

Efni: Heimild til að vinna verkefnið „Uppfærsla Ábendingavefs - Straumlínulögun á flæði beiðna til þjónustuvers”

Óskað er eftir að borgarráð heimili þjónustu- og nýsköpunarsviði að hefja verkefnið „Uppfærsla ábendingavefs, straumlínulögun á flæði beiðna til þjónustuvers”. Verkefnið miðar að því að útfæra og innleiða ferli til að halda betur utan um beiðnir, erindi, ábendingar frá íbúum borgarinnar.

Verkefnið er með fjármögnun á kostnaðarstað 2102, Áhöld, tæki og hugbúnaður PON og tilheyrir tilheyrir verkefnaklasa 80014 Rafvæðing ferla. Áætlaður framkvæmdatími verkefnisins er frá apríl til júní 2025 og er heildarkostnaður skv. frumkostnaðaráætlun 21,8 m.kr., þar af tilheyra 10 m.kr. eignasjóði á framkvæmdatímanum og 11,8 m.kr. í rekstrarkostnað þjónustu- og nýsköpunarsviðs yfir 2 ára tímabil.

Fjármögnun verkefnisins hefur verið staðfest og samþykkt af eiganda verkefnisins og fjármálastjóra og/eða sviðsstjóri viðkomandi sviðs, dags. 16. janúar 2025.

Greinargerð fylgir beiðninni.

Virðingarfyllst,



Óskar Sandholt,
sviðsstjóri þjónustu- og nýsköpunarsviðs

Greinargerð:

Ábendingavefurinn (abendingar.reykjavik.is) var opnaður árið 2018 og hefur síðan þá verið mikið notaður af íbúum Reykjavíkurborgar. Frá upphafi hafa borist tæplega 60.000 ábendingar í gegnum vefinn. Framundan er uppfærsla á vefnum í tveimur fösum. Í fyrri fasanum verður viðmót fyrir íbúa endurbætt til að gera samskipti við borgina einfaldari og aðgengilegri. Þessi hluti verkefnisins verður unnin af sérfræðingum innanhúss í samræmi við núverandi veflausnir og tæknistakk Reykjavíkurborgar. Í seinni fasanum verður nýja viðmótið tengt þeim kerfum og lausnum sem þegar eru í notkun við umsýslu og úrvinnslu ábendinga hjá starfsfólki borgarinnar.

Upphaflega var kerfið byggt á Drupal 7, sem er veftól og ekki sérstaklega hannað sem verkbeiðnakerfi. Til að bæta upp fyrir það var nokkur sérsmíði eða aðlögun nauðsynleg. Þegar tilkynnt var að stuðningi við Drupal 7 myndi ljúka árið 2025 varð ljóst að bregðast þyrfti við. Í fyrstu var markmiðið að uppfæra vefinn í nýjustu Drupal útgáfu, en fljótlega kom í ljós að það væri ekki raunhæf lausn. Að halda áfram að nota Drupal sem verkbeiðnakerfi hefði kallað á verulegan tíma og kostnað án þess að bæta þjónustuna eða einfalda vinnuferla.

Í stað þess var tekin ákvörðun um að útfæra nýtt viðmót fyrir innsendingu ábendinga og áhersla lögð á að einfalda og samræma móttöku erinda og auka skilvirkni á úrvinnslu þeirra. Með uppfærðri lausn munu ábendingar, beiðnir og önnur erindi sem berast þjónustuveri skila sér hratt og örugglega til réttara aðila innan borgarinnar. Sérfræðingar og fagaðilar geta þá tekið málin áfram og veitt íbúum svör með markvissari hætti. Markmiðið er að veita íbúum sveigjanlega samskiptaleið þar sem þeir geta haft samband með þeim hætti sem þeim hentar best, án þess að þurfa að vita hver ber ábyrgð á málinu. Tæknin tryggir að erindið berist á réttan stað og fái skjóta afgreiðslu. Með einföldu og notendavænu viðmóti verða lausnir tengdar saman og úrvinnsla samræmd í einu kerfi, sem stuðlar að skilvirkari og betri þjónustu fyrir borgarbúa.

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

Verkefnið er með fjármögnun á kostnaðarstað 2102, Áhöld, tæki og hugbúnaður PON og tilheyrir tilheyrir verkefnaklasa 80014 Rafvæðing ferla. Áætlaður framkvæmdatími verkefnisins er frá apríl til júní 2025 og er heildarkostnaður skv. frumkostnaðaráætlun 21,8 m.kr., þar af tilheyra 10 m.kr. eignasjóði á framkvæmdatímanum og 11,8 m.kr. í rekstrarkostnað þjónustu- og nýsköpunarsviðs yfir 2 ára tímabil.

F.h. Þjónustu og nýsköpunarsviðs,



Þróstur Sigurðsson,
skrifstofustjóri Stafrænnar Reykjavíkur