
PON24040004

**Efni: Heimild til að hefja vinnu við að birta stafrænt pósthólf í uppflöttigátt þjónustuvers**

Óskað er eftir að borgarráð heimili þjónustu- og nýsköpunarsviði að hefja vinnu við að útfæra birtingu stafræns pósthólfs í uppflöttigátt þjónustuvers. Með verkefninu fá þjónusturáðgjafar aðgang að þeim skjölum og skilaboðum sem Reykjavíkurborg hefur sent borgarbúum í stafrænt pósthólf Ísland.is og geta þannig veitt markvissari leiðbeiningar, leyst fleiri erindi í fyrstu snertingu og stýtt afgreiðslutíma.

Verkefnið er með fjármögnun á kostnaðarstað 2102 Áhöld, tæki og hugbúnaður PON og tilheyrir verkefnaklasa 80014 Vöruþróun og stafvæðing ferla. Áætlaður framkvæmdatími verkefnisins er frá september 2026 til og með nóvember 2026 og er heildarkostnaður skv. frumkostnaðaráætlun 3,3 m.kr., sem tilheyrir eignarsjóði á framkvæmdartíma.

Gert er ráð fyrir að af heildarkostnaði verði 2,08 m.kr. varið til aðkeyptrar sérfræðipjónustu, sem fellur undir þjónustusamninga sem gerðir verða að undangenginni verðfyrirspurn samkvæmt 7. gr. innkaupareglna Reykjavíkurborgar sá vegum skrifstofu gagna og hugbúnaðarþróunar Reykjavíkurborgar, sem annast samningagerð og umsýslu. Eftirstöðvar kostnaðar eru vegna vinnu starfsfólks hugbúnaðarþróunar.

Óskað er eftir að borgarráð taki erindið til afgreiðslu.

Greinargerð fylgir beiðninni.

Virðingarfyllst,

Óskar Sandholt,  
sviðsstjóri þjónustu- og nýsköpunarsviðs



Reykjavík



**Viðtakandi:** Borgarráð

**Sendandi:** Verkefnaráð Þjónustu og nýsköpunarsviðs

**Fylgiskjöl:**

Heimildarbeiðni

Kynning sem fór fyrir verkefnaráð

Reykjavík, (8.6.2026)

Verkefnaráðsfundur: 4.6.2026

## Aðgangur þjónustuvers að stafrænu pósthólfi

### Samantekt:

Með aukinni áherslu á stafræna þjónustu hafa skjöl og upplýsingar íbúa færst á Mínar síður Reykjavíkur og í stafrænt pósthólf Ísland.is. Til að tryggja góða þjónustu og skilning á stöðu borgarbúa er lagt til að veita þjónustuveri aðgang að gögnum sem Reykjavík hefur sent viðkomandi í stafrænt pósthólf svo þjónustuver geti upplýst borgarbúa og leiðbeint á réttan hátt. Verkefnið mun bæta þjónustu, sem felst í kvikari svörum og betri innsýn í þarfir borgarbúa, sérstaklega þeirra sem eiga erfitt að fást við stafrænt umhverfi. Eins mun aðgangur þjónustuvers bæta starfsumhverfi þjónusturáðgjafa, starfsánægju og ánægju borgarbúa.

**Áætluð tímalengd verkefnis:** 3 mán  
**Skor í Fylki frá verkefnaráði PON:** 2,67

### Ábati 33%: 3

Ábati verkefnisins felst í tímasparnaði starfsfólks og borgarbúa þegar kemur að upplýsingagjöf vegna gagna sem Reykjavíkurborg sendir í stafrænt pósthólf. Ábattinn er einnig betri þjónusta við borgarbúa og aukin starfsánægja starfsfólks þjónustuvers.

### Stuðningur við grunnrekstur, upplýsingatækniinnviði og gagnahögun 33%: 2

Verkefnið hefur lítinn stuðning við upplýsingatækniinnviði en skapar aukin hvata fyrir svið borgarinnar til að nýta stafræna pósthólfið, þannig að skjöl verði aðgengileg á einum stað.

