

18.03.16.

Stjórnkerfis- og lýðræðisráð leggur til að stofnað verði rafrænt þjónustuver 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. Rafrænt þjónustuver verði þannig einn af leiðandi aðilum í þróun þjónustuveitingu borgarinnar. Rafrænt þjónustuver verði staðsett á Skrifstofu þjónustu og reksturs. Í upphafi verði gert ráð fyrir fjórum stöðugildum innan einingarinnar og einnig framlagi á fjárfestingaáætlun.

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.

Þannig er tillögunni ætlað að bregðast við því ákalli um 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 á fundi þess þann 7. mars 2016. Jafnframt samræmist hún vel markmiðum í gildandi upplýsingastefnu Reykjavíkurborgar um skilvirkni og sjálfsagreiðslu.

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 nýjungum.

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.