

Stöðumat og undirbúningur á stafrænni vegferð sveitarfélaga

Hvar eru sveitarfélög Íslands stödd í stafrænni vegferð sinni



CoreMotif
Maí 2020





Jón Grétar Guðjónsson

Ráðgjafi

M.Sc. Interactive Systems Engineering
M.Sc. Computer Science and Engineering
jon@coremotif.com

Efnisyfirlit

Fyrirvari	6
Skyldur og réttur	6
Inngangur	7
Um rannsóknina	10
Tölvupóstur	10
Afurðir	11
Fjármál	12
Yfirlit	13
Spurningar og samantekt	14
Yfirlit yfir innheimtu og greiðsla reikninga	14
Afstemming reikninga og eftirfylgni innheimtu	15
Gerð fjármálaáætlana og uppgjör	16
Framsetning fjármálaupplýsinga, tölfræði og mælikvarða	17
Sundurliðun svara eftir sveitarfélögum	18
Hvar sérð þú helst tækifæri fyrir þitt sveitarfélag á samstarfi við önnur sveitarfélög til að bæta þjónustu við íbúa?	21
Félagsþjónusta, barnavernd og húsnæðismál	22
Yfirlit	23
Spurningar	24
Viðtöl varðandi félagslega ráðgjöf	24
Umsóknir um fjárhagsaðstoð?	25
Úrvinnsla umsókna og útgreiðsla fjárhagsaðstoðar	26
Umsóknir um þjónustu fyrir aldraða	27
Úrvinnsla umsókna á þjónustu fyrir aldraða	28
Umsóknir um þjónustu fyrir fólk með fötlun	29
Úrvinnsla umsókna um þjónustu fyrir fólk með fötlun	30
Umsóknir um félagslegt leiguhúsnæði	31
Úrvinnsla umsókna um félagslegt leiguhúsnæði	32
Umsóknir um sérstakan húsnæðisstuðning	33
Afgreiðsla umsókna og útgreiðsla á sérstökum húsnæðisstuðningi	34
Upplýsingagjöf um barnaverndarmál er þá varða sem eru í ferli	35
Eftirfylgni barnaverndarmála	36
Sundurliðun eftir sveitarfélögum	37
Hvar sérð þú helst tækifæri fyrir þitt sveitarfélag á samstarfi við önnur sveitarfélög til að bæta þjónustu við íbúa?	41
Grunnskólar, leikskólar og æskulýðsstarf	43
Yfirlit	44



Spurningar	45
Hvernig sækja foreldrar um í leikskóla fyrir börn sín?	45
Hvernig er samskiptum foreldra við leikskólastarfsfólk háttað?	46
Hvernig eru umsóknir um leikskólavist afgreiddar?	47
Hvernig sækja foreldrar um í grunnskóla fyrir börn sín?	48
Hvernig er samskiptum foreldra við skóla og kennara háttað á grunnskólagöngu barns?	49
Hvernig eru umsóknir um grunnskólagöngu afgreiddar?	50
Hvernig er unnið með upplýsingar um aðsókn í æskulýðsstarf?	51
Hvernig sækja foreldrar um í frístund/dagvist eftir skóla og hvernig er samskiptum við starfsfólk háttað?	52
Sundurliðun svara eftir sveitarfélögum	54
Hvar sérð þú helst tækifæri fyrir þitt sveitarfélag á samstarfi við önnur sveitarfélög til að bæta þjónustu við íbúa?	57
Skipulags-, bygginga- og framkvæmdamál	58
Yfirlit	59
Spurningar	60
Hvernig fá íbúar aðgang að upplýsingum um svæðis-, aðal- og deiliskipulag?	60
Hvernig er framkvæmd og framsetning svæðis-, aðal- og deiliskipulags?	61
Hvernig geta íbúar komið áleiðis á bændingum um það sem betur má fara í sveitarfélaginu?	62
Hvernig sækja einstaklingar um lóðaúthlutanir?	63
Hvernig er unnið úr umsóknum einstaklinga vegna lóðaúthlutana?	64
Hvernig sækja íbúar um byggingarleyfi?	65
Hvernig fer framkvæmd byggingarleyfa fram?	66
Hvernig taka aðilar þátt í útboðum og verðfyrirspurnum?	67
Hvernig sendir sveitarfélagið út og meðhöndlar útboðsgögn?	68
Hvernig er gatnagerð sinnt og hvernig skiptist gatnagerðargjald?	69
Hvernig nálgast íbúar upplýsingar um vatnsveitur?	70
Hvernig nálgast íbúar upplýsingar um fráveitur?	71
Hvernig nálgast íbúar upplýsingar um meðferð úrgangs og skólps?	72
Hvernig fá íbúar upplýsingar um meindýravarnir?	73
Sundurliðun svara eftir sveitarfélögum	74
Hvar sérð þú helst tækifæri fyrir þitt sveitarfélag á samstarfi við önnur sveitarfélög til að bæta þjónustu við íbúa?	78
Stjórnsýsla	80
Yfirlit	81
Spurningar	82
Hefur sveitafélagið skýra sýn og stefnu fyrir stafræna umbreytingu?	82
Fjárfestir sveitafélagið í stafrænum lausnum á markvissan máta?	83
Hvernig er þekking stjórnenda, þegar á heildina er litið, m.t.t. stafrænna lausna?	84
Hvernig er menningin innan sveitarfélagsins m.t.t. stafrænnar umbreytingar?	85
Hvernig fer þjálfun og fræðsla starfsmanna fram?	86
Hvernig er tekið á móti starfsumsóknnum hjá sveitarfélaginu?	87
Hvernig er aðgengi kjörinna fulltrúa að fundum nefnda og ráða?	88
Hvernig er framkvæmd íbúasamráðs?	89



Hvernig geta íbúar fengið aðgang að þeim persónuupplýsingum sem sveitarfélagið geymir um þá?	90
Hvernig skráir og fer sveitarfélagið með persónuupplýsingar?	91
Hvernig vinnur sveitarfélagið umsagnir vegna leyfisveitinga?.....	92
Hvernig er staðið að skilum á skilaskyldum gögnum til opinberra skjalasafna?	93
Hvernig fá íbúar upplýsingar um viðbragðsáætlanir sveitarfélags í almannavörnum?	94
Hvernig er haldið utan um samstarf opinberra aðila innan sveitarfélags um almannavarnir?	95
Sundurliðun svara eftir sveitarfélögum	96
Hvar sérð þú helst tækifæri fyrir þitt sveitarfélag á samstarfi við önnur sveitarfélög til að bæta þjónustu við íbúa?	99



Fyrirvari

Þessi skýrsla inniheldur upplýsingar sem safnað var saman á tímabilinu desember 2019 til maí 2020. Upplýsingar hafa verið dregnar saman úr þeim gögnum sem aflað var, samtölum og öðru sem fyrir lá við vinnslu skýrslunnar. Coremotif getur ekki ábyrgst að þær upplýsingar sem skýrslan er unnin úr séu fullkomnar eða nákvæmar. Ráðgjafi lýsir því yfir að skýrslan er rétt að því marki sem þær upplýsingar sem lágu fyrir við vinnslu hennar gefa tilefni til. Coremotif getur ekki ábyrgst réttleika skýrslunnar hafi breytingar verið framkvæmdar á viðfangsefninu, umhverfi þess eða öðru sem fjallað er um í þessari skýrslu.

Skyldur og réttur

Efni skýrslunnar, í heild sinni eða hluta, er unnið af Coremotif ehf. fyrir Samband Íslenskra Sveitafélaga og starfsmenn þess. Við verklok öðlast verkkaupi, Samband Íslenskra Sveitafélaga, fullan nýtingarétt á efni skýrslunnar í innra starfi sínu. Við verklok ber Coremotif ekki ábyrgð á uppfærslum á skýrslunni verði breytingar á viðfangsefninu eða umhverfi þess.



Inngangur

Samband íslenskra sveitarfélaga vinnur að eflingu íslenskra sveitarfélaga og mótar stefnu þeirra til einstakra mála. Sambandið hefur sett sér stefnu sem meðal annars felur í sér að stunda góða starfshætti, skilvirkni og vönduð vinnubrögð, með víðsýni, traust og ábyrgð að leiðarljósi og leitast er við að hafa samráð og samstarf við alla þá aðila sem láta sig verkefni sveitarfélaga varða. Einnig hefur sambandið hlutverki að gegna við það að auka samstarf milli sveitarfélaga um innkaupamál. Enn fremur hefur sambandið sett sér metnaðarfulla stefnu um nýsköpun þar sem sambandið hefur ákveðið að unnið verði að því að koma á miðlægu samstarfi sveitarfélaga til að auðvelda þeim að verða virkir þátttakendur í stafrænni framþróun og nýta nútímatækni til að bæta þjónustu og samskipti við íbúa. Sambandið setji einnig á stofn samstarfsvettvang sveitarfélaga, á sviði samskipta- og upplýsingamála, sem fjalli um sameiginleg hagsmunamál þeirra á því sviði og samvinnu. Enn fremur vinni Ríki og sveitarfélög saman að því að tryggja innviði fyrir stafræna þjónustu og samvirkni upplýsingatæknikerfa í gegnum stafræna stofnbraut.

Erlend sveitarfélög hafa síðustu ár lagt áherslu á stafræna þjónustu uppbyggingu stafrænna innviða og nú er komið að íslenskum sveitarfélögum að halda af stað í þá

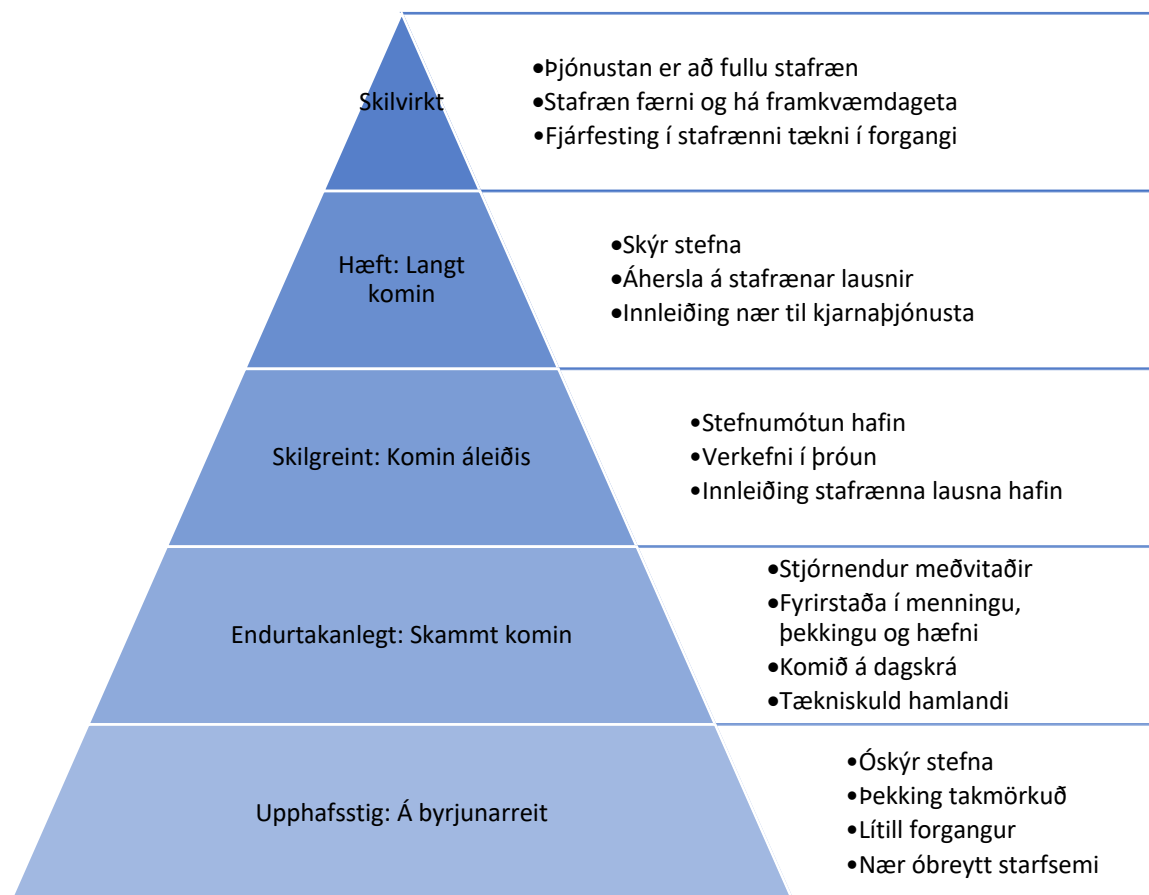


vegferð. Sveitarfélögin í sambandinu eru 72 talsins en hluti þeirra hefur sjálfur innleitt stafræna þjónustu og rafvætt hluta af ferlum sínum á meðan önnur hafa hingað til ekki lagt áherslu á þessa þætti. Eru sveitarfélögin því á mjög mismunandi stöðum í þessum málaflokki en lítil yfirsýn er til staðar um það hvernig ferlum þeirra er háttað og hvar þau standa í stafrænum málum. Erfitt getur því reynst að finna út úr því hvaða sveitarfélög geta starfað saman í ákveðnum verkefnum og enn fremur hvaða verkefnum beri að forgangsraða. Því hafa Samband íslenskra sveitafélaga og CoreMotif ákveðið að hefja samstarf um að meta færni sveitafélaga og innviði þeirra til að svara þeim spurningum.

Til þess að styðja við og stuðla að samstarfi sveitafélaga í stafrænni vegferð vinnur Samband íslenskra sveitafélaga nú að því að færnimeta sveitarfélögin. Færnimat er aðferðafræði sem gerir fólki kleyft að átta sig á því hver færni viðkomandi félags eða fyrirtæks er til að framkvæma þann hlut sem metinn er. Með því að svara spurningum um viðfangsefnið eða þá þjónustu sem veitt er má gróflega átta sig á því hver færni viðkomandi sveitarfélags er. Þjónustan getur verið veitt á handvirkan hefðbundinn máta, eða tæknivæddan og sjálfvirkan máta, og allt þar á milli.

Markmiðið er að meta þá þjónustu sem sveitarfélögin sinna annars vegar út frá því hvernig þjónustan er veitt og hins vegar eftir því hvernig íbúar sækja þjónustuna. Spurningarnar eru almennar og ekki er þörf á sérfræðipekkingu í þjónustunum til þess að svara spurningunum. Færnimatið er unnið eftir aðferðafræði sem kallast CMMI (Capability Maturity Model Integration) og byggir á fimm stiga kvarða þar sem ferli eru metin á eftirfarandi hátt;





Settar hafa verið fram fullyrðingar um hvert stig kvarðans, fyrir hverja þjónustu. Í sumum fullyrðingum kvarðans eru sett inn skref í ferli til að setja hlutina í samhengi en verið er að reyna að meta ferlið út frá því hversu stafrænt það er, sjálfvirkni, hversu miklar mælingar eru framkvæmdar og hvort eða hvernig mælingar eru notaðar.

Til þess að auðvelda sveitarfélögum að svara könnuninni skiptum við matinu í fimm hluta, þar sem mismunandi aðilar fara með ólíka málaflokka innan hvers sveitarfélags.

Um rannsóknina

Rannsóknin var framkvæmd á tímabilinu Mars-Maí 2020 og var spurningalisti sendur út á tengiliði Sambands Íslenskra Sveitafélaga í tölvupósti. Spurningunum var skipt upp í fimm mismunandi flokka, auk spurninga um tæknilega innviði sem var framkvæmd af þriðja aðila. Efni tölvupóstsins sem sendur var út var eftirfarandi

Tölvupóstur

Samkvæmt stefnumörkun landsþings sambandsins 2018-2022 skal sambandið vinna að því að koma á miðlægu samstarfi sveitarfélaga til að auðvelda þeim að verða virkir þátttakendur í stafrænni framþróun og nýta nútímatækni til að bæta þjónustu og samskipti við íbúa. Til þess að vinna að þessu markmiði er nauðsynlegt að fá yfirsýn yfir stafræna stöðu þjónustu- og verkferla sveitarfélaga. Sambandið hefur í samstarfi við fyrirtækið CoreMotif útbúið meðfylgjandi spurningalista sem þátt í greiningu á



stafrænni stöðu sveitarfélaganna. Þess er farið á leit að framkvæmdastjórar sjái til þess að yfirmenn viðkomandi málaflokka svari þessum spurningalistum fljótt og vel.

Málaflokkarnir eru:

1. Stjórnsýsla
2. Fjármál
3. Skipulags-, bygginga- og framkvæmdamál
4. Félagsþjónusta, barnavernd og húsnæðismál
5. Grunnskólar, leikskólar og æskulýðsstarf
6. Tæknilegir innviðir (ekki hluti af þessari skýrslu)

Unnið er út frá aðferðafræði sem kallast CMMI (Capability Maturity Model Integration) og byggir á fimm stiga kvarða. Í könnuninni eru settar er fram fimm fullyrðingar um hvern þjónustubátt. Ekki er verið að spyrja um nákvæmt verklag/ferli heldur skal velja þann valkost sem er næst því sem við á hverju sinni. Velja skal hæsta stig sem við á þó svo þjónustan geti verið veitt á fleiri en einn hátt. Sveitarfélögin eru því beðin um að meta verklagið/ferlið hverju sinni út frá því hversu stafrænt það er, fyrsta fullyrðingin er minnst stafræn á meðan fimmta fullyrðing er sem næst sjálfvirkni.

Afurðir

Ráðgjafafyrirtækið CoreMotif skilar af sér eftirfarandi afurðum úr niðurstöðum rannsóknarinnar

1. Skýrsla um niðurstöður: Stöðumat og undirbúningur á stafrænni vegferð sveitarfélaga
2. Samanteknar niðurstöður: Excel skjal þar sem hægt er að bera saman sveitarfélög eftir málaflokkum
3. Samantekt á svörum hvers málaflokks, excel skjal.

Sveitarfélög í sameiningarferli

Sum þeirra sveitarfélög sem svöruðu spurningum í könnuninni eru í sameiningarferli eða samstarfi við önnur sveitarfélög. Borgarfjarðarhreppur er í samstarfi við Félagsþjónustu Fljótsdalshéraðs og er í sameiningarferli við Fljótsdalshérað Djúpvavog og Seyðisfjörð. Sameiningarferlinu á að ljúka í haust. Sveitarfélagið Vogar starfrækir ekki eigin félagsþjónustu, hún er starfrækt með Suðurnesjabæ, sem jafnframt er leiðandi sveitarfélag í samstarfinu. Niðurstöður rannsóknarinnar skoðist í því ljósi.



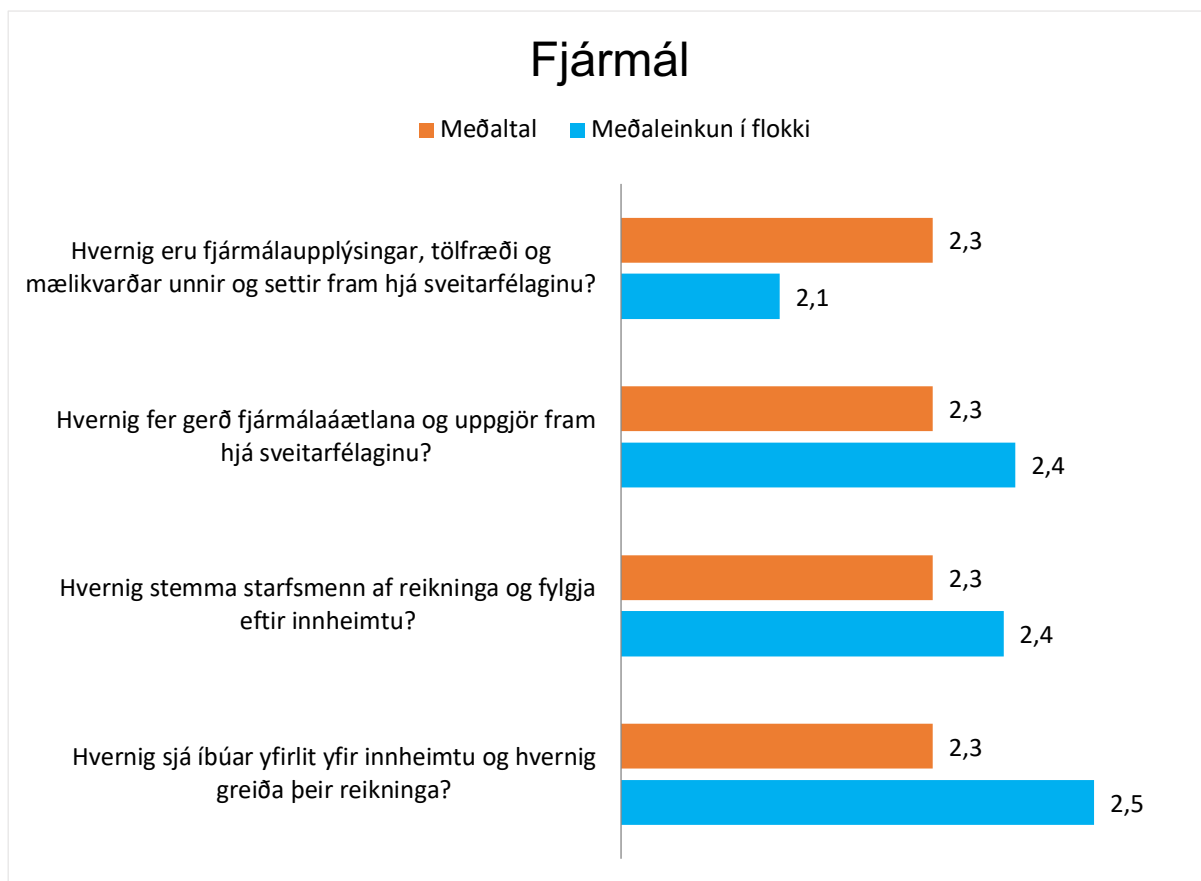
Fjármál

Spurningarnar í floknum fjármál þjóna þeim tilgangi að varpa ljósi á stafræna stöðu þjónusta og starfsemi sem snúa að fjármálum sveitarfélaga, áætlanagerð, eftirliti og uppgjöri ásamt aðgangi að upplýsingum. Forsenda þess að sveitarfélögin geti rækt lögbundnar skyldur sýnar við íbúana er að stjórn á fjármálum sé markviss og stefnuföst. Fjármálaferlar eru oftast en ekki sjálfvirkir, og hafa verið vinsælt viðfangsefni stafrænnar umbreytingar hjá stærri fyrirtækjum.



Yfirlit

Alls bárust svör frá 54 af 72 sveitarfélögum, eða 75%. Samantekt á svörum má sjá hér að neðan. Næsti kafli inniheldur samantekt á svörum einstakra spurninga.

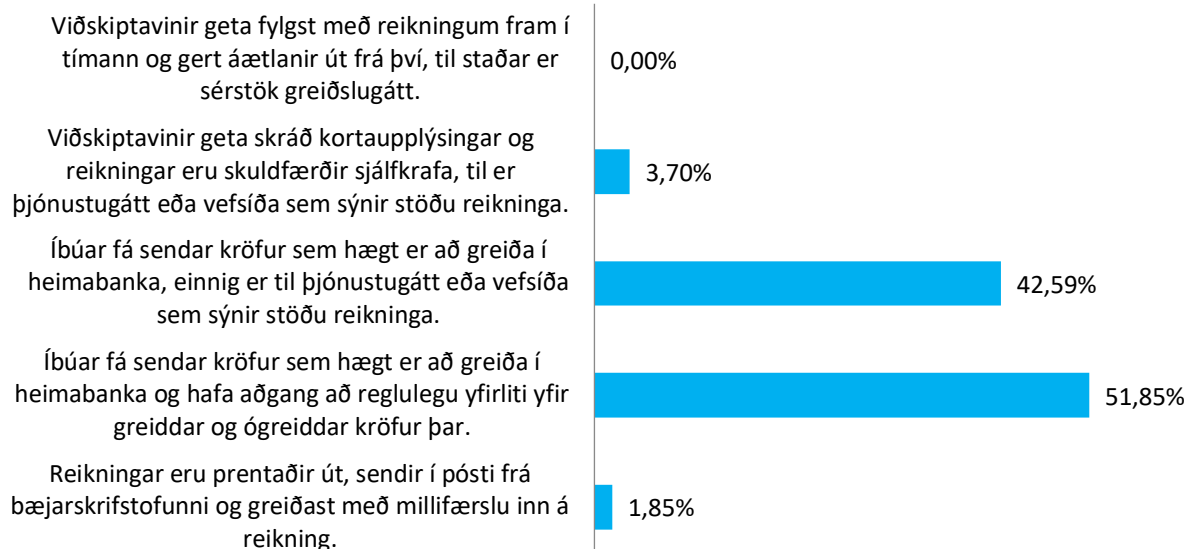


Spurningar og samantekt

Yfirlit yfir innheimtu og greiðsla reikninga

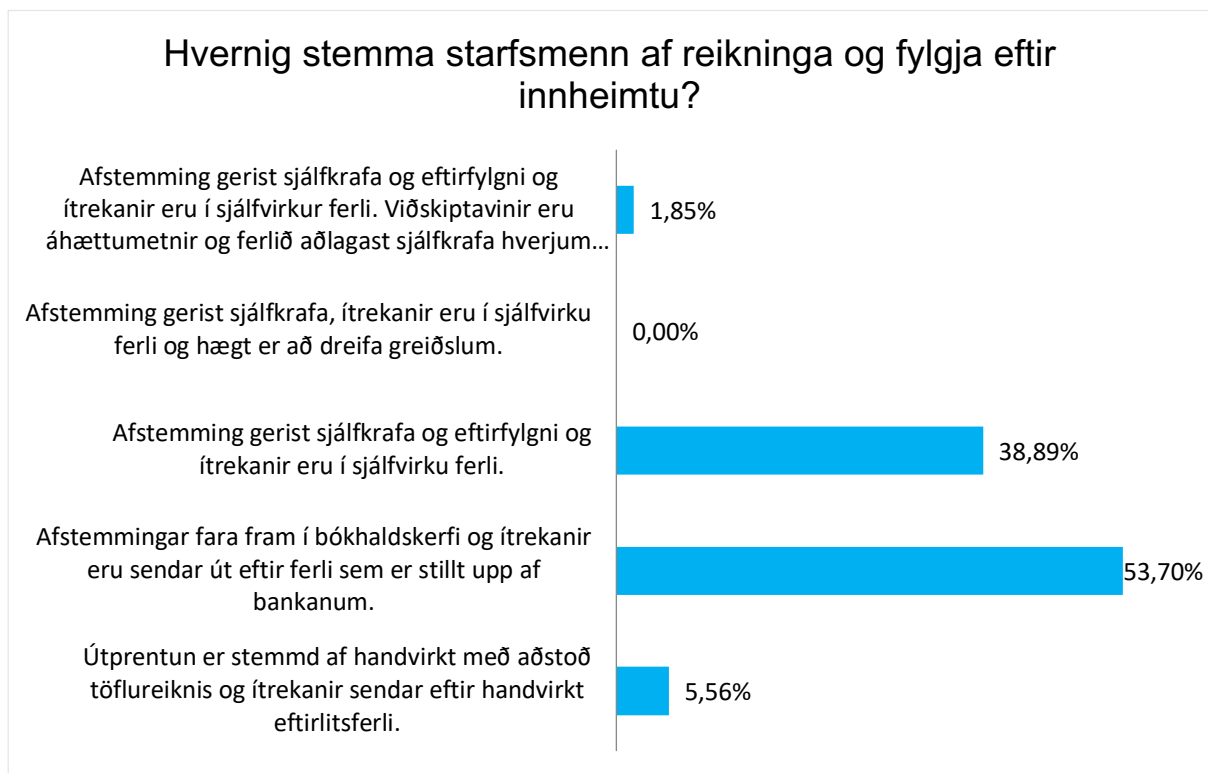
Kvarði	Svarmöguleiki
Upphafsstig	Reikningar eru prentaðir út, sendir í pósti frá bæjarskrifstofunni og greiðast með millifærslu inn á reikning.
Endurtakanlegt	Íbúar fá sendar kröfur sem hægt er að greiða í heimabanka og hafa aðgang að reglulegu yfirliti yfir greiddar og ógreiddar kröfur þar.
Skilgreint	Íbúar fá sendar kröfur sem hægt er að greiða í heimabanka, einnig er til þjónustugátt eða vefsíða sem sýnir stöðu reikninga.
Hæft	Viðskiptavinir geta skráð kortaupplýsingar og reikningar eru skuldfærðir sjálfkrafa, til er þjónustugátt eða vefsíða sem sýnir stöðu reikninga.
Skilvirkt	Viðskiptavinir geta fylgst með reikningum fram í tímann og gert áætlanir út frá því, til staðar er sérstök greiðslugátt.

Hvernig sjá íbúar yfirlit yfir innheimtu og hvernig greiða þeir reikninga?



Afstemming reikninga og eftirfylgni innheimtu

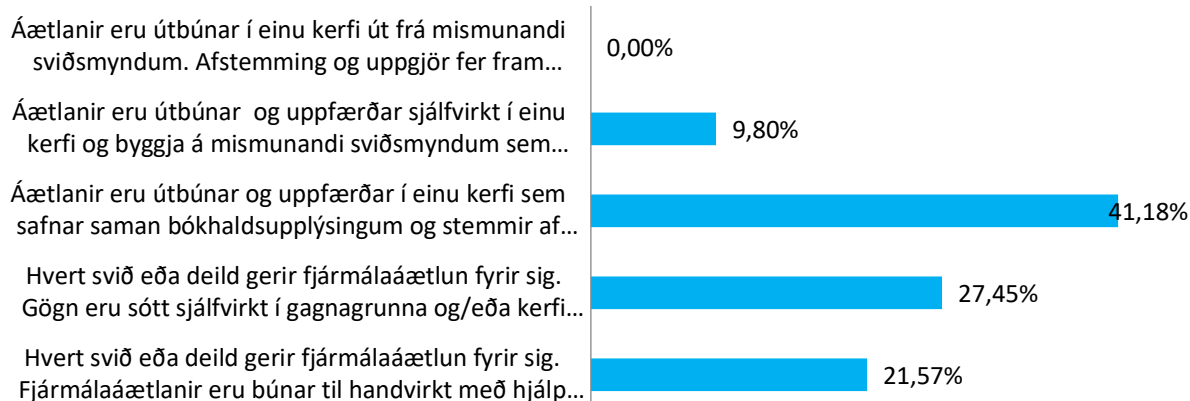
Kvarði	Svarmöguleiki
Upphafsstig	Útprentun er stemmd af handvirkt með aðstoð töflureiknis og ítrekanir sendar eftir handvirkt eftirlitsferli.
Endurtakalegt	Afstemmingar fara fram í bókhaldskerfi og ítrekanir eru sendar út eftir ferli sem er stillt upp af bankanum.
Skilgreint	Afstemming gerist sjálfkrafa og eftirfylgni og ítrekanir eru í sjálfvirku ferli.
Hæft	Afstemming gerist sjálfkrafa, ítrekanir eru í sjálfvirku ferli og hægt er að dreifa greiðslum.
Skilvirkt	Afstemming gerist sjálfkrafa og eftirfylgni og ítrekanir eru í sjálfvirkur ferli. Viðskiptavinir eru áhættumetnir og ferlið aðlagast sjálfkrafa hverjum og einum.



Gerð fjármálaáætlana og uppgjör

Kvarði	Svarmöguleiki
Upphafsstig	Hvert svið eða deild gerir fjármálaáætlun fyrir sig. Fjármálaáætlanir eru búnar til handvirkt með hjálp töflureiknis eða sambærilegs verkfæris. Uppgjör fer fram með aðstoð töflureiknis eða sambærilegs kerfis.
Endurtakalegt	Hvert svið eða deild gerir fjármálaáætlun fyrir sig. Gögn eru sótt sjálfvirkt í gagnagrunna og/eða kerfi og verkefnið unnin handvirkt í töflureikni.
Skilgreint	Áætlanir eru útbúnar og uppfærðar í einu kerfi sem safnar saman bókhaldsupplýsingum og stemmir af sjálfvirkt með lágmarks handavinnu. Áætlanagerð og uppgjör fer fram með reglulegu millibili, einu sinni eða oftár á ári með einhverri handavinnu.
Hæft	Áætlanir eru útbúnar og uppfærðar sjálfvirkt í einu kerfi og byggja á mismunandi sviðsmyndum sem gera sveitarfélaginu kleift að meta áhættu og áhrif af mismunandi atburðum, svo sem atvinnuleysi og fólksfjölgun eða fólksfækkun á efnahag sveitarfélagsins. Áætlanagerð og uppgjör fer fram með reglulegu millibili, einu sinni eða oftár á ári með minniháttar handavinnu.
Skilvirkt	Áætlanir eru útbúnar í einu kerfi út frá mismunandi sviðsmyndum. Afstemming og uppgjör fer fram sjálfvirkt með aðstoð gervigreindar eða gagnavísinda til að bera kennsl á óeðlileg frávik og mannleg mistök. Áætlanir eru uppfærðar jafnóðum. Uppgjör er framkvæmt jafnóðum, innan dags.

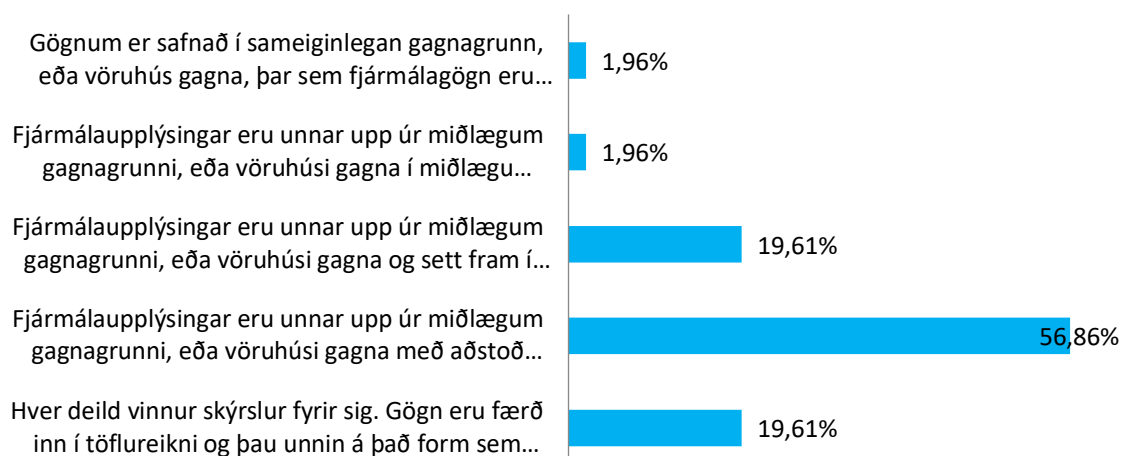
Hvernig fer gerð fjármálaáætlana og uppgjör fram hjá sveitarfélaginu?



Framsetning fjármálaupplýsinga, tölfræði og mælikvarða

Kvarði	Svarmöguleiki
Upphafsstig	Hver deild vinnur skýrslur fyrir sig. Gögn eru færð inn í töflureikni og þau unnin á það form sem þörf er á í hvert og eitt skipti. Gögn eru send á milli í tölvupóst eða skráð deilt á sameiginlegum drifum.
Endurtakalegt	Fjármálaupplýsingar eru unnar upp úr miðlægum gagnagrunni, eða vöruhúsi gagna með aðstoð töflureiknis eins og Excel. Skýrslum og greiningum er dreift á milli í tölvupóstum eða með sameiginlegum skjölum vistuðum á sameiginlegum drifum eða vefsíðum.
Skilgreint	Fjármálaupplýsingar eru unnar upp úr miðlægum gagnagrunni, eða vöruhúsi gagna og sett fram í skýrslugerðartóli eins og PowerBI, Cognos eða Tableau. Gögn eru aðgengileg starfsmönnum sveitarfélagsins. Hægt er að skoða fjármálaupplýsingar fyrir stakar deildir eða svið sérstaklega.
Hæft	Fjármálaupplýsingar eru unnar upp úr miðlægum gagnagrunni, eða vöruhúsi gagna í miðlægu skýrslugerðarkerfi eins og PowerBI, Cognos eða Tableau og niðurstöðurnar gerðar aðgengilegar fyrir starfsmenn jafnt sem íbúa sveitarfélagsins þar sem það á við. Hægt er að bera gögn og mælikvarða saman við gögn og mælikvarða frá öðrum sveitarfélögum.
Skilvirkt	Gögnum er safnað í sameiginlegan gagnagrunn, eða vöruhús gagna, þar sem fjármálagögn eru samkeyrð jafnóðum og þau verða til, og tengd við önnur gögn úr kerfum sveitafélagsins. Hægt er að greina og skoða kostnað eða tölfræði sveitarfélagsins myndrænt, ásamt því að bera saman við kostnað og þjónustu annarra sveitafélaga. Skýrslunum og gögnunum er varpað á vef þar sem íbúar geta nálgast þær.

Hvernig eru fjármálaupplýsingar, tölfræði og mælikvarðar unnir og settir fram hjá sveitarfélaginu?



