



Reykjavík, 2. júní 2022
MSS22040096

Til mannréttinda-, nýsköpunar- og lýðræðisráðs
Ráðhúsi Reykjavíkur

Efni: Svar við fyrirspurn borgarfulltrúa flokks fólksins varðandi netspjall

Vísað er til bréfs, dagsett 28. apríl 2022 þar sem óskað er eftir svörum frá Þjónustu- og nýsköpunarsviði um notkun á netspjalli Reykjavíkurborgar.

F.h. Þjónustu- og nýsköpunarsviðs,

skrifstofustjóri þjónustu og umbreytinga



Reykjavík, 2. júní 2022
MSS22040096

SVAR

Viðtakandi: Mannréttinda-, nýsköpunar- og lýðræðisráð

Sendandi: Arna Ýr Sævarsdóttir, skrifstofustjóri þjónustu og umbreytinga

Efni: Svar við fyrirspurn borgarfulltrúa flokks fólksins varðandi netspjall

Á fundi mannréttinda, nýsköpunarráðs og lýðræðisráðs þann 28. apríl 2022, var lögð fram svohljóðandi fyrirspurn borgarfulltrúa Flokks fólksins, sbr. 3. lið fundargerðar ráðsins s.d.:

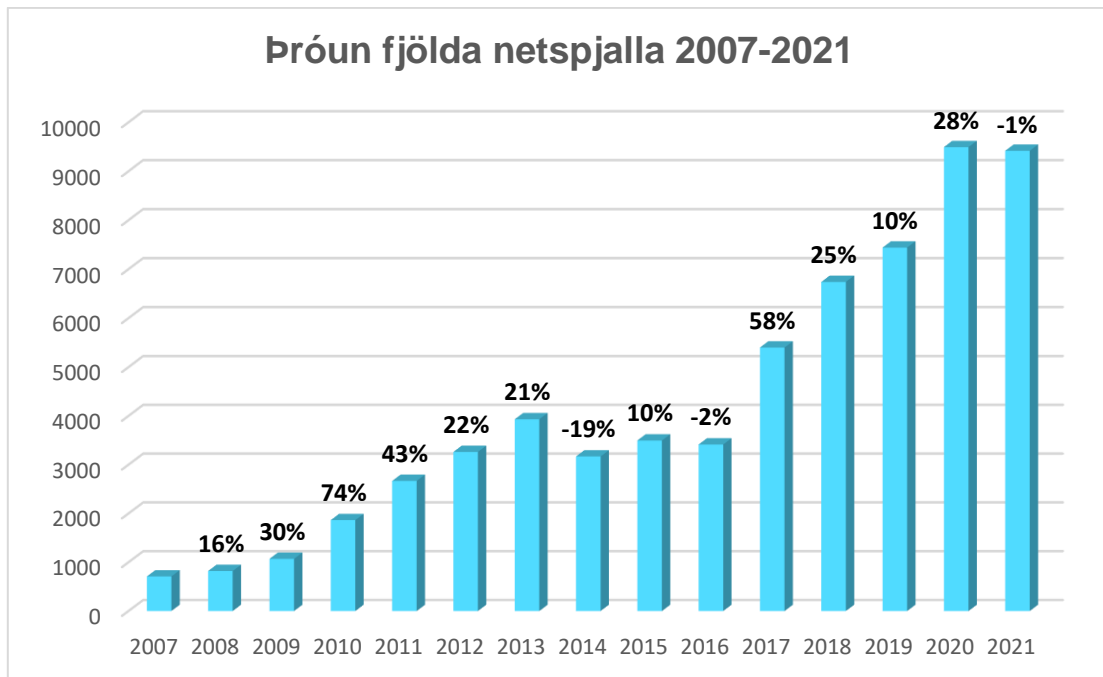
Fyrirspurnir um netspjallið. Það kemur á óvart hvað netspjallið er lítið notað eins og sjá má í árshlutauppgjöri Þjónustu- og nýsköpunarsviðs. Notkun netspjallsins er innan við 10% af símtölum og síðan eru heimsóknir um 50% fleiri en netspjöllin. Hvað veldur því? Er netspjallið ekki nógu skilvirkt? Kann fólk ekki nógu vel á það? Er því ekki svarað nógu fljótt? Er ekki hægt að gefa nógu skilvirk svör í gegnum netspjallið?

Fyrirspurninni var vísað til umsagnar Þjónustu- og nýsköpunarsviðs með bréfi dagsettu þann 23. maí 2022.

