



Reykjavík, 11. nóvember 2022  
MSS22090069

Til stafræns ráðs  
Ráðhúsi Reykjavíkur

***Efni: Umsögn um rafræn skilríki og aðgengi. Bókun samráðs og aðgengisnefndar í málefnum fatlaðs fólks***

Vísað er til bréfs, dagsett 17. október 2022, þar sem óskað er eftir umsögn frá Þjónustu- og nýsköpunarsviði um rafræn skilríki og aðgengi.

F.h. Þjónustu og nýsköpunarsviðs,

Arna Ýr Sævarsdóttir,  
skrifstofustjóri þjónustu og umbreytinga



Reykjavík 11. nóvember 2022  
PON22100052

## UMSÖGN

**Viðtakandi:** Stafrænt ráð

**Sendandi:** Arna Ýr Sævarsdóttir, skrifstofustjóri þjónustu og umbreytinga

---

**Efni:** *Umsögn um rafræn skilríki og aðgengi. Bókun samráðs og aðgengisnefndar í málefnum fatlaðs fólks.*

Vísað er til bréfs, dagsett 17. október 2022, þar sem óskað er eftir umsögn frá Þjónustu- og nýsköpunarsviði um:

*Aðgengis- og samráðsnefnd þakkar fyrir kynninguna. Aðgengis- og samráðsnefnd telur mikilvægt að leiðir til að sækja þjónustu í borginni fyrir fatlað fólk og aðra jaðarsetta hópa án rafrænna skilríkja séu ekki verri en þegar sótt er þjónusta með rafrænum skilríkjum. Aðgengis- og samráðsnefnd telur að gott væri að hafa sérstakt símanúmer sem hægt væri að hringja í til að fá aðstoð við stafræna þjónustu og stafræn mál. Auk þess væri gott ef stafrænt aðstoðarfólk (e. digital caregiver) væru til staðar. Bókun þessi skal send til Stafræns ráðs.*

### **Svar:**

Þjónustu- og nýsköpunarsvið þakkar aðgengis- og samráðsnefnd fyrir bókunina og tekur heilshugar undir mikilvægi þess að aðgengi að þjónustu sé ekki skert til þeirra hópa sem geta ekki eða kjósa að nýta sér ekki rafræn skilríki. Þjónustu- og nýsköpunarsvið leitaði samráðs við rafræna þjónustumiðstöð velferðarsviðs þar sem umfjöllunarefni bókunarinnar snertir einnig málaflokka sem heyra undir velferðarsvið.

Samkvæmt þjónustustefnu Reykjavíkur skal lögð áhersla á að öll þjónusta sé aðgengileg þeim sem þurfa á henni að halda og að hún taki mið af þörfum notenda hverju sinni, þetta á við um alla þjónustu borgarinnar, bæði stafrænt viðmót og í persónu. Rafræn þjónustumiðstöð velferðarsviðs í samstarfi við þjónustu- og nýsköpunarsvið hefur lagt mikla áherslu á að samhliða öllum stafrænum umbreytingum sé alltaf hægt að sækja um alla þjónustu líka án rafrænna skilríkja á miðstöðvum borgarinnar. Samhliða örum tæknibreytingum sem eru í



samfélaginu er markvisst unnið að því að auka aðgengi og fræðslu er tengist notkun rafræna skilríkja og þeirrar stafrænu þjónustu sem Reykjavíkurborg veitir sem og að efla færni fólks í að nýta sér stafræna tækni sér í þágu.

Eftirfarandi verkefni eru sem stendur í gangi hjá velferðasviði sem snerta á viðfangsefni bóknarinnar og aðgengi að þjónustu, bæði rafrænni og í eigin persónu:

- Að bæta aðstöðu og aðgengi í þjónustuskálum miðstöðva til að bæta þjónustu við íbúa í persónu.
- Að veita betri, markvissari og aðgengilegri upplýsingar um hvernig megi nýta sér þjónustu í gegnum stafrænar lausnir.
- Fræðsla og námskeið eru haldin, s.s. námskeiðið *tæknilæsi fyrir fullorðna* í félagsmiðstöðvum borgarinnar, til að efla stafræna hæfni og auka þar með aðgengi að stafrænum lausnum.
- Heildarendurskoðun er á símsvörun velferðasviðs; svörun og greining erinda hjá velferðarsviði til að greina algengar fyrirspurnir notenda og þannig geta brugðist betur við áskorunum þeirra með það að markmiði að veita betri svörun og betri þjónustu. Í kjölfarið er hægt að skoða sérstaka símsvörun og aukin stuðning fyrir stafræna þjónustu í samstarfi við þjónustu- og nýsköpunarsvið.

