



Reykjavík, 14. febrúar 2022  
MSS22010322

Til mannréttinda-, nýsköpunar- og lýðræðisráðs  
Ráðhúsi Reykjavíkur

***Efni: Svar við fyrirspurn fulltrúa Flokks fólksins um kostnað við kynningar stafræna leiðtoga.***

Vísað er til bréfs, dagsett 14. febrúar 2022, þar sem óskað er eftir upplýsingum um kostnað við gerð kynninga á Þjónustu- og nýsköpunarsviði á árinu 2021.

Virðingafyllst,

Karen María Jónsdóttir,  
Skrifstofustjóri skrifstofu sviðsstjóra



## Svar

**Viðtakandi:** Mannréttinda-, nýsköpunar- og lýðræðisráð.

**Sendandi:** Karen María Jónsdóttir, skrifstofustjóri skrifstofu sviðsstjóra Þjónustu- og nýsköpunarsviðs.

---

**Efni:** Svar við fyrirspurn fulltrúa Flokks fólksins um kostnað við kynningar stafrænna leiðtoga.

Á fundi mannréttinda-, nýsköpunar- og lýðræðisráðs þann 27. janúar 2022, var lögð fram svohljóðandi fyrirspurn fulltrúa Flokks fólksins, sbr. 14. lið fundargerðar ráðsins s.d.:

*Á fundi mannréttinda- nýsköpunar- og lýðræðisráðs 27.1 eru tvær kynningar. Önnur þeirra, um Verkefni Stafrænna leiðtoga eru 43 glærur hverri annarri tæknilegri. Á nánast hverjum fundi ÞON eru sambærilegar kynningar um stafrænar lausnir. Fulltrúi Flokks fólksins óskar eftir að fá upplýsingar um kostnað (tíma fjölda/laun og annan kostnað) kynningar eins og Verkefni Stafrænna leiðtoga ÞON. Hvað hafa kynningar ÞON árið 2021 kostað? Kynning sem hér er tekin dæmi um fluttu 8 manns. Lýst var löngum lista af snjalllausnum sem þau eru að vinna með ákveðnum sviðum. Flestar lausnir eru samt ekki komnar í gagnið og hafa ekki skilgreindar tímasetningar. Fulltrúi Flokks fólksins telur að sá tími sem fer í að setja saman kynningu af þessu tagi sé betur varið í að vinna að því að koma einhverjum af þessu lausnum í virkni og þá lausnum sem eru nauðsynlegar. Fulltrúi Flokks fólksins finnst vanta hér fókus. Það er einhvern veginn allt út um allt. Enn er beðið eftir nauðsynlegum lausnum sem sjá má nánast alls staðar annars staðar. Er ekki tímabært að fara að setja þær lausnir sem munu einfalda og liðka fyrir þjónustu borgarbúa í forgang, lausnir sem munu spara tíma og fé borgarinnar? Annað má bíða. MSS22010322*

Fyrirspurninni var vísað til umsagnar Þjónustu- og nýsköpunarsviðs með bréfi dagsett þann 14. febrúar 2022.

**Svar:**

*Fulltrúi Flokks fólksins óskar eftir að fá upplýsingar um kostnað (tíma fjölda/laun og annan kostnað) kynningar eins og Verkefni Stafrænna leiðtoga ÞON?*

Framan af kjörtímabili hélt Þjónustu- og nýsköpunarsvið og forveri þess ekki sérstaklega utan um þann fjölda vinnustunda sem fór í kynningar af ýmsu tagi, svo sem glærुकynningar eða svörun en eftir því sem fjöldi þeirra óx var ákveðið að færa vinnu við svör og kynningar í verkþókhald sviðsins enda ljóst að umtalsverður tími starfsfólks fer í að sinna þessum hluta starfsskyldna sinna. Þannig liggja nákvæmar tölur fyrir frá því að útfærsla í verkþókhaldi var



lokið en það var í byrjun árs 2022. Út frá því er því hægt að áætla með ásættanlegri vissu kostnað vegna þessa þáttar fyrir árið 2021 sem spurt er um hér.

