



Reykjavík, 25. september 2026
PON26090037

Efni: Heimild til að hefja þarfagreiningu á bakendakerfi afnotaleyfa

Óskað er eftir að borgarráð heimili þjónustu- og nýsköpunarsviði að framkvæma þarfagreiningu á bakendakerfi afnotaleyfa á borgarlandi. Markmið verkefnisins er að greina þarfir starfsfólks og notenda, meta framtíðarlausnir og skapa forsendur fyrir skilvirkara, öruggara og notendavænna umsóknar- og afgreiðsluferli sem styður við áframhaldandi stafræna þróun þjónustu Reykjavíkurborgar.

Núverandi umsýslukerfi afnotaleyfa var tekið í notkun árið 2017 og sérútfært fyrir Reykjavíkurborg. Kerfið hefur ekki verið uppfært fyrir borgina í 5 til 6 ár og áætlað er að núverandi útgáfa verði tekin úr notkun innan um tveggja ára. Kerfið býður jafnframt ekki upp á API tengingar og takmarkaðir möguleikar eru til að aðlaga umsóknir, vinnuferla og upplýsingagjöf að breyttum þörfum þjónustunnar.

Markmið verkefnisins er að kortleggja og forgangsraða þörfum starfsfólks, notenda, umsagnaraðila og samstarfsaðila og skapa þannig traustan grundvöll fyrir ákvörðun um framtíðarlausn. Jafnframt verður kannað hvort unnt sé að nýta betur lausnir sem þegar eru til staðar innan Reykjavíkurborgar og hvernig framtíðarlausn geti tengst öðrum stafrænum lausnum borgarinnar.

Verkefnið styður við verkefnalista meirihlutans um að þjónustuvæða borgarkerfið, innleiða árangursmenningu þar sem gerð er skýr krafa um ábata og árangur í þágu borgarbúa og ráðast í hagræðingu með það að markmiði að auka skilvirkni og draga úr sóun.

Verkefnið er með fjármögnun á kostnaðarstað 2102 Áhöld, tæki og hugbúnaður PON og tilheyrir verkefnaklasa 80001 - Hugbúnaður og ný upplýsingakerfi. Áætlaður framkvæmdatími verkefnisins eru 3 mánuðir og er heildarkostnaður skv. frumkostnaðaráætlun 2,25 m.kr. sem tilheyrir eignasjóði á framkvæmdatímabilinu. Ekki er gert ráð fyrir aðkeyptri þjónustu né auknum rekstrarkostnaði vegna verkefnisins.

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, (04.09.2026)

Verkefnaráðsfundur: 03.09.2026

Afnotaleyfi á borgarlandi

Samantekt:

Bakenda- og framendakerfi fyrir umsýslu afnotaleyfa borgarinnar er lausn sem var útfærð á íslensku fyrir borgina. Vegna sérútfærslu borgarinnar hefur kerfið ekki verið uppfært í 5 ár og áætlað er að íslenska útgáfan verði lögð niður eftir 2 ár. Mikilvægt er því að hefja þarfagreiningu og finna aðra leið til að bæta upplifun notenda á umsóknum um afnotaleyfi og gæta að umsóknir verða á íslensku, bæta upplýsingamiðlun og gæta að afgreiðsla afnotaleyfa verði áfram góð. Í þessum fyrsta fasa verkefnisins er verið að óska eftir verkefnastjóra í þarfagreiningu á þörfum teymisins og hagsmunaðila svo hægt sé að taka ákvörðun um næstu skref er kemur að umsýslu afnotaleyfa.

Áætluð tímalengd verkefnis: 3 mánuðir

Skor verkefnis í Fylkinu: Ekki tímabært að skora verkefni þar sem um þarfagreiningu er að ræða.

Lagalegar kröfur – Nei

Dæmi: Lagaleg krafa er ekki til staðar.

