

29. maí 2024

Íris Huld Chrustersdóttir



Hvernig veitum við betri  
opinbera þjónustu út frá  
þörfum notenda?



# DAGINN ég ætla að stofna reikning



Já ég hérna ætlaði að stofna reikning hérna í  
BANKANUM



Hnúturinn í maganum **stækkar** og konan labbar  
svo í burtu







Jeg vil gerne have en REGNING her tak.



Jeg vil gerne have en ~~regning~~ KONTTO her tak.





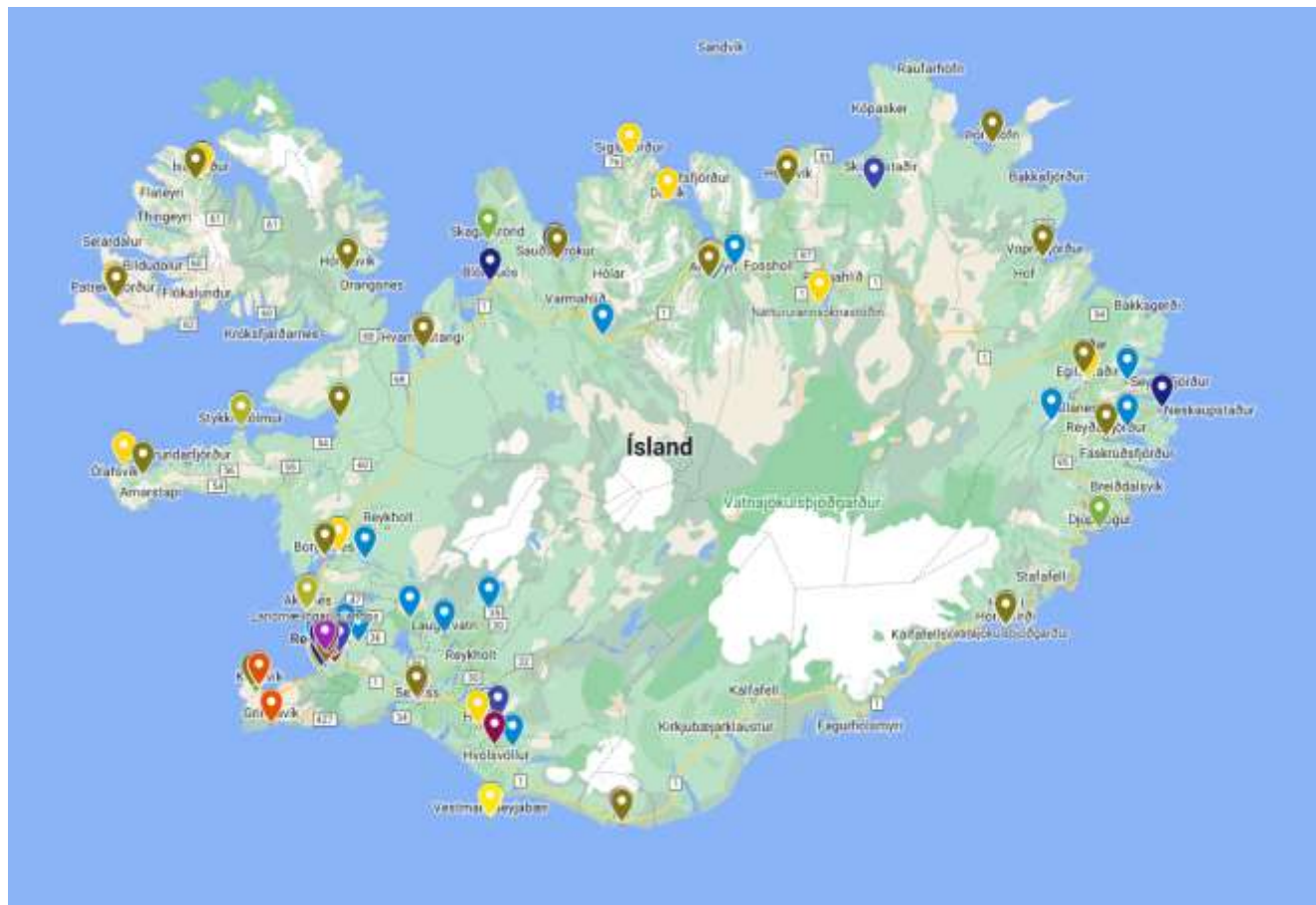
HVER ER STÆRSTA ÁSKORUN FÓLKS AF ERLENDUM  
UPPRUNA VIÐ AÐ NÁLGAST OPINBERA ÞJÓNUSTU?



