STAFRÆN ÞJÓNUSTA

Kortlagning stöðu- og framtíðaráform við þróun stafrænnar stjórnsýslu hjá sveitarfélögunum á höfuðborgarsvæðinu

Hermann Ottósson verkefnisstjóri

SÓKNARÁÆTLUN HÖFUÐBORGARSVÆÐISINS

Samtök sveitarfélaga á höfuðborgarsvæðinu

Stafræn þjónusta
Sóknaráætlun höfuðborgarsvæðisins 2020-2024

Verkefnið:

að kortleggja stöðu og framtíðaráform við þróun stafrænnar stjórnsýslu hjá sveitarfélögunum á höfuðborgarsvæðinu. Niðurstöður þeirrar kortlagningar munu nýtast við mótun verkefnisins til ársins 2024.

Tengsl við heimsmarkmið Sameinuðu þjóðanna:

08 – Góð atvinna og hagvöxtur
09 – Nýsköpun og uppbygging
10 – Aukinn jöfnuður
11 – Sjálfbærar borgir og samfélag
12 – Ábyrg neysla og framleiðsla

Markmið:

Að auka vægi stafrænnar stjórnsýslu og hagnýtingar stafrænnar tækni.

Tengsl við sóknaráætlun 2020-2024:

Verkefnið er hluti af framfylgd sóknaráætlunar höfuðborgarsvæðsins 2020-2024 og fellur undir meginflokkinn ,,atvinna og nýsköpun" og meginmarkmið ,,stafræn stjórnsýsla."

Inngangur

Nýsköpun og stafræn umbreyting í þjónustu sveitarfélaga hefur líklegast aldrei verið mikilvægari en nú. Íbúar og fyrirtæki vænta þess að tæknistig sveitarfélagsins sé á pari við það besta sem finnst annarsstaðar og heimsfaraldur Covid 19 hefur leitt í ljós mikilvægi stafrænna samskipta og þjónustu.

Undir hatti Sóknaráætlunar höfuðborgarsvæðisins 2020-2024 hafa fulltrúar sveitarfélaga komið reglulega saman í haust og vetur, tekið stöðu á verkefnum og sagt frá áætlunum í stafrænni umbreytingu hjá sveitarfélögunum á höfuðborgarsvæðinu. Reifaðir hafa verið möguleikar á að samræma nálgun í stafrænni umbreytingu þjónustu á milli sveitarfélaga að einhverju leyti. Einnig hefur verið miðað að því að auka samtal og samstarf við Verkefnastofu um Stafrænt Ísland og Samband íslenskra sveitarfélaga, en fulltrúar þeirra hafa setið fundi í verkefninu og gert grein fyrir þeirri vinnu sem unnin er á þeirra vígstöðvum.

Talsverð fjárhagsleg hagræðing er fólgin í fjárfestingu í stafrænni umbreytingu þjónustu hjá sveitarfélögunum. Með aukinni samvinnu þeirra á milli um nýsköpun, samnýtingu lausna og ferla, auk samræmingar á innkaupum hjá birgjum, minnkar kostnaður og verkefnin verða arðbærari.

- Verkefnishópur:
  - Óskar Jörgen Sandholt – Reykjavík
  - Sigurjón Ólafsson – Hafnarfjörður
  - Ingimar Þór Friðriksson - Kópavogur
  - Sunna Guðrún Sigurðardóttir – Garðabær
  - María Björk Ólafsdóttir – Seltjarnarnes
  - Óskar Þór Þráinsson – Mosfellsbær
- Auk þess hafa eftirtaldir aðilar setið fundi hópsins:
  - Hólmfríður Sigríður Jónsdóttir Verkefnastofu um Stafrænt Ísland
  - Fjóla María Ágústdóttir Samband ísl. sveitarfélaga
  - Áslaug Hulda Jónsdóttir Garðabær
  - Garðar Rafn Eyjólfsson vefstjóri, Hafnarfjörður

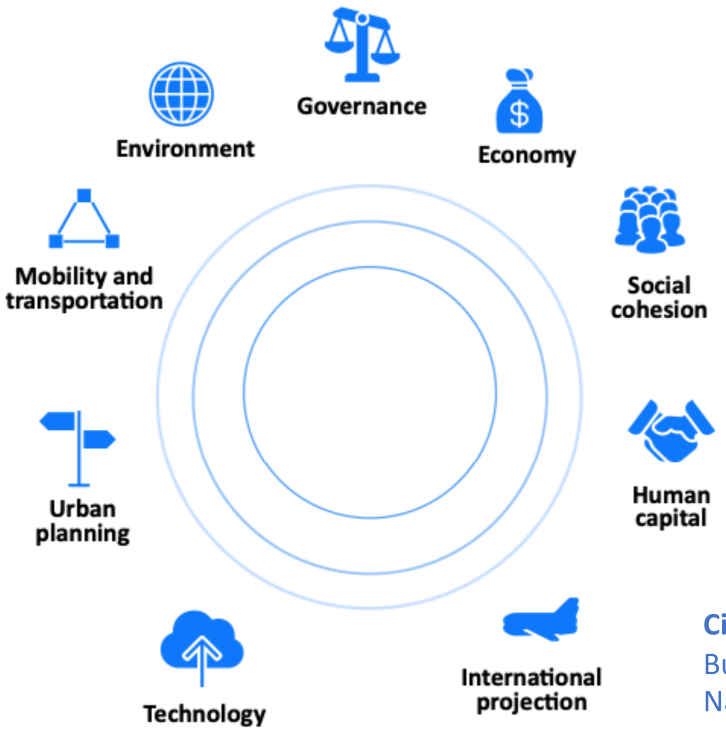
Rafræn stjórnsýsla, Staða Íslands í Evrópskum samanburði í upphafi árs 2021

Country	Group	Rating Class	Rank 2020
Denmark	VHEGDI	VH	1
Estonia	VHEGDI	VH	3
Finland	VHEGDI	VH	4
Sweden	VHEGDI	VH	6
United Kingdom of Great Britain and Northern Ireland	VHEGDI	VH	7
Netherlands	VHEGDI	VH	10
Iceland	VHEGDI	VH	12
Norway	VHEGDI	VH	13
Austria	VHEGDI	V3	15
Switzerland	VHEGDI	V3	16
Spain	VHEGDI	V3	17
France	VHEGDI	V3	19
Lithuania	VHEGDI	V3	20

UN E-Government Knowledgebase

Nýsköpun og staða Reykjavíkur 2020 í alþjóðlegu samhengi

Þættir sem eru skoðaðir



Cities in Motion Index - ESE – Business School – University of Navarra

Ranking	City	Performance	CIMI
1	London - United Kingdom	A	100.00
2	New York - USA	A	95.73
3	Paris - France	RA	85.50
4	Tokyo - Japan	RA	81.95
5	Reykjavík - Iceland	RA	80.47
6	Copenhagen - Denmark	RA	78.51
7	Berlin - Germany	RA	77.46
8	Amsterdam - Netherlands	RA	77.31
9	Singapore - Singapore	RA	76.71
10	Hong Kong - China	RA	76.04
11	Zurich - Switzerland	RA	75.96
12	Oslo - Norway	RA	75.79
13	Chicago - USA	RA	75.04
14	Stockholm - Sweden	RA	75.00
15	Washington - USA	RA	74.32
16	Los Angeles - USA	RA	74.10
17	Sydney - Australia	RA	74.07
18	Vienna - Austria	RA	73.84
19	Seoul - South Korea	RA	73.67
20	San Francisco - USA	RA	72.40
21	Basel - Switzerland	RA	72.22
22	Helsinki - Finland	RA	71.96
23	Wellington - New Zealand	RA	71.81
24	Munich - Germany	RA	71.73
25	Madrid - Spain	RA	71.42
26	Barcelona - Spain	RA	71.41
27	Taipei - Taiwan	RA	70.78
28	Boston - USA	RA	70.71
29	Hamburg - Germany	RA	69.17
30	Toronto - Canada	RA	69.17

Stefna stjórnvalda - Stafrænt Ísland

Ísland verði fyrirmynd annarra þjóða

Framtíðarsýn okkar er að Ísland skipi sér í allra fremstu röð í heiminum í stafrænni þjónustu. **Stafræn samskipti verði meginsamskiptaleið** fólks og fyrirtækja við hið opinbera og aðrar þjóðir horfi til Íslands sem fyrirmyndar um árangursríka, skilvirka og öfluga stafræna þjónustu.

Stafrænt Ísland

Fjármála- og efnahagsráðuneytið fer með stefnumótun stjórnvalda um upplýsingatækni. Á vegum ráðuneytisins er starfrækt verkefnastofa um Stafrænt Ísland sem vinnur að framgangi verkefna þvert á stofnanir ríkis og sveitarfélaga með það að markmið að stórefla stafræna þjónustu.

@ Hólmfríður S. Jónsdóttir– Verkefnastofa um stafrænt Ísland

Framtíðarsýn Verkefnastofu um Stafrænt Ísland

Stafræn umbylting: Þriggja ára áætlun

- **Aukinn sýnileiki:** Ný ásýnd, léttara vörumerki í takt við tímann og framúrskarandi þjónustuupplifun
- **Beint að efninu**: Allir ferlar hins opinbera aðgengilegir í gegnum miðlæga þjónustugátt Ísland.is
- **Sjálfsafgreiðsla:** Almenningur og fyrirtæki geti sótt um leyfi og klárað umsóknir á stafrænu formi.
- **Stafrænir innviðir**: Auðveldar öllum stofnunum hins opinbera að nýta sér lausnir Ísland.is

2020	2021	2022
Sýnileiki	**Skalanleiki**	**Sparnaður**
Nýr vefur Ísland.is	Ísland.is appið í notkun hjá meirihluta landsmanna	50% af opinberum vefsíðum byggt á Ísland.is
3-400 stafræn ferli á Ísland.is	1.200 stafræn ferli á Ísland.is	2.500 stafræn ferli á Ísland.is
Allir reikningar ríkisins sendir rafrænt	100 stofnanir nýta pósthólfið á Ísland.is	Allar helstu stofnanir nýta pósthólfið á Ísland.is
Stafrænt umsóknarferli um fæðingarorlof	30 helstu gagnaskrár hins opinbera tengdar X-Road	Allar helstu gagnaskrár tengdar X-Road

@ Hólmfríður S. Jónsdóttir– Verkefnastofa um stafrænt Ísland

Þróun stafrænna áherslna hjá ríkinu

Áherslur

- Frjáls hugbúnaður
- Notendamiðuð högun
- Aðgengi
- Miðlæg kóðageymsla
- Stöðugt rekstrarumhverfi
- Tungumálastuðningur
- Þróunarumhverfi
- Öryggi

@ Hólmfríður S. Jónsdóttir– Verkefnastofa um stafrænt Ísland

Nýtt landslag í hugbúnaðargerð hjá ríki og sveitarfélögum

@ Hólmfríður S. Jónsdóttir– Verkefnastofa um stafrænt Ísland

Stafrænt Ísland – samstarf ríkis og sveitarfélaga

Norðmenn hafa ráðherra stafrænnar þjónustu í sveitastjórnarráðuneytinu.

Markmið ríkisstjórnar Íslands er að stafræn samskipti verði megin samskiptaleið fólks og fyrirtækja við hið opinbera. Þannig megi einfalda líf þeirra sem búa og starfa á Íslandi.

Þrátt fyrir göfug markmið er formlegt samtal aðila og stefnumótun ekki aðeins mikilvæg heldur nauðsynlegt til að samræma og hraða stafrænni umbreytingu á Íslandi.

Norðmenn kláruðu þetta verkefni 2020 og eru með samstilltu átaki og með bakland í öflugri stefnumótun ríkis og sveitarfélaga að skipa sér í fremstu röð landa á þessu sviði.

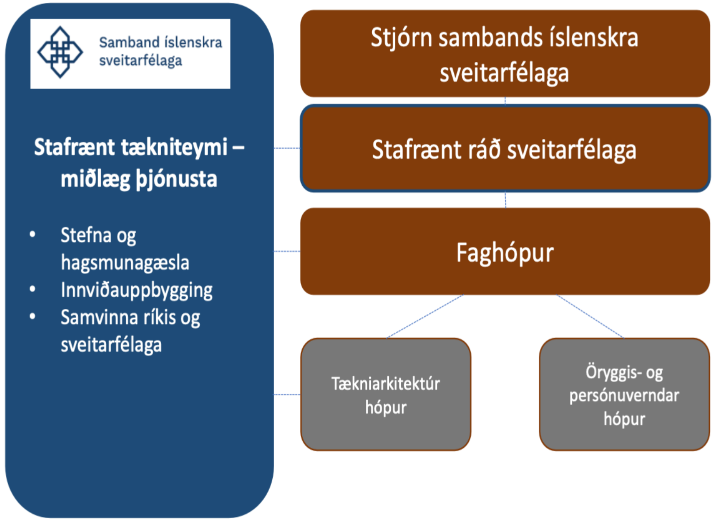
Nikolai Astrup

Digitaliseringsminister

Kommunal- og moderniseringsdepartementet

Stafræn ráð og faghópur á vegum Sambands íslenskra sveitarfélaga

1. Stafrænt ráð sveitarfélaga



Í byrjun ágústmánaðar óskaði Samband íslenskra sveitarfélaga eftir því að við landshlutasamtök sveitarfélaga að tilnefna fulltrúa landshlutanna og Reykjavíkurborgar inn í stafrænt ráð til að styðja við stefnumótun og forgangsröðun um stafræna framþróun sveitarfélaga og að til verði samstarf sveitarfélaga á landsvísu um þau mál.

