



Reykjavíkurborg  
Þjónustu- og nýsköpunarsvið

Reykjavík, 2. október 2020  
Tilvísun í mál: ÞON20060008

Til mannréttinda- nýsköpunar- og lýðræðisráðs  
Ráðhúsi Reykjavíkur

***Efni: Kynning á stöðu Gagnsjár Reykjavíkur og næstu skref***

Kynntar eru niðurstöður kortlagningar- og greiningarvinnu á núverandi stöðu á miðlun á þeim upplýsingum sem falla undir tillögu um Gagnsjá Reykjavíkur, þ.e. upplýsingar um stjórnsýslu borgarinnar. Þá eru sett fram næstu skref í verkefninu. Lagt er auk þess fram erindisbréf um skipan starfshóps um undirbúning að Gagnsjá Reykjavíkur.

F.h. þjónustu- og nýsköpunarsviðs,

Óskar J. Sandholt, sviðsstjóri

Hjálögð er samantek á verkefninu Gagnsjá Reykjavíkur, greining á núverandi stöðu og næstu skref. Einnig erindisbréf um stofnun starfshóps um undirbúning að Gagnsjá Reykjavíkur.

## **ERINDISBRÉF**

### **Starfshópur um undirbúning að Gagnsjá Reykjavíkur**

#### **Ábyrgðarmaður:**

Óskar J. Sandholt

#### **Inngangur:**

Mannréttinda-, nýsköpunar- og lýðræðisráð hefur samþykkt tvær tillögur sem miða að því að hefja undirbúning að Gagnsjá Reykjavíkur (samþykktar 11. apríl og 12. desember 2019). Með Gagnsjánni ætlar borgin að stíga mikilvægt skref að enn ítarlegri upplýsingamiðlun til íbúa borgarinnar og styðja við markmið hennar um að eiga frumkvæði að ítarlegri upplýsingamiðlun til íbúa. Gagnsjáin á þannig að verða hluti af lýðræðis- og samskiptakerfum borgarinnar, stuðla að gagnsæi, bættri þjónustu, upplýsingagjöf og auðvelda borgarbúum að hafa samskipti við borgina, falast eftir ítarlegri upplýsingum, koma að ákvarðanatöku og senda ábendingar og tillögur á einfaldan hátt, í samræmi við stöðu máls innan borgarkerfisins.

#### **Hlutverk:**

Hlutverk starfshópsins er tvíþætt. Í fyrsta lagi að leggja grunn að Gagnsjá Reykjavíkur, en í því felst meðal annars að fylgja eftir innleiðingu á Hlöðunni, nýju upplýsingastjórnunarkerfi borgarinnar, og samræma ferla og verklag varðandi skráningu á þeim upplýsingum sem á að birta. Þær upplýsingar sem birta á í Gagnsjá þurfa að vera skráðar með samræmdum hætti í Hlöðuna af öllu borgarkerfinu.

Í öðru lagi að koma til framkvæmdar sem fyrst ýmsum aðgerðum sem hægt er að ráðast í sem stuðla að auknu gagnsæi í miðlum á upplýsingum um stjórnkerfi borgarinnar. Í því felst vönduð og skýr miðlun á því hvernig stjórnkerfið virkar og hvernig ákvarðanir eru teknar, aðgengileg miðlun á upplýsingum um þær ákvarðanir sem hafa verið teknar af kjörnum fulltrúum, og miðlun á upplýsingum til íbúa hvernig hægt sé að taka þátt í ákvörðunartökuferli borgarinnar.

#### **Helstu verkefni/viðfangsefni:**

- Vinna að undirbúningi Gagnsjár með því að styðja við innleiðingu á Hlöðunni.
- Vinna að því að samræma ferla og verklag varðandi skráningu þeirra upplýsinga sem koma til með að birta í Gagnsjá.
- Endurskoða upplýsingaefni á vef Reykjavíkurborgar sem útskýrir fyrir íbúum hvernig stjórnkerfi Reykjavíkurborgar virkar.
- Vinna að því að gera ákvörðunartökuferla aðgengilega fyrir íbúa.
- Vinna að því að gera upplýsingar um stefnur, reglur, samþykktir, skipurit, ráð, svið og skrifstofur aðgengilegri og samræmdar.

- Tryggja markvissa og skilvirka miðlun á upplýsingum úr fundagerðum frá ráðum borgarinnar.
- Vinna verklag sem miðar að því að allt efni sem miðlað er á vefsíðu Reykjavíkurborgar sé véllæsanlegt sbr. tillögu mannréttinda-, nýsköpunar- og lýðræðisráðs frá 14. nóvember 2019.
- Starfhópurinn skal sérstaklega horfa til notendamiðunar hönnunar varðandi allt efni sem unnið er með.
- Koma með tillögur og ábendingar til mannréttinda-, nýsköpunar- og lýðræðisráðs varðandi leiðir sem geta stuðlað að auknu gagnsæi í stjórnsýslu borgarinnar.

#### **Starfshópurinn/stýrihópurinn skipa:**

Karen María Jónsdóttir, formaður, skrifstofustjóri skrifstofu sviðsstjóra.

Fulltrúi frá skrifstofu borgarstjóra og borgarritara.

Fulltrúi frá skrifstofu borgarstjórnar.

Hreinn Valgerðar Hreinsson, vefstjóri, þjónustu og nýsköpunarsvið.

Gunnhildur Lilja Sigmundsdóttir, deildarstjóri upplýsinga- og skjalastýringar.

Fulltrúi frá skrifstofu þjónustuhönnunar.

#### **Starfsmaður/verkefnisstjóri starfshópsins:**

Guðbergur Ragnar Ægisson, verkefnastjóri á þjónustu- og nýsköpunarsviði.

#### **Til ráðgjafar og samstarfs:**

Starfshópurinn skal vinna með starfsfólki þeirra skrifstofa sem þjónusta fagrað borgarinnar og íbúaráð. Starfshópurinn skal upplýsa sviðsstjóra borgarinnar um gang verkefnisins. Þá skal starfshópurinn leita ráðgjafar innan og utan borgarkerfis hjá aðilum með sérþekkingu á viðfangsefninu.

#### **Starfstímabil og skil:**

Starfshópurinn starfar til ársloka 2021. Formaður starfshóps mun upplýsa mannréttinda-, nýsköpunar- og lýðræðisráð um framgang verkefnisins með reglubundnum hætti og skila lokaskýrslu fyrir árslok 2021.

Reykjavík, 2. október 2020

Óskar J. Sandhol



# Samantekt

## Verkefnið Gagnsjá Reykjavíkur

Greining á núverandi stöðu og næstu skref

PON20060008

Unnið af: Guðbergur Ragnar Ægisson, verkefnastjóri.

Dagsetning: 02.10.20

Þjónustu- og nýsköpunarsvið

## Yfirlit

Inngangur .....	6
Helstu niðurstöður og tillögur .....	7
Tillaga um Gagnsjá Reykjavíkurborgar .....	8
Opin stjórnsýsla og gagnsæi .....	8
Ísland .....	9
Reykjavíkurborg .....	10
Verkefnið Gagnsjá Reykjavíkur .....	11
Gagnsjá Reykjavíkur - framtíðarsýn (norðurstjarnan) .....	12
Gagnsjá - næstu skref .....	12
Innleiðing Hlöðunnar og Gagnsjá .....	13
Gagnsjá og tengingar við aðrar lýðræðis- og samskiptagáttir .....	14
Núverandi staða .....	15
Upplýsingar um stjórnkerfið .....	15
Upplýsingar um kjörna fulltrúa og stjórnmalaflokka sem eiga fulltrúa í borgarstjórn .....	16
Ákvarðanatökufærlar .....	16
Fundargerðir .....	17
Fylgiskjöl með fundargerðum .....	18
Samþykktir, reglur, stefnur og gjaldskrár .....	19
Samþykkt stefnumörkun .....	19
Samþykktir og reglur .....	21
Upplýsingar um starfseiningar Reykjavíkurborgar (stjórnkerfið) .....	21
Upplýsingar um hvernig íbúar geta átt hlutdeild í ákvarðanatöku .....	22
Útboð og innkaup .....	23
Ábendingar og tillögur .....	24

## Inngangur

Á fundum mannréttinda-, nýsköpunar og lýðræðisráðs þann 11. apríl og 12. desember 2019 voru samþykktar tillögur sem ganga út á að undirbúningur verði hafinn að opnun Gagnsjár Reykjavíkur. Um er að ræða stórt og flókið verkefni sem hefur snertifleti við marga þætti í starfsemi borgarinnar. Verkefnið tengist sívaxandi kröfu um opnari stjórnsýslu, meira gagnsæis og virks íbúalýðræðis. Þá tengist þetta líka væntingum fólks um notendamiðaða hönnun þegar kemur að stafrænni þróun. Fólk er orðið vant þægilegri upplifun í gegnum þjónustur sem alþjóðleg fyrirtæki bjóða uppá ásamt því að geta nálgast hana í snjalltækjum sínum. Verkefnið tengist einnig, beint og óbeint, öðrum verkefnum sem eru í gangi innan borgarinnar, s.s. innleiðingu á nýju skjalavistunarkerfi (Hlöðunni), þróun á Mínum síðum og þróun á miðlægu samþættingar- og vefþjónustulagi. Verkefnið tengist einnig mælaborði borgarbúa og opnum gögnum borgarinnar. Verkefni fellur undir bæði upplýsingastefnu og þjónustustefnu borgarinnar sem og lýðræðisstefnu sem nú er í vinnslu. Verkefnið mun hafa áhrif á alla stjórnsýslu borgarinnar, enda felur það í sér að ferlar og verklag verði endurhannað. Verkefnið Gagnsjá býður einnig uppá spennandi tækifæri til nýsköpunar í stjórnsýslunni. Í þessari samantekt koma fram niðurstöður í kortlagningar og greiningarvinnu á núverandi stöðu á miðlun á þeim upplýsingum sem falla undir tillögu um Gagnsjá Reykjavíkur, þ.e. upplýsingar um stjórnsýslu borgarinnar. Þá eru lagðar fram tillögur að næstu skrefum í verkefninu og komið fram með ýmsar ábendingar um það sem mætti gera umbætur á.