### Áhrif á þjónustu og fjölda notenda 33%: 3

Hefur jákvæð áhrif á starfsfólk þjónustuvers þar sem þau eru betur í stakk búin til þess að svara spurningum borgarbúa er varða gögn sem þau hafa nú ekki aðgang að. Einnig mun verkefnið hafa jákvæð áhrif á borgarbúa sem leitast eftir svörum hjá þjónustuveri borgarinnar.

### Lagalegar kröfur – Nei

Lagaleg krafa er ekki til staðar.

Virðingarfyllst,  
Verkefnaráð  
Þjónustu og nýsköpunarsvið



Reykjavík



Reykjavík, 26. júní 2026  
PON24040004

**Greinargerð:**

Verkefnið felst í að útfæra birtingu stafræns pósthólfs Ísland.is í uppflöttigátt þjónustuvers þannig að þjónusturáðgjafar geti séð þau skjöl og skilaboð sem Reykjavíkurborg hefur sent borgarbúum. Markmiðið er að bæta þjónustu við íbúa með því að tryggja að þjónustuver hafi aðgang að þeim upplýsingum sem nauðsynlegar eru til að leiðbeina borgarbúum á réttan hátt og leysa erindi þeirra með skjótum og öruggum hætti.

Með aukinni áherslu á stafræna þjónustu hafa samskipti Reykjavíkurborgar við borgarbúa í vaxandi mæli færst yfir á Mínar síður Reykjavíkur og í stafrænt pósthólf Ísland.is. Þrátt fyrir þessa þróun hefur þjónustuver í dag ekki aðgang að þeim skjölum sem send eru í stafrænt pósthólf og getur því í mörgum tilvikum ekki séð þau bréf eða skilaboð sem borgarbúi hefur samband vegna. Þetta getur tafið afgreiðslu erinda, aukið líkur á misskilningi og leitt til þess að borgarbúar þurfi að leita upplýsinga á fleiri en einum stað.

Með verkefninu fá þjónusturáðgjafar betri yfirsýn yfir samskipti Reykjavíkurborgar við borgarbúa. Það gerir þeim kleift að veita markvissari ráðgjöf, svara fyrirspurnum af meiri nákvæmni og leysa fleiri mál í fyrstu snertingu. Jafnframt batnar starfsumhverfi þjónusturáðgjafa, dregið verður úr tíma sem fer í upplýsingaöflun og auknar forsendur skapast fyrir samræmda og skilvirka þjónustu. Verkefnið styður einnig við aukna notkun stafræns pósthólfs sem sameiginlegar samskiptaleiðar milli Reykjavíkurborgar og borgarbúa og skapar þannig hvata til samræmdra vinnubragða þvert á svið borgarinnar.

Ávinningur verkefnisins er bæði mælanlegur og ómælanlegur. Áætlað er að verkefnið skili um 1.304 klukkustunda árlegum tímasparnaði starfsfólks og um 783 klukkustunda tímasparnaði borgarbúa. Auk þess felst verulegur ábati í bættri þjónustuupplifun, auknu trausti til þjónustuvers, minni líkum á misskilningi og auknum líkum á að erindi verði afgreidd í fyrstu snertingu.

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

Áætlaður heildarkostnaður við verkefnið samkvæmt frumkostnaðaráætlun er 3,3 m.kr.

Kostnaðarstaður: 2102 (Áhöld, tæki og hugbúnaður). Verkefnaklassi: 80014 (Vöruþróun og stafvæðing ferla).

