



GARÐABÆR

---

Stafræn frampróun og þjónusta Garðabæjar  
Kynning á niðurstöðum greiningarvinnu

# Skýr markmið í stafrænni framþróun og árangursrík framkvæmd

## Stafræn framþróun Garðabæjar

- 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

## Skref í 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

# Þrjú meginhlutar í fyrsta verkefnafasa Parallel og Garðabæjar

---



# 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

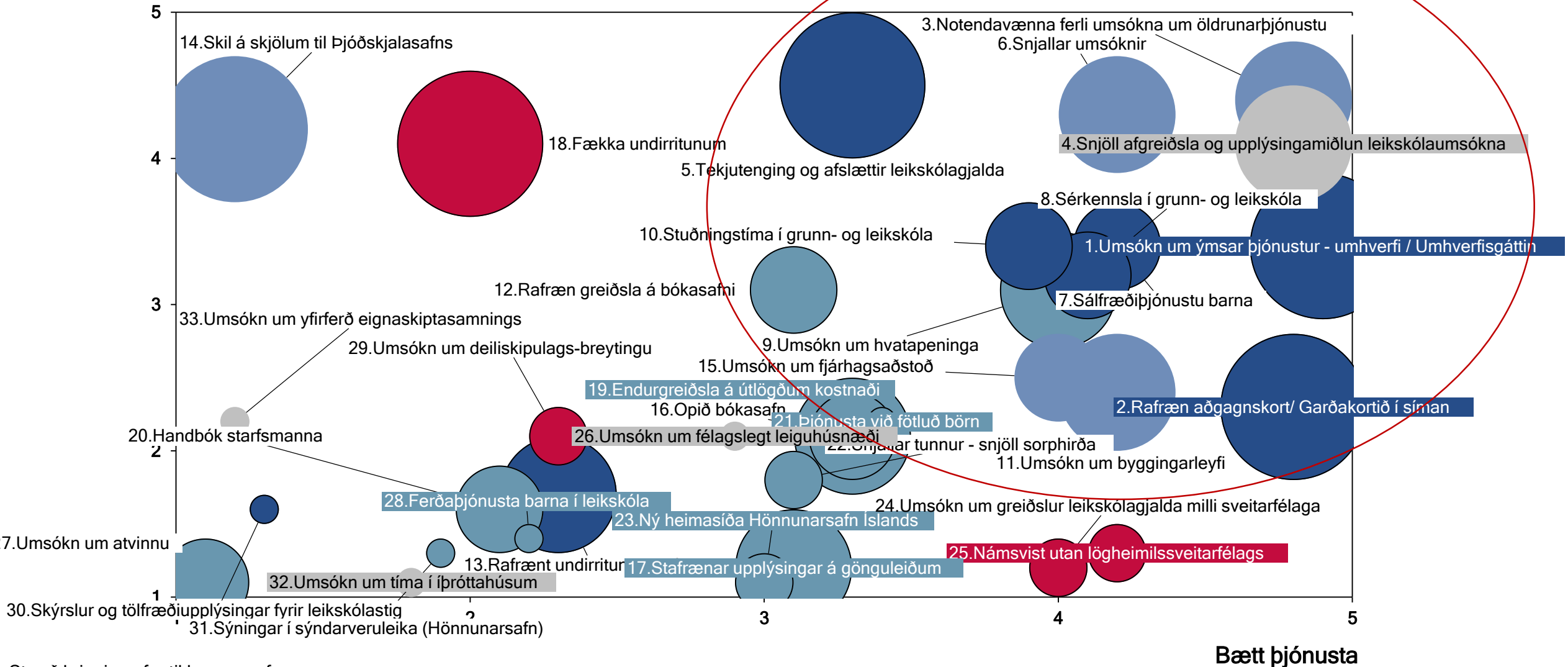


## Vigt mælikvarða

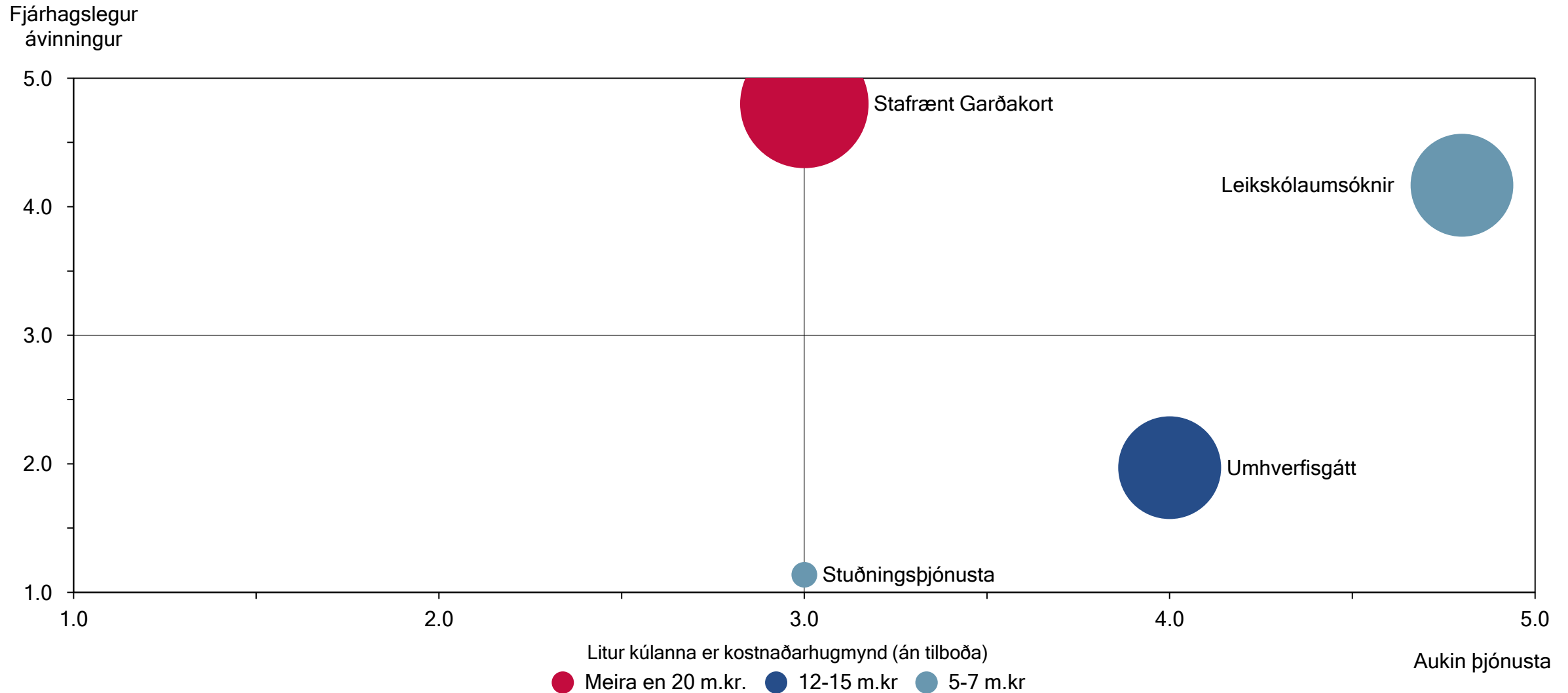
- 30%: Aðgengilegri og hraðari þjónusta
- 20% Fjárhagslegur ávinningur / hagræðing
- 25% Umfang ferlis / hversu marga snertir ferlið
- 15% Tæknilegur fýsileiki
- 10% Grunnur í stafrænni vegferð Garðabæjar