## Helstu niðurstöður og tillögur

- Gagnsjá er spennandi verkefni sem býður uppá ýmis tækifæri til nýsköpunar í stjórnsýslunni.
- Verkefnið miðar að því að auka gagnsæi í stjórnsýslu Reykjavíkurborgar. Það verði nálgast út frá þremur sjónarhornum:
  - Útskýra hvernig ákvarðanir eru teknar í borgarkerfinu;
  - Bæta yfirsýn yfir ákvarðanatöku;
  - Leiðeiningar til íbúa um aðkomu þeirra að ákvarðanatöku.
- Gagnsæi í stjórnsýslu Reykjavíkurborgar er heilt yfir nokkuð gott. Í dag er miðlað mikið af efni; skjölum, tölfræði og gagnasöfnum. Á sl. árum hafa verið tekin stór skrefi í að auka gagnsæi, m.a. með opið bókhald og að birta fylgiskjöl með fundargerðum.
- Gera má töluvert betur í að miðla þeim upplýsingum sem verið er að miðla í dag. Erfitt er fyrir íbúa að átta sig á hvar upplýsingar er að finna. Þá er erfitt að leita af efni í fundargerðum eða undir útgefnu efni og finna það sem leitað er að.
- Þróun á Gagnsjá Reykjavíkur mun taka mið af innleiðingu á Hlöðunni. Allar (eða a.m.k. flestar) upplýsingar sem birta á í Gagnsjá munu koma frá Hlöðunni. Unnið verður að framtíðarsýn um Gagnsjá.
- Verkefnið verður unnið í nokkrum áföngum:
  1. Greiningarvinna vegna innleiðingar á Hlöðunni og birtingu gagna í Gagnsjá
  2. Miðlun á upplýsingaefni um stjórnsýsluna á vef Reykjavíkurborgar verði endurhannað. Unnið verði að því að útskýra fyrir íbúum hvernig stjórnkerfið virkar, hvert sé ákvörðunartökufæri hjá borginni og hvaða leiðir standa íbúum til boða að hafa áhrif.
  3. Unnið verði verklag um véllæsileg gögn og það innleitt þvert á stjórnkerfið.
  4. Unnið verði að því að bæta birtingu á fundargerðum.
  5. Endurbæta leitarvél fyrir efni í fundargerðum og að hún geti leitað í fylgiskjöllum. Sú vinna tengist vinnu nýjan vef Reykjavik.is
  6. Unnið verði að birta yfirlit yfir mál í vinnslu í stjórnkerfinu og stöðu þeirra úr Hlöðunni í Gagnsjá.
- Til að tryggja að Gagnsjá Reykjavíkur verði að veruleika er lagt til að það verði stofnaður starfshópur í kringum verkefnið þar sem eigandi verkefnisins verði skilgreindur.
- Einnig verði stofnað verði sérstakt „stjórnsýsluteymi“ sem hafi það hlutverk að stuðla bæta upplýsingamiðlun á stjórnsýsluefni á vefnum. Hlutverk teymisins verði m.a. að ákveða fyrirkomulag á upplýsingaefni um stjórnsýsluna á nýjum vef Reykjavíkurborgar, kortleggja helstu ákvörðunartökufæri, bæta framsetningu á efni í fundargerðum o.s.frv. Mögulegt að teymið verði skipað af starfshópi og starfi.

## Tillaga um Gagnsjá Reykjavíkurborgar

Í tillögu mannréttinda-, nýsköpunar og lýðræðisráðs um Gagnsjá frá 11. apríl 2019 segir: *Gagnsjáin styðji við markmið borgarinnar um að eiga frumkvæði að ítarlegri upplýsingamiðlun til íbúa. Gagnsjáin sé þannig hluti af lýðræðis- og samskiptakerfum borgarinnar, stuðli að gagnsæi, bættri þjónustu, upplýsingagjöf og auðveldi borgarbúum að hafa samskipti við borgina, falast eftir ítarlegri upplýsingum, koma að ákvarðanatöku og senda ábendingar og tillögur á einfaldan hátt, í samræmi við stöðu máls innan borgarkerfisins.*

Þá er tekið fram að í Gagnsjá verði hægt á einfaldan hátt hægt að sjá stöðu mála og yfirlit yfir mál kjörins fulltrúa ásamt fylgigögnum og tengingu við skyld mál. Samkvæmt tillögunni á Gagnsjá að ná yfir önnur mál borgarinnar sem ekki eru undir trúnaði eða falla undir persónuvernd. Skrifstofu þjónustu og rekstrar (nú þjónustu- og nýsköpunarsvið) er falið að greina núverandi stöðu og leggja fram drög að útfærslu og mati á því hvernig best verði að verkinu staðið út frá henni<sup>1</sup>.

Í tengslum við tillögur um Gagnsjá var samþykkt önnur tillaga á fundi mannréttinda-, nýsköpunar og lýðræðisráðs þann 14. nóvember 2019 um véllæsileg gögn<sup>2</sup>. Í tillögunni er lagt til að borgarstjórn samþykki að hefja vinnu við að gera öll gögn á vef Reykjavíkurborgar véllæsileg. Móta skuli verklag sem tryggir að öll gögn sem birt verða á vefnum verði véllæsileg auk þess sem yfirfara skal vefsvæði borgarinnar og gera áætlun um hvaða eldri gögnum verði breytt yfir á véllæsilegt form. Tillagan er í samræmi við samþykkt um Gagnsjá Reykjavíkurborgar og mun styðja við innleiðingu hennar.

## Opin stjórnsýsla og gagnsæi

Helsta markmið með tillögunni um Gagnsjá er að auka gagnsæi í stjórnsýslu borgarinnar. Gagnsæi er eitt af forsendum opinnar stjórnsýslu. Í skýrslu starfshóps forsætisráðherra um eflingu trausts á stjórnmalum og stjórnsýslu frá árinu 2018 segir á bls. 28<sup>3</sup>: *Ein ríkasta krafa samtímans um aukið lýðræði birtist í áherslunni á gagnsæi: Að almenningur hafi milliliðalausan aðgang að þeim gögnum sem nauðsynleg eru til að hægt sé að fylgjast með störfum stjórnvalda; sjá hvernig ákvarðanir eru teknar og stefna mótuð og á hvaða forsendum.* Evrópuráðið, sem Ísland er eitt af 47 aðildarríkjum, leggur mikla áherslu á gagnsæi og opna stjórnsýslu. Hugtakið “opin stjórnsýsla” (e. open government) felur í sér margskonar aðgerðir sem geta *“leitt af sér nýjar leiðir í stjórnun, bæði frá sjónarhóli stjórnsýslunnar og íbúa. Þá getur opin stjórnsýsla stuðlað að betri stjórnun og leitt af sér betri ákvörðunartöku”*<sup>4</sup>. Stjórnvöld, sem hafa það markmið að innleiða opna stjórnsýslu, geta verið að reyna að ná ólíkum (en tengdum) markmiðum, s.s. góð stjórnun (good governance), betri ákvörðunartöku, auka traust almennings, minnka spillingu og gera opinbera þjónustu skilvirkari.

<sup>1</sup> [https://fundur.reykjavik.is/sites/default/files/agenda-items/tillaga\\_um\\_gagnsjia\\_lokautgafa\\_-\\_stytt.pdf](https://fundur.reykjavik.is/sites/default/files/agenda-items/tillaga_um_gagnsjia_lokautgafa_-_stytt.pdf) og [https://fundur.reykjavik.is/sites/default/files/agenda-items/tillaga\\_ad\\_utfaerslu\\_a\\_verkefni\\_um\\_gagnsjia\\_28.11.2019.pdf](https://fundur.reykjavik.is/sites/default/files/agenda-items/tillaga_ad_utfaerslu_a_verkefni_um_gagnsjia_28.11.2019.pdf)

<sup>2</sup> [https://fundur.reykjavik.is/sites/default/files/agenda-items/tillaga\\_um\\_vellaesileg\\_gogn\\_mnl.pdf](https://fundur.reykjavik.is/sites/default/files/agenda-items/tillaga_um_vellaesileg_gogn_mnl.pdf)

<sup>3</sup> <https://www.stjornarradid.is/lisalib/getfile.aspx?itemid=07711a8f-b116-11e8-942c-005056bc530cbls>

<sup>4</sup> [https://search.coe.int/cm/pages/result\\_details.aspx?ObjectId=09000016808d341c](https://search.coe.int/cm/pages/result_details.aspx?ObjectId=09000016808d341c)



Evrópuráðið tiltekur þrjú lykilatrið sem hluta af opinni stjórnsýslu; gagnsæi, þátttöku (e. participation) og (e. accountability) ábyrgð. Gagnsæi vísar til þess að stjórnvöld þurfi að auðvelda aðgengi að upplýsingum fyrir íbúa. Þannig geti íbúar nálgast upplýsingar sem sýna fram á hvernig ákvarðanir eru teknar og hvaða ákvarðanir hafa verið teknar. Þarna er um að ræða gagnasöfn, fjárhagsupplýsingar og aðgengi að skjölum. Gagnsæi vísar einnig til þess að upplýsingum er miðlað til íbúa sem hjálpar þeim að skilja hvernig stjórnsýslan virkar og hvernig ákvarðanir eru teknar. Þátttaka vísar til þess að íbúum, og öðrum hagsmunaaðilum, er gert kleift að taka þátt í, eða hafa áhrif á með einum eða öðrum hætti, ákvörðunartökuferli hjá ríkisvaldi eða sveitastjórn. Ábyrgð (e. accountability) vísar til þess að almenningur geti veitt stjórnvöldum aðhald í gegnum reglur og önnur tól sem þvingar stjórnvöld til að hlusta, læra og bregðast við þegar þörf er á.