Hvaða aðrar áskoranir ætli séu til staðar?

# Fjöldi afgreiðslustaða hjá ríkinu

**220 afgreiðslur** eru reknar af hinu opinbera **víðsvegar um land**



...þar eru *ekki taldar* með skrifstofur bæjafélaga, lögreglu, dómstóla, leikskóla, grunnskóla, háskóla eða heilbrigðiskerfis.



Fjöldi vefsíðna er...

...?

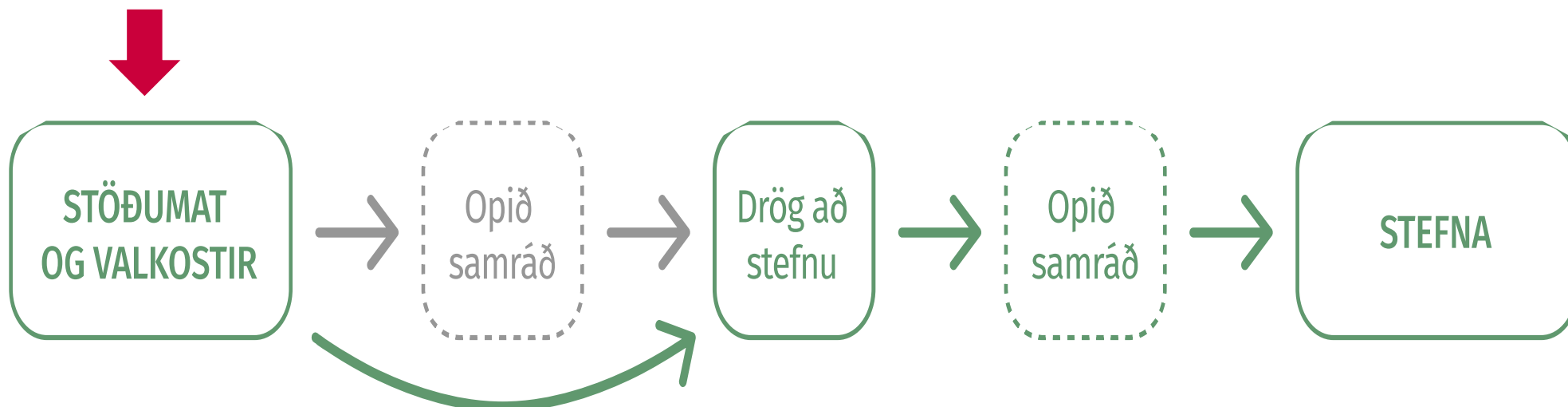


Fjöldi símanúmera er...

...?



# Og hvað ætlum við að gera í því?



### Efnisyfirlit

Stöðuvatn og valkostir	3
1. Hefgangur	4
1.1. Helstu stöðuváttar	4
1.2. Umhverfi og skipulag stöðuváttar	4
1.3. Afleiðslu viðfangsfrón	5
1.4. Stöðuváttar um liggja til grundvallar	5
2. Samráð	10
2.1. Hagnýtsvalfr	10
2.2. Hagnýtsvalfr	11
2.3. Samstarfsvalfr	12
3. Stöðuváttar	12
3.1. Helstu umhverfi	13
3.2. Grönding á stöðuváttar	15
4. Hefgangur á samráði	22
4.1. Mat á árangri fyrri stefnu	25
4.2. Helstu árangri samráðsáttar	27
4.3. Helstu í nágrannalöndum	38
4.4. Lykilviðfangsfrón til næsta ára	39
5. Valfróta, framfarir og áhrifstær til löndum	43
5.1. Valfróta - lönd	43
5.2. Drög að framfarir	44
5.3. Áhrifstær	44
6. Hvern er þú stöðuváttar	48
7. Váttar	49
7.1. Skilgreindir samstarfsvalfr	49
7.2. Skilgreindir hagnýtsvalfr	49
7.3. Umhverfi og löndum	49
7.4. Áttar hvernvalfr og löndum	49
7.5. Hvern stöðuváttar eftir löndum	49
7.6. Hvernvalfr af handi með helstu þjónustustöðum 2021	49
8. Vissuáttar	60