Virðingarfyllt,
Verkefnaráð
Þjónustu- og nýsköpunarsviðs



Reykjavík



Greinargerð:

Afnotaleyfi á borgarlandi eru í dag afgreidd í sérhæfðu umsýslukerfi sem var tekið í notkun árið 2017 og sérútfært á íslensku fyrir Reykjavíkurborg. Kerfið heldur utan um bæði umsóknarferlið og afgreiðslu leyfa. Umsækjendur merkja meðal annars staðsetningu fyrirhugaðra afnota á korti og starfsfólk getur unnið áfram með staðsetninguna í bakendakerfinu áður en upplýsingar eru sendar til LUKR til birtingar.

Núverandi lausn er hins vegar komin að ákveðnum tímamótum. Vegna sérútfærslna hefur kerfið ekki verið uppfært fyrir Reykjavíkurborg í fimm til sex ár og samkvæmt upplýsingum frá birgja er gert ráð fyrir að núverandi útgáfa verði tekin úr notkun innan um tveggja ára. Borginni stendur til boða að færa sig yfir í enska útgáfu kerfisins en hún uppfyllir ekki þarfir borgarinnar um þjónustu á íslensku. Þá býður kerfið ekki upp á API tengingar sem takmarkar möguleika á samþættingu við önnur kerfi og áframhaldandi þróun þjónustunnar.

Ýmsar takmarkanir eru jafnframt í daglegri notkun kerfisins. Erfitt er að nálgast tölfræði um mál, samskipti eru að hluta skráð handvirkt og takmarkaðir möguleikar eru til að breyta uppsetningu umsókna, reitum og textum. Þá hefur starfsfólk litla stjórn á sniðmátum leyfa og erfitt er að aðlagja kerfið að breyttum þörfum þjónustunnar.

Sumarið 2026 fór fram þjónustugreining á afnotaleyfum þar sem núverandi þjónustuferli var kortlagt og sérstaklega skoðað hvernig tengja mætti umsýslu afnotaleyfa við Mínar síður og LUKR. Tekin voru átta viðtöl við ólíka hópa notenda, þ.e. verktaka, framkvæmdaraðila og viðburðahaldara, auk samtala við starfsfólk og sérfræðinga Reykjavíkurborgar og hagsmunaaðila.

Greiningin sýndi að notendur upplifa ferlið flókið og að skortur sé á upplýsingum, leiðbeiningum og skýrri væntingastýringu. Eitt og sama ferlið þjónar jafnframt ólíkum notendahópum þrátt fyrir mismunandi þarfir þeirra. Þjónustan er brotarkennd milli kerfa og stofnana og notendur upplifa því ekki nægilega heildarsýn eða samfellu í ferlinu. Umsóknarferlið getur auk þess kallað á óþarfa samskipti fram og til baka og skapað aukna vinnu fyrir bæði umsækjendur og starfsfólk.

Niðurstöður greiningarinnar benda því til þess að til framtíðar þurfi að horfa heildstætt á þjónustuferlið og taka betur mið af ólíkum þörfum notenda, eðli afnota og umfangi þeirra. Sérstaklega þarf að huga að ferlum sem ná yfir fleiri en eina stofnun eða einingu, svo sem þegar sótt er um leyfi vegna viðburða. Til þess að hægt sé að þróa þjónustuna með þessum hætti þarf Reykjavíkurborg jafnframt að hafa meira svigrúm til að breyta og aðlagja umsóknarferlið.

Á grundvelli þessarar vinnu er lagt til að næsta skref verði þarfagreining á bakendakerfi afnotaleyfa. Markmið hennar er að skilgreina og forgangsraða þörfum þeirra sem koma að umsýslu afnotaleyfa og skapa þannig traustan grundvöll fyrir ákvörðun um framtíðarlausn. Greindar verða þarfir starfsfólks, umsækjenda, umsagnaraðila, hagsaðila og samstarfsaðila. Jafnframt verður lagt mat á hvaða eiginleikar núverandi kerfis eru mikilvægir fyrir starfsemina og hvaða möguleikar eru á að nýta lausnir sem þegar eru til staðar innan Reykjavíkurborgar.