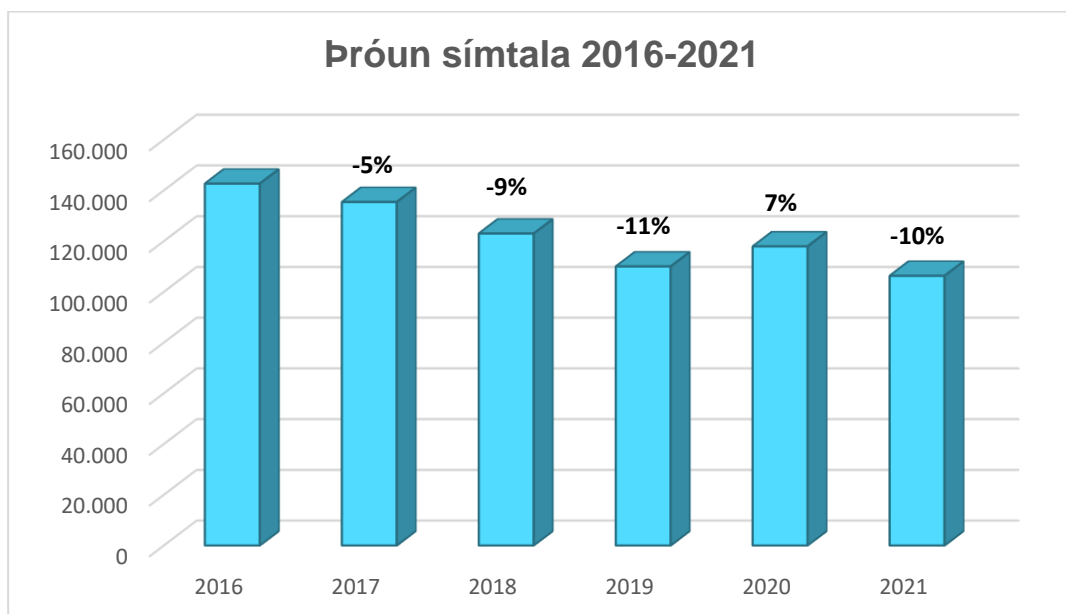


Svar:

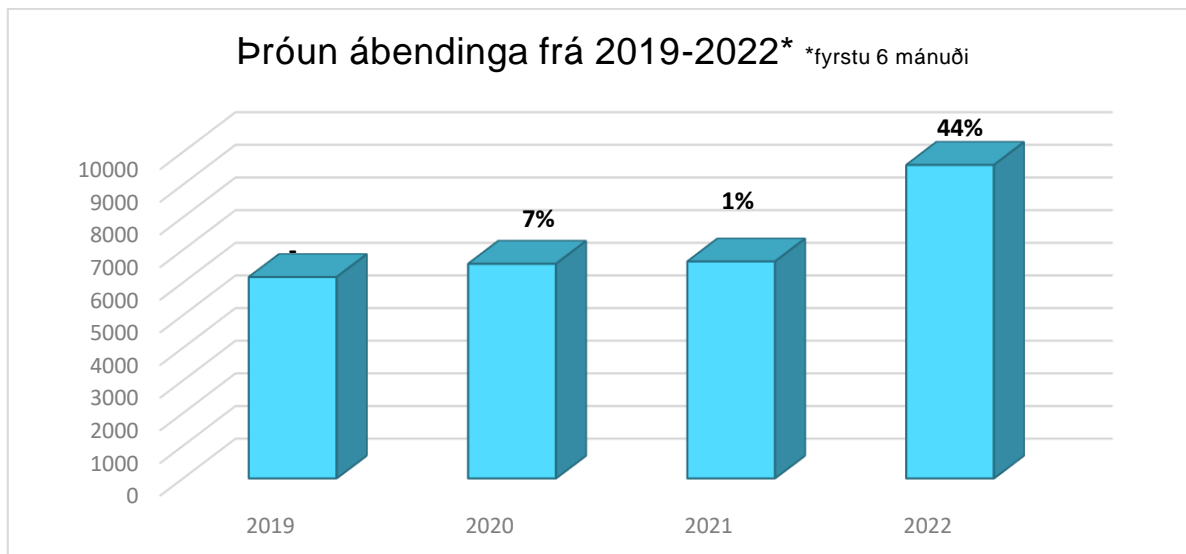
Reykjavíkurborg tók upp netspjall á vefsíðu sinni árið 2007 og var með því ein af fyrstu opinberu stofnunum til að bjóða upp á slíka þjónustu. Á undanförmum 15 árum hefur notkun á netspjalli borgarinnar aukist jafnt og þétt og hefur aukist á hverju ári ef undanskilin eru árin 2014 þar sem notkunin lækkaði um 19%, 2016 þar sem notkunin minnkaði um 2% og 2021 þar sem notkunin lækkaði um 1% eins og sjá má á meðfylgjandi grafi.



