

**Við einföldum  
líf fólks**



**Við erum  
öll á sömu  
síðu**

Við styðjum við stofnanir þvert á ríkið með þróun á vel hönnuðum lausnum til að allir geti sótt opinbera þjónustu hvar og hvenær sem er.



**Við  
tengjum  
ríkið**

Við endurhugsum opinbera þjónustu með notendaupplifun að leiðarljósi.



# Umsóknir tilbúnaar fyrir notendur

- Eigandaskipti ökutækis
- Breyta meðeiganda á ökutæki
- Breyta umráðamanni á ökutæki
- Panta skráningarskírteini
- Nafnleynd í ökutækjaskrá
- Panta skráningarmerki
- Ökuritakort



# Komið á Ísland.is

- Ökunám
  - Upplýsingasíða fyrir ökukennara
  - Skráningar ökutíma
  - Skráningar ökuskóla
- Mínar síður
  - Ökutæki
  - Þjónustuferli tengt ökutækjum



## Næsta á dagskrá

- Vefur og spjallmenni
- Pósthólf og hnipp
- Aðrar umsókir
  - 262 eyðublöð
- Ýmsir sérvefir
- “Boðun í skoðun”

island.is

Þjónusta Ísland.is





# Hverng var þjónustan áður en við hófumst handa? – Haust 2020

- Engin yfirsýn yfir þjónustu, við höfum ekki hugmynd hvernig þjónustan var.
- Engin tölfræði yfir veitta þjónustu.
- Póstar út um allt í Outlook (mikið flækjustig)
  - Ekki hægt að telja pósta.
  - Ekki hægt að nota forskrifuð svör.
  - Mikið af týndum póstum.
  - Engin yfirsýn yfir svör vegna aðstoðar frá 3ja aðila.
- Samstarf við aðrar stofnanir í lagmarki.
- Notendur sendir út um allt (ping-pong!)
- Við höfðum ekki:
  - Spjallmenni.
  - Netspjall.
  - Þjónustuvef.

Léleg þjónusta og  
engin yfirsýn

island.is

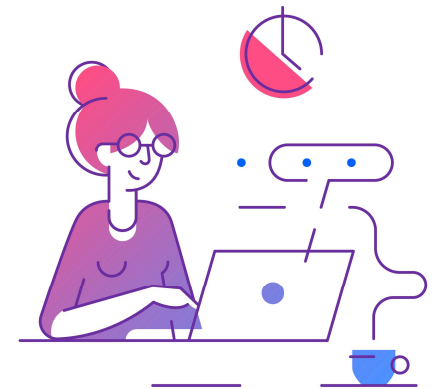
**Við settum okkur markmið!**

**Góð þjónusta & mikil yfirsýn**

# Markmið þjónustustýringar Ísland.is


Við viljum..

- 1) ..þekkja notendur okkar
- 2) ..vita af hverju þeir hafa samband
- 3) ..bæta þjónustu og auka sjálfsafgreiðslu
- 4) ..nota tölfræði til að bæta þjónustu okkar og efni á Ísland.is
- 5) ..veita fyrsta flokks þjónustu og koma notendum okkar í samband við rétta stofnun.



island.is

**Hvað gerist eftir að stafræna  
varan er búin til?**



# Þú getur með einum smelli sótt stafrænt sakavottorð?

Sækja um stafrænt sakavottorð

Sækja 



## Þýðir það það allar spurningar um sakavottorð hverfi?

Hvað kostar sakavottorð?

Á ég að prenta vottorðið?

Get ég fengið sakavottorð á dönsku?

Get ég líka sótt það til sýslumanns?

Geta erlendir ríkisborgarar sótt um sakavottorð ef þeir eiga kennitölu?

Hvað kemur fram á vottorðinu?

Fer vottorðið í pósthólfið?

island.is

## Okkar áskorun!

Hvernig getum við stutt við  
stafrænu vörurnar okkar með  
stafrænni þjónustu?

# Við greindum þjónustuleiðir og höfðum áhrif hvar notendur hafa samband

- Höfum áhrif á það hvar notendur hafa samband.
- Beinum þeim á staði þar sem við getum hjálpað þeim að afgreiða sig sjálfir.
- Nýtum tölfraeði til þess að bæta sjálfsafgreiðslu og fækka fyrirspurnum.





# Mat á þjónustuleiðum

1. Spjallmenni/Netspjall



**Mjög góð leið**

Sjálfsafgreiðsla áður en notandi fær samband við starfsmann

2. Gagnvikt fyrirspurnarform

3. Tölvupóstur

4. Samfélagsmiðlar

5. Símtal



# Mat á þjónustuleiðum

1. Spjallmenni/Netspjall



**Mjög góð leið**

Sjálfsafgreiðsla áður en notandi fær samband við starfsmann

2. Gagnvikt fyrirspurnarform



**Mjög góð leið**

Gott tækifæri til að hjálpa notendum að **afgreiða sig sjálfir**. Ef það tekst ekki ratar pósturinn í rétt pósthólf hjá stofnun.

3. Tölvupóstur

4. Samfélagsmiðlar

5. Símtal



# Mat á þjónustuleiðum

1. Spjallmenni/Netspjall



**Mjög góð leið**

Sjálfsafgreiðsla áður en notandi fær samband við starfsmann

2. Gagnvikt fyrirspurnarform



**Mjög góð leið**

Gott tækifæri til að hjálpa notendum að **afgreiða sig sjálfir**. Ef það tekst ekki ratar pósturinn í rétt pósthólf hjá stofnun.

3. Tölvupóstur



**Sæmileg leið**

**Fyrirspurnarform** er betra, þar kemur kerfið með tillögur að algengum spurningum áður, ef það svarar ekki notanda flokkast fyrirspurnir sjálfkrafa út frá efni á réttar deildir.

4. Samfélagsmiðlar



**Sæmileg leið**

5. Símtal



# Mat á þjónustuleiðum

1. Spjallmenni/Netspjall



**Mjög góð leið**

Sjálfsafgreiðsla áður en notandi fær samband við starfsmann

2. Gagnvikt fyrirspurnarform



**Mjög góð leið**

Gott tækifæri til að hjálpa notendum að **afgreiða sig sjálfir**. Ef það tekst ekki ratar pósturinn í rétt pósthólf hjá stofnun.

