

Ísland.is

Ræða Bolla Þórs Bollasonar á UT-daginn 24. janúar 2006

Glæra 1 - Kynning

Fundarstjóri, góðir ráðstefnugestir.

Ísland.is hefur verið valið sem heiti á rafrænni þjónustuveitu ríkis og sveitarfélaga sem ríkisstjórnin hefur ákveðið að hrinda í framkvæmd á næstu 2 árum eða svo.

Glæra 2 – Rafræn þjónustuveita

Þessi ákvörðun er í samræmi við stefnu ríkisstjórnarinnar fyrir upplýsingasamfélagið fyrir árin 2004-2007 og er raunar eitt stærsta verkefnið á þessu sviði. Í stefnuyfirlýsingunni segir meðal annars:

“Komið verði upp rafrænni þjónustuveitu sem gegni lykilhlutverki í miðlun upplýsinga og rafrænnar stjórnarsýslu. Hún verði miðuð við þarfir innlendra og erlendra einstaklinga og fyrirtækja sem eiga í samskiptum við opinbera aðila. Markmið hennar verði að auðvelda aðgengi að opinberri þjónustu á þann hátt að notandinn þurfi ekki að vita fyrirfram hvaða stofnun veitir þá þjónustu sem hann þarf á að halda. Þjónustan verður aðgengileg alla daga ársins, allan sólarhringinn.”

Í þessari stefnumörkun eru þrjú lykilatriði:

- Miðlun upplýsinga og þjónustu
- Einstaklingar og fyrirtæki eru í fyrirrúmi
- Mennt þurfa ekki að vita fyrirfram hvaða stofnun eða stofnanir veita þá þjónustu sem þeir óska eftir

Glæra 3 – Ástæður

Nú kann einhver að spyrja hvort það sé yfirhöfuð þörf á slíkri rafrænni þjónustu. Ég svara þessu hiklaust játandi og fyrir því eru að minnsta kosti þrjár veigamiklar ástæður. Í fyrsta lagi má nefna að upplýsingamagn og framboð á þjónustu hins opinbera verður sífellt umfangsmeira og flóknara. Þess vegna er nauðsynlegt að leita allra leiða til að auðvelda fólki leit að upplýsingum og þjónustu og almennt að gera samskipti við opinbera aðila einfaldari og skilvirkari. Í öðru lagi hefur þróunin að undanförunni verið á þann veg að nýta upplýsingatækni í sífellt auknum mæli í þágu almennings. Nærtækt dæmi um mjög útbreidda og vel þróaða rafræna þjónustu eru heimabankarnir. Það er bæði fullkomlega eðlilegt og sjálfsagt er að gera sömu kröfur til ríkis og sveitarfélaga. Í þriðja lagi má nefna þá staðreynd að á sama tíma og við Íslendingar erum í fararbroddi Evrópuþjóða á flestum sviðum upplýsingatækninnar erum við rétt í meðallagi hvað varðar rafrænan aðgang

að opinberri þjónustu. Öll þessi atriði sýna okkur að við höfum hér verk að vinna.

Glæra 4 – Framtíðarsýn

Framtíðarsýnin fyrir Ísland.is er að þar verði einfaldlega hægt að nálgast alla þjónustu ríkis og sveitarfélaga og að Ísland.is verði vettvangur þar sem stjórnvöld annars vegar og einstaklingar og fyrirtæki hins vegar mætast alfarið á forsendum þeirra síðarnefndu. Þetta þýðir að mikil áhersla verður lögð á að hönnunin á þjónustunni verði sniðin að þörfum þeirra ólíku einstaklinga og fyrirtækja sem koma til með að nota þessa þjónustu.

Glæra 5 – Markmið

Lítum aðeins nánar á þau markmið sem við viljum setja okkur í þessu samhengi en þau eru þrjúþætt. Í fyrsta lagi að bæta aðgengi almennings að stjórnsýslunni, bæði við að finna upplýsingar og ekki síður finna hvert á að leita eftir viðkomandi þjónustu. Í öðru lagi á þessi þjónusta að leiða til sparnaðar, bæði hjá þeim aðilum sem þurfa að sækja þjónustuna og eins hjá hinu opinbera sem veitir hana. Í þriðja lagi á þjónustan einfaldlega að batna. Það á að verða auðveldara og fljótlegra að nota þjónustuna og hún á að verða öruggari, meðal annars hvað varðar afgreiðslu erinda, meðhöndlun gagna og öryggi einstaklinga. Þetta þýðir að menn eiga að geta rekið erindi sín við stjórnsýsluna á styttri tíma og með öruggari hætti en áður.

