



UMSÖGN

Viðtakandi: Borgarráð

Sendandi: Öldungaráð

Rafræn miðlun greiðsluseðla

Meðfylgjandi beiðni fjármála- og áhættustýringarsviðs dags. 22. ágúst 2022, um rafræna miðlun greiðsluseðla, var vísað til umsagnar öldungaráðs með bréfi skrifstofu borgarstjórnar dags. 24. ágúst s.l.

Umsögn öldungaráðs:

Öldungaráðið í Reykjavík fagnar breytingum sem felast í stafrænni umbreytingu og þeirri leið sem borgin er á í að einfalda líf borgarbúa og stuðla bæði að fjárhagslegri hagræðingu og er umhverfisvænni.

Öldungaráði staldrar hins vegar við aldursbilið sem gefið er upp í tillögunni að binda sig við 79 ára sér í lagi þegar skortur á tæknilæsi er ekki endilega bundið við aldur heldur eru fleiri hópar þarna undir sem tilheyra þjónustu borgarinnar. Jaðarsettir hópar, fatlað fólk, fólk með skerta hreyfifærni, fólk með annað móðurmál en íslensku og þau sem ekki eru með rafræn skilríki eða íslenska kennitölu.

Ekki kemur nægilega skýrt fram í tillögunni hvernig málið verður kynnt þjónustuþegum borgarinnar og leggur ráðið til að á næstu 3-4 greiðsluseðlum verði skýrar leiðbeiningar og upplýsingar um þá breytingu sem er í vændum bæði í heimabanka og í samhliða greiðsluseðli á pappír. Þá er þeim einstaklingum gefinn kostur á að fá áframhaldandi greiðsluseðla í pappírsmiðum samhliða þeim rafrænu í vissan tilraunátíma. Það væri mildari leið, meðan notendur eru að venjast breyttu umhverfi að bjóða þeim inn í stafræna greiðsluheiminn, samhliða pappírútgáfu. Það tónar líka við markmið þjónustustefnu borgarinnar, sem samþykkt var síðasta vor, en þar kemur fram að *þjónustu skal hanna og skipuleggja út frá þörfum og sjónarhorni notenda*:

Taka skal mið af því að notendur eru ólíkir og hafa ólíkar þarfir. Aldrei má mismuna í þjónustu eða gera ráð fyrir því að allir noti þjónustuna með sama hætti. Hanna skal alla þjónustu með notendur í huga og taka tillit til breytilegra þarfa þeirra og aðstæðna. Hafa skal virkt samráð við notendur þjónustu við útfærslu hennar svo hún lagi sig stöðugt að þörfum þeirra. Haga skal þjónustu þannig að hana megi veita sem næst notandanum þar sem viðkomandi er hverju sinni.

Þannig væri hægt að kortleggja stærð hópsins sem á erfitt með að tileinka sér þjónustu í gegnum starfrænar leiðir og nálgast hann með öðrum hætti t.d. með sértækum stuðning og samtali við aðstandendur eða málstjóra sem staðsettir eru inni á þjónustumiðstöðvum borgarinnar eða bjóða þeim að fá áframhaldandi greiðsluseðla senda á pappír.



Reykjavíkurborg

Á meðan Stjórnvöld og Reykjavíkurborg hafa ekki fundið aðra leiðir fyrir þá einstaklinga sem eiga erfitt með að tileinka sér stafræna þjónustu t.d. með sérstakri umboðsgátt eða málstjóra þjónustumiðstöðva þarf að tryggja stuðning og fræðslu við þá notendur sem búa ekki yfir nægilegu tæknilæsi og bjóða upp á leiðir sem þessi hópur þarf á að halda.

Mikilvægt er að finna brú yfir þá gjá sem myndast á milli aðila sem hafa færni í að sækja sér þjónustu með stafrænum hætti og þeirra sem það ekki geta. Passa verður að þessi hópur sitji ekki eftir við stafræn umbreytingarverkefni sem þessi, svo þau leiði ekki til þess að jaðarsetja fólk enn frekar.

Frá: Hulda Hólmkelsdóttir <Hulda.Holmkelsdottir@reykjavik.is>

Sent: miðvikudagur, 24. ágúst 2022 10:17

Til: Tómas Ingi Adolfsson <Tomas.Ingi.Adolfsson@reykjavik.is>; Elísabet Pétursdóttir <Elisabet.Petursdottir1@reykjavik.is>

Efni: Tillaga varðandi að hætta að prenta út og senda greiðsluseðla á pappír

FAS22080009

Sæl

Meðfylgjandi bréf fjármála- og áhættustýringarsviðs, dags. 22. ágúst 2022 um rafræna miðlun greiðsluseðla er sent aðgengis- og samráðsnefnd og öldungaráði til umsagnar.

Óskað er eftir að umsögn berist innan 21 dags.