## Ísland

Á Íslandi er upplýsingaréttur almennings tryggður í upplýsingalögum sem tóku gildi árið 1997. Árið 2012 voru upplýsingalög endurskoðuð, m.a. með vísan til þess að “nýjar aðstæður í þjóðfélaginu hefðu kallað á aukinn upplýsingarétt almennings”. Í kjölfar gildistöku nýrra laga var samþykkt framkvæmdaáætlun fyrir stefnu ríkis og sveitarfélaga fyrir tímabilið 2013-2016. *“Eitt af meginmarkmiðum stefnunnar var opin og gagnsæ stjórnsýsla, þ.e. að almenningur, fyrirtæki og hagsmunaaðilar hafi greiðan aðgang að ópersónubundnum upplýsingum og skráum í vörslum ríkis og sveitarfélaga”*<sup>5</sup>.

Á vefsíðu stjórnarráðsins er hægt að nálgast margvíslegar upplýsingar frá stjórnsýslu ríkisins, s.s. opnirreikningar.is sem er með fjárhagsupplýsingar ríkisins og vefsíðan [opingogn.is](http://opingogn.is) þar sem almenningur getur nálgast gagnapakka frá 10 ríkisstofnunum og tveim sveitarfélögum (Reykjavíkurborg og Mosfellsbæ).

Á vef stjórnarráðsins er að auki miðlað mikið af upplýsingum úr starfsemi ráðuneyta og stofnana. Það efni sem hægt er að nálgast þar er m.a. útgefnar rit og skýrslur, úrskurðir og álit, stefnur og áætlanir og styrkir og sjóðir. Þá opnuðu stjórnvöld vefinn [Samráðsgátt](http://Samráðsgátt) árið 2018 þar sem er að finna áform um lagasetningu, drög að lagafrumvörpum og reglugerðum, skjöl um stefnumótun (t.d. drög að stefnum) og fleira. Almennings og hagsmunaaðilum geta sent inn umsagnir eða ábendingar um þau mál sem þar er að finna. Markmið samráðsgáttarinnar er að auka gagnsæi og möguleika almennings og hagsmunaaðila á þátttöku í stefnumótun, reglusetningu og ákvarðanatöku opinberra aðila.

Á vef Alþingis er miðlað mikið magn af gögnum og upplýsingum um störf Alþingis. Þar allt lagasafn Alþingis aðgengilegt sem og upplýsingar um lagasetningarferil ákveðinna mála. Þá er hægt að nálgast ítarlegar upplýsingar um alþingismenn og þau mál sem tengjast hverjum og einum. Að vissu leyti er vefur Alþingis fyrirmynd af Gagnsjá. Á þeim vef er hægt að rekja feril mála og sjá yfirlit yfir mál hvers og eins alþingismanns.

Á vef dómstólanna domstolar.is (Hæstiréttur, Landsréttur, Héraðsdómar) er hægt að nálgast þá dóma og úrskurði sem hafa verið gerðir opinberir, sem og dagskrá dómstólanna og lista yfir áfrýjuð mál.

---

<sup>5</sup> <https://www.stjornarradid.is/lisalib/getfile.aspx?itemid=07711a8f-b116-11e8-942c-005056bc530c> bls. 33

## Reykjavíkurborg

Reykjavíkurborg vinnur á grunni stefnumörkunar sem miðar að opinni stjórnsýslu. Borgin hefur haldið úti metnaðarfullum lýðræðisverkefnum eins og *Hverfið mitt* og mikið af efni er miðlað á vefsíðu borgarinnar, svo sem fundargerðum allra ráða ásamt fylgigögnum, opin fjármál borgarinnar og mælaborð borgarbúa. Í meirihlutasáttmála fyrir borgarstjórn kjörtímabilið 2018-2022 segir m.a. að samþykkja eigi og innleiða lýðræðisstefnu Reykjavíkurborgar og lögð er áhersla á að *“auka enn frekar gagnsæi í stjórnsýslunni sem nær til allra ferla við ákvarðanatökur. Mælaborð borgarinnar verði klárað. Fundargerðir og önnur opinber skjöl verði gerð aðgengileg á netinu og rekjanleg eftir innihaldi.”*

Í upplýsingastefnu Reykjavíkurborgar eru sett fram markmið í upplýsingamiðlun; *traust upplýsingamiðlun, frumkvæði og skilvirkni* í upplýsingamiðlun ásamt því að vera með *notendamiðað aðgengi* að upplýsingum. Eitt af leiðarljósunum í stefnunni er að ákvarðanir þurfi að byggjast á bestu fánlegu upplýsingum og almenningur og aðrir hagsmunaaðilar þurfi að vera vel upplýstir um ákvarðanir og forsendur þeirra. Í stefnunni segir enn fremur að *allir eiga að hafa jafnan aðgang að upplýsingum borgarinnar nema lög kveði á um annað. Upplýsingar um starfsemi borgarinnar, stefnumörkun og ákvarðanir eiga að vera áreiðanlegar og aðgengilegar.*

## Verkefnið Gagnsjá Reykjavíkur

Í tillögu um verkefnið Gagnsjá eru sett fram ákveðin markmið sem ætlað er að ná fram. Talin er upp ákveðin virkni, eða eiginleikar, sem kerfinu Gagnsjá er ætlað að búa yfir. Einnig er talað um hvaða önnur kerfi borgarinnar Gagnsjá muni tengjast. Í raun er dregin upp nokkuð ákveðin lýsing af kerfi sem á að þróa. Á þessum tímapunkti er ekki víst hvort raunhæft sé að smíða kerfi eftir þessari forskrift, eða hvor það sé yfir höfuð æskilegt. Þau atriði sem sett eru fram í tillögu um Gagnsjá eru notuð sem leiðarljós í þeirri vinnu sem fram undan er, frekar en að vera nákvæm leiðarlýsing.

Eins og fyrr segir er helsta markmiðið sem unnið er að í þessu verkefni að auka gagnsæi í stjórnýslu borgarinnar. Það er ljóst að kerfið Gagnsjá mun stuðla enn frekar að gagnsæi í stjórnýslu borgarinnar en hægt er að vinna að því markmiði með fleiri aðgerðum. Hægt er að ráðast í ýmsar aðgerðir, sem eru mis umfangsmiklar en munu stuðla að frekara gagnsæi og bæta sýn íbúa inni stjórnkerfið. Til að auka gagnsæi að þá er lagt til að verkefnið nálgast út frá þremur sjónarhornum:

### 1. Útskýra hvernig ákvarðanir eru teknar í borgarkerfinu

Að íbúar og aðrir hagsmunaaðilar skilji hvernig ákvarðanir eru teknar í borgarkerfinu og hver ferill mála sé. Þeir geti aflað upplýsinga um mismunandi hlutverk um mismunandi aðila í stjórnkerfinu, s.s. hlutverk kjörinna fulltrúa, borgarstjórnar, fagraða, sviða og skrifstofa. Einnig að íbúar geti með auðveldum hætti fengið upplýsingar um helstu stefnur og stefnumál, reglur o.s.frv. og annarra starfseininga í borgarkerfinu.

### 2. Yfirsýn yfir ákvarðanatöku

Að íbúar geti nálgast upplýsingar um þær ákvarðanir sem hafa verið teknar og á hvaða forsendum. Einnig að íbúar geti nálgast upplýsingar um það hvaða ákvarðanir stendur til að taka.

### 3. Leiðeiningar til íbúa um aðkomu þeirra að ákvarðanatöku

Að íbúar fái skýrar upplýsingar um það hvernig þeir geta haft áhrif á ákvörðunartöku miðað við stöðu mála og fái upplýsingar um þær leiðir sem eru í boði. Þetta snýr að því hvar mál eru stödd í borgarkerfinu og á hvaða tímapunkti íbúar geta átt hlutdeild í ákvarðanatöku.

## Gagnsjá Reykjavíkur - framtíðarsýn (norðurstjarnan)

Út frá þeim markmiðum sem koma fram í tillögu og greinargerð með Gagnsjá er lagt til að eftirfarandi framtíðarsýn verði verði höfð til grundvallar í þeirri vinnu sem framundan er:

- Gagnsjá verði kerfi sem veitir íbúum innsýn inn í stjórnkerfi Reykjavíkurborgar.
- Í Gagnsjá verði hægt að sjá yfirlit yfir mál sem eru í vinnslu í borgarkerfinu, sem ekki eru undir trúnaði eða falla undir persónuvernd, og stöðu þeirra.
- Hægt verði að sjá hvort staða máls bjóði uppá tækifæri fyrir íbúa til að bregðast við og eiga hlutdeild í ákvarðanatöku.
- Hægt verði að sjá hver ferill mála sé innan borgarkerfisins og hver séu næstu skref í málinu.
- Hægt verði að sjá yfirlit yfir öll mál kjörinna fulltrúa, s.s. tillögur, fyrirspurnir og bókanir, og afdrif þeirra.
- Hægt verði að nota leitarvél til að finna upplýsingar í fundargerðum, minnisblöðum, stefnum, skýrslum o.s.frv.
- Hægt verði að vakta ákveðin mál eða málaflokk og fá tilkynningu þegar staða þeirra mála breytist.
- Þá verði hægt að tengjast öðrum gáttum borgarinnar til að senda inn tillögur, ábendingar, eða umsagnir um mál.

