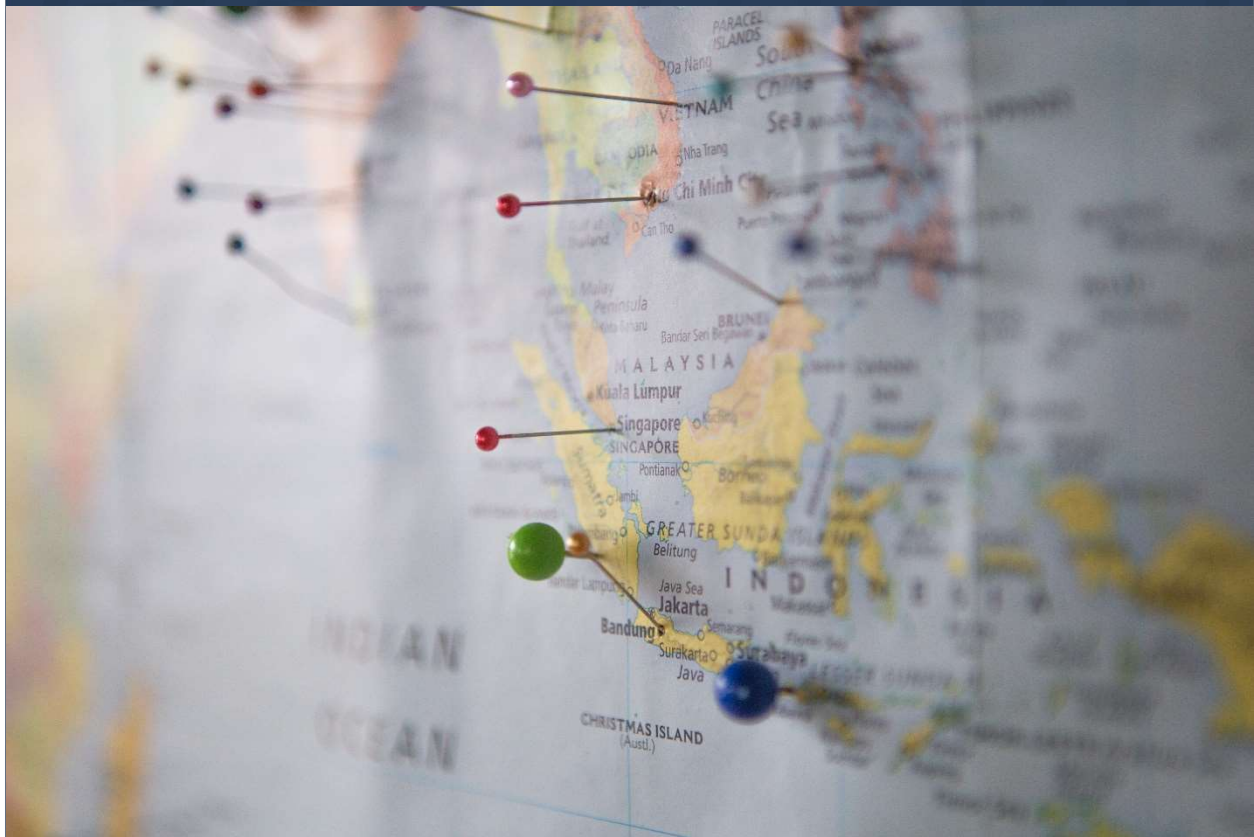


September 2019



Stefna utanríkisráðuneytisins í málefnum borgaraþjónustu 2019–2024



Stjórnarráð Íslands

Reykjavík, september 2019

Útgáfa 1.0

Útgefandi:
Utanríkisráðuneytið

Forsíðumynd:
Unsplash

©2018 Utanríkisráðuneytið

ISBN 978-9935-9149-5-8

Efnisyfirlit

Inngangur	4
Stefnuyfirlýsing	5
Hlutverk	5
Vettvangur og verkefni	6
Gildi	6
Framtíðarsýn	7
Stöðugreining og aðgerðir	7
Áhrif samfélagsbreytinga og tækniþróunar	8
Heimasendiherrar og ræðismenn	8
Upplýsingamiðlun og stafrænar lausnir	8
Vegabréf á sendiskrifstofum	9
Stuðningur við sendiráð og ræðisskrifstofur.....	9
Flóttamenn og tvöfalt ríkisfang	9
Meginmarkmið	10
Eftirlit, mat og endurskoðun	11

Stefnan styður við og samræmist 16. heimsmarkmiði Sameinuðu þjóðanna um frið og réttlæti. Þar er kveðið er á um að stuðla skuli að friðsælum og sjálfbærum samfélögum fyrir alla jarðarbúa, tryggja öllum jafnan aðgang að réttarkerfi og byggja upp skilvirkar og ábyrgar stofnanir á öllum sviðum.