Til samanburðar má sjá stöðuga lækkun símtala á ári hverju frá árinu 2016 en um tæplega 40.000 á tímabilinu.



Árið 2019 var til viðbótar tekin í notkun ábendingavefur hjá Reykjavíkurborg og sjá má grafi fyrir neðan árlega fjölgun ábendinga í gegnum vefinn en fjöldi ábendinga eykst jafnt og þétt. Vísbendingar eru um að ábendingavefurinn henti notendum vel.



Á milli þeirra samskiptagátta sem farið hefur verið yfir hér að framan er eðlismunur og því er viðbúið að símtölum fækki ekki til jafns við aukin fjölda í öðrum samskiptagáttum.

Myndin *þjónustuver – heildaryfirlit* sýnir hvernig þjónustur á milli mismunandi samskiptagátta skiptast niður á milli sviða árið 2021. Til skýringar þá stendur *fjöldi miða* fyrir afgreiðslur í persónu í Borgartúni 12-14 og *fjöldi erinda* eru erindagreind símtöl.

Þjónustuver - heildaryfirlit

Svið	Fjöldi ábendinga	Fjöldi miða	Fjöldi erinda
Totals	6.647	13.303	69.187
USK - Umhverfis- og skipulagssvið	6.199	10.377	31.900
ÍTR - Íþróttá- og tómstundasvið	71	22	2.052
PON - Þjónustu- og nýsköpunarsvið	213	3	1.401
VEL - Velferðarsvið	60	227	16.783
MOF - Menningar- og ferðamálasvið	18	0	344
SFS - Skóla- og frístundasvið	46	84	6.414
Miðlæg stjórnsýsla	40	0	775
EKKI skráð	0	2.100	0
Önnur svið	0	321	0
FÁST - Fjármála- og áhættustýringarsvið	0	183	6.439
Ytri aðili	0	0	2.535
MOS - Mannauðsskrifstofa	0	0	544

Afgreiðslur í Borgartúni 12-14 árið 2021 voru 13.303 og þar af áttu 10.377 við Umhverfis- og skipulagssvið. Þar vegur þýngst afgreiðsla mála fyrir byggingarfulltrúa en móttaka umsókna og teikninga er megin uppistaðan í afgreiðslum í persónu, sem og afgreiðsla fyrir bílastæðasjóð.

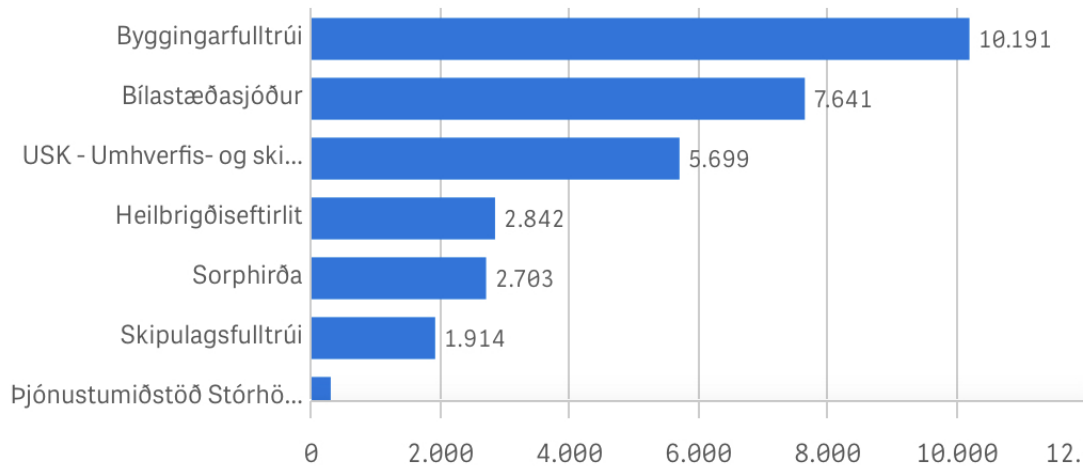


Helmingur þeirra afgreiðslna (5.110 beiðnir) snúa að aðgengi að teikningum sem geymdar eru í kjallara Borgartúns 12-14.

