



Reykjavík, 5. janúar 2023
MSS22110210

Til stafræns ráðs
Ráðhúsi Reykjavíkur

Efni: Svar við fyrirspurn áheyrnafulltrúa Flokks fólksins um kynningu á stafrænni umbreytingu sveitarfélaga og Reykjavíkurborgar.

F.h. þjónustu- og nýsköpunarsviðs,

Karen María Jónsdóttir,
skrifstofustjóri skrifstofu sviðsstjóra

Hjálagt er svar við fyrirspurn áheyrnafulltrúa Flokks fólksins um kynningu á stafrænnu umbreytingu sveitarfélaga og Reykjavíkurborgar, tillaga um stofnun rafrænnar þjónustumiðstöðvar á vegum Reykjavíkurborgar og umsögn fjármálastjóra um tillögu um rafrænt þjónustuver.



SVAR

Viðtakandi: Stafrænt ráð

Sendandi: Karen María Jónsdóttir, skrifstofustjóri skrifstofu sviðsstjóra

Efni: Svar við fyrirspurn áheyrnafulltrúa Flokks fólksins um kynningu á stafrænni umbreytingu sveitarfélaga og Reykjavíkurborgar.

Á fundi stafræns ráðs þann 14. desember 2022, var lögð fram svohljóðandi fyrirspurn áheyrnafulltrúa Flokks fólksins, sbr. 5 lið fundargerðar ráðsins s.d.:

Fulltrúi Flokks fólksins óskar upplýsingar um af hverju þjónustu- og nýsköpunarsvið ákvað að hefja vegferð stafrænna umbreytinga án nánast alls samráðs við bæði önnur sveitarfélög og ríkið sem nú eru að vinna þetta saman? Einnig er óskað upplýsinga um hvort öll sú erlenda ráðgjöf sem sviðið hefur verið að kaupa undanfarinn áratug, hafi ekki tekið með í myndina þá hagkvæmni samlegðaráhrifa sem sameiginleg vegferð sveitarfélaga hefði haft? Fulltrúi Flokks fólksins hefur undanfarin ár ítrekað verið að benda á þá sér leið sem þjónustu- og nýsköpunarsvið hefur verið á varðandi stafræna umbreytingu. Í stað þess að hafa strax í byrjun farið þá leið að fá sem flest sveitarfélög með í þessa vegferð, var ákveðið að borgin skyldi gera þetta upp á eigin spýtur. Samkvæmt kynningu Sambands Ísl. sveitarfélaga sbr. 1. liður fundargerðar Stafræns ráðs dags. 23.11.2022 á samstarfi sveitarfélaga í stafrænni umbreytingu, eru sveitarfélög á Íslandi að sameinast um þekkingaruppbyggingu, þróun sameiginlegra lausna og kaupum á lausnum. Sveitarfélög eru að setja sér sameiginlega stefnu sem talar beint inn í stefnu um stafræna þjónustu hins opinbera. Með öðrum orðum er stafræn umbreyting sveitarfélaga hagkvæmari vegna samlegðaráhrifa en að hvert sveitarfélag hefði verið að gera þetta í sínu horni.

Fyrirspurninni var vísað til umsagnar þjónustu- og nýsköpunarsviðs með bréfi dagsettu þann 15. desember 2022.

Svar

Fulltrúi Flokks fólksins óskar upplýsingar um af hverju þjónustu- og nýsköpunarsvið ákvað að hefja vegferð stafrænna umbreytinga án nánast alls samráðs við bæði önnur sveitarfélög og ríkið sem nú eru að vinna þetta saman?