Sundurliðun svara eftir sveitarfélögum

	Hvernig sjá íbúar yfirlit yfir innheimtu og hvernig greiða þeir reikninga Vinsamlega veldu þann möguleika sem best á við	Hvernig stemma starfsmenn af reikninga og fylgja eftir innheimtu Vinsamlega veldu þann möguleika sem best á við	Hvernig fer gerð fjármálaáætlana og uppgjör fram hjá sveitarfélaginu Vinsamlega veldu þann valmöguleika sem best á við	Hvernig eru fjármálaupplýsingar tölfræði og mælikvarðar unnir og settir fram hjá sveitarfélaginu Vinsamlega veldu það sem best á við
Akrahreppur	0	0	0	0
Akraneskaupstaður	0	0	0	0
Akureyrarbær	3	3	4	3
Árneshreppur	0	0	0	0
Ásahreppur	2	2	2	2
Bláskógabyggð	2	1	2	1
Blönduósbær	2	3	3	3
Bolungarvíkurkaupstaður	0	0	0	0
Borgarbyggð	3	2	3	2
Borgarfjarðarhreppur	0	0	0	0
Dalabyggð	3	5	3	2
Dalvíkurbyggð	3	2	4	2
Djúpavogshreppur	2	2	1	2
Eyja- og Miklaholtshreppur	0	0	0	0
Eyjfjarðarsveit	2	2	1	2
Fjallabyggð	3	3	3	2
Fjarðabyggð	3	3	3	2
Fljótsdalshérað	3	3	1	1
Fljótsdalshreppur	0	0	0	0

Samband Íslenskra Sveitafélaga
Stöðumat í stafrænni vegferð

Flóahreppur	2	2	2	2
Garðabær	2	2	2	2
Grindavíkurbær	4	2	1	2
Grímsnes- og Grafningshreppur	4	3	1	1
Grundarfjarðarbær	0	0	0	0
Grýtubakkahreppur	2	2	3	2
Hafnarfjarðarkaupstaður	2	3	3	2
Helgafellssveit	2	2	1	1
Hrunamannahreppur	2	2	3	1
Húnavatnshreppur	0	0	0	0
Húnaþing vestra	0	0	0	0
Hvalfjarðarsveit	3	3	4	3
Hveragerðisbær	2	2	2	2
Hörgársveit	2	3	0	0
Ísafjarðarbær	3	2	3	2
Kaldrananeshreppur	2	2	2	2
Kjósarhreppur	3	2	3	2
Kópavogsbær	3	2	2	3
Langanesbyggð	2	2	2	2
Mosfellsbær	3	2	3	1
Mýrdalshreppur	2	2	3	3
Norðurþing	2	2	2	2
Rangárþing eystra	3	3	3	2
Rangárþing ytra	3	3	2	2
Reykholahreppur	0	0	0	0
Reykjanesbær	2	3	3	3
Reykjavíkurborg	2	3	1	4
Seltjarnarnesbær	3	2	1	2
Seyðisfjarðarkaupstaður	3	2	1	1
Skaftárhreppur	0	0	0	0

Samband Íslenskra Sveitafélaga
Stöðumat í stafrænni vegferð

Skagabyggð	0	0	0	0
Skeiða- og Gnúpverjahreppur	0	0	0	0
Skorradalshreppur	0	0	0	0
Skútustaðahreppur	2	2	3	2
Snæfellsbær	2	3	3	2
Strandabyggð	1	2	2	1
Stykkishólmshreppur	3	2	3	2
Suðurnesjabær	2	3	4	3
Súðavíkurbær	0	0	0	0
Svalbarðshreppur	0	0	0	0
Svalbarðsstrandarhreppur	2	3	1	2
Sveitarfélagið Árborg	0	0	0	0
Sveitarfélagið Hornafjörður	3	1	1	1
Sveitarfélagið Skagafjörður	3	3	3	1
Sveitarfélagið Skagaströnd	2	3	2	2
Sveitarfélagið Vogar	3	3	4	3
Sveitarfélagið Ölfus	3	2	3	3
Tálknafjarðarhreppur	2	3	2	2
Tjörneshreppur	2	2	3	5
Vestmannaeyjabær	3	2	0	0
Vesturbyggð	3	1	3	3
Vopnafjarðarhreppur	2	2	2	2
Þingeyjarsveit	0	0	0	0

Hvar sérð þú helst tækifæri fyrir þitt sveitarfélag á samstarfi við önnur sveitarfélög til að bæta þjónustu við íbúa?

- Með því að koma upp íbúagátt og aukinni rafrænni þjónustu.
- Með meiri sjálfvirkni og aukinni rafrænni þjónustu
- Áframhaldandi þróun fjármálakerfa eins og undanfarin ár
- Að auka eftirfylgni fjárhagslegra ákvarðana, og nota rafrænar lausnir í aukna mæli. Einnig að auka áhuga og þekkingu starfsmanna á þeim vinnubrögðum.
- Sameiginlegar gagnalausnir/kerfi til að koma upplýsingum og gögnum á vef með öruggum hætti og með einfaldleika viðmóts í fyrirrúmi, hvort sem verið er að senda upplýsingar/gögn eða taka á móti þeim.
- Samvinna við þróun lausna.
- Jafningjafræðsla þ.e. að sveitarfélög deili með sér þekkingu. Sameiginleg þróun og nýting á hugbúnaði/tölvukerfum/aðferðum sem þarf til að skila gögnum sveitarfélagsins til t.d. ríkisins. Getur auðveldað samanburð gagna og verið hagkvæmara fyrir alla. Sveitarfélög skili gögnum fjárhagsáætlunar og uppgjöra á stöðluðu formi skv. COFOG og GFS. Æskilegt til að hægt sé að nýta þessi gögn til samanburðar.
- Helsta tækifærið myndi felast í íbúagátt.
- Helst í grunni fyrir opið bókhald sveitarfélaga.
- Sameiginleg/samrekin upplýsingatæknimiðstöð
- Þróun í útgáfu reikninga, sérstaklega einstaklinga, birting á einum stað, svipað og á island.is (sveito.is) Ein innskráning. samræma reglur hjá sveitarfélögum eftir því sem hægt er. Eins umsóknir hjá svf. fyrir samskonar þjónustu.
- Mögulega betra aðgengi að fjárhagsupplýsingum sem væri aðgengilegar íbúum með rafrænum hætti.
- Endalaus tækifæri - þróun samræmdrar íbúagáttar sem og annarra rafrænna lausna sem sveitarfélög notast við. Sama grunnþörfin hjá sveitarfélögum
- Með tilraun til innkaupa eða samstarfi til að þróa og reka hugbúnað á þessu sviði
- Innleiða gæðahandbók eins og m.a. kópavogsbær hefur gert, klára innleiðingu á skýrslugerðartólum fyrir stjórnendur og forstöðumenn. Innleiðing rafrænna reikninga að fullu
- Tækifæri til að nota dýrari hugbúnað til að halda utanum og veita upplýsingar
- Ekki liggur fyrir mótuð sýn á það - en vil gjarnan stuðla að því að vinna með öðrum sveitarfélögum að þróun í stað þess að hver sé að pukrast í sínu horni
- Í næstum öllum málaflokkum eru tækifæri til samstarfs
- Með að auka þjónustu í gegnum heimasíðuna



Félagsþjónusta, barnavernd og húsnæðismál

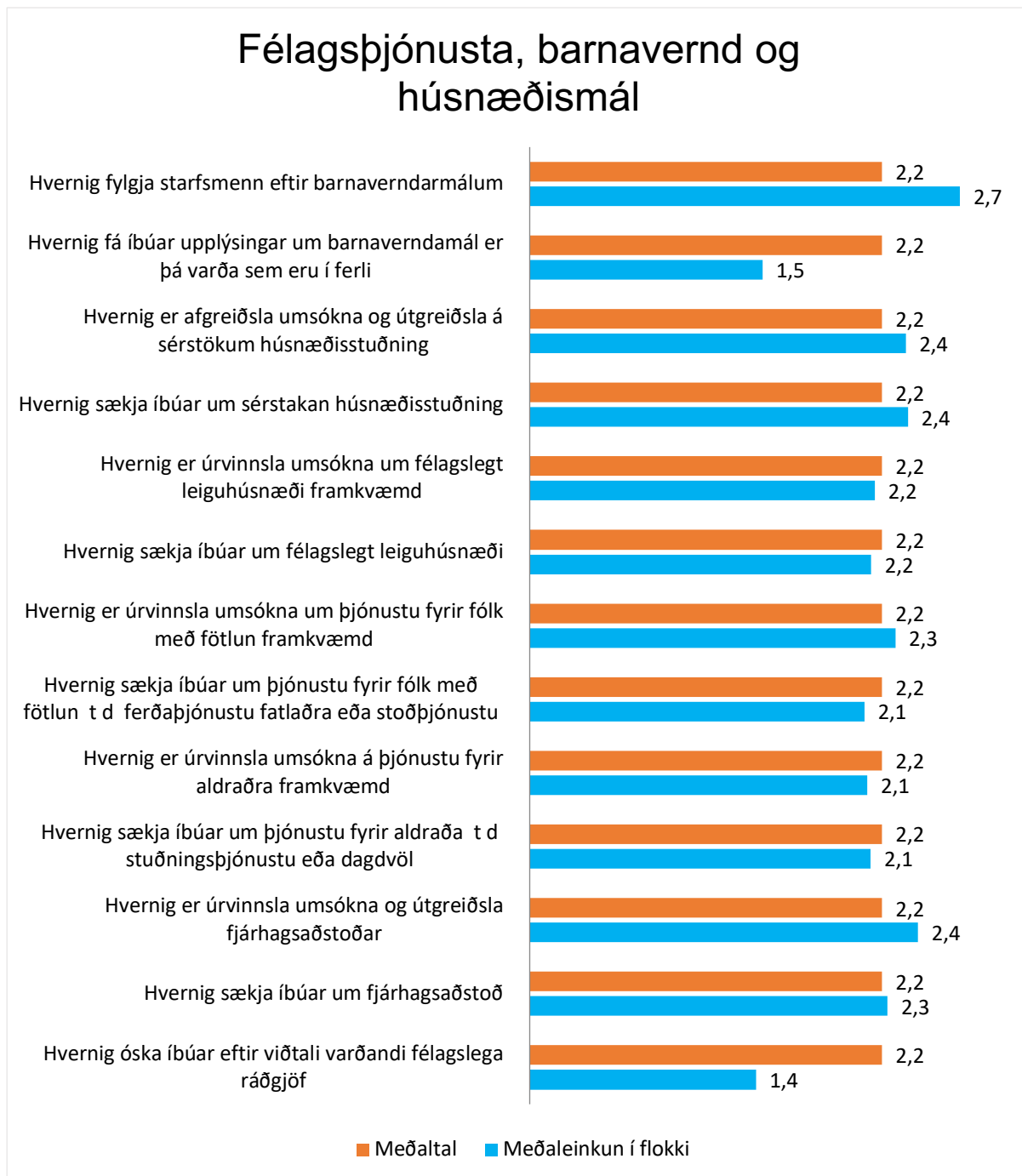
Sveitarfélögin bera ábyrgð á fjölbreyttri félags, barnaverndar og húsnæðismálaþjónustum við íbúa sína. Hlutverk félagsþjónustunnar er að tryggja fjárhagslegt og félagslegt öryggi íbúanna á grundvelli samhjálpar. Með skipulagðri félagsþjónustu er lögð rík áhersla á að réttur íbúa sé alltaf ljós og einstaklingum ekki mismunað.

Mörg tækifæri liggja í því að umbylta félags-, barnarverndar- og húsnæðismálaþjónustum, og ekki eingöngu til að draga úr þjónustuveitingarkostnaði heldur einnig til að auka gegnsæi, sanngirni og bæta aðgengi íbúanna að þeim þjónustum sem þau eiga lagalegan rétt á.



Yfirlit

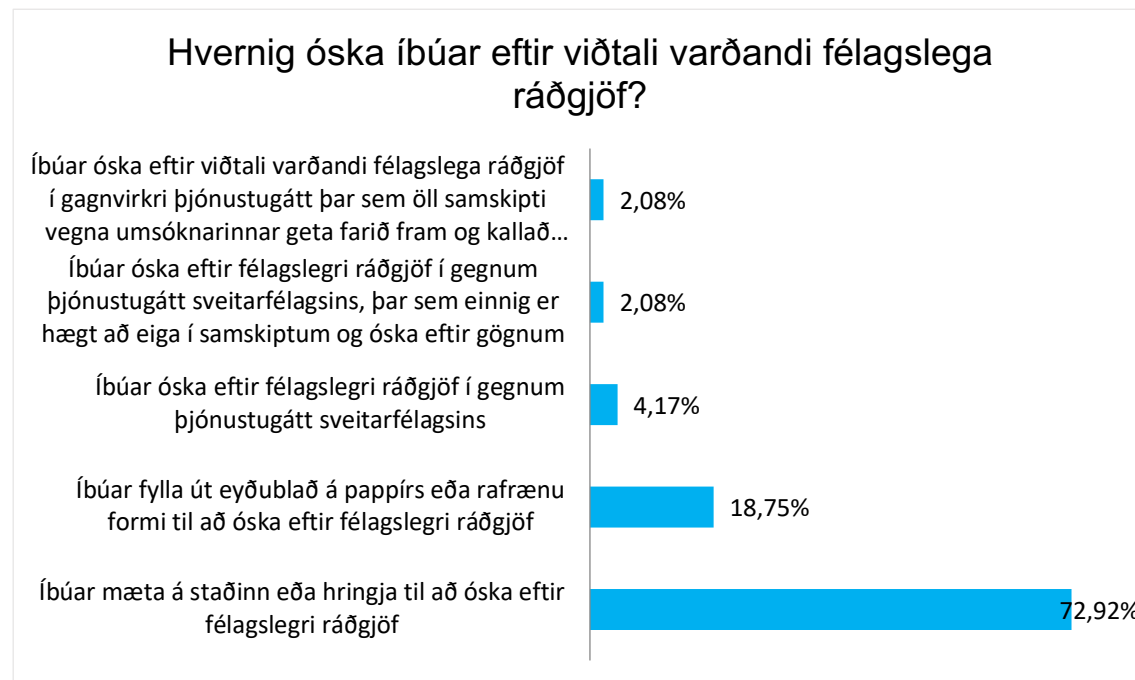
Alls bárust svör frá 49 af 72 sveitarfélaga, eða 68%. Samantekt á svörum má sjá hér að neðan. Næsti kafli inniheldur samantekt á svörum einstakra spurninga.



Spurningar

Viðtöl varðandi félagslega ráðgjöf

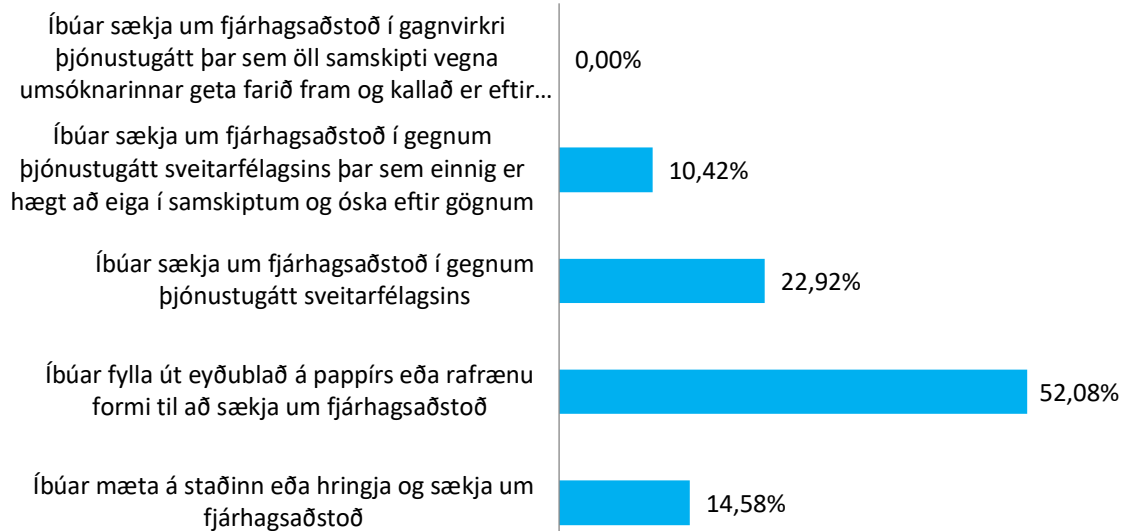
Kvarði	Svarmöguleiki
Upphafsstig	Íbúar mæta á staðinn eða hringja til að óska eftir félagslegri ráðgjöf
Endurtakanlegt	Íbúar fylla út eyðublað á pappírs eða rafrænu formi til að óska eftir félagslegri ráðgjöf
Skilgreint	Íbúar óska eftir félagslegri ráðgjöf í gegnum þjónustugátt sveitarfélagsins
Hæft	Íbúar óska eftir félagslegri ráðgjöf í gegnum þjónustugátt sveitarfélagsins, þar sem einnig er hægt að eiga í samskiptum og óska eftir gögnum
Skilvirkt	Íbúar óska eftir viðtali varðandi félagslega ráðgjöf í gagnvirkri þjónustugátt þar sem öll samskipti vegna umsóknarinnar geta farið fram og kallað er eftir gögnum sem ekki finnast í kerfum sem sveitarfélagið hefur aðgang að



Umsóknir um fjárhagsaðstoð?

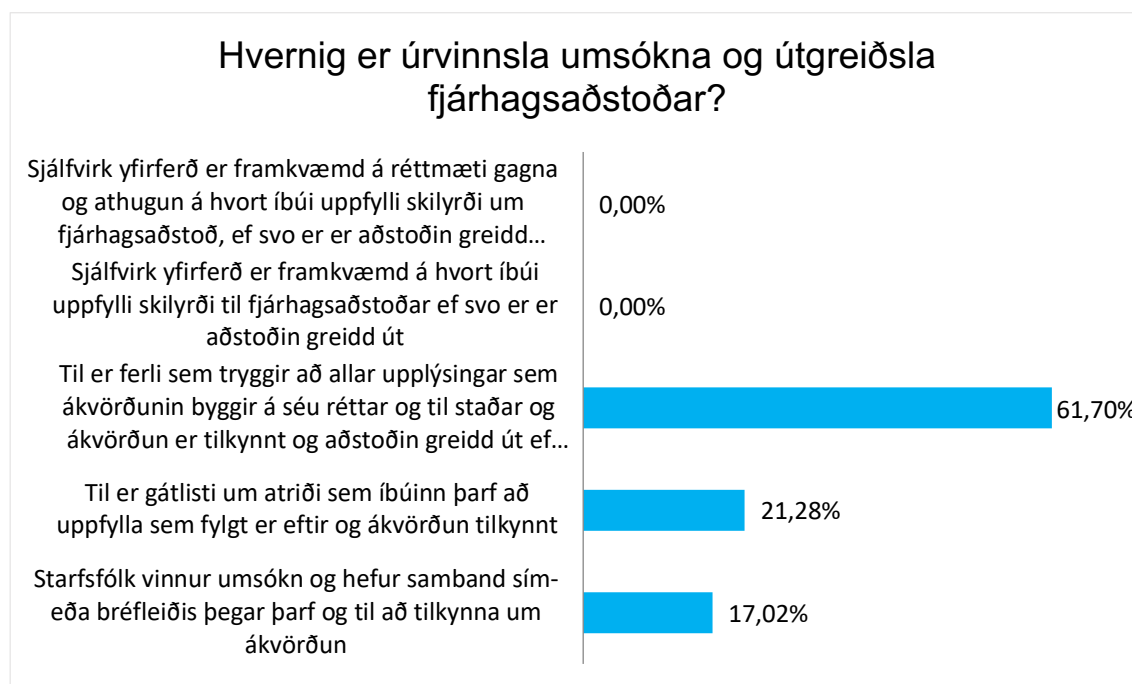
Kvarði	Svarmöguleiki
Upphafsstig	Íbúar mæta á staðinn eða hringja og sækja um fjárhagsaðstoð
Endurtakanlegt	Íbúar fylla út eyðublað á pappírs eða rafrænu formi til að sækja um fjárhagsaðstoð
Skilgreint	Íbúar sækja um fjárhagsaðstoð í gegnum þjónustugátt sveitarfélagsins
Hæft	Íbúar sækja um fjárhagsaðstoð í gegnum þjónustugátt sveitarfélagsins þar sem einnig er hægt að eiga í samskiptum og óska eftir gögnum
Skilvirkt	Íbúar sækja um fjárhagsaðstoð í gagnvirkri þjónustugátt þar sem öll samskipti vegna umsóknarinnar geta farið fram og kallað er eftir gögnum sem ekki finnast í kerfum sem sveitarfélagið hefur aðgang að

Hvernig sækja íbúar um fjárhagsaðstoð?



Úrvinnsla umsókna og útgreiðsla fjárhagsaðstoðar

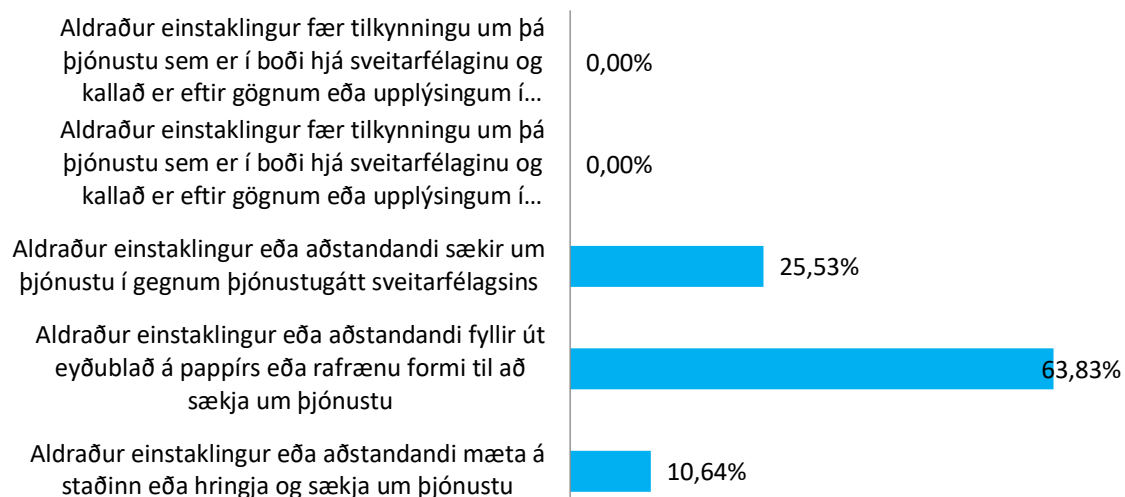
Kvarði	Svarmöguleiki
Upphafsstig	Starfsfólk vinnur umsókn og hefur samband sím- eða bréfleiðis þegar þarf og til að tilkynna um ákvörðun
Endurtakanlegt	Til er gátlisti um atriði sem íbúinn þarf að uppfylla sem fylgt er eftir og ákvörðun tilkynnt
Skilgreint	Til er ferli sem tryggir að allar upplýsingar sem ákvörðunin byggir á séu réttar og til staðar og ákvörðun er tilkynnt og aðstoðin greidd út ef skilyrði eru uppfyllt
Hæft	Sjálfvirk yfirferð er framkvæmd á hvort íbúi uppfylli skilyrði til fjárhagsaðstoðar ef svo er er aðstoðin greidd út
Skilvirkt	Sjálfvirk yfirferð er framkvæmd á réttmæti gagna og athugun á hvort íbúi uppfylli skilyrði um fjárhagsaðstoð, ef svo er er aðstoðin greidd sjálfkrafa út og tilkynning send í stafrænt pósthólf



Umsóknir um þjónustu fyrir aldraða

Kvarði	Svarmöguleiki
Upphafsstig	Aldraður einstaklingur eða aðstandandi mæta á staðinn eða hringja og sækja um þjónustu
Endurtakanlegt	Aldraður einstaklingur eða aðstandandi fyllir út eyðublað á pappírs eða rafrænu formi til að sækja um þjónustu
Skilgreint	Aldraður einstaklingur eða aðstandandi sækir um þjónustu í gegnum þjónustugátt sveitarfélagsins
Hæft	Aldraður einstaklingur fær tilkynningu um þá þjónustu sem er í boði hjá sveitarfélaginu og kallað er eftir gögnum eða upplýsingum í þjónustugátt ef hann vill nýta sér hana
Skilvirkt	Aldraður einstaklingur fær tilkynningu um þá þjónustu sem er í boði hjá sveitarfélaginu og kallað er eftir gögnum eða upplýsingum í þjónustugátt ef hann vill nýta sér hana, þar sem einnig er hægt að eiga í samskiptum við einstaklinginn eða aðstandanda

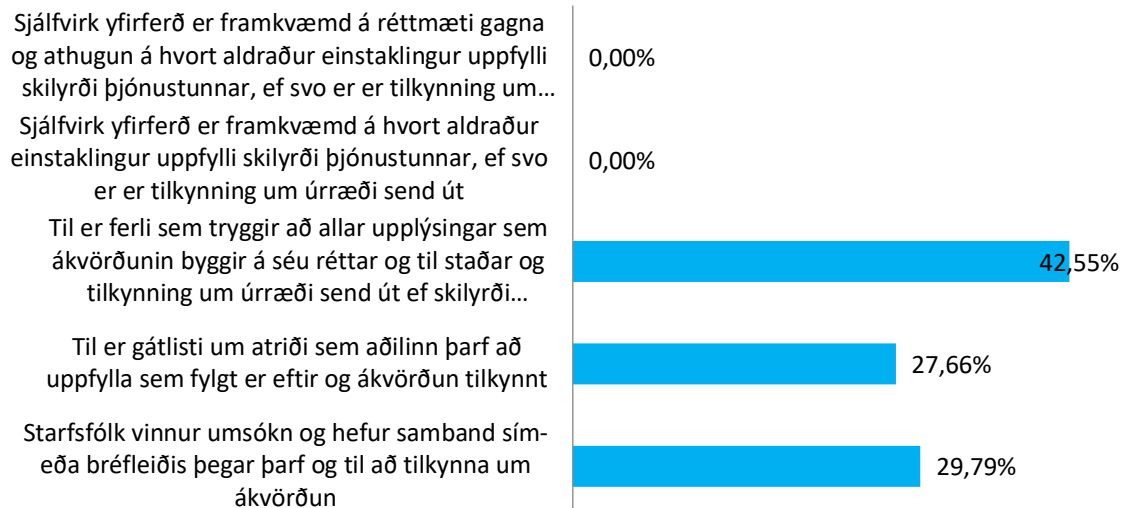
Hvernig sækja íbúar um þjónustu fyrir aldraða (t.d. stuðningsþjónustu eða dagdvöl)?



Úrvinnsla umsókna á þjónustu fyrir aldraðra

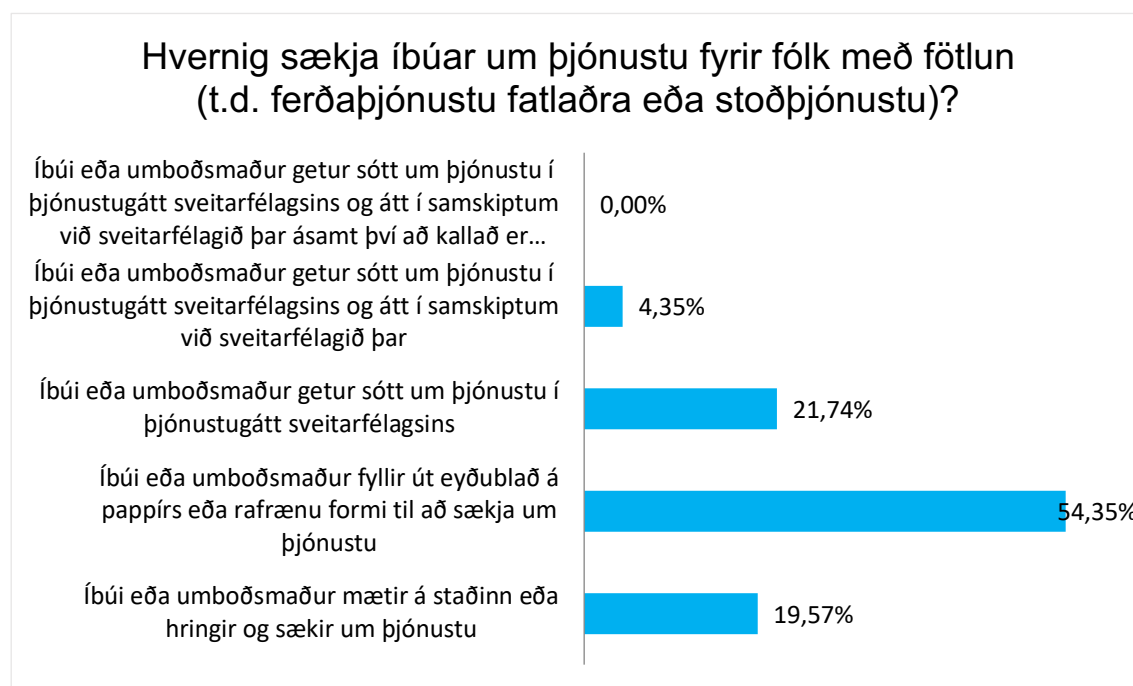
Kvarði	Svarmöguleiki
Upphafsstig	Starfsfólk vinnur umsókn og hefur samband sím- eða bréfleiðis þegar þarf og til að tilkynna um ákvörðun
Endurtakanlegt	Til er gátlisti um atriði sem aðilinn þarf að uppfylla sem fylgt er eftir og ákvörðun tilkynnt
Skilgreint	Til er ferli sem tryggir að allar upplýsingar sem ákvörðunin byggir á séu réttar og til staðar og tilkynning um úrræði send út ef skilyrði þjónustunnar eru uppfyllt
Hæft	Sjálfvirk yfirferð er framkvæmd á hvort aldraður einstaklingur uppfylli skilyrði þjónustunnar, ef svo er er tilkynning um úrræði send út
Skilvirkt	Sjálfvirk yfirferð er framkvæmd á réttmæti gagna og athugun á hvort aldraður einstaklingur uppfylli skilyrði þjónustunnar, ef svo er er tilkynning um úrræði send sjálfkrafa í stafrænt pósthólf

Hvernig er úrvinnsla umsókna á þjónustu fyrir aldraðra framkvæmd?



Umsóknir um þjónustu fyrir fólk með fötlun

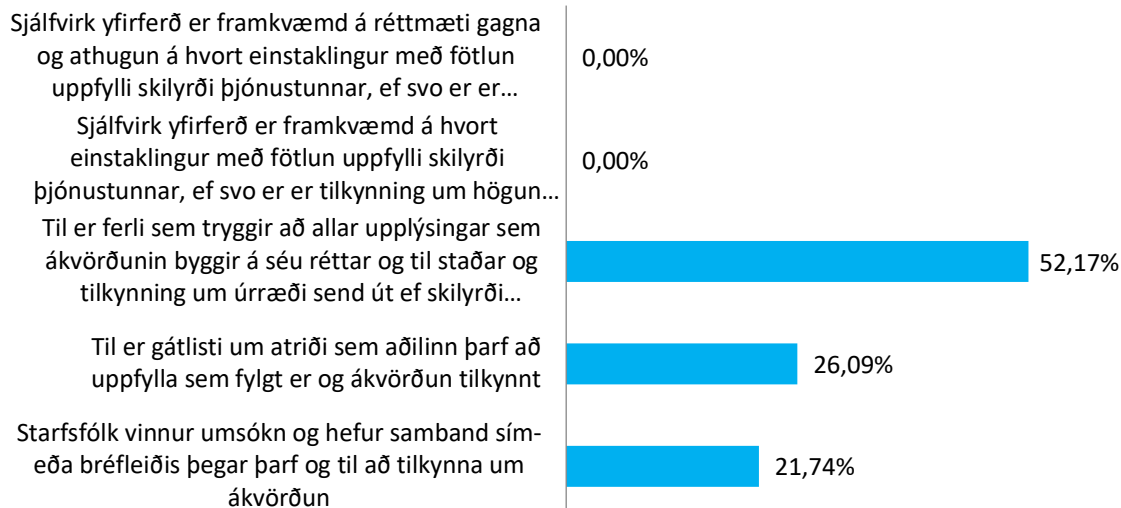
Kvarði	Svarmöguleiki
Upphafsstig	Íbúi eða umboðsmaður mætir á staðinn eða hringir og sækir um þjónustu
Endurtakanlegt	Íbúi eða umboðsmaður fyllir út eyðublað á pappírs eða rafrænu formi til að sækja um þjónustu
Skilgreint	Íbúi eða umboðsmaður getur sótt um þjónustu í þjónustugátt sveitarfélagsins
Hæft	Íbúi eða umboðsmaður getur sótt um þjónustu í þjónustugátt sveitarfélagsins og átt í samskiptum við sveitarfélagið þar
Skilvirkt	Íbúi eða umboðsmaður getur sótt um þjónustu í þjónustugátt sveitarfélagsins og átt í samskiptum við sveitarfélagið þar ásamt því að kallað er eftir gögnum sem sveitarfélagið hefur ekki aðgang að í gáttinni



Úrvinnsla umsókna um þjónustu fyrir fólk með fötlun

Kvarði	Svarmöguleiki
Upphafsstig	Starfsfólk vinnur umsókn og hefur samband sím- eða bréfleiðis þegar þarf og til að tilkynna um ákvörðun
Endurtakanlegt	Til er gátlisti um atriði sem aðilinn þarf að uppfylla sem fylgt er og ákvörðun tilkynnt
Skilgreint	Til er ferli sem tryggir að allar upplýsingar sem ákvörðunin byggir á séu réttar og til staðar og tilkynning um úrræði send út ef skilyrði þjónustunnar eru uppfyllt
Hæft	Sjálfvirk yfirferð er framkvæmd á hvort einstaklingur með fötlun uppfylli skilyrði þjónustunnar, ef svo er er tilkynning um högun send út
Skilvirkt	Sjálfvirk yfirferð er framkvæmd á réttmæti gagna og athugun á hvort einstaklingur með fötlun uppfylli skilyrði þjónustunnar, ef svo er er tilkynning um högun send sjálfkrafa í stafrænt pósthólf

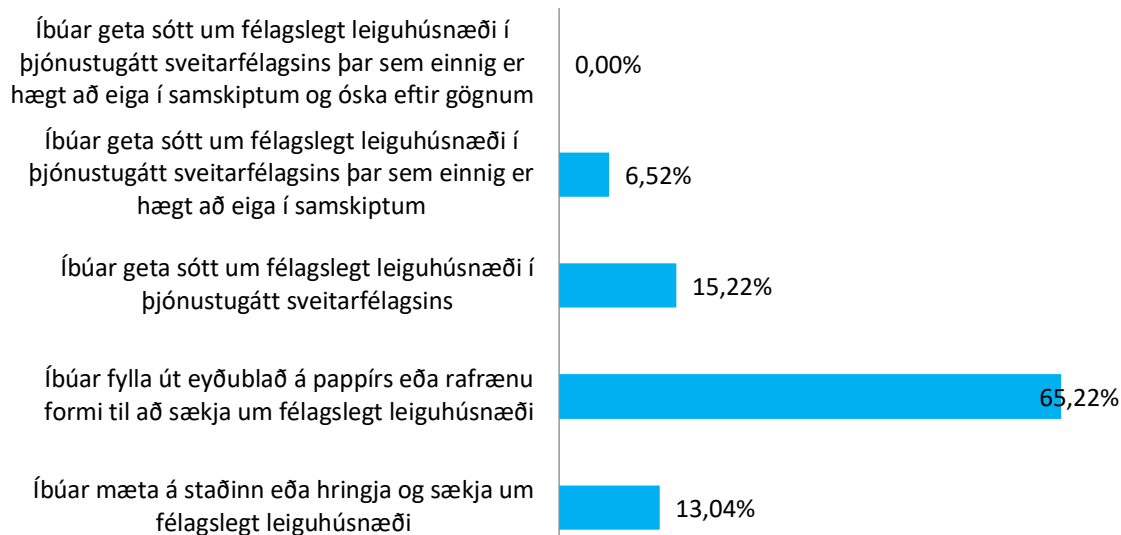
Hvernig er úrvinnsla umsókna um þjónustu fyrir fólk með fötlun framkvæmd?



