



SVAR

Viðtakandi: Borgarstjórn

Sendandi: Halldóra Káradóttir, sviðsstjóri fjármála- og áhættustýringarsviðs og Óskar J. Sandholt, sviðsstjóri þjónustu- og nýsköpunarsviðs

Efni: Svar við fyrirspurn borgarfulltrúa Vinstri grænna um hagræn áhrif stafrænnar umbreytingar

Á fundi borgarstjórnar þann 5. nóvember 2024, var lögð fram svohljóðandi fyrirspurn borgarfulltrúa Vinstri grænna, sbr. 6. lið fundargerðar s.d.:

Hefur verið gert ráð fyrir rekstri þeirrar miklu stafrænu vegferðar sem farið hefur verið í og hvernig hefur hún skilað sér í hagræði og aukinni þjónustu við íbúa? Hvernig sparar þetta íbúum og starfsfólki sporin og hafa stafrænar lausnir sparað borginni einhverja fjármuni?

Fyrirspurninni var vísað til umsagnar þjónustu- og nýsköpunarsviðs og fjármála og áhættustýringarsviðs með bréfi dagsettu þann 7. nóvember 2024.

Svar:

Stafræn umbreyting hjá Reykjavíkurborg er stórt og flókið viðfangsefni og nær til allra starfsstaða og starfsfólks borgarinnar. Kjarni stafrænnar umbreytingar hjá borginni er að þróa og aðlaga þjónustu og ferla með það að markmiði að gera einfaldari, aðgengilegri, hagkvæmari og notendavænni. Þetta felur í sér að styrkja tæknilega innviði, nýta gagnastreymi, endurhanna og eftir atvikum sjálfvirknivæða ferla og bæta nýtingu gagna. Umbreytingin snýst þó ekki eingöngu um tæknilausnir heldur einnig um menningarbreytingu innan starfseminnar, þar sem áhersla er lögð á upplifun og þarfir notenda, bæði borgarbúa og starfsfólks. Með því að fasa út eldri hugbúnaðarlausnum og endurnýja tækniinnviði er hægt að draga úr rekstrarkostnaði og koma í veg fyrir endurtekna uppsöfnun tækniskuldar, sem hefur staðið borginni fyrir þrifum og er enn að hluta til staðar í dag.

Stafræn umbreyting er ekki aðeins tækifæri til framfara heldur nauðsynleg aðgerð til að tryggja að Reykjavíkurborg haldi áfram að veita góða þjónustu og starfi í takt við nútímaparfir og væntingar. Að gera ekkert eða halda áfram án breytinga eða þróunar myndi hafa kostnaðarsamar og víðtækar afleiðingar fyrir bæði borgarbúa og rekstur borgarinnar. Fyrst og fremst myndi tækniskuld halda áfram að safnast upp, þar sem eldri hugbúnaðarlausnir og úrelt kerfi eru ekki uppfærð eða endurnýjuð. Skortur á sjálfvirkum ferlum eykur tímasóun og minnkar skilvirkni. Jafnframt eykst rekstrarkostnaður verulega við viðhald úreltra kerfa, sem er oftast dýrara í



heildarsamhengi en að fjárfesta í nýjum og sjálfbærari lausnum. Án markvissrar gagnanýtingar fara mikilvægar upplýsingar forgörðum, sem dregur úr getu borgarinnar til að taka upplýstar ákvarðanir og bæta þjónustu. Á sama tíma verður t.d. erfiðara að draga úr umhverfisáhrifum, svo sem pappírsmotkun og ónauðsynlegum ferðalögum, sem samræmist illa markmiðum borgarinnar um sjálfbærni.