# Yfirlit yfir stafræn tækifæri Garðabæjar

## Fjárhagslegur ávinningur



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

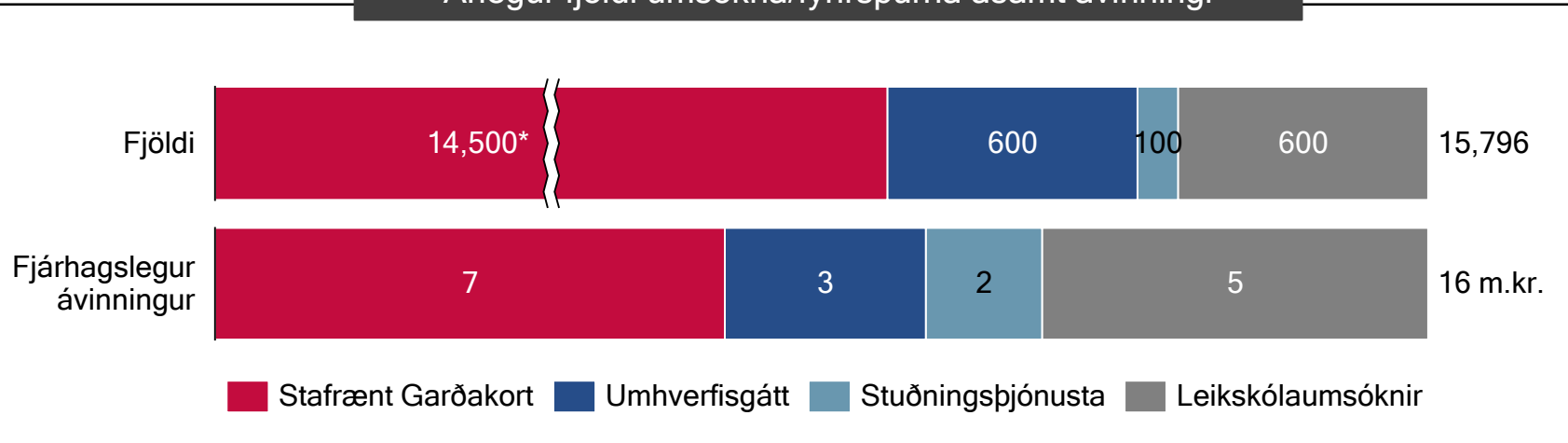


\*Kvarðinn 1-5 er til einföldunar á undirliggjandi gögnum

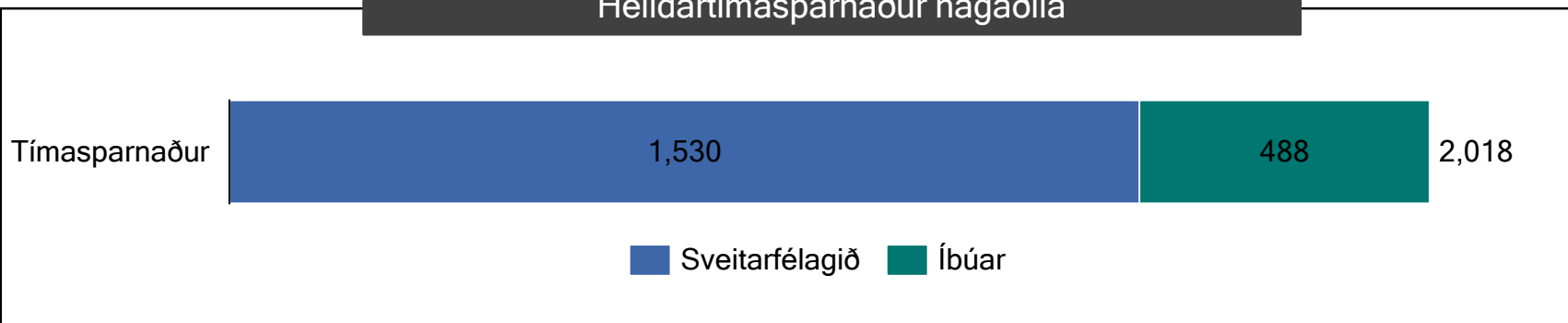
\*\*Stærð kúlunnar fer eftir fjölda sem ferlið hefur áhrif á

# Ávinningur af verkefna 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

# Næstu skref

---

- Kynna niðurstöður innan Garðabæjar
- Fá tilboð í lykilverkefni
- Hefja verkefnavinnu



# Ítarefni

# Snjöll afgreiðsla og upplýsingamiðlun leikskólaumsókna

## FERLIÐ Í DAG

Í dag eru 6 mismunandi umsóknarform fyrir leikskóla þ.e. umsókn um leikskóla á vegum Garðabæjar, flutningur milli leikskóla, ungbarnaleikskólinn Sunnuhvoll, 5 ára deild Flataskóla og í Barnaskóla Hjalla, umsókn um forgang og umsókn um breytingu á dvalartíma.

Samtals voru 600 umsóknir árið 2019.

Allar umsóknir eru rafrænar á mínum síðum Garðabæjar

### Helstu áskoranir í dag:

- Ógagnsætt fyrir foreldra hvar barnið er á biðlista
- Mikið af fyrirspurnum í formi símtala, tölvupósta og á samtalsgátt
- Margar mismunandi umsóknir en einn biðlisti sem er flokkaður eftir aldri barns - handvirkt skoðaður af leikskólastjóra þegar valið er inn á viðkomandi leikskóla
- Umsóknir unnar í tveimur kerfum: One-System og Karellen
- Mikið um handvirkar aðgerðar s.s. að uppfæra stöðu umsókna, móttaka umsókna, tölvupóstar á foreldra o.fl.

## STAFRÆNT MARKMIÐ

Snjöll afgreiðsla leikskólaumsókna, þar sem foreldrar geta með rafrænum hætti fengið betri yfirsýn um stöðu umsókna og biðlista. Betri upplýsingamiðlun til foreldra um umsóknir og biðlista.