# Hvert er tilefnið?

Kröfur um bætta þjónustu

Kröfur um einfaldari þjónustu

Kröfur um aðgengi fyrir öll

Kröfur um aukið hagræði í rekstri

Kröfur um aukinn sveigjanleika í starfsemi

Hraðar samfélagslegar breytingar

Hraðar tæknibreytingar

**Góð þjónusta er  
undirstaða traust!**





## Stefnunni er ætlað að skila okkur

*Betri* opinberri  
þjónustu

**Hagkvæmari**  
opinberri  
þjónustu

# Framtíðarsýn

## DRÖG

### Samfélagslegar framfarir

Opinber þjónusta styður við samfélagslegar framfarir, samkeppnishæfni, bætt lífskjör og velferð á Íslandi.

### Aðgengileg þjónusta

Þjónustan er öllum aðgengileg á notendavænan og einfaldan hátt.

### Skilvirk og hagkvæm

Þjónustan er bæði skilvirk og hagkvæm.



# Áskoranir notenda

Við höfum líka verið að hlusta á notendur

## Flækjustig

Notendur upplifa oft flækjustig í opinberri þjónustu og þurfa að fara í gegnum mörg ferli til að fá þá þjónustu sem þeir þarfnast.

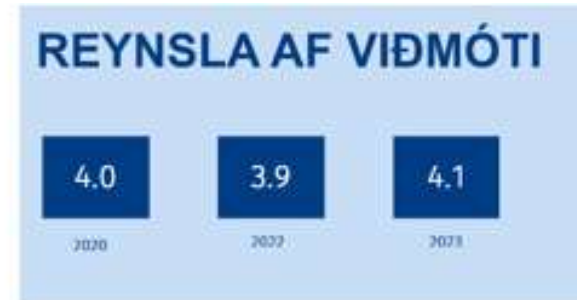
Samvinna á milli stofnana og á milli ríkis og sveitarfélaga oft lítil.

## Aðgengi

Aðgengi að opinberri þjónustu getur verið krefjandi, sérstaklega fyrir þá sem búa fjarri þjónustukjörnum, lifa við fötlun, hafa takmarkaða færni í notkun tækni eða skilja ekki íslensku.