Umsóknir um félagslegt leiguhúsnæði

Kvarði	Svarmöguleiki
Upphafsstig	Íbúar mæta á staðinn eða hringja og sækja um félagslegt leiguhúsnæði
Endurtakanlegt	Íbúar fylla út eyðublað á pappírs eða rafrænu formi til að sækja um félagslegt leiguhúsnæði
Skilgreint	Íbúar geta sótt um félagslegt leiguhúsnæði í þjónustugátt sveitarfélagsins
Hæft	Íbúar geta sótt um félagslegt leiguhúsnæði í þjónustugátt sveitarfélagsins þar sem einnig er hægt að eiga í samskiptum
Skilvirkt	Íbúar geta sótt um félagslegt leiguhúsnæði í þjónustugátt sveitarfélagsins þar sem einnig er hægt að eiga í samskiptum og óska eftir gögnum

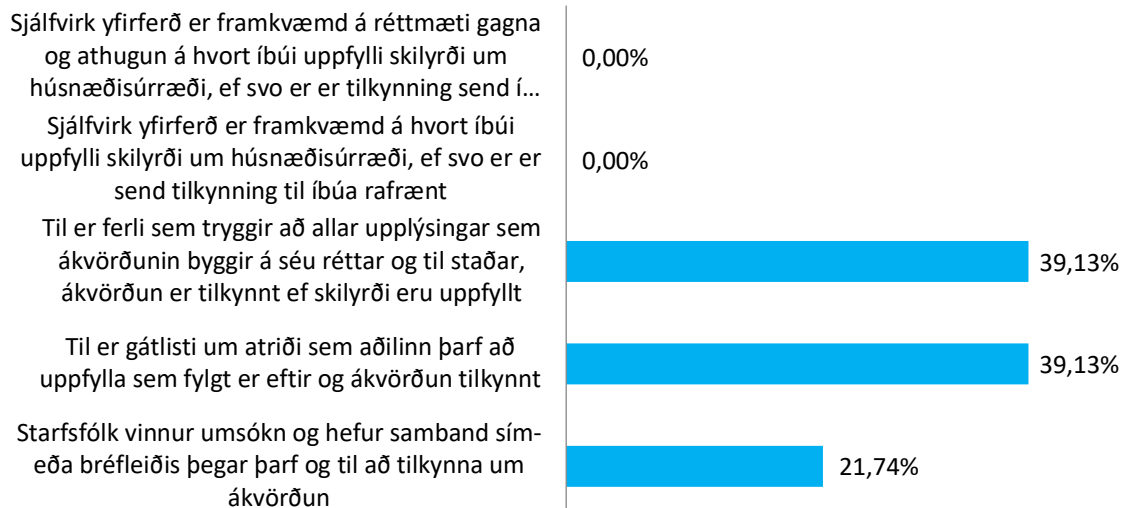
Hvernig sækja íbúar um félagslegt leiguhúsnæði?



Úrvinnsla umsókna um félagslegt leiguhúsnæði

Kvarði	Svarmöguleiki
Upphafsstig	Starfsfólk vinnur umsókn og hefur samband sím- eða bréfleiðis þegar þarf og til að tilkynna um ákvörðun
Endurtakanlegt	Til er gátlisti um atriði sem aðilinn þarf að uppfylla sem fylgt er eftir og ákvörðun tilkynnt
Skilgreint	Til er ferli sem tryggir að allar upplýsingar sem ákvörðunin byggir á séu réttar og til staðar, ákvörðun er tilkynnt ef skilyrði eru uppfyllt
Hæft	Sjálfvirk yfirferð er framkvæmd á hvort íbúi uppfylli skilyrði um húsnæðisúrræði, ef svo er er send tilkynning til íbúa rafrænt
Skilvirkt	Sjálfvirk yfirferð er framkvæmd á réttmæti gagna og athugun á hvort íbúi uppfylli skilyrði um húsnæðisúrræði, ef svo er er tilkynning send í stafrænt pósthólf

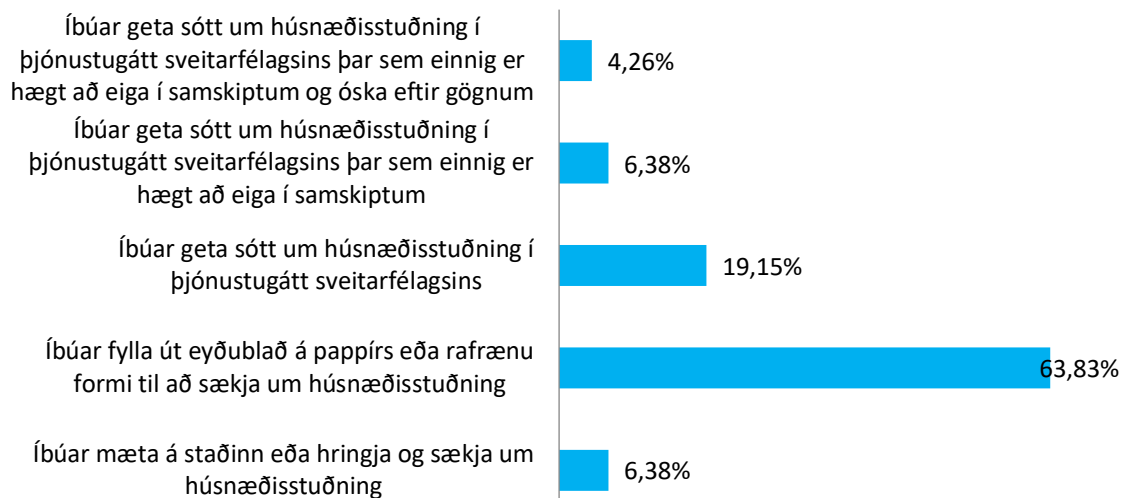
Hvernig er úrvinnsla umsókna um félagslegt leiguhúsnæði framkvæmd?



Umsóknir um sérstakan húsnæðisstuðning

Kvarði	Svarmöguleiki
Upphafsstig	Íbúar mæta á staðinn eða hringja og sækja um húsnæðisstuðning
Endurtakanlegt	Íbúar fylla út eyðublað á pappírs eða rafrænu formi til að sækja um húsnæðisstuðning
Skilgreint	Íbúar geta sótt um húsnæðisstuðning í þjónustugátt sveitarfélagsins
Hæft	Íbúar geta sótt um húsnæðisstuðning í þjónustugátt sveitarfélagsins þar sem einnig er hægt að eiga í samskiptum
Skilvirkt	Íbúar geta sótt um húsnæðisstuðning í þjónustugátt sveitarfélagsins þar sem einnig er hægt að eiga í samskiptum og óska eftir gögnum

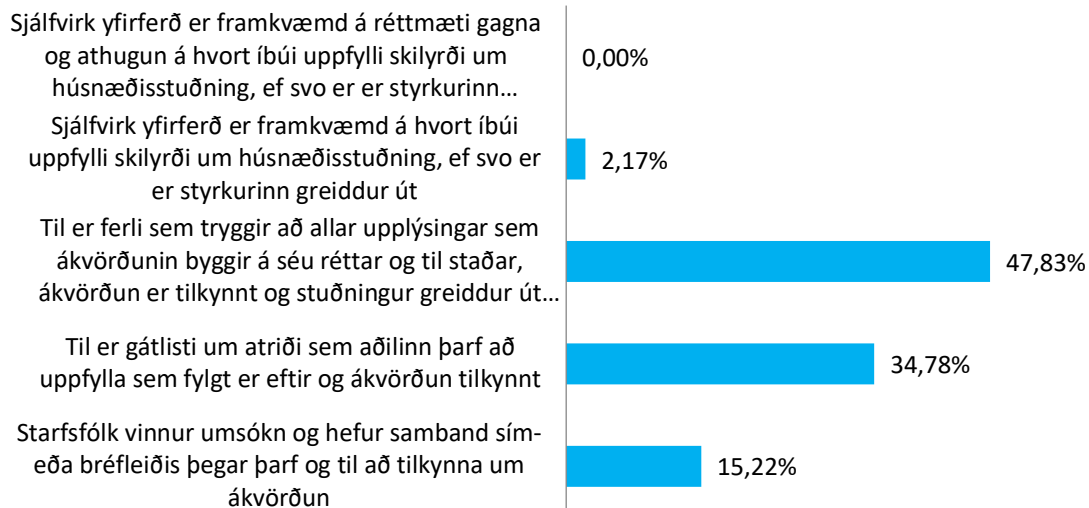
Hvernig sækja íbúar um sérstakan húsnæðisstuðning?



Afgreiðsla umsókna og útgreiðsla á sérstökum húsnæðisstuðningi

Kvarði	Svarmöguleiki
Upphafsstig	Starfsfólk vinnur umsókn og hefur samband sím- eða bréfleiðis þegar þarf og til að tilkynna um ákvörðun
Endurtakanlegt	Til er gátlisti um atriði sem aðilinn þarf að uppfylla sem fylgt er eftir og ákvörðun tilkynnt
Skilgreint	Til er ferli sem tryggir að allar upplýsingar sem ákvörðunin byggir á séu réttar og til staðar, ákvörðun er tilkynnt og stuðningur greiddur út ef skilyrði eru uppfyllt
Hæft	Sjálfvirk yfirferð er framkvæmd á hvort íbúi uppfylli skilyrði um húsnæðisstuðning, ef svo er er styrkurinn greiddur út
Skilvirkt	Sjálfvirk yfirferð er framkvæmd á réttmæti gagna og athugun á hvort íbúi uppfylli skilyrði um húsnæðisstuðning, ef svo er er styrkurinn greiddur sjálfkrafa út og tilkynning send í stafrænt pósthólf

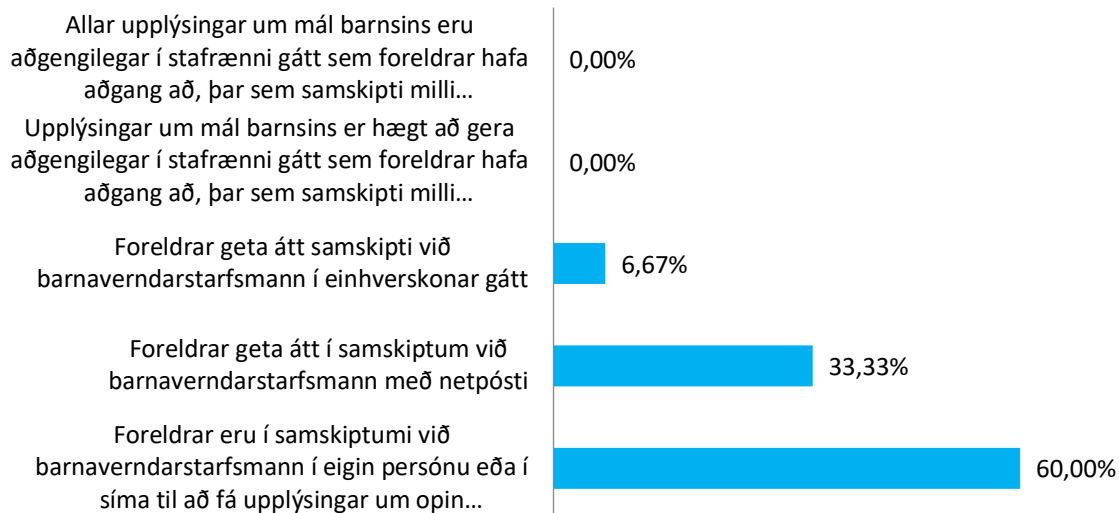
Hvernig er afgreiðsla umsókna og útgreiðsla á sérstökum húsnæðisstuðning?



Upplýsingagjöf um barnaverndarmál er þá varða sem eru í ferli

Kvarði	Svarmöguleiki
Upphafsstig	Foreldrar eru í samskiptum við barnaverndarstarfsmann í eigin persónu eða í síma til að fá upplýsingar um opin barnaverndarmál
Endurtakalegt	Foreldrar geta átt í samskiptum við barnaverndarstarfsmann með netpósti
Skilgreint	Foreldrar geta átt samskipti við barnaverndarstarfsmann í einhverskonar gátt
Hæft	Upplýsingar um mál barnsins er hægt að gera aðgengilegar í stafrænni gátt sem foreldrar hafa aðgang að, þar sem samskipti milli barnaverndarstarfsmanns og foreldra geta einnig farið fram
Skilvirkt	Allar upplýsingar um mál barnsins eru aðgengilegar í stafrænni gátt sem foreldrar hafa aðgang að, þar sem samskipti milli barnaverndarstarfsmanns og foreldra geta einnig farið fram

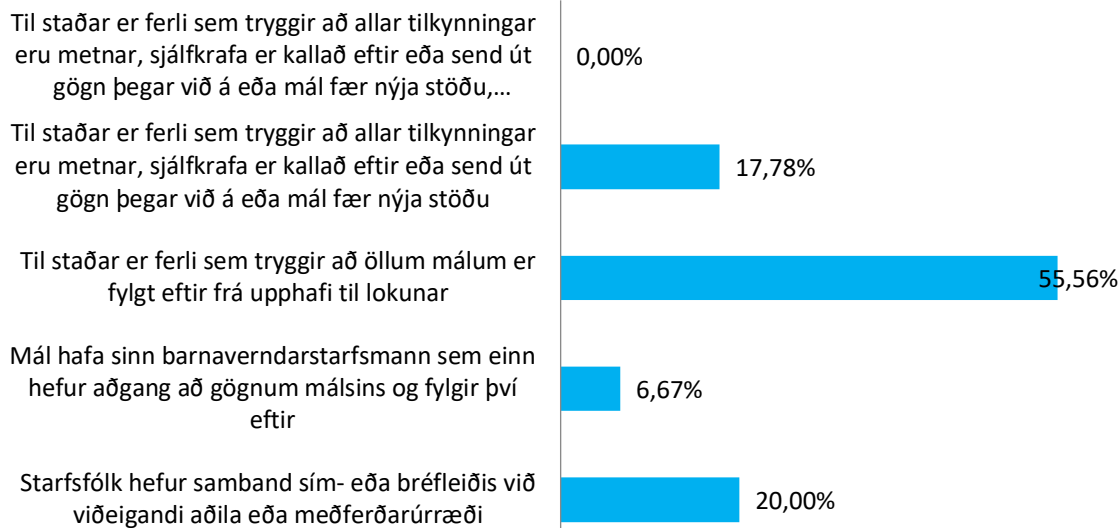
Hvernig fá íbúar upplýsingar um barnaverndarmál er þá varða sem eru í ferli?



Eftirfylgni barnaverndarmála

Kvarði	Svarmöguleiki
Upphafsstig	Starfsfólk hefur samband sím- eða bréfleiðis við viðeigandi aðila eða meðferðarúrræði
Endurtakanlegt	Mál hafa sinn barnaverndarstarfsmann sem einn hefur aðgang að gögnum málsins og fylgir því eftir
Skilgreint	Til staðar er ferli sem tryggir að öllum málum er fylgt eftir frá upphafi til lokunar
Hæft	Til staðar er ferli sem tryggir að allar tilkynningar eru metnar, sjálfkrafa er kallað eftir eða send út gögn þegar við á eða mál fær nýja stöðu
Skilvirkt	Til staðar er ferli sem tryggir að allar tilkynningar eru metnar, sjálfkrafa er kallað eftir eða send út gögn þegar við á eða mál fær nýja stöðu, tilkynningar til foreldra eru sendar sjálfkrafa og gögn málsins eru notuð í áhættumat sem flokkar það eftir mikilvægi

Hvernig fylgja starfsmenn eftir barnaverndarmálum?



Sundurliðun eftir sveitarfélögum

	Hvernig óska íbúar eftir viðtali varðandi félagsega ráðgjöf	Hvernig sækja íbúar um fjárhagsaðstoð	Hvernig er úrvinnsla umsókna og útgreiðsla fjárhagsaðstoðar	Hvernig sækja íbúar um þjónustu fyrir aldraða t.d. stuðningsþjónustu eða dagdvöl	Hvernig er úrvinnsla á þjónustu fyrir aldraðra framkvæmd	Hvernig sækja íbúar um þjónustu með ferðaþjónustu fatlaðra eða stoðþjónustu	Hvernig er úrvinnsla umsókna um þjónustu fyrir fólk með þjónustu fyrir fólk með fötlun t.d. ferðaþjónustu fatlaðra eða stoðþjónustu	Hvernig sækja íbúar um leiguhúsnæði	Hvernig er úrvinnsla umsókna um félagslegt leiguhús	Hvernig sækja íbúar um sérstakan húsnæðisstuðning	Hvernig er afgreiðsla umsókna og útgreiðsla á sérstökum húsnæðisstuðning	Hvernig fá íbúar upplýsingar um barnavernd amál er þá varða sem eru í ferli	Hvernig fylgja starfsmenn eftir barnaverndarmálum
Akrahreppur	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Akraneskaupstaður	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Akureyrarbær	1	3	3	3	1	3	1	3	3	3	3	2	3
Árneshreppur	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ásahreppur	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3
Bláskógabyggð	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1
Blönduósibær	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	4
Bolungarvíkurkaupstaður	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Borgarbyggð	2	3	3	3	3	1	2	2	2	3	3	1	3
Borgarfjarðarhreppur	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Dalabyggð	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	4
Dalvíkurbyggð	1	4	2	1	2	4	2	4	2	4	3	1	1
Djúpavogshreppur	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	3
Eyja- og Miklaholtshreppur	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Samband Íslenskra Sveitafélaga
Stöðumat í stafrænni vegferð

Eyjafjarðarsveit	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Fjallabyggð	1	1	1	2	1	2	3	2	3	2	3	1	1	
Fjarðabyggð	1	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	1	3	
Fljótsdalshérað	1	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	
Fljótsdalshreppur	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Flóahreppur	1	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	
Garðabær	1	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	
Grindavíkurbær	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	
Grímsnes- og Grafningshreppur	1	1	3	2	3	2	3	2	3	1	3	1	3	
Grundarfjarðarbær	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Grýtubakkahreppur	2	2	3	2	3	0	0	2	1	2	1	0	0	
Hafnarfjarðarkaupstaður	2	2	1	2	3	3	3	2	1	2	3	2	3	
Helgafellssveit	2	2	3	2	1	1	1	0	0	2	1	0	0	
Hrunamannahreppur	1	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	1	3	
Húnavatnshreppur	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Húnaþing vestra	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	
Hvalfjarðarsveit	1	2	2	2	2	2	3	2	3	5	3	1	4	
Hveragerðisbær	1	1	1	2	1	2	3	2	2	2	1	1	1	
Hörgársveit	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	
Ísafjarðarbær	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	
Kaldrananeshreppur	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	
Kjósarhreppur	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Kópavogsbær	1	4	3	3	3	4	3	4	3	5	3	2	3	
Langanesbyggð	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Mosfellsbær	1	3	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	3	

Samband Íslenskra Sveitafélaga
Stöðumat í stafrænni vegferð

Mýrdalshreppur	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	4
Norðurþing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Rangárþing eystra	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3
Rangárþing ytra	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3
Reykholahreppur	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Reykjanesbær	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Reykjavíkurborg	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Seltjarnarnesbær	1	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	1	3
Seyðisfjarðarkaupstaður	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Skaftárhreppur	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3
Skagabyggð	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Skeiða- og Gnúpverjahreppur	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Skorradalshreppur	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Skútustaðahreppur	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
Snæfellsbær	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Strandabyggð	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1
Stykkishólmubær	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
Suðurnesjabær	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	0	0	1	1
Súðavíkurborg	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Svalbarðshreppur	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Svalbarðsströnd	4	3	3	3	3	3	3	1	2	2	2	2	1	2
Sveitarfélagið Árborg	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sveitarfélagið Hornafjörður	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	1	3

Samband Íslenskra Sveitafélaga
Stöðumat í stafrænni vegferð

Sveitarfélagið Skagafjörður	1	4	3	2	3	3	3	4	3	4	4	2	3
Sveitarfélagið Skagaströnd	1	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	1	3
Sveitarfélagið Vogar	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sveitarfélagið Ölfus	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	4
Tálknafjarðarhreppur	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	4
Tjörneshreppur Vestmannaeyjabær	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
Sveitarfélagið Vesturbyggð	1	2	3	2	3	1	3	2	3	2	3	1	4
Vopnafjarðarhreppur	1	2	3	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2
Þingeyjarsveit	2	2	3	1	1	2	3	2	1	2	3	1	3
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Hvar sérð þú helst tækifæri fyrir þitt sveitarfélag á samstarfi við önnur sveitarfélög til að bæta þjónustu við íbúa?

- Hægt væri að hafa sameiginlegan framenda þjónustugáttar hjá sveitarfélögum, þ.e. að hægt væri að sækja um fjárhagsaðstoð, heimaþjónustu o.fl. á sömu gátt og haka við hvaða sveitarfélag á að fá umsóknina. Þá væri hægt að hlaða upp gögnum þar og ef þjónustuþegi flytur á milli sveitarfélaga gæti hann á þessari þjónustugátt gefið nýju lögheimilissveitarfélagi sínu leyfi til að nálgast gögnin í stað þess að afla þeirra upp á nýtt. Sveitarfélögin gætu einnig samræmt betur reglur sínar í félagsþjónustu. Með því myndi t.a.m. sparast tími í að kynna umsækjendum mismunandi reglur sveitarfélagsins og jafnræðis íbúa væri betur gætt.
- Sveitarfélagið er nú þegar í samstarfi við nokkur sveitarfélög um mismunandi þætti þjónustunnar og ekki líklegt að samvinna við fleiri sveitarfélög myndu auka gæði þjónustunnar. Það væri möguleiki að sveitarfélögin sem standa að Félagsþjónustu Stranda- og Reykhóla myndu halda úti sameiginlegri þjónustugátt.
- Málaflokkurinn er unnin í Byggðasamlagi, en er í endurskoðun
- Vilji er til að fara í aukið samstarf varðandi sameignilega gátt með heimahjúkrun heilsugæslunnar. Það væri frábært að geta átt í samstarfi við önnur sveitarfélög á höfuðborgarsvæðinu. Það er kostur ef sveitarfélögin geta verið sem mest samræmd þegar kemur að því viðmót sem mætir íbúum varðandi stafrænar umsóknir um þjónustu.
- Tækifærið felst í samræmingu á því viðmóti sem mætir íbúum þegar þeir leita eftir þjónustu svo sem í íbúagátt. Samræmt aðgengi að nauðsynlegum upplýsingum til að hægt sé að vinna mál fljótt og með skilvirkum hætti svo sem upplýsingum frá skattayfirvöldum og þjóðskrá (t.d. um hver fer með forsjá barns). Samræmd skráning (sískráning) tölfraeði málaflokka félagsþjónustunnar og fjármálaupplýsingar því tengdu t.d. með innleiðingu á velstad líkt og Reykjavíkurborg hefur innleitt í Reykjavík í tölum <http://tolur.reykjavik.is/PXWeb/pxweb/is/?rxid=a13fb1a1-01ea-42de-832a-c4d4d9fb88aa>
- Samningur er við Akureyri um greiningarvinnu í félagsþjónustu, einnig um barnaverndarmál og málefni fatlaðra. Því eru svör í þessum kafla ekki nákvæm og einnig takmörkuð.
- Mjög mikilvægt að hafa samstarf hvað varðar stafræna þróun. Löngu orðið tímabært að efla rafræna þjónustu við íbúana. Farið að standa þjónustunni fyrir þrífum ákveðin fornesja í stafrænni þróun.
- Bæta þjónustugátt - vantar rafræna undirskrift. Nýta fjarfundarbúnað meira í veitingu þjónustu.



- Gera allar umsóknir og öll félagsþjónustumál aðgengileg á netinu. Auðveldar alla vinnslu þó alltaf sé fólk kallað í viðtöl vegna mála líka
- Með aukinni samvinnu í rafrænum og stafrænum eyðublöðum og lausnum
- Sveitarfélög á Snæfellsnesi hafa nú þegar sameiginlega félagsþjónustu
- Við kaupum þjónustuna af Borgarbyggð. Þar er þekkingin á öllum ferlum. Varðandi svör við þessari könnun vísast til svara Borgarbyggðar.
- Tækifæri eru varðandi samhæfingu á verkferlum og reglum varðandi umsóknir um þjónustu í heimaþjónustu og heimahjúkrun í íbúagátt ásamt sæmpættingu þjónustunnar. Í bigerð er að setja á stofn sameiginlega matsnefnd sem metur faglega umsóknir í heimaþjónustu og heimahjúkrun. Þá eru tækifæri í að bæta samráðsvettvang milli starfsmanna í félagsþjónustu og barnavernd á landsvísu.
- Að sveitarfélögum sé gert kleift að bjóða upp á sambærileg úrræði og sveitarfélög á suðvesturhorninu geta gert í krafti fjöldans.
- Það er alltaf hægt að bæta þjónustuna. Aukið upplýsingaflæði og samtal milli starfsmanna í velferðarþjónustu.
- Með því að nota tækni til fjarheilbrigðisþjónustu og með meiri gagnkvæmni í samskiptum við notendur þjónustunnar t.d. í gegnum þjónustugátt.
- Samræming á öllu



Grunnskólar, leikskólar og æskulýðsstarf

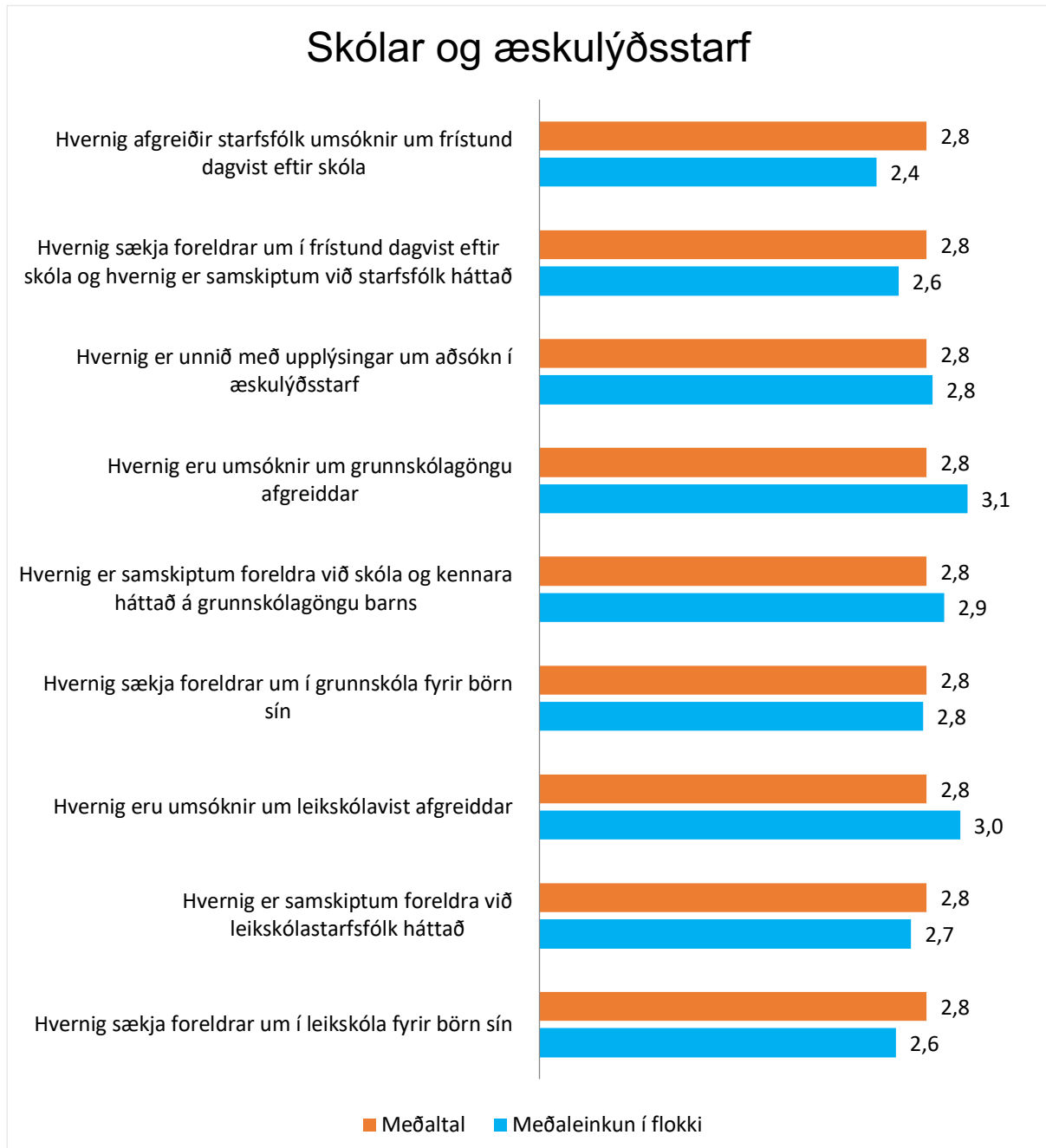
Skóla og fræðslumál eru einn veigamesti málaflokkur sem sveitarfélögin sinna. Starfið er í sífelldri þróin og hafa sveitarfélögin lagt metnað í málaflokkinn. Undir málaflokkinn falla leikskólar, grunnskólar, tónlistaskólar og margvísleg önnur fræðslustarfsemi. Málaflokkurinn er einnig einn sá stærsti í rekstri sveitafélaginna og verja þau um það bil helmingi útgjalda sinna í hann.

Margvísleg tækifæri liggja í stafrænni þróun málafokksins, sérstaklega í ljósi þess að samfélagið tekur sífelld breytingum, og kröfur þess þróast ár frá ári. Fjarkennsla, samtal foreldra við skólana og þátttaka í kennslustarfi er eingöngu lítill hluti þeirra möguleika sem hægt er að kanna betur.



Yfirlit

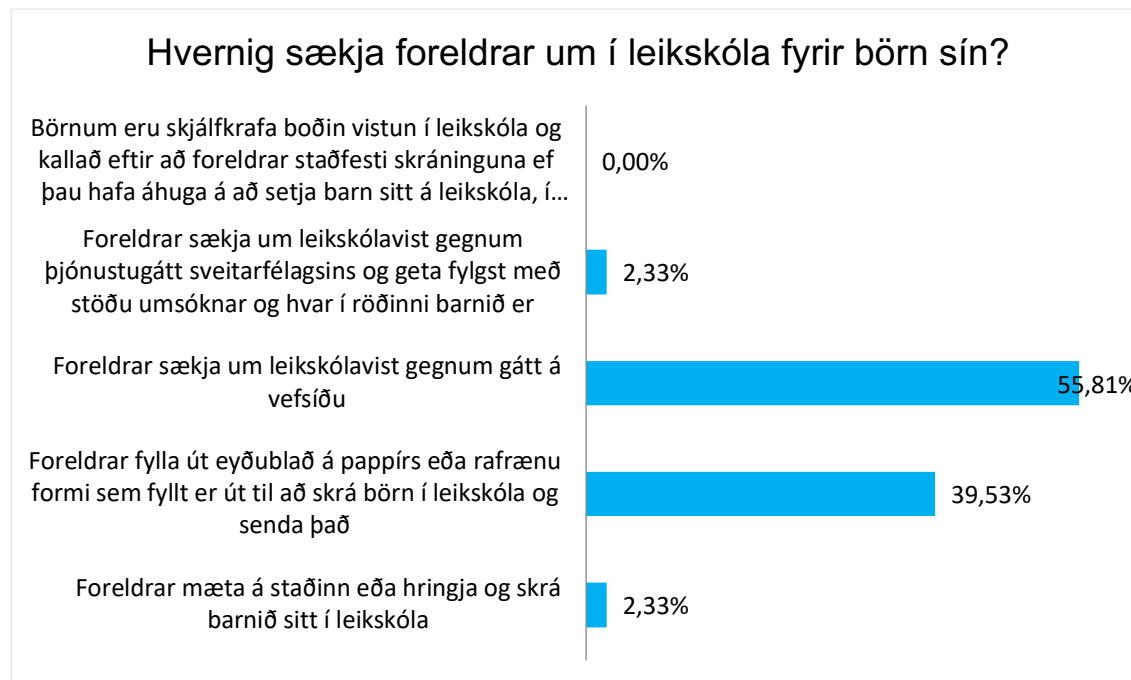
Alls bárust svör frá 45 af 72 sveitarfélaga , eða 63%. Samantekt á svörum má sjá hér að neðan. Næsti kafli inniheldur samantekt á svörum einstakra spurninga.



Spurningar

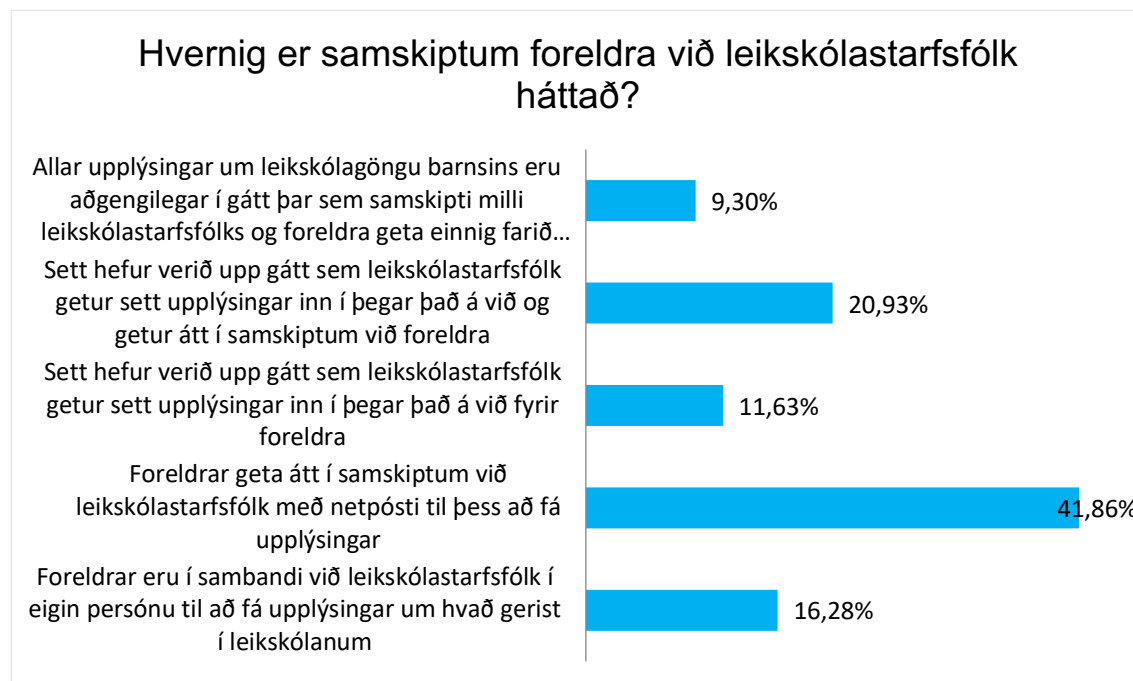
Hvernig sækja foreldrar um í leikskóla fyrir börn sín?

Kvarði	Svarmöguleiki
Upphafsstig	Foreldrar mæta á staðinn eða hringja og skrá barnið sitt í leikskóla
Endurtakanlegt	Foreldrar fylla út eyðublað á pappírs eða rafrænu formi sem fyllt er út til að skrá börn í leikskóla og senda það
Skilgreint	Foreldrar sækja um leikskólavist gegnum gátt á vefsíðu
Hæft	Foreldrar sækja um leikskólavist gegnum þjónustugátt sveitarfélagsins og geta fylgst með stöðu umsóknar og hvar í röðinni barnið er
Skilvirkt	Börnum eru skjálfkrafa boðin vistun í leikskóla og kallað eftir að foreldrar staðfesti skráninguna ef þau hafa áhuga á að setja barn sitt á leikskóla, í þjónustugátt er síðan hægt að fylgjast með stöðu umsóknar og hvar í röðinni barnið er



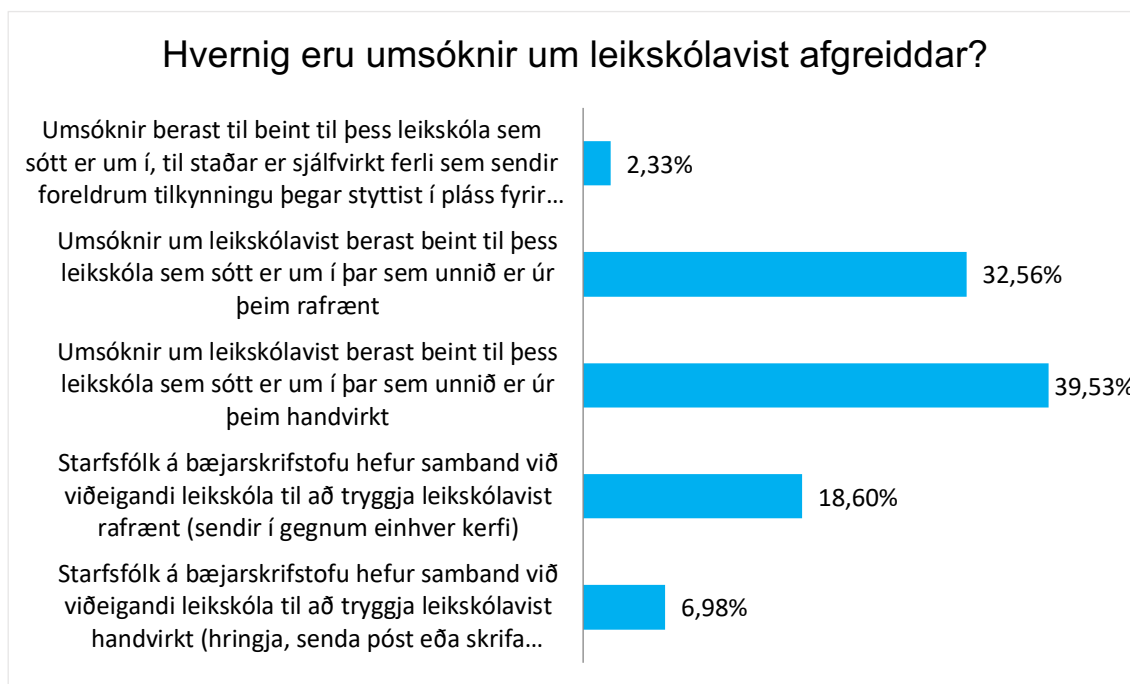
Hvernig er samskiptum foreldra við leikskólastarfsfólk háttað?