Í lok október hóf ráðið störf sín og hefur nú þegar fundað fjórum sinnum. Í ráðinu sitja Elís Pétursson fyrir SSNE, Eydís Ásbjörnsdóttir fyrir hönd SSA, Sævar Freyr Þráinsson fyrir SSV, Álfhildur Leifsdóttir fyrir SSNV, Óskar J. Sandholt fyrir Reykjavíkurborg, Áslaug Hulda Jónsdóttir fyrir SSH, Friðrik Sigurbjörnsson fyrir SASS, Kjartan Már Kjartansson fyrir SSS og Jón Páll Hreinsson fyrir FV. Fjóla María Ágústsdóttir breytingarstjóri stafrænnar þróunar hjá Sambandi Íslenskra sveitarfélaga starfar með ráðinu en á fyrsta fundi ráðsins var Sævar Freyr valinn formaður ráðsins.

2. Faghópur um stafræna umbreytingu til stuðnings stafrænu ráði sveitarfélaga:

Í faghópnum eiga sæti faglegir fulltrúar landshlutanna og sérfræðingar sveitarfélaga í stafrænum málum. Hópurinn getur kallað til sérfræðinga í málaflokkum sveitarfélaga til að dekka ólík þekkingarsvið.

Meginhlutverk hópsins er að vera umræðuvettvangur um stafræna þróun sveitarfélaga og veita stafrænu ráði sveitarfélaga faglegan stuðning

Með tilliti til þess skulu fundir hópsins taka mið af fundum stafræna ráðsins.

Hópurinn aðstoðar við greiningu á stöðu stafrænna mála sveitarfélaga og hugmynda um sameiginleg verkefni sveitarfélaga. Hann skal stuðla að því að fyrir hendi sé yfirsýn yfir stafræna þróun sveitarfélaga og stafræn samstarfstækifæri.

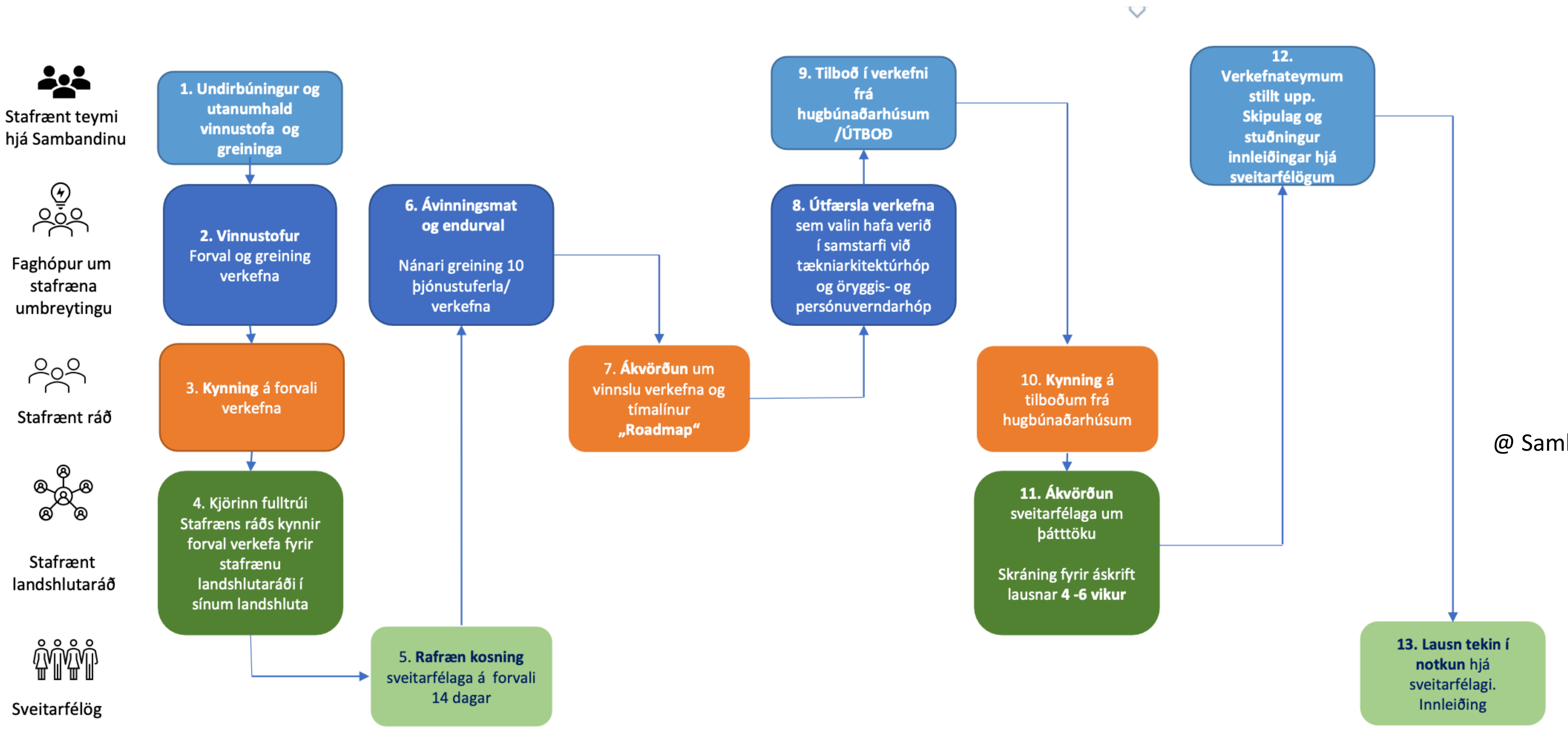
Hópurinn getur sett fram tillögur að málum sem ráðið ætti að fjalla um.

Hópurinn aðstoðar við þekkingarmiðlun til sveitarfélaga, m.a. á stafraent.samband.is, og til stuðnings samvinnu sveitarfélaga í stafrænum málum.

Breytingastjóri stafrænnar framþróunar hjá Sambandi íslenskra sveitarfélaga hefur umsjón með starfi hópsins

@ Sambandið 2020

Vinnuferli verkefna – tillaga frá Sambandinu í des. 2020



@ Sambandið 2020

SÓKNARÁÆTLUN HÖFUÐBORGARSVÆÐISINS

Samtök sveitarfélaga á höfuðborgarsvæðinu

Samantekt I

Virði stafrænna umbreytingaverkefna hjá sveitarfélögunum á hbs.

Betri ferlar - Betri þjónusta

Þjónustuhönnun - þjónusta hönnuð út frá þörfum notanda

Samþætting tæknilegra innviða

Sjálfvirknivæðing og sjálfsafgreiðsla - Aukið aðgengi að stafrænni þjónustu hraðar afgreiðslu mála og upplýsingagjöf til íbúa

Betri nýting á tíma starfsfólks. - Einfaldari og skilvirkari innviðir með bættum vinnuferlum sem ýta undir virðisskapandi starfssemi í stað handavinnu

Minni sóun í þjónustuveitingu – hagræði

Stafræn framtíð í þjónustu og grunnstoðum eykur lífsgæði íbúa

Samantekt II

- Sóknaráætlunarverkefnið,,Stafræn þjónusta” hefur rammað inn mikilvægi stafrænnar umbreytingar í þjónustu sveitarfélaga þegar horft er til samkeppnishæfni höfuðborgarsvæðisins. Stafræn nýsköpun og vel útfærð stafræn umbreytingarverkefni eru mikilvæg til að viðhalda samkeppnishæfni gagnvart þeim borgarsvæðum og löndum sem við miðum okkur við.
- Í starfi verkefnahópsins hefur glöggt komið fram mikilvægi áframhaldandi samtals-og samvinnu sveitarfélaganna á hbs. á sviði stafrænnar umbreytingar. Nú er kominn tími samtals, samvinnu, samræmingar og stefnumótunar í málaflokknum hjá ríki og sveitarfélögum á höfðborgarsvæðinu. Ekki síst því talsverð fjárhagsleg hagræðing er fólgin í fjárfestingu í stafrænni umbreytingu þjónustu fyrir sveitarfélögin. Með aukinni samvinnu um nýsköpun, samnýtingu lausna og ferla, auk samræmingar, minnkar kostnaður og verkefnin verða arðbærari.
- Fjárfesting í metnaðarfullum stafrænum umbreytingarverkefnum eru einnig til þess fallin að auka jafnrétti, því mönnun þeirra veldur ekki kynjahalla. Þá má búast við að eftirspurn eftir sérfræðiþekkingu verði til þess að erlendir sérfræðingar sjá sér hag í að setjast að á landinu og virðisauki í m.a. þekkingu verður umtalsverður.
- Þegar er hafin miðlun á stafrænum lausnum og verkferlum sem einstaka sveitarfélög hafa þróað og sett upp til hagsbóta fyrir íbúa (t.d. reiknivélar hjá Hafnarfjarðarbæ) Auk þess hefur Reykjavíkurborg, sem tvímælalaust er fremst í stafrænni umbreytingu á landsvísu, boðið sveitarfélögunum á höfuðborgarsvæðinu aðgang að stafrænum lausnum t.d. stafrænni fjárhagsaðstoð, auk reynslu við innleiðingu. Þá hefur hefur komið til tals forystuhlutverk Reykjavíkur er varðar samvinnu milli sveitarfélaga á hbs. um stafræna umbreytingu.

Samantekt III.

- Gera má ráð fyrir að þjónustuþörf íbúa á hbs. sé sambærileg og því liggja tækifæri í að samræma nálgun er varðar stafræna þjónustuupplifun að einhverju leiti. Tenging við bakenda ætti að vera yfirstíganleg þar sem um er að ræða frekar fá kerfi. Innri ferlabreyting myndi gerast á vettvangi hvers sveitarfélags en tækifæri gæfist til að skoða möguleika á samræmingu á reglum.

- Meira afl myndi skapast í verkefnum gengju sveitarfélög á hbs saman að verkefnum, og þau yrðu tvímælalaust leiðandi á landsvísu til hagsbóta fyrir allt landið. Um yrði að ræða jákvæð skilaboð út í samfélagið og einnig væri um að ræða auðveldara samtal við ríkið. Hér eru sameiginlegir hagsmunir í húfi ef öll sveitarfélög á hbs. sætu saman við borðið.

- Ánægja er með sóknaráætlunarverkefnið hjá fulltrúum sveitarfélaganna. Þeir telja mikilvægt að aðilar hafi vettvang hjá SSH til að ræða og vinna, deila og skiptast á skoðunum um málaflokkinn. Mikilvægt er að sveitarfélög á hbs. styrki og þrói áfram hið góða samstarf sem myndast hefur á þessu sviði. Það gæti hæglega stytt ferla, vinnu og innleiðingu stafrænna umbreytingaverkefna hjá sveitarfélögunum.

- Samband íslenskra sveitarfélaga hefur lagt fram tillögur um skipan stafrænna umbreytingarverkefna hjá sveitarfélögum. Þar er m.a gert ráð fyrir því að innan hvers landshluta verði sett upp Stafrænt landshlutaráð sem er áætlað að sé samansett af framkvæmdastjórum sveitarfélaga í landshluta og sérfræðingum þeirra í stafrænni umbreytingu.

Samantekt IV.

- Í starfi verkefnahópsins hefur glöggt komið fram mikilvægi áframhaldandi samtals-og samvinnu sveitarfélaganna á hbs. á sviði stafrænnar umbreytingar. Meira afl myndi skapast í verkefnum gengju aðilar saman að verkefnum og þau yrðu tvímælalaust leiðandi á landsvísu til hagsbóta fyrir allt landið. Fyrir utan hið mikilvæga samstarf og samráð á milli stjórnenda upplýsingamála hjá sveitarfélögunum, geta aðrir stjórnendur sveitarfélaganna og pólitískir fulltrúar átt sterkt faglegt bakland þegar kemur að þátttöku í starfi Sambandsins, stefnumótun, útfærslu áætlana um stafræna umbreytingu í sveitafélögunum og ekki síst hið nauðsynlega og mikilvæga samtal við ríkisvaldið um Íslandsstefnumótun í stafrænni þjónustu

- Við mótun þessa verkefnis voru áætlanir um að skoða sérstaklega stöðu og möguleika á aukinni stafrænni kennslu á því skólastigi sem er á ábyrgð sveitarfélaga. Viðbrögð við lokunum skólanna vegna Covid 19 og útfærsla á stafrænni kennslu og samskipta milli nemenda og kennara, hefur svarað flestum spurningum í því efni. Snjallar útfærslur og snögg viðbrögð skólastjórnenda og kennara við að koma á stafrænu sambandi við nemendur og færa kennsluefni og samskipti yfir á stafrænt form eru efni í sérstaka skoðun sem ekki er ráðist í hér. Flestir Íslendingar þekkja í dag hugbúnaðinn, Teams, Webex og Zoom auk beinna útsendinga/samskipta á samfélagsmiðlum.

Verkefnisstjóri vill þakka fulltrúum sveitarfélaganna og verkefnisstjóra frá Stafrænu Íslandi auk allra þeirra fjölmörgu innanlandands og erlendis sem lögðu hönd á plóg, kærlega fyrir gott, frjótt og gefandi samstarf.

Staða- og framtíðaráform við þróun stafrænnar stjórnsýslu hjá sveitarfélögunum á höfuðborgarsvæðinu

Yfirlit byggt á kynningum frá þátttakendur í verkefnahópi

REYKJAVÍK

Þjónustu- og nýsköpunarsvið

Fjárhagsáætlun 2021/Fjárfesting í stafrænni umbreytingu og upplýsingatækni

Stafræn umbreyting 2021

	2021
Rannsóknir og nýsköpun	23.000
Stafræn umbreyting og rafvæðing ferla	525.000
Hugbúnaður og ný upplýsingakerfi	903.500
Upplýsinga- og gagnastýring	158.000
Hönnun og umbreyting þjónustu	45.000
Notendabúnaður og upplýsingatækniinnviðir	1.640.500
Samtals	**3.295.000**

Rannsóknir & nýsköpun

Upphæð 2021: 23 mkr.

