

Tillögur starfshóps um rafræna stjórnýslu

Starfshópurinn skipaður: Aron Thorarensen, Hrund Erla Guðmundsdóttir, Haddur Áslaugsson, Óðinn Gunnar Óðinsson, formaður, Ólafur Björnsson, Þorsteinn Arason.

Hópurinn fundaði sjö sinnum, alltaf í gegnum Teams. Auk þess fór hluti starfshópsins í heimsókn á Borgarfjörð og á Seyðisfjörð til að taka út tölvu- og tæknikost hjá stofnunum sveitarfélaganna.

Í vinnu þeirri sem fram fór í aðdraganda kosningar íbúanna um sameiningu sveitarfélaganna árið 2019 voru eftirfarandi markmið kynnt varðandi stjórnýslu og þjónustu í nýju sveitarfélagi:

„Sveitarfélagið Austurland verði leiðandi í nýtingu rafrænn lausna í stjórnýslu sveitarfélagsins og þjónustu við íbúa þess.

- Fjarfundir stjórnna og ráða
- Rafrænar umsóknir og afgreiðslur
- Fjarþjónusta og meðferðir

Áhersla á að áfram verði staðbundin afgreiðsla í öllum eldri sveitarfélögum.

Sameining skapi tækifæri til að auka sérhæfingu og styrkja stjórnýslulega framkvæmd í sveitarfélaginu.“

Starfshópurinn hefur haft þessa stefnu að leiðarljósi í sinni vinnu. Þó megin vinnan hafi snúist um að gera nýtt sveitarfélag starfhæft þá er mjög mikilvægt að mótaðar séu leiðir og teknar ákvarðanir sem gefa sveitarfélaginu möguleika til að sinna stjórnýslunni og þjónustu við íbúana með rafrænum hætti mun betur en gert hefur verið. Ekkert sveitarfélaganna er sérstaklega framarlega á því sviði í dag.

Viðhorfsbreyting þarf að eiga sér stað sem koma verður fram í fjármunum sem lagðir eru í kaup og viðhaldi kerfa (hugbúnaðar) og í starfsfólk sem sinnt geti bæði tæknilegum verkefnum en einnig þróun, innleiðingu og stjórnun þjónustunnar. Tillögur starfshópsins taka mið af því að nýtt sveitarfélag geti verið leiðandi og staðið sig vel á þessu sviði.

Kerfistihögun, hýsing gagna, domain

Hýsing

-Samið verði við Origo um hýsingu gagna fyrir nýtt sveitarfélag. Fljótsdalshérað er hjá Origo í dag með flest sín kerfi og gögn. Segja þarf upp samningum um hýsingu við Advania sem Seyðisfjörður og Djúpvogur hafa verið í viðskiptum við og við DK hjá Borgarfirði.

-Gera skal ráð fyrir því að hýsing verði boðin út á árinu 2021.

-Vinna er hafin með starfsmanni Origo á Austurlandi við undirbúning á færslu gagna milli hýsingaraðila.

-Mögulega þarf að gera áhættumat vegna meðferðar gagna sem innihalda persónuupplýsingar. Það gæti þurft að áhættumeta í eftirfarandi tilfellum:

- Flutningur gagna
- Aðgangur veittur að gögnum
- Sameining gagna (svo sem skjalasafna, gagnagrunna o.fl.)

- Og annað sem felur í sér vinnslu persónuupplýsinga og er skylt að áhættumeta sbr. auglýsingu nr. 828/2019 um skrá yfir vinnsluaðgerðir sem krefjast ávallt mats á áhrifum á persónuvernd.

Domain

-Domain nýs sveitarfélags verður fljótshérað.lan, til að byrja með, eða þar til nýtt kerfi verður tekið í notkun, t.d. eftir útboð á hýsingu. Nýtt domain getur tekið gildi fyrir t.d. heimasíðu og tölvupóst. Eftirfarandi lén hafa nú þegar verið skráð hjá Isnic:

1. austurbyggd.is
2. austurbyggdir.is
3. austurthing.is
4. austurthingha.is
5. eystrathing.is
6. eystribbyggd.is
7. eystribbyggdir.is
8. eystrithingha.is
9. mulabyggd.is
10. mulabyggdir.is
11. mulathing.is
12. mulathingha.is

Símamál

Símkerfi

-Notað verði símkerfið sem Djúpavogshreppur er með og það verði útvíkkað yfir allt sveitarfélagið. IP-símkerfi Djúpavogshrepps býður upp á stækkunarmöguleika með tiltölulega einföldum hætti.