Líta má svo á, að stafræn vegferð Reykjavíkurborgar hafi með formlegum hafist þegar rafrænt þjónustuver (fékk síðar nafnið rafræn þjónustumiðstöð) var stofnuð sem ný deild innan þáverandi skrifstofu þjónustu og reksturs um mitt ár 2016. Tillaga um þetta var samþykkt á fundi stjórnkerfis- og lýðræðisráðs þann 21. mars 2016 og vísað til borgarráðs sem samþykkti hana 23. júní 2016 sbr. 22. lið fundargerðar ráðsins s.d. eftir að hafa kallað eftir umsögn þáverandi fjármálaskrifstofu borgarinnar. Í umsögn fjármálaskrifstofu um tillöguna frá því í maí



2016 sagði m.a. þetta: *Skilvirk rafræn þjónusta skiptir æ meira máli í nútímasamfélaginu. Markmið borgarinnar í þessum efnum hljóta að snúa bæði að því að veita þeim íbúum sem vilja og þurfa að fá þjónustu borgarinnar, sem hægt er að veita á rafrænan hátt, áreiðanlega, tímanlega og skilvirka þjónustu. Og einnig að þjónustan sé veitt á eins hagkvæman hátt sem völ er á. [...] Tillagan gengur út á að stofna teymi til að breyta þjónustu borgarinnar til lengri tíma litið þannig að hún verði sem mest rafræn sjálfsafgreiðsluþjónusta og verði hugsanlega þegar fram líður aðal þjónustuver Reykjavíkur. Áður hefur verið reynt að reka rafræna þjónustu og þróun hennar með engu, hálfu eða einu stöðugildi án mikils árangurs. Sú stefna að svið og skrifstofur eigi að hafa frumkvæði að þróun rafrænnar þjónustu hefur heldur ekki skilað árangri eins og Rafræn Reykjavík ber með sér. [...] Stofnun rafræns þjónustuvers mun í upphafi ekki hafa mikil áhrif á aðrar rekstareingar en líta má á verkefnið í heild sinni sem tilraunaverkefni til langs tíma við að þróa rafræna þjónustu borgarinnar sem getur skapað tækifæri til að draga úr mannaflapörf, bæði í þjónustuveri og annars staðar í kerfinu sem erfitt er að sjá fyrir á þessu stigi.*

Segja má að að þegar nýtt svið þjónustu- og nýsköpunar tók til starfa þann 1. júní 2019 hafi síðan skipulagið verið formgert enn frekar og forgangsraðað ofar en áður. Fram að þeim tíma, eða frá árinu 2015, hafði hugmyndafræði þeirrar nálgunar á umbreytingu þjónustu hjá Reykjavíkurborg, sem nú er unnið eftir, verið í mótun og ýmis verkefni sem unnin voru á árunum 2017-2019, svo sem stafræn umbreyting fjárhagsaðstoðar, litið dagsins ljós.

Það var fyrst ári eftir stofnunum þjónustu- og nýsköpunarsviðs, þ.e. í byrjun ágústmánaðar ársins 2020 sem Samband íslenskra sveitarfélaga óskaði eftir því að við landshlutasamtök sveitarfélaga og Reykjavíkurborg að þau tilnefndu fulltrúa inn í stafrænt ráð sem þá stóð til að stofna. Hugur stóð til að með stofnun stafræns ráðs yrði hrint í framkvæmd samstarfi sveitarfélaga á landsvísi um þau mál þar sem ráðið hefði það hlutverk að styðja við stefnumótun og forgangsroðun um stafræna framþróun sveitarfélaga. Í framhaldi af stofnun stafræns ráðs var á vettvangi Sambands íslenskra sveitarfélaga einnig stofnaður faghópur um stafræna umbreytingu og hefur Reykjavíkurborg einnig átt fulltrúa í honum frá upphafi. Meginhlutverk faghópsins er að veita stafrænu ráði sveitarfélaganna faglegan stuðning, aðstoða ráðið við greiningu á stöðu stafrænna mála sveitarfélaga, koma auga á tækifæri og leggja fram hugmyndir um sameiginleg verkefni.

Í lok október 2020 fundaði stafrænt ráð í fyrsta sinn og fram til loka þess árs var fundað fjórum sinnum þar sem teiknaðar voru upp megin línur samstarfsins. Í janúar 2021 samþykkti borgarráð formlegt erindi frá Sambandi Íslenskra Sveitarfélaga þess efnis að Reykjavíkurborg tæki þátt í stafrænu samstarfi þeirra en samstarfið átti að fela í sér uppbyggingu tæknilegra innviða, þekkingaruppbyggingu, þróun sameiginlegra lausna og kaupum á lausnum. Þá samþykkti mannréttinda-, nýsköpunar- og lýðræðisráð sambærilegt erindi um samstarf í stafrænni umbreytingu sveitarfélaga 2022 og loks stafrænt ráð Reykjavíkurborgar um samstarf í stafrænni umbreytingu sveitarfélaga 2023.