1. Styrking rannsóknarteymis til sóknar í Horizon Europe áætlun Evrópusambandsins, sérstaklega í tengslum við Græna planið.
2. Start up In Residence – fyrirmynd frá Amsterdam og Dublin þar sem sértækar áskoranir borgarinnar sem teygja sig yfir vítt svið eru boðnar út á nýstárlegan hátt. Litið til stórra áskorana í umhverfinu.

Stafræn umbreyting – rafvæðing ferla

Upphæð 2021: 525 mkr.

1. Endurskoðun og einföldun lýðræðisgátta
2. Gagnsjá 1.0 (ábendingagátt, styrkjagátt, samráðsgátt)
3. Stafræn þróunarteymi (innvistun, stuðningur, vörustjórnun)
4. Vefþróun, Reykjavíkurapp
5. Stafræn stefna Reykjavíkur

Stafræn umbreyting – hugbúnaður

Upphæð 2021: 903,5 mkr.

1. Vinnsluskrá persónuupplýsinga
2. Ný upplýsingakerfi – hugbúnaðarsafn Reykjavíkur
3. Office 365 - nýr leyfastrúktúr
4. Síma og samskiptakerfi
5. Samræmd nemendaskráning
6. Húsumsjónarkerfi og leiðarkort stjórnsýsluhúsa

Stafræn umbreyting – gagnastýring

Upphæð 2021: 158 mkr.

1. Hlaðan – nýtt upplýsingastjórnunarkerfi
2. Gagnavinnslustöð (data science platform)
3. Vöruhús gagna

Stafræn umbreyting – þjónustubreyting

Upphæð 2021: 45 mkr.

1. Allar byggingateikningar og uppdrættir á stafrænt form

Stafræn umbreyting – UT innviðir & búnaður

Upphæð 2021: 1.640,5 mkr.

1. Flutningur þjóna og miðlægs búnaðar í gagnaver
2. Aðgangsstýring netskápa og netskipta
3. Sjálfvirknivæðing kjarnakerfa (samþættingarlag)
4. Fjarfundabúnaður – framhald
5. Alþjónusta við prentumhverfi
6. Endurnýjun búnaðar miðað við alldurs- og hagkvæmnigreiningu
7. Sérstök búnaðarkaup vegna SFS
8. Miðlægur búnaður og netbúnaður
9. Sjálfvirkt eftirlitskerfi upplýsingatæknikerfa og leyfastjórnun
10. Umhverfisstjórnun og aðgangs/öryggiskerfi stjórnsýsluhúsa

Forgangsröðun verkefna - FYLKIÐ

Forgangsröðun verkefna - FYLKIÐ

Aðferð

Hver áhersla úr Fylkinu er vigtuð á móti öllum áherslum Fylkisins. Mikilvægt er að ákvarðanatökuhópurinn sé samstíga og sammála um vægi áherslanna til þess að hægt sé að skapa sameiginlegan skilning á því hvað er mikilvægast á hverjum tímapunkti. Sé þetta ekki gert í hverju skrefi mun það valda vandræðum seinna í ferlinu þegar að hagsmunir ákvarðanatökuaðila gætu verið breytilegir. Þá er hægt að vísa í þá sameiginlegu vinnu sem fram fór við vigtun áherslanna.

Eftir að áherslur eru vigtaðar er hægt að gefa verkefnum skor fyrir hverja áherslu, frá 1 og upp í 5. Þegar öll væntanleg verkefni hafa verið skoruð verður til listi þar sem mikilvægustu verkefnin ættu að vera efst. Ef auðlindir bjóða ekki upp á að fara í mikilvægasta verkefnið hverju sinni er það ákvörðun sem tekin er formlega. Eins eru ákvarðanir um að færa verkefni upp eða niður listann teknar formlega og rökstuddar.

Röð		Dálkur 1: Virðisauki	Dálkur 2: Stuðningur við grunnrekstur, upplýsingatækniinnviði og gagnadrifna ákvarðanatöku	Dálkur 3: Lagalegar kröfur	Dálkur 4: Áhrif á þjónustu og fjöldi notenda	Dálkur 5: Styður við stefnur borgarinnar (Meirihlutasáttmáli, græna planið, etc)	Dálkur 6: Stuðlar að auknu jafnrétti	SAMTALS	VÆGI
1	Virðisauki		0	0	1	1	1	3	20%
2	Stuðningur við grunnrekstur, upplýsingatækniinnviði og gagnadrifna ákv	1		0	1	1	1	4	27%
3	Lagalegar kröfur	1	1		1	1	1	5	33%
4	Áhrif á þjónustu og fjöldi notenda	0	0	0		1	0	1	7%
5	Styður við stefnur borgarinnar (Meirihlutasáttmáli, græna planið, etc)	0	0	0	0		1	1	7%
6	Stuðlar að auknu jafnrétti	0	0	0	1	0		1	7%
								15	

Forgangsröðun verkefna - FYLKIÐ

			ÁHRIF					
	ÁHERSLA	LÝSING	1 = ENGIN	2 = LÍTIL	3 = MIÐLUNGS	4 = MIKIL	5 = MJÖG MIKIL	STEFNA
1	Virðisauki	Verkefnið skilar virðisauka í formi tekna, hagræðingar í rekstri eða betri þjónustu við íbúa. Einnig telst virðisauki að geta nýtt starfsfólk í verðmætari störf (upskilling).	Enginn eða óverulegur ábati eða virðisauki. Jafnvel bara kostnaður	Einhver virðisauki eða ábati fyrir starfsfólk eða starfsemi Reykjavíkur eða fyrir íbúa	Einhver virðisauki eða ábati fyrir starfsfólk, starfsemi reykjavíkurborgar og íbúa	Mikill virðisauki eða ábati yrir starfsfólk og starfsemi Reykjavíkur eða fyrir íbúa	Mikill virðisauki eða ábati, bæði fyrir starfsfólk og starfsemi Reykjavíkur og fyrir íbúa	Stefna Reykjavíkurborgar
2	Stuðningur við grunnrekstur, upplýsingatækniinnviði og gagnadrifna ákvarðanatöku	Verkefnið tryggir sjálfvirkni, yfirsýn, eftirlit og öryggi á upplýsingatækniinnviðum og nútímavæðir innviðina til að takast á við stafræna umbreytingu þannig að það verði einfalt og skilvirkt og geti skalað fyrir virðisaukandi lausnir.	Enginn stuðningur við og/eða er ótengt upplýsingatækniinnviðum og/eða skapar rekstrarþörf og eykur tæknilegt flækjustig	Lítill stuðningur við upplýsingatækniinnviði og lítill ábati í í rekstri eða tæknilegri einföldun og hefur áhrif á fáa starfsmenn	Töluverður stuðningur og einföldun á upplýsingatækniinnviðum og hefur áhrif á litla starfseiningu innan borgarinnar	Mikill stuðningur, útfösun kerfis, einföldun rekstrarumhverfis og hefur áhrif fyrir stóra einingu og/eða fjölda starfsmanna	Mjög mikill stuðningur, útfösun kerfa, einföldun rekstrarumhverfis. Hefur áhrif bæði fyrir starfsmenn og íbúa jafnframt sem það stuðlar að sjálfvirknivæðingu og gagnadrifinni ákvarðanatöku	Stefna um nýtingu upplýsingatækni og Gagnastefna
3	Lagalegar kröfur	Lagalegar kröfur eru fyrir því að farið verði í verkefnið.	Ekki lagalegar kröfur að fara í verkefni	Lagaleg krafa er til staðar	Lagaleg krafa milli 5 til 10 ára	Lagaleg krafa innan 3 ára	Lagaleg krafa sem við erum ekki að uppfylla	Lagalegar kröfur
4	Áhrif á þjónustu og fjöldi notenda	Áhrif á upplifun notanda þjónustunnar og áhrif þjónustunnar á fjölda, bæði innan Reykjavíkur sem vinnustaðar og íbúa, og/eða bæði.	Engin áhrif á upplifun	Jákvæð áhrif á lítinn hóp innan eða utan Reykjavíkurborgar	Jákvæð áhrif á lítinn hóp innan og utan Reykjavíkurborgar	Mjög jákvæð áhrif á stóran hóp innan og/eða utan Reykjavíkur	Mjög jákvæð áhrif á stóran hóp innan og utan Reykjavíkur	Þjónustustefna
5	Styður við stefnur borgarinnar (Meirihlutasáttmáli, græna planið, etc)	Verkefnið styður við þær stefnur sem borgin hefur gefið út að skipti mestu máli á þeim tíma. Mikilvægustu stefnurnar eru meirihlutasáttmálinn og græna planið.	Styður ekki við meirihlutasáttmálann eða græna planið		Styður að mestu leyti við stefnu borgarinnar		Styður við Græna Planið, Meirihlutasáttmálann og aðrar stefnur borgarinnar sem eiga við tillöguna	Stefna Reykjavíkurborgar
6	Stuðlar að auknu jafnrétti	Breytingar á þeim kerfum sem við höfum byggt upp sem stuðla að misrétti eða ójafnræði fyrir jaðarsetta hópa og/eða kyn. Við erum gjörn á að þröngva þessum hópum í kerfi sem sett er upp fyrir ráðandi hópa. Því viljum við breyta.	Viðheldur misrétti eða stuðlar að auknu misrétti	Stuðlar að jafnrétti að litlu leyti	Lyftir jaðarsettum hópum eða kynjum til móts við kerfið	Sveigir kerfið á móti jaðarsettum hópum eða kynjum	Lyftir upp jaðarsettum hópum og sveigir kerfið	Stefna Reykjavíkurborgar

Tilgangur

Að forgangsraða verkefnum í fjárfestingasjóði ÞON út frá stefnum og áhersluatriðum sviðsins og Reykjavíkur.

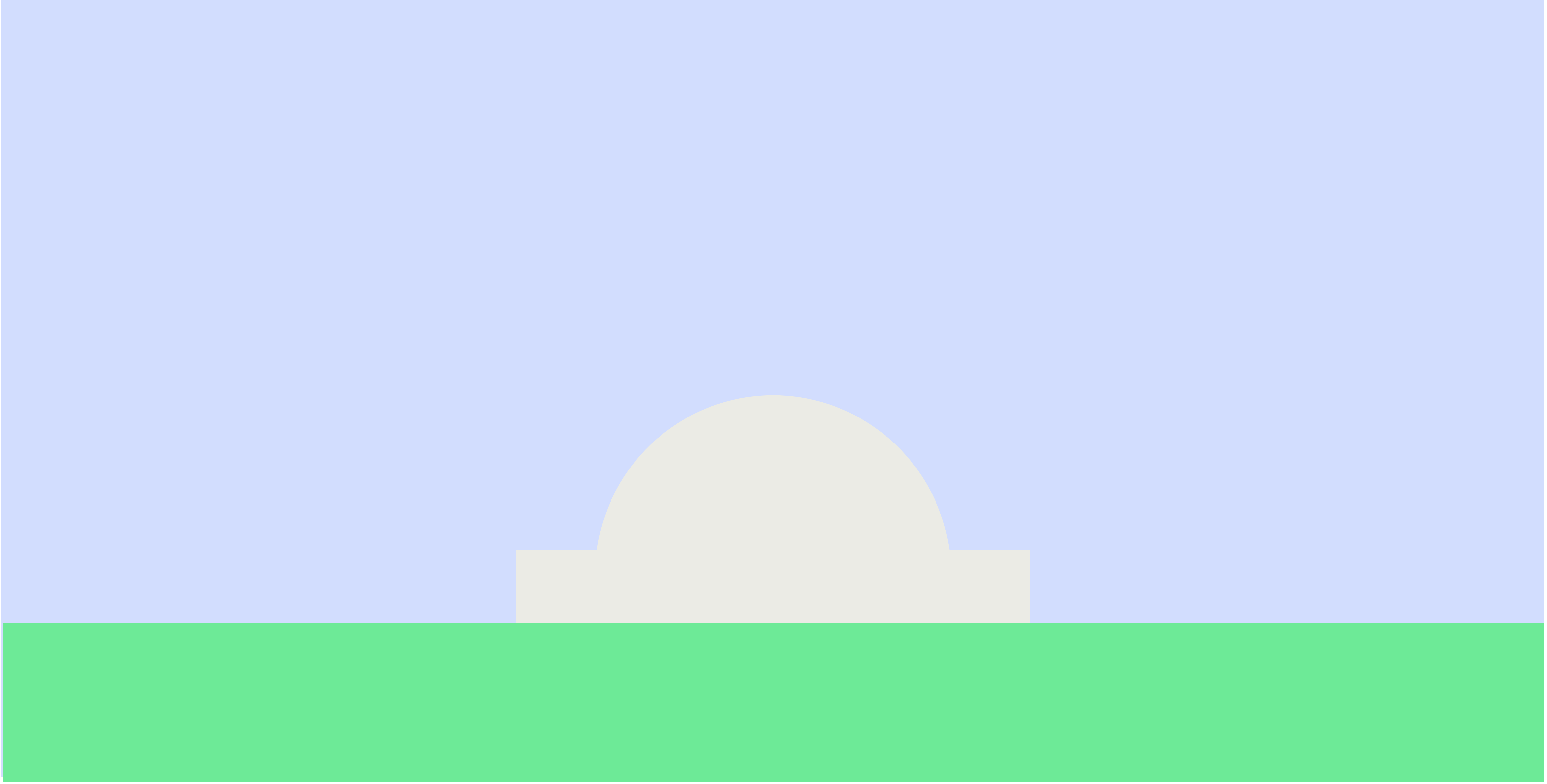
Fylkið gefur okkur tæki til ákvarðanatöku og rökstuðning fyrir þeim ákvörðunum sem teknar eru.