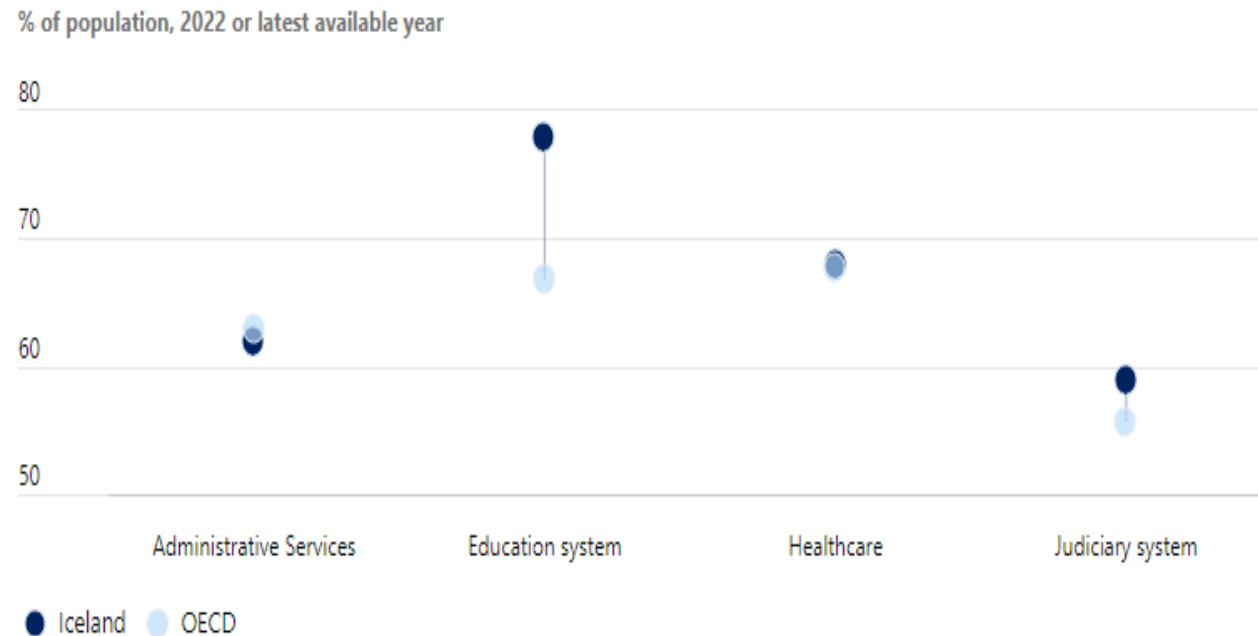
# Gæði þjónustu fara batnandi



# Íslendingar almennt ánægðari en aðrir með þjónustuna

En telja ekki líklegt að þjónustan verði bætt ef bent er á tækifæri

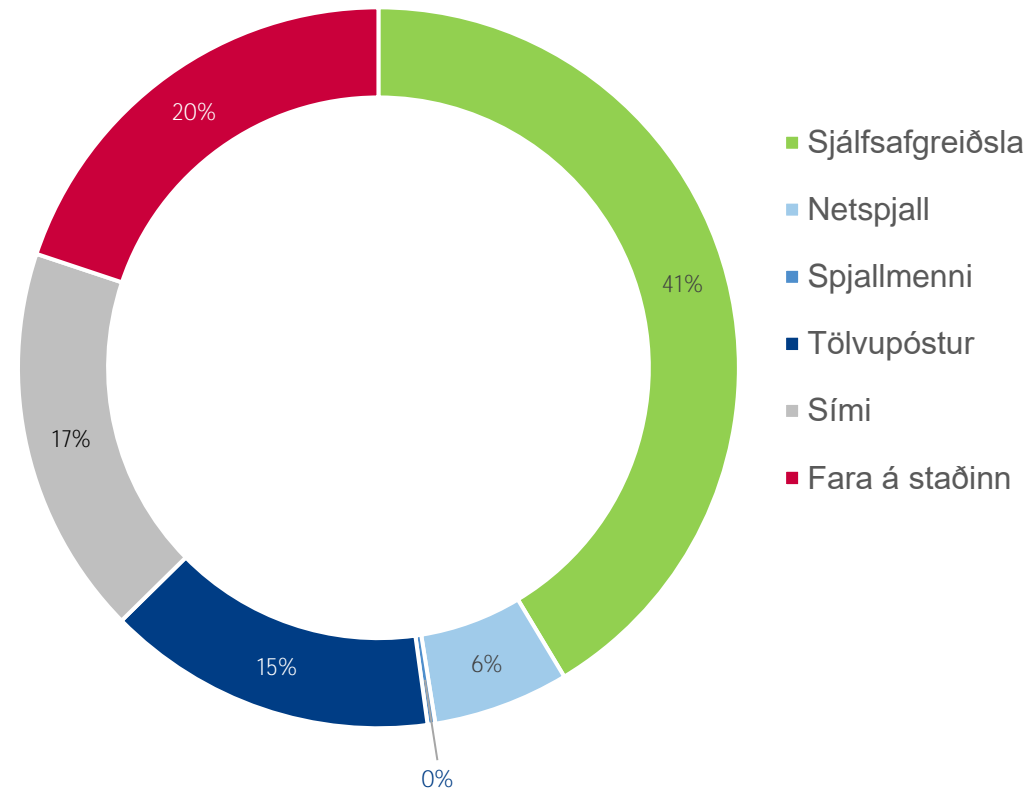
Figure 1. Satisfaction with public services, 2022





