

Umsögn

Efni: Tillaga um rafrænt þjónustuver
Viðtakandi: Borgarráð
Sendandi: Fjármálastjóri

Skrifstofa borgarstjórnar hefur óskað eftir umsögn fjármálaskrifstofu um tillögu um stofnun rafræns þjónustuvers. Tillagan hljóðar:

Stjórnkerfis- og lýðræðisráð leggur til að stofnað verði rafrænt þjónustuver á vegum Reykjavíkurborgar. Einingin hafi þann megintilgang að þróa og breyta framlínubjónustu 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. Skal rafrænt þjónustuver vera staðsett á Skrifstofu þjónustu og rekstur. Í upphafi er gert ráð fyrir fjórum stöðugildum innan einingarinnar og einnig framlagi á fjárfestingaáætlun.

Í greinargerðinni kemur fram að gert er ráð fyrir stöðu stjórnenda og þriggja starfsmanna sem hafi þekkingu á verkefnastjórnun, þjónustu og upplýsingatækni. Árlegur launakostnaður verði áætlaður 37 mkr og annar rekstrarkostnaður 3,7 mkr. Gert er ráð fyrir hugbúnaðarfjárfestingu fyrir a.m.k. 40 mkr á ári til næstu fimm ára. Sjá að öðru leyti greinargerð með tillögunni.

Umsögn:

Skilvirk rafræn þjónusta skiptir æ meira máli í nútímasamfélaginu. Markmið borgarinnar í þessum efnum hljóta að snúa bæði að því að veita þeim íbúum sem vilja og þurfa að fá þjónustu borgarinnar, sem hægt er að veita á rafrænan hátt, áreiðanlega, tímanlega og skilvirka þjónustu. Og einnig að þjónustan sé veitt á eins hagkvæman hátt sem völ er á.

Um nokkurt árabíl hefur Reykjavíkurborg veitt rafræna upplýsingaþjónustu á vef borgarinnar. Á þjónustuvef Reykjavíkurborgar, Rafræn Reykjavík, geta íbúar sótt um þjónustu og afgreitt ýmis erindi á sínu örugga einkasvæði. Til þess að nýta sér þjónustuvefinn þarf að sækja um aðgang og sækja lykilorð í heimabanka. Mismunandi er hvort umsóknir um þjónustu borgarinnar séu algerlega rafrænar þar sem hægt er að fylgjast með afgreiðslu mála eða eingöngu til útrentunar. Sjá nánar um hvaða þjónustu er að ræða: <http://reykjavik.is/umsoknir>.

Tillagan gengur út á að stofna teymi til að breyta þjónustu borgarinnar til lengri tíma litið þannig að hún verði sem mest rafræn sjálfsafgreiðsluþjónusta og verði hugsanlega þegar fram líður aðal þjónustuver Reykjavíkur. Áður hefur verið reynt að reka rafræna þjónustu og þróun hennar með engu, hálfu eða einu stöðugildi án mikils árangurs. Sú stefna að svið og skrifstofur eigi að hafa frumkvæði að þróun rafrænnar þjónustu hefur heldur ekki skilað árangri eins og Rafræn Reykjavík ber með sér. Það verður verkefni þriggja manna teymis að skapa starfhæfa og dýnamíska einingu sem

getur staðið fyrir breytingum. Áætluð mannafla- og fjárfestingarþörf byggir á mati sem hópur starfsmanna hjá SPB vann fyrr á árinu þegar skoðað var hvað þyrfti til svo hægt væri að koma rafrænu þjónustuveri á laggirnar. Erfitt er að leggja mat á raunhæfni mannafla- og fjárfestingarþarfar í þessu verkefni út frá fyrirliggjandi gögnum.

Stofnun rafræns þjónustuvers mun í upphafi ekki hafa mikil áhrif á aðrar rekstareingar en líta má á verkefnið í heild sinni sem tilraunaverkefni til langs tíma við að þróa rafræna þjónustu borgarinnar sem getur skapað tækifæri til að draga úr mannaflaþörf, bæði í þjónustuveri og annars staðar í kerfinu sem erfitt er að sjá fyrir á þessu stigi.

Það er löngu þekkt að hægt er að ná miklum innri sparnaði við úrvinnslu umsókna ef umsóknareyðublöð eru rafræn á vef, framsetning þeirra er skýr, aðgengi að rafrænum upplýsingum einfalt og skilyrðingar um útfyllingar á upplýsingum þannig að ekki er hægt að ganga frá umsókn nema að allt sé skráð sem þarf að skrá til að meðhöndla umsókn. Þá er mikilvægt að umsóknareyðublöð séu þannig að unnt sé að ganga úr skugga um réttmæti upplýsinga með einföldum hætti. Þá þarf að vera tryggt að með auðkennum s.s. Íslykli að umsækjandi sé sá sem hann segist vera. Mikill tími fer á stofnunum í að fá rétt gögn til að geta meðhöndlað umsóknir sem má spara. Rafrænar umsóknir af því tagi sem hér er lýst skapa líka ávinning fyrir íbúana sem fá hraðari þjónustu og skýr og tímanleg svör. Mikilvægt er að velja forgangsverkefnin sem byrjað er á út frá því hvar verður mestur ávinningur/arðsemi.

Íbúar þurfa oft að leita lengi að upplýsingum sem hægt er að gera aðgengileg á vef. Spara má vinnu í kerfinu við að svara fyrirspurnum símléiðis eða skriflegum með því að skapa íbúum einfaldar leiðir að upplýsingum á vef. Hér getur verið um að ræða almennar upplýsingar en einnig persónulegar upplýsingar sem aðeins hlutaðeigandi á að hafa aðgang að, s.s. um skuldastöðu á leikskólagjöldum eða stöðu á afgreiðslu á birgjaréikningum, svo dæmi séu nefnd. Einnig hér gildir að velja forgangsverkefnin sem byrjað er á út frá því hvar verður mestur ávinningur/arðsemi.

Við þróun á þessu verkefni ætti að líta til vinnu PWC fyrir forsætisráðuneytið frá árinu 2009 sem nefnist „Arðsemi rafrænnar stjórnarsýslu“.

Það er mikilvægt að mati að fjármálaskrifstofu að setja skýrar arðsemiskröfur á þetta verkefni verði það samþykkt og fylgjast vel með framgangi þess með því að gerar kröfur um skýrar markmiðssetningar, árangursmælikvarða og reglubundna skýrslugjöf til stjórnkerfis- og lýðræðisráðs og borgarráðs.

Birgir Björn Sigurjónsson,
fjármálastjóri