



Reykjavík, 21. nóvember 2021

ÞON21100045

Til Mannréttinda-, nýsköpunar- og lýðræðisráðs
Ráðhúsi Reykjavíkur

Efni: Svar við fyrirspurn fulltrúa Flokks fólksins um tilbúnað afurðir þjónustu- og nýsköpunarsviðs - R21030087.

Vísað er til bréfs, dagsett 15. nóvember 2021, þar sem óskað er eftir svörum frá Þjónustu- og nýsköpunarsviði um hvaða hugbúnað eða lausnir á að framleiða sem ekki eru til nú þegar og í notkun annarsstaðar.

Virðingarfyllst,

Arna Ýr Sævarsdóttir,
Skrifstofustjóri þjónustu og umbreytinga

Friðþjófur Bergmann
Skrifstofustjóri upplýsingatækniþjónustu Reykjavíkur

Inga Rós Gunnarsdóttir
Skrifstofustjóri sagnaþjónustu Reykjavíkur

Pröstur Sigurðsson
Skrifstofustjóri stafrænnar Reykjavíkur

Meðfylgjandi er svar við fyrirspurn Flokks fólksins ÞON2100045, Kynning á Fylkinu R21010098, Kynning á verkefnum Þjónustu- og nýsköpunarsviðs 2021 ÞON21110007.

Svar

Viðtakandi: Mannréttinda-, nýsköpunar- og lýðræðisráð

Sendandi: Arna Ýr Sævarsdóttir, skrifstofustjóri þjónustu og umbreytinga; Friðþjófur Bergmann, skrifstofustjóri upplýsingatækniþjónustu; Inga Rós Gunnarsdóttir, skrifstofustjóri gagnþjónustu og Þróstur Sigurðsson, skrifstofustjóri stafrænnar Reykjavíkur.

Efni: Svar við fyrirspurn fulltrúa Flokks fólksins um tilbúnað afurðir þjónustu- og nýsköpunarsviðs - R21030087.

Á fundi mannréttinda- nýsköpunar- og lýðræðisráðs þann 14. október 2021, var lögð fram svohljóðandi fyrirspurn fulltrúa Flokks fólksins, sbr. 12. lið fundargerðar ráðsins s.d.:

Eins og fulltrúi Flokks fólksins hefur margoft nefnt er ekki að sjá miklar tilbúnað afurðir þrátt fyrir útstreymi hárra fjárhæða til sviðsins, þjónustu- og nýsköpunarsviðs. Hægt er að finna sorphirðudagatal á vefnum og rafrænar umsóknir um fjárhagsaðstoð en þá er að mestu upptalið. Fjármagn fer að mestu leyti í sviðið sjálft, alls kyns breytingar, og fjármunum er eytt við það að leggja niður og útvista allri upplýsingatækniþjónustu á Upplýsingatækniskrifstofu sviðsins sem og í erlenda og innlenda ráðgjöf. Einnig í hugmyndasmíðjur og stofnun hugbúnaðarfyrirtækis innan sviðsins sjálfs. Gerðar hafa verið dýrar uppfærslur á húsgögnum og búnaði sviðsins langt umfram önnur svið og skrifstofur í Höfðatorgi. Spurt er: hversu margar lausnir, fyrir utan sorphirðudagatal og rafrænar umsóknir um fjárhagsaðstoð hefur Þjónustu- og nýsköpunarsvið klárað og gert aðgengilegar fyrir borgarbúa? R21030087

Fyrirspurninni var vísað til umsagnar Þjónustu- og nýsköpunarsviðs með bréfi dagsett þann 15. nóvember 2021.

Svar:

Hversu margar lausnir, fyrir utan sorphirðudagatal og rafrænar umsóknir um fjárhagsaðstoð hefur Þjónustu- og nýsköpunarsvið klárað og gert aðgengilegar fyrir borgarbúa?

Í verkefnaráði Þjónustu- og nýsköpunarsviðs ÞON eru ákvarðanir teknar um forgangsöröðun verkefna með heildarhagsmuni borgarinnar að leiðarljósi. Ákvarðanatakan er gagnsæ og byggð á mati á verkefnum með kerfi sem kallast Fylkið og kynnt var fundi mannréttinda- nýsköpunar og lýðræðisráðs þann 11. febrúar 2021, sbr. 10. Lið fundargerðar ráðsins s.d.

Áskoranir eða tillögur að verkefnum berast til verkefnaráðs frá stafrænum leiðtogum annarra fag- og kjarnasviðanna, sem áður hafa forgangsraðað verkefnum hvers sviðs fyrir sig. Á sama hátt forgangsraðar Þjónustu- og nýsköpunarsvið þróun á lausnum sem nauðsynlegar eru til að tryggja grunnvirkni þá sem til staðar verður að vera svo sviðið geti þjónustað önnur fag- og kjarnasvið og stofnanir borgarinnar með þeim hætti sem því hefur verið falið samkvæmt samþykktum.



Eftirfarandi lausnir sem tryggja grunnvirkni upplýsingatækni fyrir öll svið borgarinnar hafa m.a. verið þróaðar, kláraðar og settar í rekstur á árinu:

Þjónustu- og nýsköpunarsvið:

1. Þróuð hefur verið samþætting við pósthólf island.is sem er stórt skerf í stafrænum samskiptum við íbúa og minnkar pappírnotkun og póstburð.
2. Þróuð hefur verið miðlæg lausn til að útbúa rafræn bréf á PDF sniðmáti sem hægt er að senda rafrænt. Þessi lausn styður við áætlanir um nýtingu pósthólf island.is til rafrænna bréfasendinga og hýsingu gagna.
3. Þróuð hefur verið þjónustugátt vegna rafrænna undirritanna sem leysir af útprentun á pappír og handlægar undirritanir.
4. Mælaborð hefur verið sett upp fyrir þjónustuver sem sýnir helstu lykiltölur í árangri veittrar þjónustu til íbúa og starfsfólks. Mælaborðið eflir upplýsingagjöf til sviðanna um þjónustubörf íbúa og aðra notendur þjónustu.
5. Vöruhús gagna er miðlæg eining sem sett hefur verið upp fyrir öll gögn borgarinnar til að samræma gagnauppbyggingu og auðvelda aðgengi vinnslu og greiningu á þeim.
6. Gagnavinnslustöð var sett upp en þar eru mælaborð, tölfræðilíkon og kortaöpp þróuð, sett í rekstur og loks útgáfustýrð.
7. Fyrsti áfangi í innleiðingu Hlöðunnar hefur verið kláraður. Hlaðan er notendavænt upplýsingastjórnunarkerfi sem samræmir verklag og gerir Reykjavíkurborg að einum heildstæðum vinnustað með samræmdri stjórnsýslu. Samhliða eru öll skil gagna til Borgarskjalasafns gerð rafræn.
8. Innleiðing er hafin á Microsoft 365 þar sem allt starfsfólk borgarinnar verður sameinað út tveimur kerfum , í eitt. Þetta mun leiða af sér skilvirkari skjölun og auðveldari samskipti starfsfólks.
9. X-road / Straumurinn samskiptalag var innleiddur í þeim tilgangi að eiga í öruggum samskiptum við ríkistofnanir og önnur sveitafélög um gögn og upplýsingar. Er Reykjavík fyrsta sveitafélagið sem innleiðir Strauminn.
10. Innleitt hefur verið samþættingar- og ferlakerfi sem leysa mun af sjálfstæðar og einstakar vefþjónustur sem tala ekki saman. Búið er að forrita ýmsar þjónustur eins og við Þjóðskrá, landupplýsingakerfi Reykjavíkurborgar, Agresso fjármálakerfi borgarinnar ásamt bankaþjónustu.
11. Lokið hefur verið við fyrsta áfangann í uppsetningu á þjónustugátt sem í framtíðinni mun gera starfsfólki borgarinnar kleift að nálgast þær þjónustur sem það þarf til að sinna störfum sínum.
12. Lokið hefur verið við fyrsta áfangann í innleiðingu á þjónustubeiðnakerfi sem heldur utan um allar beiðnir og erindi sem starfsmenn senda inn til að óska eftir þjónustu frá PON, en möguleiki er að útvíkka fyrir önnur svið er nýta sér þjónustubeiðnakerfi.
13. Fyrsta áfanganum í innleiðingu á þekkingarbrunni þar sem sérfræðingar geta skjalað þekkingu sína um lausn ýmissa mála er lokið. Í brunnum verður hægt að leita auðveldlega og nákvæmlega að upplýsingum sem bæta þjónustu við íbúa.
14. Lokið hefur verið við fyrsta fasa í innleiðingu á kerfi til að teikna og skjala ferla með rafrænum hætti svo ná megi virkri stýringu á breytingum í starfsemi borgarinnar.



Eftirfarandi lausnir fyrir íbúa hafa verið þróaðar að beiðni sviða borgarinnar, kláraðar og settar í rekstur:

Þjónustu- og nýsköpunarsvið:

15. Beta útgáfa af Míнар síður, sem leysa mun Rafræna Reykjavík af hólmi, fór í loftið í október samhliða útgáfu á nýjum reykjavik.is. Mikil breyting verður þar með á aðgengi og framsetningu þjónustu, sem öll er unnin út frá þörfum notenda. Öll eyðublöð og umsóknir eru nú rafræn eða að fullu stafræn.
16. Gagnakortavirkni þar sem hægt er að fá upplýsingar í gegnum gagnvirk kort m.a. um staðsetningar skóla og leikskóla, þjónustumiðstöðva og annarra stofnana.
17. Innleiðing er hafin á stafrænu símkerfi fyrir borgina en með því verða þau 72 hliðrænu símkerfi sem nú er stuðst við fösuð út, eitt af öðru.

Velferðarsvið:

18. Mælaborð Velferðarþjónustu sýnir helstu tölur um þjónustu velferðarsviðs
19. Þjónustuviðmótið *Ráðgjafinn* var þróað fyrir Velferðarsvið og er komin út í betaútgáfu. Markmið Rágjafans er að bæta upplýsingagjöf og auðvelda fyrstu snertingu í stuðningsþjónustu við fullorðið fatlað fólk. Það auðveldar ráðgjöfum og öðru starfsfólki að veita fyrirmyndar þjónustu og draga úr tímasóun við óþarfa pappírsvinnu. Í gegnum Ráðgjafann bóka notendur þjónustunnar símaviðtal við ráðgjafa á eigin forsendum.
20. Nýtt húsnæðisumsóknarkerfi hefur verið innleitt í betaútgáfu sem breyta mun allri umsýslu og gera hana einfaldari og hagkvæmari. Styttir biðtíma eftir félagslegu húsnæði, eykur gagnsæi og fyrirsjáanleika.
21. Kostnaðargreining SFS og VEL var umfangsmikið greiningarverkefni þar sem sértæk þjónusta SFS og VEL við einstaka börn voru skoðuð og greind niður á skólahverfi, kyn og borgarhluta. Verkefnið fól í sér snúnar samkeyrslur gagna SFS, VEL og Þjóðskrár.

Skóla- og frístundasvið:

22. Vinna er hafin á útfösun á 67 leikskólavefjum yfir á nýjan vef Reykjavíkurborgar þar sem einföldun, aðgengi, öryggi og þýðingar á ólík tungumál er haft að leiðarljósi.
23. Hafin er þróun á samræmdri innskráningu nemenda til að einfalda ferlið við innritun í grunnskóla. Unnið verður út frá notendamiðaðri nálgun þ.e. upplifun allra notenda íbúa og starfsfólks svo niðurstaðan verði jákvæð og laus við óvissu.

Miðlæg stjórnsýsla:

24. Covid-19 mælaborð var sett á laggirnar að beiðni Mannauðs- og starfsumhverfissviðs sem sýndi hvernig áhrif Covid-19 faraldursins komu fram í borgarkerfinu, hægt var m.a. að sjá fjöldatölur yfir starfsfólk í sóttkví eða einangrun, sem og stöðu stofnanna borgarinnar hvort þær væru opnar eða lokaðar.
25. Kosningakortaforrit sem sýnir hvar kjörstaðir eru, fjarlægð og gönguleiðabestun frá heimilisfangi sem slegið er inn í leitarglugga
26. Borgarvaktin sem fylgist með lykilþáttum og áhrifum Covid-19 stöðunnar á atvinnulíf og samfélag, lífskjör og húsnæðismarkað með sérstakri áherslu á börn og menntun þeirra, barnafjölskyldur, fatlað fólk, eldra fólk, atvinnulausra, viðkvæma og útsetta hópa og leggur grunn að frekari tillögugerð og aðgerðum sem ýmist verður beint til borgarráðs, fagráða Reykjavíkurborgar, ríkis eða sameiginlegs vettvangs sveitafélaga eða annarra aðila.



27. Mælaborð fyrir atvinnu- og virknimiðlun sem sýnir atvinnuleysistöður og fjárhagsaðstoð í Reykjavík, höfuðborgarsvæðinu og á landsvísu. Einnig er haldið utan styrki sem veittir eru eftir kyni, ríkisfangi, aldri, atvinnugrein og fyrirtæki ásamt því að haldið er utan um fjölda snertinga við einstakling (tölvupóstur, símtal, viðtal, fundur) sem og fjölda einstaklinga.
28. Mælaborð fyrir eignasjóð sem heldur utan um bókfærðan kostnað samhliða kostnaðaráætlun í eignarsjóði þar sem hægt verður að sjá bókfærðan kostnað á tímabilum, fyrir verkefnaklasa og niður á verkefni ásamt tilsvarendi kostnaðaráætlun. Einnig verður hægt að sjá tilsvarendi útkomuspár fyrir hvert verkefni, verkefnaklasa og eignasjóð í heild sinni.
29. Kaup á nýju fræðslukerfi sem stórbætir aðgengi og umsýslu ásamt stafrænni fræðslu og þjálfun eru í ferli. Einnig eykur kerfið yfirsýn stjórnenda yfir starfsþróun starfsmanna. Kerfið er aðkeypt og verður sérsníði haldið í lágmarki.
30. Gagnvirk framsetning á skipuriti borgarinnar á veflausn. Mun auðvelda íbúum aðgengi að upplýsingum um stjórnskipulag borgarinnar og veita yfirsýn yfir hvar hægt er að nálgast hvaða þjónustu.

Umhverfis- og skipulagssvið:

31. Grenndargámasíða og sorphirðudagatal er kortaforrit þar sem hægt er að sjá hvenær sorp er sótt sem og þann grenndargám sem næst er þínu heimili
32. Innleiðing er hafin á eignaumsjónarkerfi sem er lausn sem heldur utan um umsjón og viðhald allra eigna Reykjavíkurborgar. Kerfið sparar tíma og eykur yfirsýn yfir eignir borgarinnar.

Íþrótt- og tómstundasvið

33. Lífandi fjöldatölur sundlaugargesta voru settar fram í mælaborði á tímum Covid en með því gátu íbúar og starfsmenn sundlauga séð einföldum hætti raunfjölda sundlaugargesta og rúmtak sundlauga á hverjum tíma.
34. Lausn var þróuð utan um sérstakan frístundarstyrk til að mæta tekjulágum heimilum vegna Covid-19. Reykjavíkurborg var fyrsta sveitafélagið sem veitti þessa þjónustu rafrænt.
35. Innleitt hefur verið nýtt kerfi fyrir frístundarstyrk, *Hvati*, sem er lausn en þróuð var viðbót sem birtir rauntímastöðu á frístundastyrknum til foreldra.

Menningar- og ferðamálasvið

36. Endurbætur hafa verið gerðar á „Hvirfli“ eða viðburðartóli sem vefirnir Menningarnótt, Vetrarhátíð, Barnamenningarhátíð, 17. Júní, Borgin okkar og Visit Reykjavík nýta. Nýja útgáfan gerir borginni kleift að nýta lausnina með samræmdum hætti fyrir öllum vefsvæði borgarinnar, þar með talið vef Reykjavíkurborgar.

Að öðru leyti er vísað í kynningu á verkefnum Þjónustu- og nýsköpunarsviðs sem fór fram í mannréttinda- nýsköpunar- og lýðræðisráði fimmtudaginn 11. nóvember sl. sbr. 11 lið fundargerðar ráðsins s.d.



Að lokum má geta þess að sorphirðudagatal Reykjavíkurborgar er ein mest sótt lausnin á vef Reykjavíkurborgar. Dagatalið var meðal annars þróað til að svara upplýsingaþörf íbúa, en greining á fyrirspurnum til Þjónustuvers Reykjavíkurborgar og Umhverfis- og skipulagssviðs benti sterklega til þeirrar þarfar.

F.h. Þjónustu- og nýsköpunarsviðs,

Arna Ýr Sævarsdóttir,
Skrifstofustjóri þjónustu og umbreytinga

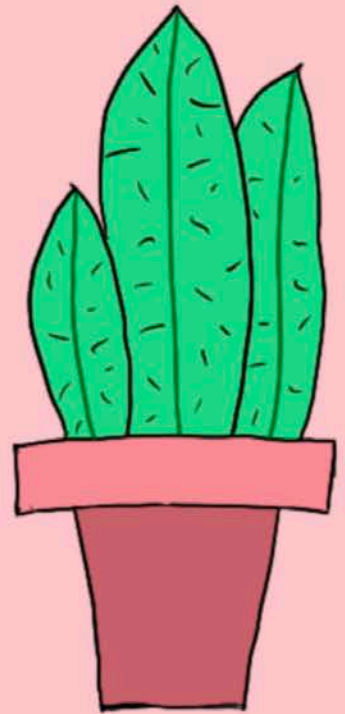
Friðþjófur Bergmann
Skrifstofustjóri upplýsingatækniþjónustu Reykjavíkur

Inga Rós Gunnarsdóttir
Skrifstofustjóri sagnaþjónustu Reykjavíkur

Pröstur Sigurðsson
Skrifstofustjóri stafrænnar Reykjavíkur

verkefnaráð & verkefnaskrá

þjónusta og nýsköpunarsvið



SAMTAL



PON
PONSSON

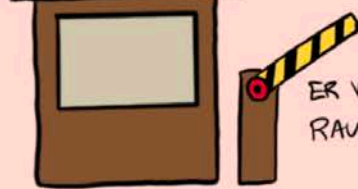
SVIDIN



UMSÖKN



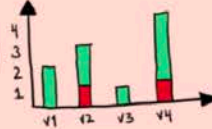
HLIÐ 1



ER VERKEFNIÐ
RAUNHÆFT ?



VERKEFNASKRÁ



FERLI VERKEFNASKRÁR
& VERKEFNARÁÐS, v. 1.0



HLIÐ 3

"FYLKID"

		1	2	3	4	5
W	W	W	W	W	W	W
W	W	W	W	W	W	W
W	W	W	W	W	W	W
W	W	W	W	W	W	W
W	W	W	W	W	W	W

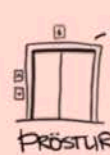
FORGANGSRÖÐUNAR
MATRÍXA



HLIÐ 2

VERKEFNARÁÐ

ÓLÉ PÁLL ARAA YR ÓSKAR J.



"SÖTTA"
HEIÐ



Samtal



PON
PONSSON



SVIDIN

aðilar:

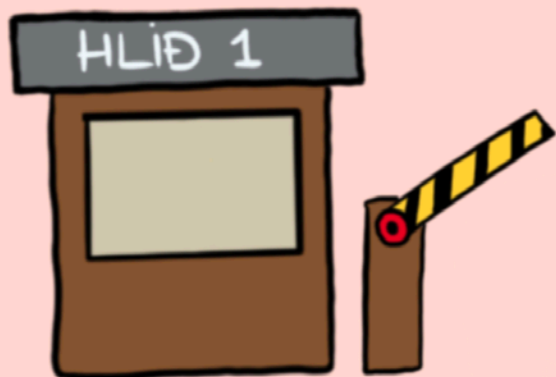
- > pon
- > tengiliðir á sviðum
- > yfirsýn yfir stærstu áskoranir

umsókn



- > hugmynd
- > áskorun
- > verkefni

SKRÍNHÓPUR



- meta hvort umsókn:
- > uppfylli skilyrði
 - > styðji við stefnur
 - > sé fjarfesting

Verkefnaráð.