Kvarði	Svarmöguleiki
Upphafsstig	Foreldrar eru í sambandi við leikskólastarfsfólk í eigin persónu til að fá upplýsingar um hvað gerist í leikskólanum
Endurtakanlegt	Foreldrar geta átt í samskiptum við leikskólastarfsfólk með netpósti til þess að fá upplýsingar
Skilgreint	Sett hefur verið upp gátt sem leikskólastarfsfólk getur sett upplýsingar inn í þegar það á við fyrir foreldra
Hæft	Sett hefur verið upp gátt sem leikskólastarfsfólk getur sett upplýsingar inn í þegar það á við og getur átt í samskiptum við foreldra
Skilvirkt	Allar upplýsingar um leikskólagöngu barnsins eru aðgengilegar í gátt þar sem samskipti milli leikskólastarfsfólks og foreldra geta einnig farið fram



Hvernig eru umsóknir um leikskólavist afgreiddar?

Kvarði	Svarmöguleiki
Upphafsstig	Starfsfólk á bæjarskrifstofu hefur samband við viðeigandi leikskóla til að tryggja leikskólavist handvirkt (hringja, senda póst eða skrifa tölvupóst)
Endurtakanlegt	Starfsfólk á bæjarskrifstofu hefur samband við viðeigandi leikskóla til að tryggja leikskólavist rafrænt (sendir í gegnum einhver kerfi)
Skilgreint	Umsóknir um leikskólavist berast beint til þess leikskóla sem sótt er um í þar sem unnið er úr þeim handvirkt
Hæft	Umsóknir um leikskólavist berast beint til þess leikskóla sem sótt er um í þar sem unnið er úr þeim rafrænt
Skilvirkt	Umsóknir berast til beint til þess leikskóla sem sótt er um í, til staðar er sjálfvirkt ferli sem sendir foreldrum tilkynningu þegar styttest í pláss fyrir barn þeirra



Hvernig sækja foreldrar um í grunnskóla fyrir börn sín?

Kvarði	Svarmöguleiki
Upphafsstig	Foreldrar mæta á staðinn eða hringja og skrá barnið sitt í grunnskóla
Endurtakanlegt	Foreldrar fylla út eyðublað á pappírs eða rafrænu formi til að skrá börn í grunnskóla og senda
Skilgreint	Foreldrar skrá börn sín í grunnskóla gegnum gátt á vefsíðu og fá staðfestingu rafrænt
Hæft	Börn eru skráð sjálfkrafa í skóla í sínu hverfi þegar sá tími kemur og kallað eftir að foreldrar staðfesti skráninguna
Skilvirkt	Börn eru skráð sjálfkrafa í skóla í sínu hverfi þegar sá tími kemur og kallað eftir að foreldrar staðfesti skráninguna og tilkynning send í stafræna gátt



Hvernig er samskiptum foreldra við skóla og kennara háttað á grunnskólagöngu barns?

Kvarði	Svarmöguleiki
Upphafsstig	Foreldrar eru í sambandi við skóla/kennara í eigin persónu eða í síma til að fá upplýsingar
Endurtakanlegt	Foreldrar geta átt í samskiptum við skóla/kennara með netpósti til að fá upplýsingar
Skilgreint	Sett hefur verið upp gátt fyrir foreldra sem kennarar geta sett upplýsingar inn í, önnur samskipti fara fram með tölvupósti eða í síma
Hæft	Allar upplýsingar um skólagöngu barnsins eru aðgengilegar í gátt sem er mötuð af upplýsingum úr kerfum skólans, samskipti milli kennara/skóla og foreldra geta einnig farið fram í gegnum gáttina
Skilvirkt	Allar upplýsingar um skólagöngu barnsins eru aðgengilegar í gátt þar sem samskipti milli kennara/skóla og foreldra geta einnig farið fram



Hvernig eru umsóknir um grunnskólagöngu afgreiddar?

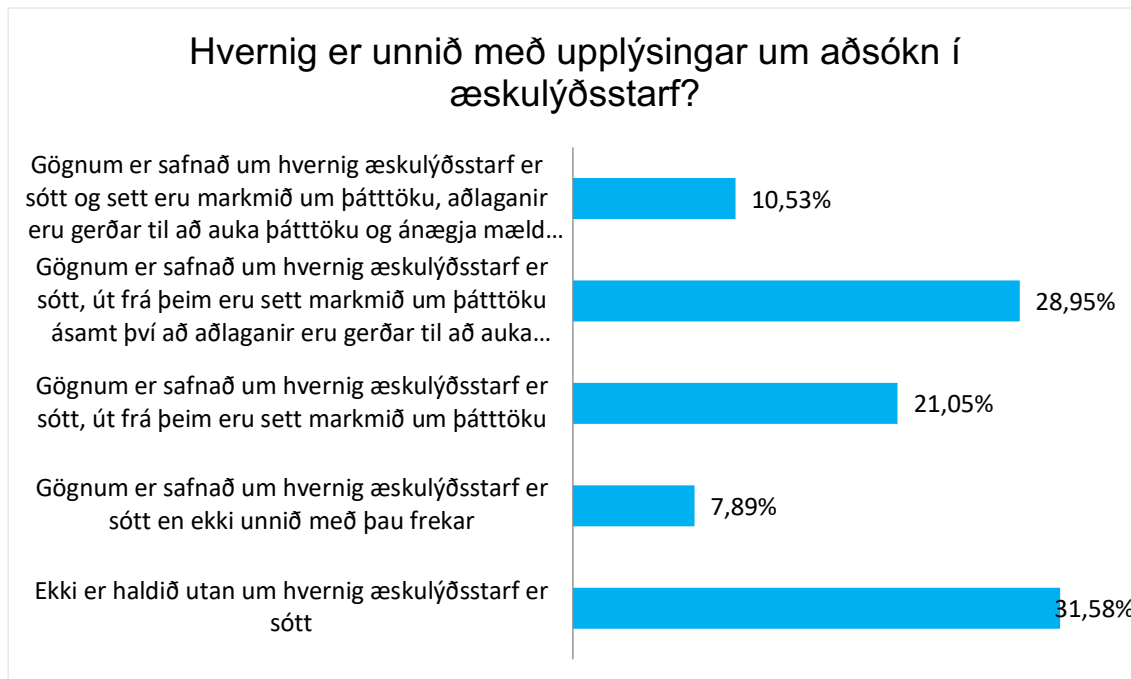
Kvarði	Svarmöguleiki
Upphafsstig	Starfsfólk á bæjarskrifstofu hefur samband við viðeigandi skóla til að tryggja skólavist handvirkt (hringja, senda póst eða skrifa tölvupóst)
Endurtakanlegt	Starfsfólk á bæjarskrifstofu hefur samband við viðeigandi skóla til að tryggja skólavist rafrænt (sendir í gegnum einhver kerfi)
Skilgreint	Umsóknir um grunnskólavist berast beint til þess skóla sem sótt er um í rafrænt, án aðkomu starfamanna
Hæft	Til staðar er sjálfvirkt ferli sem tryggir að öll börn á ákveðnum aldri séu skráð í skóla í sínu hverfi svo ekki þarf að vinna sérstaklega úr umsókn
Skilvirkt	Til staðar er sjálfvirkt ferli sem tryggir að öll börn á ákveðnum aldri séu skráð í skóla í sínu hverfi svo ekki þarf að vinna sérstaklega úr umsókn, sjálfkrafa er kallað eftir eða send út gögn þegar barn flyst á milli skóla eða til/frá annarra sveitarfélaga

Hvernig eru umsóknir um grunnskólagöngu afgreiddar?



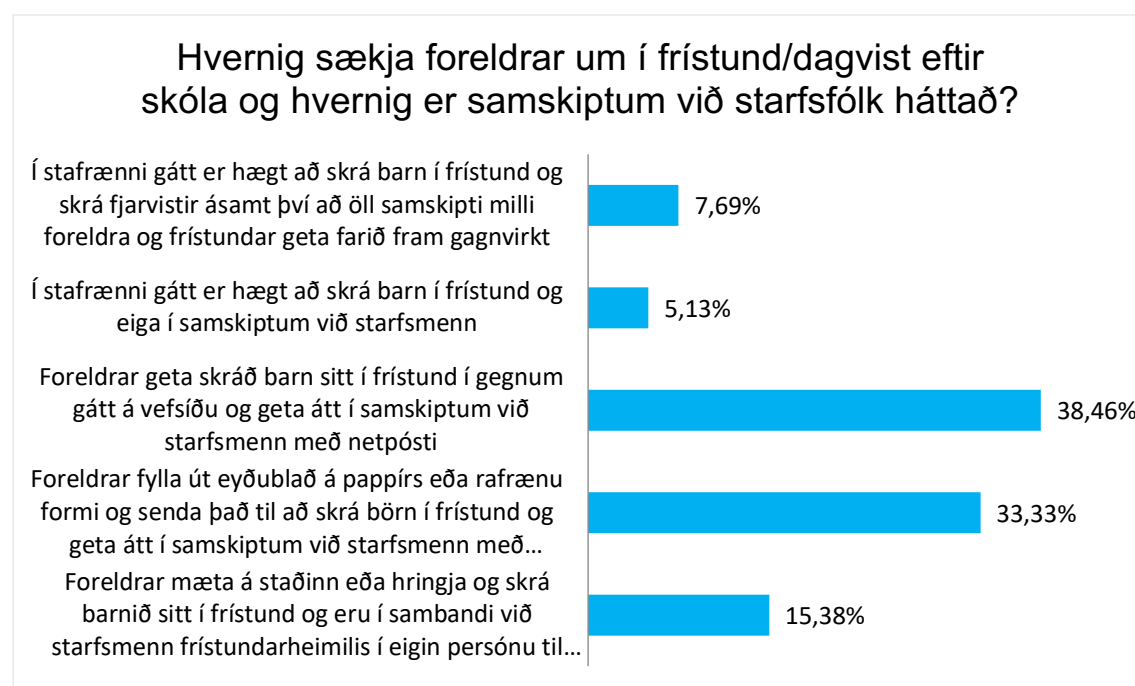
Hvernig er unnið með upplýsingar um aðsókn í æskulýðsstarf?

Kvarði	Svarmöguleiki
Upphafsstig	Ekki er haldið utan um hvernig æskulýðsstarf er sótt
Endurtakanlegt	Gögnum er safnað um hvernig æskulýðsstarf er sótt en ekki unnið með þau frekar
Skilgreint	Gögnum er safnað um hvernig æskulýðsstarf er sótt, út frá þeim eru sett markmið um þátttöku
Hæft	Gögnum er safnað um hvernig æskulýðsstarf er sótt, út frá þeim eru sett markmið um þátttöku ásamt því að aðlaganir eru gerðar til að auka þátttöku
Skilvirkt	Gögnum er safnað um hvernig æskulýðsstarf er sótt og sett eru markmið um þátttöku, aðlaganir eru gerðar til að auka þátttöku og ánægja mæld á ólíkum viðburðum til þess að fylgjast með árangri breytinga



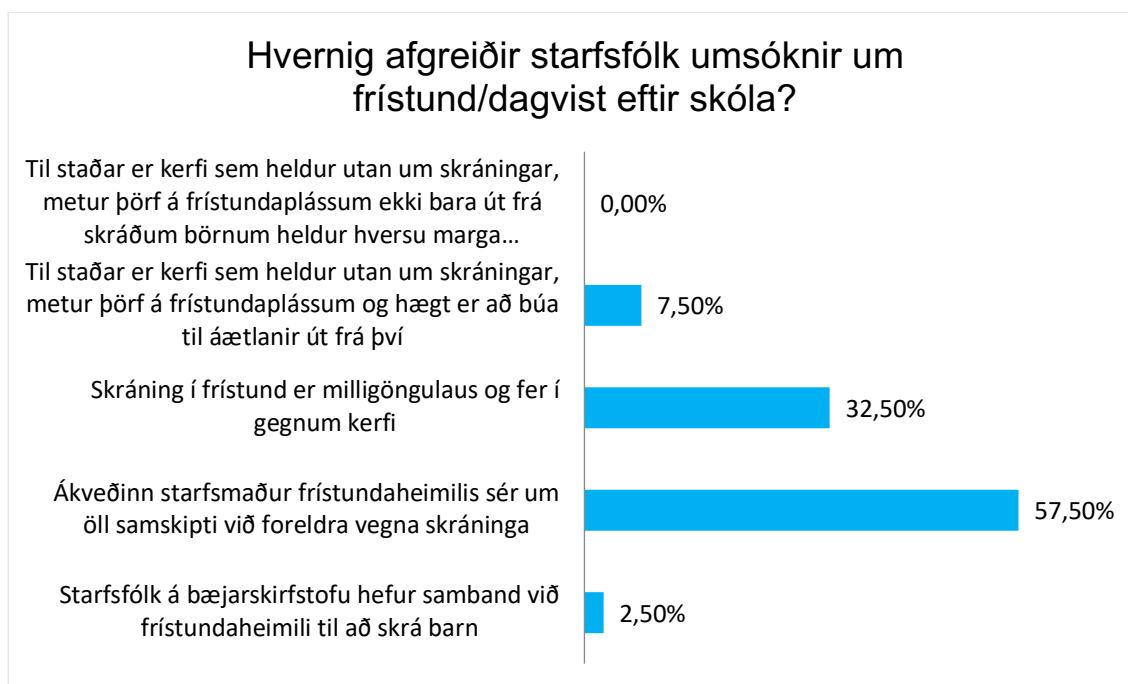
Hvernig sækja foreldrar um í frístund/dagvist eftir skóla og hvernig er samskiptum við starfsfólk háttað?

Kvarði	Svarmöguleiki
Upphafsstig	Foreldrar mæta á staðinn eða hringja og skrá barnið sitt í frístund og eru í sambandi við starfsmenn frístundarheimilis í eigin persónu til að fá upplýsingar um starfið
Endurtakanlegt	Foreldrar fylla út eyðublað á pappírs eða rafrænu formi og senda það til að skrá börn í frístund og geta átt í samskiptum við starfsmenn með netpósti
Skilgreint	Foreldrar geta skráð barn sitt í frístund í gegnum gátt á vefsíðu og geta átt í samskiptum við starfsmenn með netpósti
Hæft	Í stafrænni gátt er hægt að skrá barn í frístund og eiga í samskiptum við starfsmenn
Skilvirkt	Í stafrænni gátt er hægt að skrá barn í frístund og skrá fjarvistir ásamt því að öll samskipti milli foreldra og frístundar geta farið fram gagnvirkt



Hvernig afgreiðir starfsfólk umsóknir um frístund/dagvist eftir skóla?

Kvarði	Svarmöguleiki
Upphafsstig	Starfsfólk á bæjarskirkstofu hefur samband við frístundaheimili til að skrá barn
Endurtakanlegt	Ákveðinn starfsmaður frístundaheimilis sér um öll samskipti við foreldra vegna skráninga
Skilgreint	Skráning í frístund er milligöngulaus og fer í gegnum kerfi
Hæft	Til staðar er kerfi sem heldur utan um skráningar, metur þörf á frístundaplássum og hægt er að búa til áætlanir út frá því
Skilvirkt	Til staðar er kerfi sem heldur utan um skráningar, metur þörf á frístundaplássum ekki bara út frá skráðum börnum heldur hversu marga klukkutíma hvert barn nýtir og býr til áætlanir, vaktaplan og metur þarfir



Sundurliðun svara eftir sveitarfélögum

	Hvernig sækja foreldrar um í leikskóla fyrir börn sín	Hvernig er samskiptum foreldra við leikskólastarfsfólk háttað	Hvernig eru umsóknir um leikskólavist afgreiddar	Hvernig sækja foreldrar um í grunnskóla fyrir börn sín	Hvernig er samskiptum foreldra við skóla og kennara háttað á grunnskólagöngu barns	Hvernig eru umsóknir um grunnskólagöngu afgreiddar	Hvernig er unnið með upplýsingar um aðsókn í æskulýðsstarf	Hvernig sækja foreldrar um í frístund dagvist eftir skóla og hvernig er samskiptum við starfsfólk háttað	Hvernig afgreiðir starfsfólk umsóknir um frístund dagvist eftir skóla
Akrahreppur	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Akraneskaupstaður	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Akureyrarbær	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Árneshreppur	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ásahreppur	2	3	3	4	1	3	2	1	2
Bláskógabyggð	2	5	3	2	5	3	1	2	2
Blönduósibær	3	3	4	3	3	3	3	4	3
Bolungarvíkurkaupstaður	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Borgarbyggð	3	3	4	4	3	4	4	3	3
Borgarfjarðarhreppur	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Dalabyggð	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Dalvíkurbyggð	3	4	3	3	3	3	3	2	2
Djúpavogshreppur	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Eyja- og Miklaholtshreppur	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Eyjafjarðarsveit	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Fjallabyggð	2	1	3	1	1	3	2	2	2
Fjarðabyggð	3	3	4	4	4	3	5	2	2
Fljótsdalshérað	3	4	2	3	3	2	4	3	2
Fljótsdalshreppur	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Flóahreppur	3	2	4	0	0	0	0	0	0

Samband Íslenskra Sveitafélaga
Stöðumat í stafrænni vegferð

Garðabær	2	2	2	3	3	3	4	3	3
Grímsnes- og Grafningshreppur	2	2	3	4	2	3	1	2	2
Grindavíkurbær	3	2	2	4	4	3	4	3	2
Grundarfjarðarbær	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Grýtubakkahreppur	2	2	3	4	4	4	1	2	2
Hafnarfjarðarkaupstaður	3	4	1	3	0	3	4	5	4
Helgafellssveit	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Hörgársveit	2	2	3	2	4	3	1	1	1
Hrunamannahreppur	2	5	3	0	0	0	0	0	0
Húnavatnshreppur	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Húnaþing vestra	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Hvalfjarðarsveit	4	2	2	4	4	4	0	2	3
Hveragerðisbær	2	2	2	1	5	2	1	3	2
Ísafjarðarbær	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kaldrananeshreppur	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kjósarhreppur	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kópavogsbær	3	4	2	3	3	3	5	3	3
Langanesbyggð	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mosfellsbær	3	4	2	3	3	3	4	4	3
Mýrdalshreppur	2	4	4	2,5	3	2,5	1	1,5	2,5
Norðurþing	3	2	4	1	2	3	1	3	2
Rangárþing eystra	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Rangárþing ytra	2,5	2,5	3,5	1	2	3	1	1	2
Reykholahreppur	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Reykjanesbær	3	4	5	2	3	2	4	5	3
Reykjavíkurborg	3	1	4	3	1	3	5	3	4
Seltjarnarnesbær	3	2	4	3	3	3	3	3	2
Seyðisfjarðarkaupstaður	3	4	4	4	3	5	3	3	2
Skaftárhreppur	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Skagabyggð	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Samband Íslenskra Sveitafélaga
Stöðumat í stafrænni vegferð

Skeiða- og Gnúpverjahreppur	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Skorradalshreppur	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Skútustaðahreppur	2	2	3	2	4	3	3	2	2	
Snæfellsbær	2	2	3	2	2	3	0	0	0	
Strandabyggð	2	2	3	2	3	3	5	3	2	
Stykkishólmshreppur	2	2	2	2	2	3	3	2	2	
Súðavíkurbær	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Suðurnesjabær	3	2	4	4	4	3	1	3	2	
Svalbarðshreppur	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Svalbarðsstrandarhreppur	3	1	4	3	1	3	3	3	2	
Sveitarfélagið Árborg	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Sveitarfélagið Hornafjörður	3	1	1	1	2	1	1	1	2	
Sveitarfélagið Ölfus	3	5	4	3	3	4	4	3	3	
Sveitarfélagið Skagafjörður	3	2	3	3	3	3	4	3	3	
Sveitarfélagið Skagaströnd	2	1	3	2	2	3	2	2	4	
Sveitarfélagið Vogar	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Tálknafjarðarhreppur	1	3	3	4	4	5	1	2	3	
Tjörneshreppur	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Vestmannaeyjabær	2	5	4	4	5	4	4	5	2	
Vesturbyggð	3	2	1	2	3	3	3	2	2	
Vopnafjarðarhreppur	3	1,5	3	2,5	1	3	4	1	3	
Þingeyjarsveit	0	0	0	0	0	0	0	0	0	

Hvar sérð þú helst tækifæri fyrir þitt sveitarfélag á samstarfi við önnur sveitarfélög til að bæta þjónustu við íbúa?

- Með sameiginlegu ytra mati
- Auka þjónustu með notkun á íbúagátt
- Gott væri ef sveitarfélög gætu haft lokaðan aðgang að kerfi sem sýnir hvar barn er skráð í leik eða grunnskóla og að sú skráning væri tengd þjóðskrá og í því kerfi væri hægt að sjá þá ef barn er hvergi skráð td til eftirfylgni á skólaskyldu.
- Að hægt verði að sækja rafrænt um í grunnskóla og frístund í hverjum skóla (t.d. í gegnum mentor) líkt og gert er í Karellen í leikskólunum.
- Að sveitafélög séu samstiga um reglur er varðar leik-og grunnskóla.
- Efla rafrænt umsóknarferli og þjónustu og að foreldrar geti séð stöðu umsókna sinna í þjónustugátt - hvar í röðinni þær eru
- Sameining
- Betri rafrænar lausnir á upplýsingamiðlun
- Tækifæri til að bæta upplýsingamiðlun þegar fólk flytur á milli sveitarfélaga.
- Meðal annars með sameiginlegri skólaþjónustu fyrir sveitarfélögin á Suðurnesjum.
- Mjög mikilvægt er að bæta samgöngur á milli sveitarfélaga á svæðinu. Bæði auknar strætóferðir og að gera hjóla/göngustíg á milli þeirra. Meiri samvinnu varðandi skipulag á framboði á íþróttta og tómstundastarfi og uppbyggingu íþróttamannvirkja. Aukið samstarf til að mynda með frístundabíl sem kemur börnunum á æfingar. Samvinna og framtíðarstefna í uppbyggingu á íþróttasvæðum og hver staður væri með sérhæfingu en ekki öll sveitarfélögin að byggja upp samskonar aðstöðu. Eiga samstarf um uppbyggingu á sameiginlegum útivistarsvæðum.
- Með íbúagátt þar sem fram gætu farið hvers kyns rafræn samskipti
- Skólaþjónustu
- Aukið samstarf milli skólanna, bæði rafrænt og á staðnum. Aukið samstarf og samráð skólastjóra á svæðinu.
- Auka samstarf milli íþróttafélaga.
- Samræming á öllu
- Alla þjónustu við íbúa hér í hreppnum má bæta verulega, hér vantar sárlega rafræna íbúagátt til að vera í samskiptum við fólkið á hreppsskrifstofunni.
- Sameiginlega ráðningu sérfræðinga s.s. sálfræðing, náms- og starfsráðgjafa



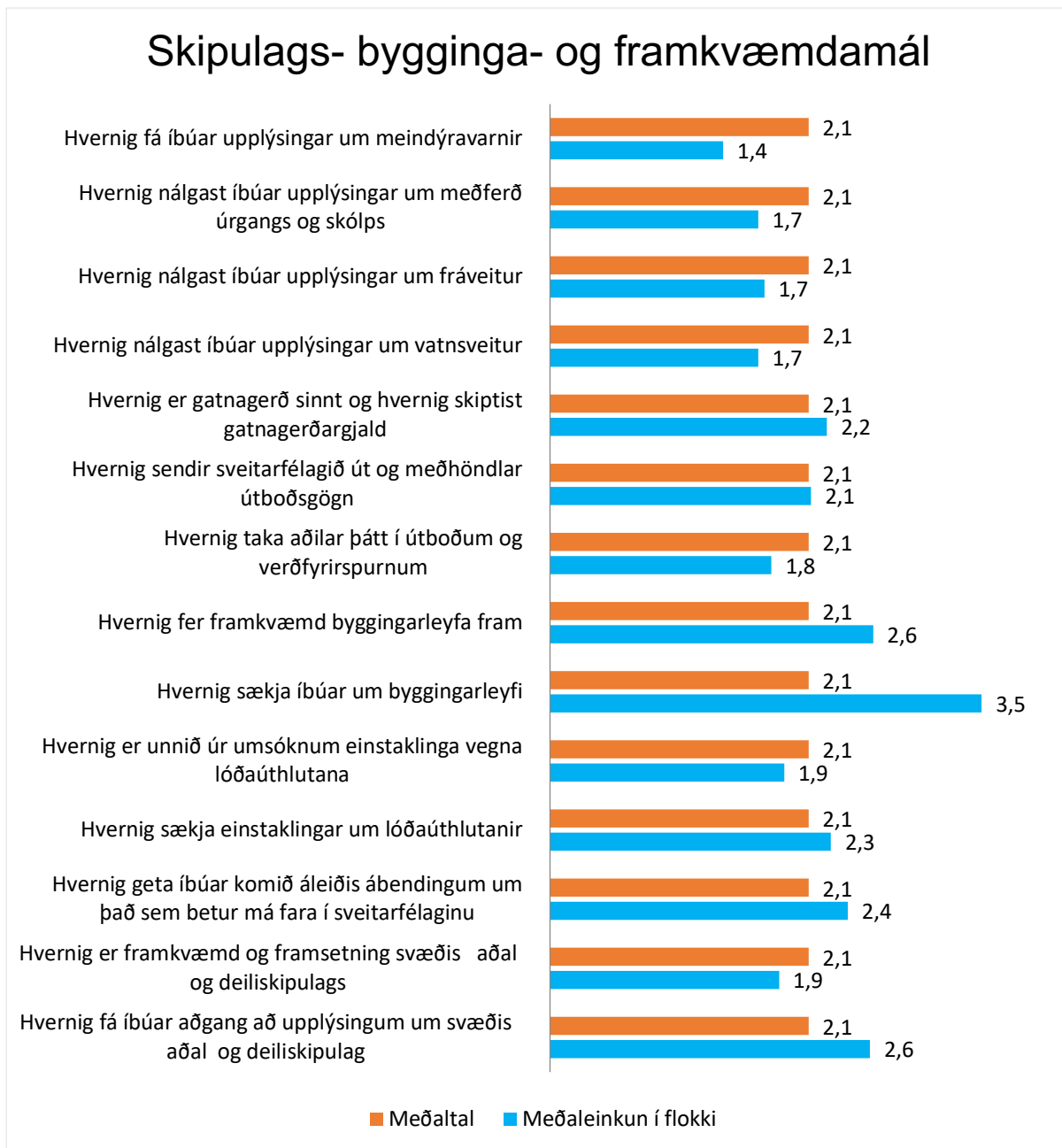
Skipulags-, bygginga- og framkvæmdamál

Í skipulagsáætlun sveitafélaga birtist stefnumörkun sveitastjórnar til að minnsta kosti 12 ára í senn um landnotkun, samgöngu- og þjónustukerfi og þróun byggðar í sveitarfélögum. Málaflokkurinn tekur allt til stefnumótunar og þjónustu við íbúa og fyrirtæki, en sveitarfélögin sjá um leyfisveitingar, eftirlit og fjölbreytta þjónustu.



Yfirlit

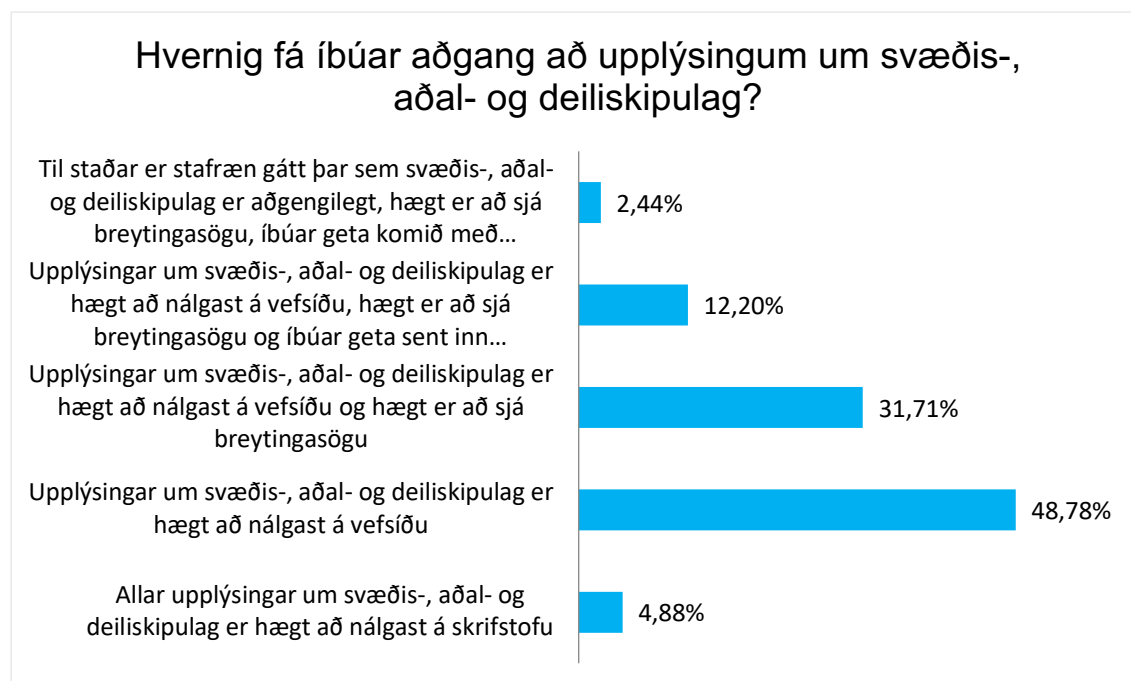
Alls bárust svör frá 45 af 72 sveitarfélaga , eða 63%. Samantekt á svörum má sjá hér að neðan. Næsti kafli inniheldur samantekt á svörum einstakra spurninga.



Spurningar

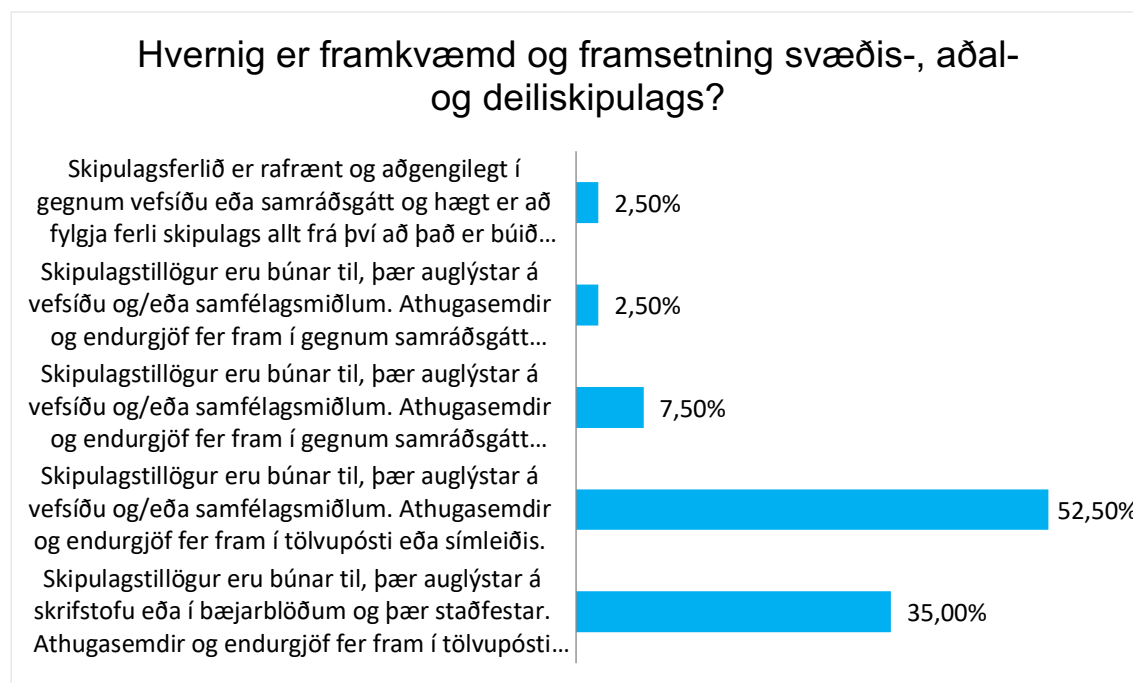
Hvernig fá íbúar aðgang að upplýsingum um svæðis-, aðal- og deiliskipulag?

Kvarði	Svarmöguleiki
Upphafsstig	Allar upplýsingar um svæðis-, aðal- og deiliskipulag er hægt að nálgast á skrifstofu
Endurtakanlegt	Upplýsingar um svæðis-, aðal- og deiliskipulag er hægt að nálgast á vefsíðu
Skilgreint	Upplýsingar um svæðis-, aðal- og deiliskipulag er hægt að nálgast á vefsíðu og hægt er að sjá breytingasögu
Hæft	Upplýsingar um svæðis-, aðal- og deiliskipulag er hægt að nálgast á vefsíðu, hægt er að sjá breytingasögu og íbúar geta sent inn athugasemdir og tillögur
Skilvirkt	Til staðar er stafræn gátt þar sem svæðis-, aðal- og deiliskipulag er aðgengilegt, hægt er að sjá breytingasögu, íbúar geta komið með athugasemdir og tillögur og átt í samskiptum varðandi þær í gegnum gáttina



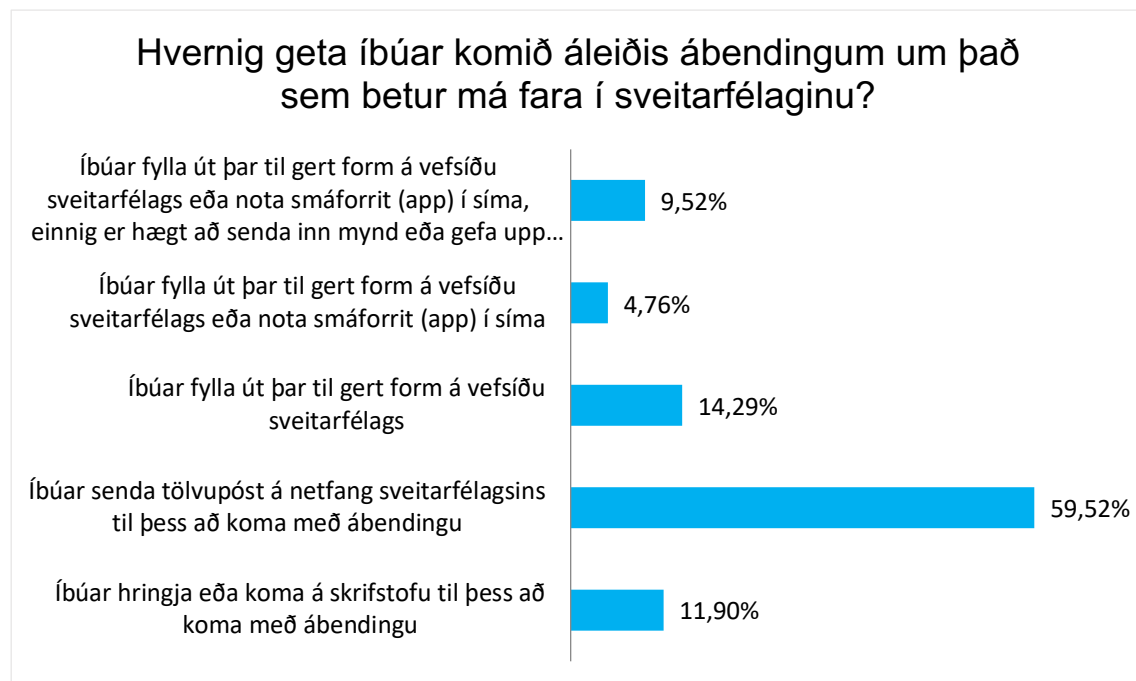
Hvernig er framkvæmd og framsetning svæðis-, aðal- og deiliskipulags?

Kvarði	Svarmöguleiki
Upphafsstig	Skipulagstillögur eru búnar til, þær auglýstar á skrifstofu eða í bæjarblöðum og þær staðfestar. Athugasemdir og endurgjöf fer fram í tölvupósti eða símleiðis.
Endurtakanlegt	Skipulagstillögur eru búnar til, þær auglýstar á vefsíðu og/eða samfélagsmiðlum. Athugasemdir og endurgjöf fer fram í tölvupósti eða símleiðis.
Skilgreint	Skipulagstillögur eru búnar til, þær auglýstar á vefsíðu og/eða samfélagsmiðlum. Athugasemdir og endurgjöf fer fram í gegnum samráðsgátt eða vefsíðu. Ekki er fylgst sérstaklega með hversu margir nálgast gögnin.
Hæft	Skipulagstillögur eru búnar til, þær auglýstar á vefsíðu og/eða samfélagsmiðlum. Athugasemdir og endurgjöf fer fram í gegnum samráðsgátt eða vefsíðu. Vefsíðan er auglýst sérstaklega og notkun á henni mæld til að bæta heildarferlið.
Skilvirkt	Skipulagsferlið er rafrænt og aðgengilegt í gegnum vefsíðu eða samráðsgátt og hægt er að fylgja ferli skipulags allt frá því að það er búið til, það rýnt af skipulagsstofnun, endurgjöf frá íbúum og hagsmunaaðilum þar til það er samþykkt. Fylgst er með öllu ferlinu, það mælt og gögnin notuð til að bæta heildarferlið.