Ábati stafrænna umbreytinga er margþættur og kemur fram með ýmsum hætti, svo sem með einföldun umsóknarferla, aukinni sjálfvirkni og innleiðingu sjálfsafgreiðslulausna. Þetta dregur úr handtökum bæði notenda og starfsfólks, sem aftur dregur úr sóun í kerfinu. Dæmi um þetta er innritunarferlið í grunnskóla, sem áður olli miklu álagi á þjónustuver Reykjavíkurborgar á vorin. Á hverju ári fylgdi ferlinu fjöldi fyrirspurna, óvissa og tæknivandi sem krafðist aukins mannafla. Eftir þjónustuumbreytingu minnkaði þetta álag verulega, sem dró úr mannaflapörf. Ferlið var einfaldað þannig að upplifun notenda varð jákvæðari og laus við óvissu. Notendum mætir nú eitt heildstætt viðmót við innritun, óháð því hversu mörg kerfi liggja að baki, sem stuðlar að betri heildarupplifun.

Í upphafi hvers verkefnis er ábati þess metinn út frá þáttum eins og beinum fjárhagslegum ávinningi, tímasparnaði, umhverfisáhrifum og þjónustubótum. Þetta fer fram í samstarfi við viðkomandi svið, sem er eigandi þjónustunnar sem verkefnið snýr að. Að loknu verkefni ber eigandi þjónustunnar ábyrgð á að ná fram þeim ábata sem stefnt var að og að innleiða nauðsynlegar breytingar sem breytt verklag kallar á. Þetta getur meðal annars falið í sér endurskoðun á hlutverkum starfsfólks, aukna þjónustuveitingu eða jafnvel niðurlagningu starfa.

Dæmi um mældan ábata á innra verkefni er verkefni um umsýslu spjaldtölva í skólakerfinu. Með því að fjárfesta í og taka í notkun nýtt umsýslukerfi fyrir spjaldtölvur hefur t.d. tekist að ná eftirfarandi sparnaði á ársgrundvelli:

- Tímasparnaður starfsfólks 1.316 klst eða 69% starfshlutfall
- Samdráttur í akstri 16.416 km
- Kolefnissparnaður 1.986 CO2 einingar
- Umreiknað í krónutölu 14.144.795 kr.

Dæmi um ytra stafrænt umbreytingaverkefni sem hefur áhrif á borgarbúa og starfsemi er umsóknir um byggingarleyfi sem nær t.d. fram eftirfarandi sparnaði á ársgrundvelli:

- Samdráttur í akstri 65.514 km
- Samdráttur í prenti 41.082 bls
- Tímasparnaður borgarbúa 3.157 klst
- Kolefnissparnaður 8.103 CO2 einingar
- Umreiknað í krónutölu 38.400.000 kr.

Samhliða breytingum á starfsumhverfi og innleiðingu nýrra lausna hefur verið tekið upp nýtt rekstrarlíkan fyrir þjónustu- og nýsköpunarsvið, ásamt nýrri gjaldskrá. Gjaldskráin styður við og stýrir breytingum á verklagi, eykur gegnsæi, sveigjanleika og kostnaðarvitund stjórnenda, auk þess að hafa áhrif á eftirspurn eftir stafrænum verkefnum.



Nýja rekstrarlíkanið leysir af hólmi eldri gjaldskrá upplýsingatækni er upphaflega var innleidd árið 2006 og ekki var lengur í takti við núverandi starfsumhverfi borgarinnar né framtíðarsýn hennar. Markmið rekstrarlíkans er einnig að stytta þann tíma sem verkefni eru í fjárfestingu, sem er lykilatriði fyrir aukið kostnaðaraðhald og hagkvæmni.

Nýja rekstrarlíkanið hefur leitt til aukins aga og skýrara ferlis við undirbúning og ákvarðanatöku fjárfestingaverkefna. Stafræn verkefni, sem fjármögnuð eru af fjárfestingalið fjárhagsáætlunar, eru valin og sett í framleiðslu samkvæmt skilgreindu verklagi um forgangsröðun. Verkefnaval byggir á lýsingu á verkefni eða vöru, notagildi þess, kostnaðaráætlun, mati á fjárhagslegum ávinningi og áhrifum á þjónustu við notendur. Verkefnislýsingin er sett fram í fyrirfram skilgreindum áskorunarramma og lögð fyrir verkefnaráð þjónustu- og nýsköpunarsviðs. Verkefnaráðið tímasetur verkefni og tekur ákvarðanir um framleiðslu með hliðsjón af heildstæðri stefnu borgarinnar og forgangsröðun sviða. Kostnaðarmetnar tillögur verkefnaráðs um einstök verkefni eða vörur eru lagðar fyrir borgarráð ásamt viðeigandi upplýsingum til endanlegrar afgreiðslu.