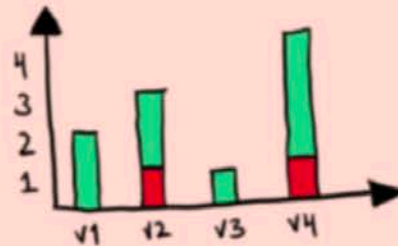
HLIÐ 3

"FYLKIÐ"

		1	2	3	4	5
~	~	~	~	~	~	~
~	~	~	~	~	~	~
~	~	~	~	~	~	~
~	~	~	~	~	~	~
~	~	~	~	~	~	~
~	~	~	~	~	~	~

- > sviðsstjóri
- > skrifstofustjórnarar
- > forgangsráða
- > taka áhvarðanir
 - o start & stopp verkefna
- > stjórnast við "FYLKIÐ"

Verkefnaskrá



- > yfirlit yfir fjárfestingarverkefni
- > upplýsingar
 - o Umsöknir
 - o staða
 - o tímalína
 - o ákveðanir



Reykjavík

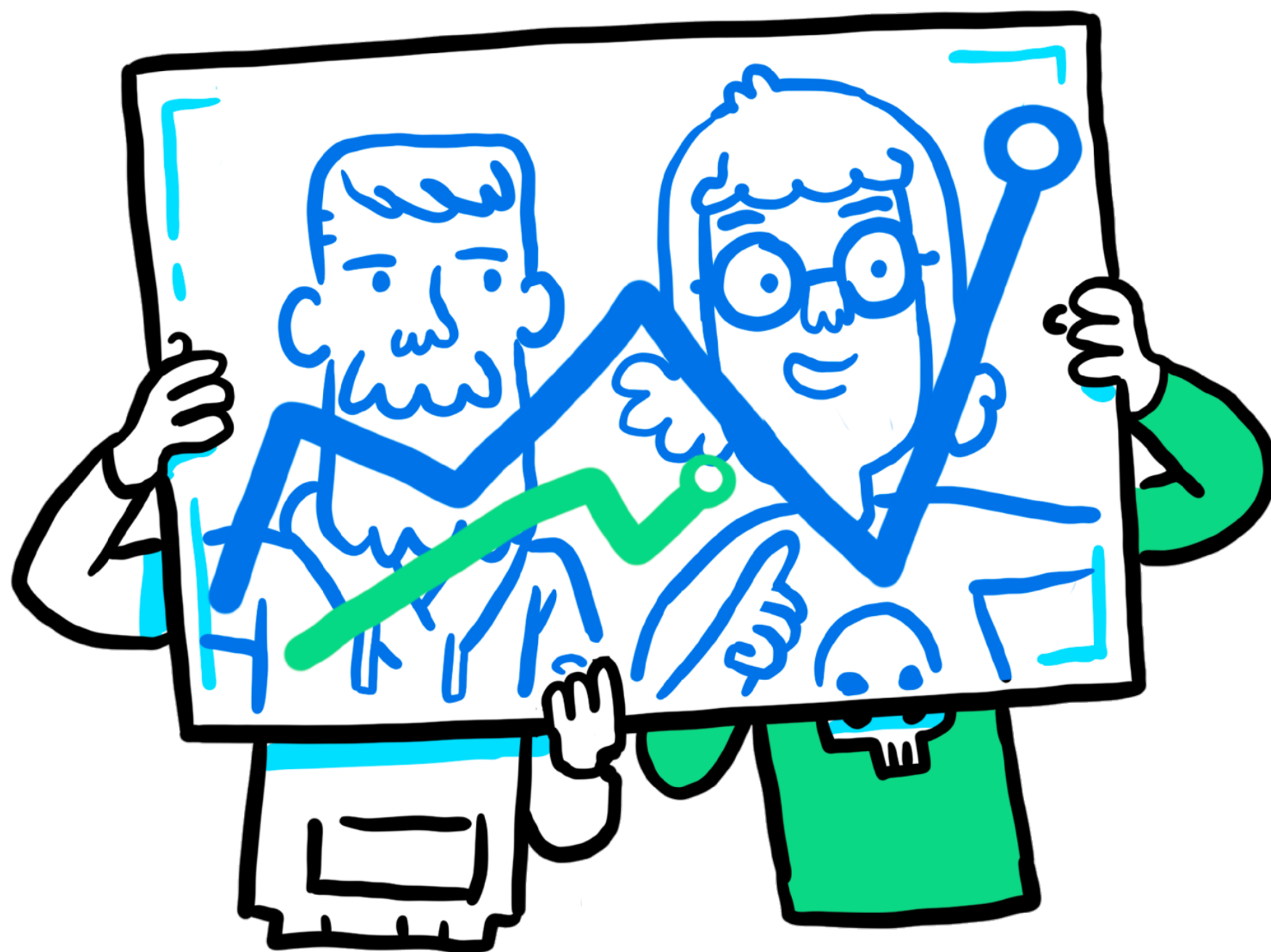


Verkefnayfirlit

Verkefni í tengslum við stafræna umbreytingu sem lokið er á árinu 2021 eða áætlað er að lokið verði fyrir lok ársins



Gæðastýring



- 1 Samningastjórnun**

Smíði og innleiðing á almennum verkferlum fyrir samningastjórnun á sviðinu með það að markmiðið að tryggja betra eftirliti og aðhald með framkvæmd samninga með virkri vöktun og rýni á samningstímanum.
- 2 Uppsetning gæðakerfis - PDCA**

Unnið er að uppsetningu gæðakerfis sem byggt er upp í samræmi við eðli verkefna og flækjustig skv. umbótaferli (Áætlun-Framkvæmd-Rýni-Umbætur). Þessi aðferðafræði endurspeglast í því að stefnur borgarinnar liggja til grundvallar áætlunum framkvæmdastjórnar, veitt þjónusta er framkvæmdahluti kerfisins, rýni fer m.a. fram með þjónustukönnunum, innri úttektum, mælingum og rýni stjórnenda og í kjölfarið fara umbætur fram með umbótaverkefnum.
- 3 Áhættumat fjárfestingaverkefna**

Samræmt verklag innleitt við áhættustýringu með það að markmiði að tryggja gæði og árangur fjárfestinga og afurða verkefna, stýringu áhættu og skýra ábyrgðaskiptingu.
- 4 Fjárfestingar bókaðar í eignajóð**

Aðgreining fjárfestingaverkefni frá rekstri sviðsins í bókhaldskerfi borgarinnar með það markmið að tryggja enn frekar gagnsæi og rekjanleika í kringum bókhaldslega meðferð fjármála. Mælaborð fjárfestinga sett upp.



Borgaraleg réttindi



Endamörk “EF” heimsins - hugbúnaðarþróun

- 1 Öryggi og persónuvernd**

Grunnreglur laga um persónuvernd þurfa að vera innbyggð í alla hugbúnaðarþróun frá upphafi. Nauðsynlegt er, skv. ákvæðum pvrgr. um innbyggða og sjálfgefna persónuvernd, að hugbúnaður veiti notendum stjórn yfir upplýsingum sínum og að hann sé verndaður fyrir villum, gagnatapi, óleyfilegum breytingum eða misnotkun.
- 2 Réttindi og skyldur**

Allar almennar reglur stjórnsýslulaga þurfa að vera innbyggðar í alla hugbúnaðarþróun frá upphafi s.s. leiðbeiningarskyldan, rannsóknarreglan, jafnræðis- og meðalhófsreglan. Þá þarf birting stjórnvaldsákvæðana að vera framkvæmd með réttmætum hætti sem og birting upplýsinga um andmælarétt og kærueimildir
- 3 Rafræn meðferð stjórnsýslumála**

Reglur um fullnægjandi formkröfur gagna, frumrit og afrit, reglur um rafræna undirritun, birtingu ákvarðanna og sendingu með sannarlegum hætti og svo skráning, visitun og geymslu rafrænna gagna.
- 4 Álitamál**

Taka til meðferðar álitamál sem tengjast rafrænni og sjálfvirkri stjórnsýslu í samstarfi við lögfræðinga á fagskrifstofum borgarinnar, svo sem þegar ákvæði sérlaga hafa að geyma strangari málsmeðferðarreglur en stjórnsýslulögin



Opinber innkaup



Gagnvirkt innkaupakerfi

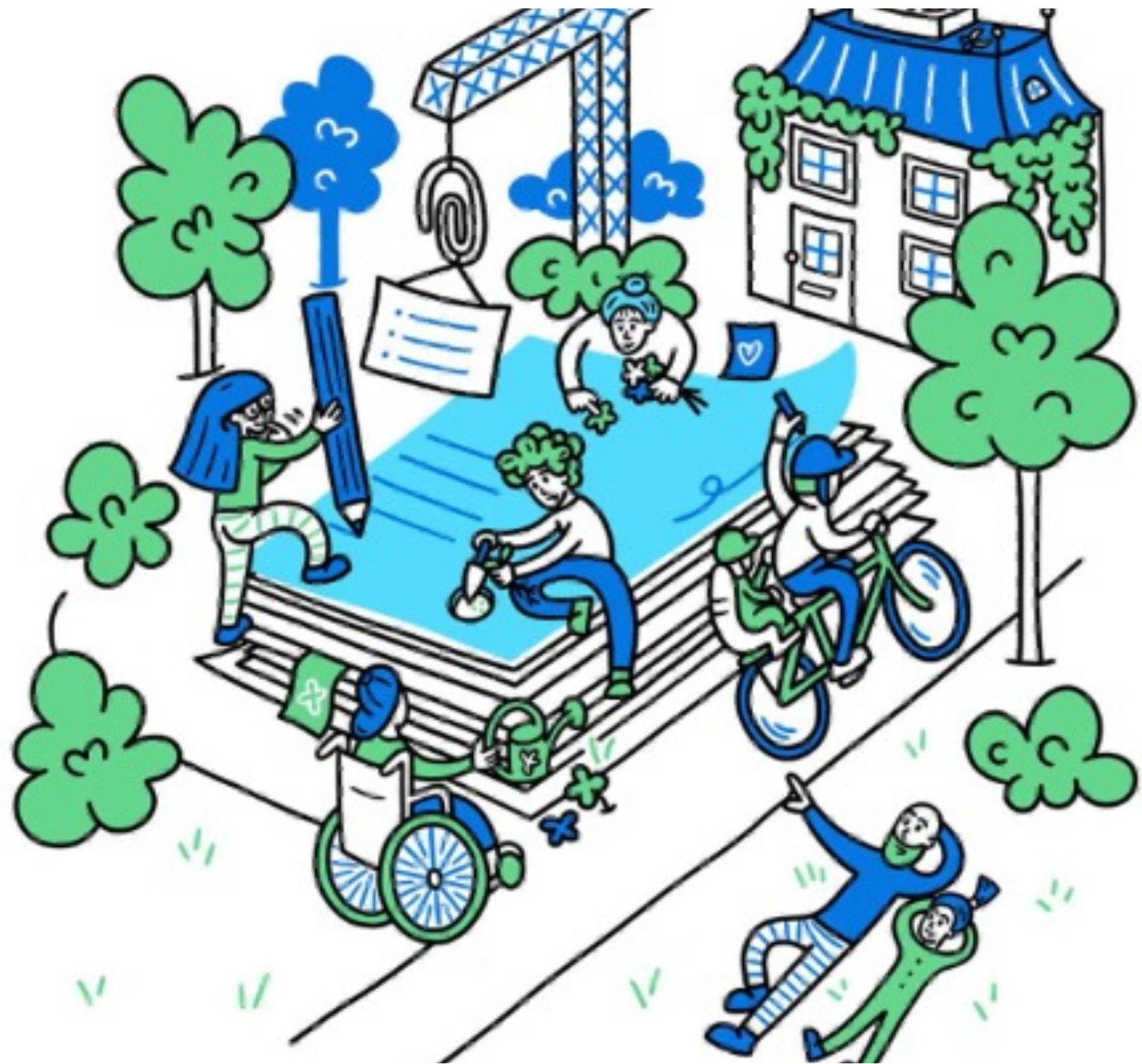
- 1 Gagnvirkt innkaupakerfi**
Þjónustu- og nýsköpunarsvið hefur boðið út þjónustu sérfræðinga vegna stafrænnar vegferðar í gegnum nýtt gagnvirkt innkaupakerfi eða svokallaðan DPS samning – Dynamic purchasing system.
- 2 14 þjónustubættir**
Þjónustan er keypt í gegnum skilgreindar tímakörfur og tekur meðal annars til hugbúnaðarsérfræðinga, sérfræðinga í vöruþróun, rafrænna lausna og í upplýsingatækni. Einnig grafískrar hönnunar, vefþróunnar, og gerð útboðsgagna.
- 3 Þáttaka opin á samningstíma**
Samningurinn er opin öllum fyrirtækjum og geta rótgróin sem og nýsköpunarfyrirtæki skráð sig í samninginn hvenær sem þeim hentar á samningstímanum og dregið sig út sömuleiðis.

Upplýsingatæknisamningar

- 4 Birgjalæsing (vendor lock-in)**
Þegar breyta þarf einhverju, kaupa nýtt eða smíða nýtt þá eru ekki möguleikar til skemmri tíma aðrir en að nota núverandi birgja. Þetta getur aukið kostnað, dregið úrsveigjanleika og lokað á lausnir frá nýjum og nýskapandi fyrirtækjum.
- 5 Eignarhald gagna**
Kveðið er skýrt á um eignarhald borgarinnar á stafrænum gögnum í samningum við þriðja aðila, sem safnað og skráðar eru í kerfum, hliðarkerfum og gagnasöfnum.
- 6 Vinnsla persónuupplýsinga**
Stöðlun verklags og skjala í tengslum við persónuvernd. Útgáfa á samræmdum vinnslusamningi fyrir öll svið borgarinnar bindur þá sem vinna með persónugögn borgarinnar trúnaði, svo sem hýsingaraðila, þjónustuaðila og undirverktaka í upplýsingatækni.



I(nnovation)-team



1

Verkefnið

Hlutverk teymisins er að treysta innri stoðir nýsköpunar og byggja upp getu borgarkerfisins til að takast á við stórar og flóknar áskoranir í stafrænni umbreytingu.

2

Þjálfun og þróun

Kaup á þjálfun frá leiðandi fyrirtækjum í heiminum svo sem fyrir stafræna leiðtoga, þjónustuhönnuði og aðra hópa sérfræðinga á sviðinu.

3

Kyndilberi þjónustuumbreytingar

Þjónustuleiðtogi byggir upp skilning á notendamiðaðri nálgun áskoranna. Hann leiðir samsköpun og samtalið við íbúa og fyrirtæki, svið, skrifstofur og stofnanir borgarinnar, önnur sveitarfélög, aðrar opinberar stofnanir og æðri stjórnsýslu.

4

Sagan sögð

Samskiptastjóri segir söguna af stafrænni vegferð og í gegnum fjölbreytta miðla þ.e. af hverju og hvernig hún bætir líf íbúa! Hvetja íbúa og fyrirtæki til þátttöku í mótun þjónustuferla og notendarannsóknum.

5

Félagssálfræðingur

Félagssálfræðingur brýtur til mergjar hvað það er sem hefur áhrif á og mótar hegðun fólks til framtíðar, samþættir innsýn í atferli einstaklinga við vöruþróun og hönnun á viðmóti í stafrænni vegferð

6

Myndheimurinn þróaður

Myndhönnuður þróa myndheim hönnunarkerfisins Hönnu. Hann teiknar upp íbúa borgarinnar, fjölbreytileikann, umhverfið og menninguna. Skrásetur ferli stafrænnar umbreytingar og setur fram í sýningu.

7

Lykilmælikvarðar skilgreindir

Gagnasérfræðingur skilgreinir í samstarfi við leiðandi fyrirtæki í heiminum og heldur utan um lykilmælikvarða stafrænnar umbreytingar. Mælikvarðarnir munu taka mið af alþjóðlega viðurkenndum stöðlum (e. benchmarking).



Vöruhús gagna

- Stöðugar umbætur halda áfram
- Miðlægur staður fyrir rekstrargögn borgarinnar
- Byggir á gagnalóns tækni
- Hægt að samrýma gagnauppbyggingu
- Auðveldar aðgengi að rekstrargögnum





Gagnavinnslustöð

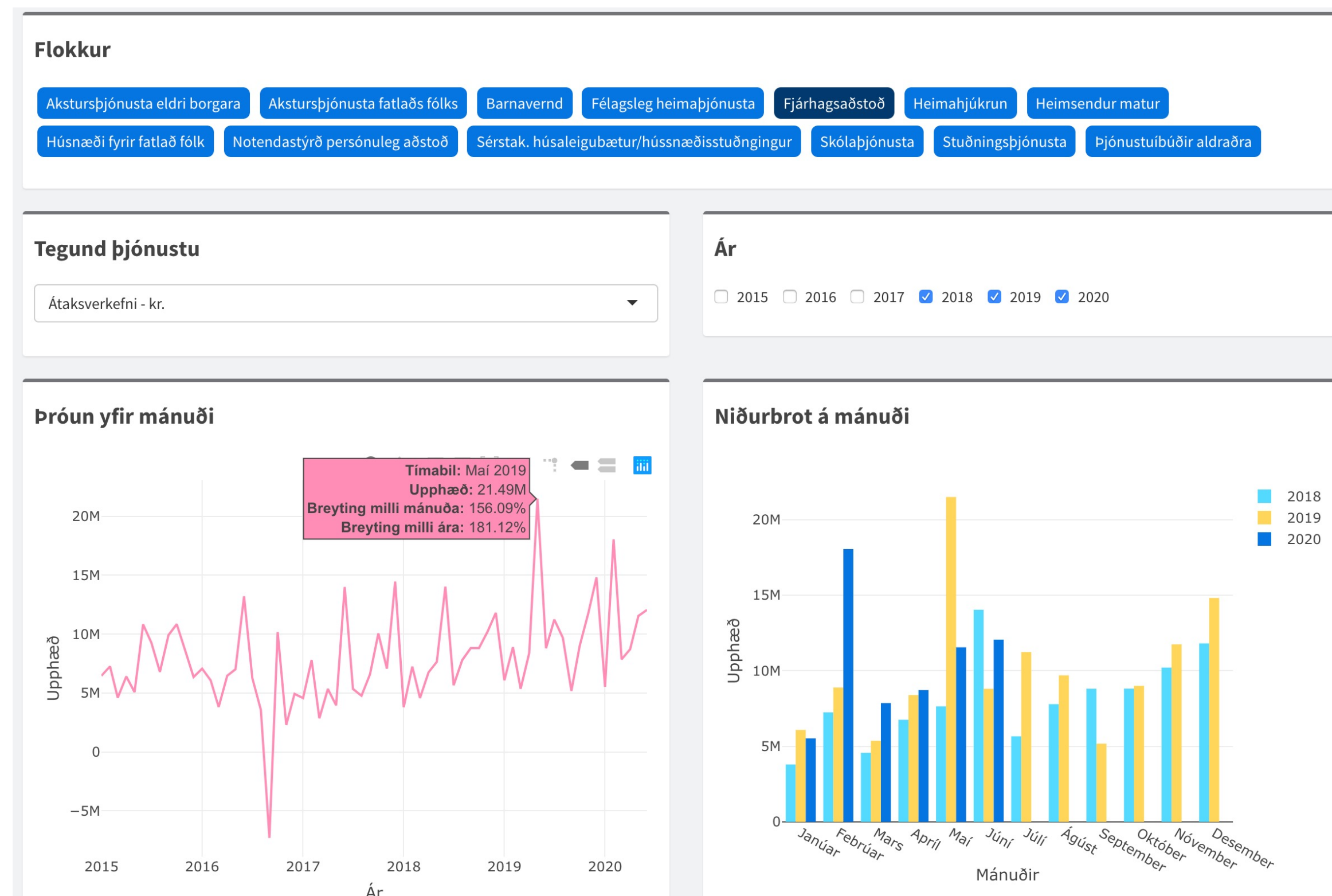
- Gagnavinnslustöð (*e. data science platform*)
- Þróunar- og rekstrarumhverfi fyrir gögn
- Keyrir í Azure skýinu
- Gagnakóðar þróaðir á gagnavinnslustöð sbr. mælaborð, tölfræðilíkon, kortaöpp og aðgengi að gögnum
- Gagnavörur eru í rekstri og útgáfustýrðar í gagnavinnslustöð





