Reykjavík, 16. nóvember 2026
ÞON26110006

Efni: Heimild til að þróa og innleiða skilaboðalausn á Mínum síðum

Óskað er eftir að borgarráð heimili þjónustu- og nýsköpunarsviði að hefja hönnun, þróun og innleiðingu á sameiginlegri skilaboðalausn á Mínum síðum

Verkefnið er með fjármögnun á kostnaðarstað 2102 Áhöld, tæki og hugbúnaður ÞON og tilheyrir verkefnaklasa 80014 Vöruþróun og stafvæðing ferla. Áætlaður framkvæmdatími verkefnisins er 8 mánuðir og er heildarkostnaður skv. frumkostnaðaráætlun 29,7 m.kr., sem tilheyra eignasjóði á framkvæmdatímanum. Af heildarkostnaði eru áætlað að 25,9 m.kr. verði aðkeypt sérfræðiþjónusta sem tilheyrir verktakasamningum á vegum skrifstofu gagna og hugbúnaðarþróunar, sem annast samningagerð og umsýslu.

Afurð verkefnisins mun ekki auka rekstrarkostnað Reykjavíkurborgar heldur mun hann falla inn í núverandi rekstrarkostnað þjónustunnar sem greidd er af þjónustu- og nýsköpunarsviði.

Verkefnið fellur að þremur áherslum á verkefnalista meirihlutans: þjónustuvæðingu borgarkerfisins, hagræðingu og aukinni skilvirkni og innleiðingu árangursmenningar.

Greinargerð fylgir beiðninni.

Virðingarfyllst,

Óskar Sandholt,
sviðsstjóri þjónustu- og nýsköpunarsviðs

Hjálagt: Samantekt verkefnaráðs, greinargerð, kynningarglæra og kynning verkefnisins fyrir verkefnaráð.

Reykjavík

Viðtakandi: Borgarráð
Sendandi: Verkefnaráð þjónustu- og nýsköpunarsviðs
Fylgiskjöl:
Heimildarbeiðni
Kynning sem fór fyrir verkefnaráð

Reykjavík, (16.11.2026)
Verkefnaráðsfundur: 11.11.2026

Skilaboðalausn fyrir Mínar síður

Samantekt:
Verkefnið snýr að þróun á skilaboðavirkni á Mínum síðum sem virkar með mismunandi bakendakerfum Reykjavíkurborgar.
Um 34.500 símtöl bárust þjónustuveri árið 2024 þar sem borgarbúar vildu ná tali af sínum ráðgjafa. Þjónustuverið getur ekki leyst úr þessum málum og þarf því að taka skilaboð og hringja til baka með öllum þeim uppflettingum og handtökum sem því fylgir.Með verkefninu verður lagður grunnur að samræmdum samskiptum milli íbúa og starfsmanna Reykjavíkur á Mínum síðum, óháð því hvaða bakendakerfi vinnur úr umsóknum. Þetta skapar meðal annars tækifæri til að tengja Velferðar- og Skólabúa við lausnina og bæta þannig samskipti í mikilvægum þjónustuflokkum borgarinnar. Markmiðið er að geta boðið eigendum umsókna uppá samskipti á einum stað, þannig að íbúar og starfsfólk geti sent og móttekið skilaboð beint á Mínum síðum. Með því er hægt að draga úr þörfum fyrir samskipti í gegnum tölvupóst og síma. Með þessu verður öll samskiptasagan aðgengileg á einum stað, sem eykur yfirsýn, einfaldar þjónustu og bætir upplifun íbúa.
Verkefnið styður jafnframt áherslur meirihlutans um að þjónustuvæða borgarkerfið, hagræða í borgarkerfinu með það að markmiði að auka skilvirkni og draga úr sóun auk þess að innleiða árangursmenningu í borgarkerfið þar sem skýr krafa verður um ábata og árangur í þágu borgaranna.