Aðferð

Stefnur og áhersluatriði sem eru mikilvæg á hverjum tímapunkti er stillt upp í Fylkið og ákvarðanatökuhópurinn (verkefnaráð) vinnur í sameiningu að því að smíða lýsingu á hverri stefnu ásamt innihaldi mælikvarða fyrir hverja þeirra. Mikilvægt er að sameiginlegur skilningur ríki um innihald lýsingarinnar og mælikvarðanna. Það er enn mikilvægara í upphafi á meðan mælikvarðarnir eru ekki fullmótaðir. Við frekari notkun gefst tækifæri til að ítra mælikvarðana og viðeigandi tölulegir mælikvarðar fara að koma í ljós sem eru skýrari og auðveldara er að mæla.

Hver stefna er skoruð á móti öllum hinum stefnunum til að fá vægi á hverja stefnu. Stefnur sem skora hæst fá meira vægi í skorun verkefna. Stefnurnar eru endurskoðaðar reglulega, sérstaklega þegar áherslur og stefnur breytast eða nýjar stefnur eru samþykktar.

Verkefni eru skoruð fyrir hverja stefnu og þau verkefni sem skora hæst fara í forgang, nema annað sé ákveðið formlega.



Kópavogsbær

Stefna Kópavogsbæjar

- Framúrskarandi þjónusta og fólk og fyrirtæki
- Áhersla er lögð á sjálfbærni og skilvirkni
- Kópavogur er í fararbroddi í nýsköpun
- Kópavogur tileinkar sér tækninýjungar

GILDIN ERU:

UMHYGGJA - FRAMSÆKNI - VIRÐING - HEIÐARLEIKI

Stafrænar lausnir hjá Kópavogsbæ

- **Helstu lausnirnar eru**
- OneSystems - Stjórnsýslulaus
- Dynamics BC – Fjármálalausn
- SAP – Mannuðs og laun
- Moyja – Ytri veflausn

Tegund lausnir	fj.
Almenn skrifstofulausn	7
Efnisveita	1
Innra starf	15
Kennslu/fræðslulausn	2
Kerfisumsjónarlausn	16
Kerfisþróunarlausn	2
Mannauðslausn	6
Samskiptalausn	6
Sérhæfð lausn	14
Stjórnupplýsingalausn	3
Vefumsjónarlausn	6
Viðskiptalausn	20
Gagnagrunnur	1
Samtals	**99**

Áskoranir

- Mjög margar ólíkar lausnir
- GDPR
- Hert öryggislöggjöf
- Aukin hætta árásum

Hvað hefur verið gert

- Bætt grunnlausnir eins og net
- Uppbygging á Vöruhúsi gagna
- Uppbygging á gagnaskiptistöð
- Bætt samninga okkar við birgja
- Fjölgað stafrænum ferlum eftir óskum sviða og deilda
- Skilgreint feril verkefnastjórnunar

Framundan hjá Kópavogsbæ

- Meta og greina betur þjónustuferla út frá þjónustuþegunum
- Meta betur hvað skiptir mestu máli – forgangsraða verkefnum
- Mæla betur áranguninn
- Auka samstarf sveitarfélaga um lausnir

Hafnarfjörður

SÓKNARÁÆTLUN
HÖFUÐBORGARSVÆÐISINS

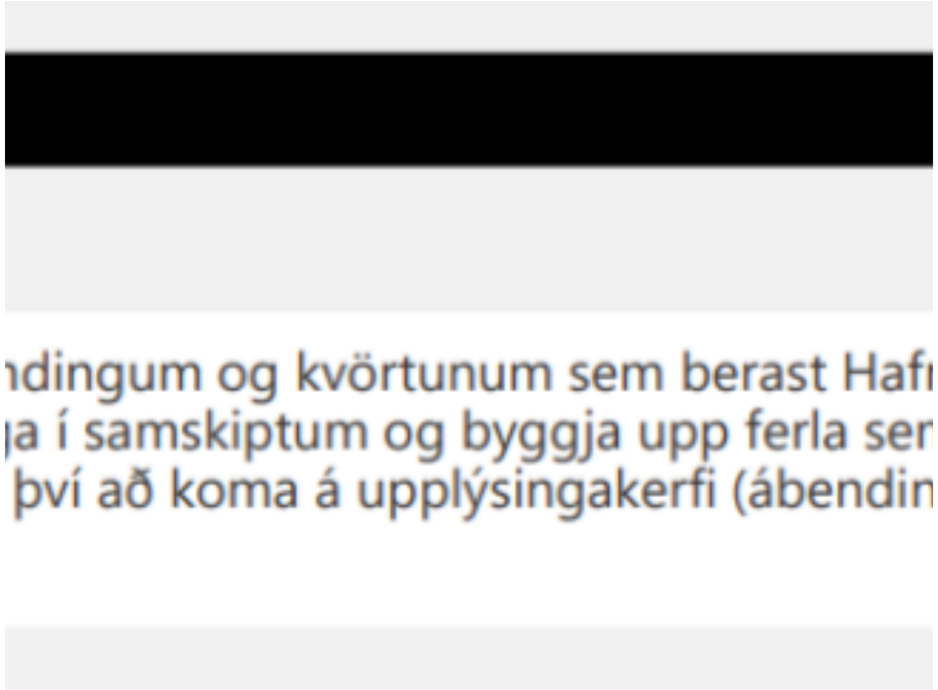
Samtök sveitarfélaga á höfuðborgarsvæðinu

Biblían – Capacent úttekt 2019

- Capacent vann úttekt á stjórnsýslu bæjarins og skilaði skýrslu í apríl 2019
- Ein megin tillagan var að setja á laggirnar nýtt svið þjónustu- og þróunarsvið. Sviðið tók til starfa 1. september 2019
- Capacent kom með rúmlega 40 tillögur að úrbótum – margar sneru að stafrænum verkefnum, þ.m.t. ábendingagátt, bæta ferla, endurhanna þjónustu, úrbætur á Mínum síðum, bæta upplýsingagjöf til innflytjenda, miðlun og leit í fundargerðum, fá vefþjónustutengingar við Skattinn o.fl.
- Brugðist hefur verið við flestum tillögum, lokið eða í vinnslu

Ábendingagátt

- Ábendingagátt fór í loftið vor 2020
- Um 150 ábendingar berast á mánuði
- Skýr ferill ábendinga og einfalt fyrir íbúa að senda ábendingar
- Mikil ánægja meðal starfsfólks og íbúar tekið ábendingagátt afar vel
- Samstarfsverkefni í gangi með Reykjavík, Árborg og Kópavogi um öflugt bakendakerfi fyrir ábendingagátt



Leitað í smiðju Reykjavíkurborgar

Einföld og snjöll ábendingagátt

20. mar. 2020

Komdu ábendingum þínum á framfæri með einföldum hætti

Við úttekt á stjórnsýslu Hafnarfjarðarbæjar 2019 kom skýrt fram að þörf væri á aðgengilegri ábendingagátt þar sem íbúar gætu komið á framfæri ábendingum til bæjarins sem færu í skýran farveg. Núna er slík ábendingagátt komin í loftið þar sem íbúar geta komið hvers konar ábendingum á framfæri með einföldum hætti. Gáttin er afrakstur góðrar samvinnu starfsfólks … Reykjavíkurborgar.

Ábending*

Gangbrautarmerking við Strandstíginn er ekki nægilega sýnileg eins og sjá má á myndinni sem fylgir

Mynd með ábendingu

Veldu skrá með því að smella á formið eða draga mynd yfir. Ef þú notar síma er nóg að smella á hnappinn og taka mynd.

strandstigur.jpg (7.8 KB) ×

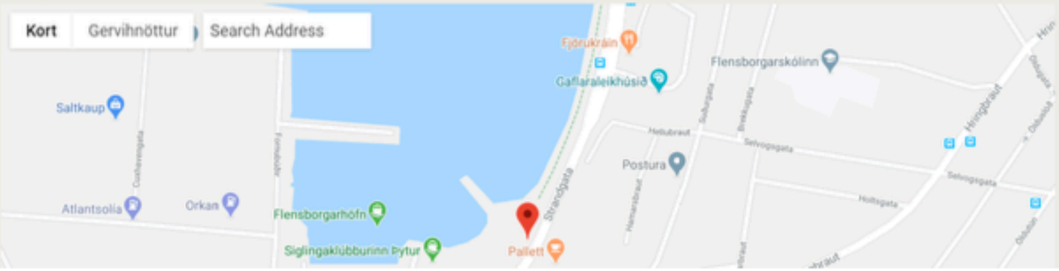
Veldu skrá eða dragðu skrá hingað.

3. Staðsetning

Skráðu staðsetningu / heimilisfang í reitinn eða dragðu rauða merkið til á kortinu.

Strandgata

Hafnarfjörður



Endurhönnun á þjónustu

Hlýleg

Hafnarfjörður veitir mér hlýlega þjónustu sem einkennist af vinalegum samskiptum og aðgengilegum upplýsingum.

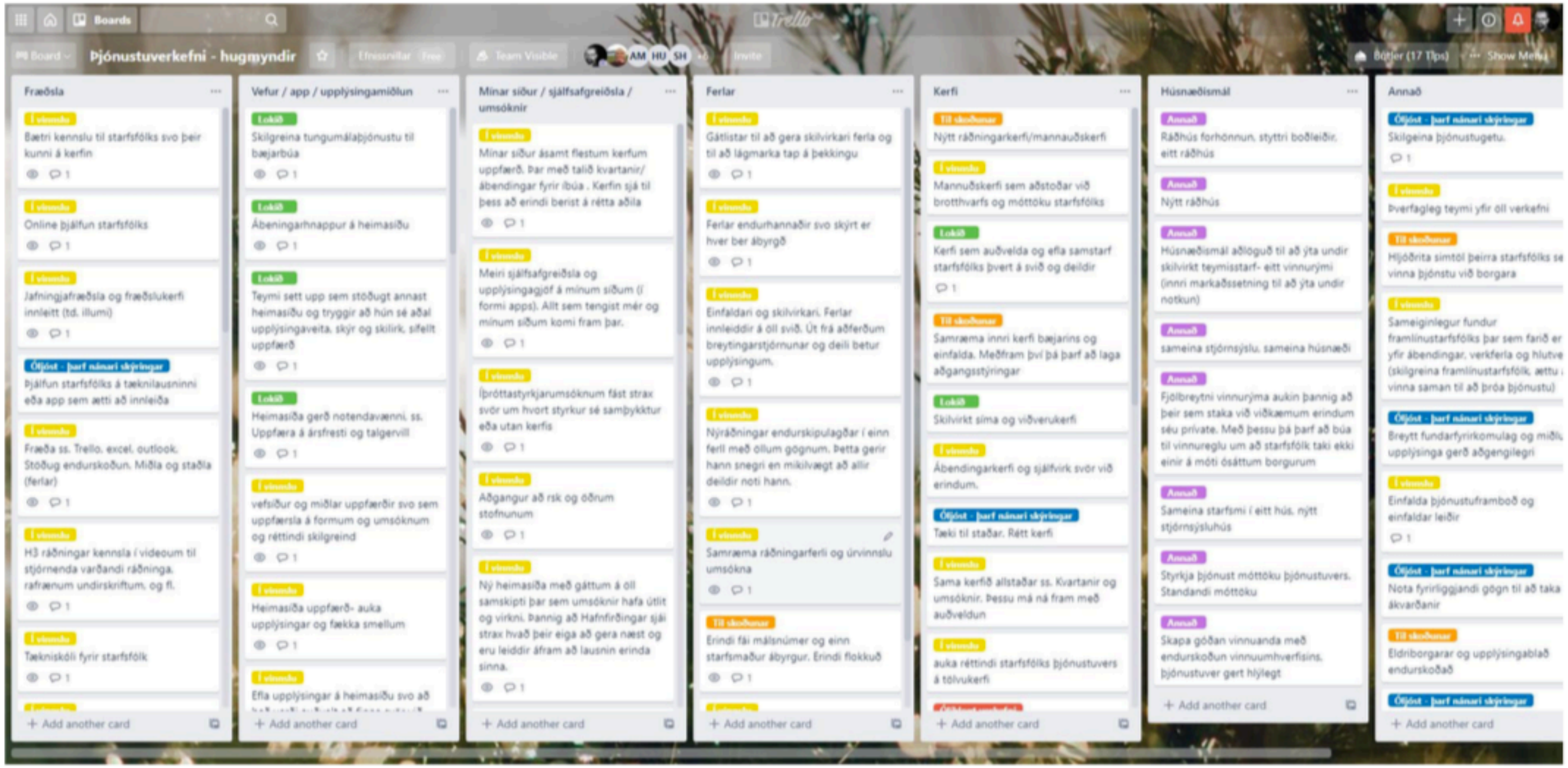
Áreiðanleg

Hafnarfjörður veitir mér áreiðanlega þjónustu sem einkennist af fagmennsku og stöðugri þróun.

Snjöll

Hafnarfjörður veitir mér snjalla þjónustu á grunni skilvirkra ferla sem mæta þörfum notenda.