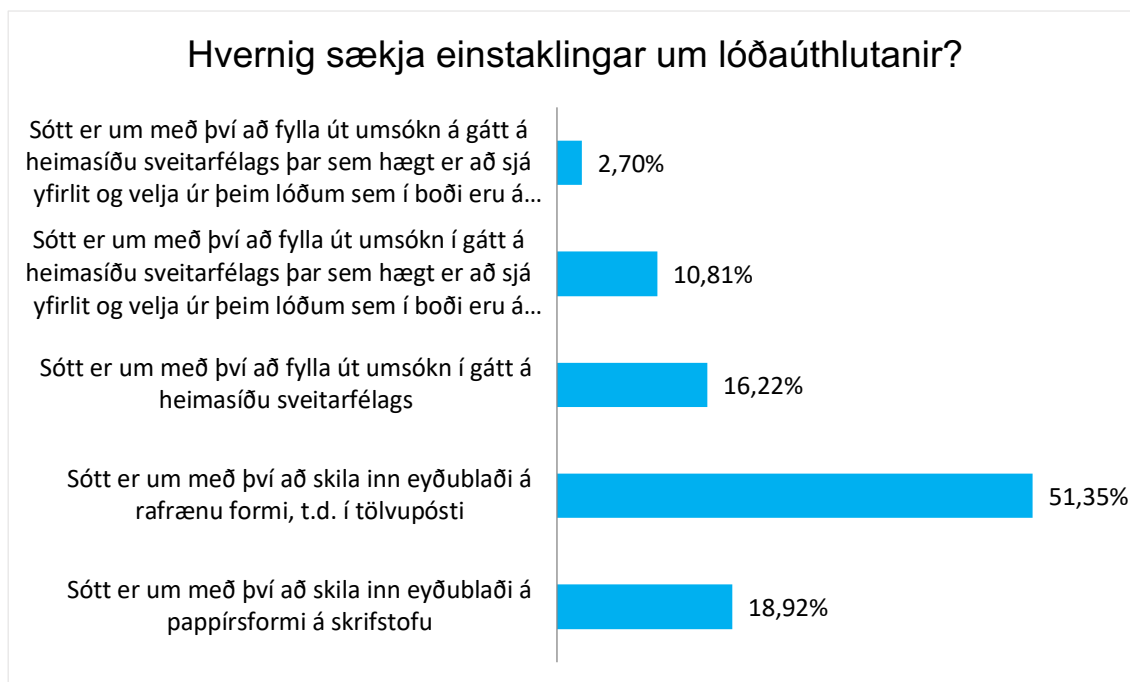
Hvernig geta íbúar komið áleiðis ábendingum um það sem betur má fara í sveitarfélaginu?

Kvarði	Svarmöguleiki
Upphafsstig	Íbúar hringja eða koma á skrifstofu til þess að koma með ábendingu
Endurtakanlegt	Íbúar senda tölvupóst á netfang sveitarfélagsins til þess að koma með ábendingu
Skilgreint	Íbúar fylla út þar til gert form á vefsíðu sveitarfélags
Hæft	Íbúar fylla út þar til gert form á vefsíðu sveitarfélags eða nota smáforrit (app) í síma
Skilvirkt	Íbúar fylla út þar til gert form á vefsíðu sveitarfélags eða nota smáforrit (app) í síma, einnig er hægt að senda inn mynd eða gefa upp staðsetningu á því sem betur má fara



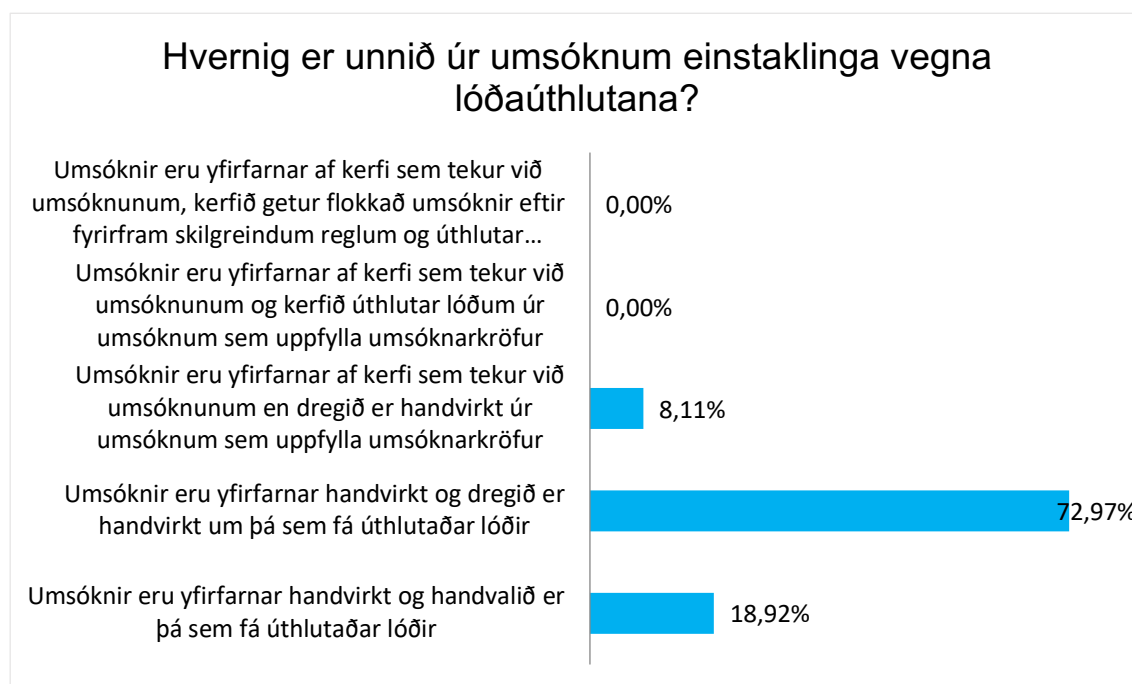
Hvernig sækja einstaklingar um lóðaúthlutanir?

Kvarði	Svarmöguleiki
Upphafsstig	Sótt er um með því að skila inn eyðublaði á pappírformi á skrifstofu
Endurtakanlegt	Sótt er um með því að skila inn eyðublaði á rafrænu formi, t.d. í tölvupósti
Skilgreint	Sótt er um með því að fylla út umsókn í gátt á heimasíðu sveitarfélags
Hæft	Sótt er um með því að fylla út umsókn í gátt á heimasíðu sveitarfélags þar sem hægt er að sjá yfirlit og velja úr þeim lóðum sem í boði eru á hverjum tíma
Skilvirkt	Sótt er um með því að fylla út umsókn á gátt á heimasíðu sveitarfélags þar sem hægt er að sjá yfirlit og velja úr þeim lóðum sem í boði eru á hverjum tíma, hægt er að sjá stöðu á úrvinnslu umsókna og fjölda umsækjenda um hverja lóð



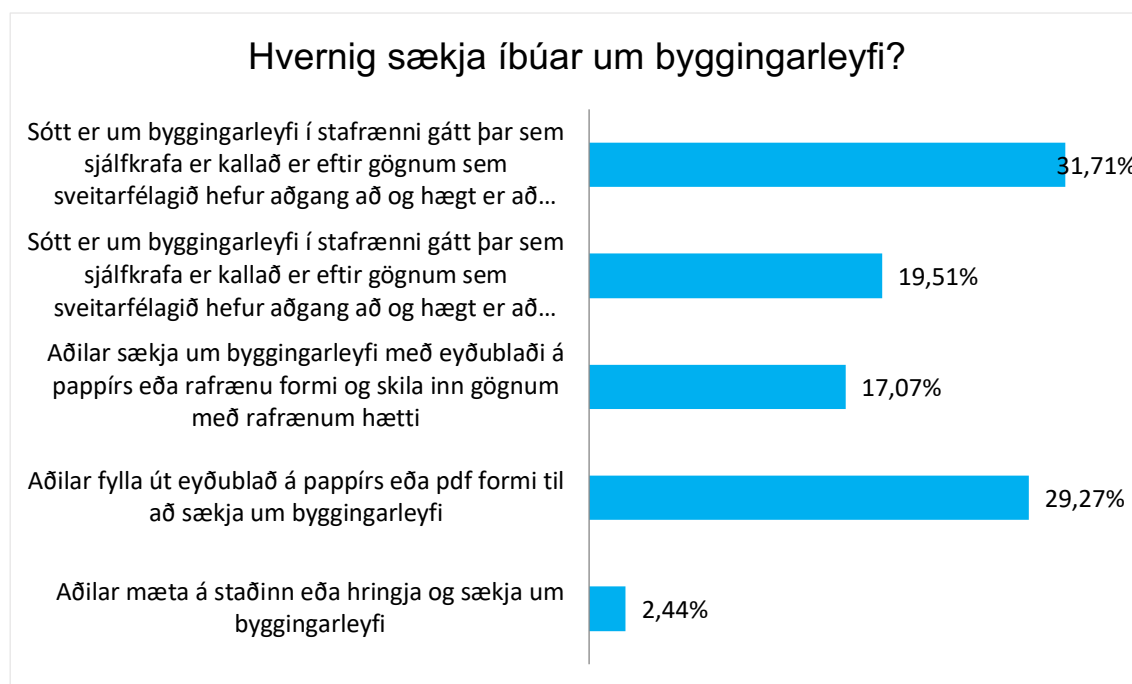
Hvernig er unnið úr umsóknum einstaklinga vegna lóðaúthlutana?

Kvarði	Svarmöguleiki
Upphafsstig	Umsóknir eru yfirfarnar handvirkt og handvalið er þá sem fá úthlutaðar lóðir
Endurtakanlegt	Umsóknir eru yfirfarnar handvirkt og dregið er handvirkt um þá sem fá úthlutaðar lóðir
Skilgreint	Umsóknir eru yfirfarnar af kerfi sem tekur við umsóknunum en dregið er handvirkt úr umsóknum sem uppfylla umsóknarkröfur
Hæft	Umsóknir eru yfirfarnar af kerfi sem tekur við umsóknunum og kerfið úthlutar lóðum úr umsóknum sem uppfylla umsóknarkröfur
Skilvirkt	Umsóknir eru yfirfarnar af kerfi sem tekur við umsóknunum, kerfið getur flokkað umsóknir eftir fyrirfram skilgreindum reglum og úthlutar lóðum samkvæmt þeim



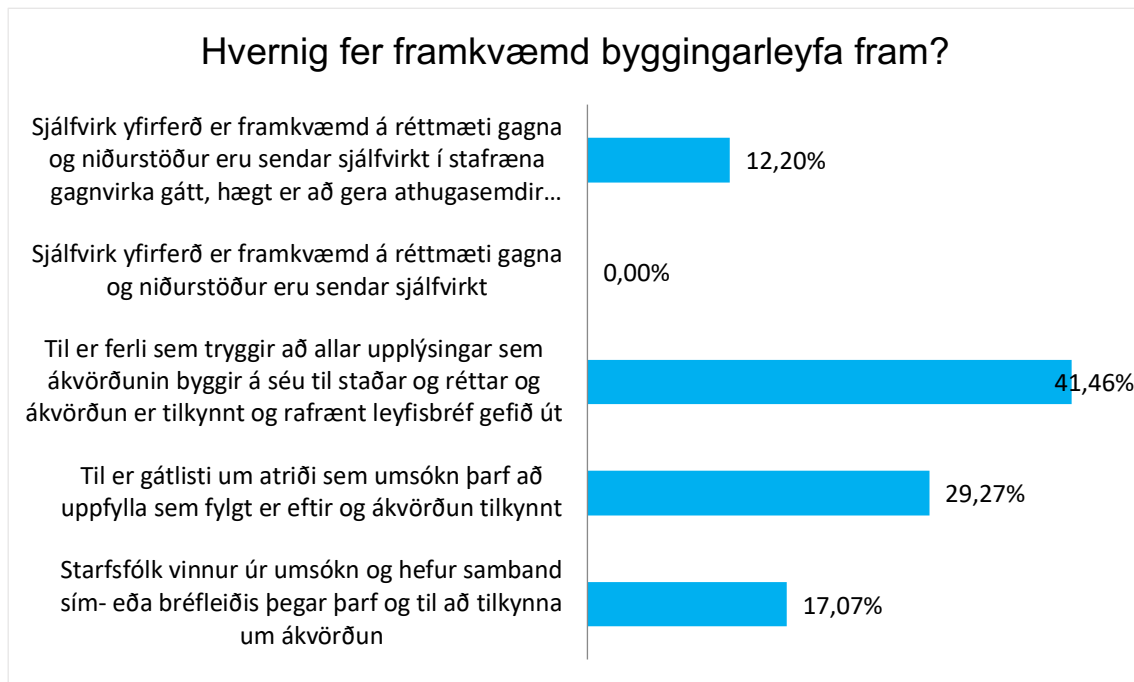
Hvernig sækja íbúar um byggingarleyfi?

Kvarði	Svarmöguleiki
Upphafsstig	Aðilar mæta á staðinn eða hringja og sækja um byggingarleyfi
Endurtakanlegt	Aðilar fylla út eyðublað á pappírs eða pdf formi til að sækja um byggingarleyfi
Skilgreint	Aðilar sækja um byggingarleyfi með eyðublaði á pappírs eða rafrænu formi og skila inn gögnum með rafrænum hætti
Hæft	Sótt er um byggingarleyfi í stafrænni gátt þar sem sjálfkrafa er kallað er eftir gögnum sem sveitarfélagið hefur aðgang að og hægt er að hlaða inn viðbótargögnum
Skilvirkt	Sótt er um byggingarleyfi í stafrænni gátt þar sem sjálfkrafa er kallað er eftir gögnum sem sveitarfélagið hefur aðgang að og hægt er að hlaða inn viðbótargögnum, öll samskipti vegna leyfisins geta farið fram í gegnum gáttina



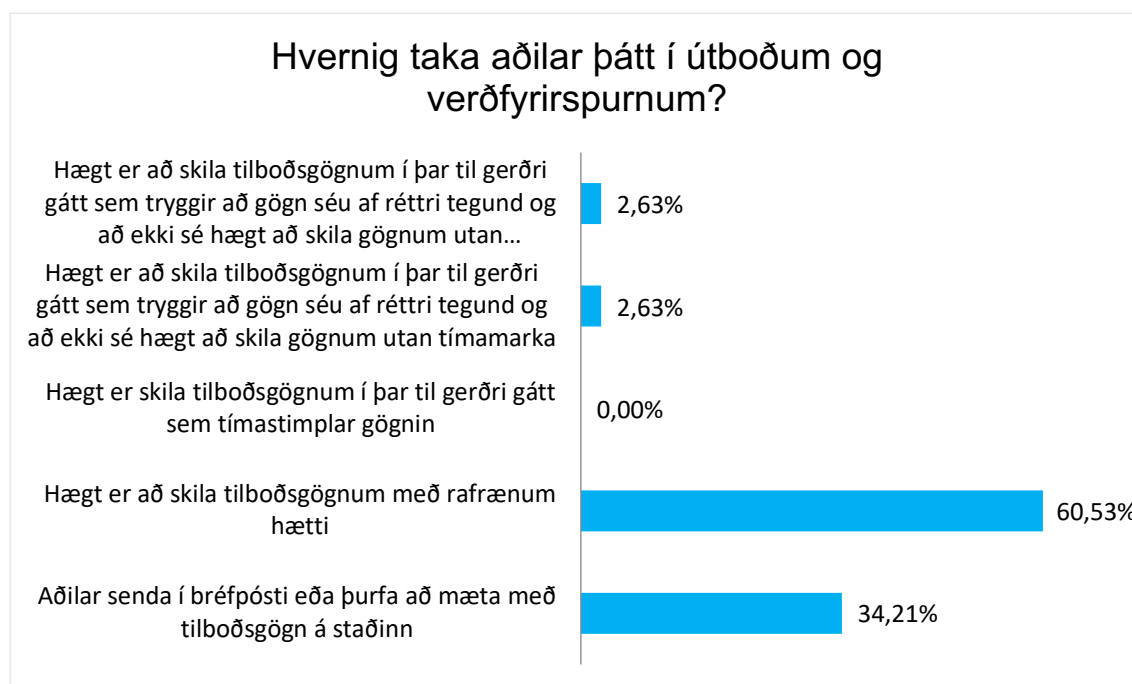
Hvernig fer framkvæmd byggingarleyfa fram?

Kvarði	Svarmöguleiki
Upphafsstig	Starfsfólk vinnur úr umsókn og hefur samband sím- eða bréfleiðis þegar þarf og til að tilkynna um ákvörðun
Endurtakanlegt	Til er gátlisti um atriði sem umsókn þarf að uppfylla sem fylgt er eftir og ákvörðun tilkynnt
Skilgreint	Til er ferli sem tryggir að allar upplýsingar sem ákvörðunin byggir á séu til staðar og réttar og ákvörðun er tilkynnt og rafrænt leyfisbréf gefið út
Hæft	Sjálfvirk yfirferð er framkvæmd á réttmæti gagna og niðurstöður eru sendar sjálfvirk
Skilvirkt	Sjálfvirk yfirferð er framkvæmd á réttmæti gagna og niðurstöður eru sendar sjálfvirk í stafræna gagnvirka gátt, hægt er að gera athugasemdir og eiga samskipti í gegnum gáttina



Hvernig taka aðilar þátt í útboðum og verðfyrirspurnum?

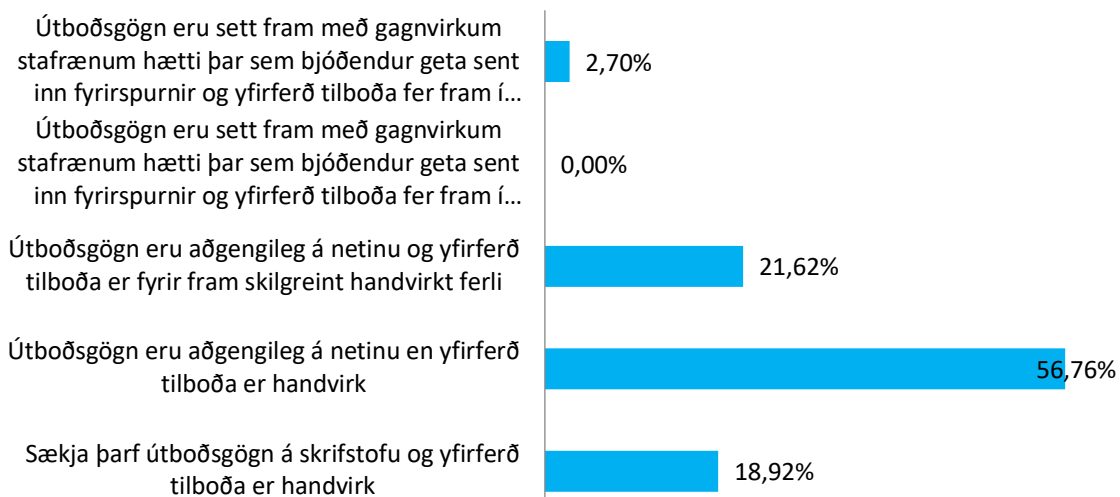
Kvarði	Svarmöguleiki
Upphafsstig	Aðilar senda í bréfpósti eða þurfa að mæta með tilboðsgögn á staðinn
Endurtakanlegt	Hægt er að skila tilboðsgögnum með rafrænum hætti
Skilgreint	Hægt er skila tilboðsgögnum í þar til gerðri gátt sem tímastimplar gögnin
Hæft	Hægt er að skila tilboðsgögnum í þar til gerðri gátt sem tryggir að gögn séu af réttri tegund og að ekki sé hægt að skila gögnum utan tímamarka
Skilvirkt	Hægt er að skila tilboðsgögnum í þar til gerðri gátt sem tryggir að gögn séu af réttri tegund og að ekki sé hægt að skila gögnum utan tímamarka, gervigreind flokkar og metur tilboð



Hvernig sendir sveitarfélagið út og meðhöndlar útboðsgögn?

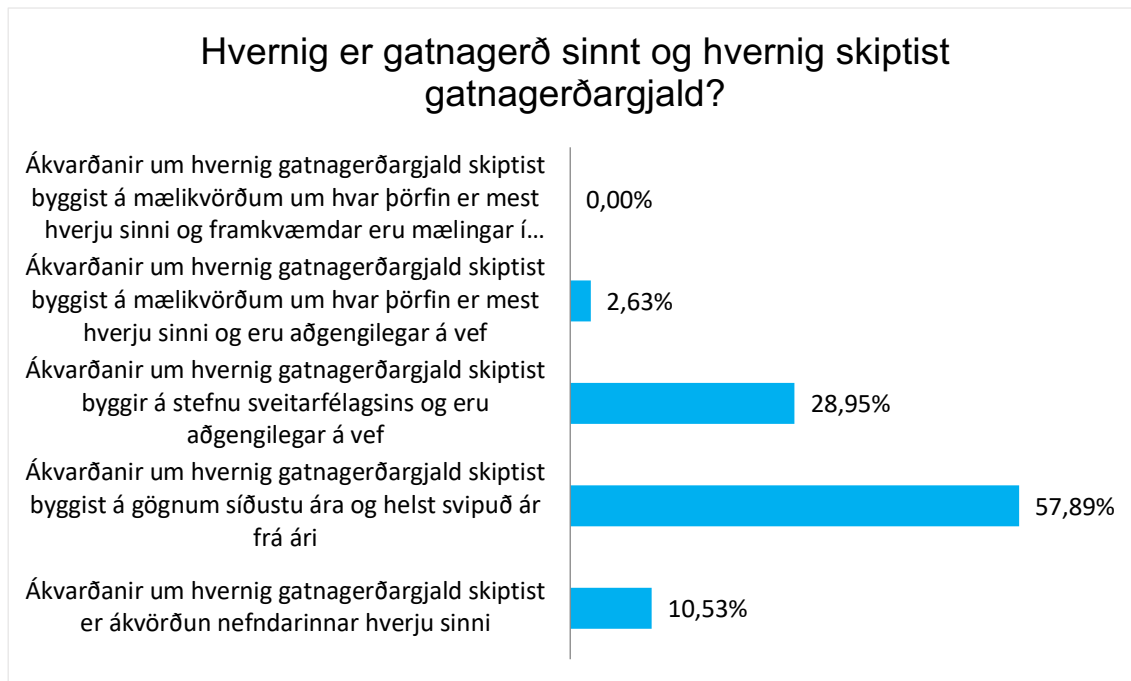
Kvarði	Svarmöguleiki
Upphafsstig	Sækja þarf útboðsgögn á skrifstofu og yfirferð tilboða er handvirk
Endurtakanlegt	Útboðsgögn eru aðgengileg á netinu en yfirferð tilboða er handvirk
Skilgreint	Útboðsgögn eru aðgengileg á netinu og yfirferð tilboða er fyrir fram skilgreint handvirkt ferli
Hæft	Útboðsgögn eru sett fram með gagnvirkum stafrænum hætti þar sem bjóðendur geta sent inn fyrirspurnir og yfirferð tilboða fer fram í kerfinu
Skilvirkt	Útboðsgögn eru sett fram með gagnvirkum stafrænum hætti þar sem bjóðendur geta sent inn fyrirspurnir og yfirferð tilboða fer fram í kerfinu, lærdómur er dregin af ferlinu og endurbætur gerðar þegar við á

Hvernig sendir sveitarfélagið út og meðhöndlar útboðsgögn?



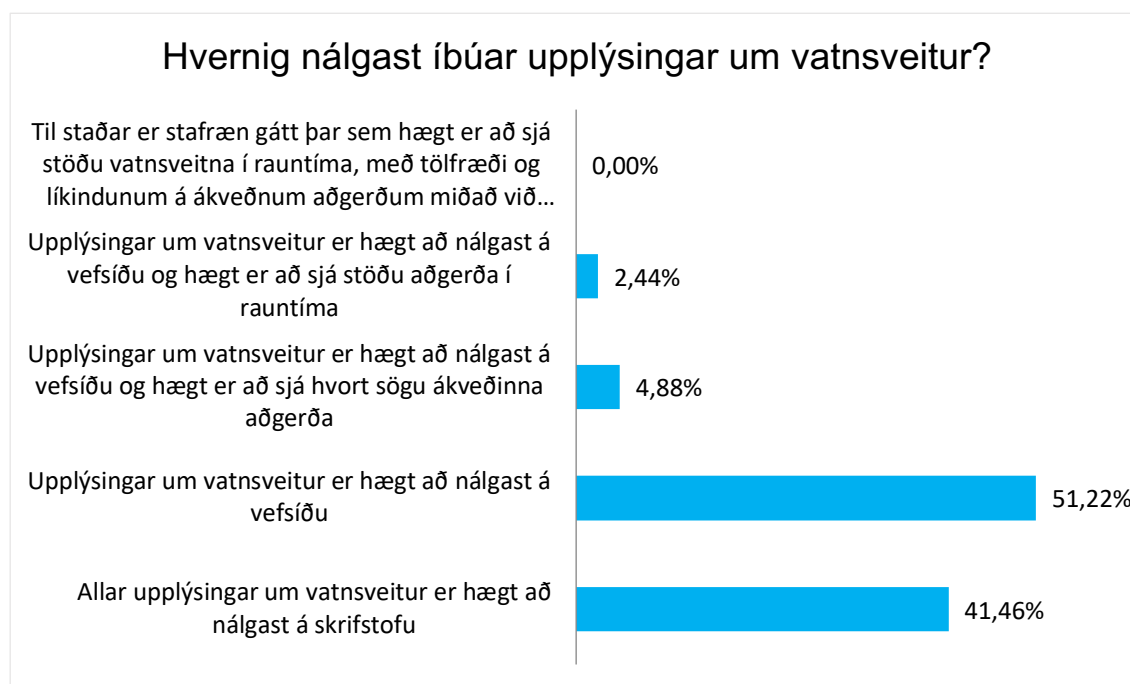
Hvernig er gatnagerð sinnt og hvernig skiptist gatnagerðargjald?

Kvarði	Svarmöguleiki
Upphafsstig	Ákvarðanir um hvernig gatnagerðargjald skiptist er ákvörðun nefndarinnar hverju sinni
Endurtakanlegt	Ákvarðanir um hvernig gatnagerðargjald skiptist byggist á gögnum síðustu ára og helst svipuð ár frá ári
Skilgreint	Ákvarðanir um hvernig gatnagerðargjald skiptist byggir á stefnu sveitarfélagsins og eru aðgengilegar á vef
Hæft	Ákvarðanir um hvernig gatnagerðargjald skiptist byggist á mælikvörðum um hvar þörfin er mest hverju sinni og eru aðgengilegar á vef
Skilvirkt	Ákvarðanir um hvernig gatnagerðargjald skiptist byggist á mælikvörðum um hvar þörfin er mest hverju sinni og framkvæmdar eru mælingar í rauntíma sem fylgt er eftir og aðlaganir gerðar ef þess þarf



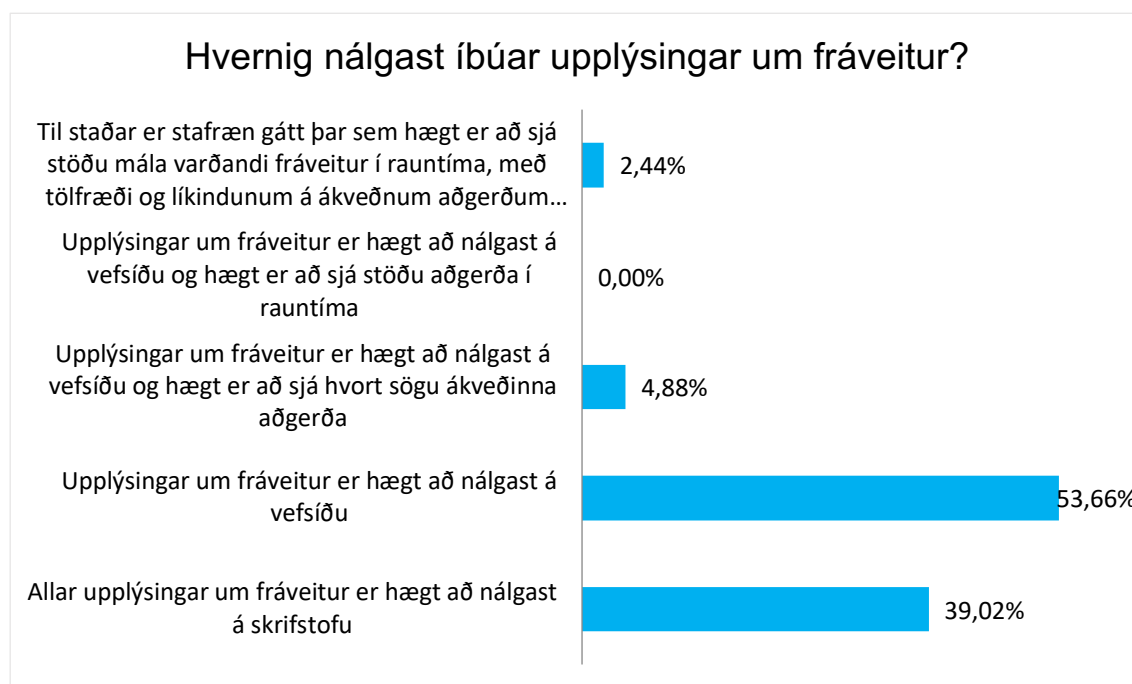
Hvernig nálgast íbúar upplýsingar um vatnsveitur?

Kvarði	Svarmöguleiki
Upphafsstig	Allar upplýsingar um vatnsveitur er hægt að nálgast á skrifstofu
Endurtakanlegt	Upplýsingar um vatnsveitur er hægt að nálgast á vefsíðu
Skilgreint	Upplýsingar um vatnsveitur er hægt að nálgast á vefsíðu og hægt er að sjá hvort sögu ákveðinna aðgerða
Hæft	Upplýsingar um vatnsveitur er hægt að nálgast á vefsíðu og hægt er að sjá stöðu aðgerða í rauntíma
Skilvirkt	Til staðar er stafræn gátt þar sem hægt er að sjá stöðu vatnsveitna í rauntíma, með tölfraði og líkindunum á ákveðnum aðgerðum miðað við aðstæður hverju sinni



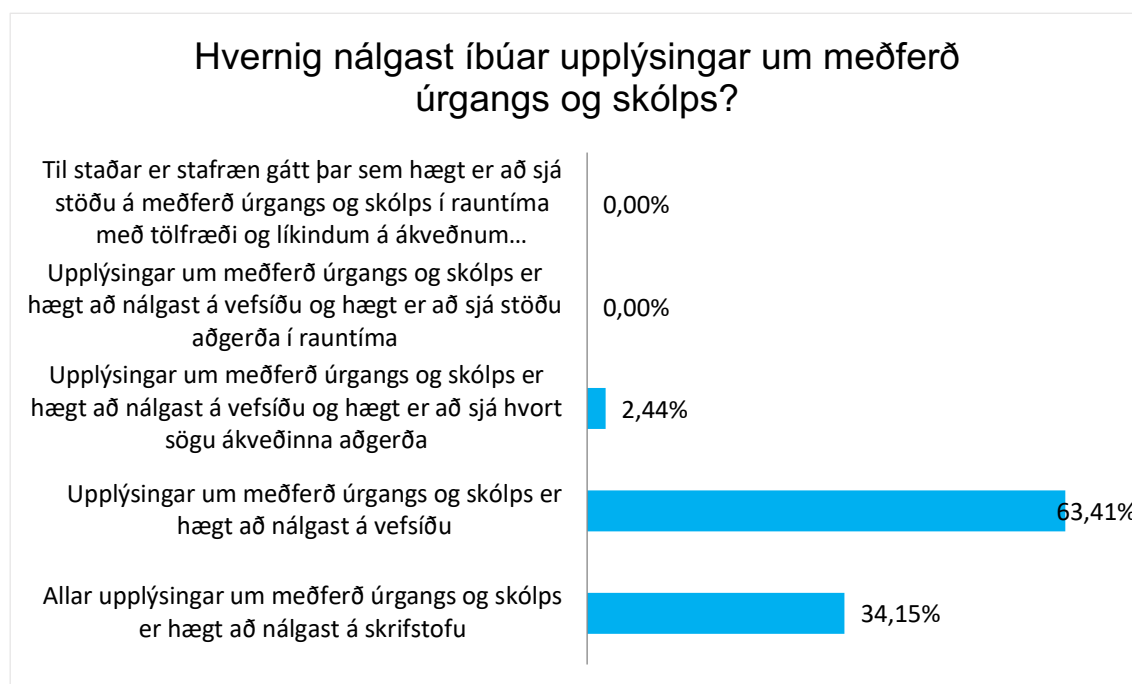
Hvernig nálgast íbúar upplýsingar um fráveitur?

Kvarði	Svarmöguleiki
Upphafsstig	Allar upplýsingar um fráveitur er hægt að nálgast á skrifstofu
Endurtakanlegt	Upplýsingar um fráveitur er hægt að nálgast á vefsíðu
Skilgreint	Upplýsingar um fráveitur er hægt að nálgast á vefsíðu og hægt er að sjá hvort sögu ákveðinna aðgerða
Hæft	Upplýsingar um fráveitur er hægt að nálgast á vefsíðu og hægt er að sjá stöðu aðgerða í rauntíma
Skilvirkt	Til staðar er stafræn gátt þar sem hægt er að sjá stöðu mála varðandi fráveitur í rauntíma, með tölfærði og líkindunum á ákveðnum aðgerðum miðað við aðstæður hverju sinni



Hvernig nálgast íbúar upplýsingar um meðferð úrgangs og skólps?

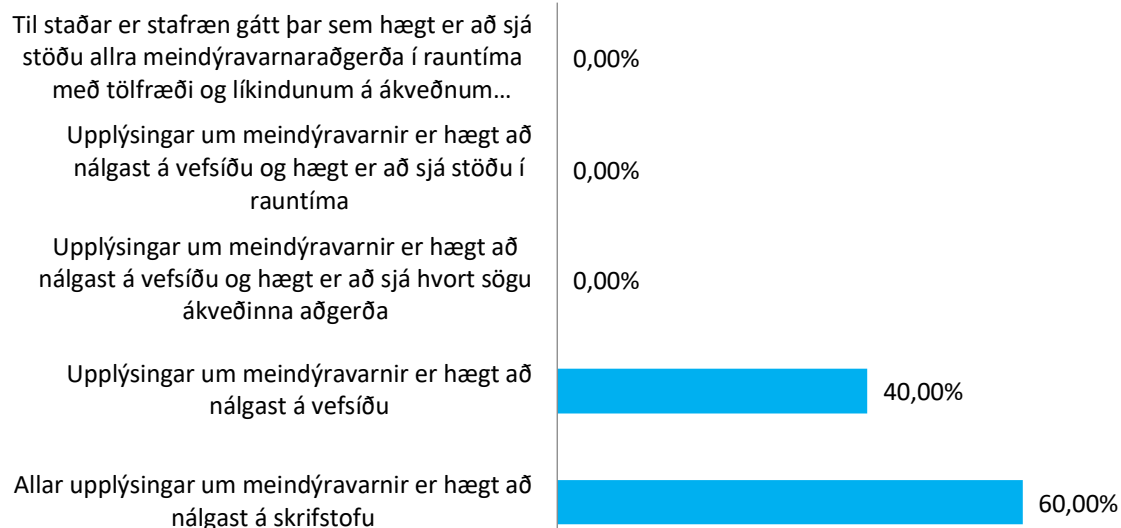
Kvarði	Svarmöguleiki
Upphafsstig	Allar upplýsingar um meðferð úrgangs og skólps er hægt að nálgast á skrifstofu
Endurtakanlegt	Upplýsingar um meðferð úrgangs og skólps er hægt að nálgast á vefsíðu
Skilgreint	Upplýsingar um meðferð úrgangs og skólps er hægt að nálgast á vefsíðu og hægt er að sjá hvort sögu ákveðinna aðgerða
Hæft	Upplýsingar um meðferð úrgangs og skólps er hægt að nálgast á vefsíðu og hægt er að sjá stöðu aðgerða í rauntíma
Skilvirkt	Til staðar er stafræn gátt þar sem hægt er að sjá stöðu á meðferð úrgangs og skólps í rauntíma með tölfræði og líkindum á ákveðnum aðgerðum miðað við aðstæður hverju sinni



Hvernig fá íbúar upplýsingar um meindýravarnir?

Kvarði	Svarmöguleiki
Upphafsstig	Allar upplýsingar um meindýravarnir er hægt að nálgast á skrifstofu
Endurtakanlegt	Upplýsingar um meindýravarnir er hægt að nálgast á vefsíðu
Skilgreint	Upplýsingar um meindýravarnir er hægt að nálgast á vefsíðu og hægt er að sjá hvort sögu ákveðinna aðgerða
Hæft	Upplýsingar um meindýravarnir er hægt að nálgast á vefsíðu og hægt er að sjá stöðu í rauntíma
Skilvirkt	Til staðar er stafræn gátt þar sem hægt er að sjá stöðu allra meindýravarnaraðgerða í rauntíma með tölfræði og líkindunum á ákveðnum aðgerðum miðað við aðstæður hverju sinni

Hvernig fá íbúar upplýsingar um meindýravarnir?