### Stafrænt markmið:

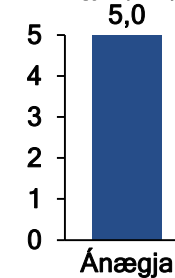
- Rafræn **notendavæn** umsókn (frá umsókn til samþykktar)
- Snjöll upplýsingagjöf um stöðu á biðlista fyrir hverja umsókn
- Umsókn er **móttekin sjálfvirk og vistast í One-System sjálfvirk**
- Póstur er **sendur sjálfvirk á foreldra** með upplýsingum um biðlista og hvar má nálgast uppfærslu
- Þegar barn fær samþykkt **uppfærist sjálfvirk staða umsókna** og bréf til foreldra sendist sjálfvirk
- Foreldrar **samþykkja umsókn undir mínum síðum**
- **Dvalarsamningur verði gerður rafrænt**

### Önnur tækifæri:

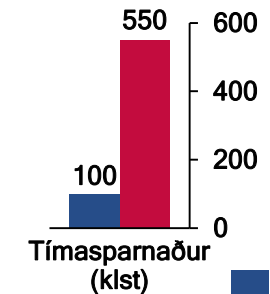
- Umsókn um systkinaafslátt og/eða aðra afslættiverður í sömu umsókn
- Áætlun á leikskólagjöldum verður birt í lok umsókna

## ÁÆTLAÐUR ÁVINNINGUR

### Aukin ánægja (1-5)



### Klst



■ Umsækjendur  
■ Garðabær

### Ávinningur:

- Nýja ferlið eykur þjónustu við foreldra til muna þar sem það verður gagnsærra hvar barn er á biðlista
- Ferlið mun spara tíma fyrir sveitarfélagið sem eru að svara fyrirspurnum um umsóknir og biðlista
- Minni villuhætta verður á stöðu umsókna
- Heildarsparnaður við breytinguna yrði um **5 m.kr. á ári\***

### Umfang:

- Verkefnið er mjög tæknilega fýsilegt og grófskoðun áætlar að ferlið kosti 5-7 m.kr.

Snjöll afgreiðsla og upplýsingamiðlun leikskólaumsókna mun minnka óvissu foreldra um stöðu umsókna ásamt því að auka skilvirkni starfsmanna þegar aukin sjálfvirkni verður á uppfærslu umsókna innan kerfisins

# Stafrænt Garðakort

## FERLIÐ Í DAG

Garðakortin eru í dag CTS kort, íbúar sækja kortin á afgreiðslustöðum (sundlaugum/bókasafni). Aðgangsheimildum er hlaðið inn á hvers kort fyrir sig. Í dag eru 2 kort, Garðakortið og bókasafnskort.

### Garðakortið í sundlaugum

- Garðakortið er með örgjörva og notandi ber kortið upp að skanna
- Aðgangsheimildir eru tímabilsmiðar eða 10 og 30 miðar.
- Ef notandi er ekki með kort kaupir hann strikamerki í afgreiðslu og ber það upp að skanna
- Í dag er búið að gefa út 12.250 Garðakort (óvíst hve mörg eru með áfyllingum í dag)

### Bókasafnskortið:

- Kort með strikamerki, notendur láta skanna kortið þegar bækur eru teknar að láni
- Aðgangsheimildir eru árgjöld og notendur þurfa að greiða gjald fyrir kortið
- Hægt er að skanna út kort í sjálfsafgreiðslu en þá þarf lykilorðu
- Um áramót 2019/2020 voru 2.250 gild kort

### Helstu áskoranir:

- Íbúar eru með 2 plastkort fyrir mismunandi þjónustur og gildir ekki t.d. á Hönnunarsafn o.s.frv.

## STAFRÆNT MARKMIÐ

Þjóða íbúum Garðabæjar upp á **stafrænt kort sem veitir aðgang að sundlaugum, bókasafni** ( tækifæri að tengja kort líka við hönnunarsafn).

Íbúar mundu kaupa aðgang að mismunandi þjónustu inn á þjónustuvef kortsins ([garðabaer.is](http://garðabaer.is)). Hægt verður að setja kortið upp í farsímalausnir til auka þægindi.

**Tækifæri er að tengja kortið við frekari afslætti og/eða þjónustu fyrir íbúa.**

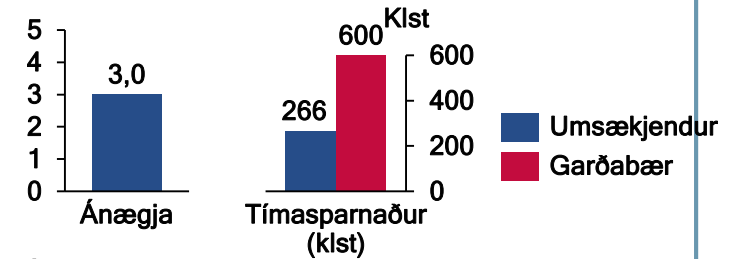
Markmið kortsins er jafnframt að **ímynd bæjarfélagsins sé stafræn og að hvetja íbúa til að kaupa þjónustu af bænum í formi áskriftar.**