Glæra 6 – Dæmi um sparnað

Hvernig birtist sparnaðurinn við rafræna þjónustu? Tökum tvö lítil dæmi. Fyrst mjög nærtækt dæmi sem varðar búferlaflutninga. Á árinu 2004 voru skráðir hátt í 60.000 búferlaflutningar á landinu. Ef við förum varlega í sakirnar og gerum ráð fyrir að hver fjögurra manna fjölskylda spari þó ekki sé nema hálf klukkustund með því að ganga í gegnum þetta ferli með rafrænum hætti má ætla að sparnaður almennings nemi um tólf milljónum króna á ári. Sparnaður opinberra aðila gæti síðan numið um tveimur milljónum króna til viðbótar á ári. Svipað dæmi má reikna fyrir ýmsa aðra þjónustubætti svo sem útgáfu ökuskríteina o.fl.

Þetta eru kannski ekki háar upphæðir einar og sér. En þetta er líka bara brot af þeim samskiptum sem við erum að tala um að færa yfir í rafrænt form. Þegar allt er talið má ætla að sparnaðurinn hlaupi á hundruðum milljóna króna fremur en tugum. Þá má heldur ekki gleyma þeim ávinningi sem felst í því að menn losna við að þjóta á milli opinberra stofnana, oft í matartímanum, með öllu því stressi sem því fylgir í umferðinni, að bíða lön og don á rauðu ljósi, að leita sér að bílastæði og standa loks í endalausum biðröðum þar sem maður velur yfirleitt lengstu biðröðina fyrir aftan fólkið sem er með flóknustu málin til afgreiðslu. Og svo loksins þegar maður kemst að afgreiðsluborðinu þá kemur oftast en ekki í ljós að það vantar eitt vottorð eða eina uppáskrift og þá hefst leikurinn á ný. Ég held því fram að hinn sálræni ávinningur af rafrænni þjónustu sé ekki síður mikilvægur en hinn efnahagslegi.

Glæra 7 – Dæmi um vefi

En hvernig lítur þessi þjónusta út í nærmynd? Við skulum skoða nokkur dæmi um það hvers konar vefir eru nú þegar fyrir hendi. Í fyrsta lagi eru það hefðbundnir upplýsingavefir. Þannig byrjuðu flestir vefir og nú er svo komið að meira en 90% allra ríkisstofnana og 70% sveitarfélaga eru komin með slíka vefi. Í þennan flokk falla líka margar upplýsingagáttir stjórnvalda.

Í öðru lagi má nefna svokallaðar þjónustugáttir. Þar er áhersla lögð á gagnvirka þjónustu og möguleika notandans til að fylgjast með framvindu síns erindis og sinna mála. Dæmi um þetta er Form.is sem hefur séð um erindaflutning fyrir nokkrar íslenskar stofnanir og sveitarfélög. Þar er hægt að tengjast með aðgangsorði og fylgjast með framvindu mála. Annað mjög skemmtilegt dæmi er frá New York fylki sem býður upp á þjónustugátt til að sækja um leyfi til að stofna fyrirtæki. Um er að ræða á annað þúsund leyfi frá á fjórða tug stofnana og er hægt að sækja um allt á einum stað og fá leiðbeiningar um það sem til þarf hverju sinni. Það er mat manna í fylkinu að þessi þjónusta hafi verið mikil vítamínssprauta fyrir atvinnulífið þar.

Í þriðja lagi má nefna persónulegar þjónustugáttir. Þar er *annars vegar* um að ræða svokallaðar sérþjónustugáttir sem bjóða upp á gagnvirka þjónustu og rafræna málsmeðferð. Þarna má til dæmis nefna vefi Ríkisskattstjóra, Lánasjóðs íslenskra námsmanna og Tollstjóraembættisins auk Rafræns markaðstorgs hjá Ríkiskaupum. *Hins vegar* eru svokallaðar einstaklingsmiðaðar gáttir eins og t.d. “Minn Garðabær” þar sem allir íbúar sveitarfélagsins, 18 ára og eldri, geta nálgast þjónustu sveitarfélagsins á einum stað. Þar er meðal annars hægt að skoða fjárhagslega stöðu gagnvart sveitarfélaginu, fylgjast með frammistöðu í skóla, senda umsóknir, bera upp erindi, fylgjast með stöðu mála, fá rafræn svör og taka þátt í rafrænum umræðutorgum. Í öllum þessum tilvikum er þörf á einhvers konar aðgangsorði til að auðkenna einstaklinga með öruggum hætti.

Glæra 8 – Upplýsingagáttir í Evrópu

Þegar horft er til annarra landa kemur í ljós að allar hinar Norðurlandþjóðirnar og í raun langflestar þær Evrópuþjóðir sem við berum okkur helst saman við hafa nú þegar stigið fyrstu skrefin í þessa átt, og sumar þjóðir raunar fleiri skref. Auk okkar eru það einungis Lettland, Litháen og Lúxemborg sem ekki bjóða upp á upplýsingagátt. Þetta sýnir okkur að verkefnið er brýnt ef við viljum ekki dragast aftur úr hvað varðar þróun á þjónustu hins opinbera.