# Fólk kýs stafræna þjónustu

Hvernig almenningur kýs að nýta þjónustuna 2023





# Drög að viðmiðum OECD um notendamiðaða opinbera þjónustu

## Samráð og samvinna

Notendamiðuð gildi, viðmið og menning

Heildræn stefna og samræming þvert á hið opinbera

Notendamiðuð hönnun og afgreiðsla

Upplýsingamiðlun

Ábyrgð – réttindi notenda

## Styrk umgjörð

Styrkur grunnur

Skýr stofnanaumgjörð og ábyrgð

Stjórnun, hæfni og þekking

Fjárhagslegur rammi

Viðmið/verkfæri til innleiðingar

### Stafrænir innviðir

Sameiginlegir, öruggir og samhæfðir stafrænir innviðir

•Stafræn auðkenning

•Stafrænar greiðslur

•Stafrænar tilkynningar og póstur

•Stafræn skirteini

•Miðlæg þjónustugátt og app

•Vistun, notkun, miðlun og högun gagna

## Skilvirk og aðgengileg þjónusta

### Meginatriði

Aðgengi, þar með fyrir viðkvæma hópa

Notendamiðuð hönnun og þjónusta

Samræmd þjónusta

Lífsviðburðir

Minni hindranir svo sem stjórnsýslubyrði

### Aðferðir

Hönnunarhugsun t.d. notendamiðuð, agile.

Gagnreynd hönnun t.d. atferlisfræði

Hagnýting gervigreindar til persónumiðaðrar þjónustu

Forvirk þjónusta

## Árangursdrifin

Setja viðmið til að mæla, upplýsa og miðla lykil árangursmælikvörðum og kostnaði

Safna með reglubundnum hætti gögnum um væntingar og upplifun notenda

Nota mismunandi gagnalindir s.s. kannanir, starfsemisupplýsingar, kvartanir til að skilja notendaupplifun

