

Borgarráð

### ***Rafræn þjónustumiðstöð***

Lagt er til að borgarráð samþykki að stofnuð verði rafræn þjónustumiðstöð á vegum Reykjavíkurborgar. Einingin hafi þann megintilgang að þróa og breyta framlínuþjónustu borgarinnar á þann veg að sjálfsafgreiðsla verði ávallt fyrsti valkostur borgarbúa þar sem því verður við komið. Jafnframt er rafrænni þjónustumiðstöð falið að stuðla að opnun rafrænnar gagnagáttar um fjármál borgarinnar, utanumhald og eftirfylgni með opnun annarra ópersónugreinanlegra gagna og birtingu fundargerða og fylgigagna ráða og nefnda borgarinnar, í samræmi við upplýsingastefnu Reykjavíkurborgar og aðra samþykktu stefnumörkun um viðfangsefni. Rafræn þjónustumiðstöð verði þannig ein af leiðandi aðilum í þróun þjónustuveitingu borgarinnar. Skal rafræn þjónustumiðstöð vera staðsett á skrifstofu þjónustu og reksturs. Í upphafi er gert ráð fyrir fjórum stöðugildum innan einingarinnar, stjórnanda og þremur starfsmönnum, og einnig framlagi á fjárfestingaáætlun.

Árlegur launakostnaður verði áætlaður kr. 37 mkr. og annar rekstrarkostnaður kr. 3,7 mkr. Gert er ráð fyrir fjárfestingu fyrir a.m.k. 40 mkr. á ári til næstu fimm ára. Gert er ráð fyrir fjárheimildum fyrir rafrænni þjónustumiðstöð í rammaúthlutun.

Greinargerð:

Rafræn þjónusta hefur verið hluti af þjónustuveitingu borgarinnar um ríflega 10 ára tímabil. Þann tíma hefur rafræn þjónusta verið hugsuð sem stuðningur við hefðbundna framlínuþjónustu sem oftast er veitt í gegnum síma eða á vettvangi. Tillagan gerir ráð fyrir að héðan í frá verði litið á rafræna þjónustu og sjálfsafgreiðslu sem fyrsta val íbúa og hún rekin og þróuð á þeim forsendum þar sem því verður við komið. Hún felur einnig í sér að rafræn þjónusta verði samræmd milli mismunandi eininga borgarinnar. Þetta er í takt við þá þróun sem á sér stað hjá flestum framsæknum þjónustufyrirtækjum hvort sem litið er til banka, Skattstjóra eða annarra.

Á fundi stjórnkerfis- og lýðræðisráðs þann 21. mars sl. var hjálögð tillaga um rafræna þjónustumiðstöð samþykkt samhljóða og ákveðið að vísa henni til borgarráðs til samþykktar. Í hjálagðri umsögn frá fjármálaskrifstofu dags. 9. maí 2016, um tillögu um rafræna þjónustumiðstöð kemur fram að um nokkurt skeið hafi verið reynt að reka rafræna þjónustu með í mesta lagi einu viðbótarstöðugildi. Það hafi ekki leitt til umtalsverðs árangurs og að sú stefna að svið og skrifstofur eigi að hafa frumkvæði að þróun rafrænnar þjónustu hafi ekki skilað árangri.

Þannig er tillögunni ætlað að bregðast við því ákalli um aukið gagnsæi og eflingu rafrænnar þjónustu sem meðal annars má finna í niðurstöðum skýrslu starfshóps um þjónustuveitingu

Reykjavíkurborgar ásamt umsögnum um hana sem lögð voru fyrir á fundi stjórnkerfis- og lýðræðisráðs þann 7. mars 2016. Jafnframt samræmist hún vel markmiðum í gildandi upplýsingastefnu Reykjavíkurborgar um skilvirkni og sjálfsagreiðslu.

Þá er rafrænni þjónustumiðstöð ætlað að koma á fót rafrænni gagnagátt og halda utan um birtingu opinna gagna í samræmi við upplýsingastefnu Reykjavíkurborgar, tillögur um birtingu opinna gagna og rafræna gagnagátt, sbr. samþykkt stjórnkerfis- og lýðræðisráðs þann 24. ágúst 2015 og samþykkt borgarstjórnar frá 2. október 2012 um að upplýsingar um allar kostnaðargreiðslur borgarinnar verði gerðar almenningi tiltækar með rafrænum hætti á netinu. Rafræn þjónustumiðstöð hafi jafnframt umsjón með innleiðingu fundakerfis sem uppfyllir kröfur í upplýsingastefnu Reykjavíkurborgar og samþykkt borgarstjórnar frá 6. nóvember 2012 um birtingu fundargerða og gagna sem lögð eru fram á fundum nefnda og ráða borgarinnar.

Sú áherslubreyting sem felst í því að líta á rafræna þjónustu sem fyrsta kost er líkleg til að bæta þjónustuveitingu og spara fé til lengri tíma litið. Vel útfærð rafræn þjónusta er þannig t.d. líkleg til að draga úr þörf fyrir fjölgun starfsmanna og auknu húsnæði. Ljóst er þó að í upphafi þarf að gera ráð fyrir fjárfestingu í hugbúnaði og kostnaði við starfsfólk en reynsla undanfarinna ára sýnir að ekki er árangursríkt að reka rafræna þjónustu sem hliðarverkefni við hefðbundna framlínuþjónustu. Slík nálgun hefur skilað mjög takmarkaðri framþróun og fáum nýjum.

Gert er ráð fyrir stöðu stjórnanda og þriggja starfsmanna sem hafi þekkingu á verkefnastjórnun, þjónustu og upplýsingatækni. Árlegur launakostnaður verði áætlaður kr. 37 mkr. og annar rekstrarkostnaður kr. 3,7 mkr. Gert verði ráð fyrir hugbúnaðarfjárfestingu fyrir a.m.k. 40 mkr. á ári til næstu fimm ára.

S. Björn Blöndal

e.u.

Hjálagt:

Rafrænt þjónustuver- tillaga dags. 18.03.16

Umsögn fjármálaskrifstofu dags. 9. maí 2016.