-Skipta þarf um öll símtæki á Fljótshéraði, Seyðisfirði og Borgarfirði á þessu ári. Hvert símtæki kostar um kr. 20.000 þannig að ef skipt er út 150 tækjum er kostnaður við tækin um kr. 3.000.000

-Gert verði ráð fyrir skiptiborði á skrifstofu sveitarfélagsins í hverjum kjarna, alls fjórum skiptiborðum. Virkni þeirra og stærð fer þó eftir skipulagi þjónustuversins.

Símanúmer nýs sveitarfélags

Möguleikar:

A - Notað verði númerið 4 700 700 sem er núverandi númer Fljótshéraðs. Númerið er sterkt og auðvelt að muna það. Númer stofnana á Seyðisfirði og Djúpavogi byrja öll á 470.

Til að byrja með verði öll aðalnúmer núverandi sveitarfélaganna fjögurra virk sem aðalnúmer, þannig að þegar hringt er í þau sé vísað í sameiginlegt aðalnúmer. Skoða þarf hvort sérstök númer verði til að hringja beint í skrifstofu sveitarfélagsins í hverjum byggðakjarna.

B - Valið sé alveg nýtt aðalnúmer sem sé sterkt og auðvelt að muna. Leitað verður ráðgjafar hjá Símanum um slíkt númer. Stefnt er að því að starfshópurinn geri tillögu síðar um þessi mál.

-Núverandi símanúmer stofnana nýs sveitarfélags haldist óbreytt. Líklegt er að skipta þurfi um símanúmer á Borgarfirði og þá væru þau sótt í seríu (4700 600-4700799) sem Fljótshérað á í dag.

Vinna er hafin með ráðgjafa frá Símanum við undirbúning á því að tekið verði upp símkerfi Djúpavogs ofl.

Heimasíða

-Grunnur núverandi heimasíðu Fljótsdalshéraðs verði notaður til byggja á heimasíðu nýs sveitarfélags. Sú síða er viðamest, með tengingar við funda- og íbúagátt, býður upp á útsendingar funda ofl. Litum og öðru yfirbragði síðunnar verði breytt þannig að ekki sjáist að byggt er á heimasíðu Fljótsdalshéraðs. Á þessari síðu verði hægt að finna grunnupplýsingar um stofnanir sveitarfélagsins, allar reglur, samþykktir og gjaldskrár o.fl. Vinna við efnisgerð og efnisflutning er hafin af starfsmanni utan sveitarfélaganna.

Huga þarf að því að grunnupplýsingar um þjónustu sveitarfélagsins verði sem fyrst á ensku og pólsku.

Skoðað verði í því ferli sem nú er fram undan hvort heppilegra sé að vísa í reglur, gjaldskrár og samþykktir á núverandi heimasíðum Djúpavogs, Seyðisfjarðar og Borgarfjarðar eystra (væru samt faldar á þeim síðum) frekar en að færa allt þetta efni undir heimasíðu nýs sveitarfélags. Er aðallega tæknilegt atriði. Mikilvægt er að aðgangur að þessu efni sé fyrst og fremst á sameiginlegri heimasíðu til að forðast að margar útgáfur af t.d. reglum, samþykktum og gjaldskráum séu í notkun.

-Lén heimasíðunnar verði það sem ákveðið verður þegar nafn á nýju sveitarfélagi liggur fyrir.

Hafin verði vinna á þessu ári við gerð nýrrar heimasíðu frá grunni sem tekin verði í notkun um leið og hún er tilbúin.

Móta þarf og ákveða hvort og hvernig heimasíður Seyðisfjarðar og Djúpavogs verða notaðar til framtíðar litið. Geta þær t.d. nýst sem staðbundnar síður um mannlíf o.s.frv? Vefsíðan borgarfjordureystri.is er í eigu einkaaðila.