Þarfagreiningunni er þannig ekki ætlað að taka fyrirfram ákvörðun um tiltekið kerfi eða tæknilega útfærslu. Henni er ætlað að skapa forsendur fyrir upplýstu vali á næstu skrefum, hvort sem þau felast í nýtingu og aðlögun lausna sem borgin þegar hefur yfir að ráða eða annarri lausn. Sérstaklega verður horft til möguleika á samnýtingu ferla og samþættingu við aðrar stafrænar lausnir borgarinnar, þar á meðal Mínar síður og LUKR.





Verulegur ávinningur getur falist í breytingum á núverandi fyrirkomulagi. Í ábatamati verkefnisins er áætlað að ef hægt verður að hætta notkun núverandi umsýslukerfis og nýta lausnir sem þegar eru til staðar geti fjárhagslegur ávinningur numið allt að 5,92 m.kr. á ári. Þar af eru um 1,6 m.kr. vegna lægri leyfisgjalda og um 4,32 m.kr. vegna áætlaðs 500 klukkustunda tímasparnaðar starfsfólks á ári. Jafnframt er áætlað að einfaldara ferli geti sparað borgarbúum allt að 500 klukkustundir árlega. Endanlegur ávinningur ræðst þó af þeirri lausn sem verður fyrir valinu að lokinni þarfagreiningu.

Ávinningurinn snýr þó ekki eingöngu að kostnaði. Skýrari þarfir og hentugri framtíðarlausn geta skapað forsendur fyrir einfaldara umsóknarferli, minni handavinnu, betri yfirsýn yfir mál og gögn og auðveldari tölfraeðiúrvinnslu. Þá geta skapast aukin tækifæri til að samnýta kerfi og ferla innan borgarinnar og bæta upplifun bæði umsækjenda og starfsfólks við umsókn og afgreiðslu afnotaleyfa.

Mikilvægt er að hefja þessa vinnu tímanlega. Núverandi kerfisútgáfa er áætluð úr notkun innan um tveggja ára og takmarkaðir möguleikar eru til frekari þróunar hennar. Verði ekki ráðist í þarfagreiningu eykst hættan á að Reykjavíkurborg þurfi síðar að taka ákvörðun um framtíðarlausn undir tímapressu og án fullnægjandi yfirsýnar yfir þarfir starfseminnar og notenda. Þarfagreiningin dregur þannig úr áhættu og gerir borginni kleift að taka upplýsta ákvörðun um framtíðarfyrirkomulag þjónustunnar áður en núverandi lausn nær enda líftíma síns.

Verkefnið styður við verkefnalista meirihlutans um að þjónustuvæða borgarkerfið, innleiða árangursmenningu þar sem gerð er skýr krafa um ábata og árangur í þágu borgarbúa og ráðast í hagræðingu með það að markmiði að auka skilvirkni og draga úr sóun.

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

Áætlaður heildarkostnaður við verkefnið samkvæmt frumkostnaðaráætlun er 2,25 m.kr.

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

F.h. þjónustu og nýsköpunarsviðs,

Þróstur Sigurðsson,
skrifstofustjóri Stafrænnar Reykjavíkur



Þarfagreining fyrir bakendakerfi afnotaleyfa

Eigandi: Glóey Helgudóttir Finnsdóttir,
skrifstofustjóri stjórnsýslu og gæða

Þarfagreining

Greina og forgangsraða þarfir starfsfólks, umsækjenda, umsagnaraðila og samstarfsaðila vegna umsýslu afnotaleyfa á borgarlandi. Markmiðið er að skapa traustan grundvöll fyrir ákvörðun um framtíðarlausn og kanna meðal annars hvort nýta megi betur lausnir sem þegar eru til innan Reykjavíkurborgar og samþætta þær við Mínar síður og LUKR.

