

Stafræn stefna Reykjavíkurborgar 2026-2030



Apríl 2026

Stefnan

Meginmarkmið 1

Framsækin og notendamiðuð þjónusta

Borgin setur þarfir notenda í forgrunn með þróun einfaldra og aðgengilegra stafrænna þjónustuleiða. Með fyrirbyggjandi nálgun, sjálfvirkni og sjálfsafgreiðslu veitum við framsækna þjónustu og færum hana nær íbúanum - gerum þeim kleift að leysa málin sín eins og kostur er, hvar, hvenær og hvernig sem þeim hentar.

Undirmerki 1.1 – Notendamiðuð þjónusta

Þjónusta skal hönnuð með notendum, ekki bara fyrir þá. Virkt samráð, notendaprófanir og endurgjöf eru innbyggð í allt þróunarferlið með raunverulegum notendum úr fjölbreyttum hópum. Við beitum forvirkri nálgun og komum til móts við þarfir, upplifanir og væntingar íbúa.

Undirmerki 1.2 - Einn miðlægur vettvangur að allri borgarþjónustu

Tryggjum áfram stöðir stafrænnar miðlegrar þjónustugáttar með áherslu á sjálfvirkni og sjálfsafgreiðslu ásamt því að leggja áherslu á samstarf þvert á stjórnsýslustig.

Undirmerki 1.3 - Stafrænt aðgengi fyrir öll

Stafræn þjónusta skal vera aðgengileg öllum – óháð aldri, fötlun, tungumáli eða stafrænni færni. Aðgengi nær m.a. til tæknilegra staðla, auðlesins texta og notendaupplifunar. Óstafrænar leiðir og tæknileg aðstoð skulu einnig vera í boði.

Meginmarkmið 2

Þverfaglegt samstarf og samnýting innviða

Stafræn þjónusta er ekki einangrað verkefni. Borgin byggir upp sína framtíðar stafrænu innviði í samstarfi við ríki, sveitarfélög, erlendar borgir, háskóla, frumkvöðla, atvinnulíf og borgaralegt samfélag til að tryggja samnýtingu á innviðum, þekkingaryfirfærslu, samkeppnishæfni og nýsköpun í þjónustu til íbúa þvert á stjórnsýslustig. Hugbúnaður sem þróaður er af borginni er opin og endurnýtanlegur þar sem kostur er.

Undirmerki 2.1 - Samhæfðir stafrænir innviðir og samvirkni

Borgin tekur virkan þátt í innleiðingu og þróun sameiginlegra stafrænna innviða með ríki, sveitarfélögum og erlendum borgum - að því marki sem það uppfyllir stefnur Reykjavíkurborgar. Markmiðið er m.a. samvirkni kerfa, örugg gagnaskipti og að íbúar þurfi ekki að veita sömu upplýsingar oft en einu sinni.

Undirmerki 2.2 - Háskólasamstarf

Borgin kemur að virku samstarfi við háskóla og rannsóknarstofnanir um þróun og rannsóknir í opinberri stafrænni þjónustu, m.a. á sviði gervigreindar, netöryggis og uppbyggingu stafræns áskoranabanka.

Undirmerki 2.3 - Opinn hugbúnaður og stafrænt fullveldi

Borgin verði drifkraftur opins hugbúnaðar til að tryggja stjórn á gögnum, innviðum og tækni í samræmi við eigin reglur og gildi. Lögð er áhersla á samhæfni staðla, skýrar siðareglur og kröfur til samstarfsaðila. Þetta tryggir sjálfstæði og öflugra vistkerfi lausna.

Meginmarkmið 3

Stafræn hæfni og borgaravitund

Reykjavíkurborg leggur grunn að hvetjandi starfsumhverfi, lausnamiðuðum starfsanda og eflir hæfni starfsfólks til að leiða stafræna umbreytingu til að bæta þjónustu þvert á alla borgina. Boðið verður upp á reglulega fræðslu til að efla færni og viðhorf íbúa um ábyrga hegðun í stafrænum heimi ásamt því að stafrænt þjónustuframboð borgarinnar og samstarfsaðila verði kynnt.

Undirmarkmið 3.1 - Stafræn forysta stjórnenda og skapandi vinnuumhverfi

Styrkja hæfni stjórnenda og ábyrgðaraðila til að sýna frumkvæði og leiða stafræna umbreytingu með sérstaka áherslu á breytingastjórnun, skapandi vinnuumhverfi, hagnýtingu gervigreindar og öryggi stafrænna innviða í takt við NIS2 tilskipunina.

Undirmarkmið 3.2 - Stafrænn hæfniramma og símenntun

Próa stafrænan hæfniramma fyrir starfsfólk til að styðja við ráðningar og hæfniþróun í stafrænu umhverfi. Efla reglubundna þjálfun í stafrænni þjónustu, upplýsingatækni, netöryggi, meðferð gagna og gervigreind með áherslu á hagnýta notkun og gagnrýna hugsun.

