

Viðtakandi: Stafrænt ráð

Sendandi: Stýrihópur um mótun stafrænnar stefnu Reykjavíkurborgar

Efni: Drög að stafrænni stefnu Reykjavíkurborgar í samráð

Óskað er eftir samþykki stafræns ráðs til að senda drög að stafrænni stefnu Reykjavíkurborgar í samráð.

F.h. stýrihóps um mótun stafrænnar stefnu Reykjavíkurborgar,

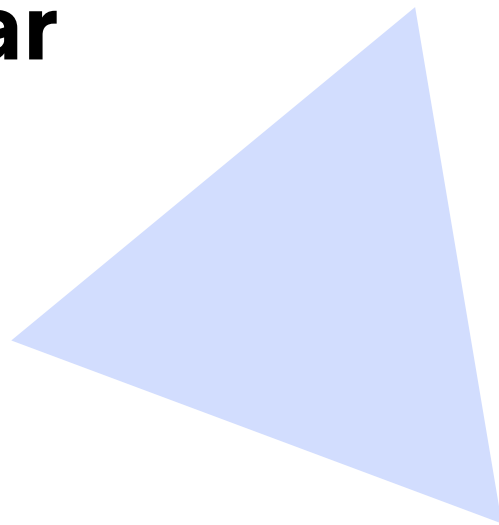
Kristinn Jón Ólafsson

Kristinn Jón Ólafsson,
formaður

Stafræn stefna

Reykjavíkurborgar

2024 - 2028



Leiðarljós

Borg sem virkar
Borg sem hlustar
Borg sem þróast

Framtíðarsýn

Reykjavík er borg sem virkar.

Lausnamiðuð og framsýn borg sem á frumkvæði að því að fyrirbyggja vandamál.

Lifandi og vingjarnleg borg sem veitir þjónustu sem styður við fjölbreyttar þarfir.

Leiðandi nýsköpunarborg sem byggir á traustum grunni en nýtir skapandi tækni á klókan hátt til að bæta skilvirkni, sjálfbærni, aðgengi og öryggi.



Meginmarkmið

1. Aukið aðgengi

Stafræn þjónusta fyrir öll

Þjónusta borgarinnar mætir fjölbreyttum þörfum fólks og er aðgengileg í gegnum þær lausnir sem henta hverju sinni. Stafrænar lausnir eru notaðar eftir því sem við á. Fólk getur auðveldlega sinnt erindum sínum sjálfst en aðstoð fyrir þau sem þurfa er alltaf innan seilingar. Öll geta tekið virkan þátt í stafrænu umhverfi Reykjavíkurborgar, óháð færni.

2. Valdefling íbúa

Fjölbreyttar lausnir sem styðja við íbúalýðræði

Reykjavíkurborg mótar stafrænar lausnir og þjónustu með fólki. Hvatt er til aukinnar þátttöku íbúa, hlustað á þarfir þeirra og boðið upp á skilvirkar leiðir til samskipta og samvinnu.

3. Vistkerfi nýsköpunar

Skapandi samfélag sem lætur gott af sér leiða

Reykjavík er lifandi borg sem iðar af sköpunarkrafti. Stutt er við stafræna nýsköpun í borginni og hvatt til notkunar á lausnum sem styðja við heimsmarkmið Sameinuðu þjóðanna.



4. Örugg framþróun

Framsækin tækni byggð á traustum innviðum

Stafrænar lausnir borgarinnar byggja á traustum grunni en eru í stöðugri þróun. Hugsað er út í þarfir og öryggi notenda frá upphafi og allar ákvarðanir teknar með hag og réttindi þeirra að leiðarljósi. Upplýsingakerfi eru samþætt til að hámarka skilvirkni og einfalda vinnuferla. Einungis nauðsynlegum gögnum er safnað og öryggi og eignarhald viðkvæmra persónugreinanlegra gagna er tryggt í hvívetna.

5. Greindar ákvarðanir

Nýtum gögn til að taka góðar ákvarðanir

Gögn eru notuð til að skilja þarfir fólks, bæta þjónustu og taka upplýstar ákvarðanir. Opin gögn borgarinnar eru sameiginleg eign okkar allra, aðgengileg og styðja við gagnsæi í ákvarðanatöku.

6. Starfsumhverfi framtíðarinnar

Valdeflum og styðjum við starfsfólk

Reykjavíkurborg er leiðandi fyrirmynd í mannauðsmálum. Stafrænar lausnir eru nýttar til að bæta skipulag, auka skilvirkni, hagræða í rekstri og stuðla að stöðugri framþróun. Þannig má auka bæði afköst og ánægju. Með því að hámarka nýtingu stafrænnar tækni má fækka handtökum starfsfólks sem getur frekar varið tíma sínum í að veita persónulega þjónustu.



Undirmarkmið

1. Aukið aðgengi - stafræn þjónusta fyrir öll

a. Notendamiðuð þjónusta

Þjónusta borgarinnar er hönnuð út frá þörfum þeirra sem nýta sér hana. Unnið er eftir aðferðafræði þjónustuhönnunar við hönnun þjónustu og byggt á þjónustustefnu borgarinnar. Útlit og viðmót byggir á hönnunarkerfi borgarinnar sem tryggir samræmi og aðgengi. Tækni er nýtt til að mæla og endurmeta gæði þjónustunnar.

b. Mínar síður

Fyrsta val í þjónustu er stafræn umsókn í gegnum Mínar síður. Upplýsingum er miðlað á réttum stað og réttum tíma í umsóknarferlinu.

c. Reykjavík er allra

Í öllum umsóknum er boðið upp á samskipti eða aðstoð frá manneskju fyrir þau sem þurfa. Þjónusta og upplýsingar eru aðgengilegar á fleiri tungumálum en bara íslensku. Upplýsingum er miðlað á auðskiljanlegu máli samkvæmt rödd borgarinnar.