Mældar vinnustundir sem fóru í undirbúning, vinnslu og kynningu um *Verkefni stafrænna leiðtoga PON* voru samtals um 30 stundir. Enginn útlagður kostnaður féll til að undanskildum launakostnaði starfsmanna sem reiknað er að hafi verið um kr. 160.000. Að auki reiknast samtals um tvær klukkustundir í viðveru á fundinum sjálfum sem gera rúmlega kr. 10.000. Alls kr. 170.000.

*Hvað hafa kynningar PON árið 2021 kostað?*

Fjöldi kynninga sem starfsfólk Þjónustu- og nýsköpunarsvið hélt í ólíkum ráðum og nefndum borgarinnar voru samtals 22 á árinu 2021, þar af voru 14 kynningar haldnar í mannréttinda- nýsköpunar- og lýðræðisráði og átta kynningar í öðrum ráðum. Af þessum 22 kynningum voru tíu kynningar fluttar að beiðni kjörinna fulltrúa sem óskuðu eftir upplýsingum en aðrar voru hluti af skyldubundinni upplýsingagjöf sviðsins til fagráðs. Sviðið miðlaði einnig upplýsingum til ráða og nefnda með svörum við fyrirspurnum þar sem kjörnir fulltrúar óskuðu eftir upplýsingum. Rétt er að geta þess að kynningar vegna heimildabeidna til borgarráðs eru ekki inni í þessum tölum þar sem þær eru að öðru tagi, þ.e. þær er ekki kallað eftir upplýsingum heldur eru þær að frumkvæði sviðsins.

Nákvæmt yfirlit yfir tímafjölda, laun og annan kostnað við gerð hverrar kynningar á árinu 2021 er þannig ekki til, en ef stuðst er við sömu áætlun og reiknireglu og hér fyrir ofan og aðlagð fjölda aðila sem að flutningi á hverri kynningu komu, má áætla að kostnaður við undirbúning, vinnslu og yfirferð á hverri kynningu fyrir sig ásamt flutningnum sjálfum hafi að meðaltali verið rétt rúmar 50.000 kr. fyrir hverja kynningu. Heildarkostnaður vegna kynninga Þjónustu- og nýsköpunarsviðs fyrir ráð og nefndir Reykjavíkurborgar á árinu 2021 má því áætla að hafi verið í kringum 1,1 mkr.

Þjónustu- og nýsköpunarsviði barst síðan á árinu 2021 samtals 56 fyrirspurnir frá kjörnum fulltrúum úr hinum ýmsu ráðum og nefndum. Þar af voru samtals 37 fyrirspurnir frá fulltrúa Flokks fólksins sem þessa fyrirspurn hefur lagt fram og samtals 19 fyrirspurnir frá kjörnum fulltrúum annarra flokka. Starfsfólk Þjónustu- og nýsköpunarsviðs hefur lagt sig fram við að svara öllum fyrirspurnum kjörinna fulltrúa ítarlega til að kjörnir fulltrúar geti sannarlega talist efnislega upplýstir um starfsemina, ákvarðanir, framkvæmd verkefna og stöðu mála hverju sinni. Af sömu ástæðum vandar sviðið ætíð mjög til kynninga og annarra gagna sem lögð eru fram á fundum ráða og nefnda Reykjavíkurborgar.

Almennt koma að jafnaði þrír til fjórir starfsmenn að hverju svari við fyrirspurn. Í mörgum tilvikum er þar um að ræða stjórnendur sviðsins og að meðaltali fara 25 vinnustundir í vinnslu við hvert svar. Þannig má ætla að hvert svar kosti borgina að meðaltali um það bil kr. 200.000. Út frá þessu má áætla að svör við fyrirspurnum sem vísað var til umfjöllunar Þjónustu- og nýsköpunarsviðs á árinu 2021 hafi kostað um 11-14 mkr.