Reykjavíkurborg hefur einnig átt í samstarfi við nærliggjandi sveitarfélög í gegnum Samband sveitarfélaga á höfuðborgarsvæðinu - SSH. Sóknaráætlun fyrir höfuðborgarsvæðið 2020-2024 felur í sér stöðumat höfuðborgarsvæðisins, framtíðarsýn og markmið í þremur meginflokkum ásamt þrettán skilgreindum meginmarkmiðunum en eitt þeirra er að auka vægi stafrænnar stjórnsýslu og hagnýtingar stafrænnar tækni í þjónustu sveitarfélaganna. Þjónustu- og nýsköpunarsvið átti fulltrúa í verkefnishópi SSH, sem skipaður var haustið 2020 vegna stafrænnar þróunar, hópi sem kom saman til að kortleggja stöðu og framtíðaráform við þróun



stafrænnar stjórnsýslu hjá sveitarfélögunum á höfuðborgarsvæðinu. Lokaafurð hópsins var skýrsla sem skilað var í upphafi árs 2021 en starfsemi hópsins hefur síðan þá legið niðri.

Í framhaldi af því að öll málefni upplýsingasamfélagsins voru flutt til fjármála- og efnahagsráðuneytisins, var á árinu 2018 stofnaður verkefnahópur innan fjármála- og efnahagsráðuneytisins, undir heitinu „Verkefnastofa um Stafrænt Ísland“, til að tryggja framgang markmiða ríkisstjórnarinnar um stafræna þjónustu við almenning. Þar með var stefnumótun um upplýsingatækni fyrir hið opinbera í fyrsta sinn komin á eina hendi. Frá stofnun verkefnastofu um Stafrænt Ísland hefur samstarfið á milli hennar, þjónustu- og nýsköpunarsviðs Reykjavíkurborgar og fyrirrennara þess skrifstofu þjónustu og reksturs, verið gott og hafa aðilar sífellt verið að leita nýrra leiða til að eiga í samstarfi um framþróun hins opinbera. Á árinu 2022 var stigið mikilvægt skref til að auka formfestu í samstarfinu. Sitja fulltrúar Reykjavíkurborgar, Sambands Íslenskra sveitarfélaga og Stafræns Íslands nú í starfshópi sem skipaður hefur verið með erindisbréfi og staðsettur er undir Jónsmessunefnd, samstarfsnefnd ríkis og sveitarfélaga.

Þjónustu- og nýsköpunarsvið, fyrir hönd Reykjavíkurborgar, hefur verið virkur þátttakandi í samstarfi Sambands Íslenskra Sveitarfélaga vegna stafrænna umbreytinga frá upphafi þess samstarfs, fyrst á undirbúningstíma verkefnisins seinni part ársins 2020 og á árinu 2021, og síðar á framkvæmdarstigi verkefnisins á árinu 2022 og til framtíðar þ.e. á árinu 2023. Einnig í samstarfi sveitarfélaga á höfuðborgarsvæðinu á þeim tíma sem samstarfið hefur verið virkt. Þá hefur sviðið átt í virku samstarfi við Stafrænt Ísland frá stofnun verkefnastofunnar og er þar ávalt verið að skoða nýja snertifleti samstarfs.

Einnig er óskað upplýsinga um hvort öll sú erlenda ráðgjöf sem sviðið hefur verið að kaupa undanfarinn áratug, hafi ekki tekið með í myndina þá hagkvæmni samlegðaráhrifa sem sameiginleg vegferð sveitarfélaga hefði haft?