Verkefnastjóri: Óákveðið

Verkefnateymi: Verkefnastjóri ásamt starfsfólki og hagaðilum sem koma að umsýslu afnotaleyfa

Stafrænn leiðtogi: Kristín Björg I Sverrisdóttir

Áskorun

- Núverandi kerfi er sérútfært fyrir Reykjavíkurborg og hefur ekki verið uppfært í 5 til 6 ár
- Núverandi útgáfa verður tekin úr notkun innan um tveggja ára
- Kerfið býður ekki upp á API tengingar og takmarkar samþættingu við önnur kerfi
- Takmarkað svigrúm er til að breyta umsóknum, vinnuferlum og upplýsingagjöf
- Notendur upplifa umsóknarferlið flókið og þjónustuna brotkennda milli kerfa og stofnana

Markmið

- Kortleggja og forgangsraða þarfir allra helstu notenda og hagaðila
- Greina hvaða eiginleikar núverandi kerfis eru mikilvægir
- Greina möguleika á að nýta lausnir sem þegar eru til innan borgarinnar
- Skapa forsendur fyrir upplýsta ákvörðun um framtíðarlausn
- Stuðla að notendavænna, skilvirkara og sveigjanlegra umsóknar og afgreiðsluferli

Áætlaður ávinningur (ábatamat)

- Upplýstari ákvörðun um framtíðarlausn og minni áhætta þegar núverandi kerfi nær enda líftíma
- Einfaldara umsóknar og afgreiðsluferli
- Minni handavinna og betri yfirsýn yfir mál, gögn og tölfræði
- Tækifæri til samnýtingar kerfa og ferla innan borgarinnar
- Mögulegur fjárhagslegur ávinningur allt að 5,92 m.kr. á ári, ef hægt verður að hætta notkun núverandi kerfis og nýta lausnir sem þegar eru til. Þar af eru 1,6 m.kr. vegna leyfisgjalda og 4,32 m.kr. vegna áætlaðs tímasparnaðar starfsfólks.

Tímalína

3 mánuðir

Kostnaður

Heildarkostnaður 2,25 m. kr.
Eginasjóður 2,25 m. kr.

Innkaup

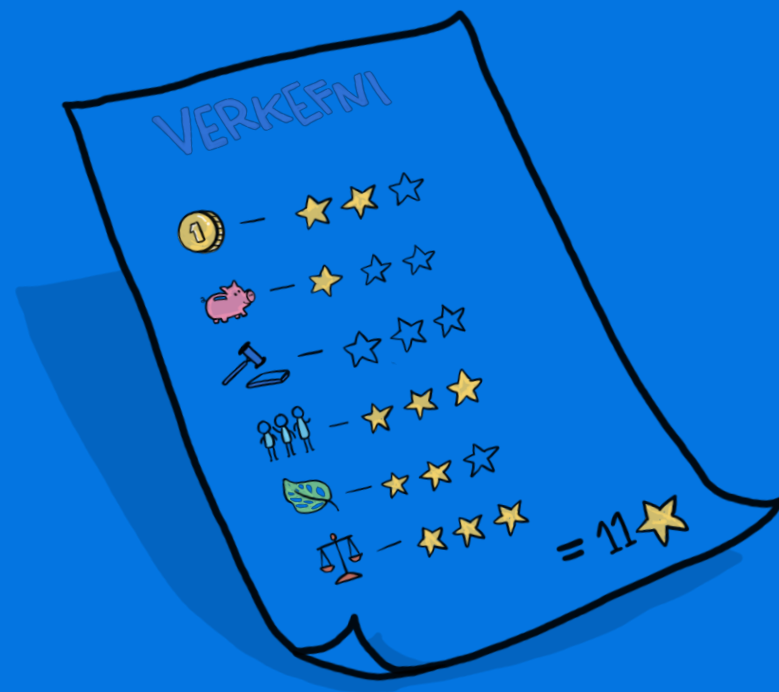
- Engin innkaup eða aðkeypt þjónusta eru fyrirhuguð í þessum fasa.



Þarfagreining á bakendakerfi afnotaleyfa (F1)

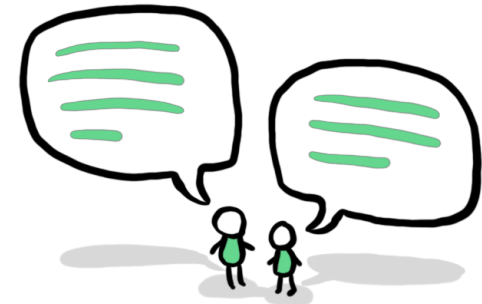
Kristín Björg I Sverrisdóttir, stafrænn leiðtogi

Glóey Helgudóttir Finnsdóttir, eigandi verkefnis





Í hnotskurn



Greina þarfir fyrir bakendakerfi afnotaleyfa til að geta tekið upplýsta ákvörðun um framtíðarkerfi og uppsetningu á þjónustu.