Sundurliðun svara eftir sveitarfélögum

	Hvernig fá íbúar aðgang að upplýsingum um svæðis aðal og deiliskip ulag	Hvernig er framkvæmd og framsetning svæðis aðal og deiliskip ulags	Hvernig geta íbúar komið áleiðis um ábendingum um það sem betur má fara í sveitarféluginu	Hvernig sækja einstaklingar um lóðaúthlutanir	Hvernig er unnið úr umsóknum einstaklinga vegna lóðaúthlutana	Hvernig sækja íbúar um bygginga rleyfi	Hvernig fer framkvæmd bygginga rleyfa fram	Hvernig taka aðilar þátt í útboðum og verðfyrirspurnum	Hvernig sendir sveitarfélagið út og meðhöndlar útboðsgögn	Hvernig er gatnagerð sinnt og hvernig skiptist gatnagerðargjald	Hvernig nálgast íbúar upplýsingar um vatnsvæitur	Hvernig nálgast íbúar upplýsingar um fráveitur	Hvernig nálgast íbúar upplýsingar um meðferð úrgang og skólops	Hvernig fá íbúar upplýsingar um meindýravarnir
Akrahreppur	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Akraneskaupstaður	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Akureyrarbær	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Árneshreppur	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ásahreppur	3	1	2	0	0	5	3	2	1	0	2	2	2	1
Bláskógabyggð	3	2	2	1	2	5	3	2	2	2	1	1	2	1
Blönduós bær	2	3	2	2	3	4	3	2	3	2	2	2	2	2
Bolungarvíkurkaupstaður	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Borgarbyggð	2	1	2	2	2	5	5	2	3	3	3	3	3	2
Borgarfjarðarhreppur	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Dalabyggð	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1
Dalvíkurbyggð	2	2	1	2	2	5	5	1	2	3	2	2	2	2
Djúpavogshreppur	4	2	2	2	1	3	3	2	2	2	1	1	2	2
Eyja- og Miklaholtshreppur	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Eyjafjarðarsveit	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	1	1	1	1
Fjallabyggð	2	2	2	2	1	3	1	2	2	2	2	2	1	1
Fjarðabyggð	3	3	3	4	1	5	3	1	2	3	2	2	1	1

Samband Íslenskra Sveitafélaga
Stöðumat í stafrænni vegferð

Fljótshálsa	2	0	2	1	2	5	5	1	1	1	2	2	2	2
Fljótshreppur	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Flóahreppur	3	1	2	0	0	5	3	2	2	2	2	2	2	1
Garðabær	3	3	2	3	3	4	2	2	3	3	4	2	2	1
Grindavíkurbær	2	2	2	2	2	2	1	2	1	3	2	2	1	1
Grímsnes- og Grafningshreppur	3	1	2	2	2	5	3	2	2	2	2	2	2	2
Grundarfjarðarbær	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Grýtubakkahreppur	2	1	2	1	1	2	3	0	0	0	1	1	1	0
Hafnarfjarðarkaupstaður	2	1	5	3	2	3	2	1	3	3	3	3	2	2
Helgafellssveit	1	1	2	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	1
Hrunamannahreppur	3	1	2	2	2	5	3	2	1	3	2	2	2	1
Húnavatnshreppur	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Húnaþing vestra	2	2	3	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2
Hvalfjarðarsveit	4	5	2	1	2	2	2	1	1	2	1	5	2	1
Hveragerðisbær	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Hörgársveit	2	2	1	0	0	3	1	0	0	2	2	2	2	1
Ísafjarðarbær	3	2	3	2	2	2	2	1	3	3	1	2	2	2
Kaldrananeshreppur	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kjósarhreppur	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kópavogsbær	5	4	2	4	2	5	2	4	3	2	2	2	1	1
Langanesbyggð	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mosfellsbær	3	2	4	2	2	4	2	2	2	1	2	2	2	2
Mýrdalshreppur	2	2	2	1	2	4	2	2	0	2	1	1	2	2
Norðurþing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Rangárþing eystra	3	1	1	1	2	4	3	1	1	2	1	1	1	1
Rangárþing ytra	3	2	2	4	2	5	5	1	2	2	1	2	2	1
Reykholahreppur	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Reykjanesbær	2	1	5	5	2	5	3	5	5	2	2	1	2	1

Samband Íslenskra Sveitafélaga
Stöðumat í stafrænni vegferð

Reykjavíkurborg	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Seltjarnarnesbær	4	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2
Seyðisfjarðarkaupstaður	2	1	4	2	1	2	1	2	2	4	2	2	2	2
Skaftárhreppur	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Skagabyggð	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Skeiða- og Gnúpverjahreppur	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Skorradalshreppur	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Skútustaðahreppur	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Snæfellsbær	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Strandabyggð	2	1	2	2	1	2	1	2	3	2	1	1	1	1
Stykkishólmsbær	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2
Suðurnesjabær	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Súðavíkurbhreppur	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Svalbarðshreppur	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Svalbarðsstrandarhreppur	4	2	2	2	2	2	3	1	2	2	1	1	1	1
Sveitarfélagið Árborg	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	2	2	0
Sveitarfélagið Hornafjörður	3	2	3	3	2	4	3	1	2	1	2	2	2	1
Sveitarfélagið Skagafjörður	2	2	2	3	2	4	3	1	1	3	2	1	2	1
Sveitarfélagið Skagaströnd	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1
Sveitarfélagið Vogar	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sveitarfélagið Ölfus	1	1	5	4	2	5	5	1	2	3	2	2	1	2
Tálknafjarðarhreppur	4	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1
Tjörneshreppur	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Vestmannaeyjabær	2	2	5	3	2	3	2	2	2	2	1	1	1	1
Vesturbyggð	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Samband Íslenskra Sveitafélaga
Stöðumat í stafrænni vegferð

Vopnafjarðarhreppur	3	2	2	2	3	4	2	2	2	2	1	1	2	2
Pingeyjarsveit	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Hvar sérð þú helst tækifæri fyrir þitt sveitarfélag á samstarfi við önnur sveitarfélög til að bæta þjónustu við íbúa?

- Auka rafræn samskipti og auka miðlun upplýsinga um raunstöðu verkefna.
- Á sviði skipulagsmála, að færa meira inn í rafrænagátt. Efla upplýsingar á heimasíðu um framkvæmdir og skipulagsmál, með því er verið upplýsa önnur sveitarfélögum.
- Mikilvægt að stefnan sé að gera aldrei neitt tvisvar. Til þess þarf samband sveitafélaga eða ríkið að taka sig saman og búa til eina heimasíðu og eitt kerfi með samræmdum eyðublöðum fyrir alla þjónustu sem væri þá eins fyrir öll sveitarfélög. Þar væri hægt að sækja um alla þjónustu sem þörf er á og viðmótið væri þá allstaðar eins. Þetta myndi spara heilmikinn kostnað sem fer í að hanna og halda utan um sér síðu og kerfi fyrir hvert sveitafélag sem hafa misjafna fjármuni til ráðstöfunar í þennan málaflokk. Þarna gæti komið saman öll þjónusta sem ríki og sveitarfélög koma að og væri þar aðgengilega með íslykkli. Fordæmi um þetta er í öðrum löndum Evrópu. Það er forkastanlegt að hver sveitafélag fyrir sig eing mörg og þau nú eru séu að búa til sín eigin eyðublöð og verklagsreglur yfir það sem landslög og reglugerðir halda utan um. Líkur á mistökum í þessu kerfi sem nú er við líði eru yfiringilegar. Einnig mætti skipulagstofnun halda út betri vefsja um skipulagsmál þar sem breytingar á skipulögum eru betur settar fram og í stað uppdráttu væri vefsja sem sýndi breytingar skilmerkilega. Byggingarfulltrúar mætti einnig vera launalega undir Mannvirkjastofnun en ekki sveitarfélögum til að koma í veg fyrir hagsmunaárekstra.
- Að koma upp samræmdum viðmiðum í vinnubrögðum.
- Helstu tækifærin felast í samstarfi um hönnun og kerfis sem heldur utanum upplýsingar, fylgir eftir ferlum og gerir ferli sjálfvirkari en þau eru dag. Samvinna um að taka upp rafrænar undirskriftir.
- Aukin rafræn þjónustua, t.d. með að færa umsóknir að auknu leyti yfir í gáttir og notast við fullgildar rafrænar undirskriftir við umsóknir og leyfisveitingar. Einnig er brýnt að Þjóðskjalasafn og hérðasskjalasöfn fari að veita skilaskyldum gögnum á rafrænu formi viðtöku.
- Í fráveitu og sorphirðumálum
- Tækifæri til samstarfs við önnur sveitarfélög eru víða og þegar horft er til þjónustu við íbúa þá er það fyrsta sem manni dettur í hug er viðmót og þá á ég við hvað birtist íbúa þegar hann sækir þjónustu sveitarfélagsins sem hann býr í? Fyrst er farið á heimasíðu og viðmótið er mismunandi á milli sveitarfélaga, íbúar færa sig á milli, og samræming á viðmóti því mikilvægur hlekkur fyrir notenda þjónustu. Ég sé fyrir mér að með því að sveitarfélög taki sig saman og samræmi viðmótið, bæði heimasíðu og innri vef, skapist samlegðaráhrif sem skili sér í miklum sparnaði í hugbúnaði og uppfærslum.



- Að fylgjast með vefsíðum og rafrænum lausnum annarra sveitarfélaga.
- Nú þegar er mikil samvinna við nágrannasvf í skipulags- og byggingarmálum. Úthlutanir lóða, framkvæmdir og slíkt eru í mjög fáum einingum og ekki verið talin ástæða til að staðla ferlið við slíkt meira en er núna. Það myndi þó koma til í sameinuðu/stærra svf þegar þar að kemur.
- Rafræn íbúagátt þar sem allt umsóknarferlið er hægt að fara í gegnum með rafrænum skilríkjum.
- Skipulagsgátt á vegum Skipulagsstofnunar þar sem öll skipulagsgögn fara í gegn.
- Ef af sameiningu skipulags- og byggingarembætta verður mun skapast möguleiki til skilvirkari þjónustu til íbúa á jafnræðisgrundvelli. Skilningur sveitarstjórna á mannaflapörf slíks sameinaðs embættis þarf að liggja fyrir. Einnig má nefna aukinn möguleika á útbreiðslu gjaldfrjálsra landupplýsinga til almennings.
- ja hvar ekki - það má bæta aðgengi að eyðublöðum og ferlum
- Í innkaupum á vöru og þjónustu
- Sameining þar sem stjórnslsla og hlutverka hafa úrræði bæði í tækni lausnum og mannauð til að leysa þau verkefni sem gerðar eru kröfur til þeirra samkvæmt lögum og væntinga íbúa
- Sameiginlega sorphirða sveitarfélaga við eyjafjörð
- Samgöngur og auknir og fjölbreyttari atvinnumöguleikar
- Aukin rafræn stjórnslsla t.d. er varða umsóknir. Bætt upplýsingagjöf um veitur og skipulag t.d. með upplýsingum á korti á netinu.
- Úrgangsmál, sorphirða, urðun og endurvinnsla
- Koma öllu í rafræn form



Stjórnsýsla

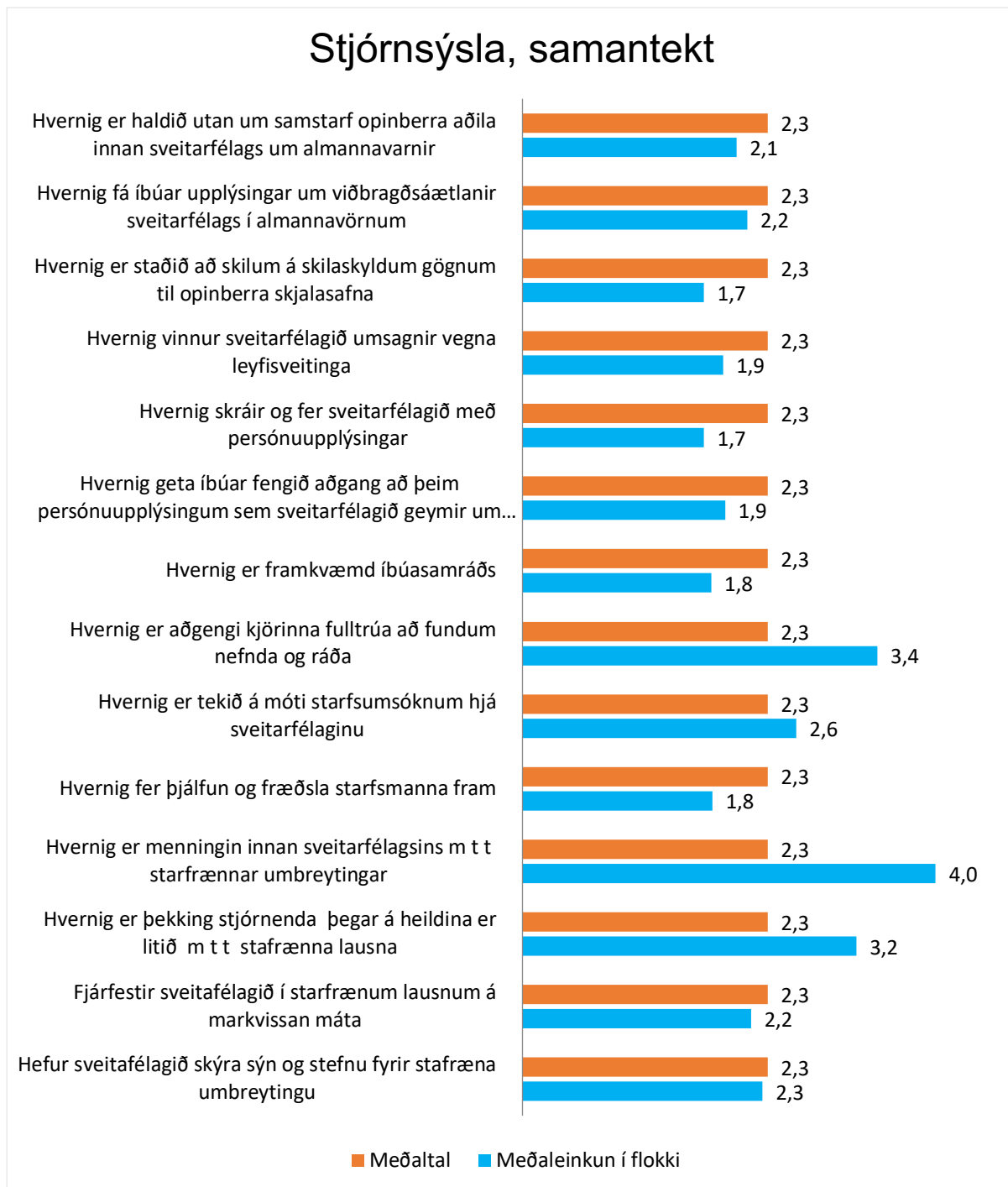
Sveitastjórnnum er ætlað að setja sér reglur um ýmis málefni, svo sem siðareglur, reglur um opinber innkaup, skólastefnu, jafnréttisáætlanir og margt fleira. Jafnframt er sveitastjórnnum heimilt að setja sér nánari reglur um einstök málefni. Til stjórnsýslu má einnig telja þá hugmynda- og aðferðafræði sem sveitarfélagið er rekið eftir, og þá ferla sem notaðir eru til að taka ákvarðanir um einstaka málaflokka.

Við bættum við spurningum til að meta það hversu tilbúið sveitarfélagið er í stafræna umbreytingu, en ákvarðanatöku um slíkt, viðhorf starfsfólks og stjórnenda, og úthlutun fjármuna í stafræna umbreytingu má flokka undir málaflokkinn.



Yfirlit

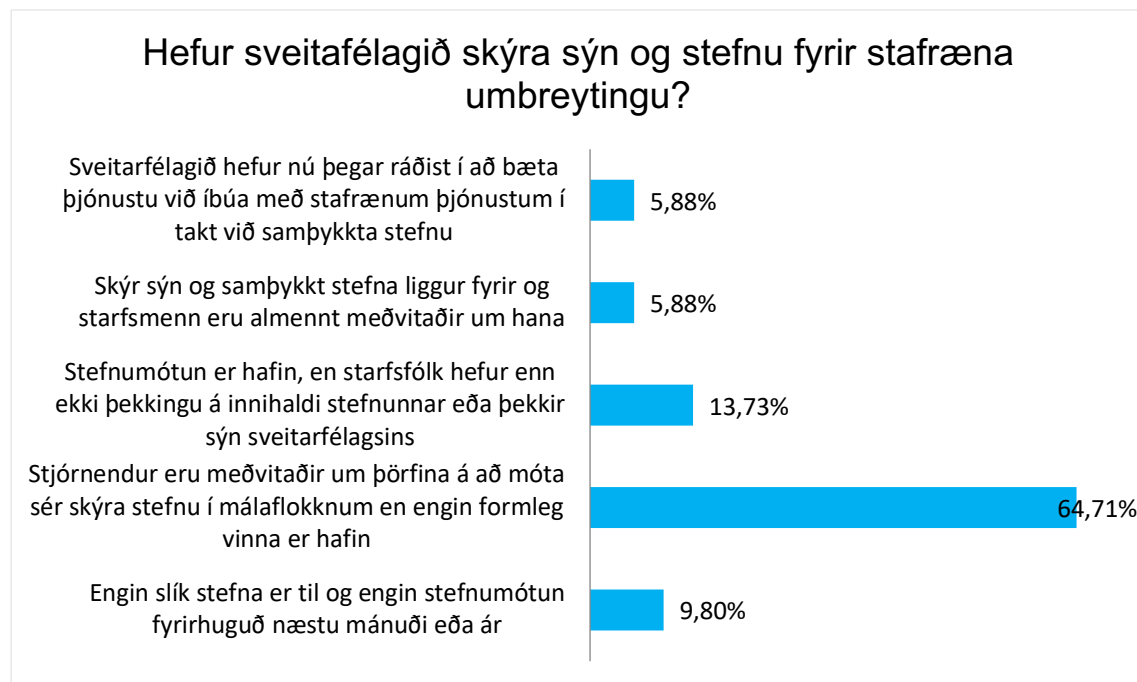
Alls bárust svör frá 53 af 72 sveitarfélögum, eða 74%. Samantekt á svörum má sjá hér að neðan. Næsti kafli inniheldur samantekt á svörum einstakra spurninga.



Spurningar

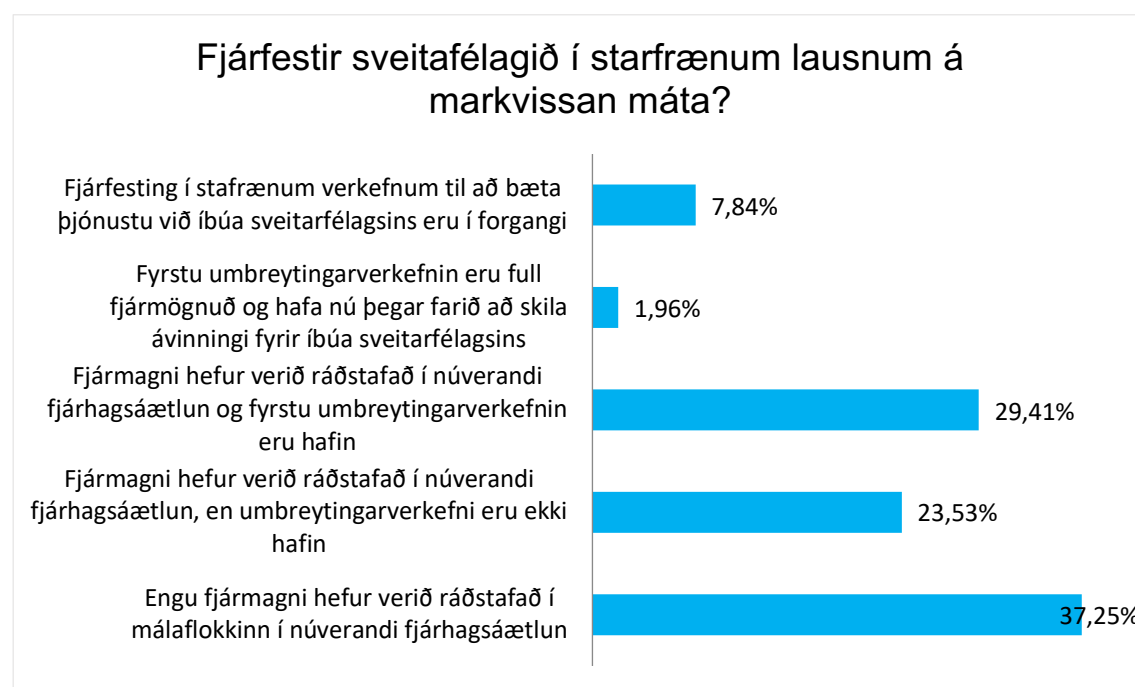
Hefur sveitafélagið skýra sýn og stefnu fyrir stafræna umbreytingu?

Kvarði	Svarmöguleiki
Upphafsstig	Engin slík stefna er til og engin stefnumótun fyrirhuguð næstu mánuði eða ár
Endurtakanlegt	Stjórnendur eru meðvitaðir um þörfina á að móta sér skýra stefnu í málaflokknum en engin formleg vinna er hafin
Skilgreint	Stefnumótun er hafin, en starfsfólk hefur enn ekki þekkingu á innihaldi stefnunnar eða þekkir sýn sveitarfélagsins
Hæft	Skýr sýn og samþykkt stefna liggur fyrir og starfsmenn eru almennt meðvitaðir um hana
Skilvirkt	Sveitarfélagið hefur nú þegar ráðist í að bæta þjónustu við íbúa með stafrænum þjónustum í takt við samþykktu stefnu



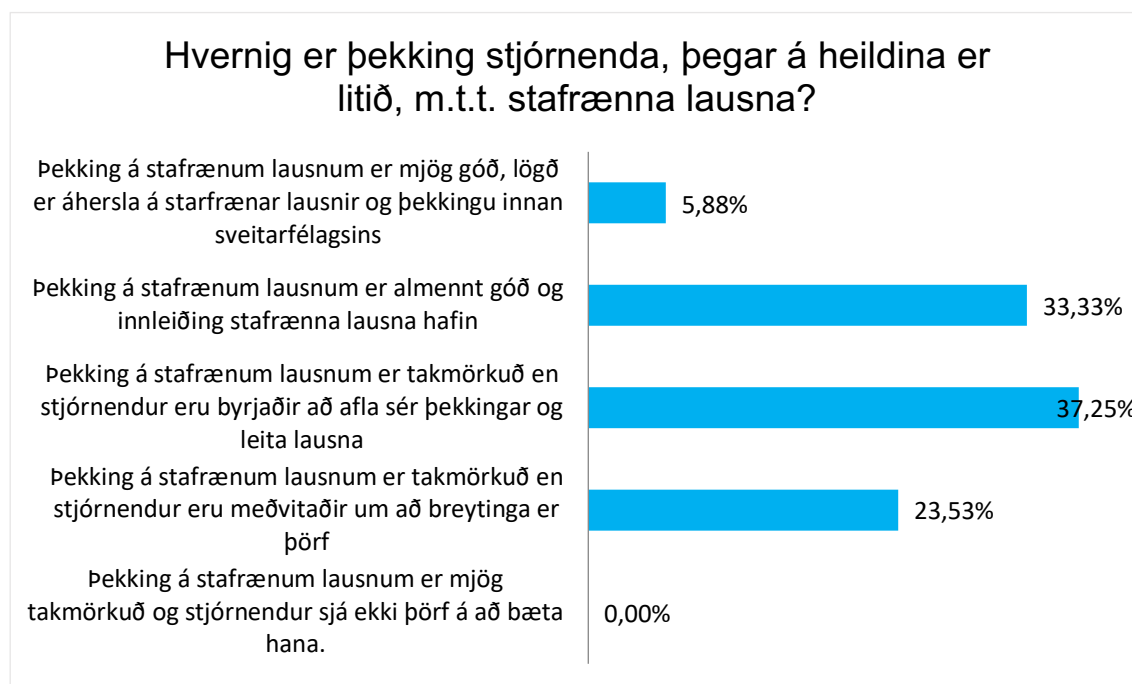
Fjárfestir sveitafélagið í starfrænum lausnum á markvissan máta?

Kvarði	Svarmöguleiki
Upphafsstig	Engu fjármagni hefur verið ráðstafað í málaflokkinn í núverandi fjárhagsáætlun
Endurtakanlegt	Fjármagni hefur verið ráðstafað í núverandi fjárhagsáætlun, en umbreytingarverkefni eru ekki hafin
Skilgreint	Fjármagni hefur verið ráðstafað í núverandi fjárhagsáætlun og fyrstu umbreytingarverkefnin eru hafin
Hæft	Fyrstu umbreytingarverkefnin eru full fjármögnuð og hafa nú þegar farið að skila ávinningi fyrir íbúa sveitarfélagsins
Skilvirkt	Fjárfesting í stafrænum verkefnum til að bæta þjónustu við íbúa sveitarfélagsins eru í forgangi



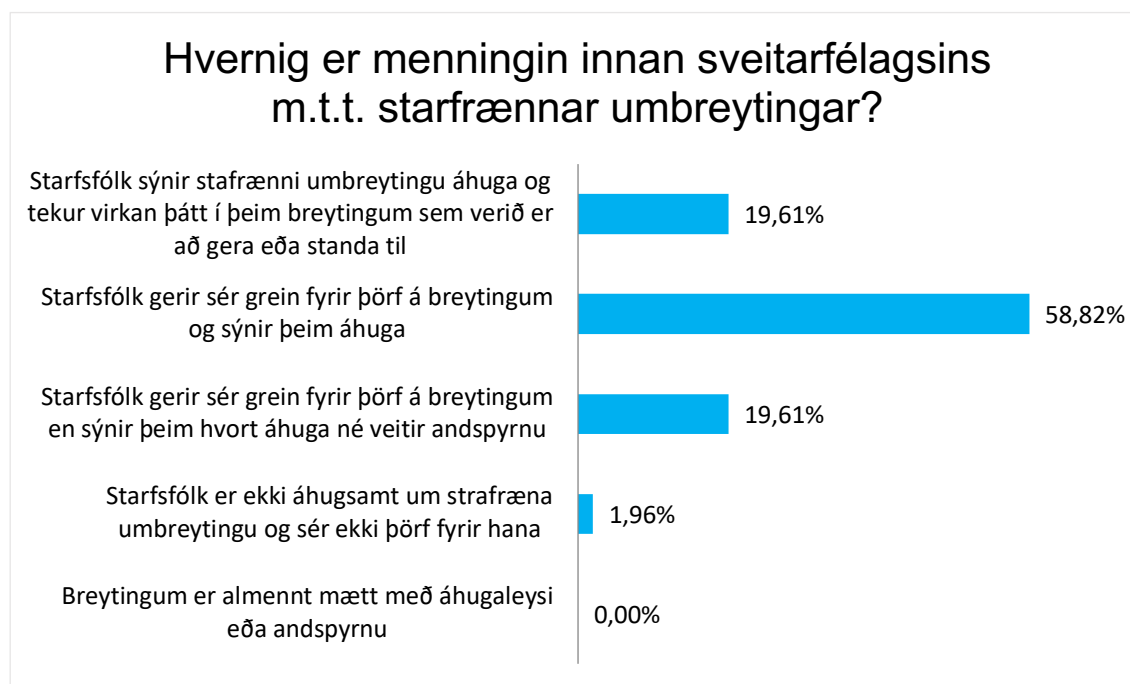
Hvernig er þekking stjórnenda, þegar á heildina er litið, m.t.t. stafrænna lausna?

Kvarði	Svarmöguleiki
Upphafsstig	Þekking á stafrænum lausnum er mjög takmörkuð og stjórnendur sjá ekki þörf á að bæta hana.
Endurtakanlegt	Þekking á stafrænum lausnum er takmörkuð en stjórnendur eru meðvitaðir um að breytinga er þörf
Skilgreint	Þekking á stafrænum lausnum er takmörkuð en stjórnendur eru byrjaðir að afla sér þekkingar og leita lausna
Hæft	Þekking á stafrænum lausnum er almennt góð og innleiðing stafrænna lausna hafin
Skilvirkt	Þekking á stafrænum lausnum er mjög góð, lögð er áhersla á starfrænar lausnir og þekkingu innan sveitarfélagsins



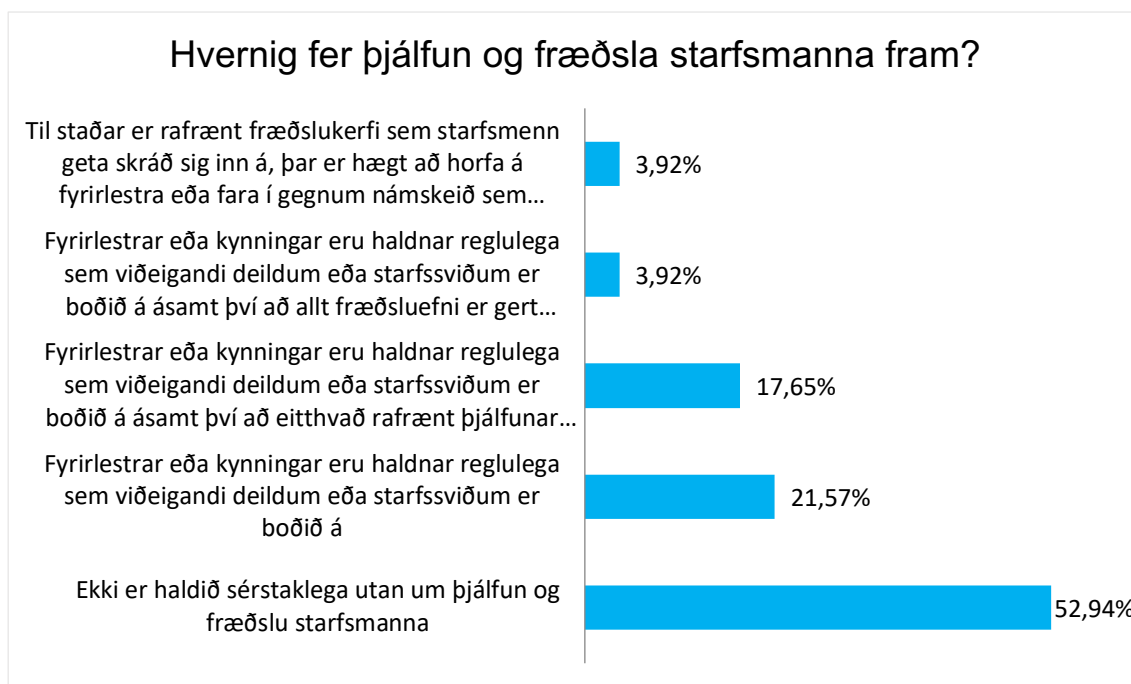
Hvernig er menningin innan sveitarfélagsins m.t.t. starfrænnar umbreytingar?

Kvarði	Svarmöguleiki
Upphafsstig	Breytingum er almennt mætt með áhugaleysi eða andspyrnu
Endurtakanlegt	Starfsfólk er ekki áhugsamt um stafræna umbreytingu og sér ekki þörf fyrir hana
Skilgreint	Starfsfólk gerir sér grein fyrir þörf á breytingum en sýnir þeim hvort áhuga né veitir andspyrnu
Hæft	Starfsfólk gerir sér grein fyrir þörf á breytingum og sýnir þeim áhuga
Skilvirkt	Starfsfólk sýnir stafrænni umbreytingu áhuga og tekur virkan þátt í þeim breytingum sem verið er að gera eða standa til



Hvernig fer þjálfun og fræðsla starfsmanna fram?

Kvarði	Svarmöguleiki
Upphafsstig	Ekki er haldið sérstaklega utan um þjálfun og fræðslu starfsmanna
Endurtakanlegt	Fyrirlestrar eða kynningar eru haldnar reglulega sem viðeigandi deildum eða starfssviðum er boðið á
Skilgreint	Fyrirlestrar eða kynningar eru haldnar reglulega sem viðeigandi deildum eða starfssviðum er boðið á ásamt því að eitthvað rafrænt þjálfunar og fræðsluefni er aðgengilegt starfsmönnum t.d. á innra neti
Hæft	Fyrirlestrar eða kynningar eru haldnar reglulega sem viðeigandi deildum eða starfssviðum er boðið á ásamt því að allt fræðsluefni er gert aðgengilegt starfsmönnum t.d. á innra neti
Skilvirkt	Til staðar er rafrænt fræðslukerfi sem starfsmenn geta skráð sig inn á, þar er hægt að horfa á fyrirlestra eða fara í gegnum námskeið sem henta viðeigandi deildum eða starfssviðum og sveitarfélagið getur séð yfirlit yfir hverjir hafa horft á efnið eða lokið ákveðnum námskeiðum



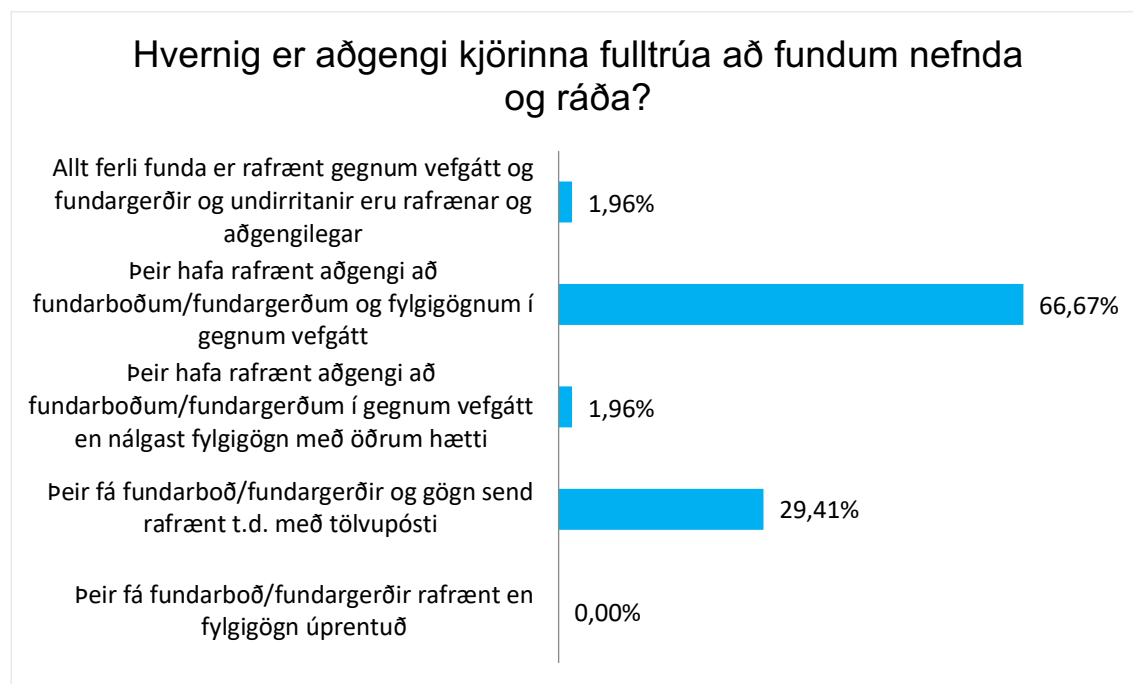
Hvernig er tekið á móti starfsumsóknnum hjá sveitarfélaginu?

Kvarði	Svarmöguleiki
Upphafsstig	Tekið er við umsóknum á pappírformi á skrifstofu
Endurtakanlegt	Hægt er að senda umsóknir rafrænt á tölvupóstfang sveitarfélagsins
Skilgreint	Hægt er að sækja um störf á innra neti/vefsíðu sveitarfélagsins
Hæft	Hægt er að sækja um störf á innra neti sveitarfélagsins og notendur geta fylgst með stöðu umsókna þar
Skilvirkt	Hægt er að sækja um störf á innra neti sveitarfélagsins og notendur geta fylgst með stöðu umsókna þar ásamt því að mögulegt er að undirrita ráðningasamninga rafrænt



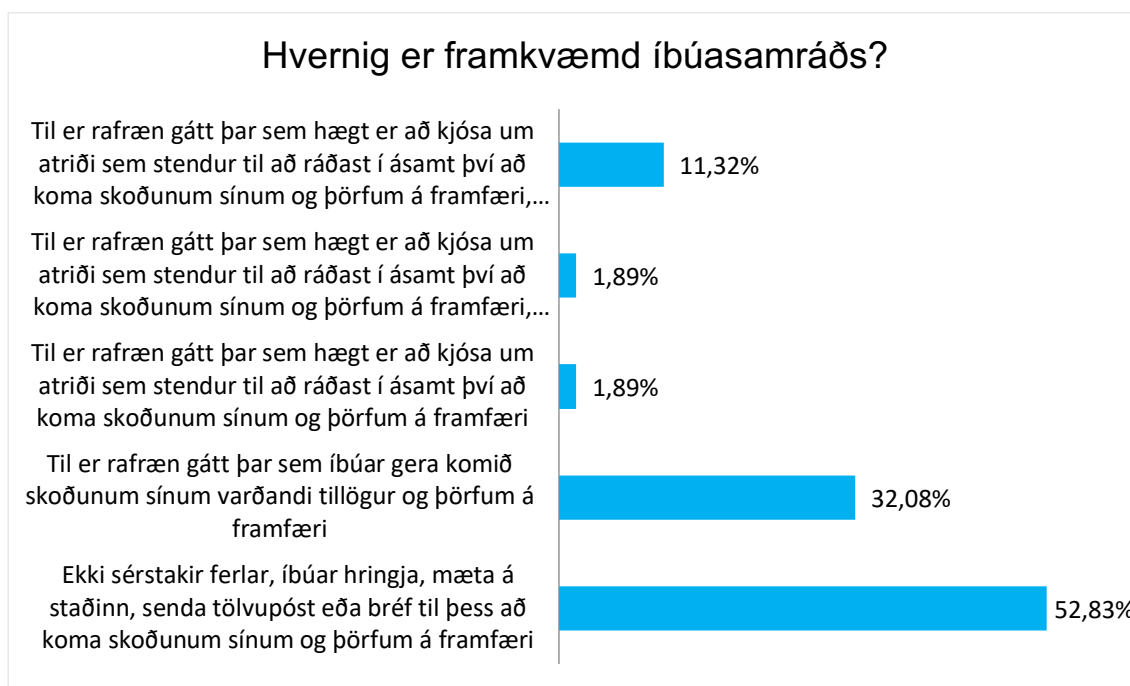
Hvernig er aðgengi kjörinna fulltrúa að fundum nefnda og ráða?

