



Borgarráð  
Ráðhús Reykjavíkur  
101 Reykjavík

***Tillaga ásamt greinargerð um fjármagn vegna rafvæðingar umsókna á velferðarsviði, sbr. tillögu velferðarráðs undir lið nr. 10 í fundargerð velferðarráðs þann 21. september 2017.***

Á 316. fundi velferðarráðs þann 21. september 2017 var lögð fram tillaga ásamt fylgigögnum um innleiðingu á velferðartækni og rafrænni þjónustu.

Velferðarráð samþykkir að óska eftir við borgarráð að settar verði 15 m.kr., eða andvirði eins og hálfis stöðugildis, í nauðsynlega stefnumótun og ferlagreiningu til undirbúnings rafvæðingar umsókna á velferðarsviði Reykjavíkurborgar.

Tillagan ásamt greinargerð er hér með send borgarráði til samþykktar.

Virðingarfyllst,

Regina Ásvaldsdóttir  
sviðsstjóri





## Tillaga

### *um fjármagn vegna rafvæðingar umsókna á velferðarsviði*

Velferðarráð samþykkir að óska eftir við borgarráð að settar verði 15 m.kr, eða andvirði eins og hálfis stöðugildis, í nauðsynlega stefnumótun og ferlagreiningu til undirbúnings rafvæðingar umsókna á velferðarsviði Reykjavíkurborgar.

Í samræmi við þjónustustefnu Reykjavíkurborgar, sem samþykkt var í borgarstjórn haustið 2016 stendur til að rafvæða allar umsóknir velferðarsviðs (alls um 40 talsins). Rafræn þjónustumiðstöð og velferðarsvið munu vinna það verk í sameiningu. Ljóst er að áður en hægt er að hefjast handa við tæknivinnu er nauðsynlegt að fram fari undirbúningsvinna við kortlagningu og greiningu verkferla. Til að ná fram sem mestri hagræðingu stendur til að endurskoða alla verkferla, einfalda og stytta, í þeim tilgangi að bæta þjónustu sviðsins til muna.

Sú vinna sem er framundan í stefnumótun vegna kortlagningar og endurskoðunar ferla er gríðarlega umfangsmikil. Sérstaklega ber í því sambandi að nefna umsókn um fjárhagsaðstoð, en hún skiptist í 20 mismunandi umsóknir auk þess sem stefnumótunarvinnan verður yfirgripsmikil. Þetta verkefni er nauðsynlegt að vinna með starfsmönnum velferðarsviðs og ljóst er að ekki fylgdi því fjármagn, hvorki til Rafrænnar þjónustumiðstöðvar þegar hún var sett á fót, né velferðarsviðs. Þá er einnig nauðsynlegt að undirbúa vel og þjálfa starfsmenn þjónustumiðstöðva og annarra eininga sem veita þá þjónustu sem til stendur að rafvæða og síðast ekki síst að hafa samráð og upplýsa notendur um þær breytingar sem fyrirhugaðar eru.

Gert er ráð fyrir að kostnaður vegna ofangreindra verka muni jafngilda einu og hálfu stöðugildi í eitt ár eða um 15 m.kr. Gert er ráð fyrir að vinna við ferlagreiningu, stefnumótun og rafvæðingu umsókna hefjist nú þegar og taki eitt og hálf til tvö ár.

Regína Ásvaldsdóttir  
sviðsstjóri



Starfsstaður: Skrifstofa sviðsstjóra  
Vinnsla: Dís Sigurgeirsdóttir  
Ábyrgðarmaður: Dís Sigurgeirsdóttir  
Dags. 02.10.2017  
GoPro nr. VEL2015060016

## Greinargerð vegna rafvæðingu umsókna

### *Forsaga*

Í skýrslu verkefnahóps um rafræna þjónustu í hagræðingarverkefni stýrihóps Borgarstjóra, sem skipaður var 25. janúar 2016, kom fram að svið Reykjavíkurborgar væru komin mislangt á veg í innleiðingu á rafrænum umsóknum og var velferðarsvið þar komið styst á leið. Af u.þ.b. tuttugu umsóknum á vegum sviðsins var aðeins ein á rafrænu formi og einungis að hluta til. Þann 23. júní 2016 var samþykkt í borgarráði stofnun rafrænnar þjónusumiðstöðvar sem hafði þann megintilgang að þróa og breyta framlínuþjónustu borgarinnar á þann veg að sjálfsafgreiðsla yrði ávallt fyrsti valkostur borgarbúa, þar sem því væri við komið. Er þetta einnig í samræmi við þjónustustefnu Reykjavíkurborgar, sem samþykkt var í borgarstjórn haustið 2016. Í áherslum og forgangsröðun velferðarráðs 2018-2022 er jafnframt lögð áhersla á rafrænar lausnir í velferðarþjónustu.