Þann 11. nóvember 2021 óskaði Þjónustu- og nýsköpunarsvið eftir heimild til að hefja útboð á skönnun teikninga í átaksverkefni sbr. 7. lið fundargerðar s.d. Heimildin var samþykkt og er verkefnið hófst 18. maí 2022. Ætla má að þegar verkefninu er lokið muni afgreiðslum í Borgartúni 12-14 fækka.

Líkt og sjá má á heildaryfirlitinu þá eru stærstu sviðin í símtölum Umhverfis- og skipulagssvið, Velferðarsvið og Skóla- og frístundasvið. Á Umhverfis- og skipulagssviði bjóða nokkrar einingar s.s. byggingarfulltrúi og heilbrigðiseftirlitið upp á símatíma nokkru sinnum í viku sem hluta af sinni þjónustu.

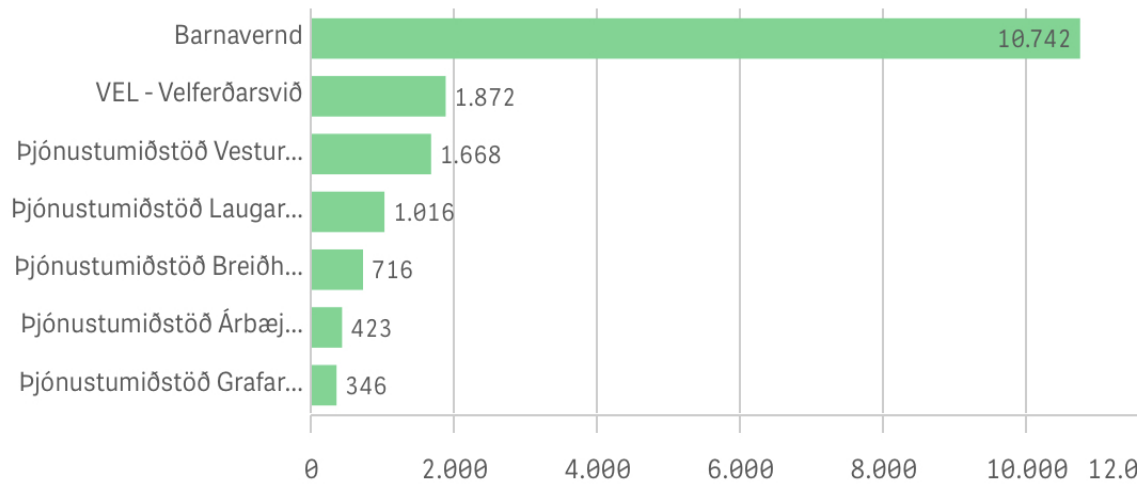
Fjöldi eftir sviðum/erindum



Á Velferðarsviði eru símtöl til Barnaverndar Reykjavíkur ríflega helmingur allra símtala, en þjónustuver Reykjavíkurborgar svarar í sérstakt símanúmer til Barnaverndar sem hefur forgang fram yfir önnur símtöl vegna viðkvæms eðlis þeirra málaflokks. Eðli málsins samkvæmt er þjónusta við þennan málaflökk ekki ákjósanleg í gegnum netspjall en boðið er upp á að senda ábendingar í gegnum þar til gerða gátt á vefnum. Vegna eðli þjónustunnar er mikilvægt fyrir þjónustupega Velferðarsviðs að hafa fjölbreyttar leiðir til samskipta við Reykjavíkurborg.