Forgangsröðun þjónustuverkefna



SÓKNARÁÆTLUN HÖFUÐBORGARSVÆÐISINS

Samtök sveitarfélaga á höfuðborgarsvæðinu

Stafrænt ferðalag

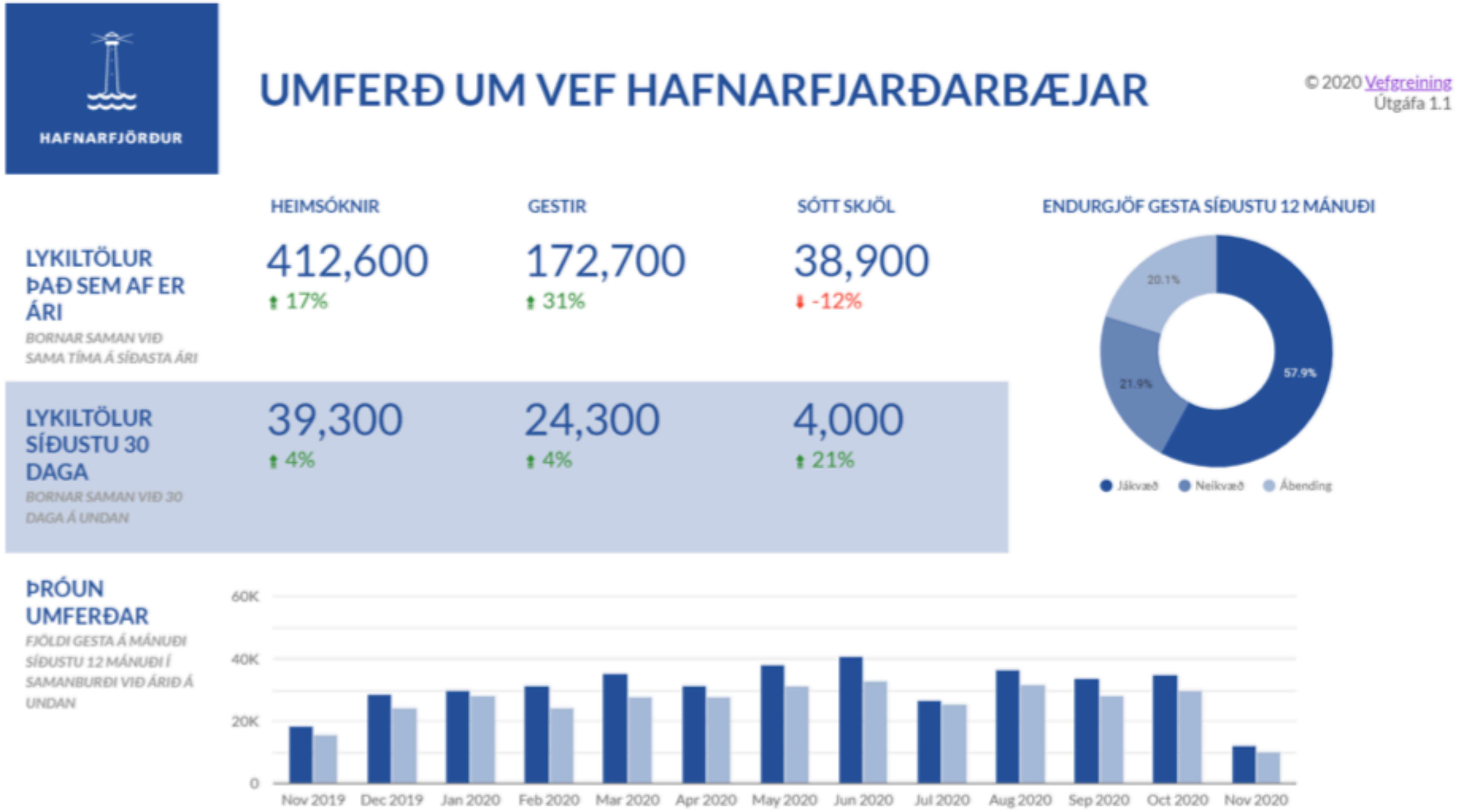
Sjö leiðarmerki

Tákn Hafnarfjarðarbæjar er vitinn. Hann veitir okkur leiðsögn í gegnum þetta verkefni. Til að komast í gegnum þetta ferðalag þurfum við skýr leiðarmerki. Án þess að þau séu fullmótuð þá hef ég hef dregið fram alls 7 leiðarmerki í upphafi þessa leiðangurs. Þeim mun fjölga eftir því sem á líður og skilgreining þeirra mun örugglega eitthvað breytast á leiðinni.

- #1 Menning og hugsun
- #2 Finna fólkið og búa til teymi
- #3 Móta stefnu og forgangsraða
- #4 Mælingar, gögn og gegnsæi
- #5 Samstarf og deiling þekkingar
- #6 Sýna en ekki bara segja

Hafnarfjörður

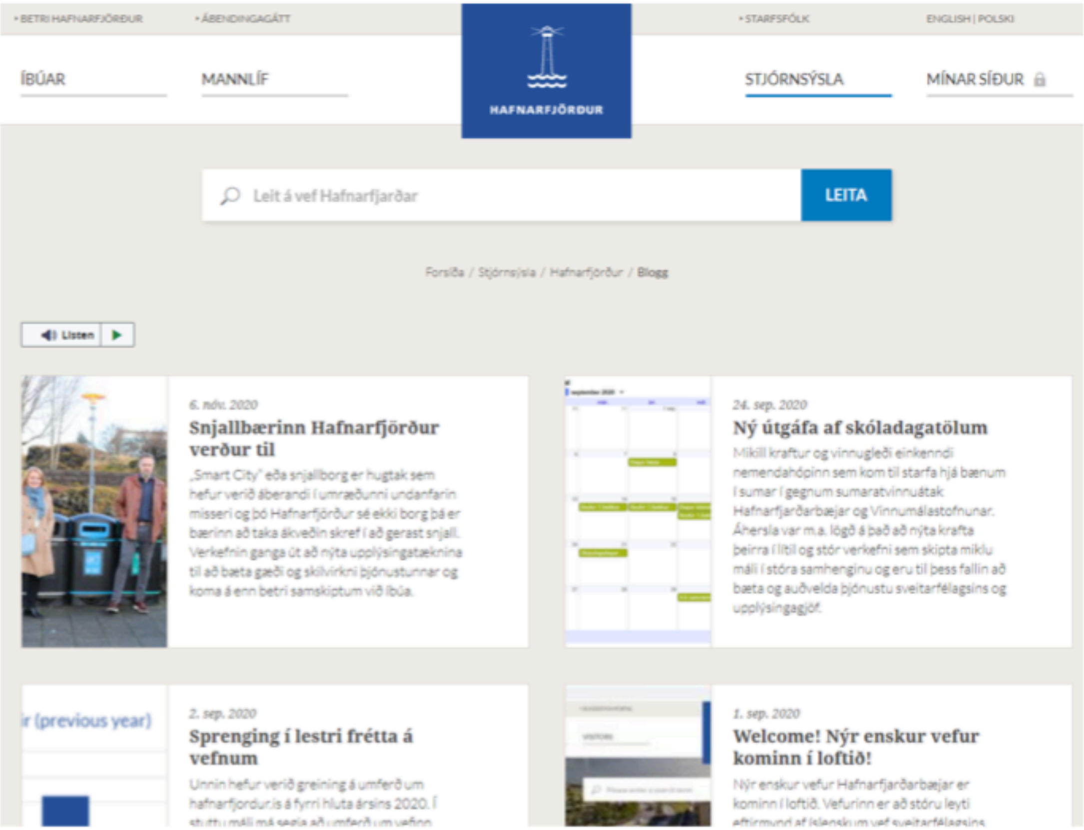
Gegnsæi allt opið



SÓKNARÁÆTLUN
HÖFUÐBORGARSVÆÐISINS

Samtök sveitarfélaga á höfuðborgarsvæðinu

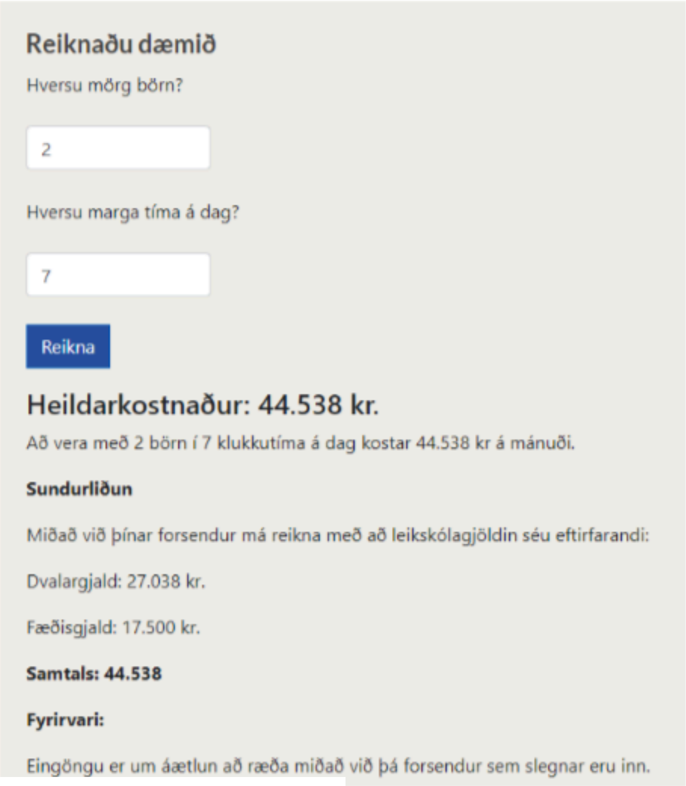
Bloggað um stafræna veferð



SÓKNARÁÆTLUN HÖFUÐBORGARSVÆÐISINS

Samtök sveitarfélaga á höfuðborgarsvæðinu

Dæmi um lausnir- Reiknivélar



Reiknaðu dæmið

Hversu mörg börn?

2

Hversu marga tíma á dag?

7

Reikna

Heildarkostnaður: 44.538 kr.

Að vera með 2 börn í 7 klukkutíma á dag kostar 44.538 kr á mánuði.

Sundurliðun

Miðað við þínar forsendur má reikna með að leikskólagjöldin séu eftirfarandi:

Dvalargjald: 27.038 kr.

Fæðisgjald: 17.500 kr.

Samtals: 44.538

Fyrirvari:

Eingöngu er um áætlun að ræða miðað við þá forsendur sem slegnar eru inn.

Reiknaðu dæmið

Hversu mörg börn?

2

Hversu marga daga í viku?

5

Reikna

Heildarkostnaður: 29.493 kr.

Að vera með 2 börn í 5 daga í viku kostar 29.493 kr. á mánuði.

Sundurliðun

Miðað við þínar forsendur má reikna með að frístundaheimilagjöldin séu eftirfarandi:

Dvalargjald: 19.995 kr.

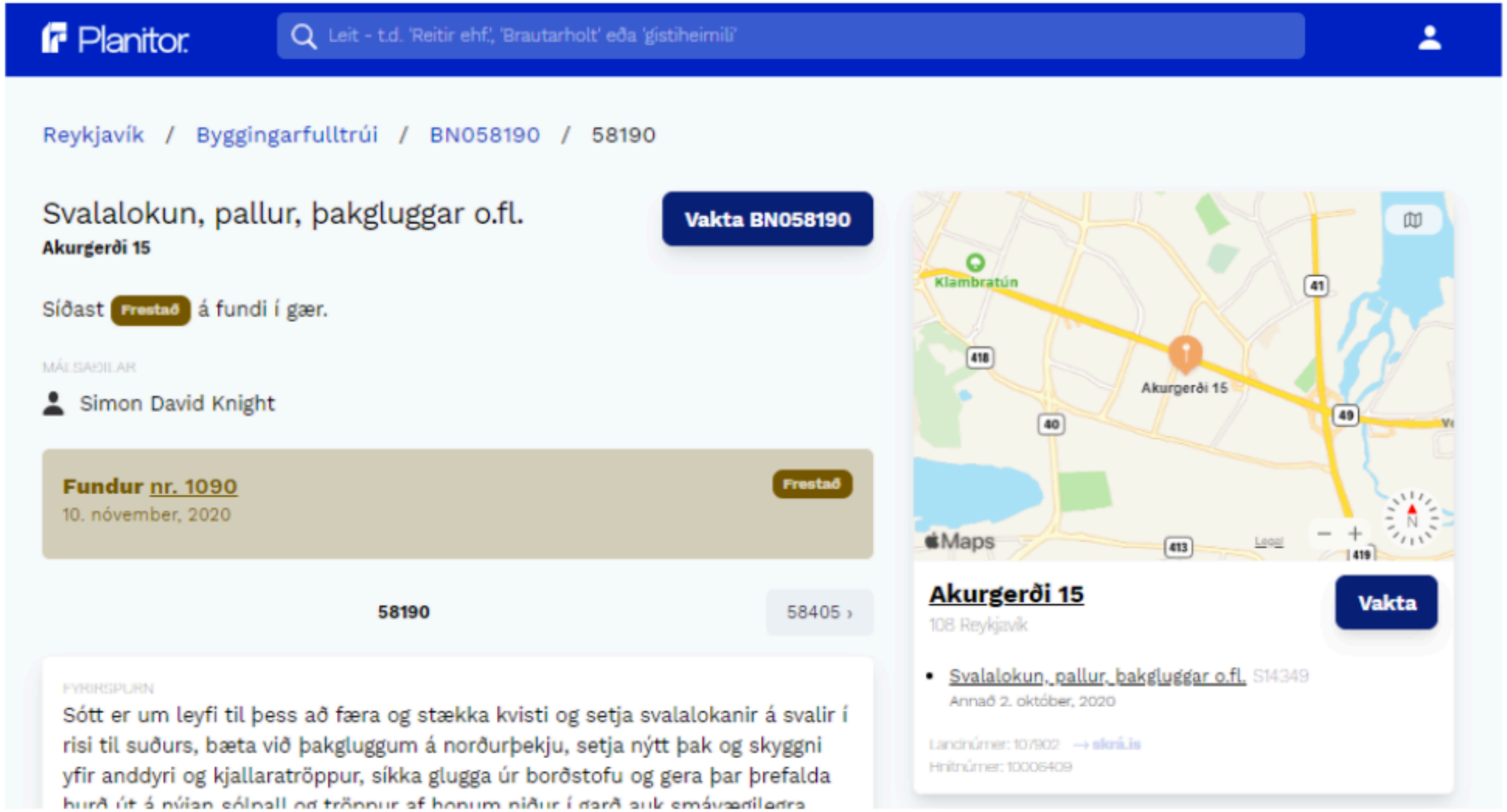
Fæðisgjald: 9.498 kr.