Áætluð tímalengd verkefnis: 8 mánuðir
Skor í Fylki frá verkefnaráði ÞON: 3,67

Ábati 33%: 4
Mælanlegur ábati sem felur í sér aukinn hraða á upplýsingaveitingu, upplýstari notendur og minna álag á starfsfólk.

Stuðningur við grunnrekstur, upplýsingatækniinnviði og gagnahögun 33%: 3
Verkefnið tryggir sjálfvirkni og nútímavæðir innviði til að takast á við stafræna umbreytingu.

Áhrif á þjónustu og fjölda notenda 33%: 4
Hefur mjög jákvæð áhrif á stóran hóp starfsfólks Reyjavíkurborgar og íbúa Reykjavíkurborgar.

Lagalegar kröfur – Nei
Lagaleg krafa er ekki til staðar.

Virðingarfyllst,
verkefnaráð þjónustu- og nýsköpunarsviðs

Reykjavík

Reykjavík, 16. nóvember 2026
ÞON26110006

Greinargerð:
Verkefnið miðar að því að þróa sameiginlega skilaboðavirkni á Mínum síðum sem tengist ólíkum bakendakerfum Reykjavíkurborgar. Umsóknir berast í dag til úrvinnslu í mörgum kerfum en samskipti við umsækjendur fara að mestu fram með tölvupósti eða síma. Skilaboð og fylgigögn eru ekki aðgengileg með heildstæðum hætti á Mínum síðum og starfsfólk þarf að verja töluverðum tíma í að fletta upp málum, koma skilaboðum til réttra aðila og tryggja að upplýsingar og fylgigögn berist á réttan stað.

Árið 2024 bárust þjónustuveri Reykjavíkurborgar um 34.500 símtöl þar sem íbúar óskuðu eftir að ná sambandi við ráðgjafa sinn. Í mörgum þessara tilvika getur þjónustuverið ekki leyst úr erindinu og þarf því að taka skilaboð og koma þeim áfram. Þetta fyrirkomulag skapar óþarfa handvirkni, lengir boðleiðir og gerir íbúum erfiðara fyrir að fylgjast með framgangi eigin mála.

Lausnin gerir íbúum og starfsfólki kleift að eiga bein samskipti vegna umsókna á einum stað og birtir samskiptasögu og fylgigögn með viðkomandi umsókn. Byggt verður á núverandi virkni til innsendingar viðbótargagna og starfsfólk framlínu fær jafnframt yfirsýn í framlínu-Búa. Í fyrsta áfanga er fyrirhugað að einblína á Búa og Veitu 2, en lausnin verður þróuð með það að markmiði að hægt verði að tengja fleiri bakendakerfi við hana síðar. Frumgreining og lausnahönnun hafa þegar farið fram og næstu skref eru samráð við vörustjóra bakendakerfanna, lokahönnun og forritun bak- og framenda.

Með verkefninu verður lagður grunnur að samræmdum stafrænum samskiptum þvert á þjónustukerfi Reykjavíkurborgar. Í stað þess að samskipti séu bundin við einstaka starfsmenn, tölvupósthólf eða bakendakerfi verða þau aðgengileg í samhengi við viðkomandi mál. Það eykur samfellu í þjónustu, dregur úr hættu á að upplýsingar glatist milli kerfa og auðveldar starfsfólki að taka við málum óháð því hver hefur áður sinnt þeim. Jafnframt fá íbúar betri yfirsýn yfir eigin erindi og þurfa síður að hafa samband við borgina til að óska eftir upplýsingum um stöðu mála.

Áætlaður árlegur tímasparnaður er 1.548 klst. hjá starfsfólki og 1.153 klst. hjá borgarbúum. Matið byggist á að um helmingur viðkomandi símtala færist í skilaboð á fyrsta ári og að um 20.500 tölvupóstar fari beint á rétt mál. Sparnaður starfsfólks skiptist í 865 klst. vegna færri símtala og 683 klst. vegna minni handvirkrar skráningar tölvupósta. Ábatinn felst einnig í betri yfirsýn, samfelldari þjónustu og sveigjanlegri svörun. Tímasparnaðurinn felur ekki sjálfkrafa í sér lægri útgjöld en skapar svigrúm til að nýta tíma starfsfólks betur í beina þjónustu við íbúa og önnur verkefni.