Það er þó þannig að fyrirspurnir eru misjafnlega flóknar í úrvinnslu og má í því sambandi nefna svar við fyrirspurn (málsnúmer PON21100043) um árshlutauppgjör PON sem lagt var fram í mannréttinda-, nýsköpunar- og lýðræðisráði þann 27. janúar 2022 sbr. 9 lið fundargerðar ráðsins s.d. Fyrirspurnin varðaði tæplega áttatíu fjárfestingaverkefni sem unnin voru á árinu 2020, en svara þurfti átta undirspurningum fyrir hvert verkefni fyrir sig, sem til viðbótar kröfðust margar hverjar enn frekari frekari sundurliðunnar. Taldi svarið að lokum u.þ.b. 100



blaðsíður. Að svörun fyrirspurnarinnar komu alls átta starfsmenn, aðallega stjórnendur, sem vörðu samtals 145 vinnustundum í verkið. Áætlaður kostnaður vegna þessa svars nam því rétt tæplega 1,1 mkr.

Hvað varðar aðrar kynningar þá er að þannig að Reykjavíkurborg er komin lengra á veg í stafrænni vegferð en velflestir aðrir opinberir aðilar á Íslandi. Stefna Reykjavíkurborgar, aðgerðir og verklag hefur vakið eftirtekt, innan og utan landssteinanna, og sótt hefur verið í starfsfólk til að segja frá vegferðinni, mistökum og sigrum, svo aðrir sem eru að hefja sömu vegferð geti dregið af því lærdóm sér til handa. Af þeim sökum er nokkur eftirspurn eftir að starfsfólk sviðsins haldi erindi um ýmis mál er tengjast stafrænni vegferð hvort sem er á vegum annarra opinberra aðila, tæknisamfélagsins, háskólasamfélagsins og annarra hagaðila í stafrænni vegferð. Kynningar og erindi á árinu 2021 voru vel yfir fjörutíu og má sjá lista yfir þau helstu hér að neðan. Sé sama reikniregla notuð hér til að og notuð var hér fyrir ofan við útreikning á kostnaði má ætla að kostnaður vegna þessara kynninga og erinda hafi numið samtals rétt tæplega 1,2 mkr.

Helstu kynningar og erindi utan borgarinnar árið 2021:

*Ráðstefnur á vegum hins opinbera:*

- Fjárfesting í stafrænni umbreytingu er ekki kostnaður. Fjármálaráðstefna Sambands íslenskra sveitarfélaga.
- Reykjavík fjárfestir í stafrænni þróun. Vefráðstefna sveitarfélaga um stafræna umbreytingu.
- Gagnavísindi hjá Reykjavíkurborg. Hagnýting gagna. Viðburður Fjármála- og efnahagsráðuneytisins.

*Fyrirlestrar innan háskólasamfélagsins:*

- Persónuvernd í útboðum. Öryggi í aðfangakeðjunni. Stjórnvísi, Stofnun stjórnsýslufræða.
- Hönnun stafrænna lausna á tímum tæknibyltingar. Háskóli Íslands, Félagsvísindasvið, stjórn málafræðideild.
- Reykjavíkurborg í nútíð og framtíð. Framadagar Háskólans í Reykjavík.
- Leiðtogi í þjónustustjórnun. Stafræn vegferð Reykjavíkurborgar. Akademias, miniMBA.
- Leiðtoginn og stafræn umbreyting. Stafræn vegferð Reykjavíkurborgar. Akademias, miniMBA.

*Fræðsluerindi, hádegisfundir, málþing og ráðstefnur fagsamfélagsins:*

- Aukinn hraði í stafrænni þróun hins opinbera. Opinn hádegisfundur Ský.
- Stafræni verkefnastjórnin C3PO. Um stafræna vegferð, verkefna- og vörustýringu. Opinn hádegisfundur Ský.
- Hvað er að fréttu af hagnýtingu gagna á Íslandi. Opinn hádegisfundur Ský.
- Hluti af lausninni: Lögin í nýsköpuninni. Opinn hádegisfundur Ský.
- Aðferðafræði þjónustuhönnunar í stafrænni vegferð borgarinnar. DOKKAN.
- Reynsla Reykjavíkurborgar af þjónustuhönnun sem aðferð til nýsköpunar. Nýsköpunarvikan 2021.
- Hvernig sköpum við virði. Tæklum þetta með tækninni, haustráðstefna Advania.
- Við erum alltaf að planta fræjum. Hönnun þjónustu fyrir fólk. IceWeb vika SVEF.
- Hvernig startar maður stafrænni vegferð? Hugverkastofan.