Reykjavíkurborg hóf stafræna vegferð töluvert áður en sveitarfélögin hófu sameiginlega vegferð í þessum efnunum, undir flaggi Sambands íslenskra sveitarfélaga. Eðli málsins samkvæmt er það vandkvæðum bundið fyrir borgina að áætla einhliða hakvæmni og samlegðaráhrif opinbers samstarfs sem ekki hefur enn orðið til og þar með verkefna sem ekki eru á dagskrá. Sé staðan sú þá hefur ráðgjöf, óháð því hvort hún sé af erlendum eða innlendum toga, takmarkað gildi. Einnig ber á það að líta að sveitarfélög á Íslandi eru af mjög ólíkum stærðum og er Reykjavíkurborg þar sýnu stærst. Af því leiðir að samlegðaráhrif af sameiginlegri vegferð sveitarfélaganna er oft mjög takmörkuð gagnvart borginni enda er hún á mjög ólíkum stað hvað varðar t.d. mörg grunnkerfi heldur en flest önnur sveitarfélög landsins.

Niðurlag

Efling opinberrar þjónustu hefur síðastliðin árin verið eitt af forgangsmálum stjórnvalda á öllum stigum stjórnsýslunnar. Aðgerðaáætlun um eflingu stafrænnar þjónustu var samþykkt á ríkisstjórnarfundum þann 31. maí 2019, eða degi áður en þjónustu- og nýsköpunarsvið tók til starfa. Aðgerðaáætlun ríkisstjórnarinnar miðar við að leggja grunn að því að Ísland, og þar með talin öll sveitarfélögin á landinu, verði á meðal þeirra fremstu í heiminum þegar kemur að stafrænni stjórnsýslu og opinberri þjónustu. Slíku markmiðið verður ekki náð nema góðu samstarfi ríkis, sveitarfélaga, og höfuðborgar þar sem allir leggja sitt á vogaskálarnar. Reykjavíkurborg hefur hér ekki látið sitt eftir liggja.



Reykjavíkurborg
Þjónustu- og nýsköpunarsvið

F.h. þjónustu- og nýsköpunarsviðs,

Karen María Jónsdóttir,
skrifstofustjóri skrifstofu sviðsstjóra

18.03.16.

Stjórnkerfis- og lýðræðisráð leggur til að stofnað verði rafrænt þjónustuver á vegum Reykjavíkurborgar. Einingin hafi þann megintilgang að þróa og breyta framlínuþjónustu borgarinnar á þann veg að sjálfsafgreiðsla verði ávallt fyrsti valkostur borgarbúa þar sem því verður við komið. Rafrænt þjónustuver verði þannig einn af leiðandi aðilum í þróun þjónustuveitingu borgarinnar. Rafrænt þjónustuver verði staðsett á Skrifstofu þjónustu og reksturs. Í upphafi verði gert ráð fyrir fjórum stöðugildum innan einingarinnar og einnig framlagi á fjárfestingaáætlun.

Greinargerð:

Rafræn þjónusta hefur verið hluti af þjónustuveitingu borgarinnar um ríflega 10 ára tímabil. Þann tíma hefur rafræn þjónusta verið hugsuð sem stuðningur við hefðbundna framlínuþjónustu sem oftast er veitt í gegnum síma eða á vettvangi. Tillagan gerir ráð fyrir að héðan í frá verði litið á rafræna þjónustu og sjálfsafgreiðslu sem fyrsta val íbúa og hún rekin og þróuð á þeim forsendum þar sem því verður við komið. Hún felur einnig í sér að rafræn þjónusta verði samræmd milli mismunandi eininga borgarinnar. Þetta er í takt við þá þróun sem á sér stað hjá flestum framsæknum þjónustufyrirtækjum hvort sem litið er til banka, Skattstjóra eða annarra.

Þannig er tillögunni ætlað að bregðast við því ákalli um eflingu rafrænnar þjónustu sem meðal annars má finna í niðurstöðum skýrslu starfshóps um þjónustuveitingu Reykjavíkurborgar ásamt umsögnum um hana sem lögð voru fyrir á fundi stjórnkerfis- og lýðræðisráðs á fundi þess þann 7. mars 2016. Jafnframt samræmist hún vel markmiðum í gildandi upplýsingastefnu Reykjavíkurborgar um skilvirkni og sjálfsagreiðslu.

