

Umsögn Samband íslenskra sveitarfélaga og Stafræns ráðs vegna þróunar á sameiginlegri ábendingargátt – ÞON25090097

Inngangur Samband íslenskra sveitarfélaga og Stafrænt ráð sveitarfélaganna telja að þróun sameiginlegrar ábendingargáttar fyrir Ísland gæti falið í sér verulegt framfaraskref í þjónustu við íbúa og fyrirtæki. Gáttin gæti stuðlað að aukinni skilvirkni í stjórnsýslu, betra aðgengi að opinberri þjónustu og einföldun samskipta milli almennings og opinberra aðila.

Gera verður ráð fyrir að hægt sé að senda inn ábendingar með fjölbreyttum hætti og ekki síður gera ráð fyrir að hægt sé að dreifa þeim til viðeigandi stofnana og sveitarfélaga með sjálfvirkum hætti. Skýra mætti betur hvernig virkni ábendingargáttarinnar er hugsuð í þessu tilliti.

Markmið Sameiginleg ábendingargátt hefur það að markmiði að:

- Einfalda og samræma móttöku og meðhöndlun ábendinga frá íbúum og fyrirtækjum.
- Tryggja að ábendingar berist á einn stað og séu sjálfvirkt vísaðar til rétttra aðila.
- Styðja við stafræna umbreytingu opinberrar þjónustu á landsvísu.

Samstarfsaðilar: Gáttin yrði þróuð í samvinnu Reykjavíkurborgar, Sambands íslenskra sveitarfélaga, Stafræns Íslands og annarra hagsmunaaðila. Með því að sameina krafta þessara aðila skapast tækifæri til að byggja upp öfluga og notendavæna lausn sem þjónar öllum landsmönnum.

Aðferðir og framkvæmd: Reynsla sýnir að verkefni af þessu tagi geta verið flókin og krefjast vandaðrar undirbúnings og stigvaxandi innleiðingar. Sambandið og Stafrænt ráð leggja til að þróun fari fram í áföngum:

- Fyrsti áfangi myndi fela í sér samstarf fárra sveitarfélaga og ríkisstofnana.
- Gáttin yrði prófuð og þróuð í samráði við notendur.
- Gáttin væri sveigjanleg í notkun og ábendingar gætu flætt í mismunandi undirkerfi stofnanna
- Smám saman yrði bætt við fleiri þátttakendum þar til lausnin nær til alls landsins.

Ávinningur: Sameiginleg ábendingargátt myndi:

- Einfaldar íbúum að koma ábendingum til opinberra aðila.
- Auka skilvirkni í meðhöndlun ábendinga og fyrirsþurna.
- Draga úr tvíverknaði og flækjustigi í samskiptum við opinbera aðila.
- Efla traust almennings á opinberri þjónustu með auknu gagnsæi.
- Styðja við stafræna þróun og samræmingu þjónustu á landsvísu.

Niðurstaða: Samband íslenskra sveitarfélaga og Stafrænt ráð sveitarfélaganna telja að þróun sameiginlegrar ábendingargáttar sé áhugaverð hugmynd sem rétt væri að skoða og greina frekar. Hún gæti orðið kærkomin lausn til að bæta þjónustu við íbúa og fyrirtæki. Með samstilltu átaki og skýrri framtíðarsýn er hægt að skapa lausn sem stuðlar að betri stjórnsýslu og aukinni ánægju notenda.

f.h. Stafræns ráðs sveitarfélaga

Þórdís Sveinsdóttir , Björgvin Sigurðsson og Dagný Edda Þórisdóttir