Kveðja,

Hulda Hólmkelsdóttir

Skrifstofa borgarstjórnar

Ráðhús Reykjavíkur

Hulda.Holmkelsdottir@reykjavik.is



Rafræn miðlun greiðsluseðla

Viðtakandi: Borgarráð

Sendandi: Fjárstýringar- og innheimtuskrifstofa

Óskað er eftir að fjármála- og áhættusvið fái heimild til að hætta að prenta út og senda greiðsluseðla til fyrirtækja og einstaklinga sem eru 79 ára og yngri frá 1. janúar 2023

Óskað er eftir að fjármála- og áhættustýringarsvið fái heimild til að hætta að prenta út og senda greiðsluseðla til fyrirtækja og einstaklinga sem eru eldri en 18 ára og yngri en 79 ára en þessir greiðsluseðlar eru allir einnig birtir í rafrænum skjölum í netbönkum.

Lagaheimildir til að hætta að senda út greiðsluseðla á pappírformi og nýta rafræna miðlun sem fullnægjandi tilkynningu vegna opinberra gjalda, svo og annarra krafna, má bæði finna í 18. gr. laga um innheimtu opinberra skatta og gjalda nr. 150/2019, sbr. 39. gr. Stjórnsýslulaga nr. 37/1993.

Á árinu 2010 var tekin ákvörðun um að senda ekki greiðsluseðla til einstaklinga fædda 1942 og síðar en það átti ekki við alla málaflokka, s.s. eins og þá sem eru að greiða niður velferðarlán en einnig eru margir sem fá greiðsluseðla vegna heimaþjónustu og fæðis á vegum velferðarsviðs. Það er mat fjármálastjóra velferðarsviðs að það að hætta að senda út greiðsluseðla til þessara aðila muni ekki valda skaða ef málið er vel kynnt fyrir starfsfólki velferðarsviðs sem sinna þessum málaflokkum og auglýst á vef Reykjavíkurborgar. Þá væri gagnlegt að kynna þessa nýju framkvæmd vel fyrir félagsráðgjöfum og öðru starfsfólki þjónustumiðstöðva sem sinna fjármálaráðgjöf og nefndum þjónustuþegum.

Einstaklingar geta ávallt óskað eftir því að fá senda greiðsluseðla á pappírformi og tryggt verður að einstaklingar sem hafa óskað eftir að fá greiðsluseðla hingað til haldi áfram að fá þá.

Greiðsluseðlar eru sendir til allra fyrirtækja vegna fasteignagjalda og annarra gjalda. Nú er lagt til að hætta að senda greiðsluseðla til fyrirtækja nema þau óski sérstaklega eftir því að fá þá senda í bréfpósti.

Í hverjum mánuði eru prentaðir og sendir á milli 12 og 13 þúsund greiðsluseðlar og í hverjum mánuði fáum við hundruð bréfa, sem pósturinn kemur ekki á leiðarenda, endursend.

Það er ekki sérlega umhverfisvænt að prenta út og senda allan þennan pappír um allan bæ auk þess sem það kostar umtalsverða fjármuni. Allur kostnaður varðandi prentun og póstlagningu á þessum seðlum hefur hækkað mikið á undanförunum árum, sérstaklega póstkostnaðurinn sem hefur stundum hækkað um tugi prósentu á milli ára.

Kostnaður vegna prentunar og póstburðar á greiðsluseðlum var í heildina um 25,8 m.kr. á árinu 2021, þar af var kostnaðurinn vegna fasteignagjalda um 16,3 m.kr. Gera má ráð fyrir að þessi aðgerð geti sparað allt að 80-90% af þessum kostnaði.

Langflest fyrirtæki í landinu eru hætta að senda greiðsluseðla í bréfpósti og birta þá frekar í rafrænum skjölum í netbönkum eða á þeirra eigin „Mínum síðum“. Lagt er til að Reykjavíkurborg fylgi því fordæmi varðandi greiðsluseðla, þ.e. hætta að senda út greiðsluseðla í bréfpósti því allir greiðsluseðlar eru birtir í rafrænum skjölum í netbönkum. Þá birtast



Reykjavíkurborg

álagningaseðlar vegna fasteignagjalda á Island.is og er hægt að nálgast heildarálagningu strax við upphaf álagningar í febrúar ár hvert.

Fjármála- og áhættustýringarsvið hefur verið í samtali við fjármálastjóra sviðanna varðandi þessa tillögu og hafa þeir allir samþykkt að þessi tilraun verði gerð. Komi upp vandamál þá er alltaf hægt að hætta við og halda áfram að senda greiðsluseðla á pappírformi.

Fjárstýringar- og innheimtuskrifstofa mun undirbúa og leiða verkefnið og tryggja að verkefnið verði vel kynnt innan borgarinnar og á vef borgarinnar áður en hætt er að senda út þessa greiðsluseðla.

Virðingarfyllt,
Halldóra Káradóttir
Sviðsstjóri
Fjármála- og áhættustýringarsvið