Mælaborð velferðarþjónustu

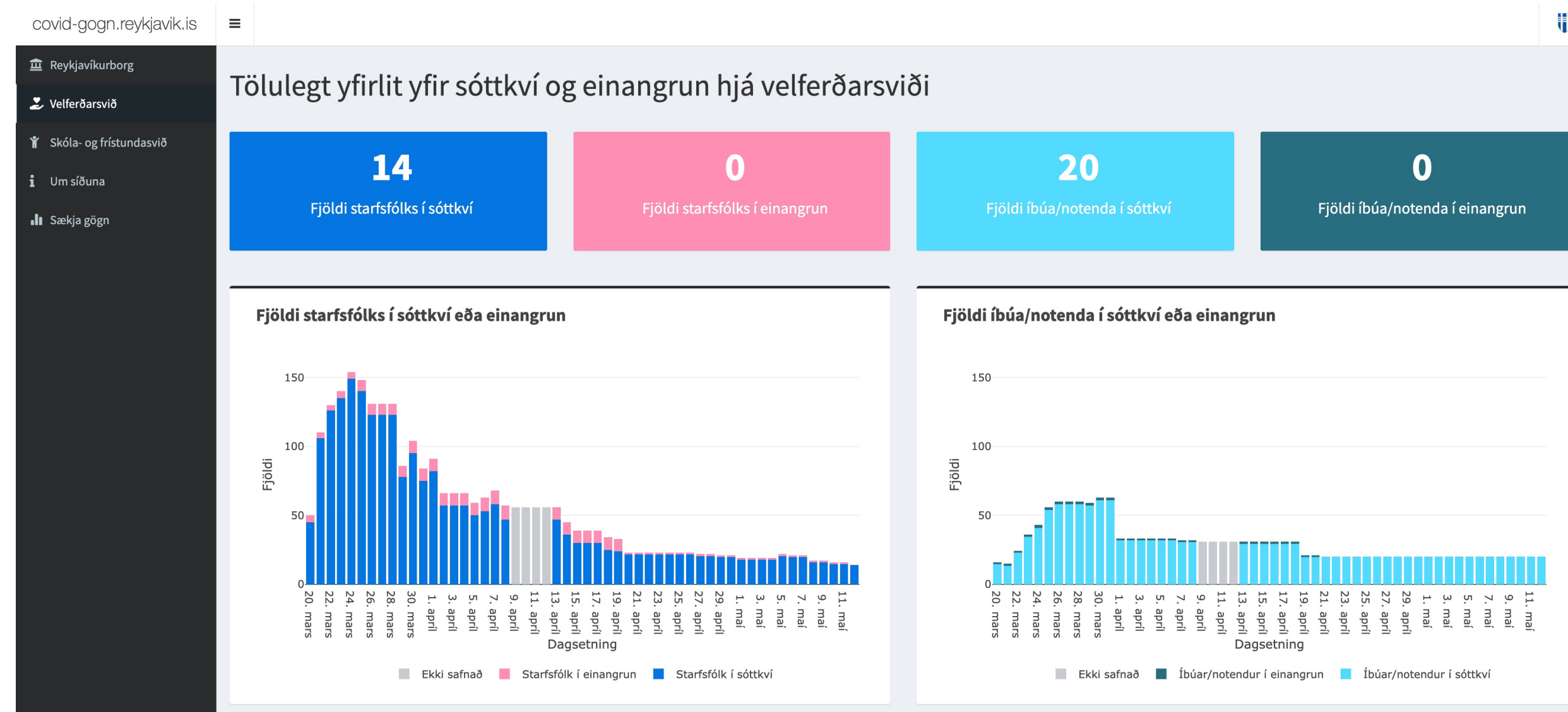
- Sýnir helstu tölur um þjónustu velferðarsviðs
- Auðveldar starfsfólki og öðrum áhugasömum að fylgjast með stöðu og þróun velferðarmála
- Gagnakóðar þróaðir í gagnavinnslustöð.
- Áherslan er á myndræna framsetningu
- Hægt með einföldum hætti að hlaða niður efni af vefnum í formi mynda, Excel eða CSV.
- sjá hér <https://velferd.reykjavik.is/>

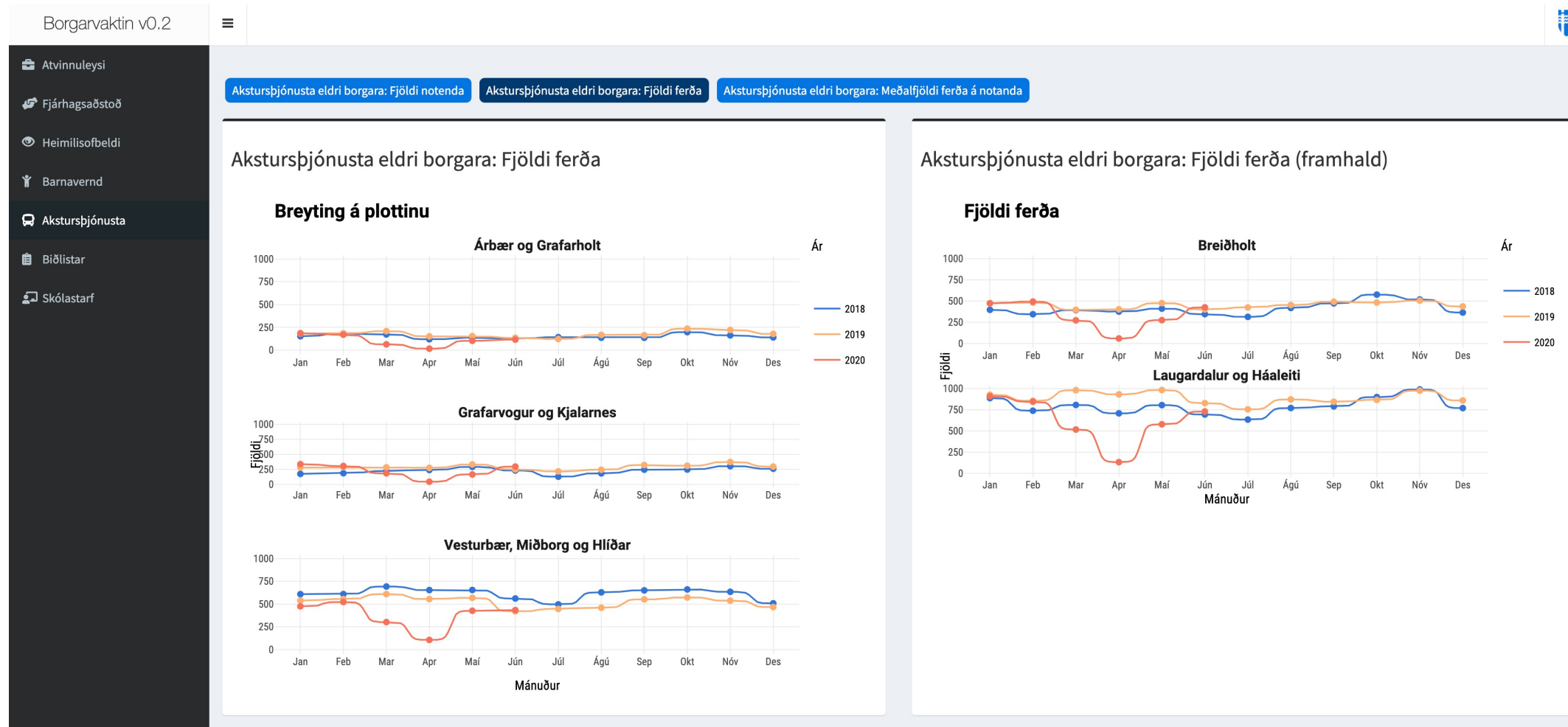




Covid19 mælaborð

- Mælaborð sem sýndi hvernig áhrif Covid-19 faraldursins komu fram í borgarkerfinu
- Sýndar voru m.a. fjöldatölur um sóttkví og einangrun
- Þróun þeirra talna í rauntíma
- Auðveldaði viðbrögð og stýringu mála





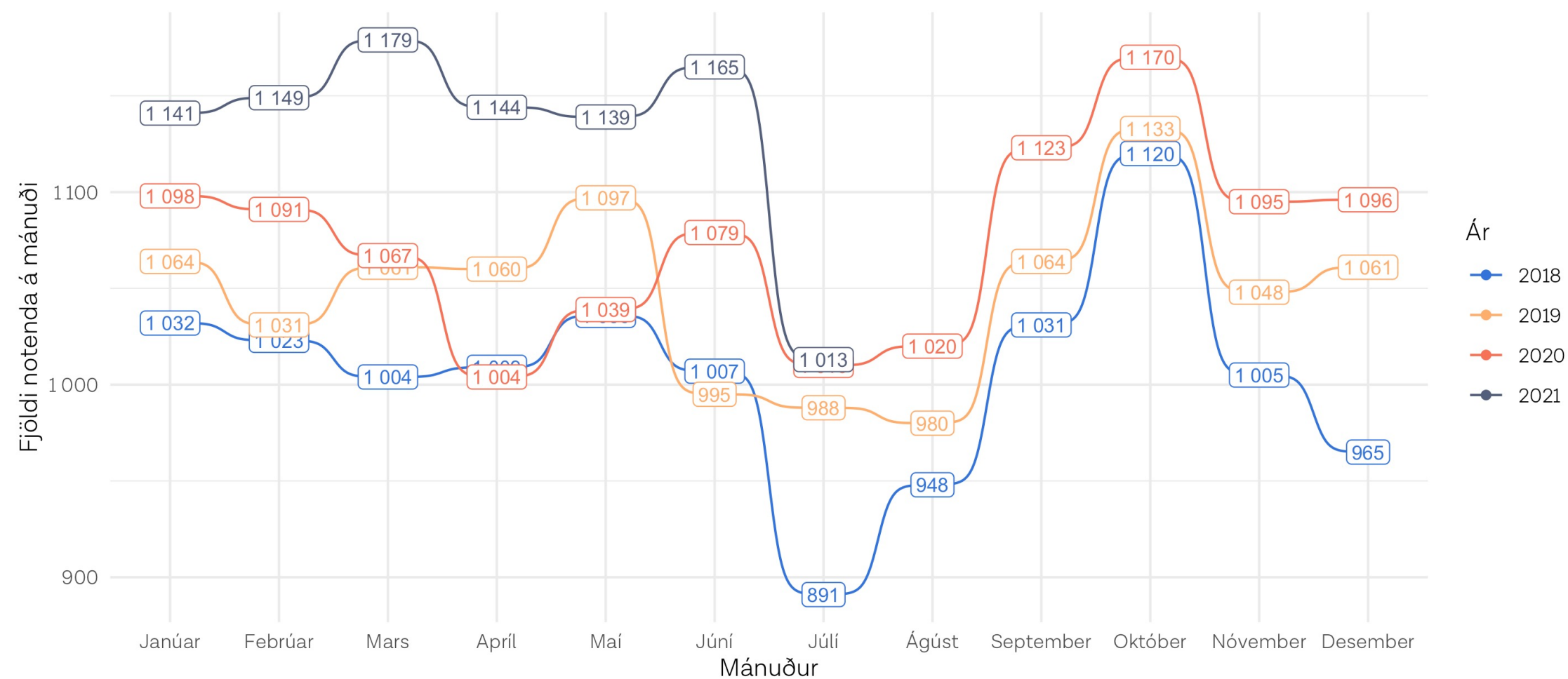
Borgarvaktin

Áskorunin: Meta áhrif Covid-19 faraldursins og leggja grunn að frekari tillögugerð og aðgerðum sem ýmist verður beint til borgarráðs, fagraða Reykjavíkurborgar, ríkis eða sameiginlegs vettvangs sveitafélaga eða annarra aðila.

Verkefnið: Í samráði við hagsmunaaðila er fylgst með lykilþáttum og áhrifum stöðunnar á atvinnulíf og samfélag, lífskjör og húsnæðismarkað með sérstakri áherslu á börn og menntun þeirra, barnafjölskyldur, fatlað fólk, eldra fólk, atvinnulausa og viðkvæma og útsetta hópa.

Gagnþjónusta Þjónustu- og nýsköpunarsviðs vann að gerð mælaborðs borgarvaktarinnar sem er að finna á <https://reykjavik.shinyapps.io/borgarvaktin/>

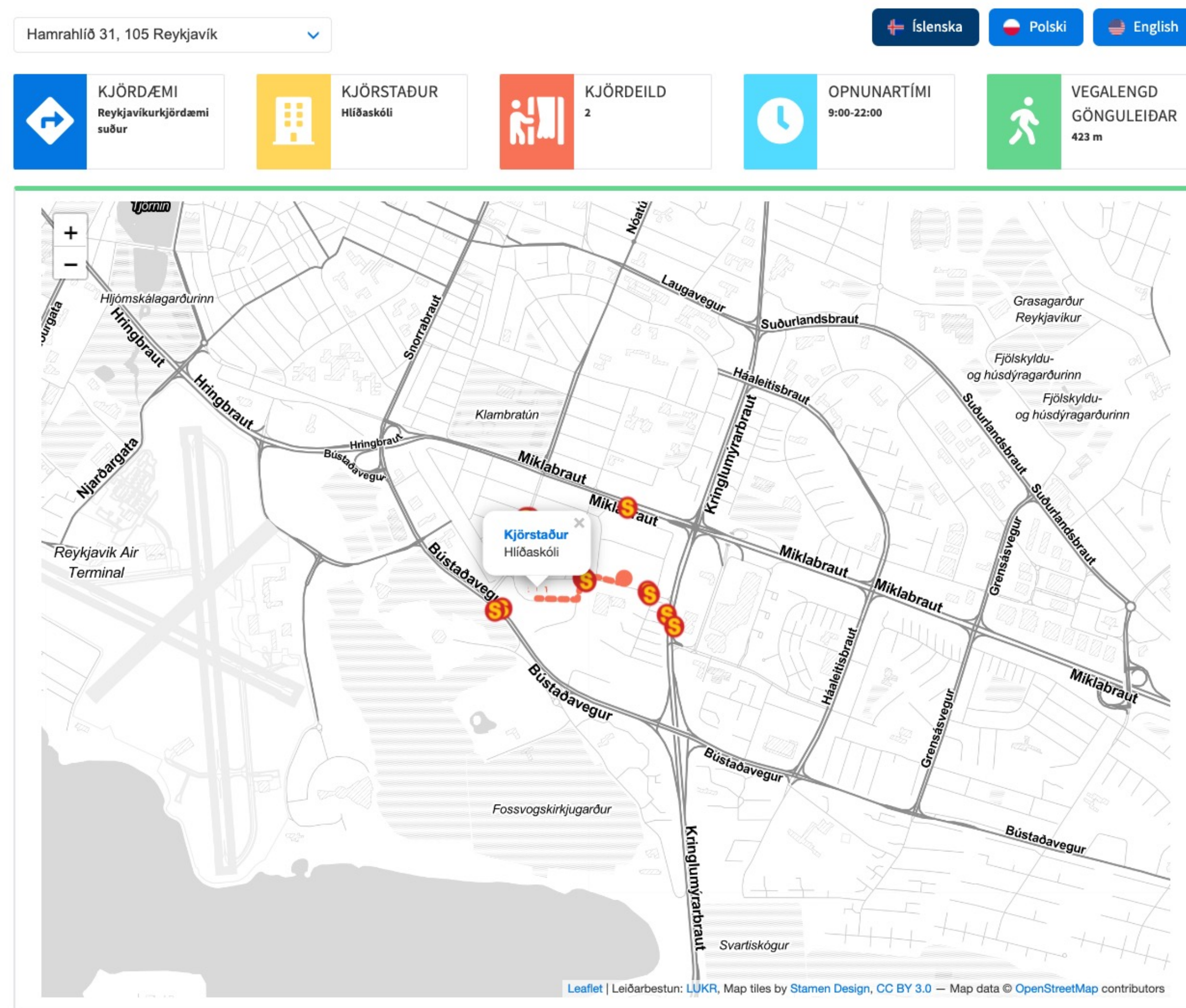
Mynd 26. Heimahjúkrun, fjöldi notenda á mánuði samtals