Bakenda- og framendakerfi fyrir umsýslu afnotaleyfa borgarinnar var innleitt 2017 þar sem kerfið var sérstaklega útfært á íslensku fyrir okkur en þar áður var allt utanumhald hjá einum starfsmanni. Í umsókninni er landakort þar sem umsækjandi tilgreinir hvar hann er að sækja um á borgarlandi sem starfsmenn geta svo uppfært og samþykkt í bakendakerfinu og sent á LUKR til birtingar á ytri vef.

Vegna sérútfærslna hefur kerfið ekki verið uppfært fyrir okkur í 5-6 ár og áætlað er að okkar útgáfa verði lokuð eftir u.þ.b. 2 ár. Það stendur til boða að taka að okkur enska útgáfu af kerfinu en við getum ekki boðið upp á þjónustu sem er ekki á íslensku. Þau bjóða ekki upp á API tengingu.

Við erum þess vegna komin á þann stað að við verðum að taka ákvörðun um næstu skref. Eftir greiningu þjónustuhönnuða á afnotaleyfum kom hugmynd um að greina þarfir nákvæmlega fyrir bakendakerfi (mögulega eigum við lausn innanhúss) afnotaleyfa til þess að geta tekið upplýsta ákvörðun um uppsetningu á þjónustunni til að besta hana fyrir umsækjendur og starfsfólk.



Samantekt á greiningu sumarið 2026

Markmið verkefnisins

Að skoða hvernig hægt sé að tengja saman umsýslukefi afnotaleyfa við Mínar Síður og LUKR-ið. Ásamt því að greina upplifun helstu notenda á þjónustunni við afnotaleyfi og einna helst umsóknarferlinu.

Þessi greining svarar:

- Hvort hægt sé að tengja saman umsýslukefi afnotaleyfa, LUKR og Mínar síður.
- Hvar eru sársaukapunkturar í ferlinu og tækifæri til úrbóta?
- Hverjar eru mögulegar framtíðarsviðsmyndir?

Rannsóknaraðferðir:

- Kortlagning á núverandi ferli, uppsetningu á vef Reykjavíkur og umsókn í kerfi afnotaleyfa.
- 8 notendaviðtöl við ólíka notendahópa (verktakar/framkvæmdaraðilar í bland við viðburðahaldara) sem hafa sótt um afnotaleyfi hjá Reykjavík og öðrum sveitafélögum.
- Samtöl við starfsfólk og sérfræðinga innan Reykjavíkurborgar og hagsmunasamtök.



Samantekt á greiningu sumarið 2026

Helstu áskoranir notenda:

- **Notendum finnst ferlið of flókið**
Skortur á upplýsingum, leiðbeiningum og væntingastýringu
- **Eitt ferli þjónar of mörgum ólíkum notendum**
Það þarf mismunandi flæði eftir verkefni og notendahópum
- **Þjónustan er brotarkennd á milli kerfa og stofnanna**
Notendur upplifa enga heildarsýn eða samfellu
- **Umsóknarferlið skapar óþarfa flækjur og vinnu**
Slæmt UX, fram og til baka samskipti og skortur á sveigjanleika
- **Reglur, ábyrgð og eftirlit eru ekki nægilega skýr eða samræmd**
Gjaldskrárbreytingar, óskýr ábyrgð og eftirfylgni





Samantekt á greiningu sumarið 2026

Hvað er hægt að gera strax?

Bæta upplýsingagjöf, endurskrifa texta og bæta UX

Til dæmis með því að leiða umsækjendur í gegnum ferlið með viðeigandi upplýsingum eftir tegund umsóknar, hvaða gögn þurfa að liggja fyrir og betra onboarding fyrir nýja umsækjendur.