-Þær skólastofnanir eða aðrar stofnanir sveitarfélags sem eru eingöngu með upplýsingar um sig á heimasíðu sveitarfélagsins (sbr t.d. grunn- og tónskólinn á Djúpavogi) notist við það fyrirkomulag áfram, tímabundið. Unnið verði að því að allir skólar verði með sjálfstæðar heimasíður.

Fara þarf yfir allar heimasíður stofnana nýs sveitarfélags og laga þar t.d. texta og taka út merki gömlu sveitarfélaganna.

Huga þarf að því hvernig nýtt sveitarfélag verður kynnt í texta, á heimasíðum og víðar á meðan nafn og merki þess liggur ekki fyrir.

Skjalamál (skjala- og málakerfi)

-Unnið er að skjalalykli fyrir nýtt sveitarfélag sem tilbúinn verður í apríl en hann þarf síðan að samþykkjast af sveitarstjórn nýs sveitarfélags.

-Notað verði One skjala-, funda- og málakerfið í nýju sveitarfélagi og byggt á þeim grunni sem Fljótsdalshérað hefur verið með í um 15 ár.

-Flokka þarf og ganga frá pappírsskjölum sveitarfélaganna fjögurra, t.d. á skrifstofum þeirra. Haft verði samstarf við skjalvörð Héraðsskjalasafn Austfirðinga um málið og skoðað með að ráða tímabundið starfsfólk til að vinna í þessu.

Tölvubúnaður

-Kaupa þarf 2 tölvur sem fyrst á skrifstofu sveitarfélagsins á Borgarfirði þannig að mögulegt verði að tengja þær sameiginlegu kerfi.

Starfshópurinn er enn með í skoðun hvers konar fjarfundabúnaður sé heppilegastur t.d. til fundahalda í nýju sveitarfélagi, m.a. til útsendinga þannig að fundarmenn geti verið á mörgum stöðum samtímis. Gera má ráð fyrir nokkrum kostnaði til að koma upp góðri þjónustu á þessu sviði.

Getan til að sinna rafrænni stjórnýslu og þjónustu

Mikilvægt er að gerður sé greinarmunur á **a)** hinu stafræna leiðtogahlutverki og starfi sem hefur þann tilgang að skilja, leiða og þróa rafrænu stjórnýsluna og þjónustuna við íbúa á breiðu sviði, og **b)** starfsmanni sem hefur þekkingu á og tölvukerfum, hýsingu og tölvubúnaði sem sveitarfélagið notar. Hvoru tveggja er nauðsynlegt, en fram undir það síðasta hefur mesti skilningurinn og áherslan verið á „tölvubúnaðar“ hlutverk starfsfólks sveitarfélaga.

Efla þarf þekkingu, þróun og utanumhald stafrænnar stjórnýslu og þjónustu með rafrænum hætti, hjá sveitarfélaginu. Stafræn kerfi eru allt um lykandi í starfi stjórnýslunnar og þjónusta hennar við íbúana færast hratt á stafrænt form. Starf „tölvufólksins“ í fyrirtækjum og hjá sveitarfélögum snýst alls ekki um að halda tölvum gangandi, amk ekki nema bara að sumu leyti. Skilningur þess á gögnum og kerfum skiptir meira máli sem og leiðirnar til að nýta þau til að veita íbúunum þjónustu og gera vinnu starfsfólksins betri. Undanfarið hafa sum sveitarfélög verið að ráða til stjórnýslunnar s.k. stafræna leiðtoga. Hlutverk þeirra er m.a. að leiða þróun stafrænnar þjónustu með það að markmiði að bæta þjónustu við íbúana og auðvelda úrvinnslu upplýsinga.

Starfshópur um rafræna stjórnýslu velti fyrir sér með hvaða hætti megi ná þeim markmiðum að sveitarfélagið „verði leiðandi í nýtingu rafrænna lausna í stjórnýslu sveitarfélagsins og þjónustu við íbúa þess“.