Glæra 9 – Dæmi um erlendar upplýsingagáttir – norge.no

Til að skýra enn betur hugmyndafræðina á bak við [Ísland.is](http://island.is) er rétt að skoða dæmi um nokkrar erlendar upplýsingagáttir. Norska upplýsingagáttin sýnir til dæmis þjónustu eftir efnisflokkum; þá er umfjöllun um málefni sem eru efst á baugi; eins hvaða möguleikar á leit að þjónustu eru fyrir hendi o.fl. Einnig er hægt að opna spjallrásir við opinbera aðila og tengjast með auðveldum hætti þjónustu sveitarfélaga.

Glæra 10 – Persónusniðnar síður

Norðmenn fyrirhuga að opna mjög fljótlega persónusniðnar síður. Þar á almenningur að geta rekið erindi sín við stjórnarsýsluna, fylgst með upplýsingum um eigin hag og átt samskipti við hið opinbera. Þarna má nefna sem dæmi aðgang að þjóðskrá, tilkynningar um búsetuskipti, upplýsingar um og umsóknir um heimilislækna, heilsukort, eftirlaun, ökuskírteini, upplýsingar um fjárhagslega stöðu, eignir o.fl.

Glæra 11 – Þjónustugátt í Bretlandi

Þá opnuðu Bretar nýlega nýja útgáfu af sinni þjónustugátt. Innihaldið er svipað og hjá Norðmönnum og mikið lagt upp úr aðlaðandi notendaviðmóti og einfaldleika sem sniðinn er að þörfum almennings. Þetta minnir á framtíðarsýnina fyrir Ísland.is varðandi það að stjórnvöld og almenningur mætist á forsendum hinna síðarnefndu.

Glæra 12 – Gagnvirk þjónustugátt

Bretar bjóða líka upp á margar gerðir gagnvirkar rafrænnar þjónustu. Má þar

nefna meðal annars atvinnu, félagsleg réttindi, fjármál, frítíma, heilsugæslu, lög og reglu, menntun og samgöngur.

Glæra 13 – Ísland.is – Áfangar

En aftur hingað heim. Við höfum í reynd skipt þessu verkefni í þrjá áfanga. Í fyrsta lagi verður sett upp upplýsingagátt um þjónustu opinberra aðila sem verður óháð stofnanaskipulagi. Í öðru lagi verður boðið upp á gagnvirka þjónustu ríkis og sveitarfélaga á svipuðum nótum og í dæmunum hér að framan frá Norðmönnum og Bretum. Í þriðja lagi verður unnið að því að móta svokallaða persónulega þjónustugátt sem gæti til dæmis heitið: **“Mín stjórnsýsla”**. Þar gæti almenningur sent erindi til stjórnsýslunnar, fylgst með fjárhagslegri stöðu sinni gagnvart ríki og sveitarfélögum, tekið þátt í umræðu og svo framvegis.

Áfangarnir eru ekki hugsaðir þannig að einn leiði af öðrum heldur er hugmyndin að hægt sé að vinna samhliða í þeim öllum og þannig byggja þjónustuveituna sem hraðast upp. Þó er reiknað með að koma upplýsingagáttinni fyrst á laggirnar.

Glæra 14 – Næstu skref

Verkefnisstjórn um rafræna stjórnsýslu hefur það hlutverk að undirbúa þetta verk og hófst undirbúningurinn snemma á síðastliðnu ári. Síðastliðið haust var svo hafist handa við áætlanagerð og skipulagningu ýmissa þátta. Verkefnið hefur þegar verið kynnt og leitað eftir samstarfi við sveitarfélög. Jafnframt hefur verið óskað eftir tilnefningum í stýrihóp þar sem sitja fulltrúar forsætisráðuneytis, dóms- og kirkjumálaráðuneytis, félagsmálaráðuneytis, fjármálaráðuneytis, heilbrigðis- og tryggingar-málaráðuneytis og tveir fulltrúar sveitarfélaga. Síðan verða skipaðir vinnuhópar um einstök málefni eins og hönnun, upplýsingasöfnun og ýmis fleiri verkefni til að undirbúa baklandið sem best. Áformað er að fyrsti áfangi Íslands.is geti opnað þegar næsta haust.

Ísland.is er ekki bara risastórt verkefni heldur er það jafnframt langtímaverkefni sem lýkur í rauninni aldrei. Að þessu verki koma fjölmargar stofnanir ríkis og sveitarfélaga og mjög mikilvægt að góð samvinna og samstaða náist um verkefnið. Ég hef fulla trú á að þetta gangi eftir og að okkur takist að koma Íslandi á sama stað og gildir um aðra þætt upplýsingatækninnar, það er: Í fremstu röð. Að því eigum við og að því munum við stefna.