

Mars 2026



Stefna um opinbera þjónustu

| Stjórnarráð Íslands

Útgefandi:

Fjármála- og efnahagsráðuneytið

Stefna um opinbera þjónustu

Mars 2026

fjr@fjr.is

Umbrot og textavinnsla:

Fjármála- og efnahagsráðuneytið

©2026 Fjármála- og efnahagsráðuneytið

ISBN [Færa inn ISBN-númer]

Efnisyfirlit

Inngangur	4
1. Lykilviðfangsefni	5
2. Framtíðarsýn.....	6
3. Markmið	7
3.1 Betri þjónusta.....	7
3.1.1 Helstu áherslur til að ná fram ofangreindu markmiði	7
3.2 Aðgengilegri þjónusta	8
3.2.1 Helstu áherslur til að ná fram ofangreindu markmiði	8
3.3 Hagkvæmari þjónusta	8
3.3.1 Helstu áherslur til að ná fram ofangreindu markmiði	9
4. Viðaukar	10
4.1 Niðurstöður samráðs	10

Inngangur

Stefna um opinbera þjónustu er nú sett í fyrsta skipti á Íslandi. Öll nýtum við opinbera þjónustu í daglegu lífi og því hefur hún áhrif á okkur öll.

Stefnumótunin byggir á þörfinni á að tryggja góða og hagkvæma þjónustu á Íslandi út frá þörfum notenda.

Viðfangsefnið er yfirgripsmikið þar sem snertifletir hins opinbera eru margir og þjónustuaðilar fjölbreyttir. Samfélagið tekur hröðum breytingum vegna þátta eins og breyttrar aldurssamsetningar, aukins fjölbreytileika og hraðra tæknibreytinga. Stafvæðing er ein umfangsmesta breytingin sem á sér stað, rekin áfram af breyttum þörfum almennings fyrir skjóta og aðgengilega þjónustu hvar og hvenær sem er.

Ný stefna sækir styrk sinn í þá miklu framför sem orðið hefur undanfarin ár á opinberri þjónustu, ekki síst á grunni stafrænna lausna. Þessi árangur hvílir meðal annars á tveimur meginstöðum: Öflugum fjarskiptatengingum og mikilli tæknifærni almennings. Áhersla verður lögð á að viðhalda þeim árangri sem náðst hefur með það að markmiði að bæta þjónustuna áfram og auka þannig traust á hið opinbera og tryggja hagsæld og verðmætasköpun hér á landi.

Stefnan byggir á víðtæku samráði við almenning, umsögnum hagsmunasamtaka og opinberra aðila. Stefnan tekur til þjónustu ríkis og sveitarfélaga til að tryggja samþættingu þjónustu. Hún tekur mið af fyrri stefnumótun, svo sem stafrænni stefnu um opinbera þjónustu frá 2021, sem nú rennur saman við nýju stefnuna, og hefur að geyma lykilviðfangsefni úr stöðumati sem tók mið af samráði við almenning og stjórnendur og starfsfólk hins opinbera, útgjaldagreiningu, þjónustugreiningu og samfélags- og umhverfispáttum. Fjármála- og efnahagsráðuneytið hefur leitt stefnumótunarvinnuna í samvinnu við Samband íslenskra sveitarfélaga og önnur ráðuneyti.

1. Lykilviðfangsefni

Við gerð stefnunnar var gert ítarlegt stöðumat sem varpaði ljósi á bæði styrkleika og aðkallandi áskoranir í rekstri og þjónustu hins opinbera. Niðurstöðurnar sýna skýrt að til að tryggja traust og velferð til framtíðar verður stjórnsýslan að bregðast við breyttri samsetningu þjóðarinnar, kröfum um aukið aðgengi og þörfinni fyrir sjálfbæran rekstur.

Á grunni þessarar greiningar hafa verið skilgreind **þrjú lykilviðfangsefni** sem mynda kjarnann í vegferðinni fram undan. Þessi viðfangsefni eru samtvinnuð og mynda grunninn að þeim breytingum sem nauðsynlegar eru til að stjórnsýslan standist væntingar almennings og atvinnulífs um framúrskarandi þjónustu.

Bætt gæði og þjónustustig: Halda þarf áfram að bæta gæði þjónustunnar með innleiðingu lausna þar sem þar sem þarfir notenda eru í fyrirrúmi. Efla þarf starfsfólk til að sinna mismunandi notendum og þjónustuleiðum.

Aukið aðgengi og jafnræði: Tryggja verður að allir notendur hafi gott aðgengi að þjónustu að teknu tilliti til mismunandi getu, þarfa og búsetu.

Hagræðing og aukin skilvirkni: Leita þarf leiða til að hagræða og auka skilvirkni í rekstri með eflingu nýsköpunar, tæknilausna, hagnýtingu gagna, aukinni samvinnu og samræmingu, og eflingu stofnana og sveitarfélaga. Þá þarf stöðugt að huga að umhverfisáhrifum við veitingu þjónustunnar.