Samtals: 29.493

Fyrirvari:

Eingöngu er um áætlun að ræða miðað við þá forsendur sem slegnar eru inn.

Stórbætt miðlun og vöktun fundargerða



Ný kortasjá des 2020/Jan 2021

SÓKNARÁÆTLUN HÖFUÐBORGARSVÆÐISINS

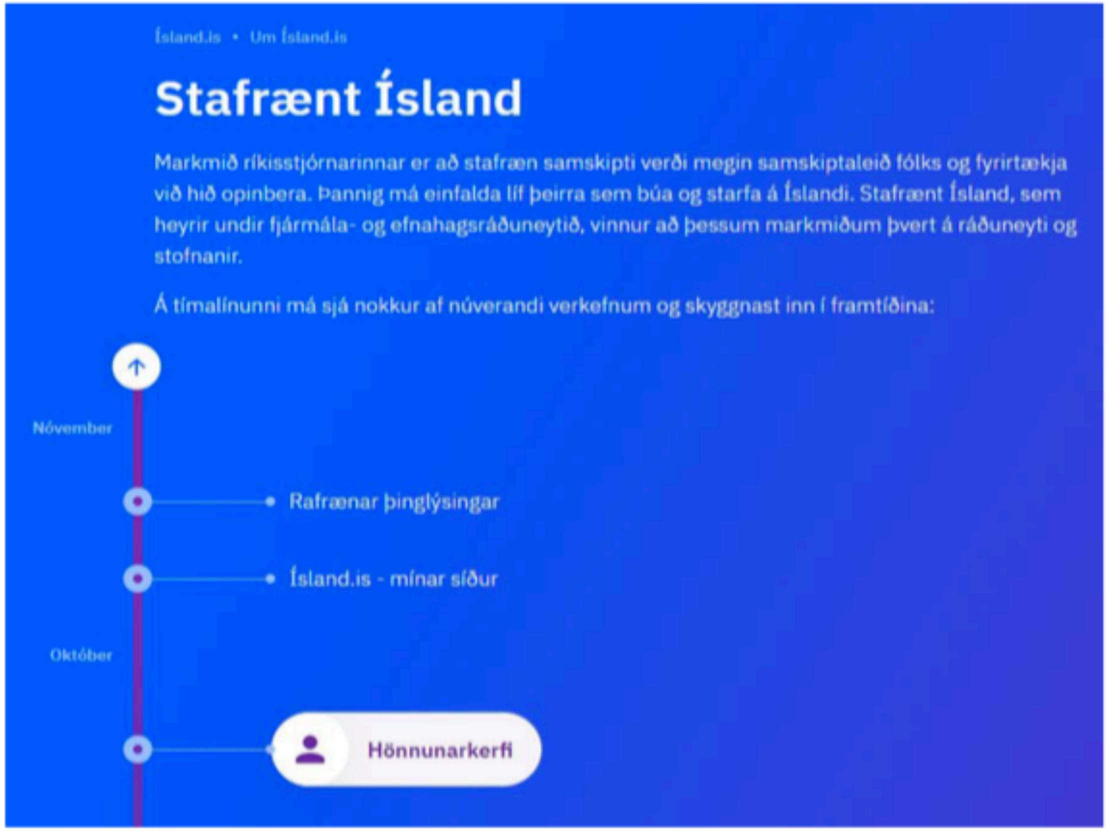
Samtök sveitarfélaga á höfuðborgarsvæðinu

Rafrænar undirritanir að taka við

- Rafrænar undirskrift samninga með Signet
- Rafrænar undirritanir ráðningarsamninga og annarra ráðningargagna
- Hvað með fundargerðir?

Snjallbærinn Hafnarfjörður

Samstarfið framundan dýrmætast



GARÐABÆR

Markmið

- **Markmið Garðabæjar er að vera í fararbroddi í stafrænni þjónustu og framþróun fyrir íbúa og viðskiptavini sveitarfélagsins**
- Stefna og sýn bæjarfélagsins er að **stafræn framtíð í þjónustu og grunnstoðum geti aukið lífsgæði íbúa** Garðabæjar
- **Auka aðgengi að stafrænni þjónustu,** klæðskerasníða hana að þörfum notenda til að **hraða afgreiðslu mála og upplýsingagjöf** til bæjarbúa
- **Einfaldari og skilvirkari innviðir** með bættum vinnuferlum sem ýta undir **virðisskapandi starfssemi í stað handavinnu**

Framkvæmd

1. Stafræn vegferð sveitarfélagsins er **samstarfsverkefni þvert á svið** og því þarf að **byggja upp þekkingu stjórnenda og starfsmanna** til að vinna að farsælli stafrænni framþróun

2. Skýr **markmið, mælikvarðar og kortlagning stafrænnar vegferðar** er mikilvægur grunnur inní framtíðina til að tryggja að stafrænar breytingar séu í takt við stefnu bæjaryfirvalda

3. Ákvarðanir um framkvæmd verkefna byggir á **ávinningsmati og forgangsröðun á stafrænum tækifærum**

4. Vinnsla verkefna er skipulögð, fyrirséð og hafi skýrt upphaf og endi

Þrír verkefnafasar

1. Forgreining og stafrænt yfirlit

- ✓ *Heildaryfirlit verkefna með þjónustumiðaðri nálgun*
- ✓ *Ákvörðun um mælikvarða*
- ✓ *Viðtöl við lykilsérfræðinga*
- ✓ *Grunngreining á stafrænum verkefnatækifærum (spurningalisti)*
- ✓ *Ákvörðun um verkefni sem fara í "dýpri" greiningu*

2. Greining á lykilverkefnum

- ✓ *Ávinningsmat lykilverkefna (4 verkefni)*
- ✓ *Skilgreining á stafrænum tækifærum og markmiðum verkefna*

3. Forgangsröðun og verkefnaval

- ✓ *Verkefnalista forgangsraðað m.v. mælikvarða Garðabæjar*
- ✓ **Tillaga að forgangsverkefnum**

Forgangsröðun byggist á mælikvörðun sem eru vigtaðir eftir mikilvægi

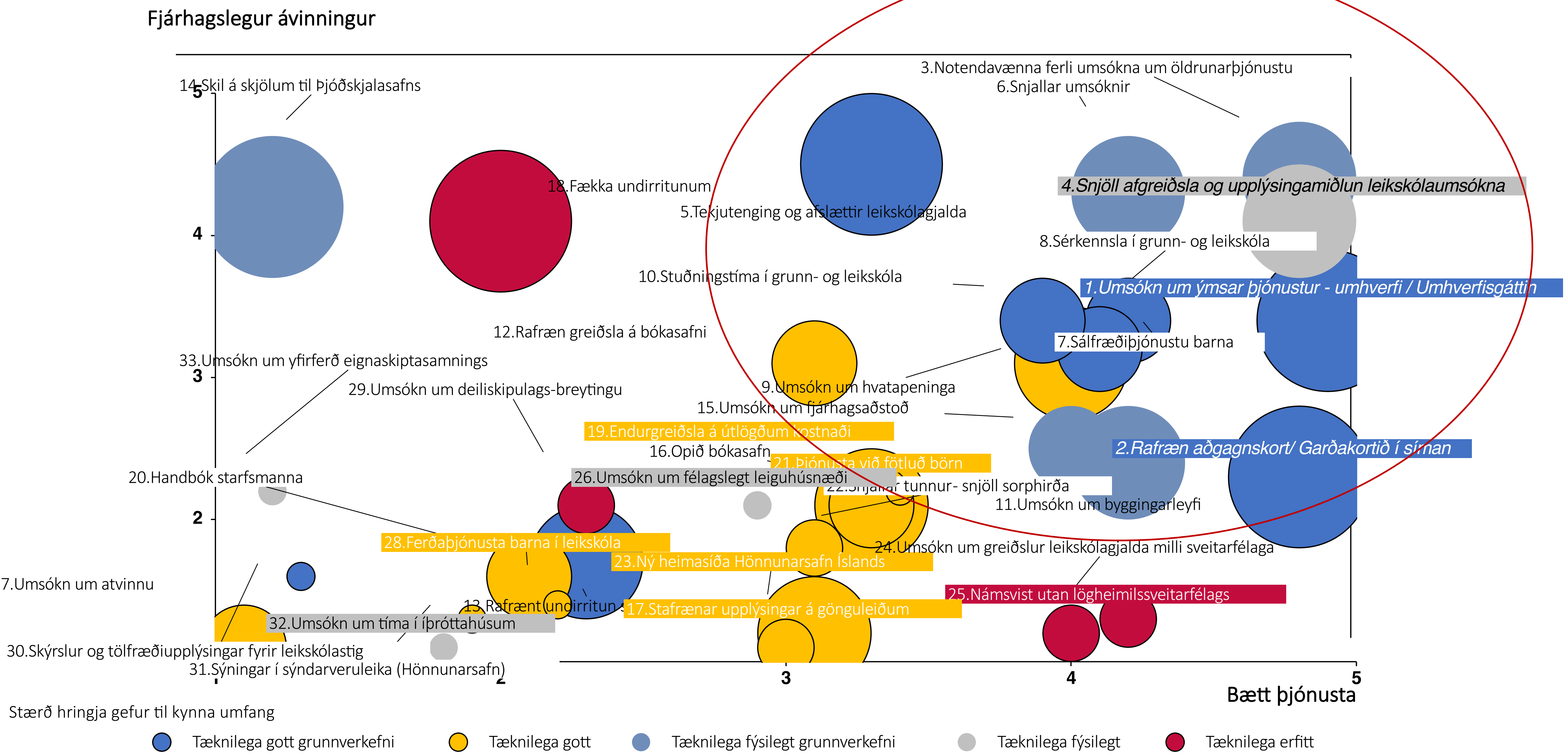
Mælikvarðar

- **Aðgengilegri og hraðari þjónusta**
- **Fjárhagslegur ávinningur /** *hagræðing*
- **Umfang ferlis /** *hversu marga snertir ferlið*
- **Tæknilegur fýsileiki**
- **Grunnur í stafrænni vegferð** *Garðabæjar*

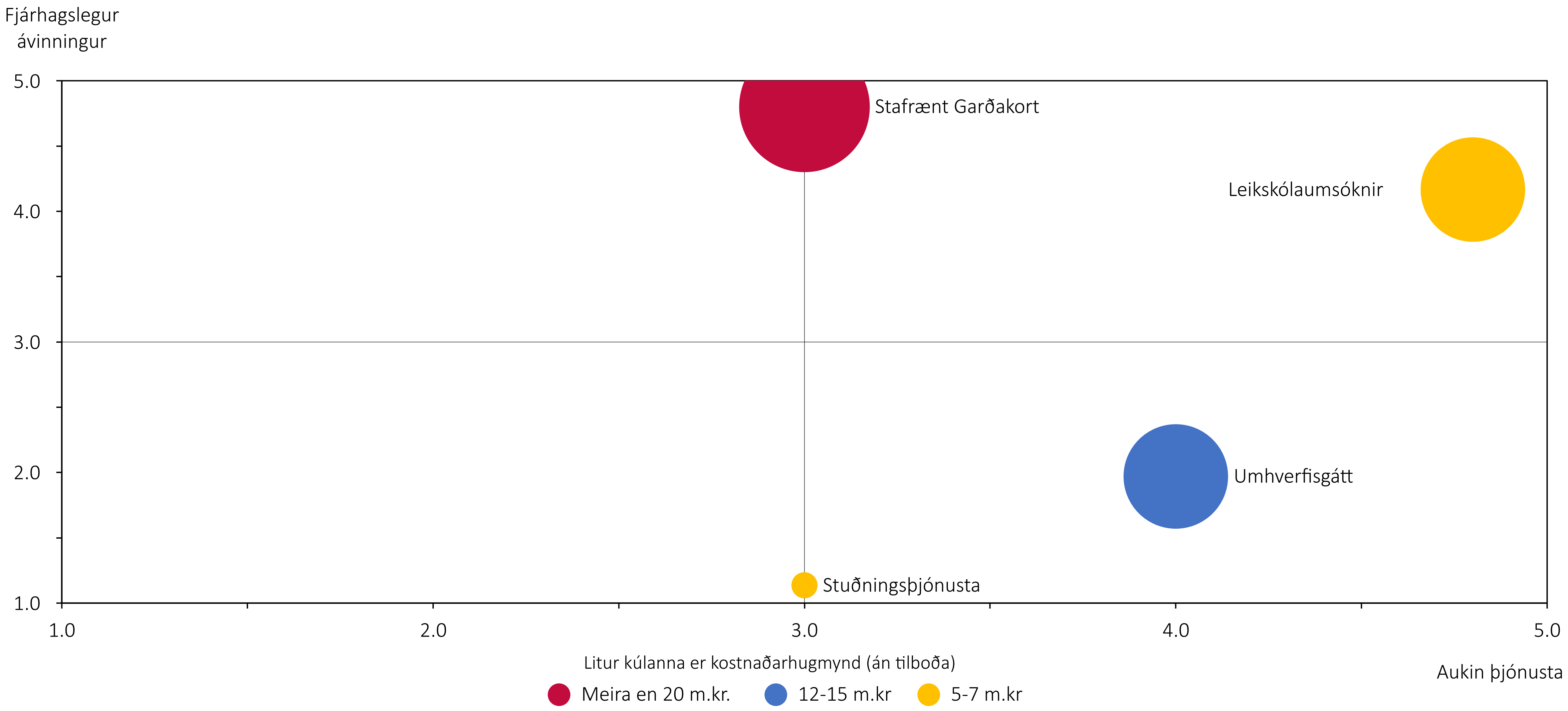
Vigt mælikvarða

- **30%:***Aðgengilegri og hraðari þjónusta*
- **20% Fjárhagslegur ávinningur /** *hagræðing*
- **25% Umfang ferlis /** *hversu marga snertir ferlið*
- **15% Tæknilegur fýsileiki**
- **10% Grunnur í stafrænni vegferð** *Garðabæjar*