Þessi framtíðarsýn, eða norðurstjarna, er sá áfangastaður sem stefnt er að ná. Stefnt er að því að verkefnið verði brotið niður í minni einingar þannig að ákveðin markmið, eða verkþættir, verða tilbúnir á undan öðrum. Þessi framtíðarsýn byggir á innleiðingu Hlöðunnar. Þær upplýsingar sem munu koma til með að birtast í Gagnsjá munu fyrst verða skráðar í Hlöðuna og birtast svo í Gagnsjá í gegnum vefþjónustu eða annarri gagnatengingu.

## Gagnsjá - næstu skref

Það er ljóst að þróun á Gagnsjá Reykjavíkur mun fylgja innleiðingu Hlöðunnar. Unnið verður með innleiðingarteymi Hlöðunnar varðandi að greina ferla og verklag innan stjórnsýslunnar og vinna að því að taka fundarumsjónarkerfið í notkun. Verkefninu framundan verður skipt upp í nokkra áfanga eða verkþætti:

1. Greiningarvinna vegna innleiðingar á Hlöðunni og birtingu gagna í Gagnsjá.
2. Miðlun á upplýsingaefni um stjórnsýsluna á vef Reykjavíkurborgar verði endurhannað. Lögð áhersla á gagnsæi og opna stjórnsýslu. Þessi vinna tengist nýjum vef Reykjavíkur sem á að fara í loftið á næstu misserum. Unnið verði að því að útskýra fyrir íbúum hvernig stjórnkerfið virkar, hvert sé ferli ákvörðunartöku hjá borginni og hvaða leiðir standa íbúum til boða að hafa áhrif.
3. Vélæsileg gögn - verklag. Unnið verði verklag sem muni gilda um þau gögn sem birtast á vef borgarinnar.
4. Endurhönnun á miðlun á ákvörðunum í ráðum borgarinnar (fundargerðir og fylgiskjöl). Skoðað verði hvernig hægt sé að birta fundargerðir ráða borgarinnar með aðgengilegri

hætti. Skoðað verði hvort hægt sé að “tagga” mál og tengja við málaflokka, málsnúmer eða kjörna fulltrúa.

5. Leitarvél fyrir fundargerðir verði endurbætt þannig að hægt verði með góðu móti að leita eftir efnisorðum í fundargerðum og fylgiskjölum og boðið uppá aðra síunarmöguleika. Þessi verkþáttur tengist nýjum vef borgarinnar sem nú er verið að vinna að. Nýi vefurinn verður með nýrri og endurbættri leitarvél sem mun gera það að verkum að hægt verði að leita með mun markvissari hætti að efni úr fundargerðum. Vonir standa til að einnig verði hægt að leita að efni úr fylgigögnum með fundargerðum.
6. Unnið verði að birta yfirlit yfir mál í vinnslu í stjórnkerfinu og stöðu þeirra.

## Innleiðing Hlöðunnar og Gagnsjá

Í júní sl. hófst formleg innleiðing á Hlöðunni, nýju upplýsingastýringarkerfi Reykjavíkurborgar. Í fyrsta fasa innleiðingar verður kerfið innleitt á þjónustu- og nýsköpunarsviði, miðlægrí stjórnsýslu í ráðhúsinu og fjármála- og áhættustýringarsviði. Vonast er til að innleiðing á þeim starfseiningum verði langt komin í lok ársins. Á næsta ári mun innleiðing hefjast hjá fleiri sviðum.

Hlaðan gegnir lykilhlutverki í þróun Gagnsjá. Ein meginástæðan fyrir því að ekki er hægt að ráðast í gerð Gagnsjár áður en Hlaðan verður innleidd er sú að núverandi kerfi borgarinnar (s.s. GoPro) bjóða ekki uppá nauðsynlegar gagnatengingar. Í dag er unnið með mál í stjórnsýslunni í mörgum ólíkum kerfum sem hafa í fæstum tilfellum einhverjar tengingar sín á milli. Haldið er utan um mál, dagskrá funda og fundargerðir í GoPro, en hvert svið og skrifstofur Ráðhússins hafa sinn eigin GoPro-gagnagrunn sem er lokaður öðrum einingum borgarinnar. Þá halda einstakar skrifstofur utan um sín mál og fundi á lokuðum drifum og upplýsingar um fundarmál og fylgiskjöl eru send á milli aðila í tölvupósti. Haldið er yfirsýn yfir mál og málafjöldi oft á tíðum í excel. Þegar dagskrá funda borgarstjórnar, borgarráðs, fagraða og íbúaráða liggja fyrir er dagskrá og fylgiskjöl skráð í sérstakt vefkerfi sem gengur undir heitinu “Saltfiskurinn”. Í gegnum það kerfi geta borgarfulltrúar nálgast dagskrár og öll nauðsynleg gögn í þeim ráðum sem þeir sitja í. Þegar fundargerð hefur verið kláruð í GoPro er hún afrituð í Saltfiskinn sem hleður þeim upplýsingum á fundargerðarvef borgarinnar þar sem íbúar geta nálgast þær.

Í innleiðingu Hlöðunnar þarf að aðlaga kerfið að þörfum stjórnsýslu borgarinnar og að sama skapi að samræma verklagið. Segja má að í núverandi fyrirkomulag, þegar mismunandi aðilar innan stjórnsýslunnar eru að vinna í lokuðum GoPro-gagnagrunnum og öðrum lokuðum kerfum, að þá hefur ekki verið nauðsynlegt að skrá upplýsingar í kerfin með samræmdum hætti. Það breytist nú þegar allt starfsfólk stjórnsýslunnar fer að vinna á sama kerfið og þar sem hægt verður að senda mál og skjöl á milli starfseininga. Það skiptir svo enn frekar máli þegar utanaðkomandi kerfi (Gagnsjá) þarf að draga gögn upp úr Hlöðunni.

Mála-hluti Hlöðunnar er grunnkerfi þessi. Í Hlöðunni eru einnig önnur kerfi sem hvíla á grunni mála-hlutans. Það er t.d. samningakerfi, gæðakerfi og fundarumsjónarkerfi. Fundarkerfið er mikilvægur þáttur í þróun Gagnsjár og á eftir að geta breytt miklu varðandi utanumhald og umsýslu mála hjá ráðum borgarinnar. Í gegnum fundarumsjónarkerfið verður hægt að útbúa

dagskrá fyrir fundi, og setja inn dagskrárliði og fylgiskjöl. Þau mál koma þá frá málahlutanum. Með þessu móti verður hægt að undirbúa fundi ráðanna í gegnum Hlöðuna, í stað þess að vinna á mörg ólík kerfi. Þegar fundi er lokið þá verður til fundargerð og hægt að senda niðurstöðu einstaka dagskrárliða á viðeigandi svið og skrifstofu, allt í gegnum Hlöðuna. Þegar fundargerð liggur fyrir ætti að vera hægt að birta hana og öll fylgigögn í Gagnsjánni. Í tengslum við þessa vinnu þarf að eiga sér stað nokkur greiningarvinna. Þau atriði sem m.a. þarf að liggja fyrir er:

- Mögulega staða mála
- Uppruni mála
- Tegundir mála
- Möguleg niðurstaða mála
- Málsaðilar

Þá þarf að greina þá ferla sem mál fer í gegnum þegar það er vísað til vinnslu hjá einu ráð til annars ráðs eða sviðs/skrifstofu. Þá þarf að skilgreina nákvæmlega hvaða gögn á að birta í Gagnsjá og hvernig. Einnig þarf einnig að ákveða fyrirkomulag á gagnatengingum, þ.e. hvernig munu gögn flæða frá Hlöðunni til Gagnsjár. Það tengist vinnu við þróun á miðlægu samþættingar- og vefþjónustulagi.

Þetta er verkefni sem unnið verður með innleiðingarteymi Hlöðunnar, Gagnþjónustunni, UTR, skjala- og upplýsingastýringu, skrifstofu borgarstjórnar og öðrum viðeigandi sviðum og skrifstofum.

### **Gagnsjá og tengingar við aðrar lýðræðis- og samskiptagáttir**

Í tillögu um Gagnsjá segir að kerfið eigi að verða hluti af lýðræðis- og samskiptakerfum borgarinnar. Þá segir í greinargerð Gagnsjá verði tengd við önnur “gagnvirk umræðu- og atkvæðakerfi Reykjavíkurborgar á netinu”. Bara það að koma Gagnsjá á laggirnar með gagnatengingu við Hlöðuna er mjög stórt, flókið og umfangsmikið verkefni. Ljóst er að þróun kerfisins býður uppá margvíslega spennandi mögulega varðandi tengingar við aðrar lýðræðis- og samskiptagáttir. Á vettvangi mannréttinda- nýsköpunar- og lýðræðisráðs hafa verið samþykktar tillögur um undirbúa þróun lýðræðisgátta og styrkjagáttar og þá er verið að vinna að því að þróa *mínar síður* Reykjavíkurborgar. Þetta eru allt verkefni sem munu koma til með að tengjast með einhverjum hætti, en er ómögulegt að spá fyrir um með hvaða móti.

## Núverandi staða

Unnin var kortlagning og greining á miðlun á því efni á vef Reykjavíkurborgar sem fjallar um stjórnsýslunna og efni frá stjórnsýslunni. Vefur Reykjavíkurborgar er einn af stærstu og fjölsóttustu vefjum landsins. Samkvæmt vikulegum vefmælingum Modernus er [www.reykjavik.is](http://www.reykjavik.is) með um 3.600 heimsóknir á dag (er í 4. sæti: 28.8.20). Á vefnum er mjög mikið magn af upplýsingum um þjónustu og starfsemi borgarinnar. Á forsiðu er hægt að nálgast ýmsar upplýsingar, s.s. helstu fréttir úr borginni, mælaborð borgarbúa og viðburði sem eru á döfinni. Að auki er hægt að nálgast efni sem er skipt í fimm efnisflokkar:

- Þjónusta
- Stjórnkerfi
- Borgin okkar
- Þátttaka
- Mínar síður

Í þessari greiningu var rýnt í efni undir flokkunum *Stjórnkerfi* og *Þátttaka*. Það er undir þessum flokkum er helst sé að finna upplýsingar sem tengjast stjórnsýslu borgarinnar og aðkomu íbúa að ákvarðanatöku.