### Stafrænt markmið:

- Stafrænt Garðakort sem hægt er að setja upp í farsímaveski
- Hægt að kaupa aðgangskort að sundlaugum, bókasafni og hönnunarsafni á vef
- Notendur bera símann að skanna til að komast inn í Sundlaugar, leigja bækur og fara inn í Hönnunarsafn
- Grunnstoð að stafrænu bókasafni
- Skýrslugjöf um notkun á þjónustum bæjarins

## ÁÆTLAÐUR ÁVINNINGUR

### Aukin ánægja (1-5)



### Ávinningur:

- Þjónusta við bæjarbúa eykst þar sem auðveldara verður að nýta sér áskriftaleiðir að þjónustu bæjarins
- Sala korta/miða mun verða rafræn í auknum mæli sem mun minnka tíma starfsfólks í afgreiðslu áætla má að tímasparnaður á ári fyrir bókasafn og sundlaug nemi um 600 klst ≈ 4,5 m.kr á ári
- **Heildarsparnaður við breytinguna fyrir íbúa og sveitarfélagið gæti numið 6,6 m.kr. \***

### Umfang:

- Umfang verkefnisins felst fyrst og fremst í kostnaði við uppsetningu á búnaði við Sundlaugar/Bókasafn/Hönnunarsafn
- Þróunarkostnaður við tæknilausn, Strætó er að innleiða greiðslugátt sem er tækifæri að nýta sem grunn að rafrænu Garðakorti
- **Umfang gæti verið 20-50 m.kr.\*\***

Stafrænt Garðakort er grunnstoð í stafrænni vegferð Garðabæjar, verkefnið mun ná til allra íbúa bæjarins og sendir út jákvæða stafræna ímynd

\*m.v. gróft mat á hagræðingatækifærum

\*\* gróft mat m.v. samtöl og greininguverkefni þyrfti að fara í útboð

# Ný umhverfisgátt

## FERLIÐ Í DAG

Í dag hefur íbúi samband við bæjarskrifstofur með því að hringja inn, senda tölvupóst, tengjast á netspjalli eða setja inn texta á Minn Garðabær.

Samtals eru um **600 erindi á ári**. (50 á mánuði að meðaltali)

95% erinda tekur 5 mínútur að svara eða afgreiða en 5% erinda eru flóknari og þarf lengri tíma og gagnaleita til að afgreiða. Mest er álag í kringum vont veður, vorhreinsun í gördum osfrv.

### Helstu áskoranir í dag:

- Ógagnsætt fyrir íbúa hvenær þjónusta er í hverju og einu hverfi/götu t.d. snjómokstur, götusópun, vegavinna, lokanir osfrv.
- Eina sem er sjáanegt fyrir íbúa er skipulag um losun sorps/pappírs á [gardabaer.is](http://gardabaer.is)
- Engin augljós leið til að hafa samband, biðja um þjónustu eða afla upplýsinga um nærumhverfi
- Mörg erindi gætu farið í sjálfafgreiðslu ef íbúi gæti leitað upplýsinga á miðlægum vef(stað)
- Oft hafa sömu íbúar eða íbúar frá sama stað samband sem er mikill tvíverknaður í að svara erindum

## STAFRÆNT MARKMIÐ

Setja upp nýja snjalla þjónustugátt fyrir íbúa til að biðja um þjónustu, leggja inn ábendingu eða kvarta. Einnig yfirlit um mokstur, sópun osfrv. sem íbúar geta séð ca. tímasetningu á sinni götu. (Sorphirðu dagatal er nú þegar til staðar).

### Stafrænt markmið:

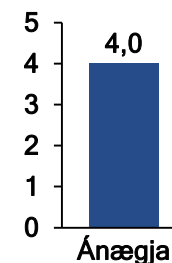
- Rafræn **notendavæn gátt** þar sem íbúar geta séð kort með upplýsingum um hvenær þeirra gata(hverfi) er þjónustað
- Umræðuþræðir** þar sem íbúar geta séð fyrirspurnir annarra (undir stjórn Gbæ annað en t.d. á facebook síðum íbúa)
- Snjallvirkni gáttar um tímasetningar og umfang

### Önnur tækifæri:

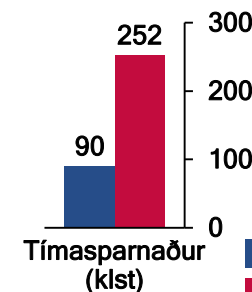
- Gáttin opnar á möguleikann að nýta hana fyrir annars konar samskipti við íbúa
- Sem og að íbúar geti lagt inn erindi v. annarra mála en umhverfismála.