F.h. Þjónustu og nýsköpunarsviðs,

Arna Ýr Sævarsdóttir,  
skrifstofustjóri skrifstofu þjónustu og umbreytinga



Reykjavík



# Aðgangur þjónustuværs að stafrænu pósthólfi

Búi Aðalsteinsson, stafrænn leiðtogi  
Dagrún Ósk Jónasdóttir, vörustjóri  
Elísabet Ingadóttir, eigandi verkefnis

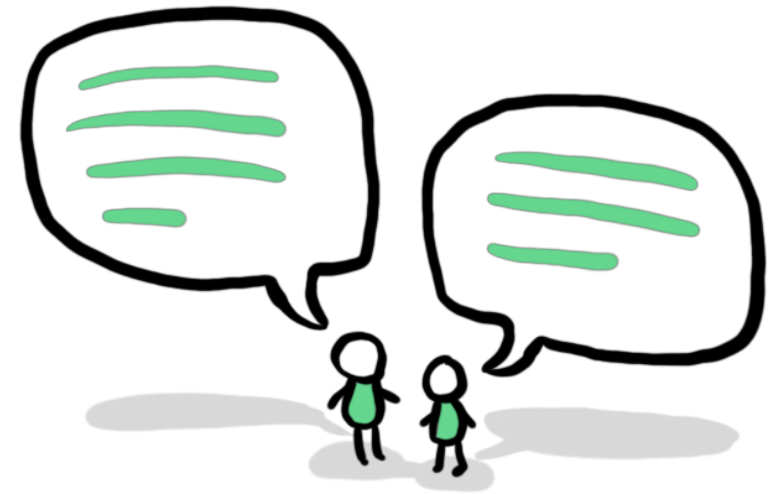


# Í hnotskurn

Með aukinni áherslu á stafræna þjónustu hafa skjöl og upplýsingar íbúa færst á Mínar síður Reykjavíkur og í stafrænt pósthólf Ísland.is. Til að tryggja góða þjónustu og skilning á stöðu borgarbúa er lagt til að veita þjónustuveri aðgang að gögnum sem Reykjavík hefur sent viðkomandi í stafrænt pósthólf svo þjónustuver geti upplýst borgarbúa og leiðbeint á réttan hátt.

Verkefnið mun bæta þjónustu, sem felst í kvikari svörun og betri innsýn í þarfir borgarbúa, sérstaklega þeirra sem eiga erfitt að fást við stafrænt umhverfi.

Eins mun aðgangur þjónustuvors bæta starfsumhverfi þjónusturáðgjafa, starfsánægju og ánægju borgarbúa.





# Ákvörðun verkefnaráðs

- Óska eftir fjármögnun uppá 3,3 m.kr. fyrir teymi Minna síðna til að birta stafrænt pósthólf inn í Uppflettigátt þjónustuvers.





# Áskorun

Reglulega hafa borgarbúar samband og óska eftir leiðbeiningum um útsend bréf frá Reykjavíkurborg. Í dag er lítil sem engin yfirsýn fyrir þjónusturáðgjafa í framlínu til að skoða bréfin og leiðbeina á réttan hátt.

## Núverandi staða

- Mikið af skjölum og upplýsingum eru send frá sviðum borgarinnar sem borgarbúar skilja illa og hafa þá samband við þjónustuver.
- Í mörgum tilvikum getur þjónustuver ekki flett upp þeim skilaboðum sem borgin sendi viðkomandi.
- Stafrænt pósthólf er birt á Mínum síðum borgarbúa en þjónustuver hefur engan aðgang að pósthólfinu sjálfu.

## Markmið

- Skilvirkari, kvikari og betri þjónusta þegar borgarbúar hafa samband og eru í vandræðum.
- Bætt starfsumhverfi og starfsánægja hjá þjónustuveri.
- Fyrirbyggja misskilning.
- Aukinn hvati til sviða borgarinnar að nýta stafræna pósthólfið til samræmingar - öll skjöl á einum stað.

## Lausn

- Útfæra birtingu á stafrænu pósthólfi í Uppflettingátt þjónustuvers.
- Þjónustuver fær aðgang að skjölum sem borgarbúi hefur fengið frá Reykjavík í stafrænt pósthólf.