- Stafræn vegferð og mikilvægi faglegrar verkefnastjórnunar, umbreytingarafl borgarinnar. Ársfundur Verkefnastjórnunarfélagsins.

*Fundarstjórn á hádegisfundum, málstofum og ráðstefnum hverskonar:*

- Tæki og tól við Hugbúnaðargerð. Hugbúnaðarráðstefna á vegum Ský.
- Tengjum ríkið 2021. Ráðstefna Stafræns Íslands.
- Hvað getum við gert við öll þessi gögn? Hádegisfundur Ský.
- Áhrif Covid-19 á opinbera þjónustu: Lærdómar til framtíðar. Nýsköpunardagur hins opinbera.

*Fyrirlestrar á fag ráðstefnum á erlendum vettvangi:*

- Samstarf opinberra aðila. Vorráðstefna Siteimprove, Danmörk.
- Stafræn vegferð og aðgengismál. Haustráðstefna Siteimprove, Danmörk.
- Gagnavísindi snúast um fólki en ekki gögn. Data Science Hangout, Rstudio, Bandaríkin.
- Hjarta gagnavísinda slær fyrir fólkið. IoT Intelligent Cities.
- Aðferðafræði þjónustuhönnunar. Hyper Island, Svíþjóð.
- Opinber nýsköpun, frá tilraunaverkefni til kjarnastarfsemi. Future Cities Canada 2021.
- Gögn sem þér var lofað og gögnin sem þú fékkst.. R in Public Sector, Rstudio.

Þá stóð Þjónustu- og nýsköpunarsvið fyrir ráðstefnu um stafræna vegferð Reykjavíkurborgar í júní 2021 en minnisblað þar sem gert var grein fyrir inntaki ráðstefnunnar og kostnaði, var lagt fyrir mannréttinda-, nýsköpunar- og lýðræðisráð þann 10. júní 2021, sbr. 11. lið fundargerðar ráðsins dagsett sama dag.

*Er ekki tímabært að fara að setja þær lausnir sem munu einfalda og liðka fyrir þjónustu borgarbúa í forgang, lausnir sem munu spara tíma og fé borgarinnar?*

Það hefur verið gert allt frá upphafi stafrænnar vegferðar borgarinnar en þær aðgerðir og verkefni hafa ítrekað verið kynnt, bæði í, skýrslum, kynningum og skriflegum svörum frá sviðinu. Eins og kunnugt er þá er framkvæmd á verkefnum Þjónustu- og nýsköpunarsviðs forgangsraðað eftir gagnsæju ferli sem tryggir að allir viðeigandi hagsmunir séu hafðir að leiðarljósi við val og forgangsroðun þeirra.

Virðingafyllst,

Karen María Jónsdóttir,  
Skrifstofustjóri skrifstofu sviðsstjóra  
Þjónustu- og nýsköpunarsviðs

Reykjavík, 3. júní 2021  
Málsnúmer: ÞON21050020

Til mannréttinda-, nýsköpunar- og lýðræðisráðs  
Ráðhúsi Reykjavíkur

***Efni: Ráðstefna um stafræna vegferð Reykjavíkurborgar.***

Upplýst er um ráðstefnu um stafræna vegferð Reykjavíkurborgar undir heitinu *Umbreyting á þjónustu í þágu íbúa*, sem áætlað er að haldin verði þann 11. júní 2021 í rafheimum.

F.h. Þjónustu- og nýsköpunarsviðs



Karen María Jónsdóttir,  
skrifstofustjóri skrifstofu sviðsstjóra Þjónustu- og nýsköpunarsviðs

## Minnisblað

**Viðtakandi:** Mannréttinda-, nýsköpunar- og lýðræðisráð  
**Sendandi:** Karen María Jónsdóttir, skrifstofustjóri skrifstofu sviðsstjóra

---

**Efni:** *Ráðstefna um stafræna vegferð Reykjavíkurborgar.*

### **Forsaga:**

Tækniframfarir samtímans, munu valda enn víðtækari samfélagsbreytingum á næstu árum og áratugum. Tækninni fleygir fram á sífellt meiri hraða með tilheyrandi áskorunum fyrir einstaklinga, fyrirtæki og hið opinbera og á það einnig við um Reykjavíkurborg. Opinberir aðilar á Íslandi eru komnir misjafnlega langt í stafrænni umbreytingu sinnar þjónustu en fullyrða má Reykjavíkurborg sé komin einna lengst á veg í þeirri vinnu enda hóf hún þá vegferð strax árið 2016. Um hnattræna þróun er að ræða sem er komin til að vera, og með Covid-19 hefur tekið gríðarlegt stökk.