Verkefni sem fjármögnuð eru af fjárfestingalið fjárhagsáætlunar eru eignfærð á meðan þau eru í framleiðslu. Þegar frumgerð stafrænnar vöru er tekin í notkun er hún færð í rekstur, þar sem eignfærður kostnaður er færður sem innri leiga. Innri leigan, sem samanstendur af afskriftum og fjármagnskostnaði, dreifist yfir áætlaðan líftíma vörunnar til þess sviðs sem skilgreint er sem eigandi hennar. Áður en vara fer í þróun er gerð áætlun um árlegan rekstrarkostnað eftir innleiðingu. Þessar upplýsingar þurfa að liggja fyrir þegar tillaga verkefnaráðs er lögð fyrir borgarráð. Eigandi vörunnar, hvort sem það er fag- eða kjarnasvið, yfirfer áætlaðan rekstrarkostnað og staðfestir getu sína til að standa undir kostnaðinum til framtíðar eða upplýsir um takmarkanir sínar. Í ferlinu felst þannig krafa um að stjórnendur meti fjárhagslegan ávinning af nýrri lausn og dragi fram sparnað eða þjónustuávinning sem búist er við. Þrátt fyrir að fjárhagslegur sparnaður sé mikilvægur getur faglegur eða þjónustulegur ávinningur vegið þyngra og tryggt framgang stafræns verkefnis.

Rekstrarlíkan þjónustu- og nýsköpunarsviðs skiptist í þrjá meginflokka: sameiginlegan kostnað, sviðskostnað og kostnað starfsstöðva.

1. Sameiginlegur kostnaður:

- Felur í sér grunnrekstur og þjónustu við upplýsingatæknikerfi borgarinnar.
- Allir þættir sem tengjast gæðum, lögum, reglum eða þróun vara og lausna falla undir þennan flokk og eru ófrávíkjanlegir, t.d. fylgni við gæðastaðla.
- Sameiginlegur kostnaður er settur í ramma og fer til ÞON. Mikilvægt er að hann sé sýnilegur, með skýrum leikreglum og gegnsæi, svo augljóst sé hvaða þjónusta er innifalin.

2. Sviðskostnaður:

- Kostnaður sem hvert fagsvið ber ábyrgð á.
- Dæmi: sérhæfður hugbúnaður sem nýtist aðeins einu sviði.



- Sviðin greiða fyrir sérlausnir samkvæmt gjaldskrá, sem inniheldur kostnað fyrir sérfræðivinnu, innleiðingu og framþróun lausna til að mæta gæðakröfum og þörfum sviðsins.
- Sviðskostnaður er síðan dreift niður á viðeigandi kostnaðarstöðvar innan sviðsins eftir ákvörðun viðkomandi sviðs.

3. Starfsstöðvakostnaður:

- Kostnaður sem hver starfsstöð ber ábyrgð á.
- Felur í sér utanumhald einstaklingsbundins búnaðar og leyfa, t.d. notendaleyfi, vélbúnað eða sértækan búnað sem er bundinn við starfsstöðina.
- Markmiðið er að einfalda utanumhald, samræma búnaðarval og auka yfirsýn með því að tengja búnað við starfsfólk á hverri starfsstöð.

Við frágang fjárhags- og fimm ára áætlunar 2025 – 2029 þann 3. desember 2024 var samþykkt að færa 918.006 þ.kr. úr fjárfestingu í stafrænum innviðum yfir í rekstur. Skiptist fjárhæðin með eftirfarandi hætti:

Fag- og kjarnasvið taka yfir kostnað vegna rekstrar á hugbúnaði og lausnum sem nemur 275.238 þ.kr. Þar af vegna sameiginlegra lausna 115.613 þ.kr. og til rekstrar á sérlausnum sviða 159.624 þ.kr. Er hér um að ræða sviðskostnað sem er sá kostnaður sem hvert svið eitt og sér ber ábyrgð á.