Lagaleg krafa til staðar: Nei



# Umfangsmat



- Kostnaður verkefnis er **3,3 m.kr.** og tími starfsmanna er áætlaður **3 mán.** tímabili

## Kostnaður mannauðs

**Heild: 1,24 m.kr.**

### Á fjárfestingu:

- Teymisstjóri 150 þús.kr.
- Framendaforritari 938 þús.kr.
- Vöruhönnuður 150 þús.kr.

### Á rekstri:

- Vörustjóri

Teymið samanstendur af ólíkum stöðugildum í mismunandi starfshlutföllum, sjá næstu glæru

## Aðkeypt þjónusta

**Heild: 2,08 m.kr.**

### Á fjárfestingu:

#### Verktakar í þróunarteymi MS:

- Bakendaforritari 1,7 m.kr.
- QA/Prófari 378 þús.kr.

## Rekstrarkostnaður

Svið sem óskar eftir verkefni:  
**ÞON**

Rekstrarkostnaður verkefnis mun falla undir rekstrarkostnað Uppflettigáttar þjónustovers.

Sviðið gerir ráð fyrir að sækja aukið fjármagn í ramma ef af verkefninu verður **NEI**





# Ábatamat



## Ómælanlegt og mælanlegt miðað við 1 árs tímabil

### Mælanlegur ábati

- Tímasparnaður starfsfólks 1304 klst
- Borgarbúar 783 klst
- Samrekstur Nei

### Ómælanlegur ábati

- Þjónusturáðgjafar geta þá nálgast reikninga og bréf send frá mismunandi sviðum til borgarbúa á einum stað minnkar biðtíma í samskiptum við framlínu, bætir starfsánægju og þjónustuupplifun.
- Minnkar líkur á að borgarbúi upplifi að framlína hafi ekki aðgengi að öllum upplýsingum sem þörf er á til að veita ráðgjöf um erindið og skapar þannig aukið traust til framlínunnar.
- Meiri líkur á að hægt sé að klára samskipti í framlínu.
- Hvati til sviða til að nýta stafrænt pósthólf þegar hægt er og auka þannig samræmingu.

### Samantekt á heildarávinningi/niðurstaða

- Verkefnið hefur talsverðan ábata í vinnustundum starfsfólks og í tíma borgarbúa sem eru í samskiptum við þjónustuver.
- Þjónusturáðgjafar geta leiðbeint á réttan hátt og veitt kvikari afgreiðslu með bætту starfsumhverfi.
- Bætt þjónustuupplifun hjá borgarbúum.

### Kostnaður

- 3,3 m.kr í þróunarkostnað





# Hvað er búið að gera

- Áskorunarramma
- Birting á stafrænu pósthólfi á Mínum síðum
- Forgreiðing frá þjónustuveri
- Kostnaðaráætlun þróunarteymis
- Ábatamat

**Finnur 35 ára**  
Fjölskyldu- og húsfáragarðurinn  
Finnur er að fara með fjölskylduna í garðinn - hann vill hles vegar ganga frá kaupum fyrirfram

**RVK-kortlög / Forgreiðing**  
Hættu í viðtölu eru til fjölskyldu og húsfáragarða. Þetta er búið fyrir hvern skrefa og hvern skref er áætlað fyrir skilyrði, þær og hvernig.

**ATHYGLISVERÐUR**  
A circular diagram showing the RVK process flow with various stages and milestones.

**"Nafn verkefils"**  
A form for entering project details, including name, description, and contact information.

**Viðauki I - viðtöl við**  
A section detailing the interviews conducted as part of the RVK process, including dates and participants.



# Ákvörðun verkefnaráðs

- Óska eftir fjármögnun uppá 3,3 m.kr. fyrir teymi Minna síðna til að birta stafrænt pósthólf inn í Uppflettigátt þjónustovers.





Reykjavík