3. Tölvupóstur



**Sæmileg leið**

**Fyrirspurnarform** er betra, þar kemur kerfið með tillögur að algengum spurningum áður, ef það svarar ekki notanda flokkast fyrirspurnir sjálfkrafa út frá efni á réttar deildir.

4. Samfélagsmiðlar



**Sæmileg leið**

5. Símtal



**Sísti kostur**

**Sími** er leið sem flest þjónustufyrirtæki reyna að lágmarka. Það er sú leið sem **erfiðast er að veita sjálfsafgreiðslu**.

island.is

**Með hvaða leiðum stýrum við því  
hvar notendur hafa samband?**



Þjónustuaðili  
**Auðkenni**

### Efnisyfirlit

#### Rafræn skilríki

Rafræn skilríki á farsíma

Rafræn skilríki á korti

Auðkennisappið

Afgreiðslustaðir

## Rafræn skilríki



Rafræn skilríki eru einföld og þægileg persónuskilríki sem notuð eru í rafrænum heimi. Þau létta okkur lífið og eru einföld í notkun.

Hæ, get ég aðstoðað?





Þjónustuaðili  
**Auðkenni**

Efnisyfirlit

**Rafræn skilríki**

Rafræn skilríki á farsíma

Rafræn skilríki á korti

Auðkennisappið

Afgreiðslustaðir

# Rafræn skilríki



Rafræn skilríki eru einföld og þægileg persónuskilríki sem notuð eru í rafræna lífi og eru einföld í notkun.



Askur - Ísland.is

Hee, ég heiti Askur! 😊 Ég get sagt þér allt um rafræn skilríki!

Er eitthvað af þessu sem þú ert að leita að?

Almennt um rafræn skilríki

Ertu í vandræðum með rafrænu skilríkin?

PIN númer/lykilorð

Sækja um rafræn skilríki

Ef þig langar að tala um eitthvað allt annað, máttu endilega senda spurninguna!

Stafrænt ökuskrifteini

Íslykill

Sendu spurningu...



# Það er lærð venja að skrolla í footer

The screenshot shows the footer of the Icelandic government website. On the left, there is a logo consisting of a grid of dots. Below it are the links: Stafrænt Ísland, Opinberir aðilar, and Þjónusta Ísland.is. A red arrow points to the 'Þjónusta Ísland.is' link. Below these links is the text 'Getum við aðstoðað?' with a right-pointing arrow. Further down are links for 'Persónuverndarstefna', 'English', and 'Facebook'. In the center, there is a section titled 'Þjónustuflokkar' (Service categories) with a list of services: Akstur og bifreiðar, Fjármál og skattar, Húsnæðismál, Launþegi, réttindi og lífeyrir, Neytendamál, Umhverfismál, Atvinnurekstur og sjálfstætt starfandi, Fjölskylda og velferð, Iðnaður, Málefni fatlaðs fólks, Samfélag og réttindi, and Vegabréf, ferðalög og búseta erlendis. On the right, there is a list of services: Dómstólar og réttarfar, Heilbrigðismál, Innflytjendamál, Menntun, and Samgöngur. At the bottom left, there is a section 'Aðrir opinberir vefir' (Other public websites) with links to Samráðsgátt, Undirskriftarlistar, Opnir reikningar ríkisins, Tekjusagan, and Ríkisreikningur. At the bottom right, there is a blue button with the text 'Hæ, get ég aðstoðað?' (Yes, can I help?). A red arrow points to this button.

Stafrænt Ísland  
Opinberir aðilar  
Þjónusta Ísland.is  
[Getum við aðstoðað? →](#)  
① Persónuverndarstefna  
🌐 English  
📘 Facebook

Þjónustuflokkar

Akstur og bifreiðar  
Fjármál og skattar  
Húsnæðismál  
Launþegi, réttindi og lífeyrir  
Neytendamál  
Umhverfismál

Atvinnurekstur og sjálfstætt starfandi  
Fjölskylda og velferð  
Iðnaður  
Málefni fatlaðs fólks  
Samfélag og réttindi  
Vegabréf, ferðalög og búseta erlendis

Dómstólar og réttarfar  
Heilbrigðismál  
Innflytjendamál  
Menntun  
Samgöngur

Aðrir opinberir vefir

Samráðsgátt   Undirskriftarlistar   Opnir reikningar ríkisins   Tekjusagan   Ríkisreikningur

Hæ, get ég aðstoðað?



## Getum við aðstoðað?

Leitaðu á þjónustuvefnum



### Svör eftir flokkum

#### Stafræn skírteini

Stafrænt ökuskírteini. Stafrænt ADR-skírteini. Stafrænt vinnuvélaskírteini.

#### Þjónusta Ísland.is

Innskráningarþjónusta. Pósthólf. Straumurinn. Umboðskerfið. Leyfsveitingagáttin. Umsóknarkerfið.

#### Rafræn Skilríki

Rafræn skilríki eru persónuskilríki sem notuð eru í rafrænum heimi. Það að auðkenna sig með rafrænum skilríkjum á netinu jafngildir því að framvísa persónuskilríkjum.

#### Íslykill

Íslykill er lykilorð sem tengt er kennitölu einstaklings. Með íslykli er hægt að skrá sig inn á síður ýmissa stofnanna og fyrirtækja.

#### Mínar síður

Á mínum síðum Ísland.is er hægt að nálgast upplýsingar um einstaklinga og lögaðila. Auk þess sem fleiri og fleiri stofnanir notast við pósthólfíð þar sem margar mikilvægar tilkynningar berast einstaklingum/lögaðilum.

#### Umsóknir og vottorð

Ýmsar umsóknir og vottorð er hægt að nálgast hér á Ísland.is

#### Fæðingarorlofssjóður

Stafræn umsókn um fæðingarorlof fyrir verðandi foreldra á almennum vinnumarkaði og sjálfstætt starfandi.

#### Ísland.is appið

Í Ísland.is appinu getur þú nálgast rafræn skjöl og skírteini frá hinu opinbera, fengið tilkynningar og séð stöðu umsókna.