Sameiginlegar lausnir - fyrir öll svið	Eigandi (svið)	Fjárhæð (þ.kr.)
Aðgangsvetur	ÞON	15.000
Alþjónusta við prentumhverfi Reykjavíkurborgar	ÞON	26.667
Ábendingarvefur	ÞON	1.980
Eignaumsjón hugbúnaðarleyfa	ÞON	16.917
Exmon - stafvæðing excel gagna	ÞON	5.150
Gagnahlaðborð	ÞON	5.500
Gagnavinnslustöð	ÞON	8.150
Hugtakasafn Reykjavíkur	ÞON	350
Mælaborð fyrir rafrænar undirritanir	ÞON	250
Stjórnandinn	FAS	650
Vöruhús gagna og sýndarþjónar	ÞON	35.000
Samtals áætlað 2025		115.613

Sértækar lausnir - fyrir svið	Eigandi (svið)	Fjárhæð (þ.kr.)
Mælaborð fyrir rekstrargögn sundlauganna	MÍR	250
Mælaborð fyrir notkun frístundarstyrks	MÍR	250
Spálíkan fyrir fjölda sundlaugagesta	MÍR	250
MÍR-kort	MÍR	16.667
Frístundarvefur - hvað er í boði fyrir börn ?	MÍR	19.800
Mælingaborð ráðninganefndar	SBB	250
Húsnæðisuppygging á korti	SBB	250
Bjargey (grunnrekstur)	SFS	37.500
Búi - skólaþjónustan	SFS/VEL	14.599
Tunnur.is / Sorphirðudagatal Reykjavíkur	USK	250
Hverfasjá	USK	4.959
Eftirlitskerfi Heilbrigðiseftirlitsins	USK	5.600
Mælaborð fyrir lykiltölur VEL	VEL	250
Sviðsmyndir fyrir fjölda flóttabarna	VEL	250
Spálíkan VEL	VEL	250
Heimaþjónustu- og búsetukerfi	VEL	58.000
Kosningamælaborð	ÞON	250
Samtals áætlað 2025		159.624



Reksturinn á Hlöðunni og Mínum síðum, samanlagt 242.768 þ.kr., verður færður miðlægt til útgjalda á sameiginlegan kostnað Reykjavíkurborgar. Hér er um kostnað að ræða sem verður til framtíðar færður á svið eftir umfangi viðeigandi lausna.

Sameiginlegar lausnir - fært á sameiginl. kostn.	Eigandi (svið)	Fjárhæð (þ.kr.)
Hlaðan upplýsingastjórnunarkerfi	ÞON	72.000
Flýtt fyrir innleiðingu á Hlöðunni U-Hlaðan2	ÞON	88.000
Mínar síður (grunnrekstur)	ÞON	82.768
Samtals áætlað 2025		242.768

Sameiginlegur kostnaður ÞON vegna vörustjóra, stafrænna leiðtoga, gagnasérfræðinga og lögfræðipjónustu verður jafnframt gjaldfærður miðlægt á sameiginlegan kostnað 400.000 þ.kr. Hér er um að ræða launakostnað sérfræðiteymis sem hefur á síðustu þremur árum verið eignfærður á vörur og hugbúnað sem þróaður hefur verið og tekinn í notkun. Kostnaður vegna þessa fellur undir sameiginlegan kostnað sem til framtíðar verður heimfærður á svið, vörur og hugbúnaðarlausnir eftir umfangi.

F.h. fjármála- og áhættustýringarsviðs,

Halldóra Káradóttir,
sviðsstjóri

&

F.h. þjónustu- og nýsköpunarsviðs,

Óskar J. Sandholt,
sviðsstjóri