Meta þjónustuhönnun út frá gögnum

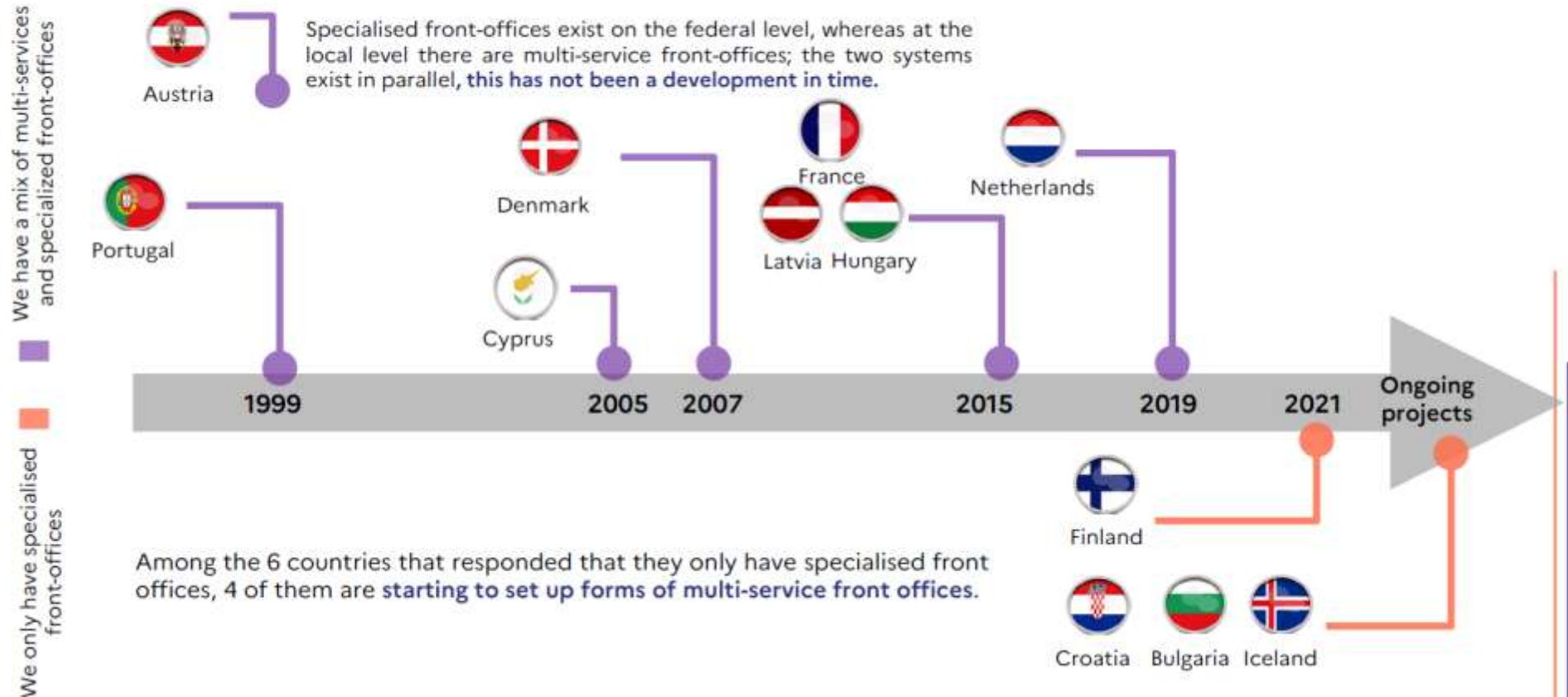
Birta öll gögn um frammistöðu

Gera gögnin endurnýtanleg og leita eftir hugmyndum frá almenningi um leiðir til að bæta þjónustu

# Þróun í Evrópu



## The development of multi-service front offices: a growing trend in recent years







# Tækifæri til úrbóta

## Stafræn þjónusta

Auka stafræna þjónustu og gera hana forvirka í auknum mæli.

1

## Lífsviðburðir

Einfaldari þjónusta og upplýsingar sem fólk skilur.

2

3

## Samræmd þjónusta

Þróa áfram umboðskerfi og samræma þjónustuveitingu með þjónustukerfi og þjónustumiðstöðvum.

# Opinber þjónusta



## Samvinna stofnana

Aukin samvinna er nauðsynleg og hagnýting gagna þvert á stofnanir getur aukið skilvirkni og þjónustu.



## Stafræn þjónusta

Fjárfesting í stafrænum innviðum eykur aðgengi að opinberri þjónustu um land allt og skilar hagræðingu.



## Samræmd þjónusta

Sýslumenn geta veitt framúrskarandi þjónustu út um allt land og aukið aðgengi að opinberri þjónustu.

## MARKMIÐ

Betri og skilvirkari þjónusta sem þjónar hagsmunum samfélagsins.

## ÁHERSLUR



### GAGNVART STOFNUMUM

- Óflugar og sérhæfðar þekkingarstofnanir.
- Gögn ríkisins samþætt.
- Gervigreind nýtt á ábyrgan hátt.
- Fjárfest í upplýsingatækni.
- Grundvallarviðmið í **högun** sett.
- Öll störf ríkisins hafi skýran og afmarkaðan **tilgang**.
- Stöðþjónusta eflað.
- Fermetrum í ríkisstarfsemi fækkað.



### GAGNVART NOTENDUM

- Skipulag í kringum lífsviðburði.
- Samræmd þjónusta í eigin persónu.
- Forvirk þjónusta í auknum mæli.
- Innleiðing stafrænna skrefa.
- Innleiðing stafrænnar heilbrigðisþjónustu.
- Rauntímamælingar í þjónustu.
- Þjónustukerfi innleitt.
- Þjónustuferlar kostnaðargreindir
- Minni stjórnsýsluhindranir og óþarflega íþyngjandi reglur og lög.

Árangur í ríkisrekstri stöðugt metinn eftir:  
skilvirkni, ánægju viðskiptavina, starfsánægju og rekstri.



### Netspjall

● Opið frá 8 til 22 alla daga.