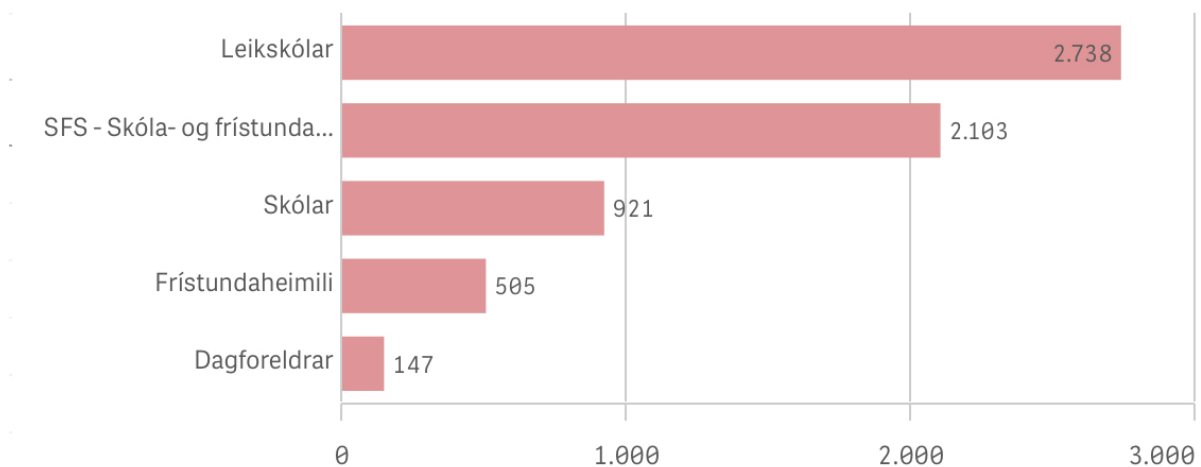


Fjöldi eftir sviðum/erindum



Á Skóla- og frístundasviði tengjast flest símtöl leikskólamállum og má draga þá ályktun að megin þorri þeirra snúist að innritun barna í leikskóla. Til stendur á þessu ári, 2022 að hefja verkefni við að umbreyta ferli innritunar í leikskóla líkt og hefur verið gert við innritun barna í grunnskóla og með því gera ferlið gagnsærra, notendavænna og aðgengilegra fyrir foreldra og starfsfólk.

Fjöldi eftir sviðum/erindum



Eitt af leiðarljósum þjónustustefnu Reykjavíkurborgar snýst um aðgengilega þjónustu í nærumhverfi. Með því að fjölga gáttum og halda úti öflugum netspjalli, ábendingavef, símaþjónustu og afgreiðslu í persónu geta íbúar og þjónustuþegar óskað eftir þjónustu og samskiptum við Reykjavíkurborg á þeim vettvangi sem þau kjósa og hentar best fyrir hvert tilvik fyrir sig.



Reykjavíkurborg
Þjónustu- og nýsköpunarsvið

F.h. Þjónustu- og nýsköpunarsviðs,

Anna K. Svavsdóttir

skrifstofustjóri þjónustu og umbreytinga

Reykjavík, 22. október 2021
PON21040006

Til borgarráðs
Ráðhúsi Reykjavíkur

Efni: Heimild til að hefja útbod á skönnun teikninga í átaksverkefni - R21050004.

Óskað er eftir að borgarráð heimili Þjónustu- og nýsköpunarsviði að hefja útbodsfæri á fyrsta fasa verkefnisins Átak í teikningaskönnun þ.e. þeim hluta er snýr að skönnun. Verkefnið er fjármagnað af kostnaðarstað 2101 Áhöld, tæki og búnaður á fjárfestingaráætlun 2021-2025 og tilheyrir stafrænni umbreytingu – hönnun og umbreyting þjónustu / U-TEIKNISK. Áætlaður framkvæmdartími er nóvember 2021 t/m desember 2023.

Virðingarfyllst,

Óskar Þór Þráinsson

Skrifstofustjóri upplýsinga- og skjalastýringar

MINNISBLAÐ

Viðtakandi: Borgarráð

Sendandi: Óskar Þór Þráinsson, skrifstofustjóri upplýsinga- og skjalstýringar

Efni: Heimild til að hefja útböð á skönnun teikninga í átaksverkefni - R21050004.

Óskað er eftir að borgarráð heimili Þjónustu- og nýsköpunarsviði að hefja útböðsferli á fyrsta fasa verkefnisins Átak í teikningaskönnun þ.e. þeim hluta er snýr að skönnun. Verkefnið er fjármagnað af kostnaðarstað 2101 Áhöld, tæki og búnaður á fjárfestingaráætlun 2021-2025 og tilheyrir stafrænni umbreytingu – hönnun og umbreyting þjónustu / U-TEIKNISK. Áætlaður framkvæmdartími er nóvember 2021 t/m desember 2023.

Forsaga:

Heimild til þess að hefja átaksverkefni í teikningaskönnun var samþykkt á fundi borgarráðs þann 6. maí 2021 sbr. 8 lið fundargerðar ráðsins s.d. Eins og fram kom í heimildarbeiðninni er mikil eftirspurn eftir teikningum á rafrænu formi af notendum, bæði almenningi, íbúum, fagaðilum, borgarstofnunum og öðrum hagsmunaaðilum. Yfir milljón teikninga hafa ekki verið færðar á stafrænt form og því aðeins aðgengilegar á pappírformi. Um er að ræða verkfræðiteikningar byggingafulltrúa sem ná yfir allar teikningar aðrar en aðaluppdrætti.