Inngangur

Borgarabjónustan veitir Íslendingum vernd og aðstoð þegar í nauðir rekur erlendis og er ein af grunnstoðum utanríkisbjónustunnar. Umfang verkefna hefur vaxið mjög samfara efnahagsþróun og hröðum tæknilegum breytingum, sem er tilefni þess að mótuð hefur verið stefna fyrir borgarabjónustuna. Víðtækt starfssvæði utanríkisbjónustunnar, fjölbjóðlegt starfslið, tíðir flutningar starfsfólks milli landa og verkefna marka utanríkisbjónustuna sem vinnustað. Rík þörf er því fyrir

”

Borgarabjónustan er bugspjót utanríkisbjónustunnar.

Héðinn Unnsteinsson,
sérfræðingur í opinberri stefnumótun

skriflegar og samræmdar leiðbeiningar fyrir almenning og bjónustuveitendur um afmörkun verkefna, viðhorf til þeirra og hvaða verkfæri og heimildir eru til hverju sinni þannig að borgararnir fái sambærilega bjónustu hvert sem þeir leita.

Með erindisbréfi frá 27. febrúar 2019 fól ráðuneytisstjóri utanríkisráðuneytisins forstöðumanni borgarabjónustu að mynda vinnuhóp til að móta fyrstu eiginlegu stefnuna fyrir borgarabjónustu, sem næði yfir „*hugmyndafræði, framtíðarsýn, gildi og markmið sem fylgt er eftir með mælikvörðum og fjármagnstengdum aðgerðum*“. Jafnframt fól hann starfsfólki með víðtæka reynslu af borgarabjónustuverkefnum, allt frá Peking til Washington, að rýna stefnuna. Þá bauðst öllu starfsfólki utanríkisbjónustunnar að koma með efnislegar athugasemdir við stefnudrögin og tekið hefur verið tillit til þeirra.

Vinnuhópurinn studdist við *Handbók um opinbera stefnumótun og áætlanagerð* (2013) og skýrsluna *Utanríkisbjónustu til framtíðar* (2016). Farið var í greiningu á styrkleikum og veikleikum vinnustaðarins og þeim áskorunum og tækifærum í ytra umhverfi sem móta borgarabjónustuna. Við mótun gilda var leitast við draga fram þá sérstöðu sem einkennir verkefni borgarabjónustu með hliðsjón af gildum utanríkisráðuneytisins. Skilgreindir voru bæði innri og ytri hagsmunaaðilar sem taka þyrfti tillit til við mótun stefnunnar, hlutverk þeirra skilgreint, vægi þeirra varðandi stefnuna metið og væntingar þeirra til borgarabjónustunnar áætlaðar. Settum markmiðum stefnunnar er ætlað að mæta væntingum þeirra hagsmunaaðila sem metnir voru mikilvægastir.

Afrakstur ofangreindrar vinnu liggur nú fyrir. Stefnunni er ætlað að skapa sameiginlega sýn og vera leiðbeinandi fyrir notendur bjónustunnar, starfsfólk í ráðuneyti og sendiskrifstofum sem og ræðismenn. Borgarabjónusta verður ekki veitt nema í lipru samstarfi við lykilaðila, formlega sem óformlega, innan lands og utan, eins og glögg kom fram við greiningu hagsmunaaðila. Þess er því vænst að stefnan stuðli að öryggi borgaranna og auki gagnkvæman skilning og skipan verka milli þeirra ólíku aðila sem koma að úrlausnum borgarabjónustumála.

”

Í borgarabjónustunni starfar fólk fyrir fólk.

Starfsmaður

Stefnuyfirlýsing

Stefna borgarþjónustunnar er að standa vörð um öryggi og hagsmuni borgara í erfiðleikum erlendis. Til þess verður stafræn þjónusta eflað ásamt upplýsingagjöf á vef og samfélagsmiðlum svo æ fleiri geti leyst eigin mál. Þá verði aukin þjálfun starfsfólks til að leiðbeina í flóknari tilvikum í samræmi við verkferla og í lipru samráði við samstarfsaðila. Einnig verði tryggt að persónuupplýsingar séu vistaðar miðlægt, í öruggum gagnagrunnum. Þá er stefnt að eflðri samhæfingu viðbragðsaðila innanlands sem utan til að bregðast hratt við þegar Íslendingar eru á hættusvæðum erlendis.