Yfirlit yfir stafræn tækifæri Garðabæjar

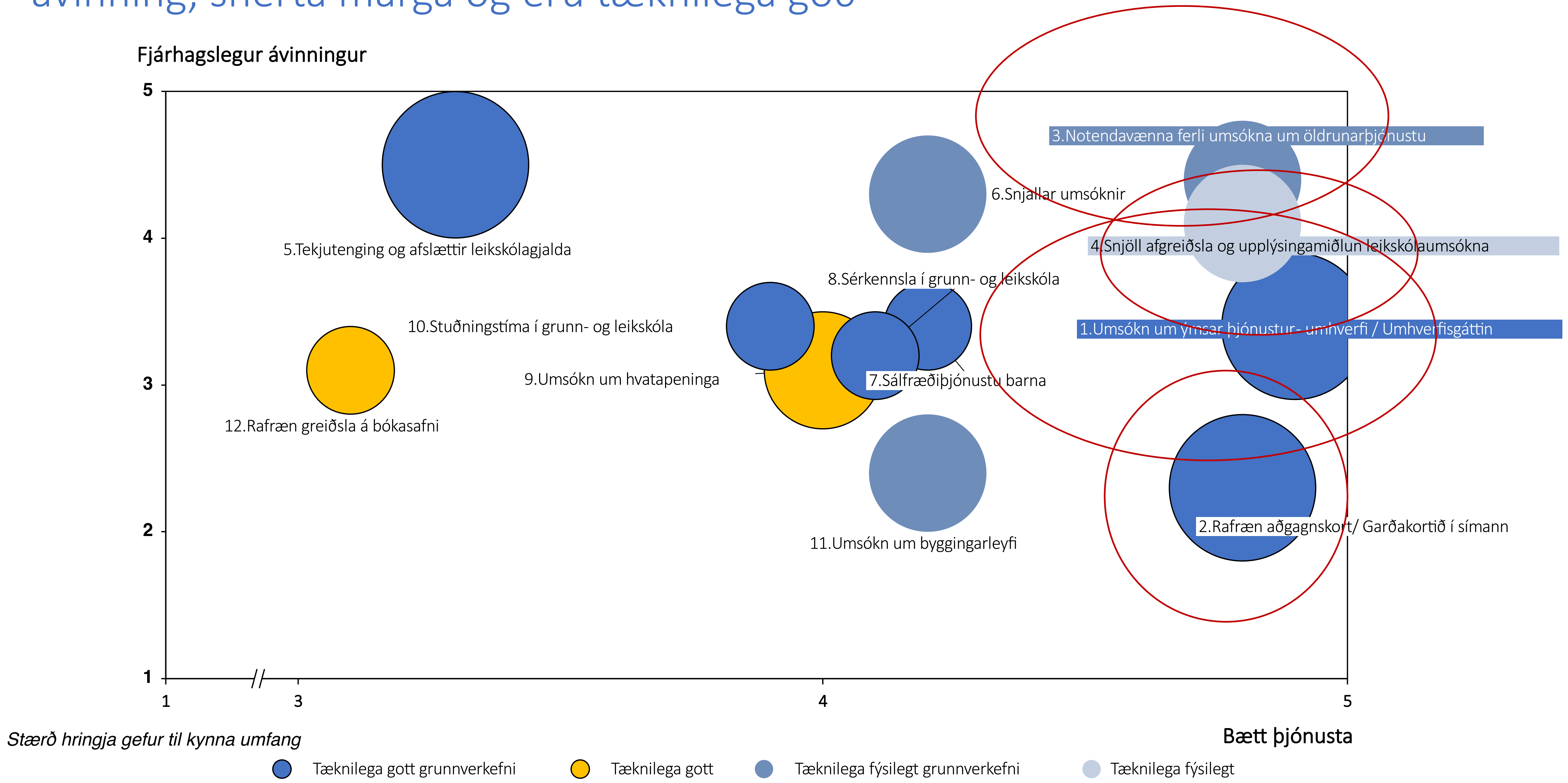


Dýpri greining leiðir í ljós að snjöll afgreiðsla leikskólaumsókna kemur best út sem stafrænt verkefni fyrir Garðabæ



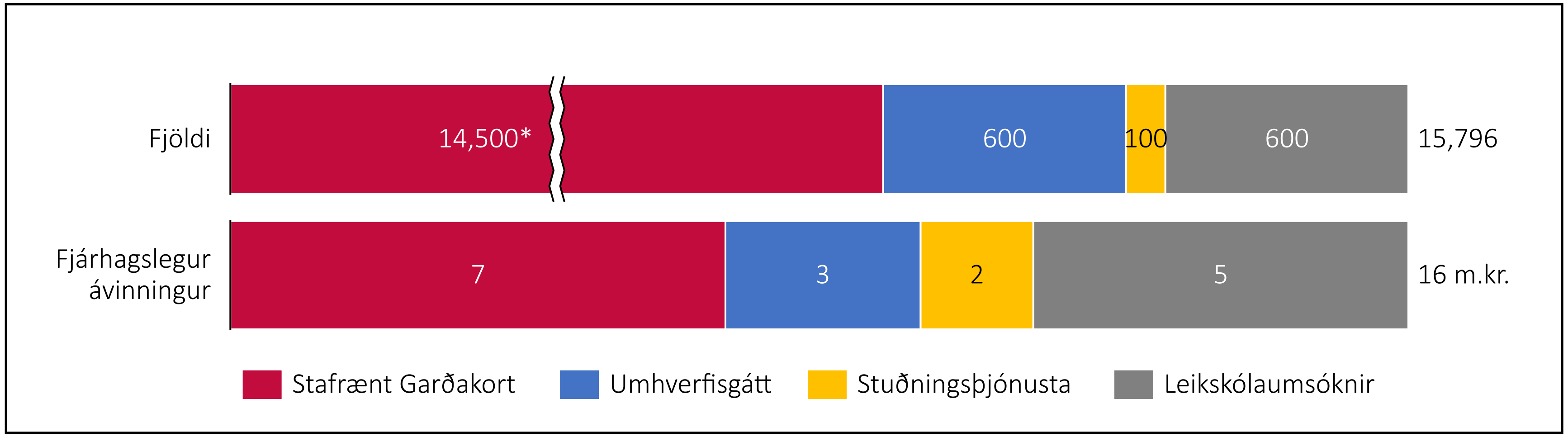
**Kvarðinn 1-5 er til einföldunar á undirliggjandi gögnum*
***Stærð kúlunnar fer eftir fjölda sem ferlið hefur áhrif á*

Fjögur verkefni fóru í dýpri skoðun; verkefnin bæta þjónustu, hafa fjárhagslegan ávinning, snerta marga og eru tæknilega góð

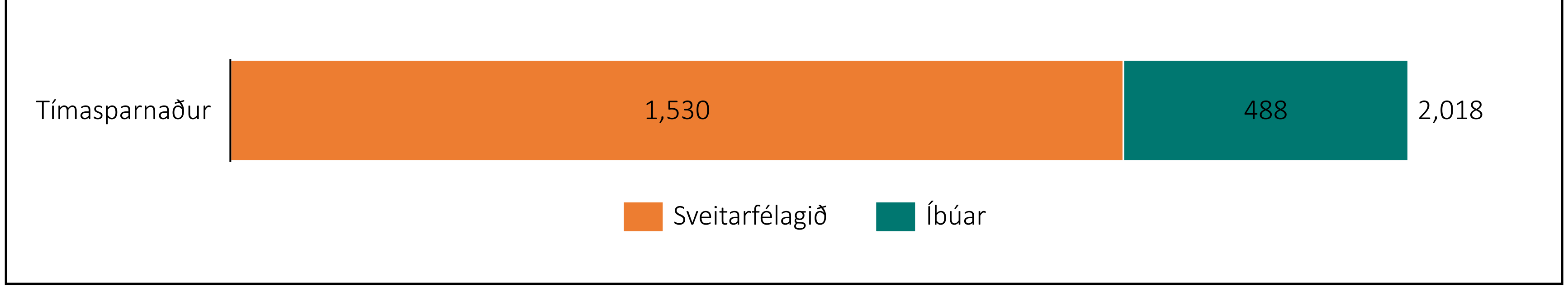


Ávinningur af verkefnum er bætt þjónusta við breiðan hóp íbúa og tímasparnaður fyrir sveitarfélagið sem gæti numið 16 m.kr. á ári

Árlegur fjöldi umsókna/fyrirspurna ásamt ávinningi



Heildartímasparnaður hagaðila



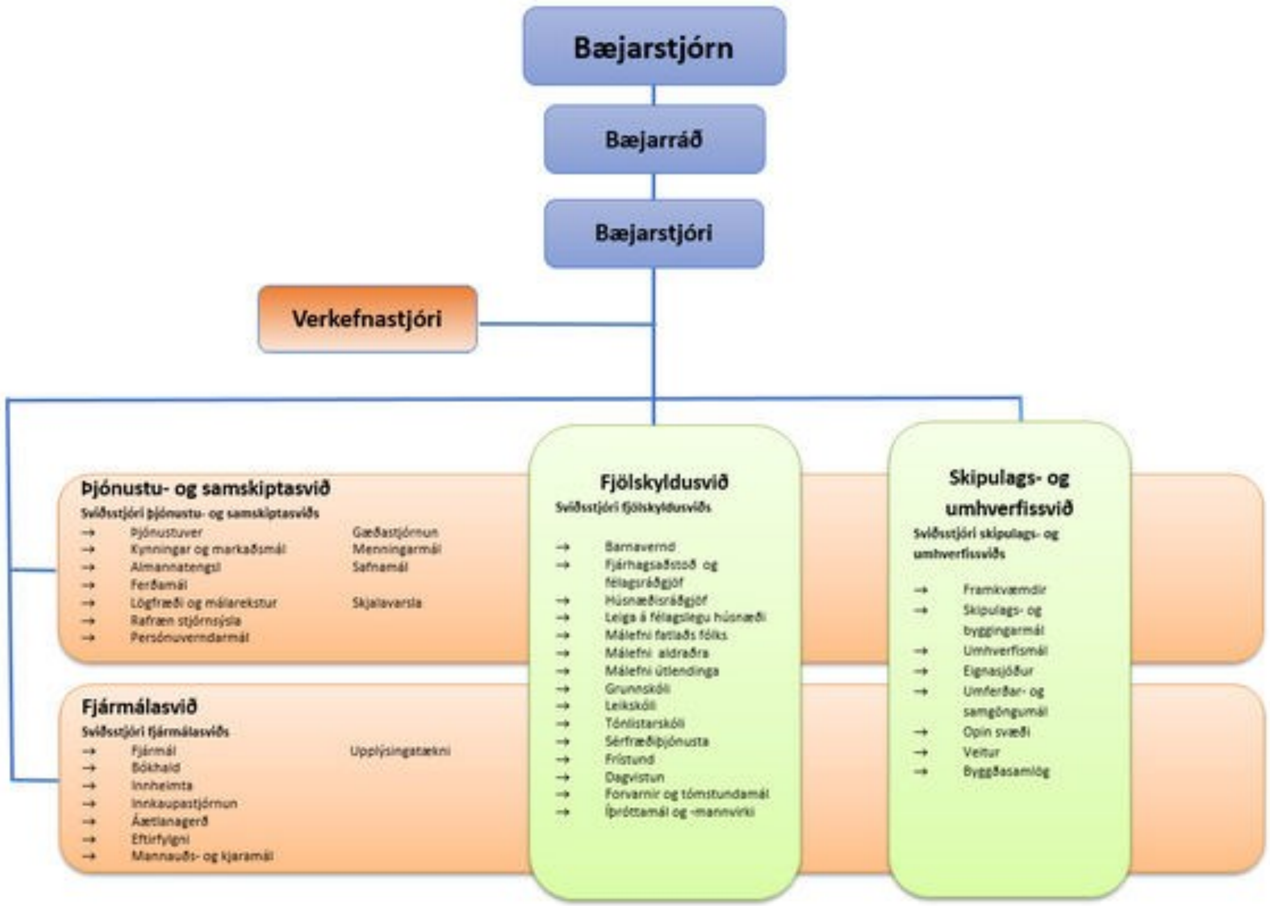
Lýsing

- **Stafrænt Garðakort er grunnstoð í stafrænni vegferð Garðabæjar**, verkefnið mun ná til allra íbúa bæjarins og sendir út jákvæða stafræna ímynd
- Umhverfisgátt er snjöll leið fyrir íbúa til að hafa **heildaryfirlit yfir umhverfismál í sínu nær umhverfi**, verkefnið mun auka ánægju og þjónusta verður gagnsærri
- Stuðningsþjónusta mun **auka þjónustu við eldri borgara** þar sem umsóknir verða sameinaðar og ferlið gert einfaldara
- Snjöll afgreiðsla leikskólaumsókna mun auka skilvirkni og **veita betri upplýsingar til foreldra**

**Útgefin sundkort og bókasafnskort*

Seltjarnarnes

Skipurit Seltjarnarnesbæjar frá 1. mars 2020



- Fjöldi íbúa 4.726 manns 1/1’20.
- Fjöldi starfsmanna 350 manns (250 stöðugildi) þar af 13 í stjórnsýslunni á bæjarskrifstofu.
- Nokkrir með afar marga hatta enda verkefnin mörg og ólík.
- Kröfur og grunnkostnaður við lögbundna starfsemi og ýmsa þjónustuveitingu oftar en ekki sambærilegur og hjá stærri sveitarfélögum.