[Opna netspjall](#)

### 513 1700 / 1700 Símaráðgjöf

● Opið allan sólarhringinn **Í neyð hringja í 112**



### Þjónustuvefsjá

Finna næstu heilsugæslustöð



Staðir og efni



[Mínar síður](#)

[Valmynd](#)



Information for travellers in Iceland

[Smelltu hér](#) →

island.is

Hi

## Öll opinber þjónusta á einum stað

Leitaðu á Island.is



[Klámennagætt](#) [Bæturábyrgð](#) [Fyrir löngun](#) [Stærsta app](#) [Íshöfnir þess mátt](#)

[Ókeypis þjálfun](#) [Mínar síður - veðingingur](#) [Sagðu þína sögu](#)



## Þín gátt að betri heilsu í vasanum

Á Heilsuveru finnuru fræðslu efni um sjúkdóma, forvarnir og fyrirbyggjandi leiðir til heilbrigðis og betra lífs. Á vefnum getur þú skráð þig inn á „mínar síður“ þar sem bóka má tíma, endurnýja lýt, eiga örugg samskipti við heilbrigðisstarf fólk og fleira.

### Í brennidepli

- Upplýsingar og leiðsögn um heilbrigðiskerfið
- Mætningar
- Hertuðir
- Seðlar
- Hlið hjá börnum
- Inflúensa
- Hægðaregla þjá hliðrónum
- Slysavarnargáttir heilbrigðis
- Öryggi í svefnumhverfi þama
- Mannali og hliðum í líndunavági barna
- 5 atvöð sem stuðla að öruggri lyfjanotkun