Fyrir nokkrum árum var farið í álíka átak og voru allir aðaluppdrættir skannaðir og gerðir aðgengilegir á netinu. Í dag eru aðaluppdrættir skannaðir inn jafnóðum og þeim er skilað inn. Ávinningurinn af átaksverkefninu, ekki bara starfsmanna borgarinnar heldur einnig hagaðila af þessu átaksverkefni var ótvíræður og varðaði hann ekki aðeins sparnað á tíma heldur einnig kostnaði. Mikilvægt er að koma öllum tegundum teikninga á vef borgarinnar og gera þær aðgengilegar öllum hagaðilum ásamt því að tryggja langtíma varðveislu.

Í maí 2020 var byrjað á að taka við beiðnum um teikningar í tölvupósti, en í framhaldinu komu 1.247 slíkar beiðnir inn yfir 12 mánaða tímabil. Á sama tíma komu um 5.110 heimsóknir í Borgartún vegna beiðna um afgreiðslu teikninga. Samtals eru þetta um 6.357 beiðnir á ársgrundvelli. Miðað við þær forsendur að það taki 12 mínútur að meðaltali að afgreiða eina beiðni gegnum tölvupóst eða í þjónustuveri má áætla 76.284 mínútur í afgreiðslu á ári, sem samsvarar 1.271 klst. á ári eða 35 vinnuvikum miðað við 36 klst. vinnuviku, á ársgrundvelli. Í þessum útreikningum er ekki reiknað með tíma starfsmanna Borgarskjalasafns við afgreiðslu eldri teikninga.



Greinargerð:

Skönnun rúmlega milljón teikninga hefur margvíslegan ábata í för með sér. Þegar teikningar verða aðgengilegar rafrænt geta fyrirtæki / verktakar og íbúar sótt sér teikninga til hagnýtingar á hvaða tíma sólarhrings, hvar sem er, og án aðkomu starfsfólks í þjónustuveri borgarinnar. Gera má ráð fyrir að beiðnum fækki og ábatinn aukist eftir því sem fleiri teikningar verða aðgengilegar rafrænt en áætlað er að >95% beiðna verið hægt að afgreiða með þeim hætti að átaksverkefninu loknu.

Nánari greining á verkefninu Átak í teikningaskönnun og umfangi þess hefur leitt í ljós að eðlilegast, hagkvæmast og skilvirkast væri að skipta verkefninu upp í fjóra fasa:

- Fasi 1: Skönnun.
- Fasi 2: Skráning / lestur lýsigagna.
- Fasi 3: Framsetning á vef.
- Fasi 4: Pökkun / langtíma varðveisla.

Skönnun (fasi 1) þarfnast sértæks búnaðar sem getur skannað stórar teikningar í viðeigandi upplausn til að tryggja góða birtingu texta en um leið tryggja ásættalega punktaupplausn, skerpu og læsileika skjalanna. Skráning (fasi 2) felur í sér að greina lýsigögn á teikningum og skrá í gagnagrunn þannig að hægt sé að finna upplýsingar um þær teikningar sem skannaðar eru. Á teikningum koma fram lykilupplýsingar sem nauðsynlegt er að skrá nákvæmlega svo sem götuheiti og húsnúmer, landnúmer, BN númer, tegund teikningar, dagsetning teikningar, dagsetning samþykktar, hönnuður og fleira. Vönduð skráning tryggir örugga endurheimt við leit að teikningum. Framsetning skannaðra og skráðra skjala (fasi 3) fer fram við færslu í gagnagrunn sem í dag er teikningasafn Reykjavíkurborgar. Það er aðgengilegt af vef Reykjavíkurborgar en góð skráning býður einnig upp á tengingar og uppfléttingu úr öðrum kerfum. Framsetning getur því verið úr hvaða upplýsingakerfi sem í framtíðinni verður með vefþjónustum. Að skönnun og skráningu lokinni er teikningum pakkað (fasi 4) í sýrufriar öskjur þar sem þær eru varðveittar til framtíðar á öruggan máta í viðurkenndri skjalageymslu.