#### Loftbrú

Loftbrú veitir 40% afslátt af heildarfargjaldi fyrir allar áætlunarleiðir innanlands til og frá höfuðborgarsvæðinu.

Hæ, get ég aðstoðað?



## Mannauðstorg ríkisins

Leitaðu á torginu



Upplýsingar fyrir stjórnendur og mannauðsfólk hjá ríkinu

### Starfsumhverfi ríkisins

Meðferð mannauðsmála, hlutverk aðila og viðmið um góða starfshætti

### Mönnun og skipulag

Greining á mannaflabörf, vinnufyrirkomulag, afleysingar og staðgenglar. Fjarvinna, störf án staðsetningar, breytingar á störfum og aukastörf

### Ráðningar

Starf auglýst, mat á hæfni, umsóknum svarað, ráðningarsamningur og móttaka nýliða

### Laun og kjaramál

Kjarasamningar, stofninasamningar, jafnlaunavottun, launatöflur og launaafgreiðsla

### Vinnutími og viðvera

Vinnu- og hvíldartími, orlof, fæðingar- og foreldraorlof, veikindi

### Starfsþróun

Starfsþróunaráætlun, námsleyfi, endur- og símenntun, fræðslusjóbir, hreyfanleiki, vistaskipti og norræn starfsmannskipti

### Heilsa, öryggi og vinnuumhverfi

Aðbúnaður og hollustuhættir, vinnuslys, atvinnusjúkdómar, einelti, kynferðislegt- og kynbundið áreitni, kynbundið ofbeldi, áhættumat, öryggisnefndir og trúnaðarmenn

### Samskipti og endurgjöf

Starfsmannasamtöl, samskipti, samskiptasáttmáli, viðmið um góða starfshætti, endurgjöf, áminningar

### Starfslok

Mismunandi ástæður og málsmeðferðir starfsloka, vernd gegn uppsögn, uppsagnarferli, starfslokasamningar og biðlaun



## Getum við aðstoðað?

Leitaðu á þjónustuvefnum



### Ferðakostnaður

Ferðakostnaður og Gistináttþjónusta/Sjúkrahótel

### Heilbrigðisstarfsfólk

Rammamningar, eyðublið, umsóknir og önnur gögn sem þarf að skila inn

### Heilbrigðisþjónusta

Sérgreinalæknar, sálfræðingar, ljósmæður og heilsugæsla

### Hjálpartæki og næring

Greiðslupáttaka í hjálpartækjum, heyrnartækjum og næringu

### Lyf og lyfjakostnaður

Lyfjaskírteini og greiðslupáttaka í lyfjum

### Réttindi á milli landa

Réttindi á milli landa

### Sjúkradagpeningar

Sjúkradagpeningar greiðast til þeirra sem eru óvinnufærir að fullu vegna eigin veikinda eða slysa.

### Slys og sjúklingatrygging

Bætur vegna slysa og sjúklingatrygging

### Tannlækningar

Greiðslur vegna tannlækninga barna og lífeyrisbega



## Getum við aðstoðað?

Leitaðu á þjónustuvefnum



### Svör eftir flokkum

#### Andlát og dánarbú

Andlátstilkynning, skipti dánarbús, seta í óskiptu búi, arfur, erfðafjárskattur, fyrirframgreiddur arfur, tilfærsla í kirkjugörðum, dreifing á ösku

#### Fjölskyldumál

Meðlag, gifting, forsjá barns, umgengni, sáttameðferð, skilnaður, sambúðarslit, faðerni, ættleiðingar, sérstakt framlag t.d. vegna tannréttinga

#### Fullnustugerðir

Fjármám, nauðungarsala, kyrrsetning eigna, lögban, útburður, innsetning

#### Gjöld og innheimta

Skattar og gjöld, sektir og sakarkostnaður, vanrækslugjald, ofgreiddar bætur o.fl.

#### Leyfi

Heimagisting, rekstrarleyfi, tækifærileyfi, brennuleyfi, leyfi til sinubruna, meistarábréf, lögmannsréttindi

#### Löggildingar

Löggilding dómtúlka og skjalabýðenda, fasteignasala og ölkukennara

#### Lögráðamál

Lögráðamenn, nauðungarvistanir, lögræði, sjálfræði og fjárræði, ráðsmenn

#### Skírteini

Ökuskírteini, vegabréf, nafnskírteini, P-kort

#### Umsóknir

Umsóknir og eyðublöð

#### Vottorð

#### Þinglýsingar, staðfestingar og

#### Önnur þjónusta sýslumanna

Hæ, get ég aðstoðað?

[Aðstoð fyrir Ísland.is](#) • [Sýslumenn](#) • [Andlát og dánarbú](#)

## Andlát og dánarbú

Andlátstilkynning, skipti dánarbús, seta í óskiptu búi, arfur, erfðafjárskattur, fyrirframgreiddur arfur, tilfærsla í kirkjugörðum, dreifing á ösku

Einkaskipti dánarbús



Erfðafjárskýrsla vegna einkaskipta



Arfur



Andlátstilkynning



Skattframtal



Fyrirframgreiddur arfur



Opinber skipti dánarbús



Hæ, get ég aðstoðað?

Skattframtal



Fyrirframgreiddur arfur



Er fyrirframgreiddur arfur óskattskyldur?

Hversu há er erfðafjárskattur vegna fyrirframgreidds arfs?

Hverjir eiga að skrifa undir skýrslu vegna fyrirframgreidds arfs?

Hvar er hægt að finna skýrslu vegna fyrirframgreidds arfs?

Hvenær þarf að skila inn skýrslu vegna fyrirframgreidds arfs?

Eru einhver viðmið um hve háa fjárhæð má greiða fyrirfram í arf án þess að gera grein fyrir því með erfðafjárskýrslu?

Opinber skipti dánarbús



Seta í óskiptu búi



Kvaðaaarfur



Eignalaust dánarbú



Hæ, get ég aðstoðað?

### Vottorð

Sakavottorð, veðbókavottorð,  
skuldleysivottorð

### Þinglýsingar, staðfestingar og skráningar

Þinglýsing, aflýsing, skráning kaupmála,  
staðfesting erfðaskrár, lögbókandagerðir  
(notarialgerðir), staðfestingar á  
skipulagsskrám

### Önnur þjónusta sýslumanna

Stefnubirtingar skv. Haag samningi, stofnun  
hjúskapar erlendis, trú- og lífsskoðunarfélög,  
bótanefnd, gjafsóknarnefnd

### Algengar spurningar

Hvaða gögn þarf ég að koma með til að endurnýja öskuskírteini?

