



Tillaga

Viðtakandi: Stafrænt ráð.
Sendandi: Óskar J. Sandholt, sviðsstjóri.

Efni: Tillaga um móttun stafrænnar stefnu fyrir Reykjavíkurborg.

Lagt er til að stafrænt ráð samþykki að hafin verði vinna við móttun heildstæðrar stefnu í stafrænum málum Reykjavíkurborgar. Jafnframt er lagt til að ráðið samþykki hjálaga erindisbréf stýrihóps sem leiði stefnumóttunina og skipi í hann þrjá fulltrúa úr stafrænu ráði, sviðsstjóra þjónustu- og nýsköpunarsviðs, sem og einn til tvo stjórnendur af sviðinu.

Greinargerð:

Síðasta áratuginn eða svo hefur tækniumhverfi heimsins tekið það miklum breytingum að breytingin er gjarnan nefnd fjórða iðnbýltingin. Með Covid-19 sem fól í sér víðtækar lokanir og einangrun einstaklinga og samfélaga um allan heim, þróaðist tækniumhverfið jafnvel enn hraðar og ný lífsgildi ruðu sér til rúms. Umfang þróunar á nýjum hugbúnaðarlausnum og upplýsingakerfum sem og magn gagna í starfsemi fyrirtækja og hins opinbera er enn í veldisvexti og ekki er útlit fyrir að viðsnúningur verði á þeirri þróun næstu árin. Þá er sú krafa íbúa og fyrirtækja um allan heim orðin ófrávikjanleg, að þjónusta hins opinbera sé eins aðgengileg, einföld og hraðvirk og þjónustur fyrirtækja á markaði.

Samhliða þessari þróun síðastliðin þrjú árin hefur sú grundvallar breyting átt sér stað innan hins opinbera að ekki er lengur litið á stafræna tækni sem rekstrarmál þar sem kaup og rekstur tölvubúnaðar og kerfa er megin verkefnið. Viðurkennt er í dag að skilvirkir upplýsingatækniumhverfi, gögn og stafrænar þjónustur séu með mikilvægustu innviðum samfélaga, forsenda opinis lýðræðis, inngildingar, aðgengis, gagnsæis og öryggis.

Í upphafi er vert að halda til haga að hugtakið Stafræn umbreyting (e. digital transformation) er nokkurra ára gamalt og felur í sér samansafn aðgerða á ákveðnu sviði. Stafræn umbreyting er notað yfir það sem gerist þegar stafræn tækni hvers konar er útgangspunktur í umbreytingu eða gerð nýrra ferla, breyttrar menningar og upplifun notenda til að mæta nýjum og breyttum þörfum og væntingum þeirra sem og markaðarins. Innan hins opinbera ná aðgerðirnar meðal annars yfir eftirfarandi áherslur sem almennt eru viðteknar. Þær er meðal annars að finna í stafrænni stefnu íslenska ríkisins sem gefin var út í júlí 2021:

- Nútímavæðing þjónustu við íbúa byggð á notendamiðaðri nálgun
- Sjálfvirknivæðing ákvarðanatöku með aukinni gervigreind
- Nútímavæðing upplýsingatækniinnviða með öryggi og sveigjanleika að leiðarljósi
- Færsla á búnaði og gögnum úr tölvuskápum í ský
- Grunnur lagður að samþættingu ólíkra gagnagrunna, hugbúnaðar og kerfa
- Stafræn gögn nútímavædd í vöruhúsi og m.a. gerð aðgengileg almenningi
- Stafrænt læsi og inngilding tryggð



- Staðinn vörður um stafræni réttindi, persónuvernd og siðferði
- Uppbygging verkefna miðaðs starfsumhverfis og áhersla á Agile verklag í starfseminni.
- Uppfærsla á stafræni hæfni og færni starfsfólks og stjórnenda
- Nýting stafræna innviða til aukins þátttökulýðræðis

Þetta er vert að hafa í huga þar sem með hugtakinu stafræn umbreyting Reykjavíkur er verið að vísa til mjög umfangsmikils safns verkefna af oft ólíkum toga. Af þessu leiðir að það er ekki til ein aðferð til að framkvæma stafræna umbreytingu í þjónustu borgarinnar heldur þarf að horfa til hvers hluta hennar, samspil einstaka hluta við aðra hluta og áhrif þeirra í heildarsamhenginu.