### Upplýsingar um stjórnkerfið

Undir flokkun *Stjórnkerfi* er mikið magn af upplýsingum miðlað um stjórnsýslu og starfsemi borgarinnar. Veftrénu er skipt upp í eftirfarandi yfirflokkar:

- Borgarstjóri
- Borgarstjórn og borgarráð
- Ráð og nefndir
- Fundargerðir
- Svið, skrifstofur og stofnanir
- Atvinna og mannauður
- Fjármál og tölfræði
- Innkaup/Regluverk/Skipurit

Lögð var áhersla á að skoða og greina upplýsingar um eftirfarandi atriði:

- Upplýsingar um kjörna fulltrúa og stjórnmalaflokka sem eiga fulltrúa í borgarstjórn;
- Upplýsingar um ákvarðanatökuferla í stjórnsýslunni;
- Fundargerðir ráða og nefnda;
- Upplýsingar um stefnumörkun, stefnur, reglur og gjaldskrár;
- Upplýsingar um stjórnsýslueiningar borgarinnar og starfsemi þeirra;
- Upplýsingar um hvernig íbúar geta átt hlutdeild í ákvarðanatöku.

## Upplýsingar um kjörna fulltrúa og stjórnmalaflokka sem eiga fulltrúa í borgarstjórn

Allir borgarfulltrúar og varafulltrúar hafa sérstaka síðu um sig á vef Reykjavíkurborgar. Á yfirlitssíðu yfir alla borgarfulltrúa er hægt að komast á síðu fyrir hvern og einn borgarfulltrúa. Síður um borgarfulltrúa eru frekar ólíkar og lítið samræmi á milli síðanna. Síður sumra borgarfulltrúa eru með mikið af upplýsingum, s.s. æviágrip, starfsferil og/eða námsferil. Hins vegar eru síður 9 borgarfulltrúa ekki með neinar slíkar upplýsingar. Þá gefa nokkrir upp hlekk á á persónulega Facebook- og/eða Twitter-síður og persónulega heimasíðu. Þá gefa fimm borgarfulltrúar upp ákveðinn símatíma sem borgarbúar geta hringt og haft samband við. Hægt er að fá netfang allra borgarfulltrúa nema hjá borgarstjóra. Á síðum allra borgarfulltrúa er hægt að nálgast upplýsingar um fjárhagslega hagsmuni þeirra.

Á síðum um hvern borgarfulltrúa er hægt að sjá í hvaða ráðum og nefndum þeir eiga sæti í og hvaða stjórnmalaflokki þeir tilheyra. Allir stjórnmalaflokkar eru sérstaka síður með lista yfir sínum kjörnu fulltrúum í ráðum og nefndum. Þetta eru einu upplýsingarnar um stjórnmalaflokka sem eiga fulltrúa í borgarstjórn.

Í hliðarstíku á yfirlitssíðu um borgarfulltrúa er hlekkur á samþykkt um kjör og starfsaðstæður kjörinna fulltrúa hjá Reykjavíkurborg<sup>6</sup> og yfirlit um laun og kostnaðargreiðslur til borgarfulltrúar<sup>7</sup>. Hlekkur á síðareglur kjörinna fulltrúa eru aðgengileg á yfirlitssíðu yfir allar samþykktir reglur borgarinnar<sup>8</sup>.

Ekki er tekið neitt saman neinar upplýsingar um hlutverk, ábyrgð, réttindi og skyldur borgarfulltrúa eða gefin innsýn í þeirra störf. Þær upplýsingar eru vissulega að vinna í hinum og þessum viðhengjum, aðallega samþykktum og reglum.

## Ákvarðanatökuferlar

Ákvörðunartaka hjá sveitarstjórnnum er töluvert frábrugðin ákvörðunartöku á Alþingi. Þar er ferill mála nokkuð skýr og fyrirsjáanlegur. Þannig eru flest mál rædd við þrjár umræður og unnið er í þingnefndum á milli umræða. Eftir það er kosið um málið. Hjá Reykjavíkurborg er ferlið töluvert flóknara og mál geta verið af ýmsum toga og átt upphaf sitt víðsvegar í borgarkerfinu.

Á vefsíðu Reykjavíkurborgar er ekki hægt að nálgast með beinum hætti upplýsingar um helstu ákvarðanatökuferla borgarinnar. Fyrirkomulag um stjórn borgarinnar kemur fram í *samþykkt um stjórn Reykjavíkurborgar og fundarsköp borgarstjórnar* sem er útgefin af samgöngu- og sveitarstjórnarráðuneyti<sup>9</sup>. Hægt er að nálgast þessa samþykkt á síðu um borgarstjórn og á yfirlitssíðu með helstu samþykktum borgarinnar<sup>10</sup>. Í samþykktinni kemur fram hver eru verkefni og hlutverk borgarstjórnar og borgarráðs og hvernig framkvæmd þeirra funda skuli fara fram. Þetta er í rauninni grunnurinn af því hvernig stjórnun borgarinnar skuli háttað. Í 59. gr. segir að *“í því skyni að stuðla að hagræðingu, skilvirkni og hraðari málsmeðferð getur borgarstjórn ákveðið með viðauka við samþykkt þessa að fela nefnd, ráði eða stjórn á vegum*

<sup>6</sup>[https://reykjavik.is/sites/default/files/ymsi\\_skjol/skjol\\_utgefid\\_efni/samthykkt\\_um\\_kjor\\_og\\_starfsadstodu\\_september\\_2019.docx.pdf](https://reykjavik.is/sites/default/files/ymsi_skjol/skjol_utgefid_efni/samthykkt_um_kjor_og_starfsadstodu_september_2019.docx.pdf)

<sup>7</sup><https://reykjavik.is/laun-og-kostnadargreiðslur-borgarfulltrua>

<sup>8</sup>[https://reykjavik.is/sites/default/files/sidareglur\\_18062019.pdf](https://reykjavik.is/sites/default/files/sidareglur_18062019.pdf)

<sup>9</sup>[https://reykjavik.is/sites/default/files/samthykkt\\_i\\_b\\_nr\\_1020\\_2019.pdf](https://reykjavik.is/sites/default/files/samthykkt_i_b_nr_1020_2019.pdf)

<sup>10</sup><https://reykjavik.is/helstu-samthykktir>



Reykjavíkurborgar fullnaðarafgreiðslu mála sem ekki varða verulega fjárhag borgarsjóðs nema lög eða eðli máls mæli sérstaklega gegn því. Þá er einnig “á sama hátt og með sömu skilyrðum og getur í 1. mgr. er borgarstjórn heimilt að fela öðrum aðilum innan stjórnslu Reykjavíkurborgar fullnaðarafgreiðslu mála. Fyrirkomulag þeirra mála koma fram í viðaukum<sup>11</sup> með samþykkt um stjórn Reykjavíkurborgar og fundarsköp borgarstjórnar. Þá er í gildi sérstök samþykkt fyrir fagráð borgarinnar, íbúaráð og önnur ráð og nefndir þar sem útlistað er hlutverk þeirra og ábyrgð í stjórnslu borgarinnar.

Á síðum einstakra ráða og nefnda er yfirlitt hlekkur í þá samþykkt sem gildir um það ráð eða nefnd. Þá er í texta á síðu um ráð oft talin upp helstu hlutverk og verkefni þess ráðs samkvæmt viðeigandi samþykkt. Þær upplýsingar eru mjög mismunandi á milli ráða. Þannig er slík upptalning á síðu mannréttinda-, nýsköpunar- og lýðræðisráðs og skóla- og frístundaráðs á meðan aðeins er vísað í hlekk í hliðarstiku á síðu menningar-, íþróttar- og tómstundaráðs. Á yfirlitssíðu yfir helstu samþykktir er einnig yfirlit yfir samþykktar reglur borgarinnar. Þar er hlekkur á verklagsreglur um undirbúning fyrir fundi borgarráðs<sup>12</sup>. Á síðu um fjármála- og áhættustýringarsvið er hlekkur á reglur um fjárstýringu hjá Reykjavíkurborg. Þar er nokkuð ítarleg lýsing á því ferli<sup>13</sup>. Í greinargerð með fjárhagsáætlun Reykjavíkurborgar 2020-2040 eru í viðauka reglur um gerð og framkvæmd fjárhagsáætlunar hjá Reykjavíkurborg. Þar er einnig að finna upplýsingar um ábyrgð og verkaskiptingu mismunandi aðila í ferlinu og vinnuferli við gerð fjárhagsáætlunar<sup>14</sup>.

Fundir borgarstjórnar skulu vera opnir almenningi, þó heimilt sé að ákveða að einstök mál skuli rætt fyrir luktum dyrum. Þannig er fundum borgarstjórnar streymt í beinni útsendingu á vef borgarinnar. Þá er hægt að nálgast upptökur að eldri fundum. Upptökur af fundum borgarstjórnar eru aðgengilegar alveg til 15. janúar 2013<sup>15</sup>.

## Fundargerðir

Fundargerðir ráða og nefnda Reykjavíkurborgar eru aðgengilegar á vef borgarinnar<sup>16</sup>. Þær má nálgast á ýmsum stöðum, t.d. í gegnum hlekk á forsíðunni, undir flokknum stjórnkerfið og þar í undirflokknum fundargerðir eða í gegnum hlekk á síðu um hvert og eitt ráð og nefnd. Á yfirlitssíðu yfir allar fundargerðir er listi með öllum fundargerðum sem birtast eftir dagsetningu. Nýjustu fundargerðir birtast efst í listanum. Hægt er að leita með leitarorðum eftir mismunandi ráðum og eftir dagsetningu. Leitarvirknin er frekar einföld og leitun skilar bara þeim fundargerðum þar sem leitarorðið kemur fram. Ekki er boðið upp á að sía leitina neitt frekar. Þá er ekki hægt að leita að efni í fylgigögnum.