Undirmarkmið 3.3 - Stafræn leiðsögn og tæknilæsi íbúa

Tryggja að allir íbúar, með sérstaka áherslu á þá hópa sem standa höllum fæti í stafrænum heimi, fái aðgengilega aðstoð til að nýta sér og læra á stafræna þjónustu borgarinnar. Auk þess standi íbúum ýmis stafræn fræðsla til boða til að efla stafræna borgaravitund, tæknilæsi og gagnrýna hugsun.

Meginmarkmið 4

Gagnadrifin og opin stjórnsýsla

Reykjavíkurborg nýtir gögn kerfisbundið til að auðvelda starfsfólki störf sín, stuðla að upplýstri ákvarðanatöku, bæta þjónustu og skapa virði fyrir samfélagið. Gögnum er miðlað með áherslu á gagnsæi og aðgengi, ábati og umhverfisspor stafrænna lausna eru mæld, og íbúar geta treyst því að gögn þeirra séu í öruggum höndum.

Undirmarkmið 4.1 - Gagnadrifin ákvarðanataka

Gögn eru nýtt kerfisbundið í rekstri og þjónustu borgarinnar, meðal annars með hjálp sjálfvirkni, hlutanets (e. IoT) og gervigreindar, út frá fyrir fram skilgreindum ábyrgum viðmiðum, til að auka skilvirkni stjórnsýslunnar og sem fyrirbyggjandi aðgerðir.

Undirmarkmið 4.2 - Gagnastjórnun, gagnsæi og opin gögn

Gögn eru kerfisbundið skráð og viðhaldið með skýrum ferlum um ábyrgð, öryggi, gæði, rekjanleika og varðveislu. Gögn eru opin þar sem kostur er, og unnið er að því að íbúar hafið aukið aðgengi að sínum gögnum og hvernig þau eru meðhöndluð.

Undirmarkmið 4.3 - Ábatamælingar og stöðugar umbætur

Öll ný stafræn þjónusta skal standast skilgreint gæðamat áður en hún fer í notkun og skal mæld reglulega. Ábati verkefna er áætlaður í upphafi, metinn út frá upplifun notenda, niðurstöður nýttar til stöðugra umbóta og árlegur ábati reiknaður niður á svið inn í fjárhagsáætlunargerð.

Meginmarkmið 5

Net- og upplýsingaöryggi burðarstólpi stafrænna innviða

Net- og upplýsingaöryggismál verða endurskipulögð og staðsett innan stjórnkerfis borgarinnar í samræmi við ábyrgð og umfang öryggismála. Stafrænir innviðir verða auk þess eflir til að mæta vaxandi áhættu net- og upplýsingaöryggismála á alþjóðavísu.

Undirmarkmið 5.1

Samræma net- og upplýsingaöryggismál undir æðstu stjórnendum borgarinnar byggt á alþjóðlegum stöðlum eins og ISO 27001/ISO 31000, til að tryggja heildræna innleiðingu stjórnkerfis net- og upplýsingaöryggis.

Undirmarkmið 5.2

Komið verði á öryggisráði borgarinnar með æðstu stjórnendum. Í öryggisráði sitja fulltrúar sem fara fyrir net- og upplýsingaöryggi, rekstraráhættu, framkvæmdastjórn og stafrænum innviðum. Ráðið starfi samkvæmt fyrirmynd alþjóðlegra staðla (NIS, NIS2 og ISO 27001) og innleiði netöryggi sem hluta af rekstraráhættu.

Undirmarkmið 5.3

Skýrt eignarhald, ábyrgð og aðgangsstýring tæknilausna og gagna í samræmi við lög og samfélagslega ábyrgð. Hefja vegferð á rýni og útfærslu á auknu stafrænu fullveldi Reykjavíkurborgar.

Undirmarkmið 5.4

Mótuð verði framtíðarsýn við endurskipulagningu net- og upplýsingaöryggismála í markvissum áföngum. Samningar verði endurskoðaðir reglulega til að tryggja öryggi, hagkvæmni og gagnsæi í rekstri.

Innleiðing, eftirlit og eftirfylgni

Ábyrgðaraðili: PON ber ábyrgð á framkvæmd stafrænnar stefnu og tryggir eftirfylgni við markmið, aðgerðir og endurskoðun. Til að tryggja að markmið stefnunnar nái fram að ganga skal gera aðgerðaráætlun til tveggja ára í senn.

Eftirfylgni og mat: Sviðsstjórar, stjórnendum og fagrað borgarinnar bera ábyrgð á því að stafræna stefnan sé höfð að leiðarljósi við dagleg störf, stefnumótun og ákvarðanir, en stafrænt ráð ber ábyrgð á mati á árangri. Fram fer árlegt stöðumat og gerð er heildarskýrsla við lok stefnutímabils árið 2030 þar sem metin verða áhrif aðgerða og stýri.