Umfang verkefnisins, eða vinnsla um milljón teikninga, kallar á aukna rýmisþörf, fjárfestingu í dýrum og sértækum búnaði sem og auknum mannafla til handvirkar vinnu. Niðurstaða greiningarvinnunnar er því sú að bæði hagkvæmast og skilvirkast sé fyrir borgina að bjóða út einstaka hluta verkefnisins. Fyrirtæki á markaði geta tekið við skönnunar hluta þess sem og varðveisluhluta þ.e. að pakka skjölum í viðurkennda skjalakassa (fasi 1 og 4). Við framkvæmd skráningar og framsetningar (fasi 2) er horft til aðila á markaði sem bjóða upp á hagstæðar og snjallar lausnir í OCR og gervigreindalausnum til þess að auka hagnýtingu gagna og draga úr mannaflapörf við skráningu. Skráningarþáttur verkefnisins í núverandi teikningakerfi á vef (fasi 3) krefst hinsvegar sérþekkingar og þjálfunar sem og ekki er hagkvæmt að úthýsa og verður sá hluti þar af leiðandi unninn innan borgarkerfisins.

Verið er jafnframt að innleiða nýja nálgun í aðgengi allra teikninga, fyrirkomulagi sem stuðlar að bestun í umsýslu og afgreiðslu og lágmarkun kostnaðar. Þannig verður hægt að fækka teikningabeiðnum um 95% og minnka umsýslutíma við hverja teikningaafgreiðslu sem eftir stendur úr 12 mínútum í 2 mínútur. Að skönnun teikninga lokinni verður einungis tekið við teikningum með rafrænum hætti hjá borginni. Með nýrri nálgun verður hægt að nýta tíma starfsmanna í önnur og meira virðisaukandi verkefni sem og betri þjónustu við borgarbúa.



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

Áætlaður heildarkostnaður við verkefnið samkvæmt frumkostnaðaráætlun: 45 milljónir á ári til þriggja ára, sbr. samþykki borgarráðs þann 26. mars s.l. um heimild Þjónustu- og nýsköpunarsviðs að hefja verkefnaklasa í tengslum við stafrænar umbreytingar.

Kostnaðarstaður: 2101 Áhöld, tæki og búnaður: stafræn umbreyting – hönnun og umbreyting þjónustu / U-TEIKNISK.

Virðingarfyllt,

Óskar Þór Þráinsson

Skrifstofustjóri upplýsinga- og skjalastýringar



Þjónustustefna Reykjavíkurborgar





Leiðarljós

Reykjavíkurborg er þjónustuaðili þar sem stærstur hluti starfsemi borgarinnar felst í að veita íbúum, fyrirtækjum og gestum þjónustu með einum eða öðrum hætti. Lögð er áhersla á að þjónustan sé **aðgengileg, fjölbreytt og framúrskarandi**. Allt starfsfólk borgarinnar ætti því að vera samstíga í að veita góða þjónustu og notendur þjónustunnar ættu að vita hvers þau geta vænst þegar þau sækja þjónustuna.



Þjónustustefna Reykjavíkurborgar lýsir samræmdri sýn borgarinnar á það hvað þjónusta snýst um. Nýtist hún starfsfólki við dagleg störf um leið og hún setur viðmið og mælikvarða um þjónustu borgarinnar almennt.



Leiðarljós

Þjónustulund

Við tökum hlýlega á móti fólki og komum fram við það af virðingu. Við sinnum öllum fljótt og vel og leitum lausna og leiða í þágu notenda.

Framúrskarandi

Við sýnum frumkvæði og komum ávallt til móts við notendur. Við leggjum okkur fram við að bjóða upp á jákvæða upplifun með því að veita framúrskarandi þjónustu.

Aðgengileg

Við veitum aðgengilega þjónustu, sem tekur mið að þörfum notenda hverju sinni. Lögð er áhersla að fólk geti auðveldlega fundið þjónustuna og nýtt sér hana án utanaðkomandi aðstoðar. Þetta á við um alla þjónustu borgarinnar, bæði stafrænt viðmót og þjónustu í eigin persónu.



Markmið

Þjónustustefna Reykjavíkurborgar skiptist í þrjú meginmarkmið sem hvert og eitt á að tryggja góða og skilvirka þjónustu við notendur.

Fagmennska

Þjónusta er sérhæfð fagkunnátta sem flétta þarf inn í alla starfsemi borgarinnar og gæðastýra.

Notendamiðuð þjónusta

Þjónustu skal hanna og skipuleggja út frá þörfum og sjónarhorni notenda.

Skilvirkni

Þjónusta skal ganga greiðlega fyrir sig og vera aðgengileg fyrir notendur.