Kosningakortaforrit

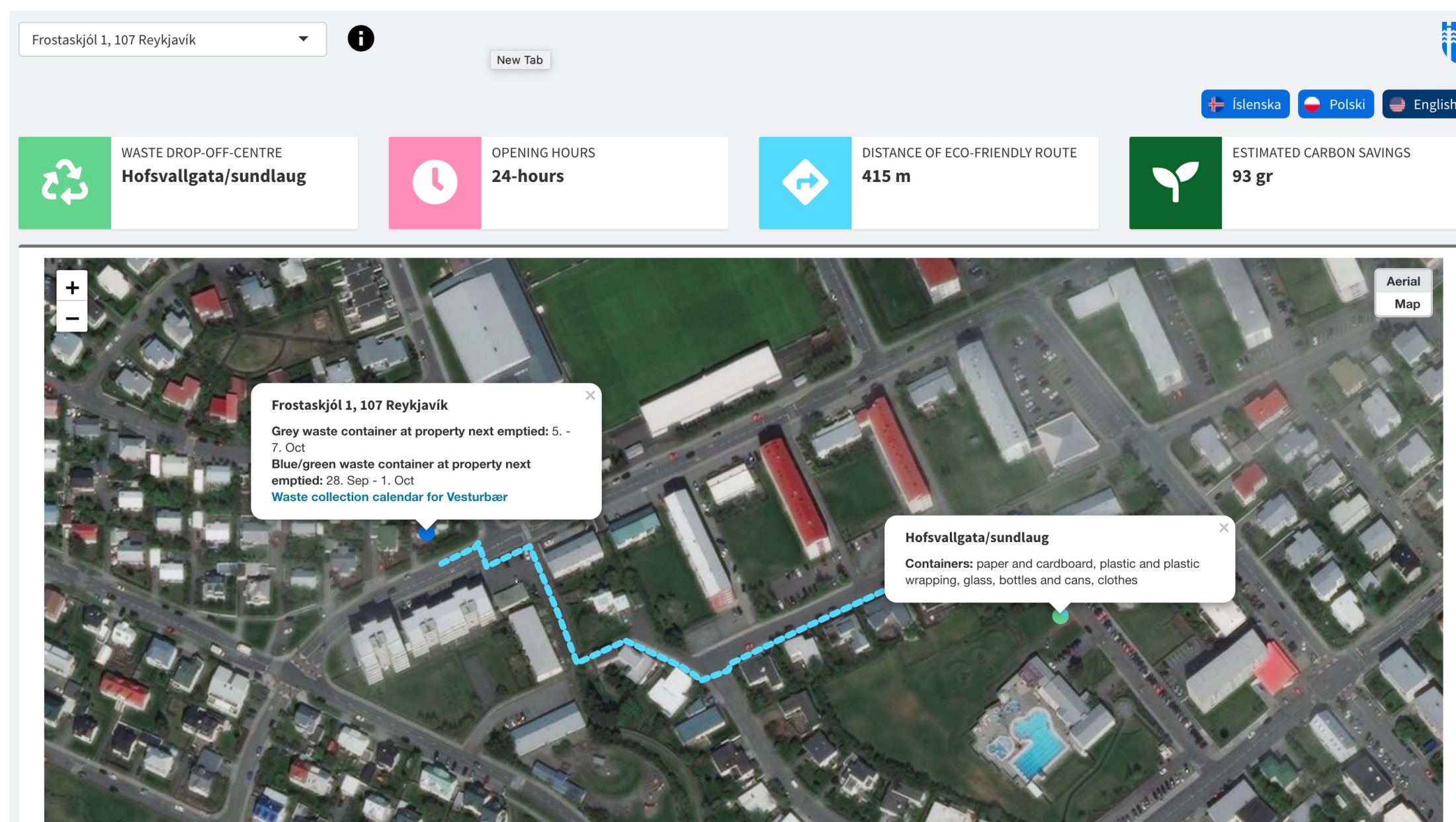
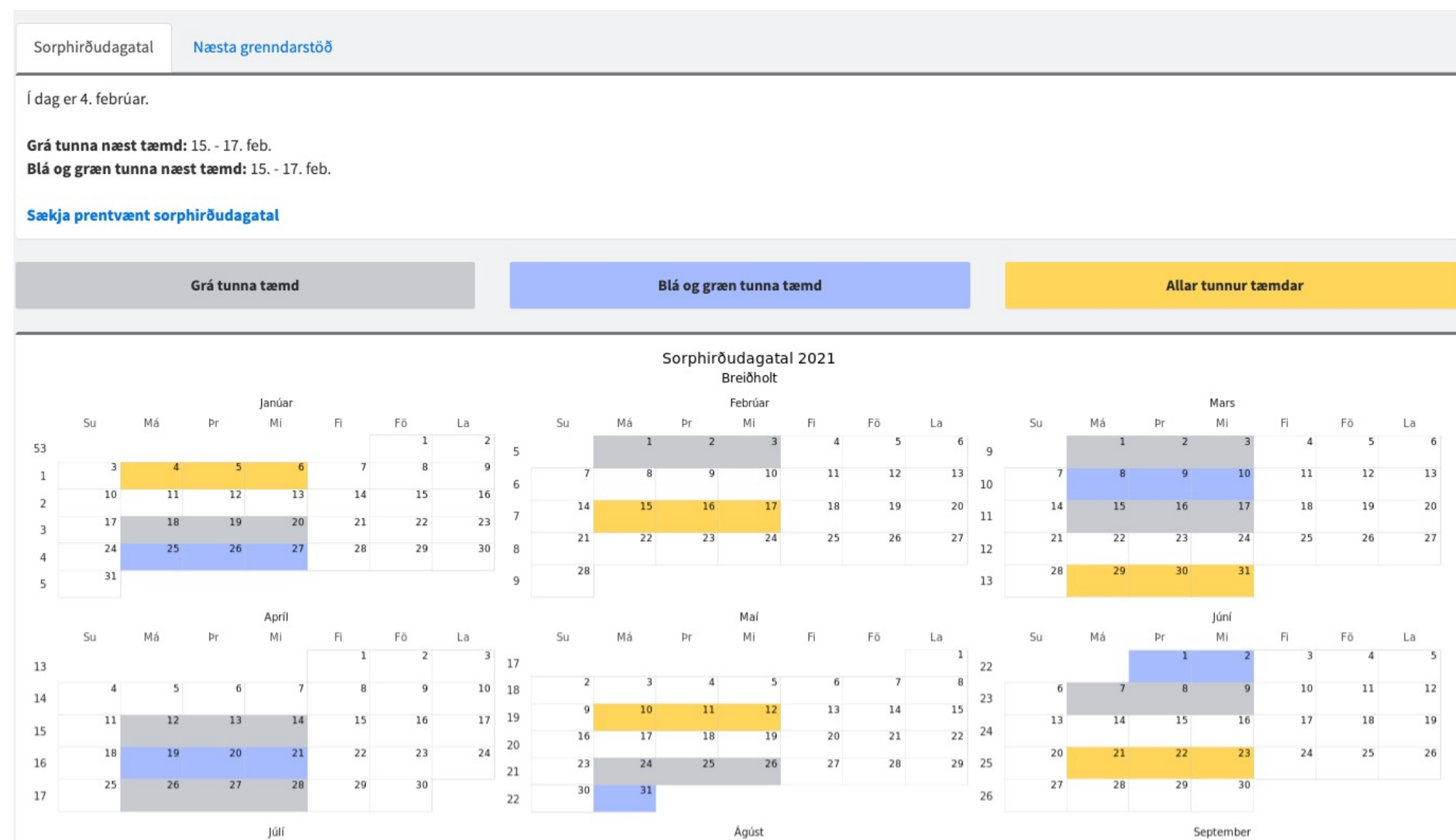
- Kosningakortaforrit með yfirliti yfir kjörstaði
- Fjarlægð og bestun gönguleiðar frá heimilisfangi
- Reiknirit úr landupplýsingakerfinu borgarinnar (LUKR) sér um útreikninga á leiðarbestun.
- Sjá hér <https://reykjavik.is/kosningar>





Grenndargámasíða / Sorghirðudagatal

- Kortaforrit yfir stöðu grenndargáma næst heimili.
- Bestun gönguleiðar frá heimilisfangi að næsta grenndargámi.
- Upplýsingar um hvaða sorptunnur eru tæmdar, og hvenær út frá heimilisfangi.



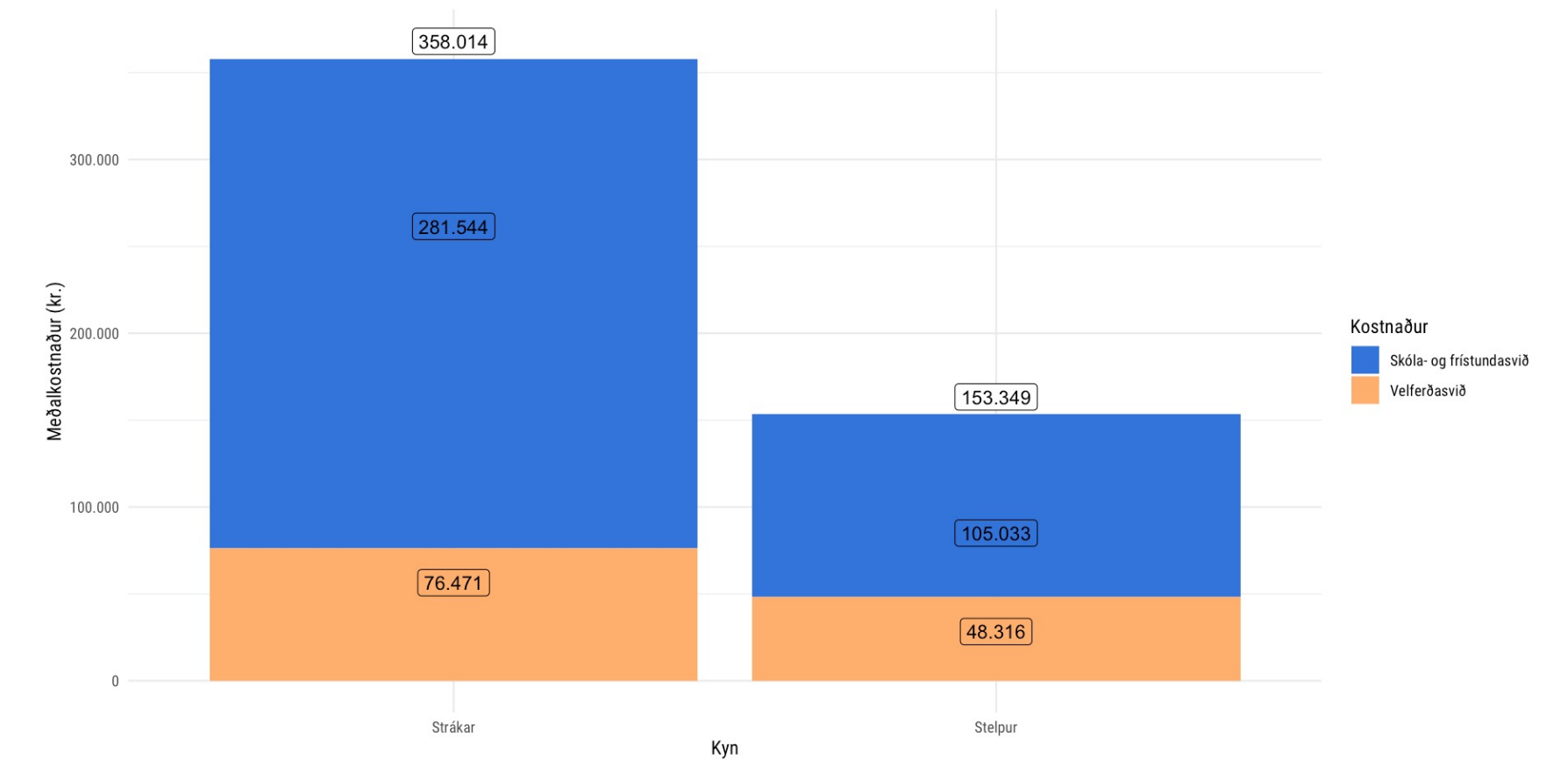


Kostnaðargreining SFS og VEL

- Umfangsmikið greiningarverkefni þar sem sértæk þjónusta SFS og VEL við einstaka börn var skoðuð
- Greint niður á skólahverfi, kyn og borgarhluta
- Verkefnið fól í sér snúna samkeyrslu gagna SFS, VEL og Þjóðskrár.
- Persónuverndarsjónarmið voru sett í fyrsta sæti.
- Sérfræðipekking gagnþjónustunnar skipti miklu máli í því að leiða verkefnið til lykta.

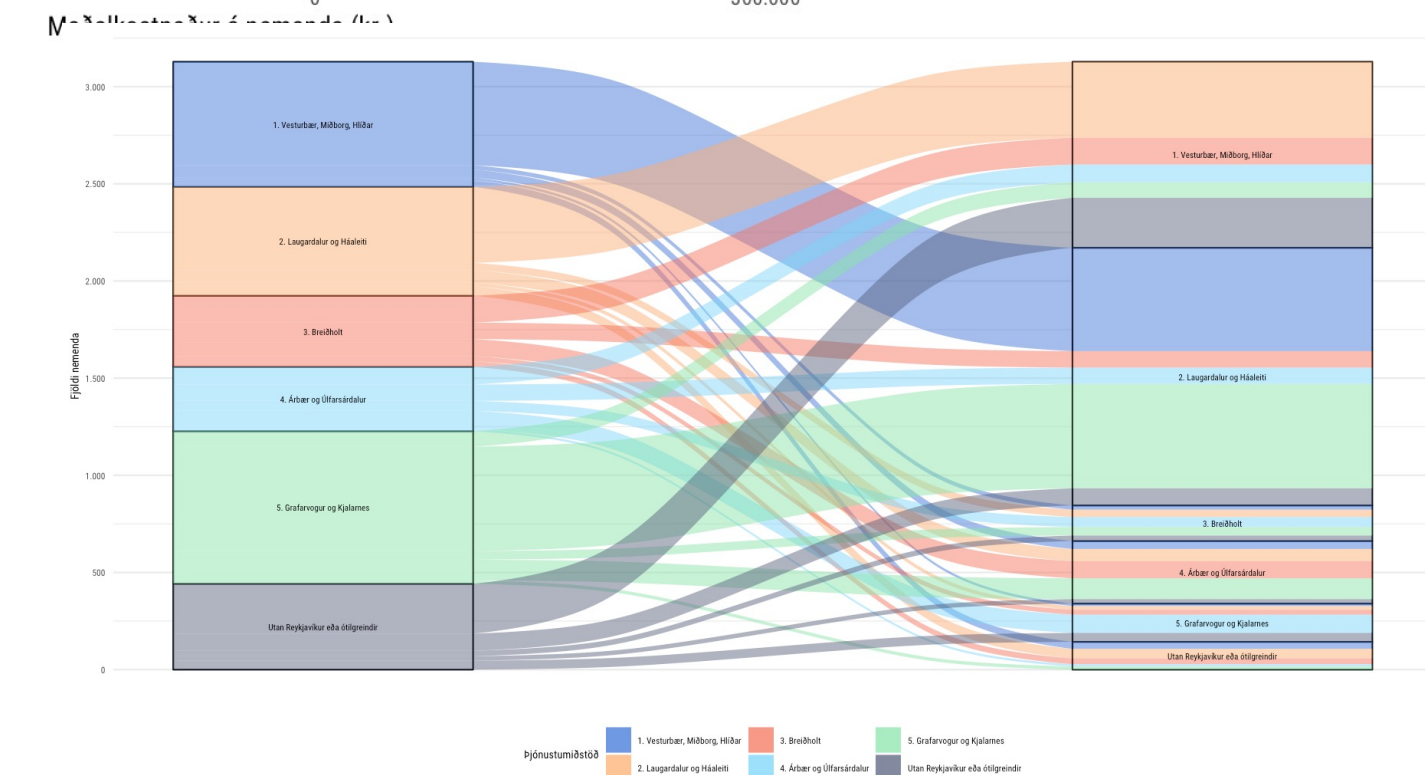
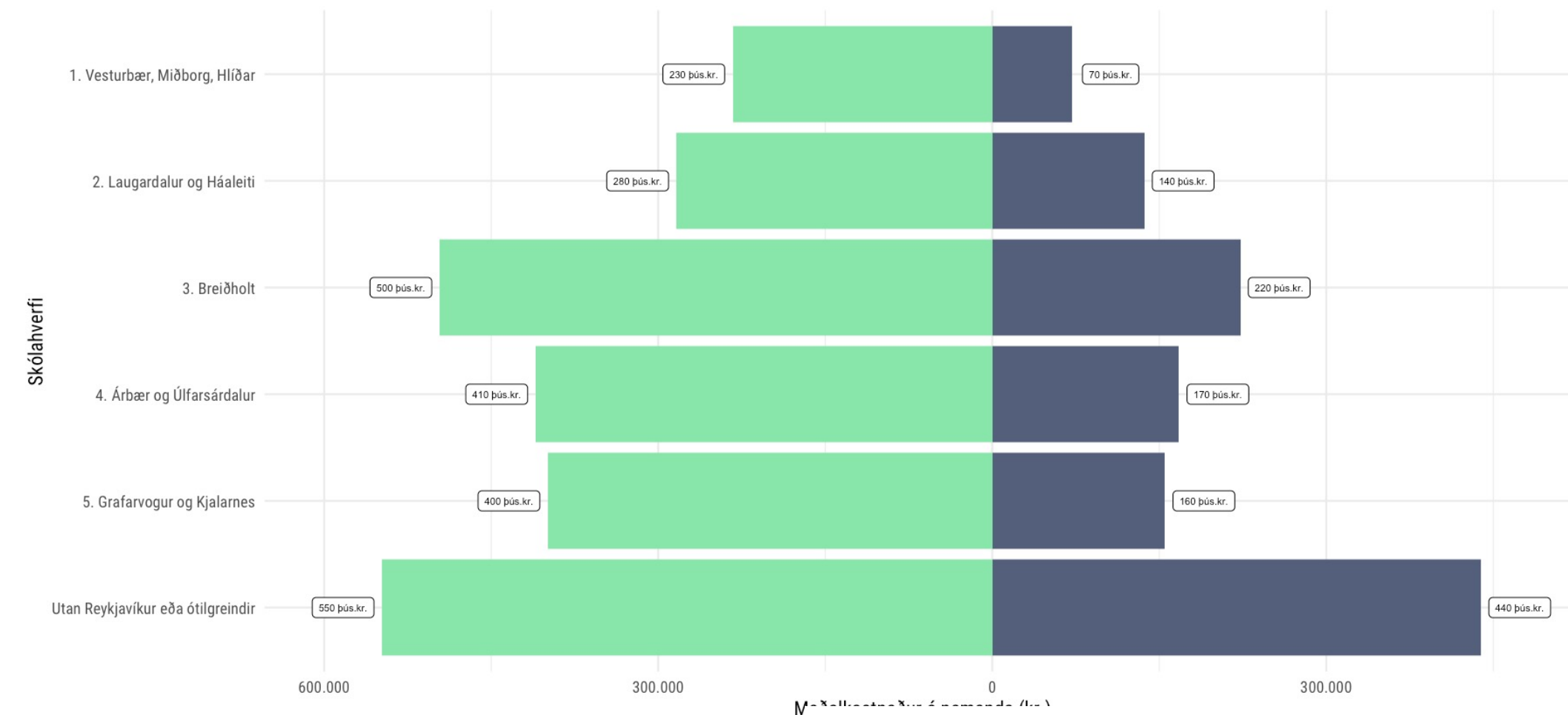
Meðalkostnaður á nemanda eftir kyni

Hér er tekið tillit til mismunandi fjölda milli kynjanna



Meðalkostnaður á nemanda, eftir hverfi þjónustumiðstöðvar og kyni

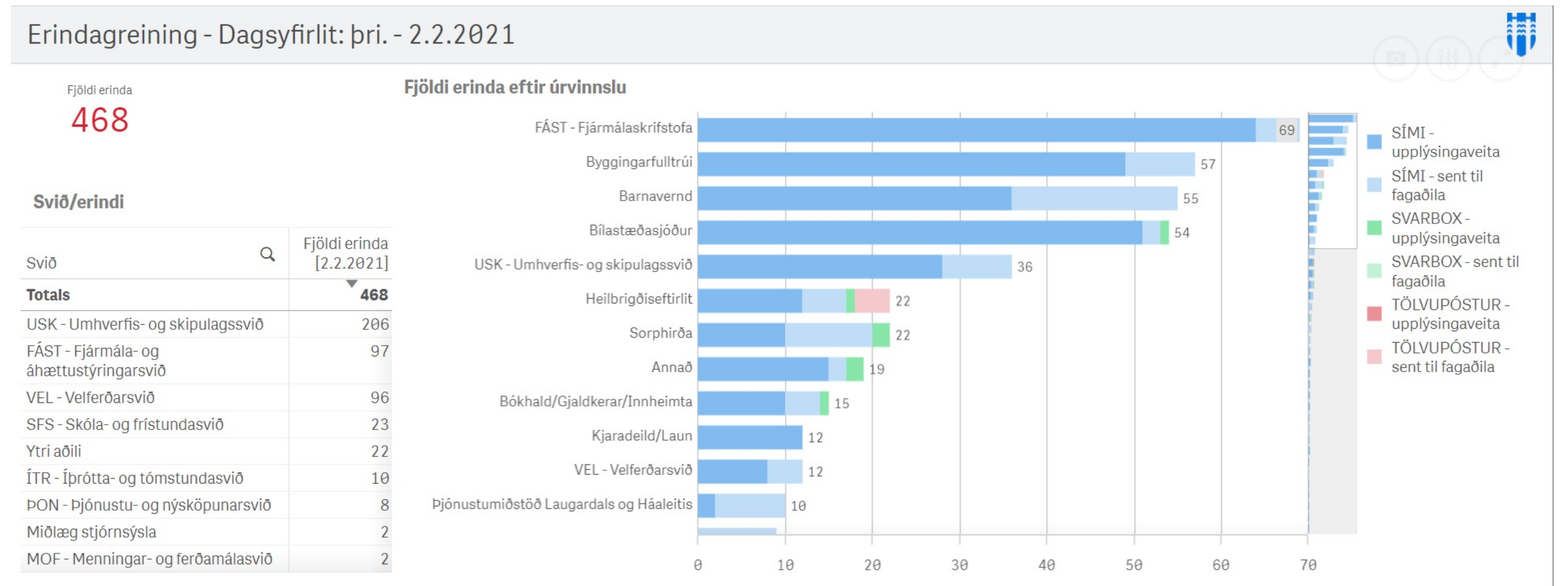
Hér er tekið tillit til mismunar í fjölda milli bæði kynja og hverfa. Námundað er í næstu 10 þús.kr.





Mælaborð þjónustovers

- Viðamikið mælaborð sem gerir rekstur þjónustoversins gagnadrifin
- Sýnir helstu lykiltölur um starfsemi þjónustoversins
- Hannað fyrir starfsfólk þjónustoversins sem og stjórnendur
- Gefur stjórnendum fagsviða innsýn í þjónustur þeirra og áskoranir.