Sú áherslubreyting sem felst í því að líta á rafræna þjónustu sem fyrsta kost er líkleg til að bæta þjónustuveitingu og spara fé til lengri tíma litið. Vel útfærð rafræn þjónusta er þannig t.d. líkleg til að draga úr þörf fyrir fjölgun starfsmanna og auknu húsnæði. Ljóst er þó að í upphafi þarf að gera ráð fyrir fjárfestingu í hugbúnaði og kostnaði við starfsfólk en reynsla undanfarinna ára sýnir að ekki er árangursríkt að reka rafræna þjónustu sem hliðarverkefni við hefðbundna framlínuþjónustu. Slík nálgun hefur skilað mjög takmarkaðri framþróun og fáum nýjungum.

Gert er ráð fyrir stöðu stjórnanda og þriggja starfsmanna sem hafi þekkingu á verkefnastjórnun, þjónustu og upplýsingatækni. Árlegur launakostnaður verði áætlaður kr. 37 mkr. og annar rekstrarkostnaður kr. 3,7 mkr. Gert verði ráð fyrir hugbúnaðarfjárfestingu fyrir a.m.k. 40 mkr. á ári til næstu fimm ára.

Umsögn

Efni: Tillaga um rafrænt þjónustuver
Viðtakandi: Borgarráð
Sendandi: Fjármálastjóri

Skrifstofa borgarstjórnar hefur óskað eftir umsögn fjármálaskrifstofu um tillögu um stofnun rafræns þjónustuvers. Tillagan hljóðar:

Stjórnkerfis- og lýðræðisráð leggur til að stofnað verði rafrænt þjónustuver á vegum Reykjavíkurborgar. Einingin hafi þann megintilgang að þróa og breyta framlínubjónustu borgarinnar á þann veg að sjálfsafgreiðsla verði ávallt fyrsti valkostur borgarbúa þar sem því verður við komið. Rafrænt þjónustuver verði þannig einn af leiðandi aðilum í þróun þjónustuveitingu borgarinnar. Skal rafrænt þjónustuver vera staðsett á Skrifstofu þjónustu og rekstur. Í upphafi er gert ráð fyrir fjórum stöðugildum innan einingarinnar og einnig framlagi á fjárfestingaáætlun.

Í greinargerðinni kemur fram að gert er ráð fyrir stöðu stjórnenda og þriggja starfsmanna sem hafi þekkingu á verkefnastjórnun, þjónustu og upplýsingatækni. Árlegur launakostnaður verði áætlaður 37 mkr og annar rekstrarkostnaður 3,7 mkr. Gert er ráð fyrir hugbúnaðarfjárfestingu fyrir a.m.k. 40 mkr á ári til næstu fimm ára. Sjá að öðru leyti greinargerð með tillögunni.

Umsögn:

Skilvirk rafræn þjónusta skiptir æ meira máli í nútímasamfélaginu. Markmið borgarinnar í þessum efnum hljóta að snúa bæði að því að veita þeim íbúum sem vilja og þurfa að fá þjónustu borgarinnar, sem hægt er að veita á rafrænan hátt, áreiðanlega, tímanlega og skilvirka þjónustu. Og einnig að þjónustan sé veitt á eins hagkvæman hátt sem völ er á.

Um nokkurt árabíl hefur Reykjavíkurborg veitt rafræna upplýsingaþjónustu á vef borgarinnar. Á þjónustuvef Reykjavíkurborgar, Rafræn Reykjavík, geta íbúar sótt um þjónustu og afgreitt ýmis erindi á sínu örugga einkasvæði. Til þess að nýta sér þjónustuvefinn þarf að sækja um aðgang og sækja lykilorð í heimabanka. Mismunandi er hvort umsóknir um þjónustu borgarinnar séu algerlega rafrænar þar sem hægt er að fylgjast með afgreiðslu mála eða eingöngu til útrentunar. Sjá nánar um hvaða þjónustu er að ræða: <http://reykjavik.is/umsoknir>.