IS  
EN  
PL

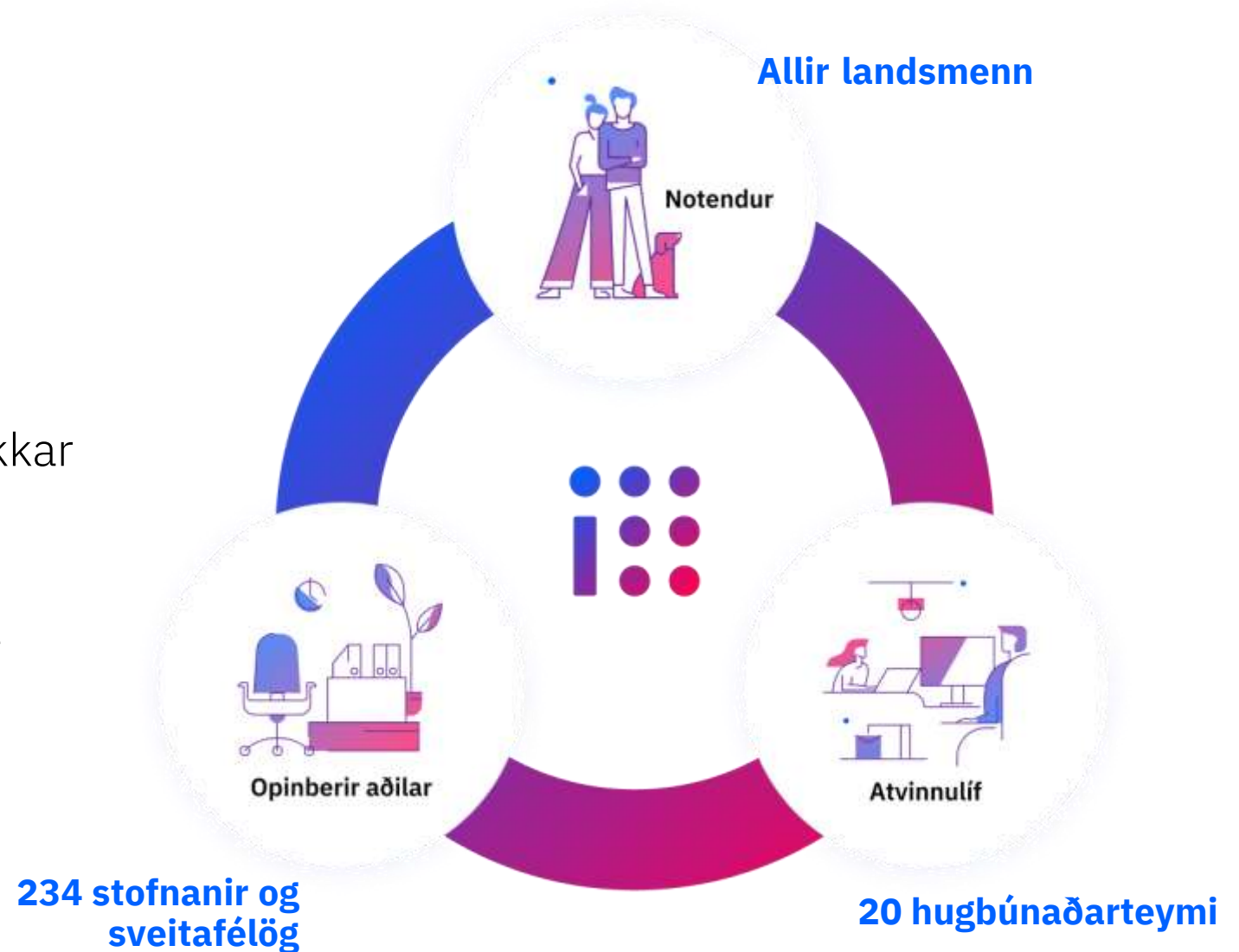
### Lífsviðburðir

- [Eignast barn](#)
- [Flytja](#)
- [Helfa nám](#)
- [Missa ástvin](#)
- [Fara á eftirlausn](#)
- [Stofna fyrirtæki](#)
- [Samgöngur](#)
- [Að verkjast](#)

# Ísland.is fyrir öll

Miðlæg þjónustugátt hins opinbera

- Opinberir aðilar miðla sinni þjónustu á sameiginlegan vef okkar allra.
- Notendur geta nálgast opinbera þjónustu á einum stað





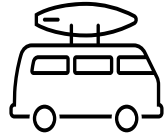
## Atvinna

Að reka fyrirtæki  
Að stofna fyrirtæki  
Að vinna  
Að borga skatta  
Að missa vinnuna  
Að verða gjaldþrota



## Búseta

Að skrá sig í sambúð  
Að byrja að búa  
Að flytja til Íslands  
Að leigja húsnæði  
Að eiga húsnæði



## Fjölskylda og velferð

Að eldast  
Að missa ástvin  
Að giftast  
Að skilja



## Heilsa

Að veikjast  
Að slasast  
Að verða fyrir örorku



## Menntun

Að byrja í leikskóla  
Að byrja í grunnskóla  
Að byrja í framhaldsskóla  
Að byrja í háskóla



## Samfélag og réttindi

Að sækja um leyfi  
Að hafa áhrif  
„Óskalisti þjóðarinnar“



## Samgöngur

Að keyra bíl  
Að eiga bíl  
Að ferðast

# Hvað getur þjónustukerfi aðstoðað okkur með?



- Allar fyrirspurnir á einum stað
- Mikil yfirsýn yfir alla veitta þjónustu
- Tækni sem hjálpar okkur að gera betur
- Sparar tíma og kostnað
- Mjög ítarleg tölfræði



# Stafræna vegferðin í tölum

[Birt á Ísland.is](#)

## Pósthólfíð

Fjöldi stofnana í pósthólfíð

61

Breyting milli ára

↑ 69%

## Innskráningarþjónusta

Fjöldi stofnana með innskráningu

43

Breyting milli ára

↑ 115%

## Mínar síður Ísland.is

Fjöldi stofnana tengdar Mínur síður Ísland.is

17

Breyting milli ára

↑ 31%

## Vefir stofnana

Vefir stofnana

27

Breyting milli ára

↑ 125%

## Skirteini

Fjöldi skirteina í Ísland.is appi

8

Breyting milli ára

↑ 60%

## Straumurinn (x-road)

Fjöldi tengdra aðila við Strauminn

78

Breyting milli ára

↑ 117%





En hvernig erum við að þjónusta fólk af erlendum uppruna?



# Þjónustukönnun ríkisins