Í yfirlitinu er hægt að nálgast allar fundargerðir sem hafa verið birtar á reykjavik.is frá árinu 2008. Í listanum eru fundargerðir ráða og nefnda sem eru ekki lengur starfandi eða hafa breytt

<sup>11</sup> [https://reykjavik.is/sites/default/files/vidaukar\\_081119.pdf](https://reykjavik.is/sites/default/files/vidaukar_081119.pdf)

<sup>12</sup> [https://reykjavik.is/sites/default/files/borgarradsfundir\\_-\\_verklagsreglur\\_0.pdf](https://reykjavik.is/sites/default/files/borgarradsfundir_-_verklagsreglur_0.pdf)

<sup>13</sup> [https://reykjavik.is/sites/default/files/ymis\\_skjol/skjol\\_svida/fast-ste-002\\_reglur\\_um\\_fjarstyringu\\_hja\\_reykjavikurborg\\_0.pdf](https://reykjavik.is/sites/default/files/ymis_skjol/skjol_svida/fast-ste-002_reglur_um_fjarstyringu_hja_reykjavikurborg_0.pdf)

<sup>14</sup> [https://reykjavik.is/sites/default/files/ymis\\_skjol/skjol\\_utgefid\\_efni/greinargerd\\_med\\_samthykktri\\_fjarhagsaaetlun\\_2020-2024.pdf](https://reykjavik.is/sites/default/files/ymis_skjol/skjol_utgefid_efni/greinargerd_med_samthykktri_fjarhagsaaetlun_2020-2024.pdf)

<sup>15</sup> <https://reykjavik.is/fundir-borgarstjornar-fundargogn-og-upptokur>

<sup>16</sup> <https://reykjavik.is/fundargerdir>

um heiti. Þær fundargerðir blandast fundargerðum þeirra ráða og nefnda sem eru starfandi í dag. Upp kemur einn listi með öllum ráðum og nefndum þar sem hægt er að skoða fundargerðir. Hægt er t.d. að velja fundargerðir mannréttindaráðs (síðasti fundur 22.05.18), mannréttinda- og lýðræðisráðs (síðasti fundur 16.05.19) og mannréttinda-, nýsköpunar- og lýðræðisráðs (sem er starfandi í dag). Eina leiðin til að átta sig á hvort ráð sé enn starfandi er að sjá dagsetningu á síðustu fundargerð ráðsins.

Fundargerðir embætta byggingafulltrúa og skipulagsfulltrúa eru ekki aðgengilegar á sama stað og aðrar fundargerðir hjá ráðum og nefndum borgarinnar. Á yfirlitssíðu yfir fundargerðirnar er hlekkur yfir á síðu sem heldur um þær fundargerðir<sup>17</sup>. Þar er hægt að nálgast fundargerðir byggingafulltrúa aftur til ársins 1996 og skipulagsfulltrúa til ársins 2001. Einnig er hægt að nálgast fundargerðir skipulagsráðs sem starfaði frá 2001-2012. Fundargerðir skipulags- og byggingafulltrúa og skipulagsráðs eru unnar í sérstöku kerfi sem notað er á umhverfis- og skipulagssviði sem heitir Erindreki. Það kerfi birtir fundargerðir á gamla vef Reykjavíkurborgar. Ekki er hægt að leita að efni í þeim fundargerðum. Fundargerðir bygginga- og skipulagsfulltrúa eru ólíkar fundargerðum annarra ráða og nefnda borgarinnar að því leiti að þær eru embættisafgreiðslur og stjórnsýsluákvæðanir sem miða að ákveðnum einstaklingum eða lögaðilum.

Fundargerðir ráða og nefnda eru unnar á svipan hátt og fylgja svipuðu sniðmáti innan stjórnkerfis borgarinnar. Orðalag og uppsetning virðist vera nokkuð samræmt. Í fundargerðum borgarstjórnar og borgarráðs, ásamt fundargerðum skipulags- og samgönguráðs, umhverfis- og heilbrigðisráðs og skóla- og frístundaráðs eru alltaf birt málsnúmer með öllum dagskrárliðum. Mannréttinda-, nýsköpunar og lýðræðisráð og menningar-, íþróttar- og tómstundaráð birta það stundum en velferðarráð ekki. Þá birtast ekki málsnúmer í fundargerðum íbúðaráða. Mikilvægt er að birta málsnúmer með öllum dagskrárliðum til að tengja mál saman.

Þær fundargerðir sem birtast á vef Reykjavíkurborgar eru í dag unnar í þremur ólíkum kerfum. Flest ráð notast við sérstakt fundarumsjónarkerfi sem gengur undir heitinu *Saltfiskurinn*. Kerfið var þróað af vefteymi borgarinnar fyrir nokkrum árum til að einfalda utanumhald varðandi undirbúning fyrir fundi ráða borgarinnar og auka yfirsýn fyrir kjörna fulltrúa. Þegar fundargerðir liggja fyrir þá sendir kerfið þær, ásamt fylgigögnum, á fundargerðarvefinn á reykjavik.is. Nokkrar minni nefndir birta sínar fundargerðir beint á vefinn á viðkomandi síðu. Fundargerðir bygginga- og skipulagsfulltrúa eru birtar í gegnum kerfið erindreka.

### Fylgiskjöl með fundargerðum

Frá árinu 2018 hafa öll fagrað birt fylgiskjöl með fundargerðum. Fylgiskjöl með fundargerðum borgarstjórnar hafa birst frá árinu 2015 en frá 2017 í borgarráði. Þá eru fylgiskjöl með fundargerðum íbúðaráða einnig birt. Flest þessara fylgiskjala eru bréf og minnisblöð frá sviðum og skrifstofum borgarinnar, tillögur og fyrirspurnir frá kjörnum fulltrúum, svör við fyrirspurnum kjörinna fulltrúa frá sviðum og skrifstofum og svo fundargerðir annarra ráða, nefnda eða fyrirtækja í eigu borgarinnar.

Fylgiskjöl með fundargerðum eru í langflestum tilfellum á pdf-formi. Efni á pdf-formi getur bæði verið véllæsilegt og ekki véllæsilegt. Ef skjal hefur verið unnið í einhverju ritvinnsluforriti, t.d.

---

<sup>17</sup> <https://reykjavik.is/fundargerdir-byggingarfulltrua-og-skipulagsfulltrua>

Microsoft Word, og vistað í pdf-formi, að þá ætti það skjal að vera véllæsilegt. Ef skjal sem inniheldur texta, hefur hins vegar verið skannað, að þá er það að öllum líkindum ekki véllæsilegt. Ástæðan fyrir því er að þau skjöl eru oftast vistuð sem myndir. Hægt er að gera slík skjöl að nokkru leiti véllæsileg (a.m.k. þannig að hægt sé að finna þau í með leit í leitarvél) með því að framkvæma nokkrar aðgerðir á skjalinu í forriti eins og Adobe Acrobat Pro og setja inn eigindi skjals. Á fjórum fundum borgarráðs sem haldnir voru á tímabilinu 7. maí - 11. júní 2020 voru samtals 179 dagskrárliðir<sup>18</sup>. 42<sup>19</sup> dagskrárliðir innihéldu fylgiskjöl sem ekki eru véllæsileg að öllu leiti eða að hluta. Þetta eru 23% af öllum dagskrárliðum.

Uppruni þessara skjala eru aðallega tvenns konar. Í fyrsta lagi skjöl sem send eru á pappírformi af aðilum utan borgarkerfisins og móttekin af starfsfólki Reykjavíkurborgar. Þessi skjöl eru þá skönnuð í pdf-form sem mynd. Í öðru lagi er um að ræða bréf berast frá einni skrifstofu/ráði til annars. Í bréfinu er þá greint frá stjórnsluafgreiðslu máls í ráði eða hjá skrifstofu. Með bréfum getur fylgt afrit úr fundargerð, minnisblað, tillaga, svar við fyrirspurn, samantekt o.s.frv. Þessum bréfum fylgir oft handskrifuð undirskrift sviðs- eða skrifstofustjóra. Það virðist ekki vera í gildi reglur eða verklag sem gildir fyrir borgina í heild í hvaða tilfellum bréf sem send eru innan stjórnslunnar þurfa að vera send á pappírformi með undirskrift. Þannig virðast svið/skrifstofur borgarinnar hver um sig hafa sitt eigið verklag í þessum efnum.

## Samþykktir, reglur, stefnur og gjaldskrár

Segja má að grunnupplýsingar um stjórnun Reykjavíkurborgar sé að finna á síðu undir flokknum stjórnkerfi sem heitir *lög, reglugerðir, samþykktir og stefnumörkun*<sup>20</sup>. Mikilvægasta efnir þar undir er yfirlit yfir samþykta stefnumörkun og helstu samþykktir og reglur. Yfirlit yfir gjaldskrár er að finna undir flokknum *fjármál og tölfræði*<sup>21</sup>. Gjaldskrárnar eru flokkaðar eftir hvaða sviði þær eru gefnar út af. Allar gjaldskrárnar eru í html-formi og því allar véllæsilegar.

### Samþykkt stefnumörkun

Á síðunni samþykkt stefnumörkun<sup>22</sup>) má sjá yfirlit yfir samþykta stefnumörkun hjá borginni. Stefnur eru flokkaðar eftir því hvort þær falla undir málaflokka eftir fagsviðum borgarinnar, stefnur þvert á málaflokka eða eigendastefnur b-hluta. Þær stefnur sem flokkaðar eru að gangi þvert á málaflokka heyra ekki beint undir neitt fagsvið. Á síðunni með stefnum þvert á málaflokka eru hlekkir á 23 stefnur<sup>23</sup>. Tvær af þessum stefnum eru ekki í véllæsilegu formi. Sjó af þessum stefnum eru með fyrirfram ákveðinn gildistíma.