1. Fagmennska

1.1

Þjónusta skal vera samræmd milli sviða, stofnana og hverfa borgarinnar. Mikilvægt er að huga stöðugt að þessu samræmi og leita leiða til að tryggja það.

1.2

Tryggja skal starfsfólki viðeigandi fræðslu, tíma og aðstöðu til að standa undir þeirri ábyrgð sem felst í því að veita góða þjónustu.

1.3

Setja skal mælikvarða á gæði þjónustu og fylgja þeim eftir með markvissum hætti.



2. Notendamiðuð þjónusta

2.1

Taka skal mið af því að notendur eru ólíkir og hafa ólíkar þarfir. Aldrei má mismuna í þjónustu eða gera ráð fyrir því að allir noti þjónustuna með sama hætti.

2.2

Hanna skal alla þjónustu með notendur í huga og taka tillit til breytilegra þarfa þeirra og aðstæðna. Hafa skal virkt samráð við notendur þjónustu við útfærslu hennar svo hún lagi sig stöðugt að þörfum þeirra.

2.3

Haga skal þjónustu þannig að hana megi veita sem næst notandanum þar sem viðkomandi er hverju sinni.



3. Skilvirkni

3.1

Ávallt skal líta á sjálfsafgreiðslu í gegnum stafrænt viðmót sem fyrsta kost í þjónustu.

3.2

Þjónusta skal vera skilvirk og aðgengileg þannig að einfalt sé fyrir notendur að bera sig eftir henni án þess að hafa innsýn í borgarkerfið.

3.3

Hafa skal yfirsýn yfir allt þjónustuferlið frá upphafi til enda til að tryggja samræmi og gagnsæi á öllum þjónustustigum.



Orðskýringar

Með **Reykjavíkurborg** eða **borginni** í stefnu þessari er átt við sveitarfélagið Reykjavíkurborg sem og öll svið þess, ráð og nefndir, deildir, stofnanir, starfseiningar, kjörna fulltrúa, fyrirtæki og byggðasamlög í meirihlutaeigu þess.

Með **þjónustu** er átt við öll samskipti sem notendur borgarinnar eiga við Reykjavíkurborg, sem og allt innra samstarf starfsfólks Reykjavíkurborgar.

Með **notendum** er átt við öll sem bera sig eftir og þiggja þjónustu hjá Reykjavíkurborg. Þetta á jafnt við um alla íbúa borgarinnar, gesti hennar og starfsfólk, enda er starfsfólk borgarinnar í mörgum tilfellum að þjónusta annað starfsfólk.

Með **stafrænu viðmóti** er átt við þjónustu í gegnum stafræn kerfi á borð við vefsíður, smáforrit í símum og snertiskjái sem settir eru upp á starfsstöðvum. Í þessu felst að notendur geti sótt sér þjónustu og afgreitt erindi með einföldum hætti í sjálfsafgreiðslu.



Endurskoðun og framkvæmd markmiða

Til að tryggja að markmið stefnunnar nái fram að ganga skal gera **aðgerðaáætlun** til tveggja ára í senn. Þjónustu- og nýsköpunarsvið ber ábyrgð á gerð og framkvæmd aðgerðaáætlunar.

Mannréttinda-, nýsköpunar- og lýðræðisráð ber ábyrgð á mati á árangri. Endurskoða skal þjónustustefnu Reykjavíkurborgar á fimm ára fresti eða oftari ef tilefni er til.





Ábyrgð

1. Mannréttinda-, nýsköpunar- og lýðræðisráð ber heildarábyrgð á þjónustustefnu borgarinnar og endurskoðun hennar.
2. Fagráð bera ábyrgð á því að þjónustustefnan sé höfð að leiðarljósi við stefnumótun og ákvarðanir.
3. Þjónustu- og nýsköpunarsvið ber ábyrgð á framkvæmd þjónustustefnunnar, að gerð séu þjónustuviðmið og að framkvæmdar séu reglulegar gæðamælingar.
4. Stjórnendur bera ábyrgð á því að farið sé eftir leiðarljósum, markmiðum og þjónustuviðmiðum í samræmi við þjónustustefnu og að starfsfólk hafi þekkingu og aðstöðu til að uppfylla markmið hennar.

Þjónusta skal vera í samræmi við aðrar stefnur og gildi borgarinnar svo sem upplýsingastefnu, mannréttindastefnu og siðareglur. Þjónustustefnan styður við aðra stefnumörkun og skuldbindingar borgarinnar og byggja skal á henni þar sem við á.



Reykjavík