Tillagan gengur út á að stofna teymi til að breyta þjónustu borgarinnar til lengri tíma litið þannig að hún verði sem mest rafræn sjálfsafgreiðsluþjónusta og verði hugsanlega þegar fram líður aðal þjónustuver Reykjavíkur. Áður hefur verið reynt að reka rafræna þjónustu og þróun hennar með engu, hálfu eða einu stöðugildi án mikils árangurs. Sú stefna að svið og skrifstofur eigi að hafa frumkvæði að þróun rafrænnar þjónustu hefur heldur ekki skilað árangri eins og Rafræn Reykjavík ber með sér. Það verður verkefni þriggja manna teymis að skapa starfhæfa og dýnamíska einingu sem

getur staðið fyrir breytingum. Áætluð mannafla- og fjárfestingarþörf byggir á mati sem hópur starfsmanna hjá SPB vann fyrr á árinu þegar skoðað var hvað þyrfti til svo hægt væri að koma rafrænu þjónustuveri á laggirnar. Erfitt er að leggja mat á raunhæfni mannafla- og fjárfestingarþarfar í þessu verkefni út frá fyrirliggjandi gögnum.

Stofnun rafræns þjónustuvers mun í upphafi ekki hafa mikil áhrif á aðrar rekstareingar en líta má á verkefnið í heild sinni sem tilraunaverkefni til langs tíma við að þróa rafræna þjónustu borgarinnar sem getur skapað tækifæri til að draga úr mannaflaþörf, bæði í þjónustuveri og annars staðar í kerfinu sem erfitt er að sjá fyrir á þessu stigi.

Það er löngu þekkt að hægt er að ná miklum innri sparnaði við úrvinnslu umsókna ef umsóknareyðublöð eru rafræn á vef, framsetning þeirra er skýr, aðgengi að rafrænum upplýsingum einfalt og skilyrðingar um útfyllingar á upplýsingum þannig að ekki er hægt að ganga frá umsókn nema að allt sé skráð sem þarf að skrá til að meðhöndla umsókn. Þá er mikilvægt að umsóknareyðublöð séu þannig að unnt sé að ganga úr skugga um réttmæti upplýsinga með einföldum hætti. Þá þarf að vera tryggt að með auðkennum s.s. Íslykli að umsækjandi sé sá sem hann segist vera. Mikill tími fer á stofnunum í að fá rétt gögn til að geta meðhöndlað umsóknir sem má spara. Rafrænar umsóknir af því tagi sem hér er lýst skapa líka ávinning fyrir íbúana sem fá hraðari þjónustu og skýr og tímanleg svör. Mikilvægt er að velja forgangsverkefnin sem byrjað er á út frá því hvar verður mestur ávinningur/arðsemi.

Íbúar þurfa oft að leita lengi að upplýsingum sem hægt er að gera aðgengileg á vef. Spara má vinnu í kerfinu við að svara fyrirspurnum símléiðis eða skriflegum með því að skapa íbúum einfaldar leiðir að upplýsingum á vef. Hér getur verið um að ræða almennar upplýsingar en einnig persónulegar upplýsingar sem aðeins hlutaðeigandi á að hafa aðgang að, s.s. um skuldastöðu á leikskólagjöldum eða stöðu á afgreiðslu á birgjaréikningum, svo dæmi séu nefnd. Einnig hér gildir að velja forgangsverkefnin sem byrjað er á út frá því hvar verður mestur ávinningur/arðsemi.

Við þróun á þessu verkefni ætti að líta til vinnu PWC fyrir forsætisráðuneytið frá árinu 2009 sem nefnist „Arðsemi rafrænnar stjórnarsýslu“.

Það er mikilvægt að mati að fjármálaskrifstofu að setja skýrar arðsemiskröfur á þetta verkefni verði það samþykkt og fylgjast vel með framgangi þess með því að gerar kröfur um skýrar markmiðssetningar, árangursmælikvarða og reglubundna skýrslugjöf til stjórnkerfis- og lýðræðisráðs og borgarráðs.

Birgir Björn Sigurjónsson,
fjármálastjóri