## ÁÆTLAÐUR ÁVINNINGUR

### Aukin ánægja (1-5)



### Klst



■ Umsækjendur  
■ Garðabær

### Ávinningur:

- Nýja ferlið eykur þjónustu og ánægju íbúa til muna þar sem það verður gagnsærra hvernig umhverfisþjónustu er hátað
- Ferlið mun spara tíma fyrir starfsmenn Garðabæjar sem eru að svara fyrirspurnum og koma í veg fyrir erindi/ábendingar glattist
- Gáttin mun vekja athygli íbúa á spennandi hátt
- Heildarsparnaður við breytinguna yrði um **2,6 m.kr.\* á ári\***

### Umfang:

- Fjárhagslegur ávinningur verkefnisins er hóflegur verkefnið er mjög tæknilega fýsilegt og grófskoðun áætlað að ferlið kosti **12-15 m.kr.\*\***

Snjöll leið fyrir íbúa Garðabæjar til að hafa heildaryfirlit yfir umhverfismál bæjarins og kynna sér málin í sínu hverfi. Aukin ánægja íbúa og gagnsærri þjónusta.

\*m.v. gróft mat á hagræðingataækifærum

\*\* gróft mat m.v. samtöl og greininguverkefni þyrfti að fara í útboð

# Umsókn um stuðningsþjónustu eldri borgara

## FERLIÐ Í DAG

Í dag nálgast íbúi umsóknareyðublöð á vef/Minn Garðabær og finnur og fyllir út viðeigandi umsóknir. Erindi stofnast í OneSystem (verður til biðskrá) og vistast sjálfkrafa. Starfsmaður fær tilkynningu um umsókn í einhverjum tilfellum en þarf í öðrum að fylgjast með hvort umsókn hafi borist (t.d. í ferðapjónustu). Handvirkt sendur póstur á umsækjanda um næstu skref eða hringt.

Umsókn um (4-8 nýjar umsóknir á mánuði sem tekur um 2 vikur að afgreiða eða 30-180 mín):

- Stuðningsþjónusta (ekki bara fyrir eldri borgara)
  - Aðstoð við heimilishald/prif
  - Persónuleg aðstoð
  - Heimsendur matur
  - Ferðapjónusta

### Helstu áskoranir í dag:

- Tímafrekt að afgreiða umsóknir (þjónusta oft veitt fyrir samþykki umsóknar)
- Ekki alltaf allar upplýsingar í umsóknum og ekki réttar upplýsingar
- Kalla þarf eftir fylgigögnum
- Óljóst fyrir umsækjanda hvað á að sækja um
- Mætti skilgreina betur í samræmi við lög á hvaða þáttum matið byggir

## STAFRÆNT MARKMIÐ

Setja upp heildstætt umsóknarferli þar sem notandinn þarf ekki að skilgreina hvað hann er sækja um heldur lýsa stöðu sinni í leiðandi skrefum sem uppfylla kröfur til að flýta afgreiðslu umsókna (flýta vinnunni við greinagerðina og upplýsingar nýttar fyrir afgreiðslufund umsóknar)

### Stafrænt markmið:

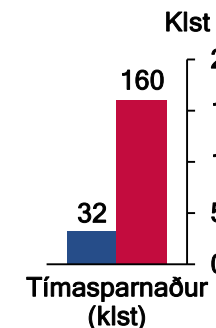
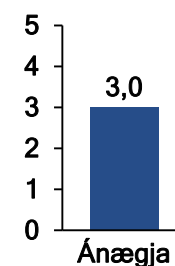
- Rafræn notendavæn umsókn
- Mæliborð þar sem notandi getur séð stöðu umsóknar - amk. betur en í dag
- Kalla sjálfvirkt eftir fylgigögnum og vottorðum, þar sem það er hægt
- Allt geymt á sama stað til að gera afgreiðslu skilvirkari

### Önnur tækifæri:

- Bæta við öðrum þjónustum í sömu umsóknargátt þ.e. Stöðþjónustunni fyrir fatlaða - 11 umsóknareyðublöð þar í dag
- Endurnýjanir á fyrri umsóknum ef umsókn er ekki ótímabundin

## ÁÆTLAÐUR ÁVINNINGUR

### Aukin ánægja (1-5)



### Ávinningur:

- Nýja ferlið eykur þjónustu og ánægju íbúa til muna þar sem afgreiðslan verður skilvirkari og þægilegra að sækja um
- Ferlið mun spara tíma fyrir starfsmenn Garðabæjar sem eru að vinna umsóknir
- Umsóknarferlið verður skiljanlegra og bætt upplifun fyrir notendur
- Heildarsparnaður við breytinguna yrði um **1,5 m.kr. á ári\***