Kvarði	Svarmöguleiki
Upphafsstig	Þeir fá fundarboð/fundargerðir rafrænt en fylgigögn úprentuð
Endurtakanlegt	Þeir fá fundarboð/fundargerðir og gögn send rafrænt t.d. með tölvupósti
Skilgreint	Þeir hafa rafrænt aðgengi að fundarboðum/fundargerðum í gegnum vefgátt en nálgast fylgigögn með öðrum hætti
Hæft	Þeir hafa rafrænt aðgengi að fundarboðum/fundargerðum og fylgigögnum í gegnum vefgátt
Skilvirkt	Allt ferli funda er rafrænt gegnum vefgátt og fundargerðir og undirritanir eru rafrænar og aðgengilegar



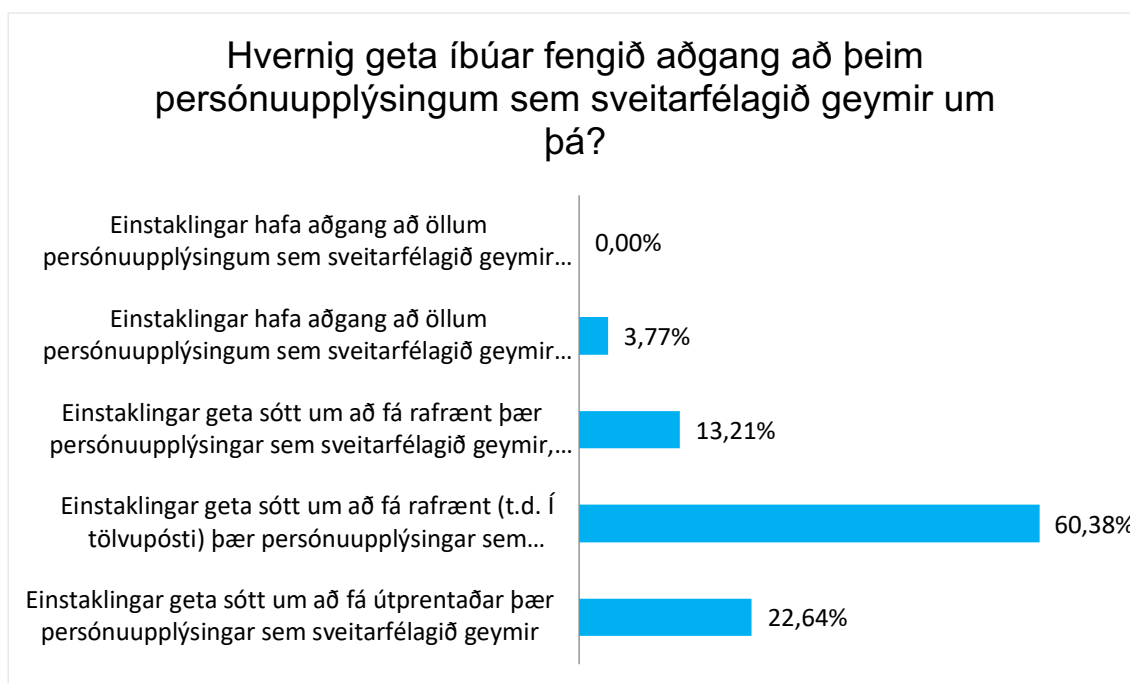
Hvernig er framkvæmd íbúasamráðs?

Kvarði	Svarmöguleiki
Upphafsstig	Ekki sérstakir ferlar, íbúar hringja, mæta á staðinn, senda tölvupóst eða bréf til þess að koma skoðunum sínum og þörfum á framfæri
Endurtakanlegt	Til er rafræn gátt þar sem íbúar gera komið skoðunum sínum varðandi tillögur og þörfum á framfæri
Skilgreint	Til er rafræn gátt þar sem hægt er að kjósa um atriði sem stendur til að ráðast í ásamt því að koma skoðunum sínum og þörfum á framfæri
Hæft	Til er rafræn gátt þar sem hægt er að kjósa um atriði sem stendur til að ráðast í ásamt því að koma skoðunum sínum og þörfum á framfæri, hægt er að senda út afmarkaðar spurningar til íbúa
Skilvirkt	Til er rafræn gátt þar sem hægt er að kjósa um atriði sem stendur til að ráðast í ásamt því að koma skoðunum sínum og þörfum á framfæri, hægt er að senda út afmarkaðar spurningar til íbúa og einnig eru aðrar leiðir notaðar til þess að ýta undir þátttöku t.d. samfélagsmiðlar og tölvupóstur



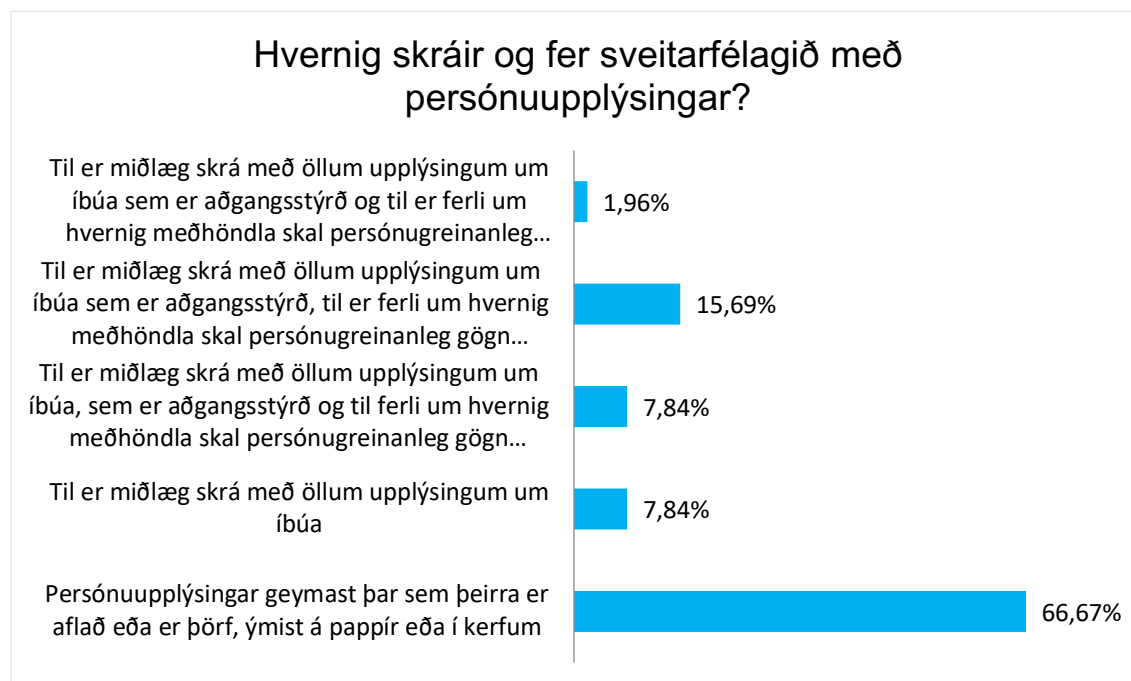
Hvernig geta íbúar fengið aðgang að þeim persónuupplýsingum sem sveitarfélagið geymir um þá?

Kvarði	Svarmöguleiki
Upphafsstig	Einstaklingar geta sótt um að fá útprentaðar þær persónuupplýsingar sem sveitarfélagið geymir
Endurtakanlegt	Einstaklingar geta sótt um að fá rafrænt (t.d. í tölvupósti) þær persónuupplýsingar sem sveitarfélagið geymir
Skilgreint	Einstaklingar geta sótt um að fá rafrænt þær persónuupplýsingar sem sveitarfélagið geymir, gögnin verða aðgengileg í gátt þar sem notandinn auðkennir sig með rafrænum skilríkjum
Hæft	Einstaklingar hafa aðgang að öllum persónuupplýsingum sem sveitarfélagið geymir um þá í stafrænni gátt þar sem rafræn skilríki eru notuð til auðkenningar
Skilvirkt	Einstaklingar hafa aðgang að öllum persónuupplýsingum sem sveitarfélagið geymir um þá í rauntíma í stafrænni gátt þar sem rafræn skilríki eru notuð til auðkenningar, einnig er hægt að sjá breytingasögu og hægt er að gera athugasemdir við réttmæti eða vörslu upplýsinga



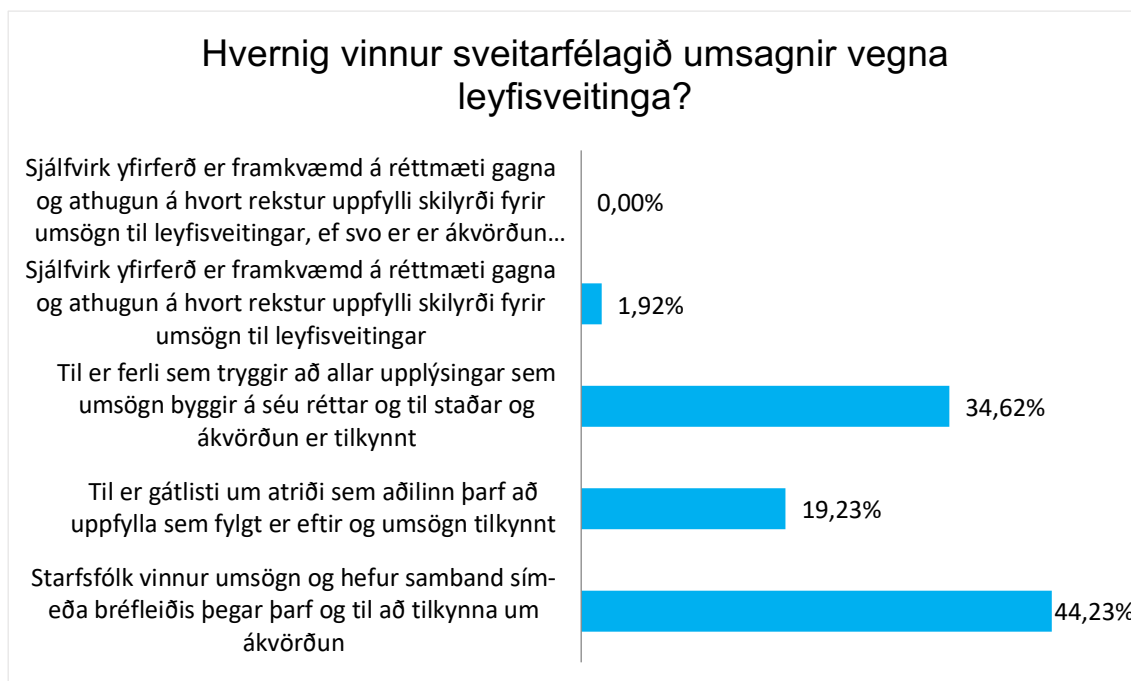
Hvernig skráir og fer sveitarfélagið með persónuupplýsingar?

Kvarði	Svarmöguleiki
Upphafsstig	Persónuupplýsingar geymast þar sem þeirra er aflað eða er þörf, ýmist á pappír eða í kerfum
Endurtakanlegt	Til er miðlæg skrá með öllum upplýsingum um íbúa
Skilgreint	Til er miðlæg skrá með öllum upplýsingum um íbúa, sem er aðgangsstýrð og til ferli um hvernig meðhöndla skal persónugreinanleg gögn samkvæmt GDPR
Hæft	Til er miðlæg skrá með öllum upplýsingum um íbúa sem er aðgangsstýrð, til er ferli um hvernig meðhöndla skal persónugreinanleg gögn samkvæmt GDPR og eftirlit með því að gögnum sé eytt eða þau gerð ópersónugreinanleg þegar við á
Skilvirkt	Til er miðlæg skrá með öllum upplýsingum um íbúa sem er aðgangsstýrð og til er ferli um hvernig meðhöndla skal persónugreinanleg gögn samkvæmt GDPR ásamt því að gervigreind er notuð til að tryggja að rétt sé farið með upplýsingar



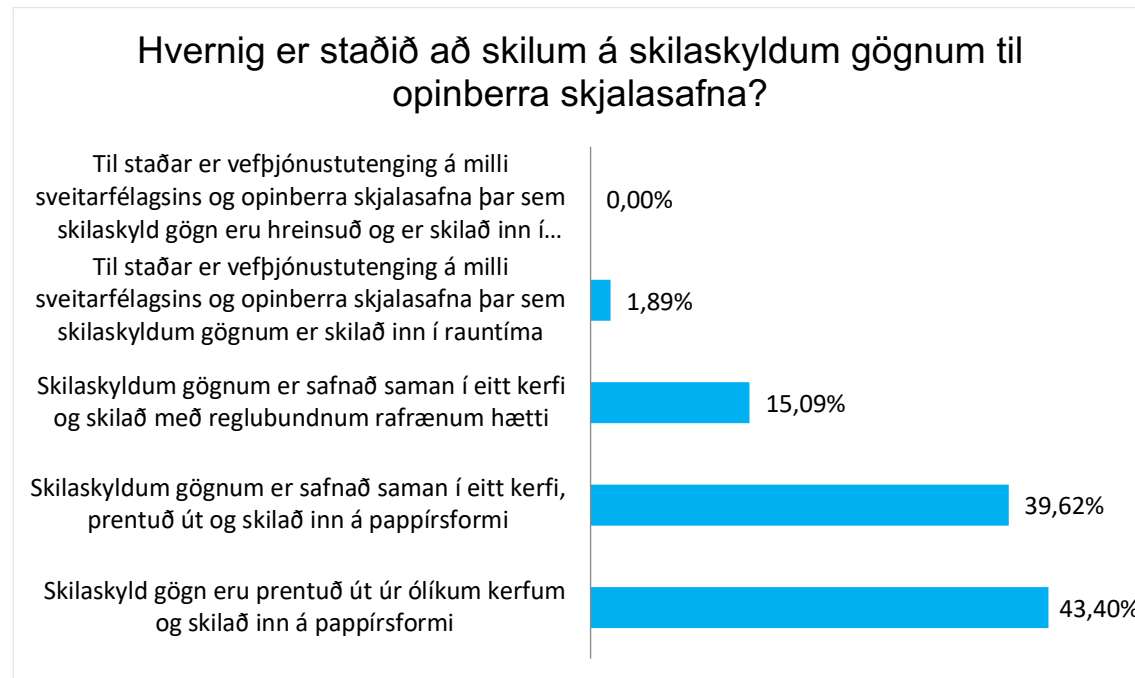
Hvernig vinnur sveitarfélagið umsagnir vegna leyfisveitinga?

Kvarði	Svarmöguleiki
Upphafsstig	Starfsfólk vinnur umsögn og hefur samband sím- eða bréfleiðis þegar þarf og til að tilkynna um ákvörðun
Endurtakanlegt	Til er gátlisti um atriði sem aðilinn þarf að uppfylla sem fylgt er eftir og umsögn tilkynnt
Skilgreint	Til er ferli sem tryggir að allar upplýsingar sem umsögn byggir á séu réttar og til staðar og ákvörðun er tilkynnt
Hæft	Sjálfvirk yfirferð er framkvæmd á réttmæti gagna og athugun á hvort rekstur uppfylli skilyrði fyrir umsögn til leyfisveitingar
Skilvirkt	Sjálfvirk yfirferð er framkvæmd á réttmæti gagna og athugun á hvort rekstur uppfylli skilyrði fyrir umsögn til leyfisveitingar, ef svo er er ákvörðun send í stafrænt pósthólf



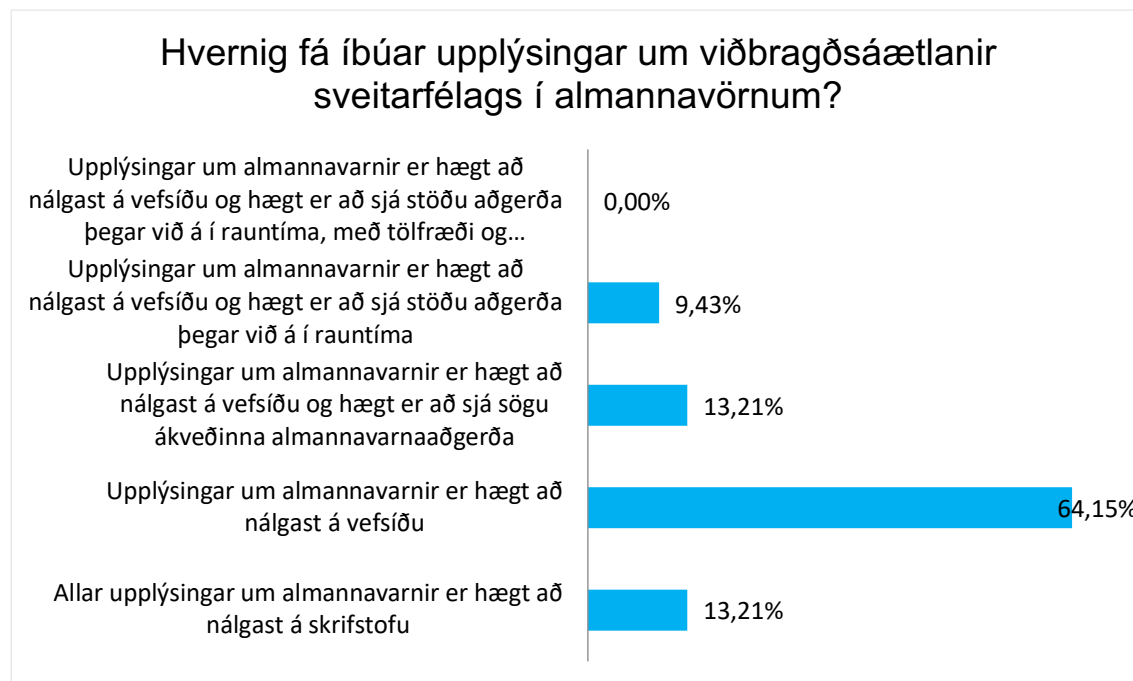
Hvernig er staðið að skilum á skilaskyldum gögnum til opinberra skjalasafna?

Kvarði	Svarmöguleiki
Upphafsstig	Skilaskyld gögn eru prentuð út úr ólíkum kerfum og skilað inn á pappírformi
Endurtakanlegt	Skilaskyldum gögnum er safnað saman í eitt kerfi, prentuð út og skilað inn á pappírformi
Skilgreint	Skilaskyldum gögnum er safnað saman í eitt kerfi og skilað með reglubundnum rafrænum hætti
Hæft	Til staðar er vefþjónustutenging á milli sveitarfélagsins og opinberra skjalasafna þar sem skilaskyldum gögnum er skilað inn í rauntíma
Skilvirkt	Til staðar er vefþjónustutenging á milli sveitarfélagsins og opinberra skjalasafna þar sem skilaskyld gögn eru hreinsuð og er skilað inn í rauntíma



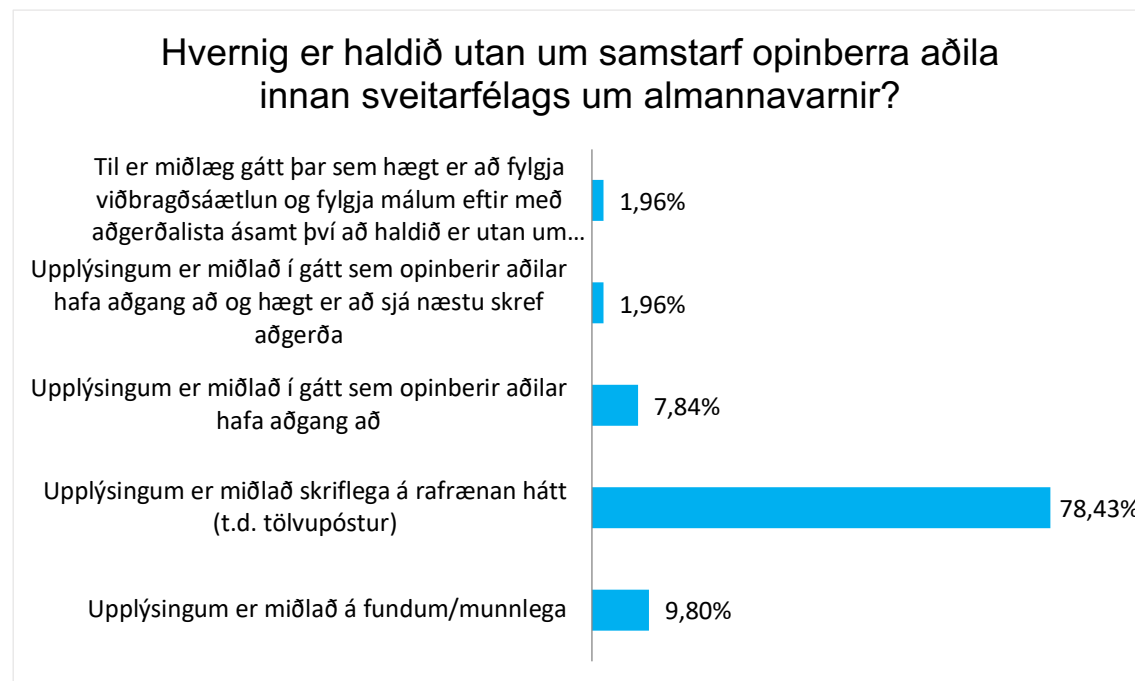
Hvernig fá íbúar upplýsingar um viðbragðsáætlanir sveitarfélags í almannavörnum?

Kvarði	Svarmöguleiki
Upphafsstig	Allar upplýsingar um almannavarnir er hægt að nálgast á skrifstofu
Endurtakanlegt	Upplýsingar um almannavarnir er hægt að nálgast á vefsíðu
Skilgreint	Upplýsingar um almannavarnir er hægt að nálgast á vefsíðu og hægt er að sjá sögu ákveðinna almannavarnaadgerða
Hæft	Upplýsingar um almannavarnir er hægt að nálgast á vefsíðu og hægt er að sjá stöðu aðgerða þegar við á í rauntíma
Skilvirkt	Upplýsingar um almannavarnir er hægt að nálgast á vefsíðu og hægt er að sjá stöðu aðgerða þegar við á í rauntíma, með tölfræði og líkindunum á ákveðnum atburðum miðað við aðstæður hverju sinni



Hvernig er haldið utan um samstarf opinberra aðila innan sveitarfélags um almannavarnir?

Kvarði	Svarmöguleiki
Upphafsstig	Upplýsingum er miðlað á fundum/munnlega
Endurtakanlegt	Upplýsingum er miðlað skriflega á rafrænan hátt (t.d. tölvupóstur)
Skilgreint	Upplýsingum er miðlað í gátt sem opinberir aðilar hafa aðgang að
Hæft	Upplýsingum er miðlað í gátt sem opinberir aðilar hafa aðgang að og hægt er að sjá næstu skref aðgerða
Skilvirkt	Til er miðlæg gátt þar sem hægt er að fylgja viðbragðsáætlun og fylgja málum eftir með aðgerðalista ásamt því að haldið er utan um samskipti opinberra aðila sem koma að málinu



Sundurliðun svara eftir sveitarfélögum

Column1	Hefur sveitafélagið skýra sýn og stefnu fyrir stafræna umbreytingu	Fjárfestir sveitafélagið í starfrænum lausnum á stafræna markvissun máta	Hvernig er þekking stjórnenda þegar á heildina er litið m t t lausna	Hvernig er menningin innan sveitarfélagsins m t t ar	Hvernig fer þjálfun og fræðsla starfsmanna fram	Hvernig er tekið á móti starfsumsókn um hjálfa og sveitarfélagin	Hvernig er að fundu nafnd íbúasamráða	Hvernig er framkvæmd áðs	Hvernig geta íbúar fengið aðgang að þeim persónuupplýsingum sem sveitarfélagið geymir um þá	Hvernig skráir og fer sveitarfélagið með persónuupplýsi	Hvernig vinnur sveitarfélagið umsagnir vegna	Hvernig er staðið á skilaskyldum gögnum til opinberra	Hvernig fá íbúar upplýsingar um viðbragðsáætlanir sveitarfélagsins í almannavörnum	Hvernig er haldið utan um samstarf opinberra aðila innan sveitarfélagsins um	
Akrahreppur	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Akraneskaupstaður	2	3	3	4	1	4	4	2	2	1	1	2	2	2	2
Akureyrarbær	2	5	4	3	3	3	4	2	3	4	3	1	1	2	2
Árneshreppur	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ásahreppur	5	4	4	4	1	1	2	1	1	1	3	2	2	2	2
Bláskógabyggð	2	1	2	2	1	2	4	1	2	1	1	1	2	2	2
Blönduós bær	2	2	3	4	1	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2
Bolungarvíkurkaupstaður	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Borgarbyggð	3	3	3	4	2	2	4	2	2	1	2	1	2	1	1
Borgarfjarðarhreppur	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Dalabyggð	1	1	3	4	1	2	4	1	2	1	1	2	1	2	2
Dalvíkurbyggð	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Djúpavogshreppur	2	1	2	4	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2
Eyja- og Miklaholtshreppur	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Eyjafjarðarsveit	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Fjallabyggð	2	1	3	5	2	4	4	2	1	1	3	1	1	2	2
Fjarðabyggð	2	5	5	5	2	4	4	1	1	1	3	1	4	2	2

Samband Íslenskra Sveitafélaga
Stöðumat í stafrænni vegferð

Fljótsdalshérað	3	3	3	4	2	3	4	2	3	1	1	1	2	2
Fljótsdalshreppur	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Flóahreppur	2	3	4	4	1	1	2	1	1	3	3	2	2	2
Garðabær	3	2	2	4	2	5	4	2	2	1	1	2	2	2
Grindavíkurbær	2	2	2	4	1	2	4	1	2	1	1	1	2	2
Grímsnes- og Grafningshreppur	2	1	3	3	1	2	2	1	2	1	1	3	2	2
Grundarfjarðarbær	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Grýtubakkahreppur	2	2	4	4	1	3	2	2	2	1	3	1	2	2
Hafnarfjarðarkaupstaður	5	3	4	4	3	5	4	2	2	1	3	1	2	2
Helgafellssveit	2	1	2	3	1	0	2	1	2	1	1	1	1	2
Hrunamannahreppur	2	3	4	4	1	2	4	1	2	1	1	3	3	2
Húnavatnshreppur	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Húnaþing vestra	2	2	3	4	2	3	2	1	2	1	1	1	2	1
Hvalfjarðarsveit	1	1	5	5	1	3	4	1	2	1	0	2	2	2
Hveragerðisbær	2	3	3	4	1	1	4	2	2	1	3	2	3	2
Hörgársveit	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	2	1	2	0
Ísafjarðarbær	2	1	2	4	4	2	4	2	3	1	2	4	2	2
Kaldrananeshreppur	1	1	2	3	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2
Kjósarhreppur	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kópavogsbær	3	5	4	5	5	4	5	5	3	5	3	2	4	2
Langanesbyggð	2	2	2	4	1	3	4	1	2	1	2	2	1	3
Mosfellsbær	4	2,5	4	4	3	4,5	4	5	4	4	3	2,5	4	3,5
Mýrdalshreppur	1	1	3	4	1	2	3	1	1	2	1	1	2	2
Norðurþing	2	3	4	5	3	3	4	5	2	4	3	2	2	1
Rangárþing eystra	4	3	3	5	3	2	4	1	2	4	2	2	3	2
Rangárþing ytra	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Reykholahreppur	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Reykjanesbær	2	2	4	4	5	3	4	5	3	3	4	3	2	3
Reykjavíkurborg	5	5	4	4	4	4	4	5	3	3	3	2	4	3

Samband Íslenskra Sveitafélaga
Stöðumat í stafrænni vegferð

Seltjarnarnesbær	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2
Seyðisfjarðarkaupstaður	2	1	3	3	3	3	2	1	1	1	1	2	2	2
Skaftárhreppur	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Skagabyggð	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Skeiða- og Gnúpverjahreppur	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Skorradalshreppur	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Skútustaðahreppur	2	2	3	5	1	2	4	2	2	1	1	2	2	2
Snæfellsbær	1	1	3	4	1	2	4	1	2	1	3	1	3	2
Strandabyggð	2	1	2	4	1	2	2	1	2	1	1	3	2	2
Stykkishólmsbær	2	3	4	4	2	2	2	3	2	4	3	1	2	2
Suðurnesjabær	3	2	3	4	1	2	4	1	2	4	1	3	2	2
Súðavíkurbær	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Svalbarðshreppur	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Svalbarðsstrandarhreppur	2	1	4	4	1	2	4	1	1	2	1	1	2	1
Sveitarfélagið Árborg	3	3	4	3	3	3	4	1	2	0	1	1	2	2
Sveitarfélagið Hornafjörður	2	2	3	4	2	2	4	4	1	1	1	2	2	2
Sveitarfélagið Skagafjörður	2	3	4	5	2	4	4	2	2	1	1	1	3	5
Sveitarfélagið Skagastránd	2	1	3	3	3	3	4	1	2	2	2	1	2	2
Sveitarfélagið Vogar	2	1	3	4	1	2	4	2	2	1	2	3	2	2
Sveitarfélagið Ölfus	2	1	2	3	1	2	4	2	2	4	2	2	2	2
Tálknafjarðarhreppur	2	2	2	3	1	2	4	1	2	2	1	1	1	2
Tjörneshreppur	2	1	5	4	1	2	2	1	2	1	1	2	3	1
Vestmannaeyjabær	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0	3	3	3	0
Vesturbyggð	2	1	4	5	1	3	4	1	1	1	2	2	2	2
Vopnafjarðarhreppur	3	3	3	5	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2
Þingeyjarsveit	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Hvar sérð þú helst tækifæri fyrir þitt sveitarfélag á samstarfi við önnur sveitarfélög til að bæta þjónustu við íbúa?

- Rafvæða alla ferla í þjónustu við íbúa og nota gátt til þess að miðla upplýsingum á framfæri. Flest öll sveitarfélög eru einnig með kortasjá og þar liggja ótal tækifæri í rafvæðingu ferla, eins og skipulag í kynningu o.s.frv.
- Sameiningarþvinganir gera það að verum að öll svona vinna stoppar.
- Skipulagsmál, byggingarmál, atvinnumál, skólamál
- Auka stafrænar lausnir
- samstarfsverkefni um þjónustugátt
- Að auka til muna rafræna afgreiðslu, og þjónustu. Hafin er vinna við stefnumótun í skjalastjórnun, og utanumhaldi.
- Markviss vinna og innleiðing á sameiginlegum stafrænum/rafrænum lausnum.
- Stafræn þjónusta er að þróast í samstarfi við nágrannasveitarfélög, t.d. skipulags- og byggingarfulltrúaembætti.
- samstarfsverkefni
- Það eru mörg tækifæri í rafrænni stjórnsýslu hjá smá sveitarfélagi. Það sem ég myndi helst vilja nefna er einhvers konar íbúagátt þar sem einstaklingar geta nálgast upplýsingar um sig og sín mál á einum stað.
- í sambærilegu tölvukerfi sem veitir þjónustu og geymir gögn um ákvarðanir bæjarfélagsins
- Margháttuð tækifæri með því að samnýta lausnir, vinna sameiginlega að bættum ferlum og lausnum varðandi grunnþjónustu sveitarfélaga, smíða opnar hugbúnaðarlausnir sem geta nýst öllum sveitarfélögum, bjóða út verkefni sameiginlega o.s.frv.
- Íbúaapp vegna þjónustu við íbúa og upplýsingamiðlunar. Sveitarfélög sem nota sömu rafrænu kerfi vinni saman að nýjungum og úrbótum. Dæmi SAP og One.
- Rafræn íbúagátt þar sem íbúar geta nálgast allar sínar upplýsingar með rafrænum skilríkjum, sótt um þjónustu og séð sína reikninga, allt rafrænt.
- Fleiri staðlaðar lausnir. Að rafræn skjalavistun verði gerð raunhæfur valmöguleiki.
- Auka nýtingu á miðlægum gagnagrunnum.
- Efla heimasíðu og að senda eyðublöð inn í gegnum heimasíðu, styrkja skjalavörslu og skil á skjölum
- Enn frekari rafrænar umsóknir og aðgengi að stjórnsýslunni verði með rafrænum hætti.
- Með því að þróa saman stafrænar lausnir og vera í miklu meiri samráði við kaup á tækninýjungum. Aukið samstarf í ýmsum málaflokkum þar sem hægt er að samnýta mannafla.
- Allar umsóknir sveitarfélagar samræmdar, allt miðlægt til einföldunar
- Fara í sameiginleg verkefni og taka sameiginlega á þróunarkostnaði.



Úttekt á stöðu tæknilegra innviða sveitarfélaga: Niðurstöður

Tæknilegir innviðir sveitarfélaga – Samband Íslenskra sveitarfélaga.

Inngangur

Samband Íslenskra Sveitarfélaga vill styrkja og styðja við sveitarfélög sem eru í stafrænni vegferð til að auðvelda þeim að komast til móts við kröfu íbúa og annara þjónustuþega um stafrænan aðgang að upplýsingum og sjálfsafgreiðslu.

Til að átta sig betur á hvernig best er að mæta sveitarfélögum á þennan hátt verður gerð stafræn hæfni- og innviðagreining sem kortleggur stöðuna eins og hún er í dag til að skilja hvar sveitarfélögin eru stödd og finna tækifæri til samvinnu og samnýtingar. Ekki er markmiðið að Sambandið muni ákvarða hvaða tækni verður notuð og hvernig, mun fremur mun Sambandið leitast við að styðja þessa þróun með því að koma á samvinnu og gefa út leiðbeinandi efni.

Hér verða teknar saman helstu niðurstöður. Frekari lýsingu má fá í Tæknilegir Innviðir Sveitarfélaga – Staða Apríl-Maí 2020.ppt

Samantekt

Sveitarfélög eru komin langt á leið með að byggja upp stafræna innviði. Helstu stoðir eru þegar til staðar og mörg hver eru komin langt með að nýta sér kosti rafrænna kerfa við rekstur og samskipti. Grunnurinn hefur að mjög mörguleiti verið lagður fyrir stafræna framþróun.

Þetta sést á því að sveitarfélögin eru nánast öll með kerfi sem halda utan um samskipti innanhúss og við íbúa eins og símkerfi, tölvupóstkerfi, ritvinnslukerfi og vefi. Þau halda öll formlega utan um reksturinn í fjárhagskerfum, líka smæstu sveitarfélögin.

Meðalstór og þeim mun stærri sveitarfélög eru öll komin með málaskrár, íbúagáttir og sjálfsafgreiðslu mála. Það er helst í þessu sem við sjáum mun á þeim og smærri sveitarfélögunum. Að auki hafa stóru sveitarfélögin fjárfest í kerfum sem gera þeim reksturinn auðveldari eins og fjárhagsskýrslukerfum og mannauðskerfum sem lítil og smá sveitarfélög hafa kannski ekki aðkallandi þörf fyrir.

Sveitarfélögin skilja tækifærin sem felast í stafrænni vegferð eru tilbúin til að taka næstu skref.

Aðferð við úttekt

Notast var við tvær aðferðir við að afla gagna í úttektina.

Annars vegar var framkvæmd **rannsókn** á vefjum sveitarfélaga sem fólst í því að skima vefina bæði handvirkt og sjálfvirkt. Þannig mátti sjá allt frá því hvernig vefirnir eru búnir til og hýstir yfir í hvaða efni og virkni er boðið upp á. Þannig var aflað gagna um alla 70 vefi sveitarfélaganna (eitt sveitarfélag er ekki með vef og eitt sveitarfélag er með vef í vinnslu). Skimun tók yfir fleiri vefi t.a.m. var líka litið á skólavefi og vefi samstarfssambanda sveitarfélaga (t.d. <http://arnesthing.is/>). Líklegt er að heildarfjöldi vefja sem voru skimaðir sé vel yfir 100.

Hinsvegar var send **könnun** á öll sveitarfélögin til að afla gagna um innri kerfi sem starfsfólk notar við rekstur sveitarfélagsins. Svör bárust frá 38 af 72 sveitarfélögum (53%). Ekki var svörum jafndreift eftir stærð, helst vantaði upp á að litlu sveitarfélögin sendu inn svör.