Starfsemi og þjónusta sú sem þjónustu- og nýsköpunarsvið veitir teygir sig víða um borgina, þjónustupunginn er mikill og snertifletirnir innan kerfisins margir og fjölbættir. Umfang daglegrar þjónustu sviðsins nær með beinum hætti til yfir um 10.000 starfsmanna og 17.000 skólabarna á 300 starfsstöðum. Þjónustusvæðið nær allt frá vesturbænum að mörkum Seltjarnarness í vestri að útjaðri Árbæjar og yfir til Bláfjalla í austri, Efra-Breiðholti að mörkum Kópavogs í suðri til Kjalarness að mörkum Hvalfjarðar í norðri. Þjónustur sviðsins eru jafnframt nokkrar af þeim grunnþjónustum sem kveðið er á um í viðbragðsáætlunum neyðarstjórnar borgarinnar, að haldast skuli órofnar á öllum stigum vár.

Megin verkefni fagraða borgarinnar er að móta þær stefnur fyrir sveitarfélagið sem undir málaflokk þess heyrja, forgangsraða ráðstöfun fjármuna og hafa virkt eftirlit með útfærslu og framkvæmd á stefnunum og tilheyrandi aðgerðum. Stofnun stafræns ráðs um mitt ár 2022 var leið til að ná utan um og formgera málaflokk sem í dag er í forgrunni og forgangi í þróun samfélaga um allan heim og þar með þeim verkefnum sem þjónustu- og nýsköpunarsviði hefur verið falið að sinna.

Þær stefnur í málaflokknum sem fram til þess hafa verið markaðar innan borgarinnar hafa allar runnið sitt skeið. Um er að ræða stefnur um hagnýtingu upplýsingatækni 2018-2022 og skjalastefnu Reykjavíkurborgar 2015-2020 sem báðar eru á forræði þjónustu- og nýsköpunarsviðs og svo upplýsingastefnu Reykjavíkurborgar 2015-2020 sem er á forræði skrifstofu borgararstjóra og borgarritara. Þá var um mitt ár 2017 lögð fram drög að vefstefnu borgarinnar sem þó náði aldrei fram að ganga auk þess sem mikið hefur verið kallað eftir því að þjónustu- og nýsköpunarsvið mótaði gagnastefnu fyrir borgina. Uppfærð þjónustustefna Reykjavíkurborgar hefur nýverið verið samþykkt í borgarráði en þar er kveðið á um að ávallt skul líta á sjálfsafgreiðslu í gegnum stafrænt viðmót sem fyrsta kostinn í þjónustu borgarinnar við íbúa, gesti og fyrirtæki (e. Digital first).

Á sama tíma er mikil breyting að eiga sér stað á vettvangi ríkisins. Síðastliðin þrjú ár hefur Íslenska ríkið gefið út Tæknistefnu Island.is (2020), Grænbók sem lið í stefnu á málefna sviði hagskýrslugerðar, grunnskráa og upplýsingamála (2020), stefnu um stafræna þjónustu hins opinbera (2021), stefnu um gervigreind (2021), stefnu um notkun skýjalausna (2022), netöryggisstefnu (2022) og þá liggja fyrir drög að upplýsingastefnu ríkisins (2022). Einnig hefur Alþingi lagt fram tilmæli um öryggisflokkun gagna (2022). Allt eru þetta stefnur, tilmæli og lög sem borgin þarf að aðlaga að sér og hafa áhrif á starfsemi hennar. Þessi þróun endurspeglar breytingar í alþjóðumhverfinu og þær kröfur sem nú eru gerð á hið opinbera, um allan heim, hvað upplýsingatækniinnviði varðar og öryggi þeirra, nútímalegt og sveigjanlegt starfsumhverfi sem og stafræna þjónustu við íbúa og fyrirtæki.



Vinnan framundan:

Fyrir liggur umfangsmikið mat Intenta ehf. sem unnið var fyrir Reykjavíkurborg haustið 2022 á stöðu stafrænnar umbreytingar hjá Reykjavíkurborg. Stöðumatið var unnið til að draga saman haldgott inntak í mótun stafrænnar stefnu fyrir Reykjavíkurborg og ávarpa um leið hverju mikilvægt er að slík stefnumótun svari svo hún hafi tilgang og skili tilætluðum ávinningi. Þá voru tillögur að mögulegum meginmarkmiðum slíkrar stefnu settar fram sem og tillögur að mögulegri samsetningu afmarkaðra stuðningsstefna sem þurfa að vera til staðar

Stefnumótunin mun því felast í samhæfingu á þeim straumum, stefnum og áherslum í tækniumhverfinu sem mikilvægt er að borgin dansi í takt við, áherslum borgarinnar og annarri gildandi opinberri stefnumótun eins og kostur er, raunhæfri markmiðasetningu, framsetningu á aðgerðaráætlun og verk- og tímaáætlun til 5 ára. Stýrihópur, undir stjórn formanns stafræns ráðs, mun leiða stefnumótunina eins og að framan er getið með aðstoð verkefnastjóra og starfsmanna sviðsins.

F.h. Þjónustu og nýsköpunarsviðs,

Óskar J. Sandholt,
sviðsstjóri