Stafrænt Ísland vinnur að þróun umboðsmannalausnar sem búist er við að komist í fulla virkni og innleiðingu hjá Reykjavíkurborg fyrir sumarið 2023 og felur sú lausn í sér að persónulegir talsmenn og aðrir geta fengið umboð til að sækja um fyrir hönd aðstandenda eða umbjóðenda. Þetta mun bæta þjónustu við þá sem ekki geta nýtt sér rafræn skilríki í dag til muna. Einnig er unnið að því að auka aðgengi að rafrænum skilríkjum og mun afhending og virkjun rafræna skilríkja geta farið fram í þjónustuveri Reykjavíkurborgar innan skamms og vonandi í kjölfarið á miðstöðvum velferðasviðs. Við þróun á Mínum Síðum Reykjavíkur sem og vef borgarinnar er farið eftir ströngustu aðgangskröfum og mikil áhersla er lögð á aðgengi, bæði í hönnun á viðmóti og framsetningu á upplýsingum í texta. Í þessari vinnu er lögð rík áhersla á að vera í góðu samstarfi við hagsmunasamtök fatlaðra, velferðarsvið og notendur.



Reykjavíkurborg  
Þjónustu- og nýsköpunarsvið

Með aukinni upplýsingagjöf um notkun rafrænna skilríkja, aðgengi að kennslu sem og bættri aðstöðu og aðgengi í þjónustuskálum er leitast við að tryggja það að allir, þá sér í lagi fatlað fólk og jaðarsettir hópar, geti nýtt sér þjónustu Reykjavíkurborgar til jafns við aðra.

F.h. Þjónustu og nýsköpunarsviðs,

Arna Ýr Sævarsdóttir,  
skrifstofustjóri þjónustu og umbreytinga



# Þjónustustefna Reykjavíkurborgar





# Leiðarljós

Reykjavíkurborg er þjónustuaðili þar sem stærstur hluti starfsemi borgarinnar felst í að veita íbúum, fyrirtækjum og gestum þjónustu með einum eða öðrum hætti. Lögð er áhersla á að þjónustan sé **aðgengileg, fjölbreytt og framúrskarandi**. Allt starfsfólk borgarinnar ætti því að vera samstíga í að veita góða þjónustu og notendur þjónustunnar ættu að vita hvers þau geta vænst þegar þau sækja þjónustuna.



Þjónustustefna Reykjavíkurborgar lýsir samræmdri sýn borgarinnar á það hvað þjónusta snýst um. Nýtist hún starfsfólki við dagleg störf um leið og hún setur viðmið og mælikvarða um þjónustu borgarinnar almennt.



# Leiðarljós

## Þjónustulund

---

Við tökum hlýlega á móti fólki og komum fram við það af virðingu. Við sinnum öllum fljótt og vel og leitum lausna og leiða í þágu notenda.

## Framúrskarandi

---

Við sýnum frumkvæði og komum ávallt til móts við notendur. Við leggjum okkur fram við að bjóða upp á jákvæða upplifun með því að veita framúrskarandi þjónustu.

## Aðgengileg

---

Við veitum aðgengilega þjónustu, sem tekur mið að þörfum notenda hverju sinni. Lögð er áhersla að fólk geti auðveldlega fundið þjónustuna og nýtt sér hana án utanaðkomandi aðstoðar. Þetta á við um alla þjónustu borgarinnar, bæði stafrænt viðmót og þjónustu í eigin persónu.



# Markmið

Þjónustustefna Reykjavíkurborgar skiptist í þrjú meginmarkmið sem hvert og eitt á að tryggja góða og skilvirka þjónustu við notendur.

## Fagmennska

---

Þjónusta er sérhæfð fagkunnátta sem flétta þarf inn í alla starfsemi borgarinnar og gæðastýra.

## Notendamiðuð þjónusta

---

Þjónustu skal hanna og skipuleggja út frá þörfum og sjónarhorni notenda.