Getum við gjft okkur í dag hjá sýslumanni?

Takið þið mynd í öskuskírteini?

Hvaða upplýsingar þurfa að koma fram í skjali sem á að þinglýsa?

Hvað tekur langan tíma að fá vegabréf?

Hvar finn ég umsóknir og eyðublöð?

Hvað kostar öskuskírteini?

Takið þið mynd í vegabréf?

Hæ, get ég aðstoðað?

Takið þið mynd í vegabréf?

Finnurðu ekki það sem þig vantar?

Hvernig getum við aðstoðað?

[Hafa samband](#) →



## Sýslumenn

### Höfuðborgarsvæðið

Mán. til fim. 8:20 - 15  
Fös. 8:20-14  
Sími: 458-2000

### Vesturland

Mán. til fim. 10-15  
Fös. 9-14  
Sími: 458-2300

### Vestfirðir

Mán. til fim. 9 - 15  
Fös. 9 - 13:30  
Sími: 458-2400

### Norðurland vestra

Mán. til fös. 9 - 15  
Sími: 458-2500

### Norðurland eystra

Mán. til fim. 9 - 15  
Fös. 9 - 14  
Sími: 458-2600

### Austurland

Mán. til fös. 9 - 15  
Sími: 458-2700

### Suðurland

Mán. til fös. 9 - 15  
Sími: 458-2800

### Vestmannaeyjar

Mán. til fim. 9:15 - 15  
Fös. 9:15 - 14  
Sími: 458-2900

### Suðurnes

Mán. til fös. 8:30 - 15  
Sími: 458-2200

Aðstoð fyrir Ísland.is • Sýslumenn • [Hafðu samband](#)

## Hvers efnis er erindið?

Veldu viðeigandi flokk svo að spurningin rati á réttan stað.

Málflokkur  
Veldu flokk



## Sýslumenn

### Höfuðborgarsvæðið

Mán. til fim. 8:20 - 15  
Fös. 8:20-14  
Sími: 458-2000

### Vesturland

Mán. til fim. 10-15  
Fös. 9-14  
Sími: 458-2300

### Vestfirðir

Mán. til fim. 9 - 15  
Fös. 9 - 13:30  
Sími: 458-2400

### Norðurland vestra

Mán. til fös. 9 - 15  
Sími: 458-2500

### Norðurland eystra

Mán. til fim. 9 - 15  
Fös. 9 - 14  
Sími: 458-2600

### Austurland

Mán. til fös. 9 - 15  
Sími: 458-2700

### Suðurland

Mán. til fös. 9 - 15  
Sími: 458-2800

### Vestmannaeyjar

Mán. til fim. 9:15 - 15  
Fös. 9:15 - 14  
Sími: 458-2900

### Suðurnes

Mán. til fös. 8:30 - 15  
Sími: 458-2200

Hæ, get ég aðstoðað?

Aðstoð fyrir Ísland.is • Sýslumenn • Hafðu samband

## Hvers efnis er erindið?

Veldu viðeigandi flokk svo að spurningin rati á réttan stað.

Málaflökkur

Veldu flokk

- Andlát og dánarbú
- Fjölskyldumál
- Fullnustugerðir
- Gjöld og innheimta



## Sýslumenn

### Höfuðborgarsvæðið

Mán. til fim. 8:20 - 15  
Fös. 8:20-14  
Sími: 458-2000

### Vesturland

Mán. til fim. 10-15  
Fös. 9-14  
Sími: 458-2300

### Vestfirðir

Mán. til fim. 9 - 15  
Fös. 9 - 13:30  
Sími: 458-2400

### Norðurland vestra

Mán. til fös. 9 - 15  
Sími: 458-2500

### Norðurland eystra

Mán. til fim. 9 - 15  
Fös. 9 - 14  
Sími: 458-2600

### Austurland

Mán. til fös. 9 - 15  
Sími: 458-2700

### Suðurland

Mán. til fös. 9 - 15  
Sími: 458-2800

### Vestmannaeyjar

Mán. til fim. 9:15 - 15  
Fös. 9:15 - 14  
Sími: 458-2900

### Suðurnes

Mán. til fös. 8:30 - 15  
Sími: 458-2200

Hæ, get ég aðstoðað?

## Hvers efnis er erindið?

Veldu viðeigandi flokk svo að spurningin rati á réttan stað.

Mátaflokkur

Andlát og dánarbú



Viðfangsefni \*

dánarbú kostnaður

Við höldum að þetta gæti hjálpað

Hver er kostnaðurinn við einkaskipti á dánarbúi?

Ef bifreið er í eigu dánarbús, er hægt að fá hana framselda ef dánarbúið er eignalaust?

Hvað eru opinber skipti dánarbús?

Hvenær er dánarbú eignalaust?

Hvaða gögn þarf til einkaskipta á dánarbúi?

[Sjá meira](#) ↓

Nafn \*



Tölvupóstfang \*

Um leið og notandi skrifar inn viðfangsefni sýnir kerfið spurningar sem gætu aðstoðað.



- Ef tillögur hjálpa ekki þurfa notendur að fylla út upplýsingar sem gagnast Sýslumönnum í úrvinnslu.
- Póstur berst í rétta möppu hjá réttum sýslumanni.
- Póstur berst með öllum nauðsynlegum forgrunnsspurningum sem fækkar póstum fram og til baka.