Þjónustuver - Dagsyfirlit: þri. - 2.2.2021

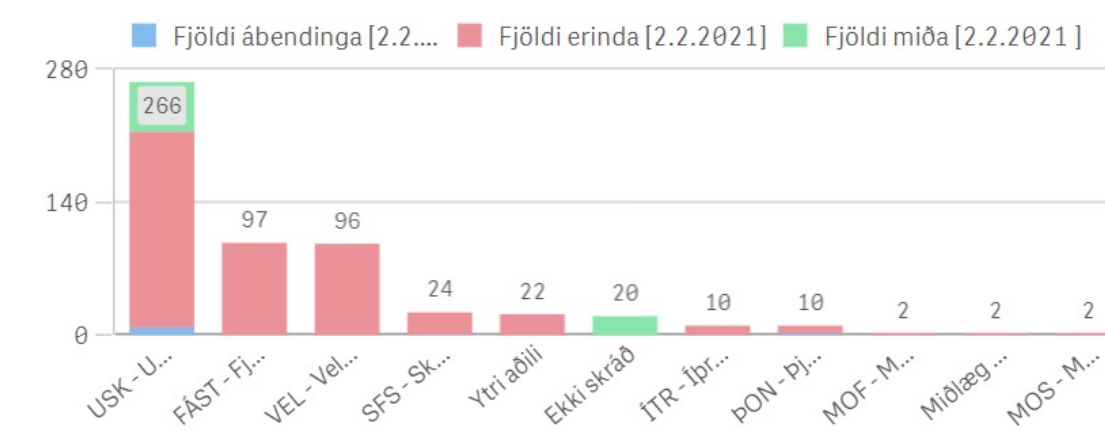
Fjöldi ábendinga
11

Fjöldi miða
72

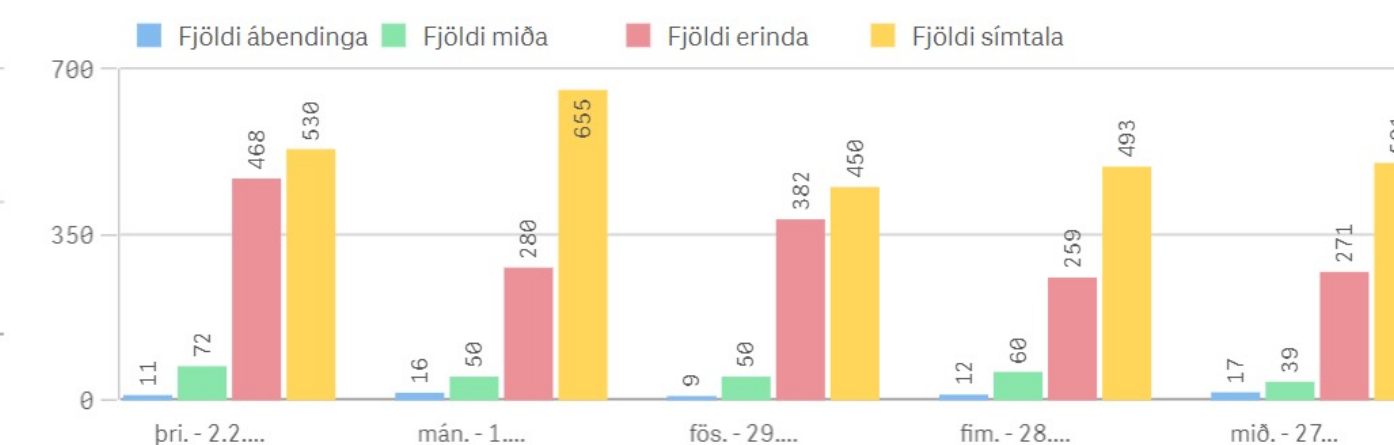
Fjöldi erinda
468

Fjöldi símtala
530

Fjöldi á svið



Vikuyfirlit

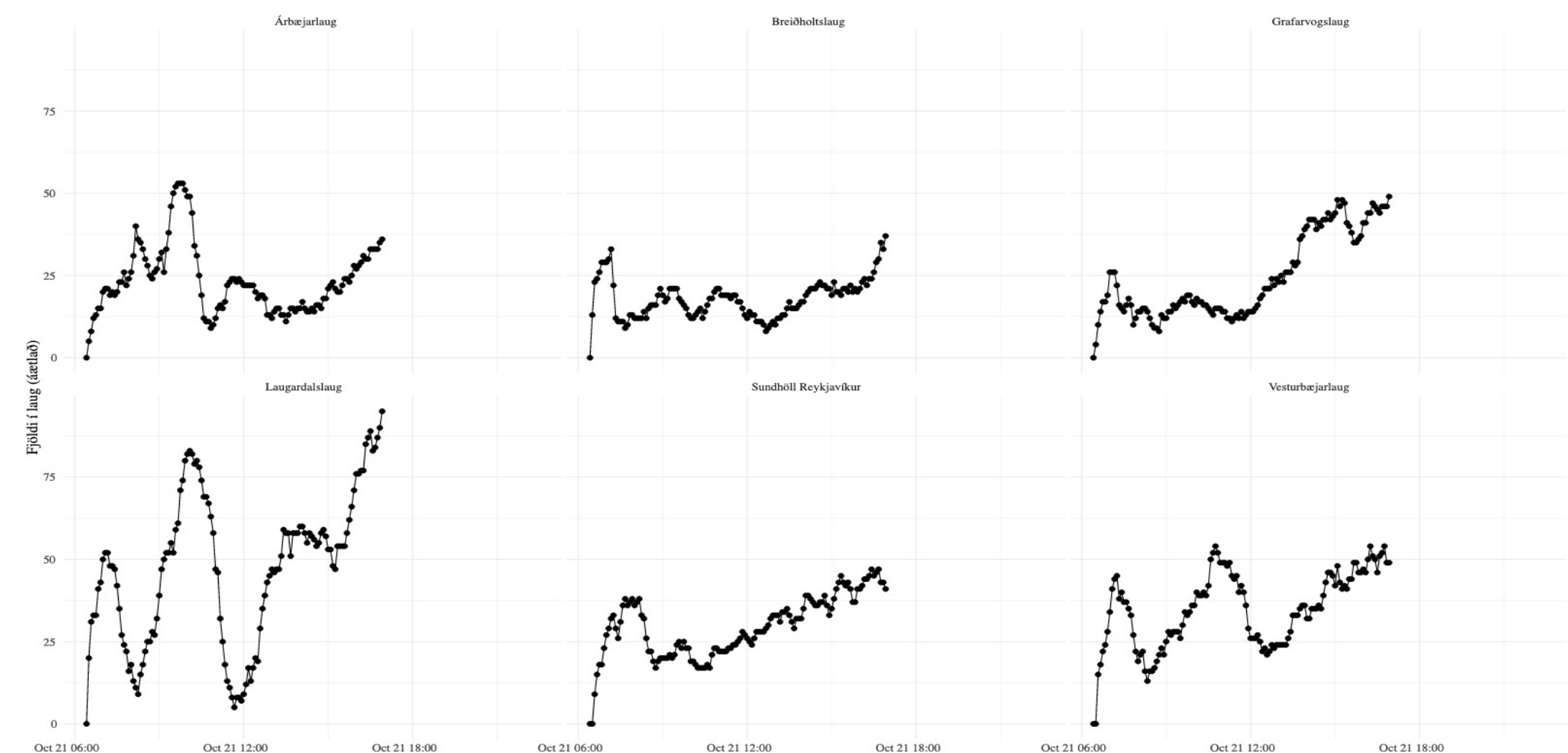
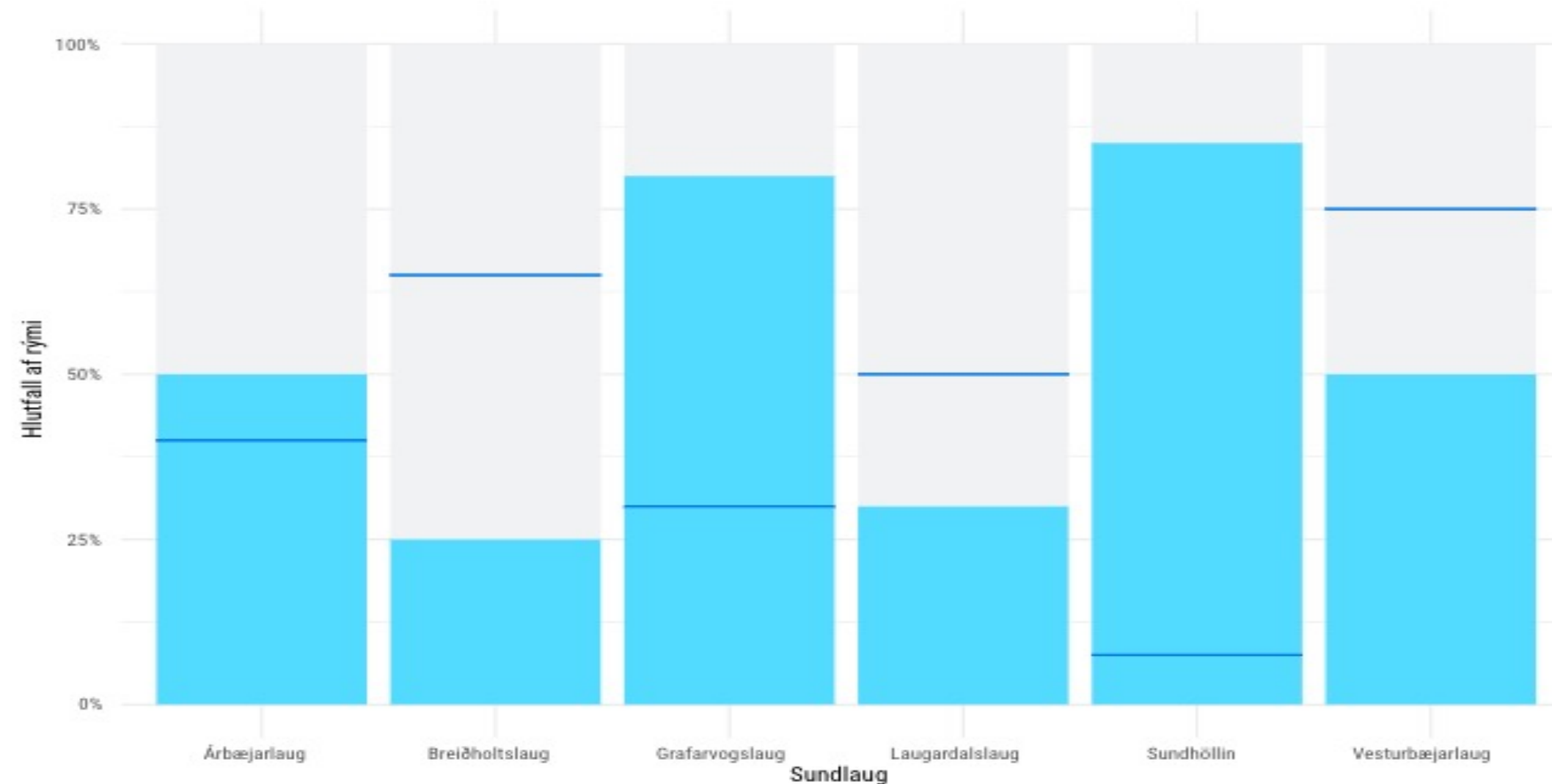




Rauntímatölur sundlaugagesta

Áskorunin: Að almenningur geti með einföldum hætti séð rauntölur um fjölda sundlaugagesta og rúmtak sundlauga á hvaða tíma dags sem er.

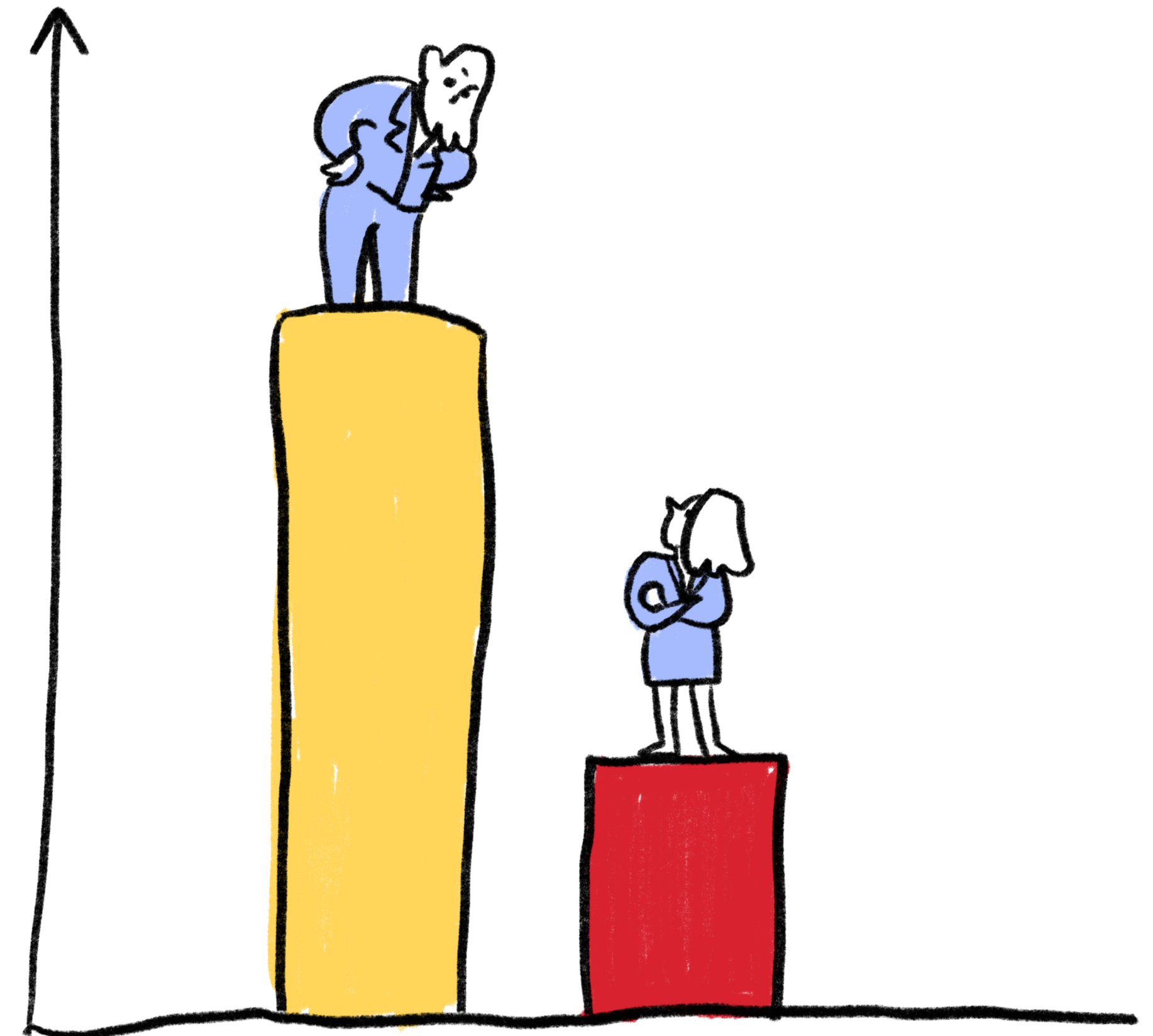
Verkefnið: Gerð gagnavöru sem sýnir fjölda sundlaugagesta í hverri sundlaug, hverju sinni. Verkefnið byggir á rauntímagögnum úr hliðum sundlauga sem telja inn gesti. Þar sem hliðin telja ekki út þróaði gagnþjónustan einnig gervigreindarlíkan, byggt á sögulegum sundlaugargögnum, sem metur dvalartíma sundlaugargestir og telur þá út. Líkanið byggir sína spá á hvaða tíma dagsins gestir koma inn, hvenær ársins og hvernig veðrið er.





Mælaborð fyrir atvinnu- og virknimiðlun

- Atvinnuleysistöölur og fjárhagsaðstoð í Reykjavík, höfuðborgarsvæðinu og á landsvísu
- Ráðningar sem AVM (atvinnu- og virknimiðlun) heldur utan um (t.d. eftir kyni, ríkisfangi, aldri, atvinnugrein og fyrirtæki) og styrkir sem veittir eru
- Starfsemi AMV, þar sem haldið er utan um fjölda “snertinga” við einstakling (t.d. tölvupóstur, símtal, viðtal, fundur, ráðinn...) og fjöldi einstaklinga





Mælaborð fyrir eignarsjóð

- Heldur utan um bókfærðan kostnað samhliða kostnaðaráætlun í eignarsjóði.
- Hægt verður að sjá bókfærðan kostnað yfir tímabil, fyrir verkefnaklasa og niður á einstaka verkefni, ásamt tilsvarendi kostnaðaráætlun.
- Hægt verður að finna tilsvarendi útkomuspár fyrir hvert verkefni, verkefnaklasa og eignarsjóð í heild sinni.

Fjárhagsáætlun YTD [þús. kr.]

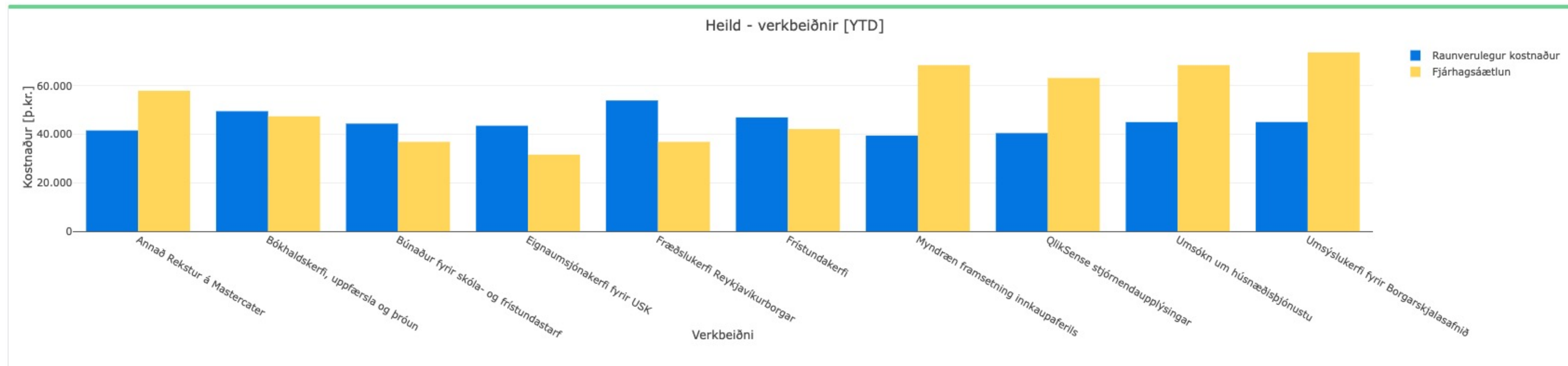
526.750

Upphæð [þús. kr.]