## Skilvirkni

---

Þjónusta skal ganga greiðlega fyrir sig og vera aðgengileg fyrir notendur.





# 1. Fagmennska

## 1.1

---

Þjónusta skal vera samræmd milli sviða, stofnana og hverfa borgarinnar. Mikilvægt er að huga stöðugt að þessu samræmi og leita leiða til að tryggja það.

## 1.2

---

Tryggja skal starfsfólki viðeigandi fræðslu, tíma og aðstöðu til að standa undir þeirri ábyrgð sem felst í því að veita góða þjónustu.

## 1.3

---

Setja skal mælikvarða á gæði þjónustu og fylgja þeim eftir með markvissum hætti.



## 2. Notendamiðuð þjónusta

### 2.1

---

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.

### 2.2

---

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.

### 2.3

---

Haga skal þjónustu þannig að hana megi veita sem næst notandanum þar sem viðkomandi er hverju sinni.



## 3. Skilvirkni

### 3.1

---

Ávallt skal líta á sjálfsafgreiðslu í gegnum stafrænt viðmót sem fyrsta kost í þjónustu.

### 3.2

---

Þjónusta skal vera skilvirk og aðgengileg þannig að einfalt sé fyrir notendur að bera sig eftir henni án þess að hafa innsýn í borgarkerfið.

### 3.3

---

Hafa skal yfirsýn yfir allt þjónustuferlið frá upphafi til enda til að tryggja samræmi og gagnsæi á öllum þjónustustigum.



# Orðskýringar

Með **Reykjavíkurborg** eða **borginni** í stefnu þessari er átt við sveitarfélagið Reykjavíkurborg sem og öll svið þess, ráð og nefndir, deildir, stofnanir, starfseiningar, kjörna fulltrúa, fyrirtæki og byggðasamlög í meirihlutaeigu þess.

Með **þjónustu** er átt við öll samskipti sem notendur borgarinnar eiga við Reykjavíkurborg, sem og allt innra samstarf starfsfólks Reykjavíkurborgar.

Með **notendum** er átt við öll sem bera sig eftir og þiggja þjónustu hjá Reykjavíkurborg. Þetta á jafnt við um alla íbúa borgarinnar, gesti hennar og starfsfólk, enda er starfsfólk borgarinnar í mörgum tilfellum að þjónusta annað starfsfólk.

Með **stafrænu viðmóti** er átt við þjónustu í gegnum stafræn kerfi á borð við vefsíður, smáforrit í símum og snertiskjái sem settir eru upp á starfsstöðvum. Í þessu felst að notendur geti sótt sér þjónustu og afgreitt erindi með einföldum hætti í sjálfsafgreiðslu.



# Endurskoðun og framkvæmd markmiða

Til að tryggja að markmið stefnunnar nái fram að ganga skal gera **aðgerðaáætlun** til tveggja ára í senn. Þjónustu- og nýsköpunarsvið ber ábyrgð á gerð og framkvæmd aðgerðaáætlunar.

Mannréttinda-, nýsköpunar- og lýðræðisráð ber ábyrgð á mati á árangri. Endurskoða skal þjónustustefnu Reykjavíkurborgar á fimm ára fresti eða oftari ef tilefni er til.





# Ábyrgð

1. Mannréttinda-, nýsköpunar- og lýðræðisráð ber heildarábyrgð á þjónustustefnu borgarinnar og endurskoðun hennar.
  2. Fagráð bera ábyrgð á því að þjónustustefnan sé höfð að leiðarljósi við stefnumótun og ákvarðanir.
  3. Þjónustu- og nýsköpunarsvið ber ábyrgð á framkvæmd þjónustustefnunnar, að gerð séu þjónustuviðmið og að framkvæmdar séu reglulegar gæðamælingar.
  4. Stjórnendur bera ábyrgð á því að farið sé eftir leiðarljósum, markmiðum og þjónustuviðmiðum í samræmi við þjónustustefnu og að starfsfólk hafi þekkingu og aðstöðu til að uppfylla markmið hennar.
- Þjónusta skal vera í samræmi við aðrar stefnur og gildi borgarinnar svo sem upplýsingastefnu, mannréttindastefnu og siðareglur. Þjónustustefnan styður við aðra stefnumörkun og skuldbindingar borgarinnar og byggja skal á henni þar sem við á.



Reykjavík