

21. september 2023



Er um við að breytast?
Höfum við náð einhverjum
árangri?



Erum við að breytast?

**Hvernig var opinber þjónusta fyrir
10 árum?**

Hugarflug í sal – jú mjög
margt breyst!



Höfum við náð einhverjum
árangri?

FÖRUM YFIR NOKKUR MÁL...

Höfum við náð einhverjum
árangri?



Horfum á verkefni úr fjármálaáætlun

Fjöldi skráninga í íslenskunámskeið fræðsluaðila
8.416

Afgreiðsla dánarbúsmála Sýslumanna hefur m.a. farið úr 320
dögum í 92 daga á 4 árum.

Hlutfall kvenna sem eru formenn stjórna í ríkiseigu 41%

Fjöldi heimsókna á söfn 2022 var 1.700.000

Fjöldi skráðra iðkenda í skipulögðu íþróttastarfi
111.958

Meðalskor ferðamanna um upplifun þjónustu hér á landi
82%

Frammistaða í stafrænni þjónustu stjórnvalda skv. EU
eGovernment Benchmark 4. sæti 2022

Hlutfall endurnýjanlegra orkugjafa í samgöngum 15%

Hlutfall heimilisúrgangs sem er endurunninn 27%



Horfum á verkefni úr fjármálaáætlun

Stafræn endurgerð safnkosts Landsbókasafns Íslands –
háskólabókasafns 7,5 milljónir bls.

Sýslumenn hafa stafvætt 70 ferli sem spara fólki yfir 85 þús. bílferðir á ári

Hlutfall nemenda sem ná viðmiði 1 í lesfimi er 80,70%

Á vegum sendiráða á ári voru haldnir 305 menningar- og viðskiptaviðburðir árið 2022

Bundið slitlag á tengivegum er 1253 km

Ánægja almennings með þjónustu ríkisstofnana fer hækkandi

4400 manns vinna við rannsóknir og þróun í fyrirtækjum og stofnunum

Hlutfall nýnema sem ljúka námi innan fjögurra ára af bók- og starfsnámsbrautum er 61,70%



Skor Íslands skv. matskerfi Alþjóðafjarskiptasambandsins sem varðar öruggt netumhverfi 86%

Við erum með vísindastarf á heimsmælikvarða þar sem 2205 sambirtinga í alþjóðlegum ritrýndum tímaritum voru árið 2022.

Ánægja með þjónustu lögreglu 78%

Hlutfall innkaupaferla sem eru með vistvænum skilyrðum 92%

Horfum á verkefni úr fjármálaáætlun

Sýslumenn hafa stafvætt 70 ferli sem spara fólki yfir 85 þús. bílferðir á ári

Hlutfall fólks á vinnumarkaði sem hefur lokið námi á framhaldsskólastigi 79%

Hlutfall skráðra fornleifa á Íslandi 37%

Hlutfall svara skv. niðurstöðu stofnunar ársins varðandi ánægju og stolt 55% á styrkleikabili 4,2+

Hlutfall svara skv. niðurstöðu stofnunar ársins varðandi stjórnun 43% á styrkleikabili 4,2+



VEL GERT!

Yfirlitið sýnir þau umbótaverkefni sem stofnunum standa til boða. Prósenturnar sýna hlutfall stofnana sem nýta viðkomandi verkefni í starfsemi sinni frá svörum stjórnenda af Stjórnendadegi 2023.

Tékklisti umbótaverkefna

Hvaða verkefni hefur stofnun innleitt?

Græn skref í ríkisrekstri 44%

Minnkar sóun í rekstri og hefur jákvæð umhverfisáhrif.

Notkun innkaupakerfis 37%

Tryggir yfirsýn og kostnaðarvitund um samninga stofnunar.

Endurmetið upplýsingatækni 82%

Ná fram hagræði í samningum og bættum afköstum.

Mínar síður Ísland.is 22%

Miðlæg þjónustugátt sem einfaldar þjónustuveitingu.

Vefsíða á Ísland.is 20%

Eykur þjónustu, fækkar fyrirspurnum og sparar tilkostnað við eigin vefsíðu.

Straumurinn 26%

Öruggur flutningur gagna, hagræðing í uppsetningu og rekstri, bætt þjónusta.

Stafrænt pósthólf 40%

Eykur skilvirkni, hagkvæmni og öryggi gagna einstaklinga og lögaðila.

Innskráning fyrir alla 24%

Innskráning sem tryggir öryggi gagna og bætir aðgengi allra að þjónustu.

Umsóknarkerfi Ísland.is 33%

Einfaldari þjónustuferli og aukin sjálfvirknivæðing þjónustunnar.

Árangursmælikvarðar



Boðið út rekstrarþætti 73%

Náð sparnaði við útboð á ræstingu, mótuneyti, fjarskiptum og sambærilegu.

Samrekstur í stoðþjónustu 52%

Stundar samrekstur við aðrar stofnanir svo sem við almenna stoðþjónustu stofnunar.

Verkefnamiðað vinnuumhverfi 80%

Sparnaður í fermetrum og eykur samvinnu þvert á stofnun/milli stofnana.

Ísland.is appið 30%

Eykur aðgengi að þjónustu og sparar tíma í fyrirspurnir.

Spjallmennið Askur 9%

Fækkar fyrirspurnum og bætir aðgengi að upplýsingum.

Innleitt MS365 96%

Eykur öryggi, skilvirkni í starfi og minnkar kostnað við sambærileg leyfi þvert á ríkiskerfið.



Hvernig viljum við að þjónustan
verði eftir 10 ár?