Stefnur Seltjarnarnesbæjar

- Stefnur um ýmsa málaflokka bæjarins sumar nýlegar, aðrar komnar vel til ára sinna
- Engin útgefin stefna um stafræna þróun bæjarins
- Stafræn þróun hefur þó átt sér stað á fjölmörgum sviðum

Útvistun á rekstri tölvukerfa

- Hýsing og rekstur tölvukerfa er útvistað til Origo sem þjónustar bæinn varðandi öll tæknileg mál og innleiðingar
- Einn starfsmaður innanhúss í ýmsum tækni- og tölvumálum sem og tilfallandi sérverkefnum

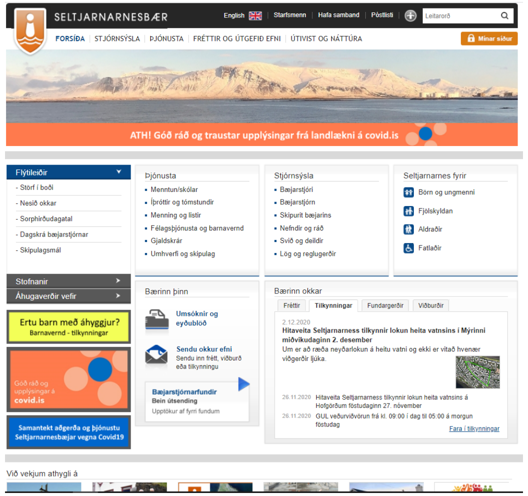
Helstu kerfi og lausnir

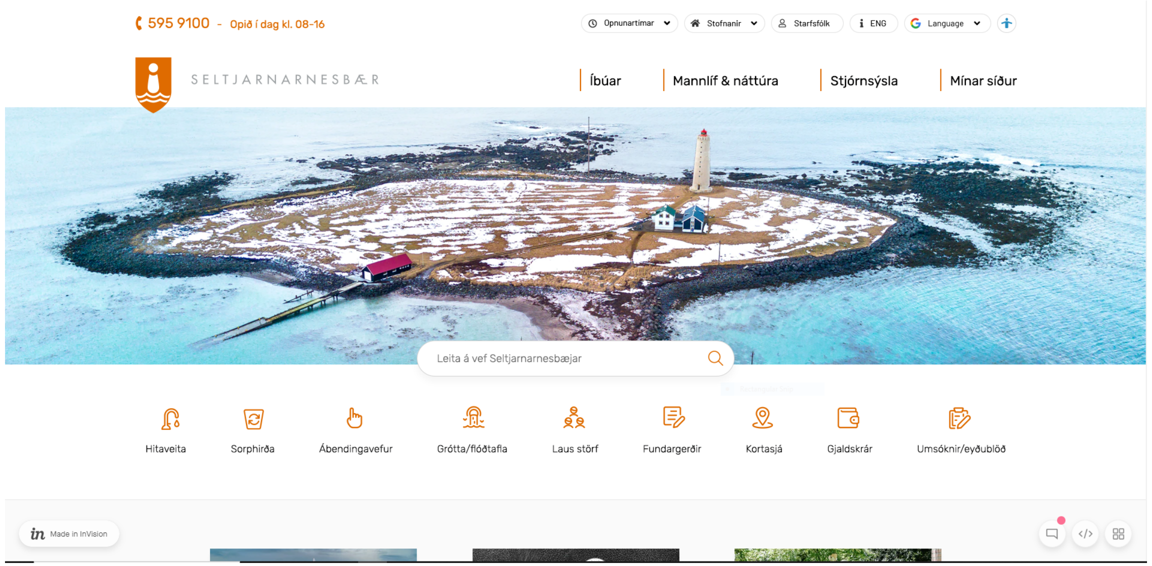
- **GoPro** – Skjala- og málakerfi
- **Mínar síður** - Beintengt við GoPro
- **Microsoft 365**
- **Navision** (Wise) – Bókhaldskerfi
- **Vigor** - Orkulausn
- **Tímon** – Tímaskráningarkerfi
- **H3** – Launa- og mannauðskerfi
- **Eplica** – Gamla heimasíðan -> Ný síða verður í MOYA
- **CCQ gæðakerfi** – Jafnlaunavottun og verkferlar m.a. vinnslusamningar vegna GDPR og fleira á döfinni

- Fjöldi annarra kerfa og lausna (25+) í notkun hjá bænum og stofnunum

Stafræn verkefni í vinnslu

Nýr vefur seltjarnarnes.is og 5 undirvefir





Önnur ný stafræn verkefni í vinnslu

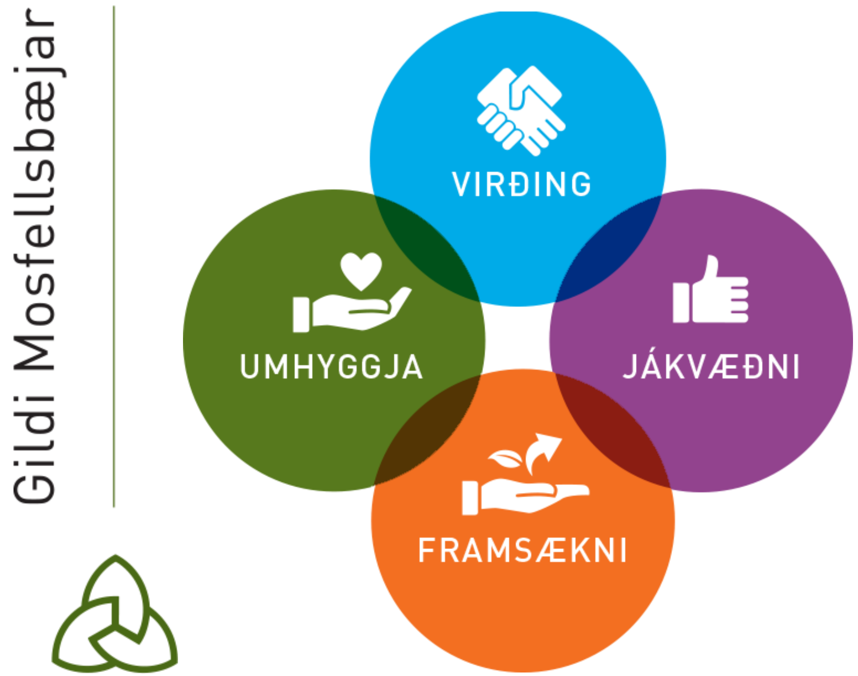
- **Fundagátt í gegnum GoPro** – innleiðingarferlið hafið
- **Rafrænar undirritanir** – Lausn frá GoPro - Docobit í skoðun, fer beint í skjalavistunarkerfið og er samþætt við fundagáttina
- **Öruggur flutningur gagna** – GoPro deilingargátt og Signa transfer í skoðun
- **Rafrænt byggingaleyfi** – bíðum eftir Húsnæðis- og mannvirkjastofnun
  - Stöðuleyfi, Eignaskiptayfirlýsingar, Framkvæmdaheimildir viðburða
- **Mínar síður** – Áframhaldandi yfirfærsla umsókna og eyðublaða á rafrænt form, 99% komið fyrir utan byggingamálin.
- **Ýmiss tækifæri** tengt nýrri heimasíðu og CCQ gæðakerfinu

Framtíðin

- Bæta stafræna ferla bæjarins sem bætir um leið þjónustu við íbúa
- Móta stafræna stefnu með áherslu á aukna þjónustu og hagræðingu
- Markviss forgangsröðun verkefna er tengjast stafrænni þróun
- Meira samráð og samskipti við íbúa og notendur
- Skoða hvort hægt er að standa saman að stafrænni stefnumótun sveitarfélaga og meta mögulegar áskoranir í þeim efnum. Miðla upplýsingum, reynslu, finna samlegðar- og hagræðingaráhrif.

Mosfellsbær

MOSFELLSBÆR



MOSFELLSBÆR

SÓKNARÁÆTLUN
HÖFUÐBORGARSVÆÐISINS

Samtök sveitarfélaga á höfuðborgarsvæðinu

ÁHERSLUR
- móta og stýra starfsemi okkar til næstu ára

PERSÓNULEG
SKILVIRK
SNJÖLL

RÉTT **ÞJÓNUSTA**
Við veitum markvissa og persónulega þjónustu og leitumst við að **sjá fyrir þarfir þeirra** sem til okkar leita. Skilvirkni einkennir vinnubrögð og við höfum ætíð í huga með hvaða hætti má spara íbúum og öðrum viðskiptavinum sporin.

SAMSTARFSFÚS
FRAMSÆKIN
MEÐVITUÐ

FLOTT **FÓLK**
Við vinnum í þágu samfélagsins og stærstu verkefni næstu ára felast í að **auka lífsgæði bæjarbúa** og ánægju starfsmanna í stækkandi bæjarfélagi. Það gerum við með því að vera framsækin og **nýta félagsauðinn í þágu samfélagsins.**

EFTIRSÓTT
HEILBRIGÐ
SJÁLFBÆR

STOLT **SAMFÉLAG**
Við styðjum við aðgerðir sem auka heilbrigði, **samheldni og samvinnu milli starfsmanna og íbúa**. Mosfellsbær er sveit í borg og það viljum við varðveita og búa þannig um hnútana að almenn sátt ríki um þjónustu og verkefni sveitarfélagsins.

RÉTT **ÞJÓNUSTA**

Við veitum markvissa og persónulega þjónustu og leitumst við að sjá fyrir þarfir þeirra sem til okkar leita. Skilvirkni einkennir vinnubrögð og við höfum ætíð í huga með hvaða hætti má spara íbúum og öðrum viðskiptavinum sporin.

MOSFELLSBÆR

Þjónusta Mosfellsbæjar er veitt eins nálægt bæjarbúum og frekast er unnt. Vöxtur sveitarfélagsins hefur jákvæð áhrif á þjónustu og þjónustustig. Markmið um þjónustu eru skýr og raunhæf. Þjónustuferlar eru hannaðir með þarfir og velferð íbúa að leiðarljósi. Þjónustan er skilvirk, aðgengileg fyrir alla og upplýsingatækni er nýtt til hins ýtrasta með snjöllum hætti.

PERSÓNULEG
Við veitum persónulega þjónustu og leitumst við að mæta íbúum og öðrum sem næst þeirra vettvangi. Við byggjum upp traust í samskiptum, sýnum alúð og tryggjum gegnsæi í ákvörðunum.

SKILVIRK
Við viljum sjá skilvirkni sem einkenni á okkar vinnubrögðum. Jöfnum álag milli starfsmanna innan og milli tímabila. Ferlar eru þekktir, skráðir og í stöðugri endurskoðun.

SNJÖLL
Við nýtum snjallar lausnir og spörum íbúum sporin með rafrænni þjónustu sem fyrsta valkost. Þannig eykst aðgengi og afgreiðsluhraði auk þess að hafa jákvæð umhverfisleg áhrif.

Spretthópar 2019

Mosfellsbær

- Tveir þverfaglegir/þverdeildar vinnuhópar
  - Notendamiðuð nálgun og sögur
  - Afleiður:
    - Endurmat vefefnis og viðmóts
    - Aukinn kraftur í rafrænar umsóknir og afgreiðslu
    - SMS tilkynningar
    - Netspjall
    - Mosó SOS (Spurt og svarað mos.is/sos)
    - Grunn hönnun á notendamiðuðum þjónustuvef
  - Ómeðvituð áhrif á upplýsingagjöf innan sviða og hugmyndafræði varðandi rafræna þjónustu til íbúa

Úttekt á stafrænni vegferð 2019

Mosfellsbær

- Capacent fengið til að gera ástandsskoðun (SWÓT)
- Helstu niðurstöður og ábendingar:
  - Sterk stefnulýsing og framkvæmd
  - Bæta mætti mælingar og skýrari markmið vantar
  - Viðmóti og framsetning upplýsinga ábótavant
  - Hægt að bæta upplýsingaflæði innan og utan kerfa
  - Auka þjálfun starfsmanna og bæjarbúa
  - Auka samtal við notendur og hanna þjónustuna

Sértæk verkefni í málaflokkum

MOSFELLSBÆR

- Endurbætt ábendingakerfi – jan 2020
- Endurbætur í teikninga og kortagrunnum - vor 2020
- OneLandRobot - Rafræn byggingaleyfi sumar 2020
- Vala frístund – haust 2020
- Rafrænar undirritanir fundargerða – nóv 2020
- Rafræn málþing um málefni fatlaðra
- Lýðheilsu og forvarnarstefna (betraisland)
- Rafræn eyðublöð fyrir leyfi grunnskóla - nóv 2020
- Rafrænar umsóknir vegna hundaleyfa – des 2020

Framtíðin er snjöll

- Áframhaldandi vinna með stefnumótun og stafræna vegferð
- Heimsmarkmið sameinuðu þjóðanna
- Samstarf og samtengingar
- Endurbætt stafræn ásýnd Mosfellsbæjar
- Snjallar lausnir
- Rafrænir ferlar, rafræn varðveisla