Nafn \*

Tölvupóstfang \*

Nafn hins látna \*

Kennitala hins látna Málsnúmer

Kennitala arftaka

Erindi \*

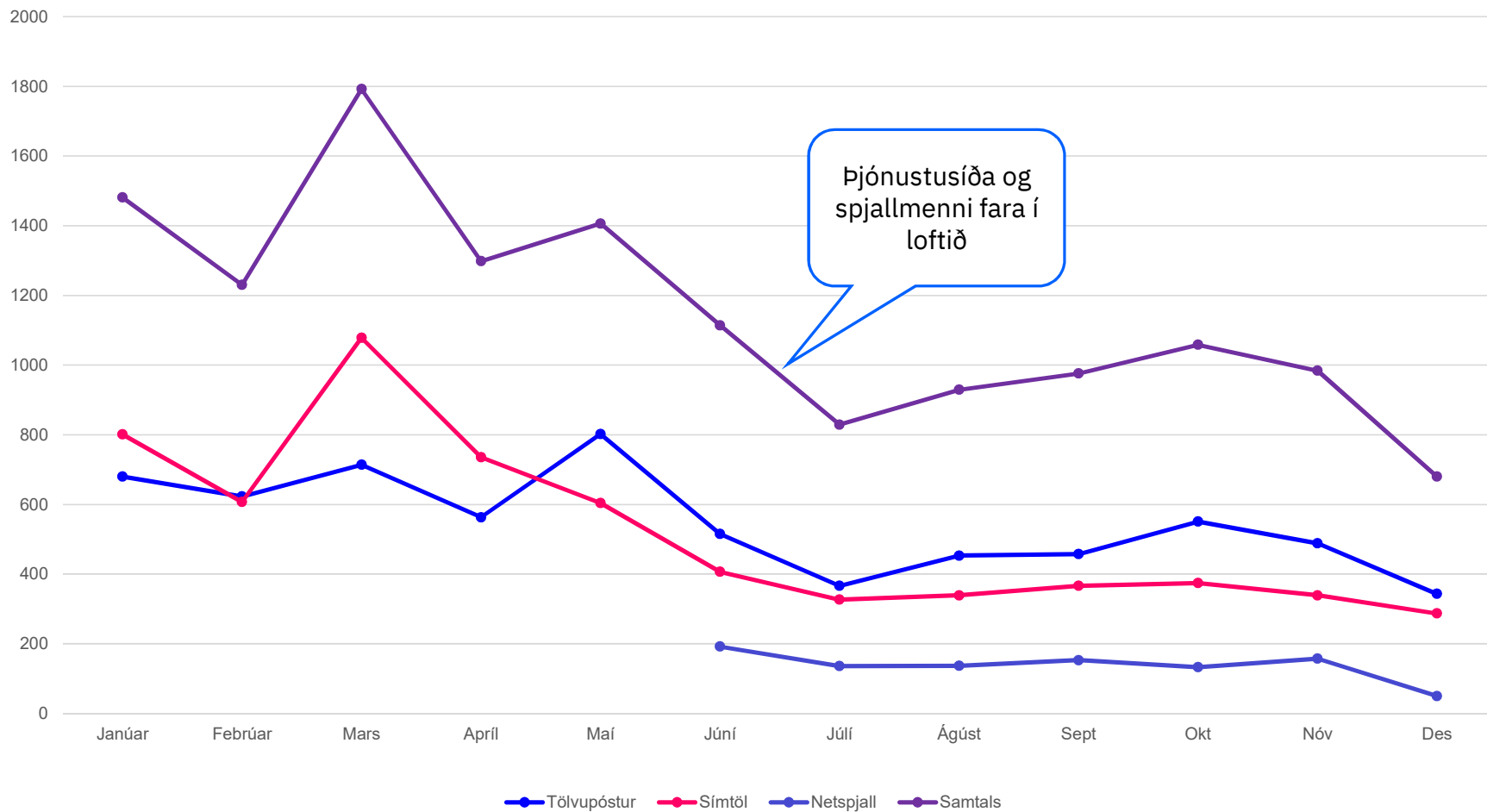
Pinn sýslumaður \*  
Veldu sýslumannsembætti

Senda fyrirspurn →

island.is

**Breyttist þjónustan eftir að spjallmenni  
og þjónustuvefur fór í loftið?**

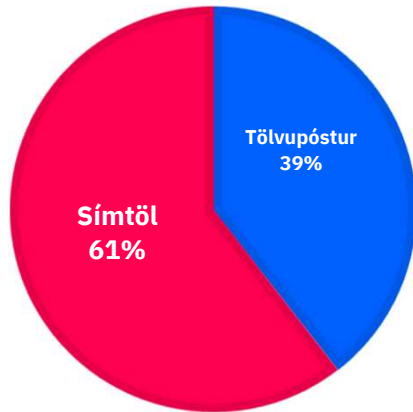
# Þjónusta eftir samskiptaleiðum 2022



# Samanburður á milli ára

78% meiri  
notkun á  
Ísland.is

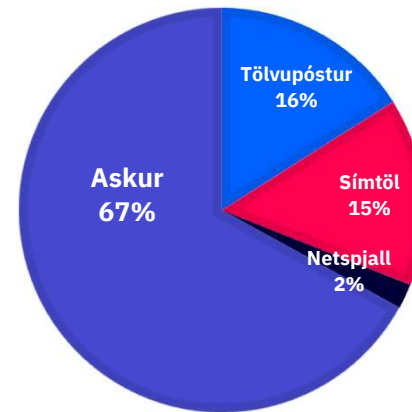
## SAMSKIPTALEIÐIR - 2021



### 2021

Símtöl: 10.520  
Tölvupóstur: 6.867  
**Mannleg samskipti: 17.387**

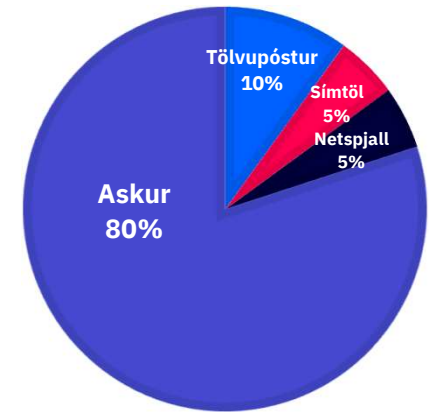
## SAMSKIPTALEIÐIR - 2022



### 2022

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

## MARKMIÐ 2023





## Askur spjallar við 3 - 4.000 manns í mánuði

Svaraði með  
fullnægjandi hætti:

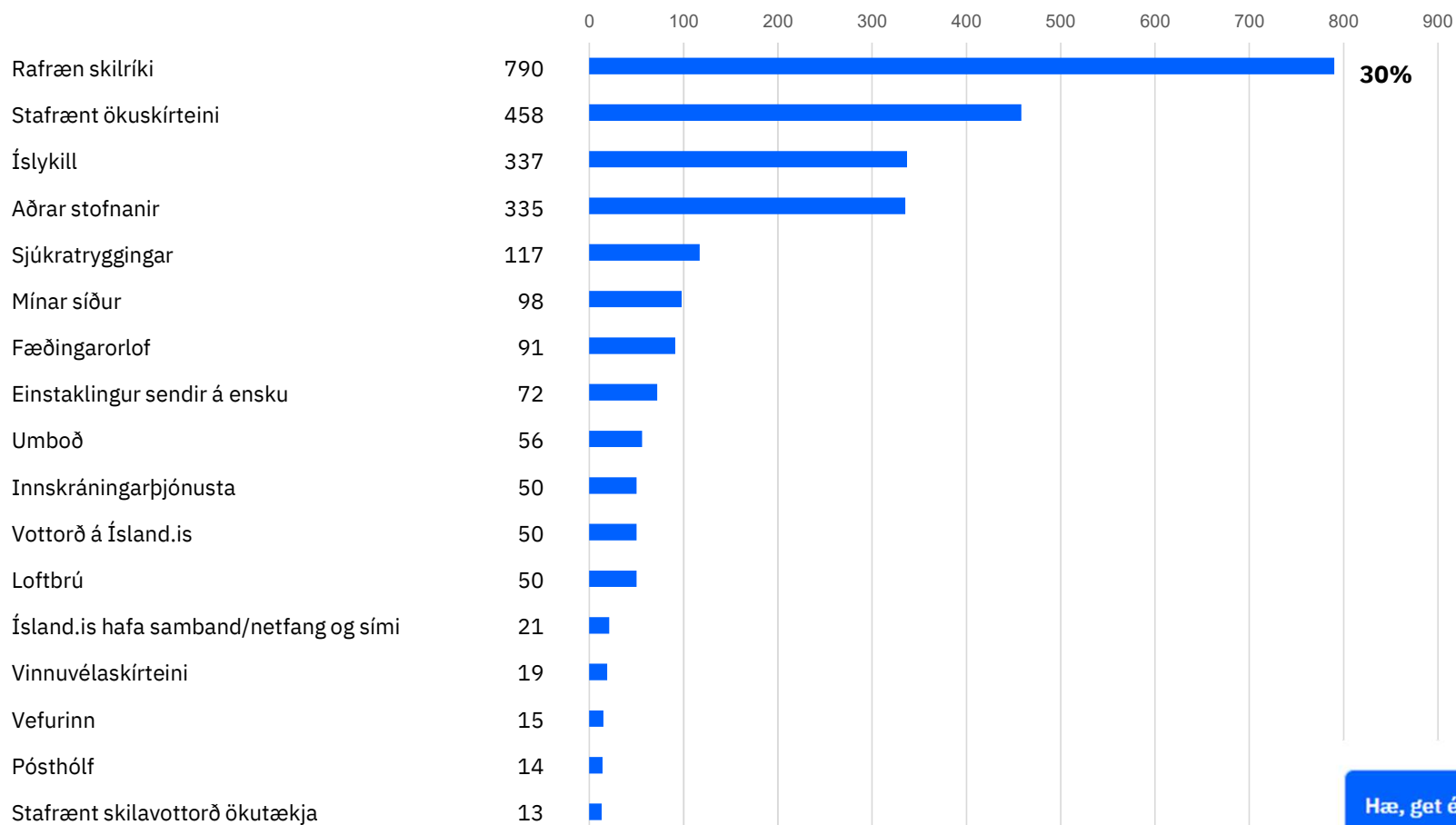
**83-85%**

Spjall endar hjá  
manneskju:

**8-10%**

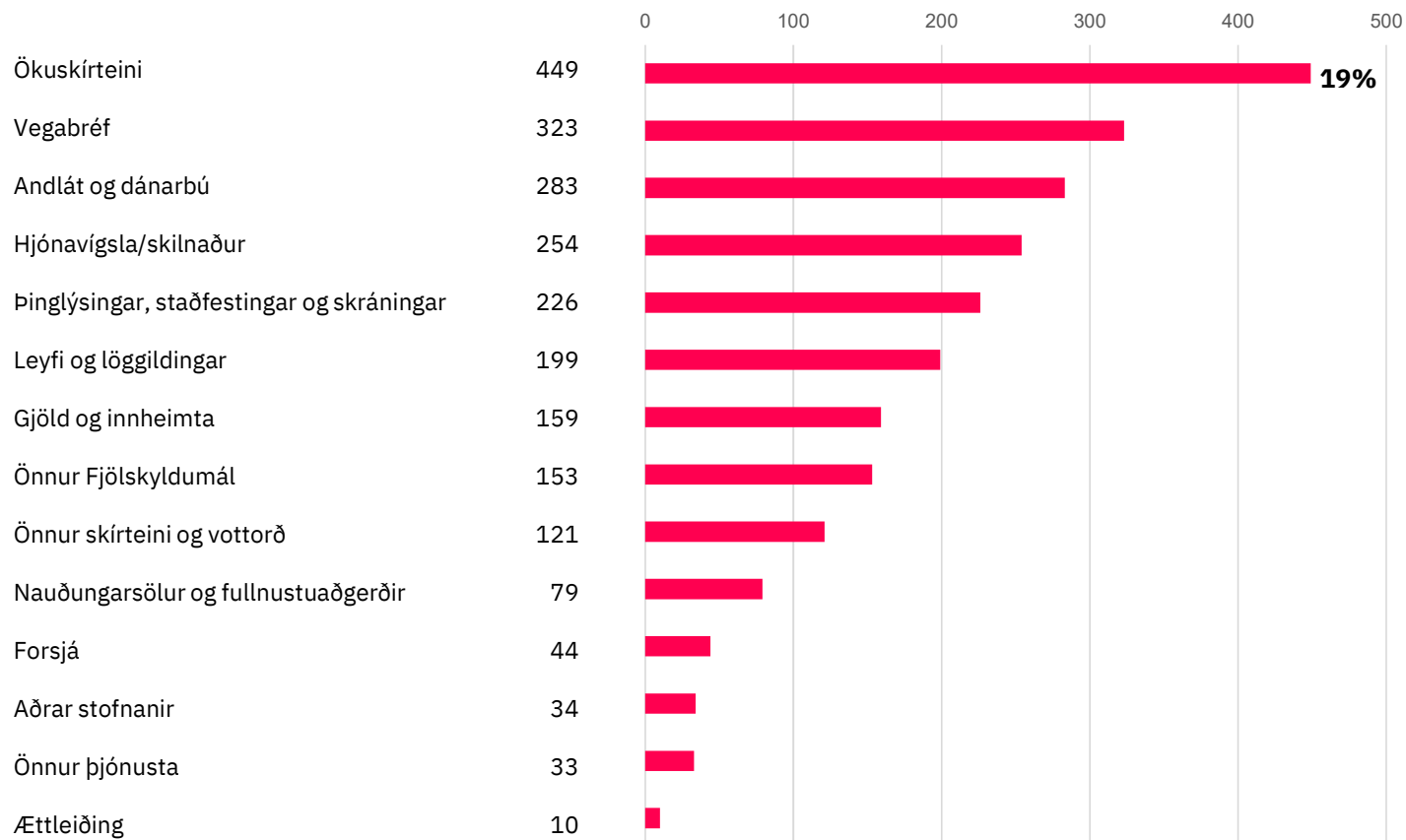
Hæ, get ég aðstoðað?