Verkefnið er fjárfesting í sameiginlegum stafrænum innviðum borgarinnar fremur en afmörkuð viðbót við Mínar síður. Með því að þróa eina skilaboðalausn sem nýtist þvert á kerfi er dregið úr þörf fyrir sérlausnir og tvíverknað í framtíðarþróun. Lausnin skapar jafnframt forsendur fyrir frekari sjálfvirknivæðingu og einföldun þjónustuferla, auk þess sem hún getur nýst fleiri þjónustusviðum eftir því sem samþættingum fjölgar. Þannig er ávinningur verkefnisins ekki bundinn við þau kerfi sem tengd verða í fyrsta áfanga heldur felst einnig í þeim möguleikum sem sameiginlegur innviður skapar til framtíðar.

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

Áætlaður framkvæmdartími verkefnisins er átta mánuðir, samhliða öðrum verkefnum þróunarteymis Minna síðna. Ekki er gert ráð fyrir umtalsverðum viðbótarrekstrarkostnaði þar sem rekstur lausnarinnar mun falla undir núverandi rekstur Minna síðna en umfang þess rekstrar mun þó aukast að einhverju leyti.

Reykjavík

Áætlaður heildarkostnaður við verkefnið samkvæmt frumkostnaðaráætlun er 29,7 m.kr. Óskað er eftir heimild til að ráðstafa þeirri fjárhæð til að ljúka hönnun, þróun og innleiðingu sameiginlegrar skilaboðalausnar á Mínum síðum.

Kostnaðarstaður: 2102 Áhöld, tæki og hugbúnaður ÞON. Verkefnaklasi 80014 Vöruþróun og stafvæðing ferla.

F.h. þjónustu og nýsköpunarsviðs,

Sara Sigurðardóttir,
skrifstofustjóri skrifstofu þjónustu og umbreytinga

Reykjavík

Skilaboðalausn á Mínum síðum

Eigandi: Sara Sigurðardóttir, skrifstofustjóri þjónustu og umbreytinga

Þarfagreining
Samskipti vegna umsókna hjá Reykjavíkurborg fara í dag að mestu fram í tölvupósti og síma, þótt umsóknir séu aðgengilegar á Mínum síðum. Skilaboð og fylgigögn eru því ekki aðgengileg á einum stað og íbúar hafa takmarkaða yfirsýn yfir samskipti og framgang eigin mála. Starfsfólk þarf jafnframt að verja töluverðum tíma í að fletta upp erindum, miðla skilaboðum og koma gögnum á réttan stað. Þörf er á sameiginlegri skilaboðalausn sem tengist ólíkum bakendakerfum borgarinnar, einfaldar samskipti, styttir boðleiðir og tryggir samfelldari og skilvirkari þjónustu.

Áskorun
- Um 34.500 símtöl bárust þjónustuveri árið 2024 frá íbúum sem vildu ná sambandi við ráðgjafa.
- Mikil handvirk vinna fer í að koma skilaboðum og gögnum á réttan stað.

Markmið
- Sameina samskipti íbúa og starfsfólks vegna umsókna á Mínum síðum.
- Birta skilaboð, samskiptasögu og fylgigögn með viðkomandi máli.
- Samþætta lausnina við ólík bakendakerfi borgarinnar.

Áætlaður ávinningur (ábatamat)
- Árlegur tímasparnaður starfsfólks: 1.548 klst.
- Árlegur tímasparnaður borgarbúa: 1.153 klst.

Tímalína
8 mánuðir

Kostnaður
Heildarkostnaður 29,7 m. kr.
Eignasjóður 29,7 m. kr.

Innkaup
- Aðkeypt sérfræðiþjónusta í gegnum verktakasamninga skrifstofu gagna og hugbúnaðarþróunar.
- Kaup á bakendaforritun og prófunum.