450.030

Nýting áætlunnar

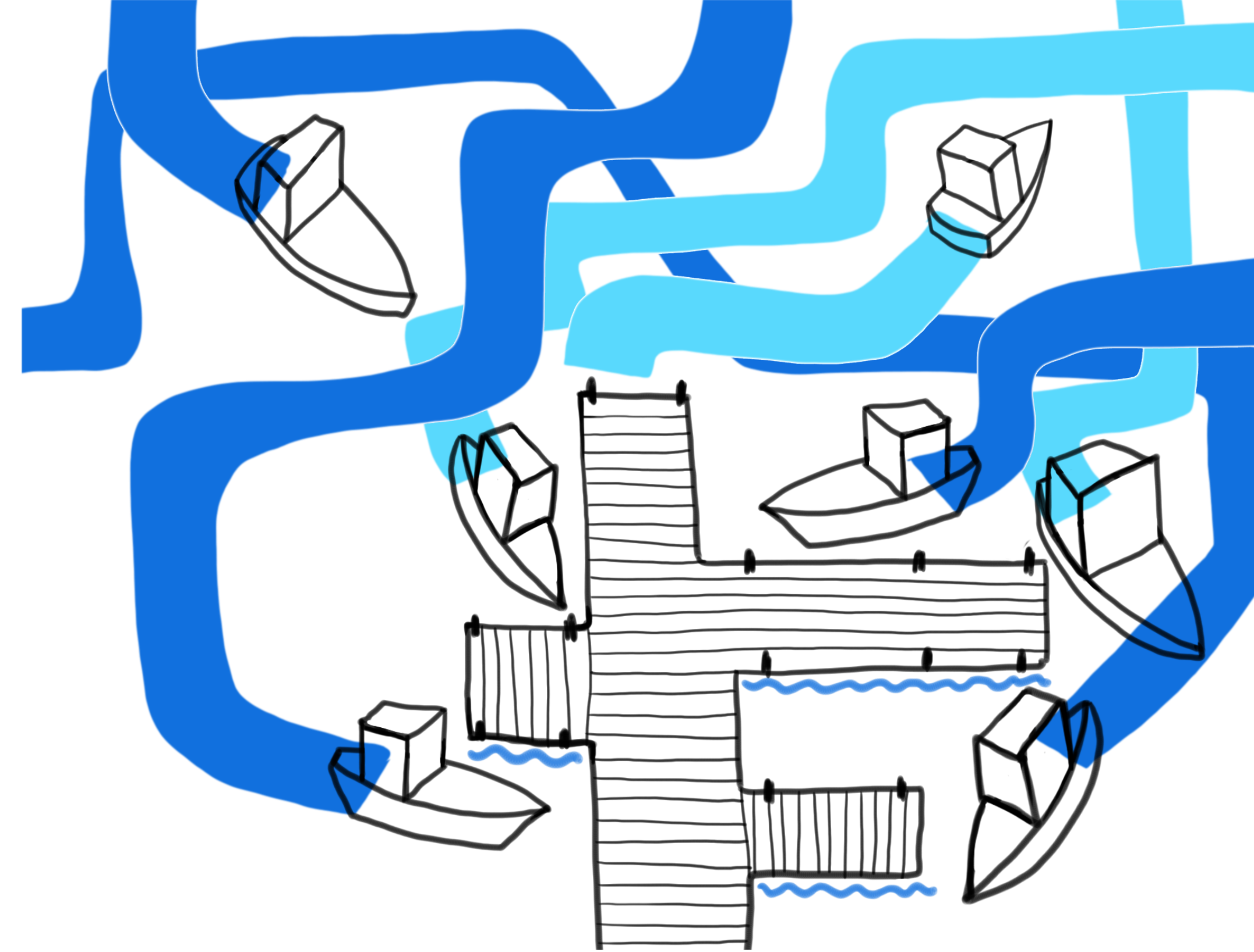
85.4%





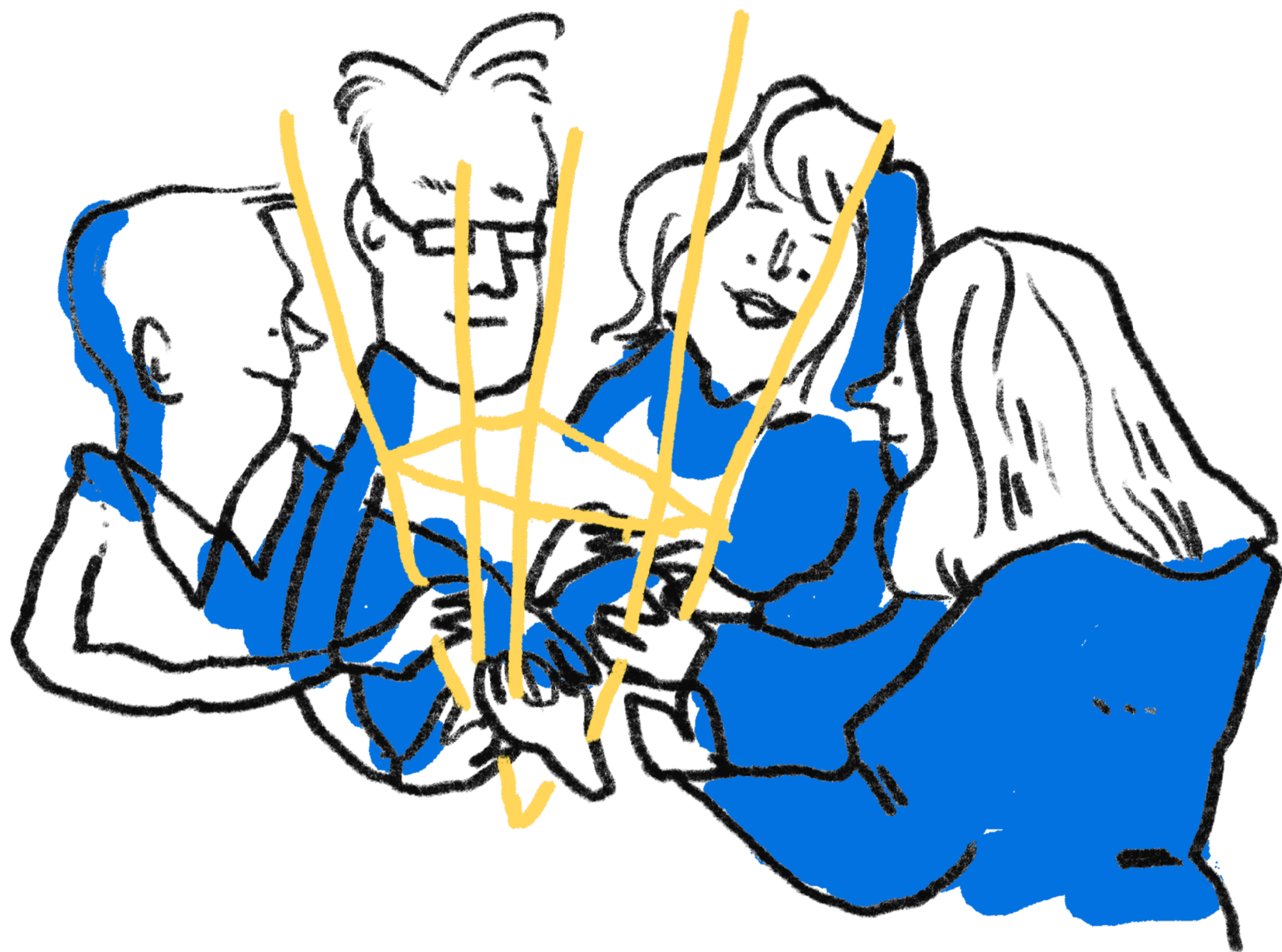
Xroad - öruggt samskiptanet

- Xroad er öruggt flutningakerfi gagna og upplýsinga til að eiga samskipti við ríkisstofnanir og önnur sveitafélög.
- Eistland var fyrsta landið til að hanna og innleiða slíkt samskiptakerfi er nú orðið stafrænt að fullu þ.e. íbúar eiga að öllu leiti í stafrænum samskiptum við ríki og sveitafélög landsins.
- Enginn pappír er notaður.
- Finnland og Færeyjar hafa þegar innleitt Xroad.
- Ísland hefur nú hoppað á vagninn og er [Reykjavíkurborg](#) fyrsta sveitafélagið sem hefur sett upp Xroad samskiptapunkta til að eiga í öruggum samskiptum við aðra opinbera aðila.
- **Ávinningur:** Það er mikill ávinningur að geta átt örugg og einföld samskipti í gegnum einangraðar flutningsleiðir þar sem hver ríkisstofnun og sveitafélag verða með sitt auðkenni





Útboð á Kerfisstjórnun og vöktun



Staðan: Búið er að bjóða út kerfisstjórnun og vöktun. Samið var við þekkingu um verkefnið og sinna nú 5 sérfræðingar frá þjónustufyrirtækinu kerfisstjórnun og vöktun við hliðina á þeim 5 sérfræðingum UTR

Ávinningur: Með því að fá fimm sérfræðinga frá þjónustuaðila sem hefur langa reynslu í rekstri og að vakta kerfi og heilsu upplýsingatækniinnviða er hægt að ná hagræði og virðisauka í innleiðingu á ferlum og verklagi sem sérfræðingar UTR ná að tileinka sér.



Stórinnskaup á tölvubúnaði



Staðan: Lokið hefur verið við stórinnskaup á tölvubúnaði með uppsetningu frá birgja til notkunar fyrir starfsmenn og nemendur. Áður en þessi stórinnskaup voru gerð, voru nokkur útboð framkvæmd á ári samkvæmt rammisamningi. Það olli því að borgin var komin með margar tegundir og gerðir af tölvum og straumbreytum, ásamt óhagstæðari verðum. Mikill tími fór auk þess í uppsetningar á búnaði og innkaup sem nú sparast með stórinnskaupum.

Ávinningur: Töluvert betri verð náðust heldur en áður hefur sést, þrátt fyrir ástandið í heimunum og skort á aðföngum, þar sem uppsetning frá birgja var innifalin í fyrsta sinn. Fyrirkomulagið skapar rými í starfsumhverfi UTR til virðisaukandi vinnu í þágu starfsfólks borgarinnar.

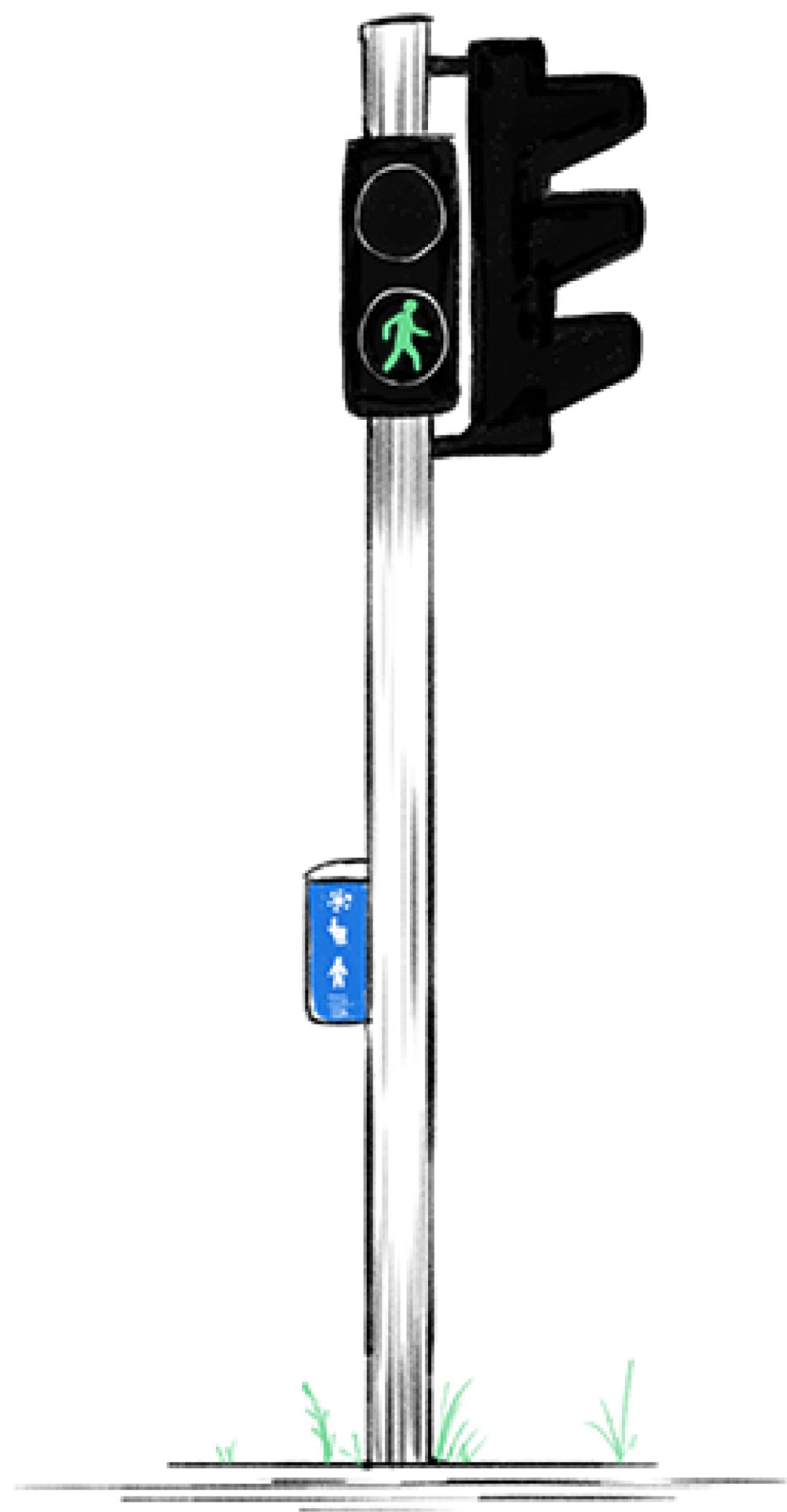


Útboð á tæknilegri framlínubjónustu

Staðan: Samið hefur verið við Opin kerfi um tæknilega framlínubjónustu fyrir síma og vettvang. Frá því að bjónustunni var úthýst hefur vaxandi hlutfall erinda til UTR verið leystur af framlínubjónustunni og er starfsfólk borgarinnar því oftast að fá úrlausn sinna mála við fyrstu snertingu. Á sama tíma hefur vettvangsbjónusta, sem er dýrasta bjónustan, dregist saman.

Ávinningur: Lengi var þessari bjónustu úthýst að hluta og verktakar kallaðir til vegna álgastoppa, ef starfsfólk forfallaðist eða fór í leyfi. Í dag er fyrirkomulagið mun hagstæðara fyrir borgina, bæði er útvegur grunnbjónustu ódýrara, auki þess sem samið var um fast verð fyrir viðbótarverk þegar þörf er á. Samningurinn tryggir því áreiðanleika sem ekki var til staðar áður, bæði hvað varðar kostnað sem og aðgang að auðlindum í takt við þarfir hverju sinni.





Þjónustugátt 1.0

Staðan: Innleitt hefur verið fyrsta skrefið í prófunum að þjónustugátt Reykjavíkur þar sem starfsfólk getur sótt sér aðstoð s.s. tölvuaðstoð, vefþjónustu og rekstrarþjónustu.

Ávinningur: Í náinni framtíð verður hægt að útvíkka gáttina svo sækja megi fleiri þjónustur fyrir starfsfólk, kjörna fulltrúa og íbúa, ásamt kerfisaðganga. Þá verður hægt að óska eftir búnaði með sjálfvirku rafrænu samþykktarferli sem mun spara gríðarlegan tíma hjá stjórnendum og starfsfólki.

Þjónustubeiðnakerfi 1.0

Staðan: Í dag er Reykjavíkurborg að nota mismunandi kerfi til að halda utan um þjónustuveitingu og hefur ÞON leitað að lausnum sem gæti mætt þörfum Reykjavíkurborgar í þjónustuveitingu. Innleitt hefur verið fyrsta skrefið í prófunum að þjónustubeiðnakerfi með þjónustugátt sem vefviðmót ofan á kerfið.

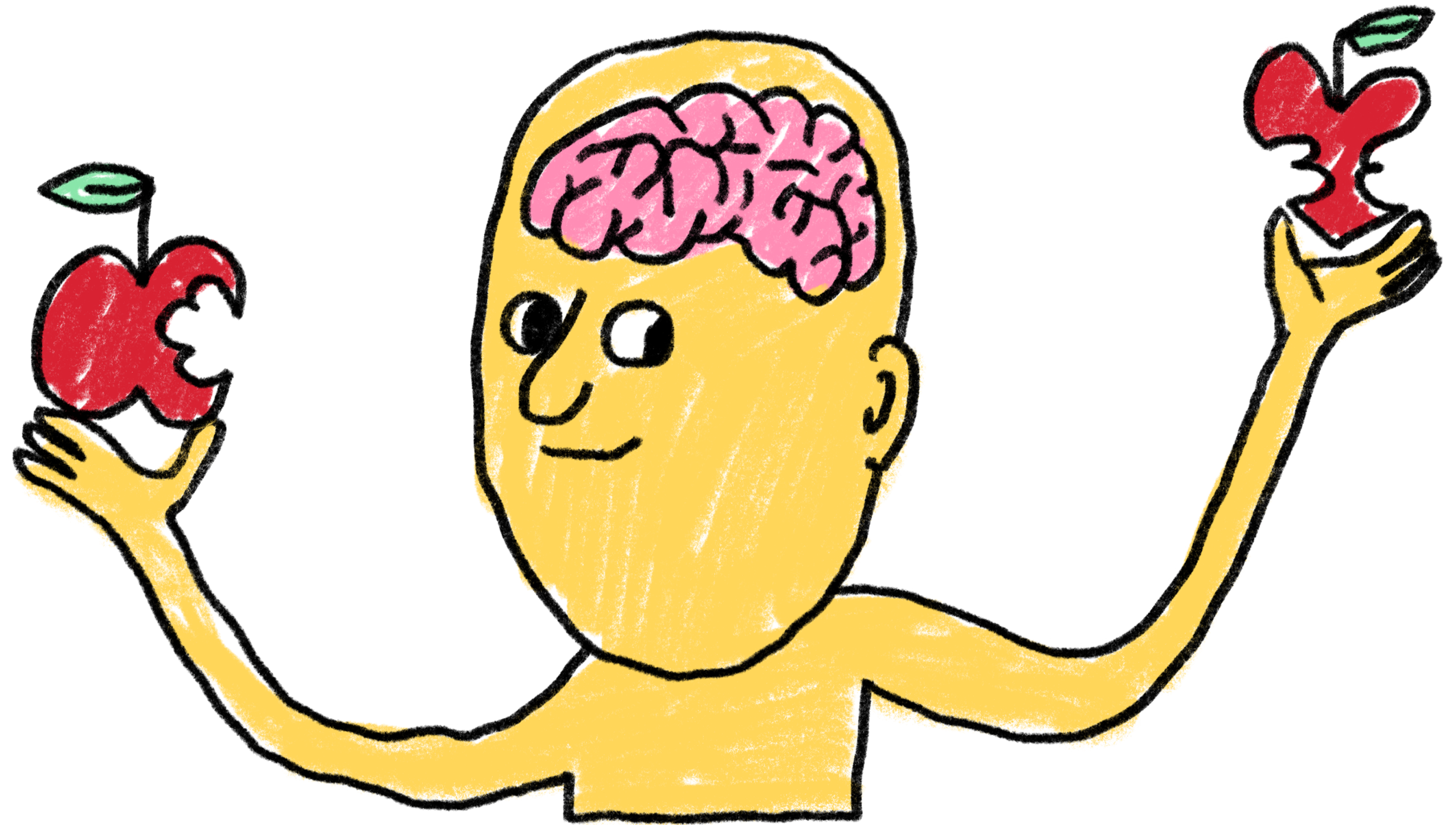
Ávinningur: Eitt kerfi fyrir alla þjónustuveitingu Reykjavíkurborgar og ná þannig yfirsýn og betra utanumhaldi ásamt tölfræði um mismunandi þjónustustig



Þekkingarbrunnur 1.0

Staðan: Innleidd hefur verið prófun á þekkingarbrunni þar sem sérfræðingar geta skjalað þekkingu um lausn ýmissa mála ásamt að teikna upp ferla. Þekkingarbrunnurinn býður upp á auðvelda og nákvæma leit af upplýsingum.

Ávinningur: Allir ferlar Reykjavíkur séu komnir á einn stað og auðvelt er að leita eftir stikkorðum. Uppbygging á þekkingarbrunni sem einfalt er að leita í og veita þannig skjóttari þjónustu.