<sup>18</sup> Fundir borgarráðs frá 7.5.20, 14.5.20, 28.5.20 og 11.6.20.

<sup>19</sup> 32 skjöl voru ekki véllæsileg. 10 skjöl voru samsett úr skjölum sem voru bæði véllæsileg og ekki véllæsileg.

<sup>20</sup> <https://reykjavik.is/log-reglugerdir-samthyktir-og-stefnumorkun>

<sup>21</sup> <https://reykjavik.is/gjaldskrar-reykjavikurborgar>

<sup>22</sup> <https://reykjavik.is/samthykt-stefnumorkun>

<sup>23</sup> Stefnurnar eru í raun 20 því í listanum er ein áætlun, ein skýrsla og ein samþykkt.

*Stefnur þvert á málaflokka*

Útgáfuár	Fjöldi
2019	5
2018	4
2017	4
2016	3
2015	2
2014	1
2013	1
2011	2
2005	1
<b>Samtals</b>	<b>23</b>

*Stefnur flokkaðar eftir málaflokkum*

Svið	Fjöldi stefna
ÍTR	3
MOF	3
SFS	9
USK	12
VEL	5
<b>Samtals</b>	<b>32</b>

Af stefnum sem eru flokkaðar eftir málaflokkum eru tvær ekki í véllæsilegu formi. Hlekkur á eina stefnu er óvirkur.

Síðurnar sem halda utan um *stefnur eftir málaflokkum* og *stefnur þvert á málaflokka* eru ólíkar að uppbyggingu. Síðan sem er með stefnumörkun eftir málaflokk er bara samansafn af hlekkjum á stefnurnar sjálfar. Í flestum tilfellum er hlekkur á pdf-útgáfu af stefnunum. Síðan sem heldur utan um stefnur þvert á málaflokka er sett upp eins og síðurnar sem halda utan um útgefið efni.

Þá er hægt að nálgast fjárhagsáætlanir Reykjavíkurborgar sérstakri síðu<sup>24</sup>. Á þeirri síðu eru m.a. hlekkir á fjárhagsáætlun, greinargerð með fjárhagsáætlun og greinargerð fagsviða með fjárhagsáætlun. Allar þessar upplýsingar eru í stórum pdf-skjölum.

Samþykktir og reglur

Yfirlit yfir allar samþykktir Reykjavíkurborgar og útgefna reglur er á síðu sem heitir *helstu samþykktir*<sup>25</sup>. Samþykktunum er skipt upp í nokkra flokka:

- Borgarstjórn:
  - Samþykkt um stjórn Reykjavíkurborgar og fundarsköp borgarstjórnar
  - Viðaukar við samþykkt um stjórn Reykjavíkurborgar og fundarsköp borgarstjórnar
  - Meirihlutasáttmáli Viðreisnar, Samfylkingar, Pírata og Vinstri grænna 2018-2022.
- Samþykktir fagraða Reykjavíkurborgar
- Samþykktir fyrir önnur ráð og nefndir
- Fleiri samþykktir

## Reglur

Allar reglur útgefna af Reykjavíkurborgar eru á pdf-formi. Útlit og form þeirra er ólíkt og töluvert ósamræmi í framsetningu. Það endurspeglast að einhverju leiti að því að þær hafa verið gefnar út á mismunandi tíma. Sumar reglur eru uppfærðar mjög reglulega meðan aðrar hafa staðið óbreyttar í mörg ár. Sumar af þessum reglum er ætlað íbúum og varða þá aðgengi að þjónustu borgarinnar. Annar hluti þessara reglna er beint að starfsfólki borgarinnar og hvernig það á að haga sér í ákveðnum aðstæðum. Á síðunni eru hlekkir á 33 reglur gefnar út af borginni. Sex af þessum reglum eru ekki í véllæsilegu formi. Reglur sem gilda fyrir starfsemi velferðarsviðs eru ekki hluti af þessum yfirliti. Í stað þess er vísað á aðra síðu með reglum velferðarsviðs. Þar eru hlekkir á 22 mismunandi reglur.

Upplýsingar um starfseiningar Reykjavíkurborgar (stjórnkerfið)

Á heimasíðu Reykjavíkurborgar er hægt að finna mikið af upplýsingum um mismunandi svið og skrifstofur borgarinnar. Hægt er að finna upplýsingar um þessar starfseiningar undir flokknum *svið, skrifstofur og stofnanir*. Í því yfirliti er hægt að komast beint á síðu yfir hvert af átta sviðum borgarinnar, skrifstofur Ráðhúss eða yfirlit yfir stofnanir og fyrirtæki í eigu borgarinnar.

Síðurnar um sviðin eru frekar ólíkar og ekki mikið samræmi í því hvernig upplýsingum er miðlað. Á síðum sviðanna er misítarleg upptalning á hlutverki og helstu verkefnum. Flest sviðanna gefa upp netfang hjá sviðsstjóra, skrifstofastjóra og/eða netfang aðalskrifstofu. Skrifstofa borgarstjóra og borgarritara er með sérstaka síðu þar sem íbúar geta fullt út

<sup>24</sup> <https://reykjavik.is/fjarhagsaaetlun-reykjavikurborgar-2020>

<sup>25</sup> <https://reykjavik.is/helstu-samthyktir>

ákveðið form/eyðublað ef þau vilja senda inn erindi til skrifstofunnar. Fagsviðin eru öll með sérstaka síðu með yfirliti yfir allt starfsfólk á miðlægri skrifstofu þar sem gefin eru upp símanúmer og/eða netföng. Það lítur út fyrir að þessar síður séu ekki uppfærðar reglulega. Slíkar síður eru ekki hjá kjarnasviðunum. Efni um skrifstofur Ráðhússins er í svipuðu horfi, ekki mikið samræmi og upptalning á hlutverki og helstu verkefnum.

### **Skipurit**

Undir flokknum *Innkaup/regluverk/skipurit* er að finna aðal skipurit borgarinnar<sup>26</sup>. Stjórnkerfisbreytingarnar sem urðu 1. júní 2019 með tilkomu nýju kjarnasviðanna eru í þessari útgáfu. Hins vegar er embætti umboðsmann borgarbúa enn í skipuritinu, en það embætti varð hluti af innri endurskoðun frá 1. júlí 2020. Í síðum um ÍTR, MOF, SFS, VEL og PON eru birt skipurit þeirra sviða. Þessi skipurit eru frekar ólík að uppbyggingu og mis ítarleg. FÁST, MOS eða USK birta ekki sín skipurit. Æskilegt væri að aðalskipurit borgarinnar og skipurit annarra starfseininga væru byggð upp á sama hátt og myndu endurspeglja hvaða umboð, ábyrgð og valdheimildir þær hafa.

Upplýsingar um hvernig íbúar geta átt hlutdeild í ákvarðanatöku

Í gegnum síðu Reykjavíkurborgar er hægt að nálgast margvíslegar upplýsingar varðandi það hvernig hægt sé að hafa samband við borgina til að koma áleiðis hugmyndum, tillögum eða ábendingum. Undir flokknum *Þátttaka* er yfirlit yfir helstu leiðir fyrir íbúa til að hafa samband og koma á framfæri hugmyndum eða efni. Á síðunni eru hlekkir á 13 mismunandi síður. Þessi síða ber þess augljóslega merki að efnið á henni hefur ekki verið uppfært í töluverðan tíma, þ.a. vísað á verkefni/starfseiningar sem ekki er lengur í gangi og einhverjir hlekkir virka ekki.

Þannig er ekki útskýrt á einum stað hvert íbúar geti leitað með sín mál. Hér fyrir neðan er yfirlit yfir nokkrar af þeim leiðum sem stendur íbúum til boða:

### **Betri Reykjavík**

Síðan betri Reykjavík heldur utan um ýmis lýðræðisverkefni hjá Reykjavíkurborg, m.a. verkefnið Hverfis mitt. Á síðunni eru hlekkir á tvö lýðræðisverkefni, þ.e. mótun lýðræðisstefnu og hönnunarsamkeppni um miðborgarleikskóla og fjölskyldumiðstöð við Njálsgötu. Þá er hlekkur á hugmyndasöfnun fyrir vettvanginn *Þín rödd í ráðum borgarinnar*. Þar gefst íbúum að koma á framfæri hugmyndum sem geta verið sendar áfram til umfjöllunar í viðeigandi fagráði. Efstu hugmyndirnar í hverjum mánuði verða sendar til fagráða, en hugmynd þarf minnst 25 atkvæði<sup>27</sup>.

### **Flautan – ábendingar um misferli – Innri endurskoðun**

Sérstök síða á vegum Innri endurskoðunar þar sem íbúar geta sent inn ábendingu um hugsanlegt misferli í starfsemi Reykjavíkurborgar<sup>28</sup>. IE tekur á móti og vinnur úr öllum ábendingum.

Á sjálfri síðu Innri endurskoðunar er hægt að nálgast ýmsar upplýsingar um þá starfseiningu sem fer með fjármála- og stjórnsýslueftirlit í umboði borgarráðs.

<sup>26</sup> <https://reykjavik.is/skipurit>

<sup>27</sup> <https://betrireykjavik.is/group/47>

<sup>28</sup> <https://reykjavik.is/abendingar-um-misferli-innri-endurskodun-0>

## **Borgarfulltrúar**

Borgarfulltrúar eru kjörnir af íbúum Reykjavíkurborgar sem geta haft samband við sína kjörna fulltrúar. Á síðu hvers borgarfulltrúa eru netföng þeirra og sumir gefa upp ákveðinn símatíma.