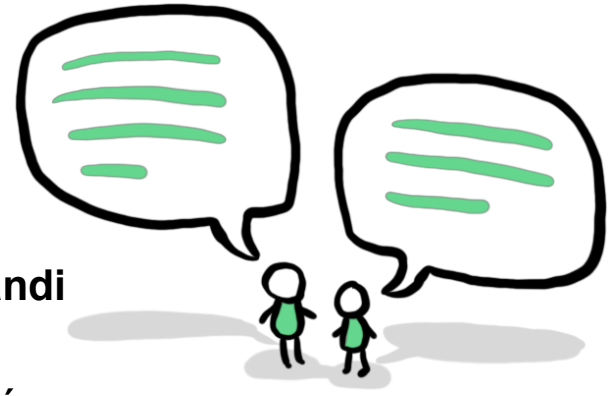
Verkefnastjóri: Arnar Þór Þorsteinsson
Verkefnateymi: Þróunarteymi Minna síðna

Skilaboðalausn á Mínum síðum

Arnar Þór Þorsteinsson, vörustjóri
Sara Sigurðardóttir, eigandi verkefnis



Í hnotskurn



Verkefnið snýr að þróun á skilaboðavirkni á Mínum síðum sem virkar með mismunandi bakendakerfum Reykjavíkurborgar.

Um 34.500 símtöl bárust þjónustuveri árið 2024 þar sem borgarbúar vildu ná tali af sínum ráðgjafa. Þjónustuverið getur ekki leyst úr þessum málum og þarf því að taka skilaboð og hringja til baka með öllum þeim uppflettingum og handtökum sem því fylgir.

Með verkefninu verður lagður grunnur að samræmdum samskiptum milli íbúa og starfsmanna Reykjavíkur á Mínum síðum, óháð því hvaða bakendakerfi vinnur úr umsóknum. Þetta skapar meðal annars tækifæri til að tengja Velferðar- og Skólabúa við lausnina og bæta þannig samskipti í mikilvægum þjónustuflokkum borgarinnar.

Markmiðið er að geta boðið eigendum umsókna uppá samskipti á einum stað, þannig að íbúar og starfsfólk geti sent og móttekið skilaboð beint á Mínum síðum. Með því er hægt að draga úr þörfum fyrir samskipti í gegnum tölvupóst og síma.

Með þessu verður öll samskiptasagan aðgengileg á einum stað, sem eykur yfirsýn, einfaldar þjónustu og bætir upplifun íbúa.

Styður við eftirfarandi verkefni á verkefnalista meirihlutans:

- Við ætlum að þjónustuvæða borgarkerfið.
- Við ætlum að ráðast í hagræðingu í borgarkerfinu með það að markmiði að auka skilvirkni og draga úr sóun.
- Við ætlum að innleiða árangursmenningu í borgarkerfið þar sem skýr krafa verður um ábata og árangur í þágu borgaranna.

Ákvörðun verkefnaráðs



- **Fjármögnun**

  29,7 m.kr. til að þróa sameiginlega skilaboðalausn á Mínum síðum sem samþættist mismunandi bakendakerfum.

  Áhersla verkefnisins er að bæta stafræna þjónustu Reykjavíkurborgar, að geta boðið upp á að sameina samskipti vegna umsókna á Mínum síðum og tryggja íbúum heildstæða yfirsýn yfir sín mál, óháð þeim bakendakerfum sem annast úrvinnslu þeirra.

Óskað er eftir samþykki fyrir fjármögnun þróunarteymis Minna Síðna og heimild til þess að klára hönnun lausnar, þróa og innleiða sameiginlega skilaboðalausn á grundvelli þeirrar frumgreiningar og hönnunar lausnar sem þegar hefur farið fram.

Áskorun

Skortur er á heildstæðri yfirsýn yfir samskipti sem tengjast umsóknum á Mínum síðum.

