



Innri þjónustugátt

Eigandi: Eiríkur Baldur Þorsteinsson, deildarstjóri tæknireksturs

Þarfagreining

- Þjónustugáttin er óskýr og flókin í notkun.
- Beiðnir berast ómarkvisst og oft án nauðsynlegra upplýsinga.
- Leiðbeiningar eru takmarkaðar og illa aðgengilegar.
- Skortur er á sýnileika yfir stöðu mála.
- Núverandi þjónustuumhverfi ræður ekki við aukið álag án viðbótarkostnaðar.

Áskorun

- Óskýr og óaðgengileg þjónustugátt sem skapar óvissu fyrir notendur.
- Ómarkvissar beiðnir sem berast oft án nauðsynlegra upplýsinga.
- Ófullnægjandi leiðbeiningar og skortur á aðgengilegum upplýsingum.
- Takmarkaður sýnileiki á stöðu mála sem lengir biðtíma og eykur álag.

Markmið

- Auka notendavænleika og sjálfsafgreiðslu í þjónustugáttinni.
- Stytta biðtíma og bæta afgreiðsluhraða beiðna.
- Tryggja skýrari leiðbeiningar og aðgengilegri upplýsingar fyrir ólíka markhópa.
- Draga úr álagi með skilvirkari verkferlum og sjálfvirkni í þjónustu.
- Stuðla að aukinni ánægju notenda og betri nýtingu innri innviða borgarinnar.

Áætlaður ávinningur (ábatamat)

- Sparnaður í tíma og kostnaði með aukinni sjálfsafgreiðslu og sjálfvirknivæðingu ferla.
- Betri þjónustuupplifun, styttri úrvinnslutími og aukin ánægja notenda.

Tímalína

September 2025 – Janúar 2026

Kostnaður

Heildarkostnaður 18 m. kr.
Eignasjóður 18 m. kr.
Rekstur 0 m. kr.

Innkaup

- Verktakasamningar þjónustu