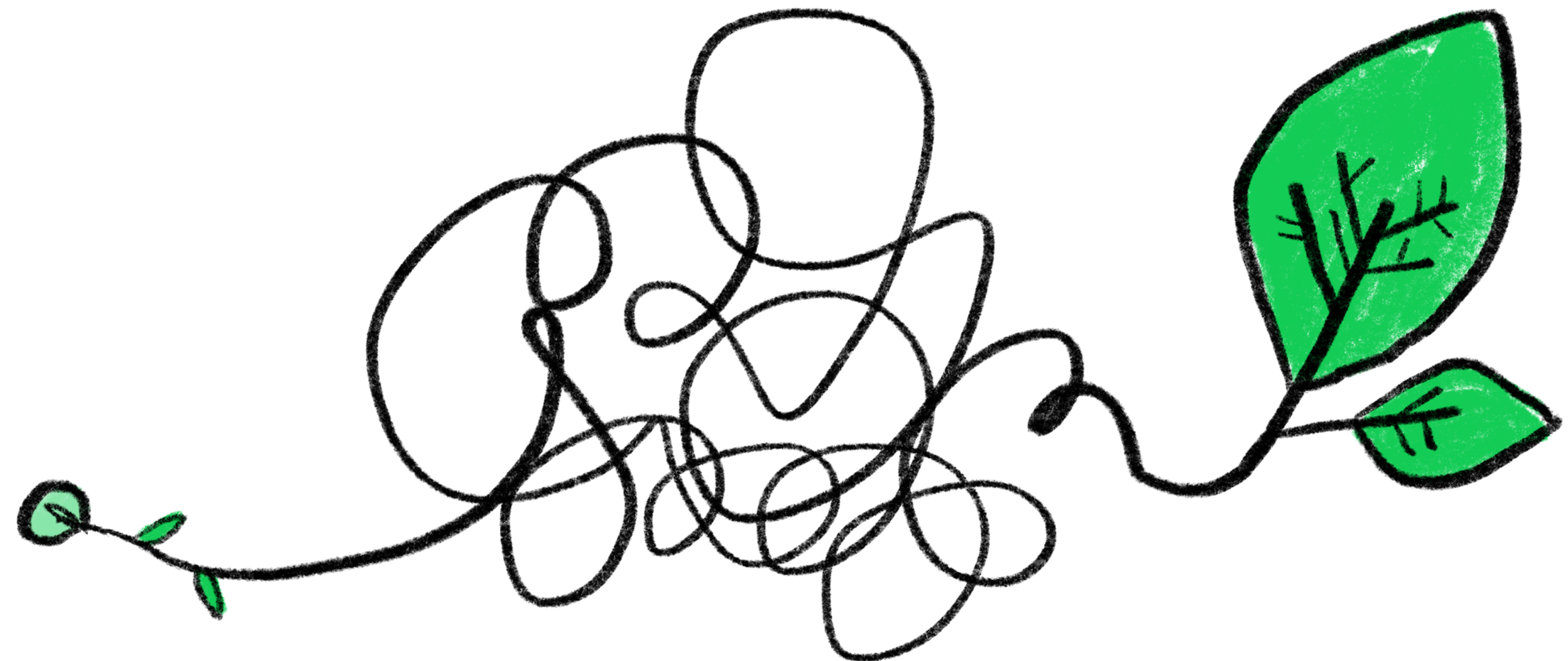




Ferlateikningakerfi 1.0

Staðan: Í dag styðst Reykjavíkurborg við ólíkar aðferðir til að teikna ferla og vista þá. Leitað var að kerfi sem gæti mætt mismunandi þörfum borgarinnar við teikningar á ferli og sem auðvelt væri að leita í líkt og Google. Innleidd hefur verið prófun á ferlateikningakerfi sem auðvelt er að leita í.

Ávinningur: Eitt kerfi fyrir mismunandi ferla og sparar umfangsmikinn tíma í leit að viðkomandi ferli





Office 365 í einn heim

Staðan: Innleiðing er hafin úr eldri útgáfum Microsoft í Microsoft Office 365 þar sem farið verður úr tveimur heimum (skólaheiminum rvkskolar.is, rvkfri.is og stjórnsýsluheiminum reykjavik.is) sem tala illa saman, í einn heim reykjavik.is.

Ávinningur: Allir starfsmenn Reykjavíkurborgar saman í einum heimi (domain) með tvöföldu auðkenni sem eykur öryggi gagnvart upplýsingaleka og þjófnaði á gögnum.





Eitt símkerfi fyrir Reykjavíkurborg

Staðan: Í dag eru 72 ólíkar tegundir af símkerfum starfrækt en líftími sumra kerfanna munu enda í lok árs þar sem fjarskiptafyrirtæki munu loka fyrir ISDN flutningsleið. Prófað hefur verið að innleiða TEAMS sem símkerfi á 1 starfsstað með góðum árangri og er stefnt að því ljúka við innleiðingu í 7 starfsstöðvum til viðbótar fyrir áramót.

Ávinningur: Mjög mikill virðisauki skapast ásamt hagræðingu við rekstur á 1 símstöð í stað 72 sem og í kaupum á borðsímtækjum. Auðvelt verður fyrir íbúa að nálgast þjónustu þar sem hægt er að senda símtalið frá einum stað til annars og á allt starfsfólk er hafa tölvu eða farsíma til að sinna störfum sínum.





Sérstakur frístundastyrkur

Staðan: Þróuð var viðbót við umsóknar- og úthlutunarkerfi fjárhagsaðstoðar, fyrir styrki til tekjulágra heimila þannig að öll börn gætu stundað íþróttir og aðrar tómstundir óháð efnahag.

Verkefnið var hluti af afmörkuðum og tímabundnum ráðstöfunum sem gripið var til, til að bregðast við áhrifum COVID-19 faraldursins. Var það unnið í nánu samstarfi við Stafrænt Island ásamt því að ytri sérfræðingar voru fengnir til aðstoðar.

Ávinningur: Með þessari leið náðist mikil hagræðing í þróun ásamt því að starfsfólk gat notast við þekkt kerfi úr sinni starfsemi. Þetta var mikill virðisauki fyrir tekjulág heimili þar sem þau gátu á einfaldan hátt sótt sér styrkinn og [var Reykjavíkurborg fyrsta sveitafélagið sem veitti þessa þjónustu rafrænt.](#)





Birting úthlutunar á frístundarstyrk

Staðan: Reykjavíkurborg innleiddi Frístundakerfið [Hvata](#) á árinu. Kerfið er keypt sem tilbúin lausn en þróuð hefur verið viðbót við það til að birta úthlutuðum styrk til foreldra á vefnum fristund.reykjavik.is

Ávinningur: Með þessari viðbót aukum við upplýsingaflæði til foreldra með einföldum og skjótvirkum hætti.

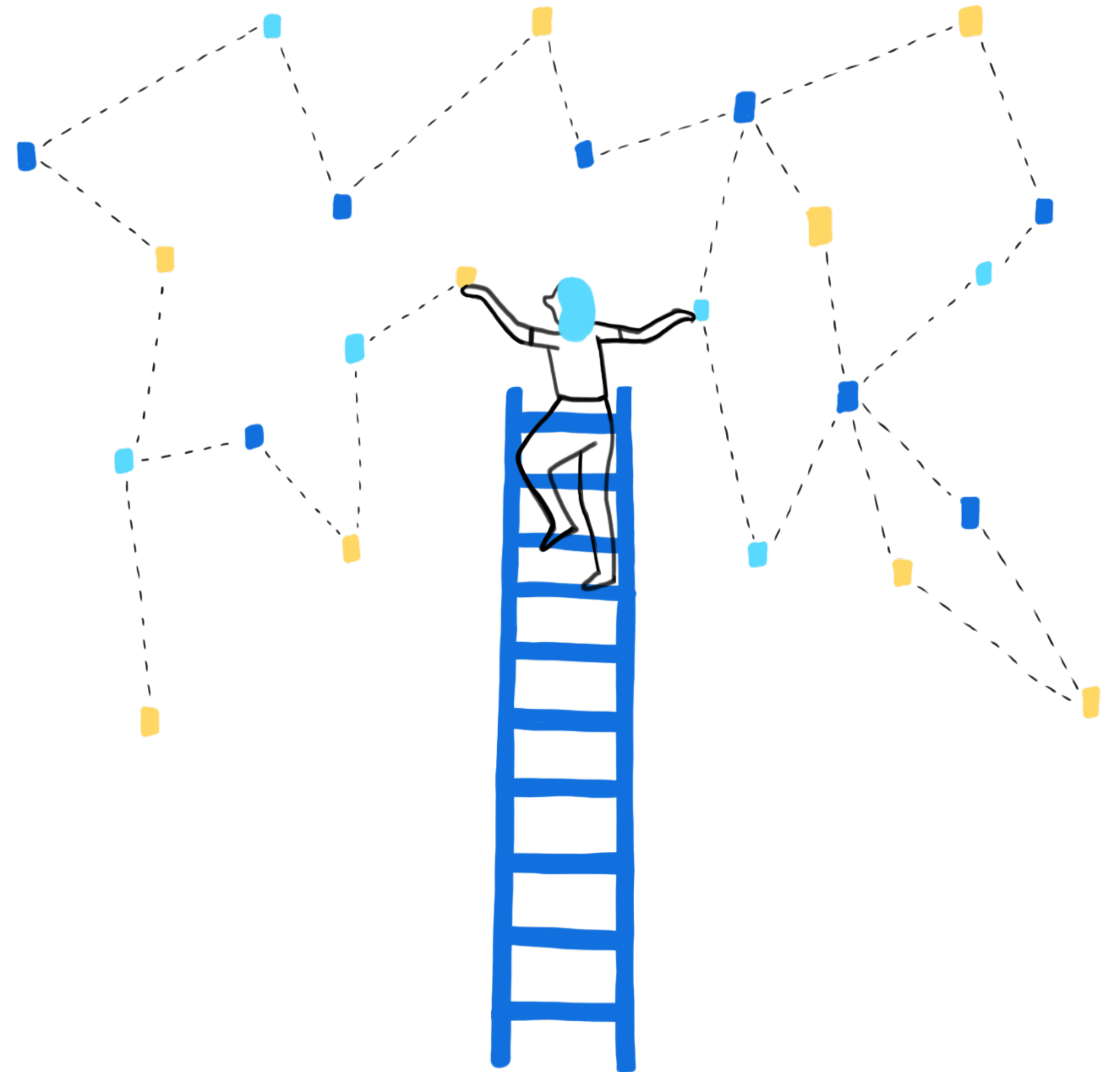




Sambættingar- og ferlakerfi

Staðan: Innleiðing á Webmethods sambættingar- og ferlakerfi er lokið, sem leysa mun af sjálfstæðar og stakar vefþjónustur sem tala ekki saman. Ýmsar þjónustur hafa verið settar upp, má þar helst nefna Þjóðskrá, Landupplýsingakerfi borgarinnar, Agresso fjármálakerfi ásamt bankaþjónustu.

Ávinningur: Mikill ávinningur er með þessari sambættingu gagna. Hægt er að sjá miðlægt hvaða upplýsingar eru að fara hvert og hvernig flæðið er innan upplýsingatækniinnviða borgarinnar. Talsverð hagræðing skapast þegar starfsmenn hætta að slá sömu upplýsingarnar inn í mismunandi kerfi.

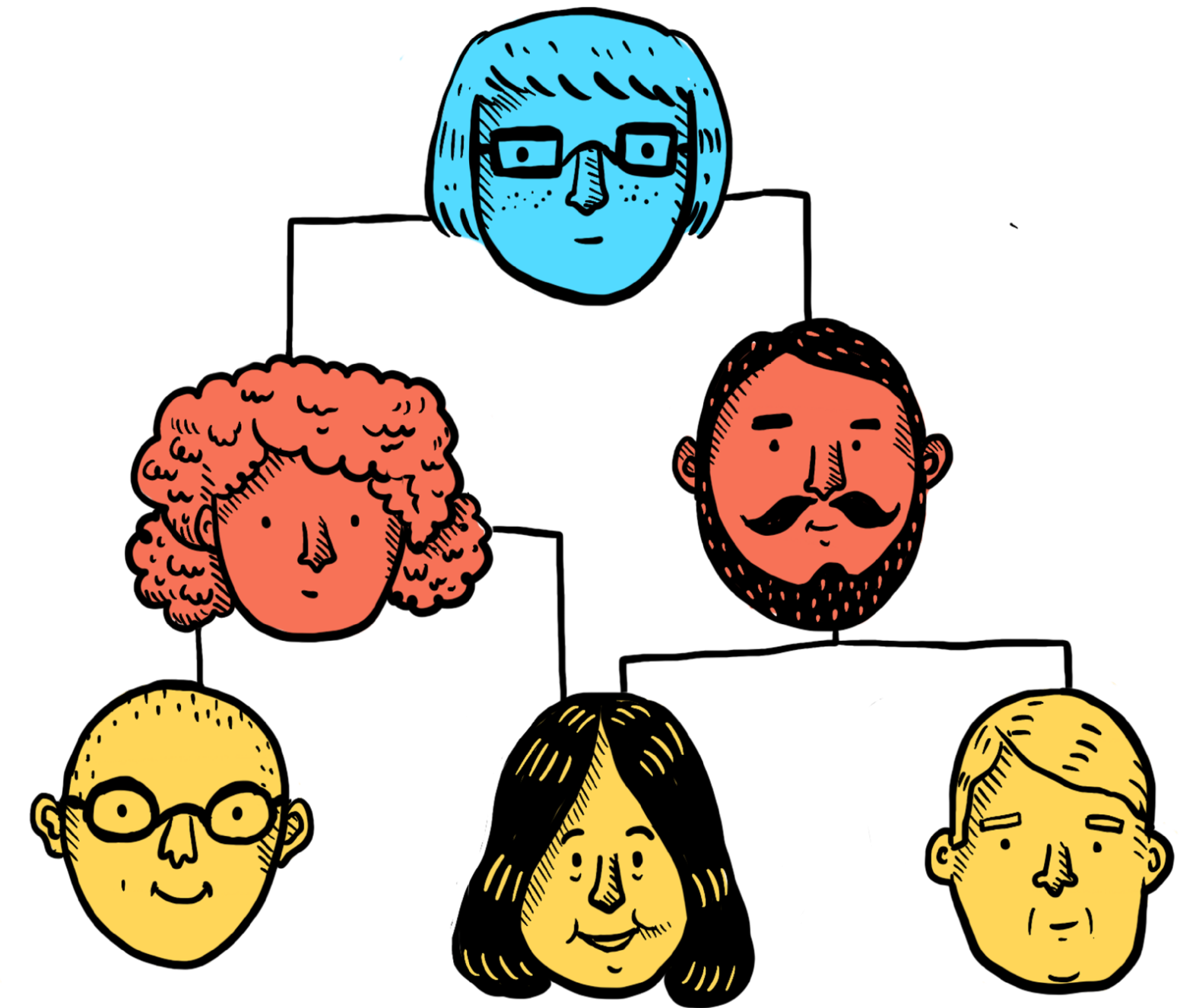




Grunnkerfi og samþætting

Staðan: Útbúin var lausn innan WebMethods sem veitir kerfum borgarinnar möguleika á að senda skjöl til rafrænnar undirritunar s.s. starfsvottorðakerfi FAS og Hlaðan.

Ávinningur: Mikil tímasparnaður við undirritun skjala fyrir alla hagaðila sem og fjárhagslegt hagræði við útprentun.



Samþætting við island.is

Staðan: Stofnanir sem nýta sér pósthólf Island.is, hýsa sjálf sín skjöl og veita aðgang að þeim í gegnum vefþjónustur. Slíkt grunnkerfi hefur nú verið uppsett með WebMethods.

Ávinningur: Með þessu verkefni er stigið stórt skref í stafrænum samskiptum við borgarbúa, ásamt því að minnka pappírnotkun og póstburð.



Starfsmannakerfi fyrir rafrænar undirritanir

Staðan: Útbúið var einfalt viðmót fyrir starfsfólk borgarinnar til senda skjöl til undirritunnar.

Ávinningur: Með því er aðgangsstýringum haldið við í aðgangskerfi borgarinnar. Úr viðmótinu er enn fremur hægt að draga út tölfræði, og flokka niður á starfseiningu eða skrifstofu innan borgarinnar.





Bréfasmiði og rafrænar sendingar

Staðan: Stöðluð bréf til rafrænna sendinga hafa ekki verið til hjá borginni heldur hefur einungis verið til bréfsefni til útprentunar og póstsendinga.

Búið er að þróa miðlæga lausn til að útbúa rafræn bréf á PDF sniðmáti sem hægt er að senda með rafrænum hætti.

Ávinningur: Þessi lausn styður við áætlanir um nýtingu pósthólf island.is til bréfasendinga.





Þróunarlínur og innviðir 1.0

Staðan: Hugmyndafræði DevOps er ein af grunnstoðunum í hugbúnaðargerð og kerfisrekstri. Mikið er lagt upp úr sjálfvirkni, menningu, gagnsæi og mælingum. Fram til þessa hefur hugbúnaðarþróun verið keypt frá mismunandi birgjum sem allir hafa ólíkar aðferðir, verklag tæki og tól við þróun. Þetta olli því að kerfi borgarinnar höfðu mismunandi tæknilega högun, töluðu illa eða ekki saman og því jókst flækjustigið í upplýsingatækniumhverfi borgarinnar svo um munaði, með tilheyrandi kostnaði.

Ávinningur: Ein aðferð, verklag, tæki og tól við þróun og þar með einn aðgengilegur og gagnsær tæknistakkurinn. Öll teymi hafa sínar þróunarlínur sem skarast ekki og þannig verðum við fljótari að gefa út virðisaukandi vörur í rekstur.





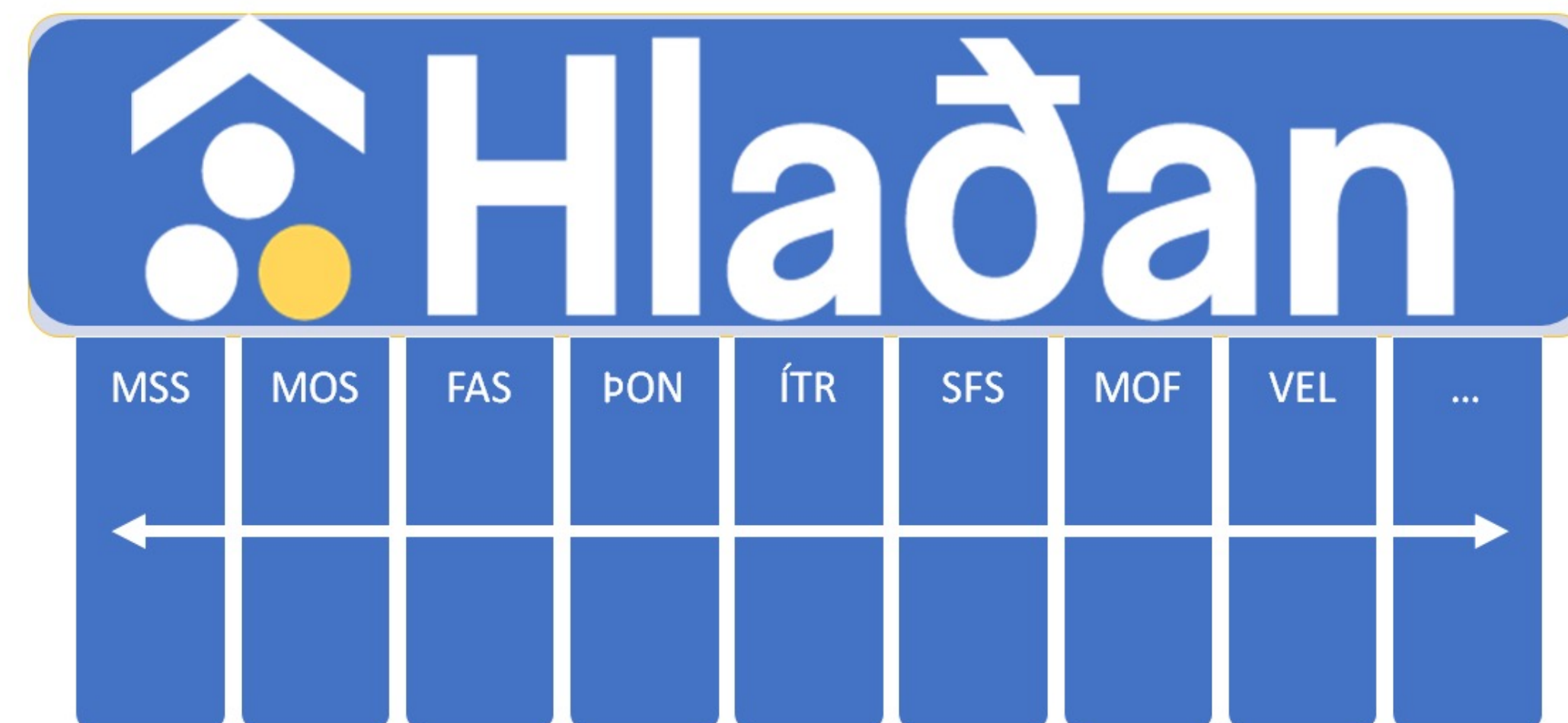
Hvað er Hlaðan?



Innleiða **miðlægt** notendavænt **upplýsingastjórnunarkerfi*** sem eykur **samvinnu**, **yfirsýn** og **aðgengi gagna**, **samræmir verklag** og gerir Reykjavíkurborg að einum heildstæðum vinnustað með samræmdri stjórnsýslu. **Virðisaukinn** fyrir starfsfólk skilar sér til íbúa.