# Hvað vilja notendur vita? Ísland.is



Hæ, get ég aðstoðað?

# Hvað vilja notendur vita? **Sýslumenn**



Hæ, get ég aðstoðað?



# Askur fær allskonar spurningar og athugasemdir..

Hvernig bóka ég sónar?

Get ég fengið að prufa rítalín?

Fæst endurgreiðsla vegna sjúkdóms í tannholdi?

Hvað fær maður mikið á tímann að vinna í leikskóla?

Upplýsingar um hjólastíga

Er að hugsa hvort ég eigi einhverstaðar rétt a styrk til gleraugnakaupa?

**Og einn svona líka hress!** 🌀

Loftbrúin virkar ekki!! Ég keypti flugmiðann, 40% dýrari og hugsaði, ég tek bara nokkrar vegastikur niður í sumar til að láta Vegagerðina borga þetta á einn eða annan hátt!

Hæ, get ég aðstoðað?

# Sumir vilja bara spjalla..

Ertu duglegur?

Alveg gríðarlega, myndi segja að ég væri starfsmaður aldarinnar.

Ertu í sambandi?

Ég hef því miður ekki ennþá fundið réttan aðila. Svo reyndar hef ég kannski ekki mikinn tíma þar sem ég vinn hér allan sólarhringinn 😊

Geturðu sagt mér leyndarmál?

EF þú lofar að segja engum!  
Lofaru?

Ég elska súkkulaði!

Ertu einmanna?

Ekki lengur, núna hef ég þig! 😊

Ertu myndinn?

Held það sé mat hvers og eins, en ég get sagt þér brandara, viltu heyra einn?

já

„Veistu hvað sólpallurinn sagði við hinn sólpallinn? Ég vildi að við værum svalor.“ 😊

Hver er upphaldsliturinn þinn?

Regnboginn 🌈

Ertu svangur?

Umm nei ekkert sérstaklega, ég var að klára borða 😊

Ég hef samt alltaf pláss fyrir eftirrétt 😊🍰🍩

Kannstu einhverjar uppskriftir?

Hán getur auðvitað ekki bakað en hér er ein góð uppskrift að mjúkum súkkulaðibitakökum 😊

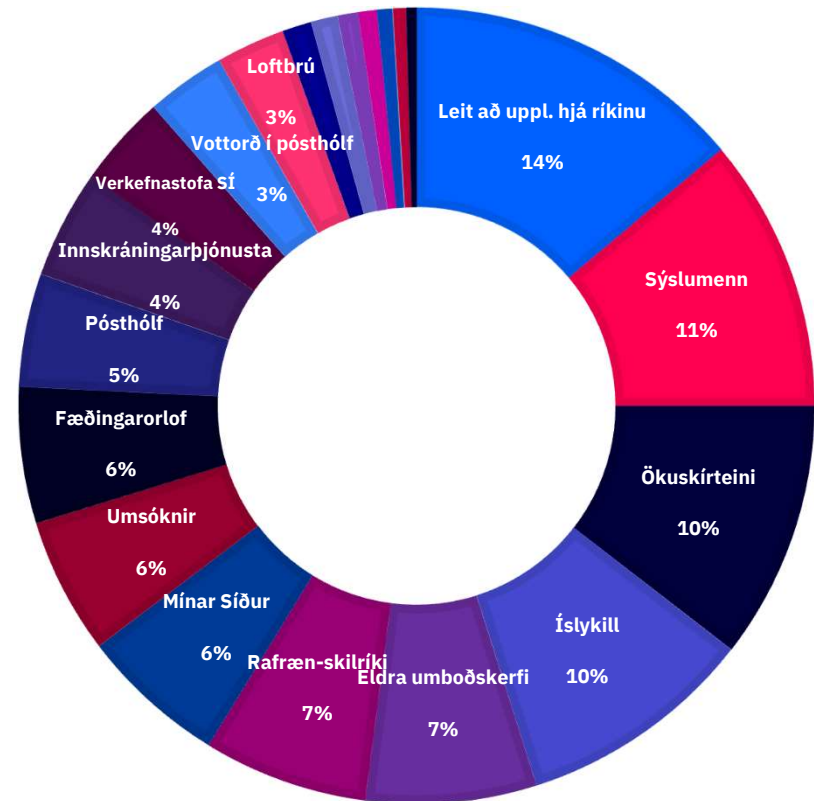
- 115 g smjör
- 100 g sykur
- 50 g púðursykur
- 1 tsk. vanilludropar
- 1 stk. egg
- 220 g hveiti
- 1 tsk. matarsóði
- ½ tsk. gróft salt
- 300 g dökkt súkkulaði

Hæ, get ég aðstoðað?