Núverandi staða

- Umsóknir eru sendar inn í gegnum Mínar síður og berast til úrvinnslu í bakvinnslukerfum eins og Velferðar- og skólabúa, Heru, Hlöðuna, Jira, S5, Matilda, Veitu og Outlook.
- Samskipti við umsækjendur fara fram í gegnum tölvupóst eða síma.
- Skilaboð og fylgigögn eru ekki aðgengileg inná Mínum síðum.
- Mikil tími sem fer í að fletta upp málum til að koma skilaboðum á réttan stað eða fylgigögnum á rétta umsókn.

Markmið

- Skilvirk og aðgengileg samskipti íbúa við borgina.
- Erindi, samskipti og fylgigögn á einum stað.
- Bæta þjónustuupplifun og skapa samfellda stafræna þjónustuvegferð.

Lausn

- Þróa sameiginlega skilaboðalausn á Mínum síðum sem samþættist ólíkum bakendakerfum.
- Gerir íbúum og starfsfólki kleift að senda og móttaka skilaboð vegna umsókna.
- Byggja á núverandi virkni fyrir innsendingu viðbótargagna og þróa hana áfram til að tryggja betri samþættingu við skilaboðalausnina og heildstæðari upplifun íbúa.
- Birta samskiptasögu og fylgigögn með viðkomandi umsókn, bæði fyrir íbúa á Mínum síðum og starfsfólk framlínu í framlínu-Búa.

Lagaleg krafa til staðar: Nei

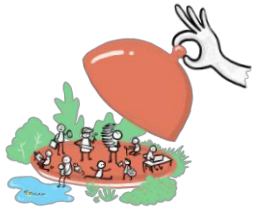
Tímalína

- Heildarkostnaður við verkefnið er **29,7 m.kr**.
- Áætluð tímalína: **8 mánuðir**, samhliða öðrum verkefnum á Mínum síðum

Skilaboðalausn á Mínum síðum						8 mánuðir								
	klst	Dagar	Samtals			Mánuðir	1	2	3	4	5	6	7	8
Mínar síður teymi														
Hönnuður	144	18	1,350,000	starfsmaður										
FE forritari	216	27	2,025,000	starfsmaður										
BE forritari	880	110	20,803,200	ísl. verktaki										
QA	216	27	5,106,240	erl. verktaki										
Teymisstjóri	50	6.25	468,750	starfsmaður										
		Samtals	29,753,190											

Umfangsmat

- Kostnaður verkefnis er 29,7 m.kr. og tími er áætlaður 8 mánuðir



Kostnaður mannauðs

Á fjárfestingu:

- Teymisstjóri 468.750 kr.
- Framendaforritari 2.025.000 kr.
- Vöruhönnuður 1.350.000 kr.

Á rekstri:

- Vörustjóri

Teymi samanstendur af starfsfólki í ólíkum hlutverkum í mismunandi starfshlutfalli

Aðkeypt þjónusta

Heild: 25.909.440 kr.

Verktakar í þróunarteymi MS:

- Bakendaforritari 20.803.200 kr.
- QA/Prófari 5.106.240 kr.

Rekstrarkostnaður

Mánaðarlegur rekstrarkostn.: kr. 0

Rekstarkostnaður fellur undir rekstarkostnað Minna síðna.

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

Ábatamat

Ómælanlegt og mælanlegt miðað við 1 ár

Mælanlegur ábati

- Tímasparnaður starfsfólks 1.548 klst.
- Tímasparnaður borgarbúa 1.153 klst.