### Umfang:

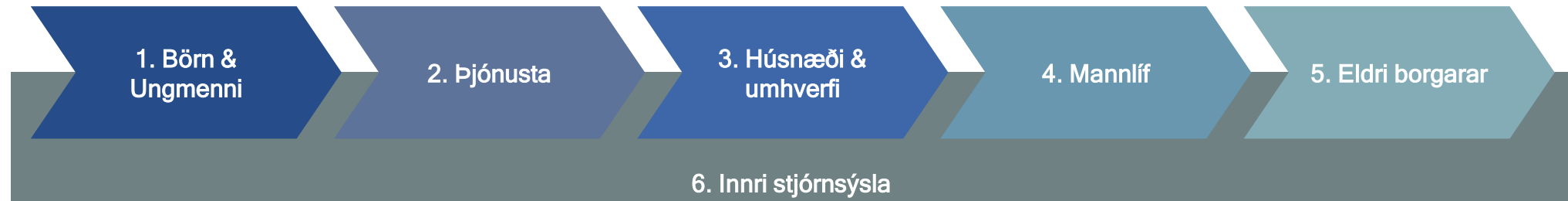
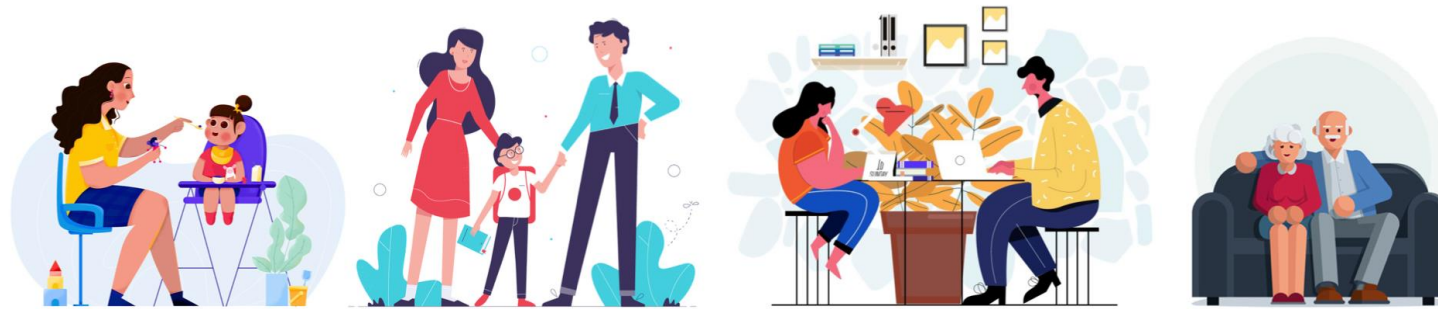
- Fjárhagslegur ávinningur verkefnisins er hóflegur verkefnið er mjög tæknilega fýsilegt og grófskoðun áætlað að ferlið kosti **5-7 m.kr.\*\***

Eitt samræmt ferli fyrir eldri borgara til að sækja um stuðningsþjónustu hjá Garðabæ

\*m.v. gróft mat á hagræðingataækifærum

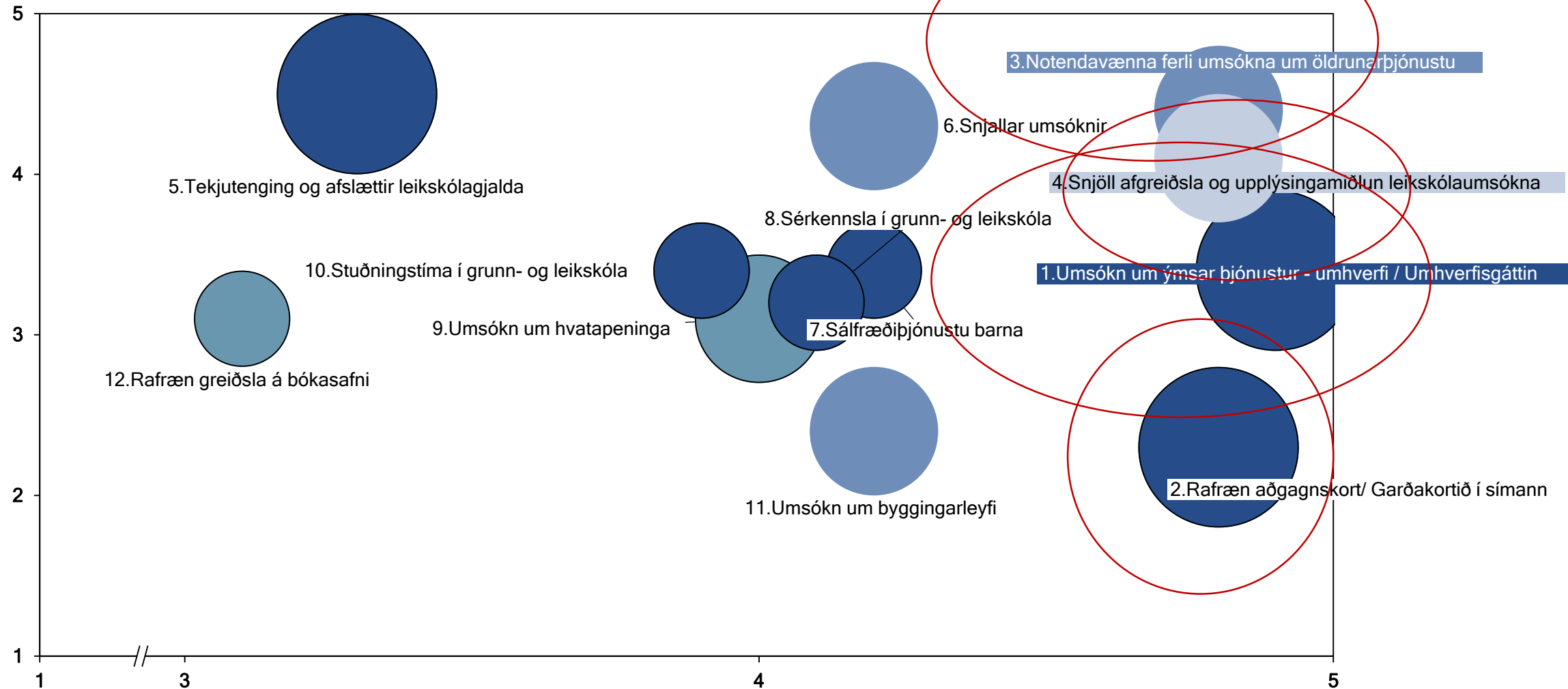
\*\* gróft mat m.v. samtöl og greininguverkefni þyrfti að fara í útboð