2. Framtíðarsýn

Á Íslandi er veitt framúrskarandi opinber þjónusta. Þjónustan er öllum aðgengileg á notendavænan og skilvirkan hátt. Þjónustan er samræmd, gagnsæ og hagkvæm og styður þannig við traust, verðmætasköpun og bætt lífshjör á Íslandi.

3. Markmið

Markmið stefnunnar eru þrjú og endurspegla þær áskoranir sem greindar hafa verið. Á grunni markmiðanna eru settar áherslur til næstu ára sem aðgerðaáætlun stefnunnar byggir á. Þá verða settir fram mælikvarðar til að fylgjast með árangri.

1 Betri þjónusta

2 Aðgengilegri þjónusta

3 Hagkvæmari þjónusta

3.1 Betri þjónusta

Þetta markmið er kjarninn í þeirri framtíðarsýn að á Íslandi sé veitt framúrskarandi opinber þjónusta sem nýtur trausts og mætir þörfum samtímans. Markmiðið er bein viðbrögð við niðurstöðum samráðs, þar sem notendur og hagsmunaaðilar bentu meðal annars á að flækjustig kerfisins væri hindrun í samskiptum við hið opinbera.

Lögd verður áhersla á að einfalda ferla með það að markmiði að stjórnsýslan virki sem ein heild í augum notandans. Með því að hafa notendur í öndvegi og hanna lausnir út frá raunverulegum þörfum þeirra, fremur en kerfislægum forsendum, er stefnt að því að draga úr sóun og auka gæði. Þjónusta verður bætt fyrir bæði einstaklinga og atvinnulíf.

3.1.1 Helstu áherslur til að ná fram ofangreindu markmiði

Notendamiðuð þjónusta: Lausnir eru hannaðar út frá þörfum notenda. Þjónusta hins opinbera skal vera í stöðugri þróun út frá gögnum og breyttum þörfum samfélagsins.

Samþætt þjónusta: Notendur eiga að upplifa samfellu óháð því hver veitir þjónustuna. Áhersla er á lífsviðburði, forvirka þjónustu og þjónustu á milli landamæra.

Aukið upplýsingaöryggi: Opinber þjónusta á að vera traust með áherslu á net- og upplýsingaöryggi í allri starfsemi.

Aukinn hraði þjónustu með sjálfvirkni: Nýta skal sjálfvirkni og gervigreind til að auka hraða og gæði, en aldrei þannig að halli á réttindi eða sanngjarna málsmeðferð. Sjálfvirkni eykur skilvirkni og losar um tíma sérfræðinga til að sinna þeim málum sem krefjast mannlegrar aðkomu.

Efling starfsfólks: Fjárfest verði markvisst í endurmenntun starfsfólks til að stuðla að faglegri þjónustu, svo sem í þjónustufærni og stafrænni umbreytingu. Tryggja skal virka aðkomu starfsfólks að innleiðingu breytinga til að nýta

þekkingu þess og viðhalda starfsánægju, enda er ánægt starfsfólk forsenda framúrskarandi þjónustu.

Sveigjanleg stjórnsýsla: Stjórnsýslan skal búa yfir viðnámsþrótti og getu til að bregðast hratt við óvæntum áskorunum og samfélagsbreytingum.

3.2 Aðgengilegri þjónusta

Opinber þjónusta er fyrir okkur öll, óháð stöðu eða getu. Litið er á stafræna tækni sem grundvöll þess að bæta jafnræði þar sem vel hönnuð stafræn þjónusta stórbætir aðgengi, ryður úr vegi hindrunum tengdum búsetu eða opnunartíma og eykur sjálfstæði notenda.

Jafnframt er tekið mið af því að fólk hefur mismunandi getu og vilja til að nýta tæknina. Til að tryggja jafnræði verður lögð áhersla á að þjónusta sé áfram veitt eftir mismunandi þjónustuleiðum.

Þá verður unnið að því að bæta aðgengi fatlaðs fólks að stafrænum lausnum og að efla stafræna færni almennings með stuðningi og fræðslu. Þótt stafrænar lausnir séu eflar er það grundvallaratriði að samhliða þeim standi ávallt til boða aðgengileg mannleg þjónusta. Þannig er tryggt að tæknin nýtist sem flestum en að skortur á tæknifærni leiði aldrei til útilokunar eða réttindamissis.

3.2.1 Helstu áherslur til að ná fram ofangreindu markmiði

Stafrænt fyrst: Meginreglan er að stafrænar lausnir séu fyrsta snerting almennings við hið opinbera. Ísland.is er þjónustugátt hins opinbera og markmiðið er að almenningur getir nálgast alla opinbera þjónustu á einum stað.