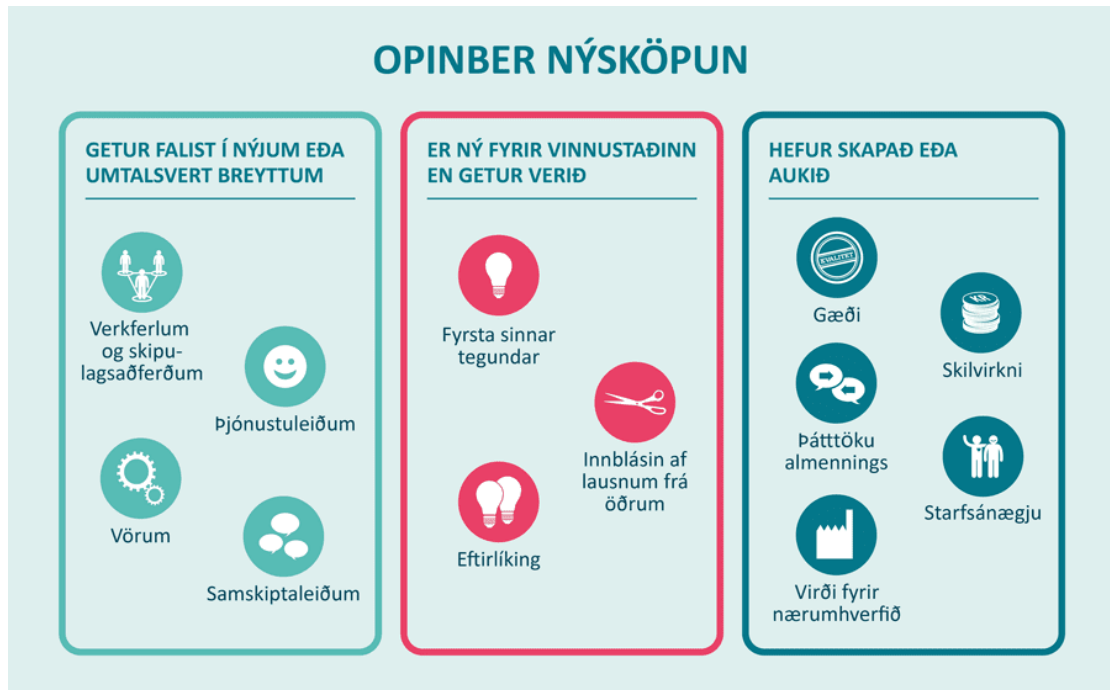
Reykjavíkurborg vinnur með skilgreiningu á opinberri nýsköpun sem liggur til grundvallar Nýsköpunarvoginni, og byggir á skilgreiningu OECD í Oslóar handbókinni um nýsköpun í einkageiranum en hún hefur verið sniðin að opinberri þjónustu af dönsku nýsköpunarstofnuninni COI.

Samkvæmt þeirri skilgreiningu er opinber nýsköpun sú nýsköpun sem á sér stað innan opinberra vinnustaða. Hún felur í sér verkefni sem eru ný fyrir vinnustaðinn sjálfan og skapa virði. Nýsköpun getur skapað virði í gegnum aukin gæði í þjónustu, aukna skilvirkni vinnustaða, aukna þátttöku almennings og bættu starfsánægju. Hún getur líka aukið virði fyrir nærumhverfið. Nýsköpunar verkefni geta verið af ýmsu tagi en eiga það sameiginlegt að vera ný eða umtalsvert breytt aðferð til að bæta starfsemi og árangur á vinnustaðnum. Nýsköpunin þarf að fela í sér nýjungar fyrir vinnustaðinn en hún má hafa verið notuð annars staðar áður eða hafa verið þróuð af öðrum.