2. Valdefling íbúa - fjölbreyttar lausnir sem styðja við íbúalýðræði

a. Öflug upplýsingamiðlun

Upplýsingum um þjónustu borgarinnar er miðlað á skýran og aðgengilegan hátt og fólki gefinn kostur á að eiga í samtali við borgina í gegnum stafræna miðla.

b. Virkt íbúasamráð

Stutt er við þróun og notkun samráðsvettvanga, ábendingavefs, rafrænna kosninga og könnunarhugbúnaðar. Þannig geta íbúar tekið virkan þátt, veitt borginni endurgjöf og haft áhrif á stefnumótun og þróun verkefna.

c. Notendaprófanir

Ný og uppfærð þjónusta er hönnuð og prófuð með raunverulegum notendum þjónustunnar. Sérstök áhersla er lögð á fjölbreytni í notendaprófunum og að ná til jaðarsettra hópa.

3. Vistkerfi nýsköpunar – skapandi samfélag sem lætur gott af sér leiða

a. Samstarf við háskóla og atvinnulíf

Borgin á í öfluggu samstarfi við háskóla og atvinnulíf til að stuðla að nýsköpun og þróun nýrra samfélagslegra lausna.

b. Stuðningur við nýsköpun

Reykjavíkurborg er aðgengileg frumkvöðlum og miðlar áfram áskorunum og tækifærum. Borgin tekur virkan þátt í og stuðlar að innkaupum og viðburðum sem hagnýta nýsköpun, og veitir styrki til verkefna sem eru til framþróunar á þjónustu borgarinnar.

c. Opin gögn og tækniinnviðir

Með því að bæta tækniinnviði borgarinnar og bæta aðgengi að opnum gagnasöfnum, skapar borgin umhverfi sem hvetur til nýsköpunar.

4. Örugg framþróun – framsækin tækni byggð á traustum innviðum

a. Stöðugar umbætur og hagkvæm þróun

Stafrænar lausnir eru reglulega ítraðar og lögð er áhersla á endurgjöf frá hagsmunaaðilum. Þá er samhæfni og skilvirkni hugbúnaðarlausna og verkferla í allri hugbúnaðarstarfsemi tryggð.

b. Örugg tækniuhverfi

Tækniuhverfi eru uppfærð, örugg og skilvirk. Þjónusta er veitt með uppfærðum tækjum og hugbúnaði. Öll kerfi eru vöktuð, mögulegar öryggisógnanir kortlagðar og viðeigandi viðbragðsferlar tryggðir. Unnið er í samþættum tæknistakki og allt tækniuhverfi staðlað til að tryggja hagkvæman rekstur. Örugg meðferð og varsla opinberra skjala er tryggð.

c. Eignarhald og gagnsæi

Eignarhald á tæknilegum innviðum og tækjum er skýrt og upplýsingar um það aðgengilegar. Samningar við þriðja aðila eru endurskoðaðir reglulega til að tryggja öryggi og gagnsæi.



5. Greindar ákvarðanir - nýtum gögn til að taka góðar ákvarðanir

a. Flokkun og gæði

Aðgangsstýringar fylgja tilmælum ríkisins um öryggisflokkun gagna og gögnum er stýrt yfir allan líftíma þeirra. Almenna reglan er sú að gögn séu opin og aðgengileg nema persónuverndarsjónarmið eða aðrar öryggisástæður varni því. Uppruni og eignarhald gagna er skýrt bæði í kerfum borgarinnar og kerfum þriðja aðila. Gæði og rétt skráning gagna verða lykilatriði í allri starfsemi borgarinnar

b. Gagnadrifin og snjöll

Gögn eru notuð til að skilja þarfir fólks, bæta þjónustu og taka upplýstar ákvarðanir. Stuðlað er að aukinni sjálfvirkni með því að nýta nýjustu tækni, þar á meðal gervigreind.

c. Allt á mannamáli

Gögnum er miðlað á fjölbreyttan hátt sem fólk skilur. Fólk á ekki að þurfa að vera gagnasérfræðingar til að nýta gögn borgarinnar.

6. Starfsumhverfi framtíðarinnar - valdeflum og styðjum við starfsfólk

a. Skipulag og framþróun

Spennandi og samkeppnishæft vinnuumhverfi er skapað með öflugri framþróun innri kerfa, ferla og lausna. Símenntun í notkun stafrænnar tækni og gervigreindar til vinnuhagræðis er hluti af vinnuumhverfi starfsfólks.

b. Samstarf

Hvatt er til aukins samstarfs innan borgarinnar, og á milli annarra stofnana og fyrirtækja með því að vera í stöðugu samtali, héraendis sem erlendis. Það sem er nú þegar til er skoðað áður en farið er af stað og fólk hvatt til að nýta sameiginlegar lausnir eftir fremsta megni. Með því er hægt að auka samvinnu, hagkvæmni og sveigjanleika.

c. Menning

Lögð er áhersla á að skapa hvetjandi umhverfi þar sem gróska, nýsköpun og sköpunargleði eru notuð markvisst til að knýja fram jákvæðar breytingar. Þannig er hægt að byggja snjallari og betri borg, betri vinnustað og betri framtíð.



Reykjavík