Þjónusta í persónu: Áfram verður boðið upp á leiðir fyrir þau sem ekki geta eða vilja nýta stafræna tækni. Þjónusta í persónu skal vera sýnileg og aðgengileg þannig að notendur fái jafn góða úrlausn mála hvort sem þeir nýta stafrænar lausnir eða þjónustu í persónu.

Aðgengi fyrir öll: Tryggja verður að allir notendur hafi gott aðgengi að þjónustu út frá mismunandi getu, þörfum og búsetu. Unnið verði að eflingu stafrænnar færni og bættu aðgengi að stafrænni þjónustu fyrir fatlaða, aldraða og þau sem hafa íslensku sem annað tungumál.

Opin stjórnsýsla: Opinber þjónusta skal vera gagnsæ, og fólki skal tryggt tækifæri til þátttöku og ábyrgð í ákvarðanatöku og framkvæmd. Upplýsingum frá hinu opinbera skal miðlað á skilvirkan og aðgengilegan hátt.

3.3 Hagkvæmari þjónusta

Markmiðið styður við framtíðarsýn um hagkvæma og skilvirka þjónustu sem skilar hámarks virði fyrir samfélagið. Það svarar ákalli úr samráði um hagsýni og skynsamlega nýtingu fjármuna, þar sem áhersla er lögð á að einfalda stjórnkerfið, styrkja faglegar einingar og draga úr sóun.

Til að mæta áskorunum sem fram komu í stöðumati um skort á samvinnu og flókið regluverk verður lögð áhersla á að ryðja úr vegi hindrunum sem hamla sveigjanleika. Hvatt verður til aukinnar samnýtingar á innviðum og þekkingu. Með því að virkja gögn sem stefnumótandi auðlind og fjárfesta markvisst í upplýsingatækni verður til jarðvegur fyrir nýsköpun, gagnadrifna ákvarðanatöku og hraðari þjónustuþróun.

3.3.1 Helstu áherslur til að ná fram ofangreindu markmiði

Skynsamleg nýting opinberra fjármuna: Opinberum rekstri sé stýrt með áherslu á virði og samfélagslegan ávinning. Reglulegar útgjaldagreiningar verði framkvæmdar til að forgangsraða fjármunum upp á nýtt í þágu betri þjónustu.

Aukin samvinna og efling stofnana og sveitarfélaga: Leitað verði leiða til að styrkja stofnanir og sveitarfélög og auka samvinnu milli stjórnsýslustiga til að draga úr tvíverknaði og auka hagkvæmni.

Upplýsingatækni eflid: Áfram verði fjárfest í öruggri og sveigjanlegri upplýsingatækni meðal annars í samvinnu við fjölbreyttan hóp fyrirtækja og hún nýtt í þágu almennings.

Hagnýting gagna aukin: Notkun gagna innan hins opinbera verður aukin og aðgengi að opnum gögnum bætt. Meginreglan er að einungis þurfi að skrá gögn einu sinni í samskiptum við hið opinbera og að gögn ferðist á milli stofnana í stað þess að fólk þurfi að flakka á milli.

Einföldun regluverks: Unnið verður markvisst að því að einfalda regluverk með það fyrir augum að bæta þjónustu.

Nýsköpun eflid: Hvatt verður til nýsköpunar innan stjórnsýslunnar við að þróa lausnir sem bæta þjónustu. Hið opinbera nýti nýsköpunarmiðuð innkaup til að kalla eftir lausnum frá markaðnum á samfélagslegum áskorunum, í stað þess að lýsa nákvæmlega eftir tiltekinni vöru.

4. Viðaukar

4.1 Niðurstöður samráðs

Víðtækt samráð var haft við greiningu á tækifærum og áskorunum líkt og gert er grein fyrir í [stöðumati og valkostagreiningu](#) sem er undanfari stefnumótunarinnar. Þá var stöðumat og valkostir birt í [samráðsgátt stjórnvalda](#) þar sem bárust sex umsagnir. Umsagnirnar komu frá breiðum hópi hagsmunaaðila. Heildarniðurstaðan úr opnu samráði sýnir almennan stuðning við stefnumótunina svo sem varðandi mikilvægi þess að aðgengi að þjónustu sé gott, réttmæti ákvarðana sé tryggt og gögn nýtt til hagsbóta fyrir samfélagið.

Tekið var mið af umsögnum við gerð stefnunnar. Þar sem flestar umsagnir voru í takti við stöðumat og valkosti urðu innsendar umsagir ekki til þess að breyta innihaldi stefnunnar. Að því sögðu þá höfðu umsagnir þau áhrif að draga fram mikilvægi þess að til staðar séu fjölbreyttar þjónustuleiðir og aðgengi sé tryggt. Þá er sérstaklega tekið fram að hið opinbera sé í samvinnu við einkaaðila þegar kemur að upplýsingatækni og lögð sérstök áhersla á opin gögn og nýsköpun sem leið til að opna á samvinnu við fyrirtækin í landinu. Mikilvægi þátttöku starfsfólks í umbreytingum er einnig dregið fram.