*(e. Information Management System)

Ein stjórnsýsla



Innleitt á ÞON 2020

1.fasi:

Nóvember: MOF og MSS

Desember: USK og ÍTR

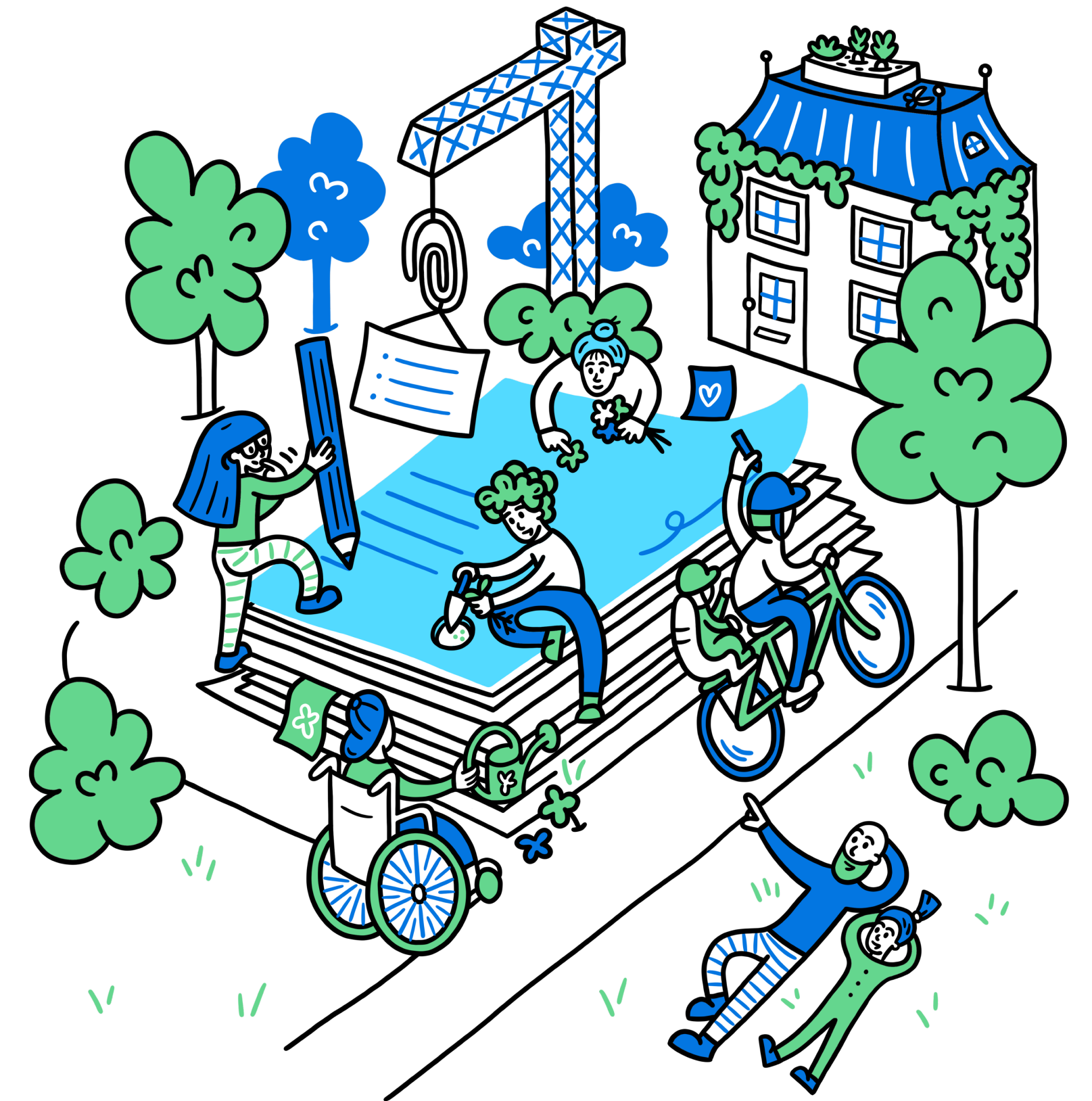
Janúar: VEL og SFS



Átak í teikningaskönnun

Staðan: Yfir milljón teikninga hafa ekki verið færðar á stafrænt form og því aðeins aðgengilegar á pappírformi. Stefnt er að útboði fyrsta fasa: skönnun teikninga á EES í fyrir lok árs. Markmiðið er að koma öllum verkfræðiteikningum byggingarfulltrúa Reykjavíkurborgar á rafrænt form og gera þær aðgengilegar á vefnum.

Ávinningur: Fjöldi beiðna um teikningar eru um 6357 á ársgrundvelli í þjónustuveri. Miðað við þær forsendur að það taki 12 mínútur að meðaltali að afgreiða eina beiðni gegnum tölvupóst eða í þjónustuveri má áætla 76.284 mínútur í afgreiðslu á ári, sem samsvarar 1.271 klst. á ári eða 35 vinnuvikum miðað við 36 klst. Vinnuviku. Með rafrænu aðgengi teikninga verður hægt að draga úr fjölda beiðna um >95% og ráðstafað tíma starfsfólks í aðra þjónustu.






Hæ! Hvernig getum við aðstoðað?

Nýr vefur reykjavik.is og Mínar síður

- Fór í loftið til prufu í byrjun október, mun taka við í nóvember
- Búið að yfirfara og endurskrifa allar síður og lýsingar
- Algjör bylting þegar kemur að framsetningu þjónustu
- Allt unnið út frá notandanum með starfsfólki af öllum sviðum
- Stórbætt aðgengi, skipulag og skiljanlegur texti
- Hægt að skoða núna á beta.reykjavik.is

Dagforeldrar

Byggingarfulltrúinn í Reykjavík annast samþykkt og útgáfu byggingarleyfa fyrir mannvirki í Reykjavík. Sækja þarf um byggingarleyfi fyrir byggingarleyfisskyldar framkvæmdir samkvæmt byggingarreglugerð. Slíkt á við þegar fyrir liggur að grafa grunn fyrir mannvirki, reisa það, rífa eða flytja.

— Nánar um dagforeldra



Leikskólar

Byggingarfulltrúinn í Reykjavík annast samþykkt og útgáfu byggingarleyfa fyrir mannvirki í Reykjavík. Sækja þarf um byggingarleyfi fyrir byggingarleyfisskyldar framkvæmdir samkvæmt byggingarreglugerð. Slíkt á við þegar fyrir liggur að grafa grunn fyrir mannvirki, reisa það, rífa eða flytja.

— Nánar um leikskóla

Hæ, Arna

Hér er að finna allar rafrænar umsóknir borgarinnar svo og umsóknir á eyðublöðum sem annað hvort þarf að fylla út og senda með tölvupósti eða prenta út og skila til skrifstofu.



Mín mál

Þegar þú hefur sent inn umsóknir þá mun birtast listi yfir þær hér.



1 Dagsetning

2 Upplýsingar

Veldu dagsetningu

Bókaðu dag og tíma sem myndi henta þér að fá símtal.

Mánuður **27.10.2021**

< Okt >

Má	Þr	Mi	Fi	Fö	La	Su
27	28	29	30	1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

Tími:

11:30 - 12:00	13:00 - 13:30
13:30 - 14:00	14:00 - 14:30
14:30 - 15:00	

Ráðgjafinn

Áskorun:

Að bæta upplýsingagjöf og fyrstu snertingu í stuðningsþjónustu fyrir fullorðnið fatlað fólk sem og auðvelda ráðgjöfum og öðru starfsfólki að veita framúrskarandi þjónustu í stað þess að eyða tíma í óþarfa pappírsvinnu.

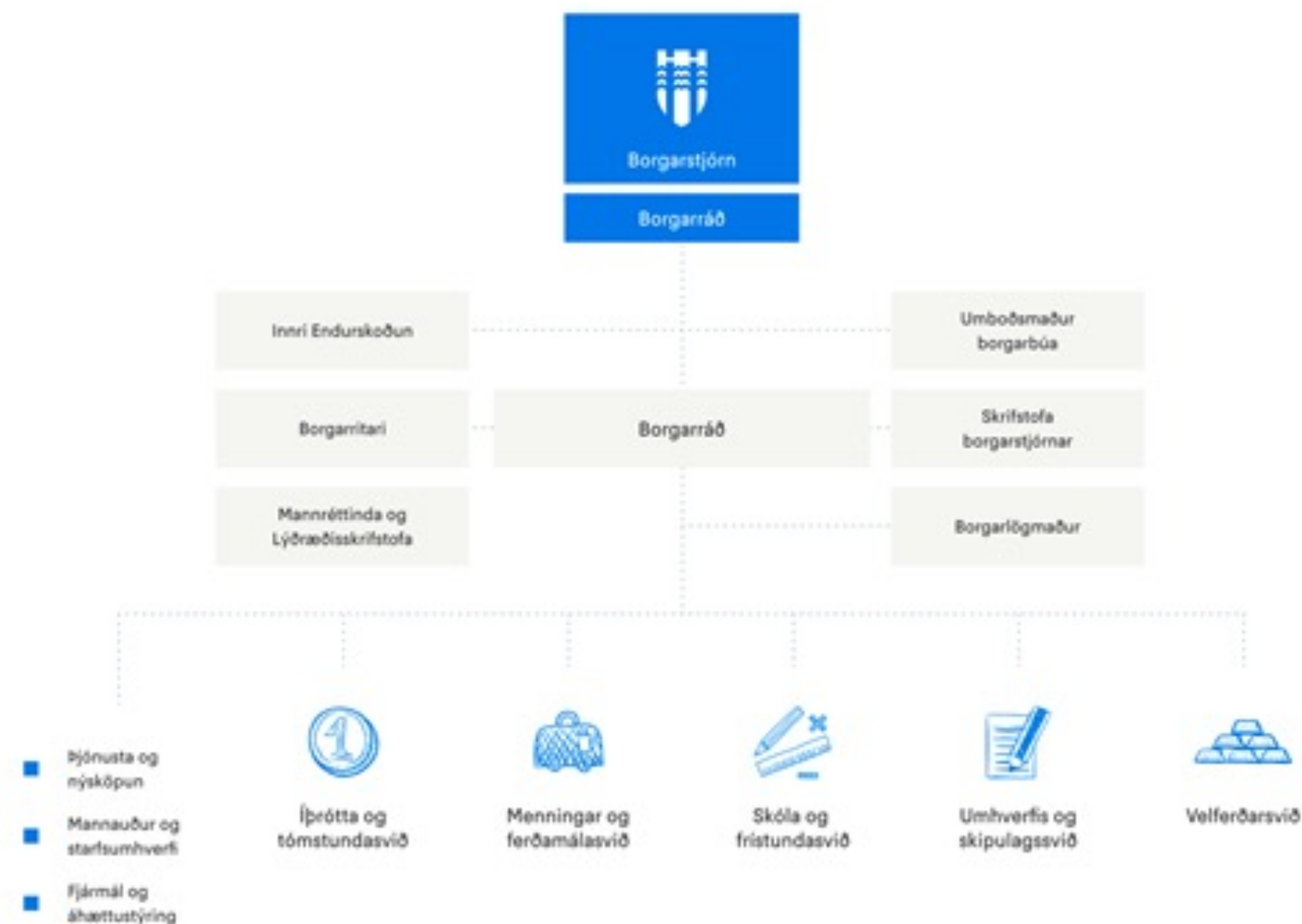
Staðan:

Lausn fór í loftið samhliða BETA útgáfu nýjum reykjavik.is. Þar sem notendur þjónustu geta bókað símaviðtal við ráðgjafa. Ekki bara fullorðnið fatlað fólk, heldur einnig fyrir börn og fjölskyldur. Næstu skref eru að klára þróun á starfsmannaviðmóti og þjónustugátt notendans sem verður gefin út í febrúar 2022 samhliða gildistöku nýrra reglna um stuðningsþjónustu.



Gagnvirk framsetning á skipuriti borgarinnar

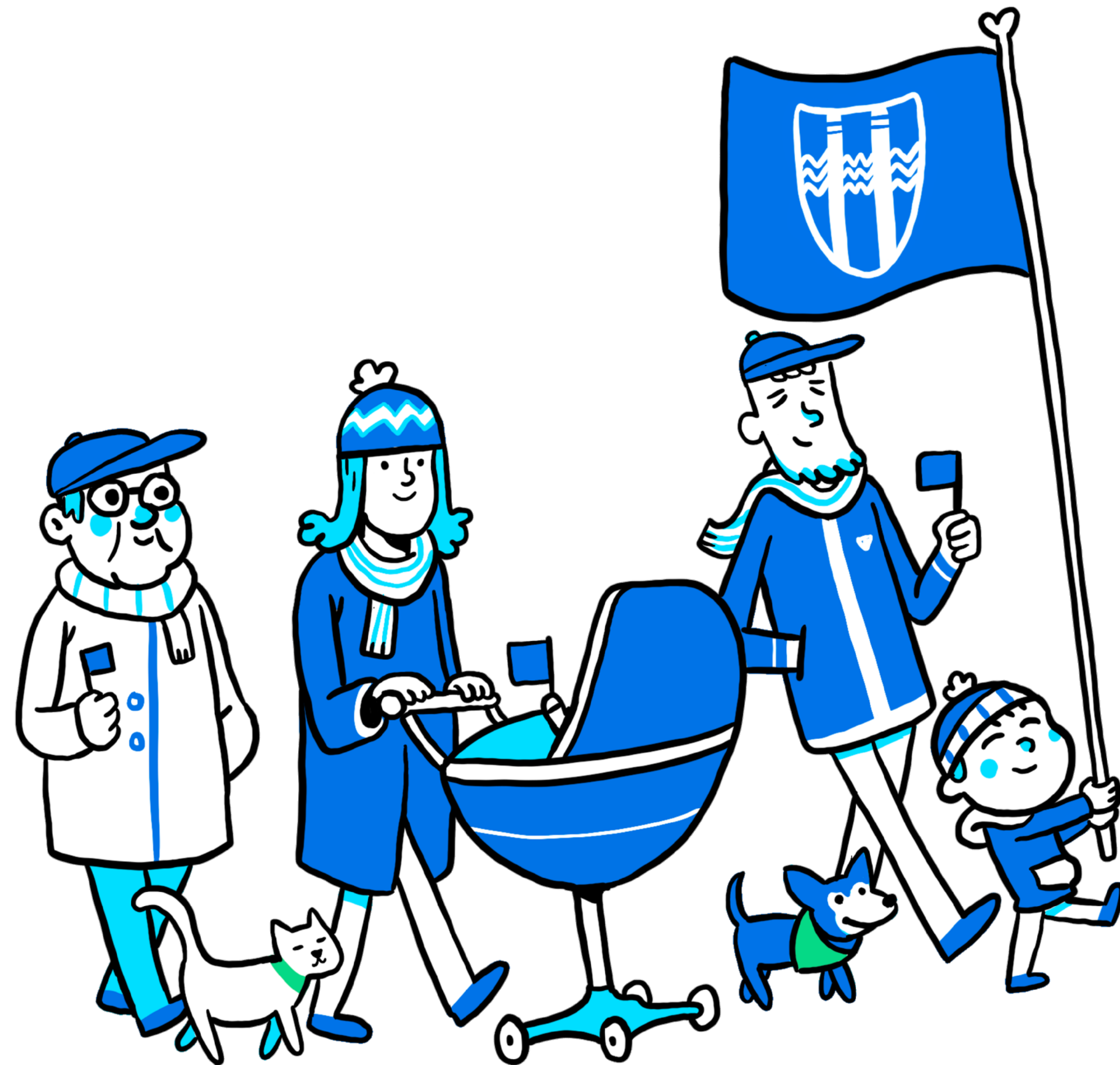
- Fer í loftið fyrir áramót
- Mun auðvelda borgarbúum yfirsýn yfir skipulagið og okkur að breyta
- Verður hægt að bora sig niður í gegnum skipuritið





Hvirfill viðburðardagatal 2.0

- Endurbætur á viðburðarkerfi VisitRVK
- Hægt að nota fyrir alla viðburði hjá borginni
- Allar starfseiningar munu geta skráð viðburði á vef og samfélagsmiða
- Einfaldar rekstur og útfösun á eldri lausnum
- Tölfræði





Nýtt húsnæðisumsóknarkerfi S5

- Styttir biðtíma eftir félagslegu húsnæði
- Aukið gagnsæi og fyrirsjáanleiki
- Vinna við þjónustuíbúðafasann hefst í október
- Allt ferlið verður stafrænt í byrjun næsta árs
- Öll umsýsla verður einfaldari og hagkvæmari





Rafrænar undirritanir - starfsmannagátt



Áskorun: Daglega eru undirrituð hundruðir skjala hjá Reykjavíkurborg með tilheyrandi pappírssóun og tímaeyðslu. Skjölin hefur þurft að senda á milli í annaðhvort venjulegum bréfpósti, innanhússpósti eða skönnuð aftur inn og send.

Verkefnið: Rafrænar undirritanir hefur það markmið að taka í notkun starfsmannagátt til rafrænna undirritanna hjá Reykjavíkurborg. Verkefnið miðar að því að einfalda starfsmönnum Reykjavíkurborgar ferlið við að undirrita skjöl rafrænt og senda út til rafrænnar undirritunar.

Uppgötvunarfasa verkefnis var að ljúka og þróunarfasi að hefjast.



Miðlægt fræðslukerfi

- Útboði er lokið, tveir bjóðendur Eloomi og IMC
- Innleiðing hefst á Q4 lýkur á næsta ári
- Býður uppá að gera alla fræðslu og þjálfun stafræna
- Hægt að endurvinna og sækja fræðslu eftirá
- Fræðsla í formi myndbanda, fjarnámskeið og staðnámskeið
- Stórbætir aðgengi og umsýslu
- Miðlæg yfirsýn yfir starfsþróun
- Tölfræði





Nýtt starfsumsóknarkerfi

- Útboði að ljúka, innleiðing hefst á Q4
- Auðveldar umsóknarferlið
- Auðveldar umsýslu með umsækjendum
- Einfaldar yfirsýn
- Nútímalegt og stafrænt kerfi sem krefst ekki útprentunar á gögnum
- Tölfræði





Nýtt eignaumsjónakerfi

- Útboði lokið, samningur við Main Manager
- Innleiðing hefst í okt, lýkur Q2 2022
- Allsherjarkerfi sem heldur utan um umsjón og viðhald lóða og fasteigna
- Fyrsta skipti á Íslandi sem farið er í útboð á eignaumsjónakerfi
- Mun spara tíma og auka yfirsýn
- Tölfræði





Yfirfærsla upplýsinga leikskólavefja á nýja vefinn

- Heildræn endurskoðun
- Þarfagreiningu lokið
- Efnisvinna hjá SFS í gangi
- Prototýpa og yfirfærslu lýkur á Q4
- Sundlaugasíður nýja vefsins sem fyrirmynd
- Útfösun á 67 vefjum
- Einföldun, hagkvæmni, aðgengi, öryggi, þýðingar
- Tölfræði





Vörustýring

- Innleiðing stafrænnar vörustýringar hafin
- Tryggir öryggi og framþróun lausna
- Dregur úr áhættu á tækniskuld
- Fyrstu vörurnar í stýringu:
 - Mínar síður
 - Hlaðan
 - Fjárhagsaðstoðin
 - Ráðgjafinn
 - Húsnæðisumsóknakerfið S5
 - Rafrænar undirritanir
 - Microsoft 365
 - Hönnunarkerfið Hanna





Innritun í grunnskóla

Áskorunin: Að einfalda ferlið við innritun í grunnskóla þannig að upplifun allra notenda (foreldra og starfsfólks) verði jákvæð og laus við óvissu.

Staðan: Í greiningarfasa; notendaviðtölum við skólaritara/skrifstofustjóra, skólastjórnendur og foreldra lokið og gagnaöflun sömuleiðis. Tæknivinna í undirbúningi og þrenging á áskorun til úrvinnslu er í fullum gangi. Núverandi áætluð verklok fyrsta áfanga eru 31.12.2021