Talað er í þessu samhengi um fjórar ólíkar tegundir opinberrar nýsköpunar:

- Nýjar vörur
- Nýjar leiðir til samskipta
- Nýjar þjónustuleiðir
- Nýir verkferlar og skipulag

Tildrögin að opinberri nýsköpun geta verið breytt löggjöf, breyttar þarfir samfélagsins, breyttur fjárhagsrammi, breyttar áherslur og stefna stjórnvalda og loks frumkvæði starfsmanna.



Nýsköpunarvogin er viðamikil könnun á nýsköpun hjá hinu opinbera sem framkvæmd var árið 2018 en það er Fjármála- og efnahagsráðuneytið sem stendur fyrir veginni í samstarfi við Samband íslenskra sveitarfélaga. Tilgangur Nýsköpunarvogarinnar er að kortleggja og meta umfang nýsköpunar hjá hinu opinbera, hvernig hún stendur og hvort verið sé að hugsa hlutina upp á nýtt. Í nýsköpunarveginni voru opinberir aðilar spurðir hvað myndi stuðla að aukinni nýsköpun og voru niðurstöðurnar eftirfarandi: tækifæri til að sjá verkefni annarra og læra af öðrum; aukin fjármögnun til nýsköpunarverkefna; aðgengi að ráðgjöf og samstarfsvettvangi fyrir opinbera aðila.

#### ***Greinargerð:***

Allt Ísland og megnið af hinum vestræna heimi hefur hafið eða er við það að hefja stafræna umbreytingu. Reykjavíkurborg hefur blásið til sóknar með Græna planinu en í gegnum fjárfestingaráætlun sem samþykkt var í borgarráði í desember 2020 verður stafrænni umbreytingu á þjónustu borgarinnar hraðað um fjölda mörg ár.

Rafræn ráðstefna um stafræna vegferð borgarinnar verður send út þann 11. júní næstkomandi frá kl. 9:00-12:00. Þar mun starfsfólk Reykjavíkurborgar ásamt kjörnum fulltrúum leitast við að gera grein fyrir stefnu og framtíðarsýn borgarinnar þegar kemur að þjónustuumbreytingu og stafrænni vegferð, hvernig og með hvaða hætti áætlað er að raungera markmið borgarinnar á næstu þremur árum og hvaða skref tekin hafa verið fram að þessu.

Tilgangur ráðstefnunnar er að koma til móts við óskir opinberra aðila um að miðla verkefnum og þekkingu sín á milli sem og að upplýsa almenning og fyrirtæki í borginni um þá breytingu sem framundan er og hafa mun bein áhrif á líf þeirra og starfsemi.





Markhóparnir eru eftirfarandi:

- Allir sem hafa áhuga á og/eða eru hluti af stafrænni vegferð sinna fyrirtækja eða stofnanna, og/eða framkvæmdaaðilar hennar
- Ríkið, önnur sveitarfélög og stofnanir um land allt
- Almennigur og fyrirtæki sem umbreytingin mun hafa bein áhrif á

Efnistökin eru eins og fyrr segir stafræn vegferð borgarinnar en birtingamyndir hennar verða dregnar fram í gegnum 4 megin þemu: uppbygging undirstöðunnar, framkvæmdin, aðferðir og stofnanamenningin. Formið á ráðstefnunni er fjölbreytt og samanstendur af megninu til af kynningum, stuttum innslögum í formi viðtala og panel þar sem starfsmenn borgarinnar koma fram og opunar- og lokaræðu borgarstjóra og formanni mannréttinda-, nýsköpunar- og lýðræðisráðs.

Spyrill og kynnis myndir verður Bergur Ebba Benediktsson, framtíðarfræðingur. Stjórn útsendingar verður í höndum Sahara.

Kostnaðaráætlun gerir ráð fyrir 3 milljónum króna.

F.h. Þjónustu- og nýsköpunarsviðs

Karen María Jónsdóttir,  
skrifstofustjóri skrifstofu sviðsstjóra