## **Erindi til skrifstofu borgarstjóra og borgarritara**

Skrifstofa borgarstjóra og borgarritara er með sérstaka síðu þar sem íbúar geta sent inn erindi til skrifstofunnar<sup>29</sup>.

## **Íbúaráð**

Á vefsíðu íbúaráðanna segir að áhugasömum íbúum sem vilja koma spurningum eða ábendingum á framfæri við sitt ráð er bent á að senda tölvupóst á tölvupóstfang viðkomandi ráðs í aðdraganda funda eða á meðan á þeim stendur<sup>30</sup>.

## **Ábendingavefur**

Þjónustuver Reykjavíkurborgar sér um móttöku á öllum ábendingum og öðru efni sem berst í gengum ábendingavefinn, en hann fór í loftið árið 2018. Þjónustuverið sér um að koma öllum erindi sem berst í viðeigandi farveg.

## **Aðrar gáttir/leiðir**

Eins og áður hefur komið fram í þessari samantekt að þá eru mjög margar leiðir fyrir íbúa að hafa samband við starfseiningar borgarinnar. Þannig geta íbúar haft samband við kjörna fulltrúa, starfsfólk ákveðinna ráða, skrifstofa eða stofnana til að koma á framfæri ábendingum, hugmyndum eða tillögum. Ómögulegt er að hafa yfirsýn yfir það efni sem berst. Með tilkomu ábendingavefsins varð til skýr farvegur fyrir íbúa sem hefur reynst vel, sem mætti eflaust styrkja og festa enn betur í sessi.

## **Útboð og innkaup**

Upplýsingar varðandi útboð á vegum borgarinnar og innkaup eru mál sem varða gagnsæi í stjórnsýslunni. Þetta er er nokkuð veigamikill málaflokkur hjá Reykjavíkurborgar, enda mjög stór innkaupaaðili. Í þessari greiningu var ekki rýnt með skipulögðum hætti í þessi mál. Undir flokknum *Stjórnkerfi* er undirflokkurinn Innkaup/Regluverk/Skipurit og þar er síða sem heldur utan um þau mál. Upplýsingar um innkaupaskrifstofu, upplýsingar um opnun tilboða og niðurstöður tilboða ásamt öðru efni.

---

<sup>29</sup> <https://reykjavik.is/erindi-til-skrifstofu-borgarstjora-og-borgarritara-request-office-mayor-and-chief-executive-officer>

<sup>30</sup>

## Ábendingar og tillögur

Hér koma fram ýmsar ábendingar og tillögur sem tengjast efni þessarar samantektar.

1. Efni um kjörinna fulltrúa og ráð
  - a. Bæta við yfirlitssíðu yfir störf borgarfulltrúa. Hafa helstu upplýsingar um hlutverk, skyldur og réttindi borgarfulltrúa. Þar mætti einnig vera áhugavert og skemmtilegt efni um starf borgarfulltrúa
  - b. Samræma upplýsingar sem birtast á síðum um einstaka borgarfulltrúa. Hægt væri að útbúa sniðmót fyrir þær upplýsingar.
  - c. Samræma upplýsingar um starfssemi ráða. Hafa meiri efni á síðum um ráðin um það sem er á döfinni og helstu eða mikilvægustu ákvarðanir sem búið er að taka.
2. Ákvörðunartökuferlar
  - a. Birta hverjir eru helstu ákvörðunartökuferlar í stjórnsýslunni.
  - b. Birta verklagsferla varðandi undirbúning og frágang funda hjá ráðum borgarinnar.
  - c. Útskýra hvernig mismunandi tegundir mála flæða í gegnum stjórnkerfið.
3. Fundargerðir
  - a. Birta málsnúmer með öllum dagskrárliðum í fundargerðum í fagráðum og íbúaráðum. Mikilvægt er að birta málsnúmer en það lykilatriði ef á að tengja mál saman og rekja feril þeirra.
  - b. Ef það á að vera hægt að rekja mál til ákveðinna kjörinna fulltrúa þá þarf að breyta skráningu á málum í fundargerðum. Taka fram í fundargerð hvaða borgarfulltrúi/borgarfulltrúar leggja fram tillögur, fyrirspurnir, bókanir o.s.frv. Ekki bara hvaða stjórnmalaflokkar gera það.
4. Vélæsileg gögn
  - a. Hver skrá sem er á tölvutæku formi (svo sem PDF-skrá) skuli ekki innihalda meira en eitt skjal. Ef fleiri en eitt skjal tengist sama fundarlið þá er betra að skjölin séu aðskilin sem mismunandi skrár. Þetta skal gera óháð fjölda þeirra skjala sem um ræðir. Það skiptir ekki máli hvort skrá sé vélæsileg eða ekki.
  - b. Lagt er til að þegar skrifstofur borgarinnar senda sín á milli niðurstöður stjórnsýsluákvörðunar að þá verði það einungis gert með rafrænum og vélæsilegum skjölum. Þau svið sem hafa tekið Hlöðuna í notkun muni senda skjöl/niðurstöður úr því kerfi til þess starfsfólks sem þarf að móttaka skjölin. Þau svið sem ekki hafa tekið Hlöðuna í notkun sendi þessi skjöl sín á milli í tölvupósti, svo lengi að ekki sé um að ræða persónugreinanlegar upplýsingar. Ef sannarlega þarf að senda undirrituð bréf á milli aðila að þá verði það gert með rafrænum undirritunum.
  - c. Skjöl sem verða til hjá starfsfólki Reykjavíkurborgar verði ávallt gerð aðgengileg á vef borgarinnar á vélæsilegu formi. Skjöl sem eiga uppruna sinn innan borgarkerfisins skulu ekki birt á vef borgarinnar í skönnuðu pdf-formi, .tif eða einhverju öðru formi sem ekki er vélæsilegt. Ef ekki verður hjá því komist hjá því að birta skjöl á vefnum sem eru ekki á vélæsilegu formi (hafa t.d. verið send til borgarinnar á pappírformi og svo skannað) að þá skuli skrá



eigindi skjalsins og upplýsingar inn í það. Lagt er til að útbúnað verði leiðbeiningar hvernig eigindi skjals eru skráð og komið á leiðis til starfsfólks sem skráir slík gögn í upplýsingakerfi borgarinnar.

- d. Lagt er til að allar reglur og samþykktir borgarinnar verði aðgengilegar á vefnum í html-formi. Þá væri boðið uppá möguleikann að hlaða þeim einnig niður í pdf-formi. Allar gjaldskrár eru gefnar út í html-formi og ekki óeðlilegt að það sama gildi um reglur og samþykktir. Reglur og samþykktir verði þannig gefnar út á samræmdu formi og munu fylgja uppfærslum og hönnunarstaðli vefumsjónarkerfis reykjavik.is. Með því að hafa þessar upplýsingar í html-formi að þá er hægt að nýta virkni sem vefsíður borgarinnar og vafrar bjóða uppá, s.s. breyta stærð og formi leturs, nota hljóðgervil o.s.frv.
5. Upplýsingar til íbúa hvenær hægt sé að eiga hlutdeilt í ákvörðunum
    - a. Í tillögu um Gagnsjá segir að íbúar eiga að geta komið að ákvarðanatöku og sent inn ábendingar og tillögur á einfaldan hátt í samræmi við stöðu máls innan borgarkerfisins. Til að þetta geri orðið að veruleiki þarf að setja af stað vinnu við að skilgreina hvar, hvenær og hvernig íbúar eiga að geta komið að ákvarðanatöku á vegum borgarinnar.
    - b. Það þarf að ákveða hvaða leiðir íbúar eiga fara inn í borgarkerfið. Æskilegt væri að ákveðið sé hvort netföng sviðsstjóra, skrifstofustjóra, deildarstjóra, verkefnastjóra eða annars starfsfólks að vera birt á síðum þeirra. Og þá hvort gefið sé frekar upp almennt netfang. Einnig er hægt að velja því upp hvort ábendingavefurinn sé viðeigandi vettvangur fyrir öll erindi og fyrirspurnum frá íbúum sem berst til stjórnkerfisins. Með því móti fæst ákveðið skýrara utanumhald og yfirsýn yfir fjölda þeirra erinda sem berast. Þannig verði þjónustuver fyrsta sía á öllu því efni sem berst til borgarinnar.
    - c. Taka þarf afstöðu hvort samræma eigi þær leiðir sem standa íbúum til boða að koma á framfæri hugmyndum, tillögum eða ábendingum. T.d. hvort skilgreina eigi ábendingavefinn sem fyrsta snertipunkt fyrir íbúa.
  6. Upplýsingar um starfseiningar
    - a. Samræma þær upplýsingar sem á að miðla um stjórnsýslueiningar borgarinnar. T.d. á að vera með síðu yfir allt starfsfólk með símanúmerum og/eða netföngum eða á að sleppa því.
    - b. Það vantar betra yfirlit/yfirsýn yfir starfseiningar/stjórnsýslueiningar borgarinnar sem gefur greinargóða lýsingu á hlutverki hvers og eins í stjórnkerfinu.
  7. Ábyrgð og eftirlit
    - a. Skýra má betur fyrir íbúum hvernig ábyrgð og eftirliti er háttáð með stjórnsýslunni. T.d. útskýra betur eftirlitshlutverk borgarfulltrúa og ráða borgarinnar og hlutverk Innri endurskoðunar.
    - b. Draga betur fram þær gáttir sem miða að því að auka aðhald með stjórnsýslunni, s.s. opið bókhald, ákvarðanir ráða og nefnda, embættisafgreiðslur sviða og skrifstofa, niðurstöður útboða, innkaupa og styrkveitinga.

- c. Mætti gera aðgengilegar „leikreglur stjórnsýslunnar“ fyrir íbúa. Þ.e. hvaða leiðir standa þeim til boða ef óánægja er með niðurstöðu mála. Birta hvaða reglur gilda og hvaða skyldur hvíla á borginni í þeim efnum.