



Reykjavík, 28. maí 2024

VEL24040042

Efni: Rafræn svarbréf velferðarsviðs

Rafræn svarbréf eru hluti af þeirri stafrænu vegferð sem Reykjavíkurborg hefur fetað á síðastliðnum árum og eru sett fram í velferðarstefnu borgarinnar. Unnið er að útfæra öll svarbréf velferðarþjónustu til birtingar í stafrænu pósthólfi. Þau bréf sem eru komin í rafrænt form og hægt verður að birta í stafrænu pósthólfi, eru vegna neðangreindra þjónustupáttá. Á sama tíma verður hætt að senda svarbréf með bréfpósti eða tölvupósti. Lögð verður áhersla á að mæta þörfum umsækjenda sem ekki geta nýtt sér rafræn skilríki og fundin lausn sem hentar þeim.

Þjónustupættir:

- Akstursþjónusta eldra fólks og fatlaðs fólks (væntanlegt í júní 2024)
- Félaglegt leiguhúsnæði
- Fjárhagsaðstoð til framfærslu og heimildagreiðslur (væntanlegt í júní 2024)
- Heimastuðningur (væntanlegt í júní 2024)
- Sérstakur húsnæðisstuðningur (væntanlegt haust 2024)
- Stoð- og stuðningsþjónusta

Rafræn svarbréf eru unnin samkvæmt [lögum um stafrænt pósthólf nr. 105/2021](#) en markmið þeirra er m.a. að stuðla að skilvirkni í opinberri þjónustu, auka gagnsæi og tryggja örugga leið til að miðla gögnum til einstaklinga. Bréfin eru með nýtt útlit og rödd í samræmi við áherslur Reykjavíkurborgar um að allur texti eigi að vera traustur, vingingjarnlegur og auðskiljanlegur, samanber stilbok.reykjavik.is.

Helstu atriði vegna rafrænna svarbréfa eru:

- Nýtt útlit og texti bréfa er með einfaldaðri framsetningu og upplýsingagjöf. Notað er skýrara og stærra letur. Lagatexti er takmarkaður eins og hægt er og settur fram á skýrari hátt.
- Bréfin verða birt á Mínum síðum Reykjavíkurborgar (reykjavik.is/minar-sidur) og á Mínum síðum hjá island.is.
- Umsækjendur eru látnir vita með tölvupósti eða sms skilaboðum þegar svar við umsókn eða erindi er birt á Mínum síðum Reykjavíkurborgar og/eða island.is. Umsækjanda er bent á að hafa samband við miðstöð eða þjónustuver ef viðkomandi getur ekki nýtt rafræn skilríki.
- Lögð er áhersla á að mæta þörfum umsækjenda sem ekki geta nýtt sér rafræn skilríki og fundin lausn sem hentar þeim. Starfsfólk getur halað niður svarbréfum þannig mögulegt er að prenta þau út til afhendingar á miðstöð, í þjónustuveri eða til útsendingar í bréfpósti ef umsækjandi óskar eftir því.

Fyrir hönd velferðarsviðs Reykjavíkurborgar,

Líney Einarsdóttir, verkefnisstjóri

liney.einarsdottir@reykjavik.is



Reykjavík