# Lífshlaup íbúa nýtt sem leiðarljós í að fanga stafræn tækifæri



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

Fjárhagslegur ávinningur



Stærð hringja gefur til kynna umfang

- Tæknilega gott grunnverkefni
- Tæknilega gott
- Tæknilega fýsilegt grunnverkefni
- Tæknilega fýsilegt

Bætt þjónusta

# Grunngreining byggðist á viðtölum við lykilsérfræðinga

## Viðtöl og upplýsingasöfnun

Til að safna upplýsingum um tækifærin (möguleg verkefni) voru haldnir fjarfundir með lykilsérfræðingum Garðabæjar.

Í greiningunni var:

- Núverandi ferlar ræddir, farið yfir grófar fjöldatölur, hvar væri helstu flöskuhálsar og hver eru möguleg tækifæri.
- Ný tækifæri skoðuð, nýjar hugmyndir að stafrænum lausnum sem gætu aukið þjónustu við bæjarbúa.

Lífhlaup bæjarbúans var leiðarljós í viðtölunum og hvernig megi auka við þjónustu sem og bæta skilvirkni í starfsemi bæjarins. Sérfræðingar voru beðnir um að svara spurningum um tækifæri eftir viðtalið, svörin eru notuð sem grunnur að mati.

## Lykilsérfræðingar:

- Halldóra Pétursdóttir - Leikskólafulltrúi
- Katrín Friðriksdóttir - Grunnskólar
- Kári Jónsson - Íþróttafulltrúi
- Margrét Þórarinsdóttir - Stoðþjónusta
- Guðrún Kristófersd. - Sálfræðiþjónusta
- Hildigunnur Árnadóttir - Barnavernd
- Pála M. Einarsd. - Þjónusta við fatlaða
- Snædís Björnsdóttir- Fjárhagsaðstoð
- Guðbjörg B. Gíslad. - Umhverfi & framkv.
- Sólveg Helga Jóhannsdóttir - Skipulag
- Sigurður Hafliðason - Áhaldahús
- Erna Björk Ásbjörnsd. - Þjónustufulltrúi
- Anna Guðrún Gyldad. - Byggingafulltrúi
- Anna María Guðmundsd.- Skráning/kerfi
- Hulda Hauksdóttir - Upplýsingastjóri
- Ólöf Breiðfjörð - Menningarfulltrúi
- Margrét B. Sigurgeirsdóttir - Bókasafn
- Sigríður Sigurjónsdóttir - Hönnunarsafn
- Svanhildur Þengilsdóttir - Eldri borgarar
- Berglind Rós Pétursd. - Félagsstarf
- Þorbjörg Kolbeinsdóttir - Bókhald
- Eva Ósk Ármannsdóttir - Skjalastjórn
- Inga Þóra Þórisdóttir - Mannauður
- Hjördís Þóra Hermannsdóttir - Innheimta
- Þorgerður Kristinsdóttir - Bókhald