# Skráð samskipti 2022

**Við mælum fjölda fyrirspurna með það að markmiði að fækka þeim.**

- Þarf að bæta texta í grein á Ísland.is ?
- Á efnið heima í spjallmenni?
- Á efnið heima á þjónustuvef?



## Hvar erum við stödd í dag eftir þetta allt saman?

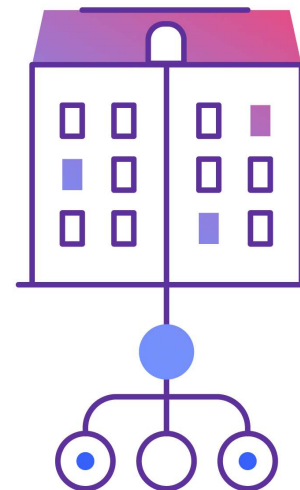
- Frábær yfirsýn yfir alla veitta þjónustu Ísland.is
- Þjónustukerfi sem heldur utanum allar þjónustuleiðir
  - Sími, tölvupóstur, netspjall, samfélagsmiðlar
- Frábær tölfræði yfir veitta þjónustu.
- Töluvert samstarf við aðrar stofnanir.
- Leytast við að svara notendum í fyrstu snertingu (ping-pong lágmarkað)
- Aukinn stafræn þjónusta við notendur með:
  - Spjallmenni.
  - Netspjalli
  - Þjónustuvef.



Góð þjónusta og  
mikil yfirsýn!

island.is

**Framundan:  
Gagnaöflun með ykkur!**





# Nú hefst vinnan við að safna gögnum!

Hvað ætlum við að gera við niðurstöðurnar?

1. Við skrifum betri greinar og svörum algengum spurningum skýrt og framarlega í texta.
2. Við búum til frábæran þjónustuvef fyrir Samgöngustofu þar sem notendur geta fundið algengar spurningar auðveldlega.
3. Við skrifum efni fyrir Samgöngustofu inn í spjallmennið Ask.



# STAFRÆNT ÍSLAND

Einföldum líf fólks

Sjálfsafgreiðsla

Jákvæð umhverfisáhrif

Miðlæg þjónustugátt

Aukum traust og tiltrú fólks á hinu opinbera

Opin gögn

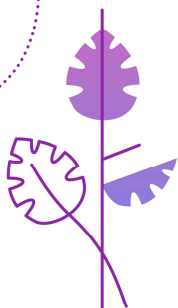
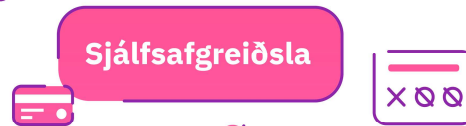
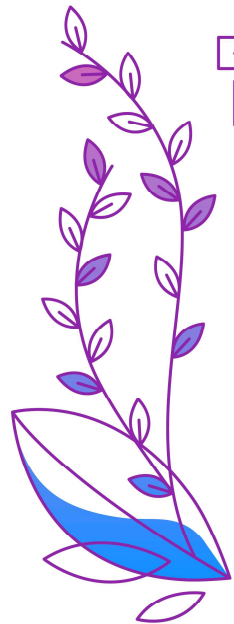
Nýsköpun

Beint að efninu

Spörum tíma

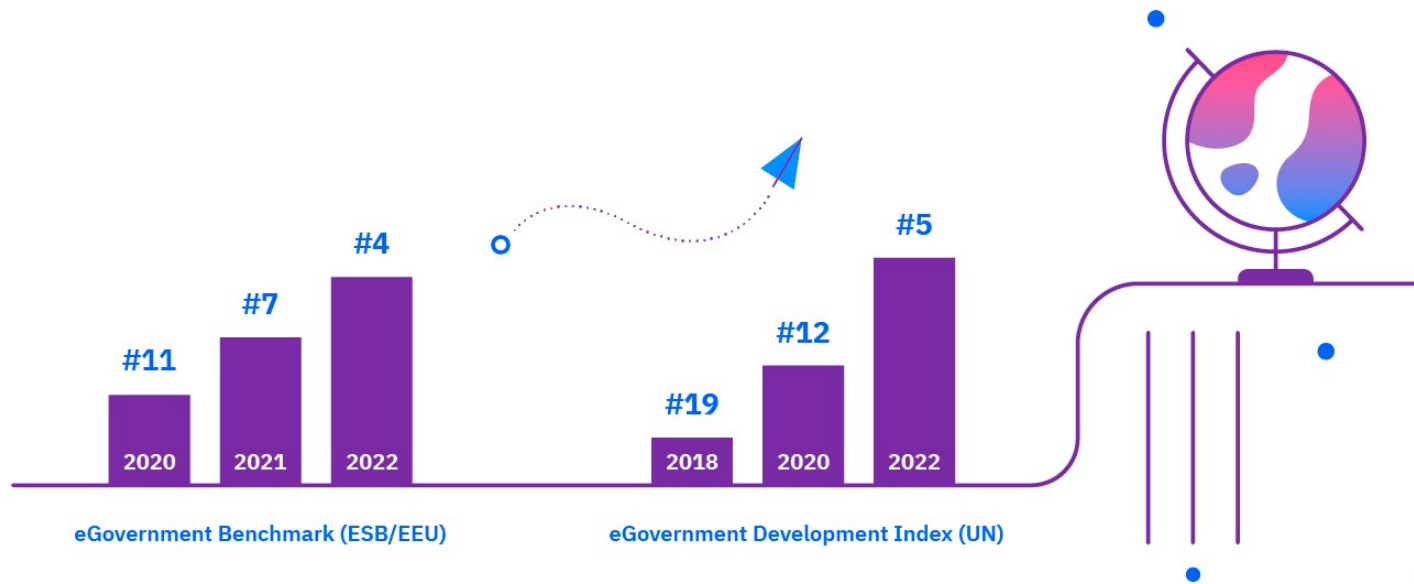
Flytjum gögn en ekki fólk

Öryggi



# Ísland er komið í fremstu röð

- Evrópukeppnin (eGov) er framkvæmd af Evrópusambandinu og samanstendur af 27 þjóðum
- Heimsmeistarakeppnin (eGDI) er framkvæmd af Sameinuðu þjóðunum og samanstendur af 193 þjóðum



**Við eigum  
Ísland.is  
saman**

**⋮ island.is**