Framtíðarsýn

Endurhanna þjónustuferlið

Hanna þjónustuferlið út frá mismunandi notendahópum, gera greinamun á umfangi og tíma fyrir afnot á borgarlandi. Hugsa þarf þjónustuna heildstætt þegar við á eins og t.d. þegar sótt er um leyfi fyrir viðburði þar sem ferlið fer í gegnum margar stofnanir.

Til að mæta þörfum notenda teljum nauðsynlegt að borgin geti haft meiri áhrif á umsóknarferlið svo hægt sé að breyta, bæta og aðlaga þjónustuna.



Ákvörðun verkefnaráðs

- Óska eftir fjármögnun uppá 2.250.000 kr. fyrir verkefnastjóra til að sinna þarfagreiningu í 3 mánuði í 50%.





Áskorun

Þarfagreina bakendakerfi afnotaleyfa til að taka ákvörðun um næstu skref.

Núverandi staða

- Umsýslukerfi afnotaleyfa er í notkun sem framenda- og bakendakerfi.
- Erfitt að ná fram tölfræði
- Samskipti eru handskráð inn.
- Engin stjórn á uppsetningu, reitum eða texta í umsókn.
- Lítil stjórn á sniðmátum (leyfin)
- Skortir stuðningin frá birgja
- Enginn API og enginn vilji til að búa til API
- Ekki hægt að aðlagga að þjónustu
- Erum að nota og vinna í end-of-life vöru

Markmið

- Bjóða upp á notendavæna umsókn á íslensku
- Einfalda umsóknarferli fyrir alla tegundir notenda
- Bæta upplýsingagjöf
- Greina hvað núverandi umsýslukerfi gerir vel og hvar það er ekki að mæta þörfum notenda
- Greina hvaða kerfi henta starfsseminni
- Greina samstarf milli eininga innan Rvkborgar
- Halda starfseminni nútímavænni með því að vera með kerfi í þróun

Lausn

- Greina þarfir til að geta ákveðið næstu skref og mögulegar lausnir.

Lagaleg krafa til staðar: Nei



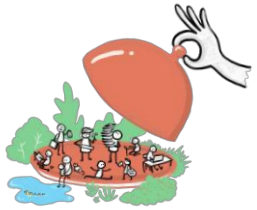
Tímalína

- Áætluð tímalína er 3 mánuðir í þarfagreiningu með verkefnastjóra í 50% vinnu.



Umfangsmat

- Kostnaður verkefnis er 2,25 m.kr. og tími er áætlaður 3 mánuðir



Kostnaður mannauðs

Á fjárfestingu:

Verkefnastjóri 2.250.000 kr.

Aðkeypt þjónusta

Engin.

Rekstrarkostnaður

Mánaðarlegur

rekstrarkostnaður: 0 kr.

Enginn rekstrarkostnaður eins og er. Ef niðurstaðan er að innleiða nýtt kerfi, þá verður eigandi upplýstur um kostnaðinn tengt því.



Ómælanlegt og mælanlegt miðað við 1 árs tímabil

Mælanlegur ábati

- Minni kostnaður, 1,6 m.kr. á ári í leyfisgjöld
- Minni tími: 500 klst. í tímasparnað starfsfólks, 4,32 m.kr. í launakostnað
- Minni tími: 500 klst. í tímasparnaði borgarbúa
- Heildarábati:
 $1,6 + 4,32 = 5,92$ m.kr. á ári

Kostnaður
2.250.000 kr.