Hlutverk

Lögmælt hlutverk borgarþjónustunnar er að standa vörð um öryggi borgaranna erlendis¹ og er hún sá hluti utanríkisþjónustunnar sem hefur hvað beinust samskipti við almenning.² Tílefni aðstoðarbeiðna til borgarþjónustunnar er jafnan áfall eða erfiðleikar sem innan landsteinanna væri á forræði annarra stjórnvöldum að leysa. Í slíkum tilvikum eykst vandinn oft vegna tungumálaerfiðleika, vanþekkingar á staðhættum eða erfiðleika í samskiptum við stofnanir í framandi menningu. Þá kemur borgarþjónustan til skjalanna og er tiltæk allan sólarhringinn, árið um kring, fyrir aðkallandi mál Íslendinga erlendis. Aðstoð er veitt í gegnum neyðarsíma, net 23 sendiskrifstofa og um 220 ræðismanna.



¹ Í lögum um utanríkisþjónustuna er hlutverkinu lýst svo: „Þá skal utanríkisþjónustan einnig veita ríkisborgurum vernd og aðstoð gagnvart erlendum stjórnvöldum, stofnunum og einstaklingum.“

² Íslenskir ríkisborgarar og aðrir sem vernd hafa hlotið á Íslandi.

Vettvangur og verkefni

Samstarf ráðuneytis, sendiskrifstofa og ræðismanna um víða veröld er grundvöllur þess að veita þjónustu á svo víðfeðmu svæði sem raun ber vitni. Við úrlausn mála þarf starfsfólk að hafa kunnáttu og staðarþekkingu, geta unnið hratt og faglega og sýna skilning þeim sem þjónustu leita. Borgarþjónustuverkefni á sendiskrifstofum eru mörg hver áþekk þeim sem sýslumenn sinna og falla undir málefnavið annarra ráðuneyta, s.s. dómsmálaráðuneytis, félagsmálaráðuneytis, Þjóðskrár Íslands og lögreglunnar. Umfangsmest er afgreiðsla almennra vegabréfaumsókna, skjalavottanir, ýmsar leiðbeiningar til borgaranna auk umsjónar með utankjörfundaratkvæðagreiðslu. Til neyðartilvika teljast útgáfa neyðarvegabréfa, aðstoð vegna slysa, barnaverndarmála, sakamála, handtöku og afplánunar refsisdóma og leiðbeiningar til aðstandenda vegna látinna, veikra eða vegalausra borgara.

Breytt mynd öryggismála heimsins hefur aukið kröfur til viðbragðhlutverks borgarþjónustunnar. Fjölsóttustu ferðamannastaðir heims hafa orðið vettvangur hryðjuverka og náttúruhamfara á borð við flóð og fellibylji. Viðbúnaður borgarþjónustunnar þarf að taka mið af þessu og eru viðbragðsáætlanir unnar í samráði við almannavarnadeild Ríkislögreglustjóra. Náíð samstarf er auk þess við utanríkisþjónustur Norðurlanda um samstillt viðbrögð á vettvangi þar sem norrænir borgarar eru í hættu.

Gildi

Þjónustulund, lipurð og lausnir eru þau gildi sem borgarþjónustan hefur að leiðarljósi við úrlausn mála. Gildin skipta miklu hvort sem litið er til skjólstaðinga eða starfsfólks þar sem verkefni kunna að reyna á þolrifin, rjúfa helgidagafrið og krefjast óhefðbundinna lausna. Í þeim birtist áttaviti sem er leiðarljós í hverju verkefni og samskiptum við samstarfsstofnanir. Gildin stuðla að jákvæðri menningu innan borgarþjónustunnar og viðhorfum til hennar.

Sterkt tengslanet auðveldar úrlausnir



Þjóðskrá

Gefur út og prentar almenn vegabréf en 21 sendiskrifstofa hefur búnað til að taka við umsóknum, sem sendast rafrænt til Þjóðskrár. Þjóðskrá vottar einnig forsjá barna og veitir heimildir til ræðisskrifstofa fyrir útgáfu neyðarvegabréfa.



Norrænir kollegar

Hafa reglulegt samráð um málefni borgarþjónustu og viðbrögð í neyðartilvikum. Borgarþjónustan fylgir ferðaráðum Norðurlanda um áhættumat á svæðum þar sem Ísland er ekki með sendiskrifstofu.