Lýstu í einu orði hvernig þú vilt að opinber þjónusta verði eftir tíu ár

Hér sjást svör almennings þegar þau eru spurð





Hér sjást svör úr hópi helstu þjónustustofnan þegar þau eru spurð

Stafræn, einföld, aðgengileg og notendamiðuð. Þjónustan verður betri en núna, hraðari, sjálfvirk, öruggari og pappírslaus.

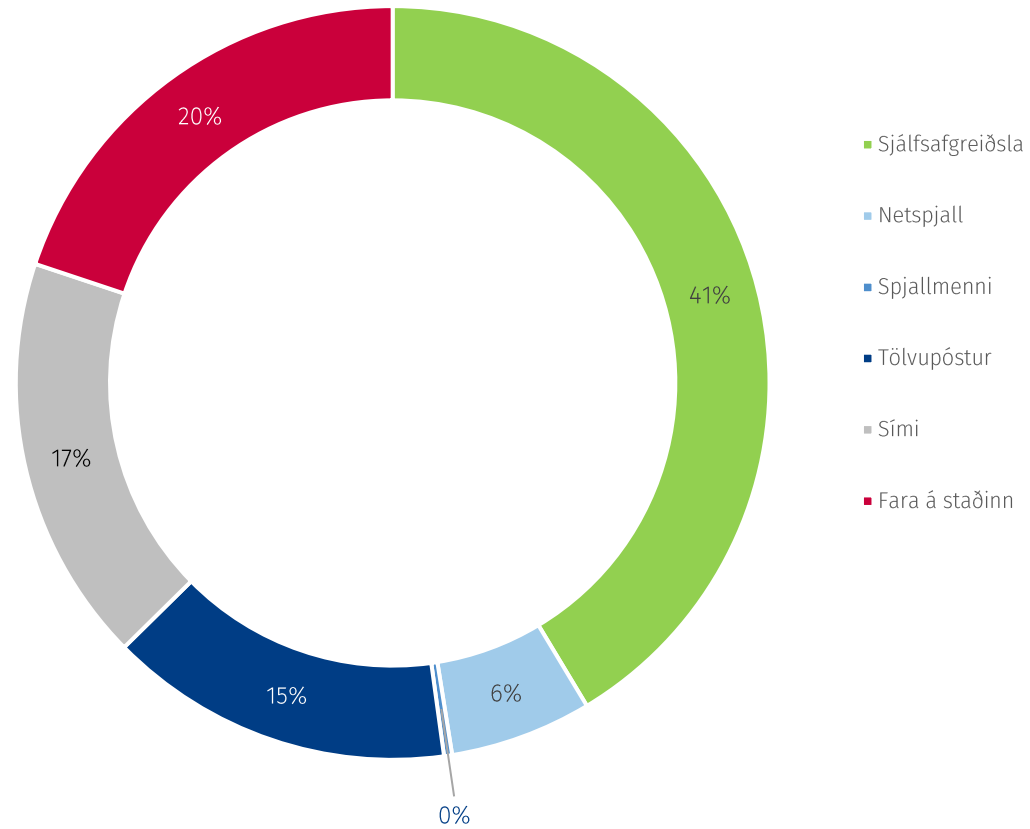
Helstu tækifærin eru að nýta í auknu mæli stafræna þjónustu sem er notendamiðuð og tryggir skilvirkni í vinnslu erinda með aukinni nýtingu gagna þvert á stofnanakerfið.

Helstu áskoranir er mannauður, tungumál og tími. Þá er lagaumhverfi, fjármagn og úteld tækni einnig talið upp sem áskoranir ásamt fleiri þáttum svo sem ímynd og menningu, hræðslu við breytingar, óþekkt þjónustupörf og væntingar til þjónustunnar.



Hvernig almenningur kýs að nýta þjónustuna 2023

Hér sjást svör úr
þjónustukönnun ríkisins 2023





Tilefni stefnu um opinbera þjónustu

Kröfur um bætta þjónustu

Kröfur um einfaldari þjónustu

Kröfur um aðgengi fyrir öll

Kröfur um aukið hagræði í rekstri

Kröfur um aukinn sveigjanleika í starfsemi



Hér sjást svör úr
þjónustukönnun ríkisins 2023

ÁNÆGJA MEÐ ÞJÓNUSTU

3.9

2020

3.8

2022

4.0

2023

REYNSLA AF VIÐMÓTI

4.0

2020

3.9

2022

4.1

2023

HRAÐI ÞJÓNUSTU

3.6

2020

3.4

2022

3.7

2023

ÁREIÐANLEIKI UPPLÝSINGA

4.1

2020

4.0

2022

4.2

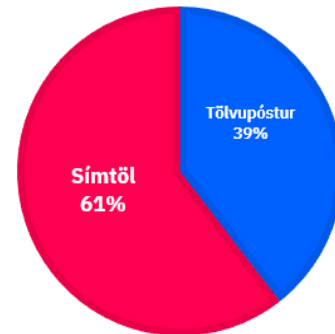
2023



Samanburður á milli ára

78% meiri
notkun á
Ísland.is

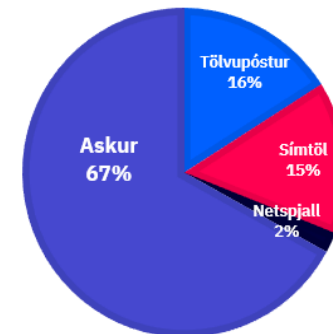
SAMSKIPTALEIÐIR - 2021



2021

Símtöl: 10.520
Tölvupóstur: 6.867
Mannleg samskipti: 17.387

SAMSKIPTALEIÐIR - 2022



2022

Símtöl: 6.183 ↓ 41,2%
Tölvupóstur: 6.555 ↓ 4,5%
Netspjall: 983 **Nýtt**
Mannleg samskipti: 13.721 ↓ 21%

MARKMIÐ 2023