Ómælanlegur ábati

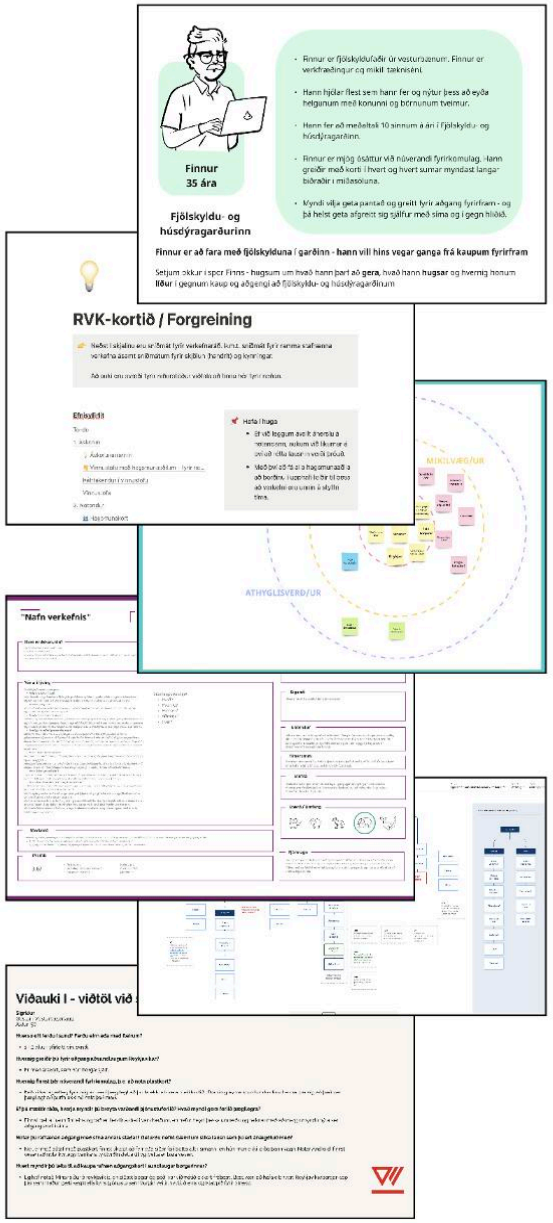
- Betri yfirsýn og skilningur á erindum, þar sem allt er á einum stað, bæði fyrir borgarbúa og starfsfólk.
- Sveiganlegri og áreiðanlegri svörun, byggir ekki á að þinn tengiliður sé við.
- Þægilegra starfsumhverfi

Samantekt á heildarávinningi/niðurstaða

- Ljóst að það felst verulegur tímasparnaður við að fara í verkefni.
- Tímasparnaður við verkefnið, dreifist mjög víða og flókið að greina heildarábata í ljósi þess hversu víðtækt áhrif verkefnið mun hafa.
- Mikil framför í samskiptum borgarbúa og starfsfólks. Veruleg þjónustubæting.
- Með verkefninu opnast ný tækifæri í þjónustu, þar sem áður hefur ekki verið auðsótt að eiga í samskiptum.

Hvað er búið að gera:

- Forgreining lausnar í Velferðar- og SkólaBúa
- Frumgerð að hönnun fyrir skilaboð
- Aðlögun að hönnun fyrir athugasemdir
- Tæknileg frumgreining og lausnahönnun við mismunandi bakendakerfi



Næstu skref



- Fundur með vörustjórum þeirra bakendakerfa sem við ætlum að einblína á í fyrsta fasa (Veita 2 og Búi)
- Ljúka við hönnun á lausninni
- Hefja vinnu við forritun bak- og framenda

Ákvörðun verkefnaráðs



- **Fjármögnun**

  29,7 m.kr. til að þróa sameiginlega skilaboðalausn á Mínum síðum sem semþættist mismunandi bakendakerfum.

  Áhersla verkefnisins er að bæta stafræna þjónustu Reykjavíkurborgar, að geta boðið upp á að sameina samskipti vegna umsókna á Mínum síðum og tryggja íbúum heildstæða yfirsýn yfir sín mál, óháð þeim bakendakerfum sem annast úrvinnslu þeirra.

Óskað er eftir samþykki fyrir fjármögnun þróunarteymis Minna Síðna og heimild til þess að klára hönnun lausnar, þróa og innleiða sameiginlega skilaboðalausn á grundvelli þeirrar frumgreiningar og lausnahönnunar sem þegar hefur nú farið fram.



Reykjavík