Lagt er til að í nýju sveitarfélagi verði tvö stöðugildi sem saman sinni m.a. eftirfarandi hlutverki á sviði tölvumála:

- hafa yfirumsjón með öllum tölvuvélbúnaði sveitarfélagsins m.a. í öllum stofnunum þess
- halda vélbúnaði og netbúnaði gangandi og vera ráðgefandi varðandi kaup og endurnýjun á öllum slíkum búnaði.
- halda utan um hugbúnað þann sem sveitarfélagið notar og koma að uppsetningu á honum.
- aðstoða starfsfólk varðandi uppsetningu búnaðar, eftir því sem tók eru á og vera tæknilegur tengiliður við hugbúnaðarfyrirtækin sem selja eða leigja hugbúnaðinn.
- sinna nauðsynlegri þjónustu varðandi búnaðarmál í stjórnýslu, skólum sveitarfélagsins og öðrum stofnunum
- annast skráningu á öllum tölvubúnaði og netbúnaði sveitarfélagsins og halda utan um þann búnað sem tilheyrir hverri stofnun
- hafa yfirumsjón með símkerfum sveitarfélagsins og vera ráðgefandi varðandi endurnýjun viðhald og rekstur þess.

Lagt er til að í nýju sveitarfélagi verði eitt stöðugildi „stafræns leiðtoga“ sem hafi m.a. eftirfarandi hlutverk:

- leiða þróun stafrænnar þjónustu hjá sveitarfélaginu sem hafi það markmið að bæta þjónustu við íbúa sveitarfélagsins og auðvelda úrvinnslu upplýsinga
- innleiða stafrænar lausnir hjá sveitarfélaginu, m.a. með beitingu notendamiðaðrar þjónustuhönnunar (setja sig í spor notandans > skilgreina vandamálið > hugmyndavinnna ...)
- finna, undirbúa og setja upp hugbúnaðarlausnir sem bæta þjónustu við íbúana á öllum sviðum stjórnsýslunnar, í samstarfi við deildastjóra og aðra sem að málinu þurfa að koma. Hér má t.d. nefna að leiða birtingu gagna með myndrænum hætti á kortagrunni / vefsíðu (t.d. byggingar- og skipulagsgögn) eða birtingu gagna úr bókhaldskerfi með myndrænum hætti. Einnig að koma að því að taka upp kraftmeiri notkun íbúagáttar og gera íbúum kleift að afgreiða sig og eiga samskipti við stjórnsýsluna með rafrænum hætti
- stjórna efni því sem birtist á á innri og ytri vef sveitarfélagsins
- hafa umsjón með notkun samfélagsmiðla á vegum sveitarfélagsins

Það er ekki aðeins að stafræn kerfi séu ríkjandi í vinnslu gagna og þjónustu við íbúa hjá stjórnsýslu sveitarfélagsins, heldur umlykja stafræn kerfi og tölvubúnaður t.d. skólastarfið. Vegalengdir á milli byggðarlaga og stofnana í nýju sveitarfélagi skipta hér einnig máli til að gera þjónustu við notendur tölvu- og hugbúnaðar í skólunum sem besta.

Til að gera þjónustuna vegna þessara mála skilvirkari í skólunum og einnig til að létta óþarfa álagi af þeim starfsmönnum sem gert er ráð fyrir að hafi yfirumsjón með tölvumálum og stafrænum lausnum, er lagt til að gert verði ráð fyrir að hægt sé að skilgreina starf t.d. kennara eða annars starfsmanns að hluta til vegna tölvuþjónustu.

Mögulegt er að fara ýmsar leiðir í þessu t.d. að í hverjum skóla eða skólahúsnæði sé ákveðið starfshlutfall tileinkað þjónustu á þessu sviði, t.d. eftir fjölda nemenda og starfsfólks. Eða að í byggðarlögum sé starfsmaður sem geti sinnt ákveðinni lágmarks þjónustu (sjá neðar) fyrir margar stofnanir (t.d. þar sem ekki er starfsmaður stjórnsýslunnar á sviði tölvumála). Mikilvægt er að þessar leiðir séu mótaðar t.d. í samstarfi við fræðsluviðið og skólastofnanir.