### *Ferlið:*

Rafræn þjónustumiðstöð og velferðarsvið hafa nú hafið ferli til að rafvæða u.þ.b. 40 umsóknir (þar af heyrja 20 umsóknir til fjárhagsaðstoðar). Ljóst er að áður en hægt er að hefjast handa við tæknivinnu er nauðsynlegt að fram fari undirbúningsvinna við kortlagningu og greiningu verkferla. Til að ná fram sem mestri hagræðingu stendur til að endurskoða alla verkferla í þeim tilgangi að einfalda og stytta umsóknarferlið og gera það skilvirkara þannig að það bæti þjónustu sviðsins til muna. Stefnumótunarvinna sem fram fer samfara þessu verður sérstaklega umfangsmikil varðandi umsókn um fjárhagsaðstoð.

Ákveðið hefur verið að í stað þess að rafvæða alla 20 umsóknarferlana í einu stóru útboði verði ferlinu skipt upp í áfanga, sem gefur möguleika á að endurmeta og laga eftir þörfum það sem best hentar. Umsóknirnar eru ólíkar og því ekki ein og sama lausnin sem hentar í öllum tilfellum. Þótt kostnaður geti verið hærri í upphafi vegna slíks verklags er gert ráð fyrir að hann lækki þegar líður á verkefnið vegna samnýtingar og margföldunaráhrifa. Í fyrsta verkefninu felst þróun og prufukeyrsla á ákveðnum tæknilausnum, sem eru tímafrekar en með aukinni reynslu og endurtekningu minnkar sá tími og kostnaður. Það sama gildir um það starfsfólk sem mun koma að verkefninu, en reynsla og þekking mun leiða til þess að ferlið gangi greiðar þegar á líður. Verkefnið verður unnið á grunni verklags sem þekkest í

hugbúnaðargerð þar sem hver áfangi er unninn í stuttum spretti/lotu þar sem allir aðilar vinna í ákveðinn tíma við að klára afmarkað verkefni.

Eftirfarandi forgangsröð hefur verið ákveðin:

- Umsókn um akstursþjónustu aldraðra og ferðaþjónustu fatlaðra.
- Umsókn um fjárhagsaðstoð.
- Umsókn um matarþjónustu.

Vinna við rafvæðingu fyrstu umsóknarinnar (akstursþjónusta) er langt komin, ferlar hafa verið greindir og endurskoðaðir og er áætlað að tæknivinnunni ljúki í byrjun nóvember á þessu ári.

Um er að ræða samvinnuverkefni milli velferðarsviðs og Rafrænnar þjónustumiðstöðvar þar sem báðir aðilar bera ábyrgð á ákveðnum verkþáttum en öll stefnumótunarvinna samfara verkferlagreiningu verður alfarið á kostnað velferðarsviðs. Verkefnið greinist í grófum dráttum í eftirfarandi þætti:

1. Ferlagreining og endurskoðun ferla auk stefnumótunar
2. Forritunar- og tæknivinna vegna umsóknar
3. Tæknivinna vegna aðlögunar að málaskrá
4. Upplýsingagjöf til starfsmanna og borgara
5. Þjálfun starfsmanna í notkun nýrra tæknilausna í málaskrá

Af ofangreindum verkefnum mun velferðarsvið framkvæma og standa straum af þeim sem getið er um í fyrsta og fjórða lið, að hluta. Fyrirhugað er að ganga til samninga við fyrirtæki sem bjóða upp á þjónustu á þessu sviði.

Ljóst er að sú vinna sem er framundan í ferlagreiningu, endurskoðun ferla og stefnumótun er gríðarlega umfangsmikil. Sérstaklega ber þar að nefna umsókn um fjárhagsaðstoð, en hún skiptist í 20 mismunandi umsóknir auk þess sem yfirgripsmikil stefnumótunarvinna er nauðsynleg. Þetta verkefni er nauðsynlegt að vinna með starfsmönnum velferðarsviðs og ljóst er að ekki fylgdi fjármagn, hvorki til Rafrænnar þjónustumiðstöðvar né velferðarsviðs vegna nauðsynlegrar stefnumótunar. Þess ber einnig að geta að mikilvægt er að undirbúa vel og þjálfa starfsmenn þjónustumiðstöðva og annarra eininga sem veita þá þjónustu sem til stendur að rafvæða og síðast ekki síst að hafa samráð og upplýsa notendur um þær breytingar sem fyrirhugaðar eru.

### *Kostnaðaráætlun frá skrifstofu fjármála og reksturs*

Gert er ráð fyrir að kostnaður velferðarsviðs vegna tveggja fyrrnefndra verkþátta muni jafngilda einu og hálfu stöðugildi í eitt ár eða um 15 m.kr. Gert er ráð fyrir að sparnaður í vinnustundum starfsmanna hljótist af aukinni sjálfvirkni, en að sá sparnaður muni ekki koma fram fyrir en kerfið verður tekið í notkun og einhver reynsla komin á það. Áætlað er að sú hagræðing geti meðal annars skilað notendum velferðarsviðs innihaldsríkari ráðgjafavinnu.