Ómælanlegur ábati

- Vera með skýrt yfirlit af þörfum einfaldar ákvörðunartöku
- Geta tekið upplýsta ákvörðun um næstu skref
- Ný kerfi gætu gefið okkur svigrúm til að uppfæra umsóknir, fækka eða fjölga umsóknum (eftir þörfum)
- Samnýta mögulega kerfi við aðra ferla sem tengjast
- Auðveldlega hafa stjórn á okkar gögnum og málum
- Auðveldlega taka út tölfræði um mál
- Mikil áhætta að halda áfram í óvissunni og/eða gera ekki neitt
- Minni stuðningur umsækjenda við útfyllingu umsókna
- Minni handavinna starfsfólks

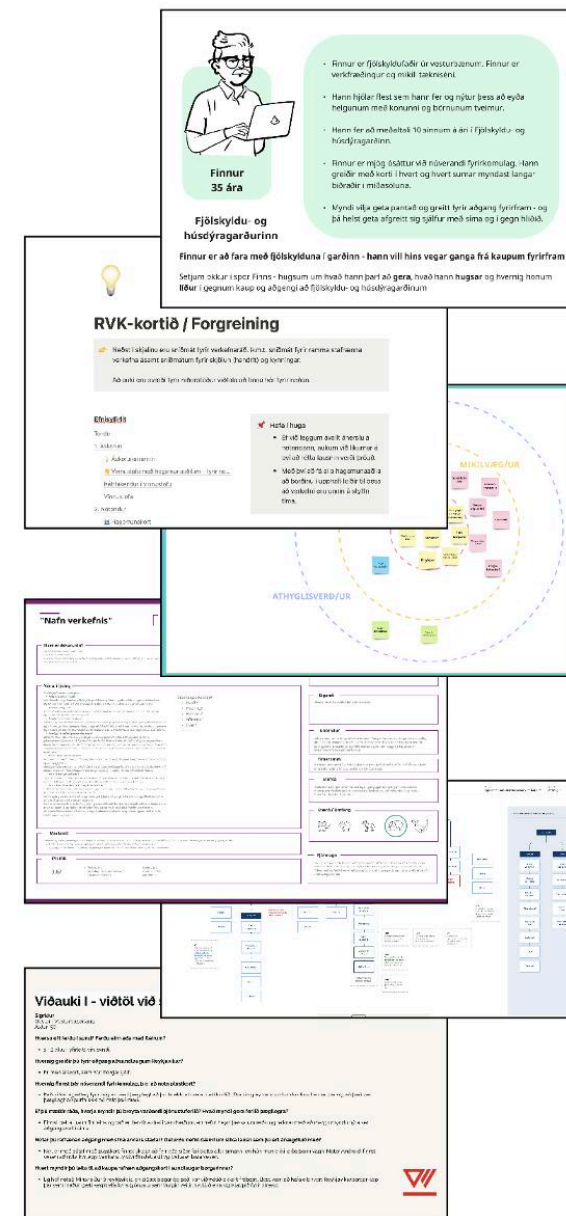
Samantekt á heildarávinningi/niðurstaða

- Með því að vera með gott og skýrt yfirlit af öllum þörfum starfsfólks er hægt að taka upplýsta ákvörðun um næstu skref
- Það verður mögulega hægt að bæta upplifun umsækjenda og starfsfólks við að sækja um og afgreiða umsóknir um afnotaleyfi með lausnum sem við notum í dag
- Mögulega einfaldast ferlið þar sem verkefni skarast milli eininga innan Reykjavíkurborgar
- Má gera ráð fyrir sparnaði upp að 5,92 m.kr. ef við hættum með núverandi umsýslukerfi og nýtum kerfi sem eru til staðar.



Hvað er búið að gera:

- Greina afnotaleyfi og ferlið með þjónustuhönnuðum
- Fundur með Sweco (sem á RoSy) þar sem öllum spurningum var svarað og staðan okkar útskýrð fyrir okkur á hreinskilin hátt
- Tæknileg greining með Mínun síðum
- Notendaviðtöl
- Kostnaðargreining
- Ábatamatsgreining





Næstu skref

- Greina þarfir við umsýslu afnotaleyfa
- Taka saman þarfir notenda bakendakerfis og meta mikilvægi
- Taka saman þarfir hagsaðila, umsagnaraðila og samstarfsaðila
- Greina eiginleika RoSy sem það hefur fram yfir önnur kerfi
- Greina möguleika innanhúss





Ákvörðun verkefnaráðs

- Óska eftir fjármögnun uppá 2.250.000 kr. fyrir verkefnastjóra til að sinna þarfagreiningu í 3 mánuði í 50%.





Reykjavík