Þetta starfsfólki væri í teymi með starfsfólki stjórnsýslunnar á þessu sviði varðandi fræðslu, verkferla o.fl. Hlutverk þessa starfsfólks, á þessu sviði, væri að:

- fylgjast með búnaði skólanna
- taka við beiðnum frá starfsfólki um vandamál sem varða tölvubúnað / hugbúnað og ef þeir ráða ekki við málið að leita þá til starfsmannanna tveggja
- reyna að leysa minni háttar dagleg vandamál þegar eitthvað er ekki að virka að mati starfsfólks s.s. með því að kanna nettengingar, athuga með perur í skjávörpum o.s.frv. sem óþarfi er að kalla starfsfólk langt að
- aðstoða með uppsetningu fjarfunda
- hafa ákveðna þekkingu á hugbúnaði sem notaður er

Reglur sveitarfélaganna sem tengjast rafrænni stjórnsýslu

Sveitarfélögin hafa ekki margar reglur sem tengjast rafrænni stjórnsýslu. Eftirfarandi reglur fundust við leit:

Seyðisfjörður: Notkun á tölvubúnaði, tölvupósti, interneti

Fljótsdalshérað: Persónuverndarstefna

Reglur um tölvupóst og netnotkun starfsmanna

Reglur um rafræna vöktun eftirlitsmyndavéla
Verklag við meðferð persónuupplýsinga vegna fatlaðs fólks hjá
félagsþjónustu Fljótsdalshéraðs

Djúpivogur: Verklag við meðferð persónuupplýsinga (þetta eru sömu reglur og „*Verklag við meðferð persónuupplýsinga vegna fatlaðs fólks hjá félagsþjónustu Fljótsdalshéraðs*“)

Borgarfjörður: Ekkert

Hvað þarf að gera með ofangreindar reglur?

- Endurskoða þarf ofangreindar reglur og breyta þeim eftir því sem efni er til. Líklegast er um minniháttar breytingar að ræða á öllu nema reglum Fljótsdalshéraðs og Seyðisfjarðar um tölvur og tölvupóst.
- Lagt er til að reglur Fljótsdalshéraðs haldi sér og þegar þeim er breytt að hinar reglurnar verði til hliðsjónar við þá vinnu.

Fleiri reglur

Nokkrar kröfur eru gerðar til þess að aðilar, eins og sveitarfélög, séu með skráðar reglur um nokkra hluti. Kröfurnar koma fyrst og fremst frá persónuverndarlögum en geta komið annars staðar frá s.s. vönduðum stjórnsýsluháttum og öðrum sérlögum.

Eftirfarandi reglur þyrfti að minnsta kosti að setja:

- Stefna um rafræna stjórnsýslu
- Reglur um kaup á rafrænu kerfi/þjónustu
 - Innihalda mat um hvort það þurfi að fara í útboð
 - Hvaða kröfur væru settar fram í útboðslýsingu (ATH setja þarf ýmsar sérkröfur vegna persónuverndarlaga)
 - Innihalda mat um hvort það þurfi að áhættumeta kerfið (MÁP = Mat á áhrifum á persónuvernd) en það er skyldubundið að gera slíkt í ákveðnum tilfellum
 - Innihalda lýsingu á kerfinu t.d. að áður en ákvörðun er tekin þá þarf að leita álits tölvustjóra og svo framvegis
- Tékklisti um gerð þjónustusamninga og vinnslusamninga
- Reglur um tölvukerfi
- Reglur um aðgangsstýringar (bæði rafrænar og físiskar)
- Reglur um upplýsingagjöf (um er að ræða hvernig meðhöndla á beiðnir um upplýsingar úr stjórnsýslunni t.d. hvaða upplýsingar má láta af hendi, hver á að taka ákvörðun um það og svo framvegis.)

Starfshópurinn hefur ekki beint sjónum sínum að búnaði eða kerfum sem sérstaklega tengjast einstökum stofnunum eða málavörðum, s.s. grunnskólum og leikskólum.

Starfshópurinn hefur tekið saman fjölda vinnuskjala um búnað o.fl. sem ekki er talin þörf á að fylgi hér með.