Tafla 1. Svörin við könnun um tæknilega innviði sveitarfélaga

Stærð	Fjöldi	Hlutfall af sveitarfélögum af þessari stærð
Smá (<250 íbúar):	3	20.00%
Lítill (251-1000 íbúar):	12	50.00%
Meðal (1001-3000 íbúar):	8	57.14%
Stór (3001-10.000 íbúar):	10	83.33%
Stærst(>10.000 íbúar):	5	71.43%

Niðurstöður

Vefir

70 af 72 sveitarfélögum eru með vef. Vefirnir eru nánast alltaf reknir ofan á vefumsýslukerfi sem gerir viðhald og innsetningu efnis auðveldari. Þar er langalgengast vefumsýslukerfið Moya frá Stefnu.

Með því að nýta sér vefumsýslukerfi og þjónustu vefstofa er líka hugað að aðgengi þessara vefja. Með sjálfvirkri úttekt* fengu vefirnir að meðaltali góða aðgengiseinkunn.

- Forsíða: 83/100
- Undirsíða: 86/100

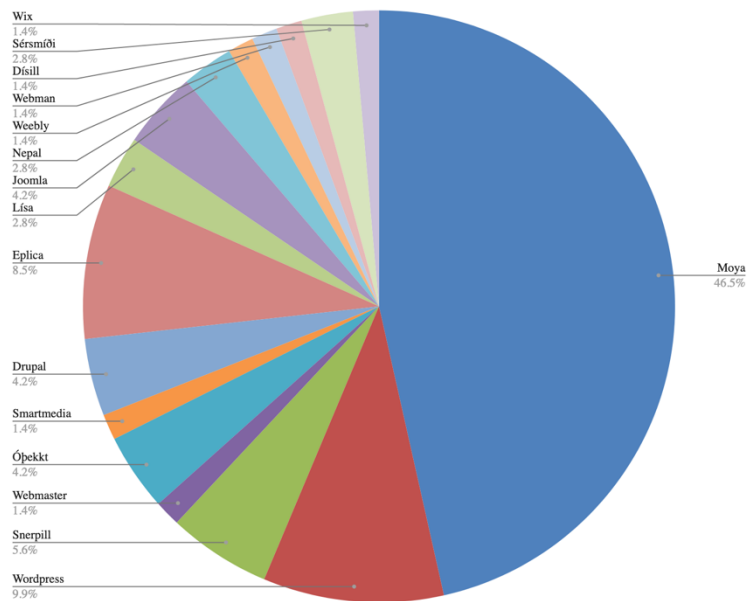
Algengustu athugasemdir sem drógu vefi niður:

- Ekki nógu mikill munur á lit leturs miðað við bakgrunn (erfitt að lesa)
- Atriði á síðu ekki nógu vel merkt (erfitt að nota önnur tæki en mús/fingur til að ferðast um síðuna, hefur áhrif á skyndiskipanir á lyklaborði, skjálesara, leitarvél, m.a.)

Miðlun upplýsinga

Allir vefir nota fréttir á vefjunum sínum til að miðla nýjum upplýsingum til íbúa. Að auki nota mörg sveitarfélög (56%) samfélagsmiðla til að koma upplýsingum til íbúa. Samfélagsmiðlar í notkun:

- Facebook (56%)
- Instagram (14%)
- Twitter (6%)
- Youtube (4%)



Mynd 1. Vefumsjónarkerfi (rannsókn)

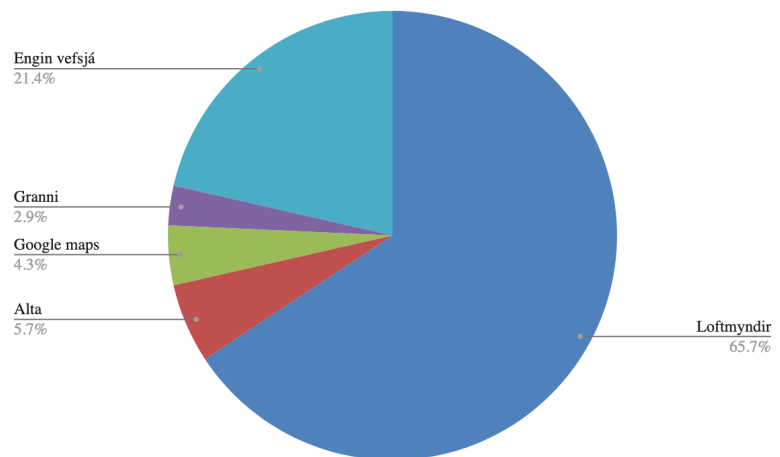
* Úttekt gerð með Lighthouse í Chrome vafranum: <https://developers.google.com/web/tools/lighthouse>

Öll sveitarfélög birta fundargerðir sveitarstjórnar og oft líka ýmissa nefnda og ráða (eins og viðeigandi er). Algengast er að þær séu birtar sem skrár sem hlaðið er inn í vefumsýslukerfið (oftast pdf). Stundum eru málaskrárkerfi notuð til að birta skrárnar. Eitt sveitarfélag vistar skrárnar í Google Drive og vísar í þær þaðan.

Í sveitarfélögum sem nota málaskrárkerfi er algengt að fundargerðir innihalda málsnúmer úr málaskrá. Þetta eru allt sveitarfélög sem nota ONE. Í 4 sveitarfélögum geta íbúar merkt við að vakta ákveðin málanúmer og fá tilkynningar þegar eitthvað gerist í málinu.

Að auki eru nokkur sveitarfélög (ekki talið sérstaklega en vakti athygli við skimun) sem senda út fundi sveitarstjórnar (og jafnvel annarra nefnda og ráða) og gera aðgengilegt á vefnu.

Vefsjár eru algengar en 78,5% vefja bjóða upp á vefsjá sem sýnir staðsetningu og legu sveitarfélagsins. Algengasta vefsjáin er frá Loftmyndum.



Mynd 2. Vefsjár (rannsókn)

Íbúapátttaka

Styrkur af því að hafa góða vefi er að þá er hægt að nota margar leiðir til að hvetja íbúa til að taka þátt í starfi sveitarfélagsins. Sveitarfélög beita nokkrum aðferðum við að kalla eftir þátttöku íbúa:

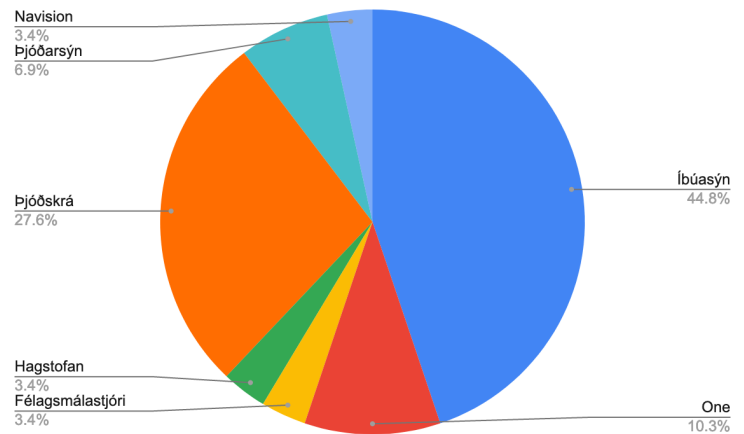
- Ábendingar – 40%
 - Form sem sendir email á aðalnetfang sveitarfélagsins.
- Samráð – 5%
 - þetta er alltaf staðfærð útgáfa af Betri [sveitarfélag]
- Netspjall – 10%
 - þetta er aðallega netspjall frá Svarbox

Persónuvernd og auðkenning íbúa

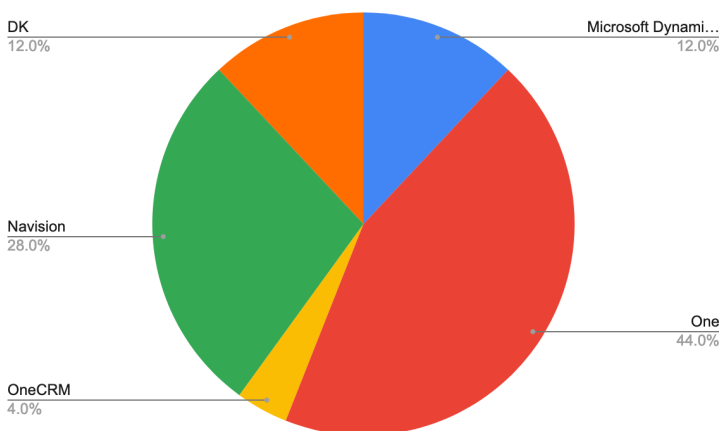
Um helmingur sveitarfélaga birtir persónu-verndarstefnu sína á vefnum (50,7%). Lögum samkvæmt eiga þau öll að hafa slíka stefnu. Þetta endurspeglast þó ekki alveg beint í persónuverndarhögum vefjanna en tæplega helmingur (43,7%) vefja sveitarfélaga er með einhvers konar viðvörðun til notenda um hvernig vefirnir nýta persónuleg gögn þeirra. Allir vefir eiga að hafa slíka viðvörðun samkvæmt GDPR reglum. Flestir vefirnir vara bara notendur við en leyfa þeim ekki að sjá eða breyta stillingum.

Þjónusta sem krefst auðkenningar er til staðar á 52% vefja. Nýting auðkenningarþjónustu þjóðskrár (Íslykill) og rafrænna skilríkja virðist vera orðin staðall og þannig eru íbúar auðkenndir inn á vefi sveitarfélaga nánast undantekningarlaust. Í einstaka tilfellum eru sérkerfi sem hafa aðra auðkenningu, stundum samhliða og stundum ekki.

Í mörgum tilfellum geta allir þeir sem hafa Íslykil eða rafræn skilyrði auðkennt sig inn á vefi sveitarfélaganna enda eru þjónustuþegar oft fleiri en íbúar sveitarfélags (sbr. fyrirtækja- eða sumarhúsaeigendur). Um það bil 2/3 sveitarfélaganna segjast nota lista til að sjá hverjir eru íbúar. Oftast eru þessar upplýsingar fengnar með Íbúasýn eða í gegnum Þjóðskrá.



Mynd 3. Stofnskrár íbúa (könnun)



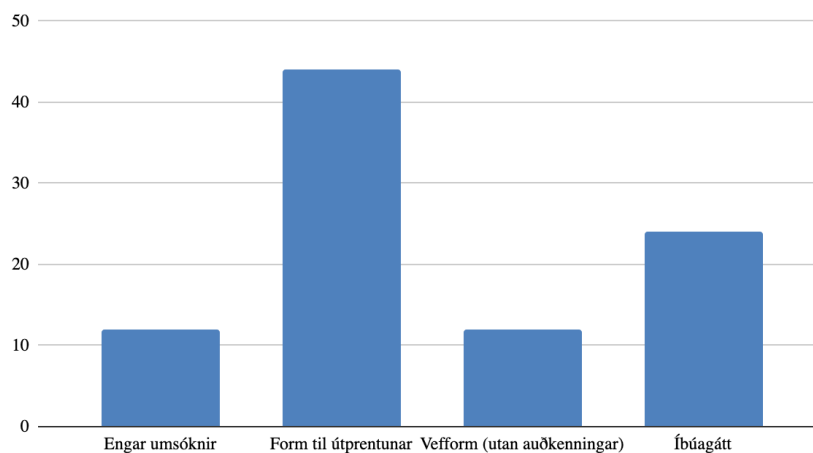
Mynd 4. Viðskiptamannakerfi (könnun)

Að auki kveðst um helmingur sveitarfélag halda utan um sína þjónustuþega með viðskiptamannakerfi (CRM). Helstu viðskiptamannakerfin eru frá One Systems og Microsoft.

Sjálfsafgreiðsla

Þrátt fyrir að einungis 52% sveitarfélaga bjóði upp á þjónustu sem krefst auðkenningar er sjálfsafgreiðsla um ýmsa þjónustu til staðar á fleiri vefjum. Um 86% vefja bjóða upp á einhverskonar sjálfsafgreiðslu. Einungis 14% býður ekki upp á neins konar sjálfsafgreiðslu.

Oftast er þessi sjálfsafgreiðsla falin í því að íbúar geta nálgast eyðublöð sem þeir geta prentað, fyllt út og komið svo til sveitarfélagsins (í gegnum tölvupóst eða á skrifstofu). Hérna teljum við aðeins umsóknir um þjónustu sem helst í hendur við hver umsækjandinn er (ekki t.a.m. ábendingar almenns eðlis).

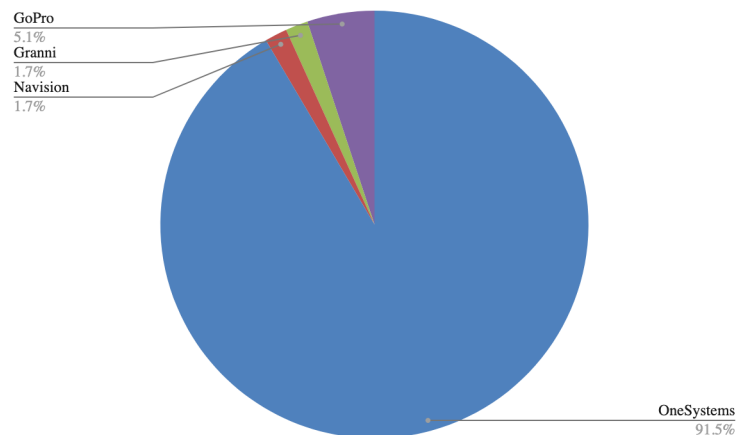


Mynd 5. Sjálfsafgreiðsla á vef (rannsókn)

Oftast enda þessi mál í málaskrárkerfi en mikill meirihluti sveitarfélaga (83,1%) er með málaskrárkerfi. Það eru helst litlu sveitarfélögin sem ekki erum með slík. Af þeim sem eru með málaskrárkerfi eru nánast allir að nota OneSystems (91,5%).

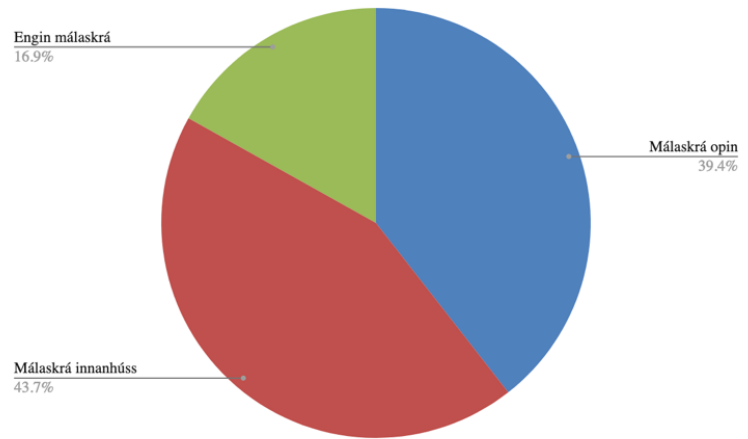
Málaskrárkerfið er um leið notað sem skjalavörslukerfi hjá öllum þeim sveitarfélögum sem hafa það nema einu.

Í einhverjum tilfellum er innleiðing málaskrárkerfisins bundin við ákveðin svið (t.a.m. umhverfis- og skipulagssvið).



Mynd 6. Málaskrárkerfi

Málaskrárkerfin eru birt út á vef í 39,4% tilfella, þ.e. íbúar geta skráð sig inn og skráð mál og/eða fylgst með framvindu mála.

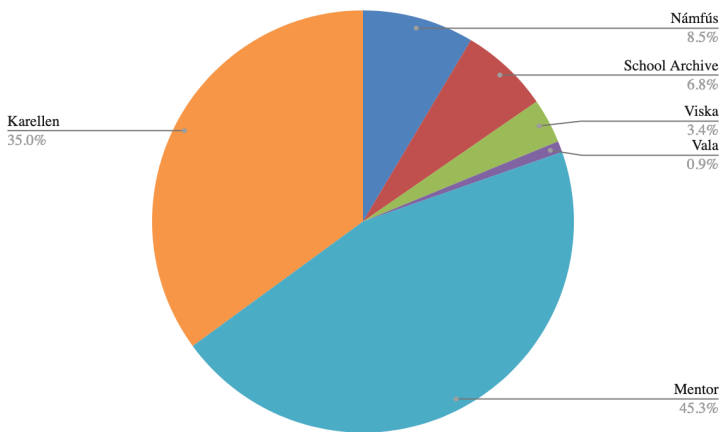


Mynd 7. Birting málaskrárkerfa (rannsókn)

Athyglisverður munur kom fram á könnun og rannsókn þar sem skólastjórnarkerfi eru rædd.

Séu vefir skólanna skoðaðir má sjá að 94% sveitarfélaga nota skólastjórnunarkerfi bæði á grunnskólastigi og 80% á leikskólastigi. Ekki voru

skoðaðir allir skóla-/leikskólavefir, bara talið ef að a.m.k. einn skóli/leikskóli væri með skólastjórnarkerfi.

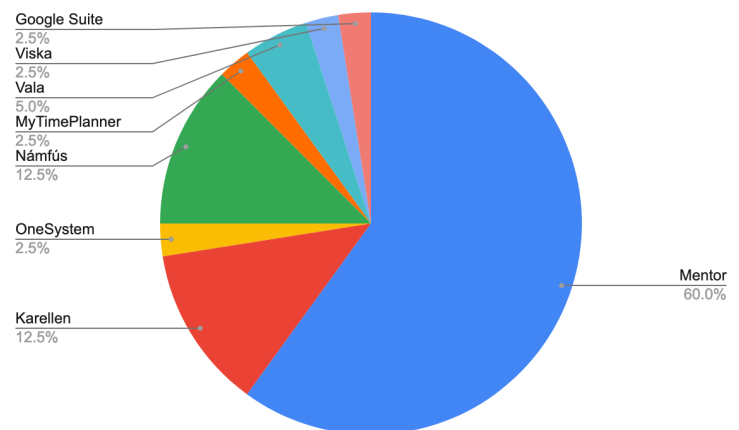


Aðspurð segjast hinsvegar 78% sveitarfélaga nota skólastjórnarkerfi. Þarna getur munurinn leynst í því að þeir sem svara könnuninni eru fyrst og fremst að horfa á rekstur sveitarfélagsins og hugsi skólana sem sjálfstæða einingu. Eða að þekking/yfirsýn inni hjá stjórn

sveitarfélagsins sé ekki betri.

Mynd 8. Skólastjórnarkerfi (rannsókn)

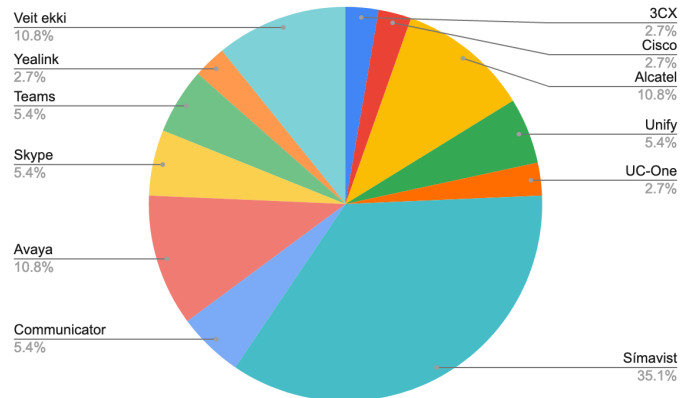
Í báðum tilfellum þó kemur í ljós að Karellen leiðir í skólastjórnarkerfum fyrir leikskóla og Mentor fyrir efri skólastig. Frístund og tónlistarskólar hafa svo innleitt önnur kerfi svo sem Völu, Visku og SchoolArchive.



Mynd 9. Skólastjórnarkerfi (könnun)

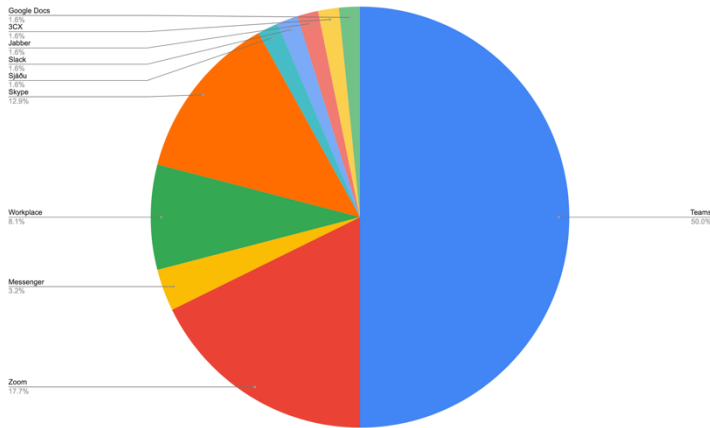
Innri kerfi

Öll símafélög eru með símkerfi og nota tölvupóst og ritvinnslu. Þar er Microsoft nánast einrátt á markaði. Af þeim sem segjast nota Microsoft vörur eru um 2/3 komin í skýjalausnina.



Mynd 10. Símkerfi (könnun)

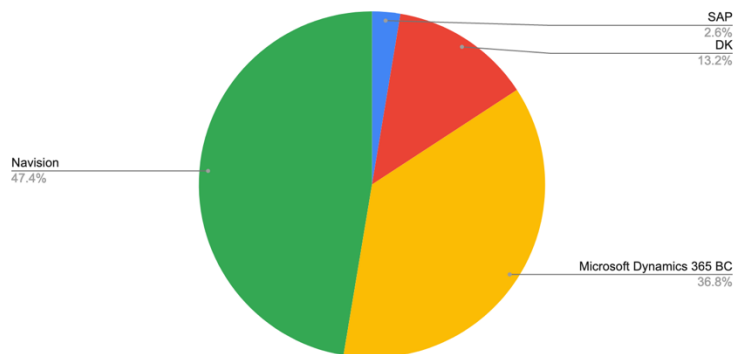
Að auki segjast nánast öll sveitarfélög (35/38) nota önnur samskiptatól en síma og tölvupóst. Hér hefði verið áhugavert að hafa tölur frá því í fyrra eða jafnvel bara frá því í janúar til samanburðar fyrir og eftir Covid-19 heimsfaraldurinn.



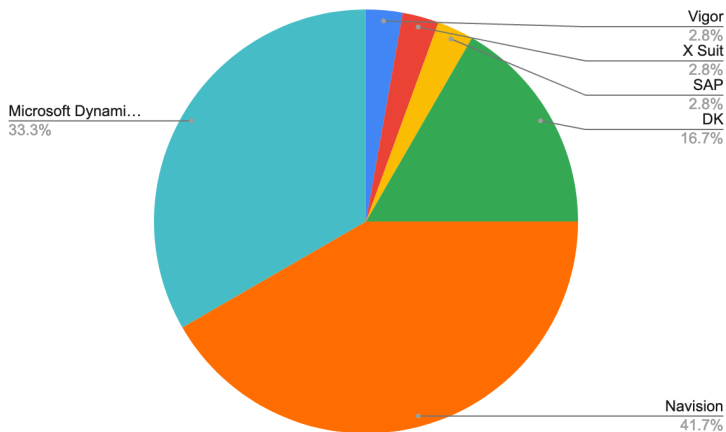
Mynd 11. Samskiptatól (könnun)

Öll sveitarfélög eru með fjárhagskerfi sem þau nýta við að stýra rekstrinum. Hér er það aftur Microsoft sem er langstærst á markaði.

Það á líka við um bók-halds og vörustjórnunarkerfi.



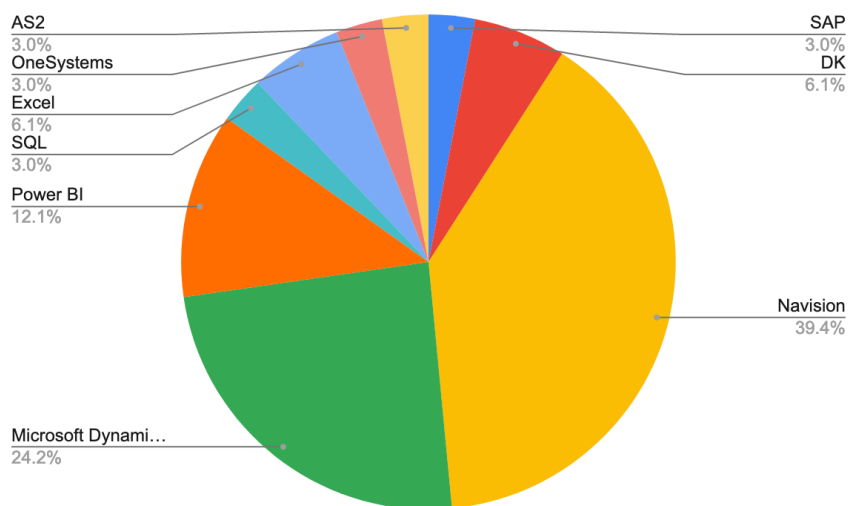
Mynd 12. Fjárhagskerfi



Mynd 13. Bókhalds- og vörustjórnunarkerfi

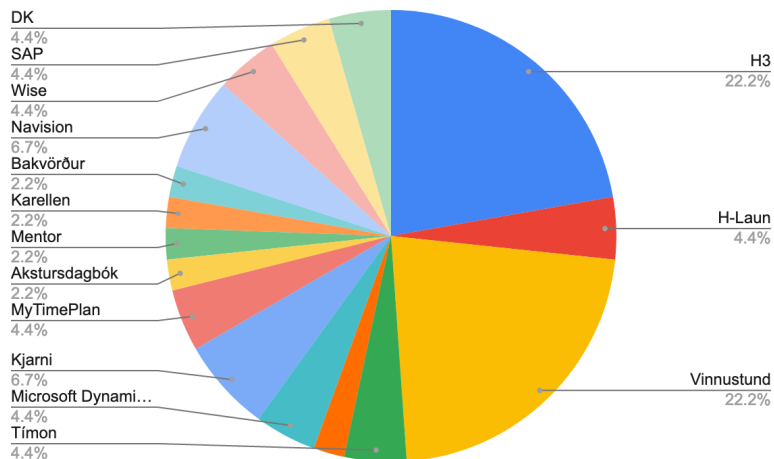
Til að fá yfirsýn yfir rekstur sveitarfélagsins nota 2/3 sveitarfélaga fjárhagsskýrslukerfi til að taka saman yfirlit. Þetta eru helst stóru sveitarfélögin þar sem reksturinn er það flókin að erfitt er að fá yfirsýnina úr fjárhagskerfinu einu saman.

Rannsóknin sýndi að nær öll sveitarfélög (94,3%) birta ársreikninga sína á vefnum sem lesanlegar skrár (t.d. pdf). Sum (15,7%) nýta fjárhagsskýrslu-kerfin til að birta tíðari og nánari skýrslur sem sýna fjárhagslegastöðu sveitarfélagsins, ársfjórðungslega eða jafnvel mánaðarlega. Það er þá oftast gert með Microsoft PowerBI kerfinu.



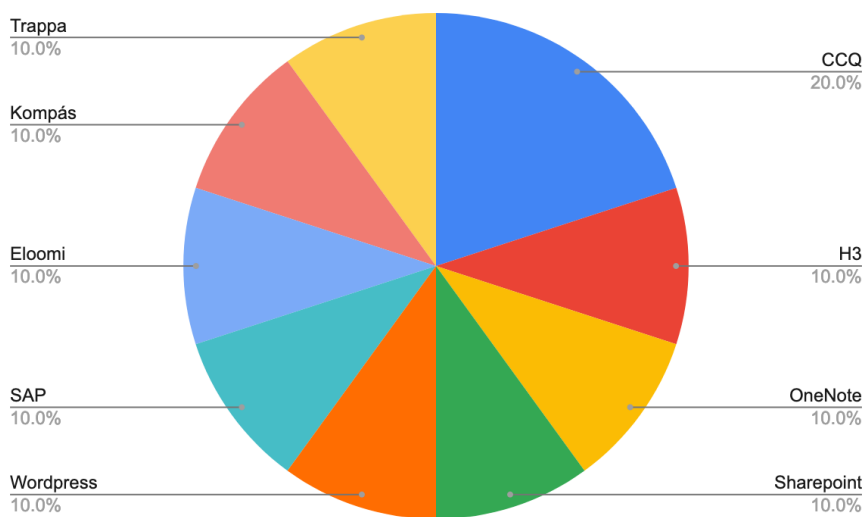
Mynd 14. Fjárhagsskýrslukerfi (könnun)

Yfir 80% sveitarfélaga segist nota starfsmannakerfi. Hér ber að minnast að í könnuninni var skekkja í svörum þannig að stærri sveitarfélögin voru líklegri til að svara og þetta eru klárlega kerfi sem nýtast stærri sveitarfélögum betur en þeim smærri. Hérna eru margir um hituna en algengustu kerfin eru frá H-Laun og Vinnustund.



Mynd 15. Starfsmannakerfi (könnun)

Einungis 20% sveitarfélaga segjast nota þekkingarkerfi og hefur þar hvert sinn háttinn á.



Mynd 16. Þekkingarkerfi (könnun)

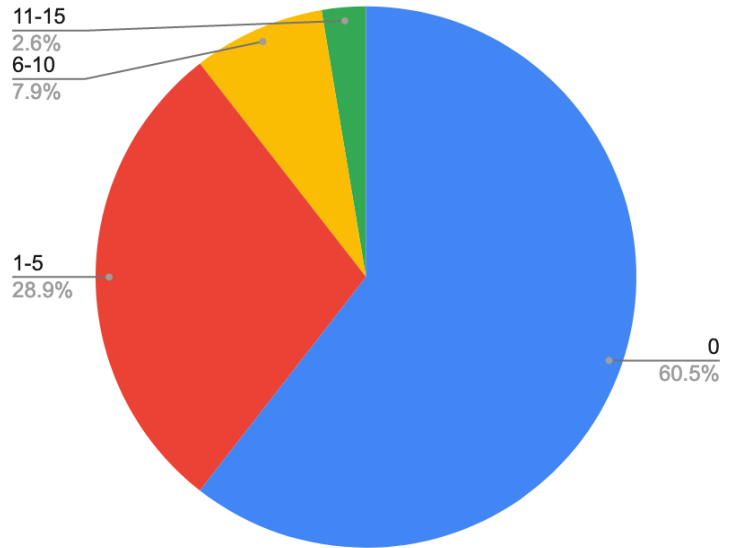
Tæknileg þekking

Minnihluti sveitarfélaga sem svaraði könnuninni (um 40%) segist vera með tæknifólk á launaskrá. Þessi tala er líklega hærri en hún væri í raun vegna þess að í könnuninni bárust hlutfallslega fleiri svör frá stórum sveitarfélögum en smáum.

Þeir sem eru með tæknifólk á launaskrá eru oftast með smá teymi (1-5).

Algengast er að þetta tæknifólk sinni rekstri á vél- og hugbúnaði, notandaþjónustu, skjalavörslu og vefstjórn.

Með tæknilega þekkingu og þjónustu líta sveitarfélögin aðallega til tæknilegra birgja. Nefndir voru 34 birgjar. Hér eru aftur samanburður við rannsóknina áhugaverður því að þó að það sé vitað að infoMentor sé einn af stærstu birgjum sveitarfélaga því skólakerfin þeirra eru svo víða notuð þá eru þau ekki fólki ofarlega í huga þegar það listar upp birgjana sína.



Mynd 17. Tæknifólk á launaskrá (könnun)

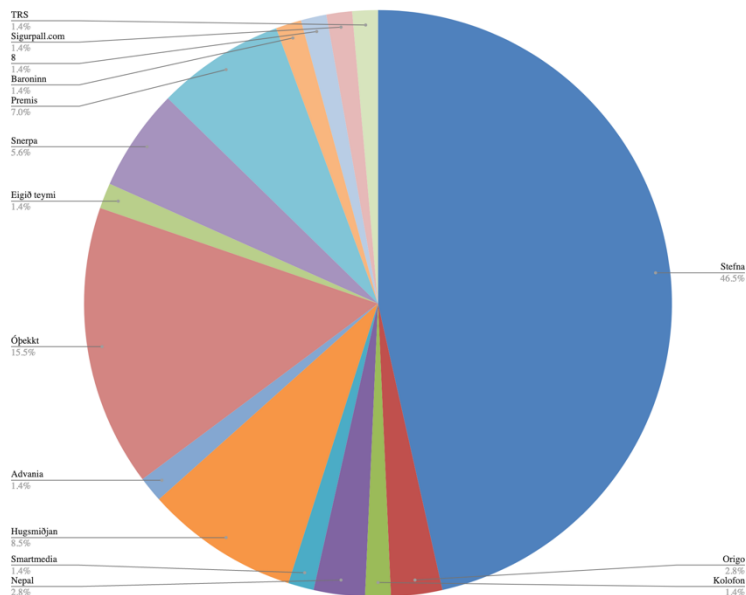
Það er áhugavert að sjá hvaða birgjar eru fólki ofarlega í huga. Sum af þessum stærstu nöfnum voru nefnd hjá næstum 60% svarenda.



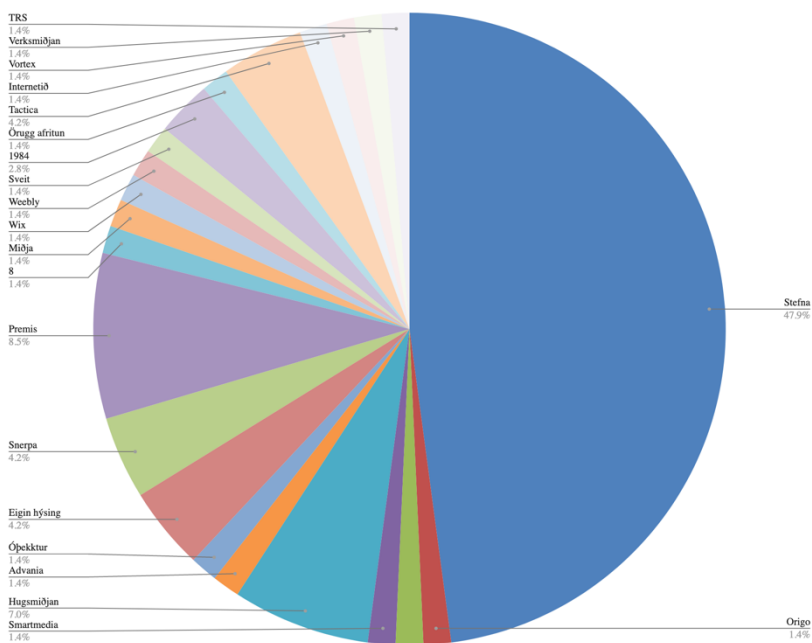
Mynd 18. Birgjar (könnun)

Algengasta þjónusta sem birgjarnir veita eru rekstur vél- og hugbúnaðar, notendabjónusta ásamt hugbúnaðarlausnir (aðlögun að tilbúnum kerfum) og ráðgjöf.

Þegar vefirnir voru kannaðir þá kom í ljós að það sem endurspeglast kannski í vefumsýslukerfum sveitarfélaganna að það eru margir birgjar sem koma að vefun og hýsingu vefja fyrir sveitarfélögin þó að einn birgi sé þar með áberandi sterka markaðsstöðu.



Mynd 19. Vefstofur (rannsókn)



Mynd 20. Vefhýsing (rannsókn)

Framtíðaráform

Í könnuninni voru sveitarfélögin spurð hver telur þau töldu helstu tækifæri sveitarfélaga í stafrænni framþróun. Svörum þeirra má skipta í tvennt þar sem þau horfðu annars vegar til innra starfs og hvernig mætti bæta það með aukinni tækni og hinsvegar hvernig mætti nýta hana til að bæta þjónustu við íbúa.

Innra starf

Hérna er sveitarfélögum hugleikið að nota tæknina til að gera störf sveitarfélaganna skilvirkari og hagkvæmari. Meðal annar nefndu þau:

- "Gera störfin hjá bænum eftirsóknarverðari"
- "Stórauka þarf fræðslu og þekkingu starfsmanna í þeim kerfum sem eru í notkun hverju sinni"
- "Aukin sjálfvirkni til að fylgjast með þeim mælikvörðum sem þarf að mæla."
- "Snjallvæðing við heimahjúkrun"
- "Auka sjálfvirkni í þjónustu sveitarfélagsins bæði gagnvart íbúum og starfsmönnum."
- "Bjóða upp á viðtöl í fjarfundarformi, beint streymi funda, innleiðing innra kerfis og samskiptakerfis."

Gagnvart íbúum

Hérna er sveitarfélögunum ofarlega í huga bæði betri þjónusta sem veitt er á hagkvæmari hátt en líka öruggari vinnsla sem gætir jafnræðis og eykur ánægju íbúa. Meðal annars nefndu þau:

- "Bætt þjónusta, bætt aðgengi þjónustunnar, öruggari vinnsla, ódýrari rekstur"
- "Smáforrit í kringum ýmsa þjónustu og upplýsingaveitu"
- "Skráningarforrit með tengingu við tölfræðivinnslu t.d. í félagsmálum"
- "Bæta þjónustu, bæta þjónustuupplifun, auka sjálfsafgreiðslu, bæta ferla, lækka kostnað, auka ánægju íbúa"
- "Rafrænar undirskriftir, allar umsóknir stafrænar og stafræn afgreiðsla allra erinda, stafræn þjónusta við íbúa, t.d. netspjall eða aukin þjónusta á stafrænu formi"
- "Aukin þjónusta til íbúa, styrkari gæðastjórnun hjá sveitarfélaginu"