Samráð: Notendur, starfsfólk og aðrir hagaðilar eru kallaðir reglulega til samráðs með sérstaka áherslu á virka þátttöku í þróun virðisskapandi lausna við fyrirfram skilgreindum áskorunum borgarinnar samkvæmt áskoranabanka.

Endurskoðun: Gildistími er 2026–2030, en stefnan verður rýnd og uppfærð eftir þörfum, eða í síðasta lagi við endurskoðun í upphafi árs 2028.

Erindisbréf stýrihópanna

Stýrihópur um mótun stafrænnar stefnu Reykjavíkurborgar var skipaður í febrúar 2023 og stýrihópur um eflingu net- og gagnaöryggis í júní 2025. Með hliðsjón af skörun í hlutverki og markmiðum hópanna var ákveðið að sameina starf þeirra, með það að markmiði að efla samhæfingu, tryggja heildstæða nálgun og auka skilvirkni í framvindu verkefna á sviði stafrænnar þróunar og öryggis.

https://fundur.reykjavik.is/sites/default/files/agenda-items/Sty%CC%81riho%CC%81pur%20um%20eflingu%20net-%20og%20gagnao%CC%88ryggis_1.pdf

<https://fundur.reykjavik.is/sites/default/files/agenda-items/Erindisbr%C3%A9f%20um%20stafr%C3%A6na%20umbreytingu.pdf>

Starfsfólk stýrihópa

Karen María Jónsdóttir
Edda Jónsdóttir
Eva Pandora Baldursdóttir
Sólveig Skaftadóttir

Skilgreining hugtaka

Áskoranabanki: Áskorunum þvert á svið borgarinnar er safnað reglulega saman ásamt lykildögnum og tengiliðaupplýsingum, uppfært og kallað eftir lausnum við þeim frá markaðnum í tengingu við m.a. styrki, lausnamót og útboð samkvæmt nýrri innkaupastefnu borgarinnar.

Borgaralegt samfélag (e. civil society): Samtök, félög og óformleg net einstaklinga sem starfa utan opinbera geirans og markaðarins, og vinna að sameiginlegum hagsmunum, gildum eða málefnum, svo sem félagasamtök, frjáls félagasamtök og grasrótarsamtök.

Gagnaferjun (e. data migration): Ferli þar sem gögn eru flutt á milli kerfa, gagnagrunna eða geymslumiðla, oft í tengslum við innleiðingu nýrra kerfa, uppfærslur eða sameiningu gagna.

Hlutanetið (e. Internet of Things - IoT): Net tengdra hluta og tækja sem safna, miðla og vinna með gögn í gegnum internetið, oft sjálfvirkt og án beinnar mannlegrar íhlutunar.

Net- og upplýsingaöryggi: Ráðstafanir, verklag og tækni sem miða að því að vernda netkerfi, upplýsingar og þjónustu gegn óheimilum aðgangi, truflunum, breytingum eða eyðingu.

NIS2: Tilskipun ESB um net- og upplýsingaöryggi sem setur kröfur um öryggisráðstafanir og tilkynningu atvika til að tryggja örugga og áreiðanlega stafræna þjónustu.

Notendur: Öll sem bera sig eftir og þiggja þjónustu hjá Reykjavíkurborg. Þetta á jafnt við um alla íbúa borgarinnar, gesti hennar og starfsfólk.

Reykjavíkurborg eða borgin: Átt er við sveitarfélagið Reykjavíkurborg sem og öll svið þess, ráð og nefndir, deildir, stofnanir, starfseiningar, kjörna fulltrúa, fyrirtæki og byggðasamlög í meirihlutaeigu þess.

Stafrænt fullveldi: Geta og réttur stofnunar eða stjórnvalda til að hafa stjórn á eigin stafrænum innviðum, gögnum og tækni, þar á meðal hvar gögn eru vistuð, hvernig þau eru unnin og hvaða reglur gilda um þau.

Stafræn leiðsögn/stafrænir leiðbeinendur (e. digital caregiver): Þjónusta eða verkfæri sem styðja notendur við að finna upplýsingar, taka ákvarðanir og ljúka erindum, til dæmis í gegnum sjálfvirk svör, spjallmenni eða gagnvirkar leiðbeiningar.

Stafrænt viðmót: Þjónusta í gegnum stafræn kerfi á borð við vefsíður, smáforrit í sínum 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.

Viðlagaáætlun (e. disaster recovery): Skipulögð áætlun um viðbrögð við alvarlegum truflunum eða áföllum í rekstri, sem tryggir endurheimt kerfa, gagna og þjónustu innan skilgreinds tíma.

ÞON: Þjónustu- og nýsköpunarsvið Reykjavíkurborgar.

Öryggisráð: Stjórnunarhópur sem ber ábyrgð á stefnumótun, forgangsröðun og eftirfylgni með net- og upplýsingaöryggi innan Reykjavíkurborgar, í samræmi við kröfur staðalsins ISO/IEC 27001.