Flugfélög og flugvellir

Reynast oft lykiltenglar þegar tryggja þarf heimferð borgara í erfiðum aðstæðum.



Lögreglan

Leggur okkur lið í stærra neyðartilvikum erlendis og þegar grípa þarf skjótt til aðgerða. Þá er reglulegt samráð við lögreglu s.s. vegna andlátstilkynninga, afbrota og fyrirspurna um horfna einstaklinga erlendis.



Sveitarfélög og barnavernd

Veita leiðbeiningar og aðstoð. Lipurt samráð er lyklatríði til að standa vörð um velferð barna.



Sjúkratryggingar og sjúkrahús

Veita ómetanlegan stuðning þegar ráða þarf fram úr málum veikra Íslendinga erlendis eða flytja sjúklinga milli landa.



Fjölmiðlar

Eru öflugir miðlar til að upplýsa ferðamenn um yfirvofandi hættu eða náttúruvá.



Þjónustulund

Við sýnum þeim **þjónustulund** sem leita aðstoðar í stóru og smáu. Alúð og fagmennska skila sér í jákvæðu viðhorfi til utanríkisþjónustunnar.



Lipurð

Við sýnum **lipurð** í samskiptum við almenning, hvert annað og lykilsamstarfsaðila á hverjum stað sem ávinnur borgarþjónustunni velvild og bakland þegar á reynir.



Lausnir

Við hugsum í **lausnum** þegar erfið eða flókin mál koma upp, leiðbeinum þeim sem geta leyst mál sín sjálfir og höfum samráð um hvernig megi leysa annan vanda.

Framtíðarsýn

Íslendingar vita að þeir eiga traust bakland í borgarþjónustunni þegar í harðbakkann slær erlendis. Notendur geta í sívaxandi mæli leyst úr eigin málum eftir stafrænum leiðum með leiðbeiningum á miðlum utanríkisþjónustunnar. Fjöldi stafrænna lausna er nýttur í borgarþjónustu til að tryggja öryggi gagna, bæta samvinnu og auka hagkvæmni og skilvirkni. Lausnamiðað starfsfólk nýtur stuðnings og þjálfunar, nálgast menn og málefni af lipurð og fagmennsku svo notendur una hvarvetna við úrlausn mála. Þar sem öryggi Íslendinga erlendis er ógnað bregst borgarþjónustan hratt við, samstiga öflugu tengslaneti heima fyrir og á vettvangi.

Stöðugreining og aðgerðir

Í Maskínukönnun vorið 2019 kom fram að nær 63% aðspurðra þekkja lítið eða ekki til borgarþjónustunnar en af þeim 20% sem leitað hafa aðstoðar telja 65% sig hafa fengið mjög eða fremur góða þjónustu. Álíka margir höfðu leitað beint til sendiráða og ræðisskrifstofa en mun færri beint til ráðuneytisins.



Ef ég gæti valið mér þjóðerni veldi ég íslenskt. Þið látið ykkur svo annt um fólkið ykkar.

Læknir á spítala á Spáni

Styrkleikar borgarþjónustunnar liggja fyrst og fremst í mannauði með fag- og staðarþekkingu, getu til að opna dyr, stuttum boðleiðum og víðtæku þjónustuneti. Til **veikleika** má telja skort á þjálfun starfsfólks, s.s. vegna fækkunar útsends starfsfólks og fjölgunar staðarráðinna, en einnig tíðar tilfærslur milli starfa. Þá skortir heildaryfirsýn til að meta álagssvæði, samræma verkferla og tryggja örugga vistun gagna, ekki síst í samskiptum við ræðismenn. Greining **áskorana** leiddi í ljós aukið umfang borgarþjónustuverkefna með tilheyrandi álagi á sendiskrifstofum en einnig skort á viðbragðsgetu á fjölsóttum og fjarlægum svæðum, t.d. vegna hryðjuverkaógnna. **Tækifæri** til skilvirkari þjónustu liggja í tæknilausnum sem gera kleift að leysa úr mörgum málum með fjarvinnslu, auka öryggi gagna og bæta miðlun upplýsinga til almennings og milli starfsstöðva, þ.m.t. ræðisskrifstofa. Viðbragðsgetu borgarþjónustunnar má einnig bæta með



Það er fátt sem getur eyðilagt diplómatískan feril á við illa meðhöndlað borgarþjónustumál.

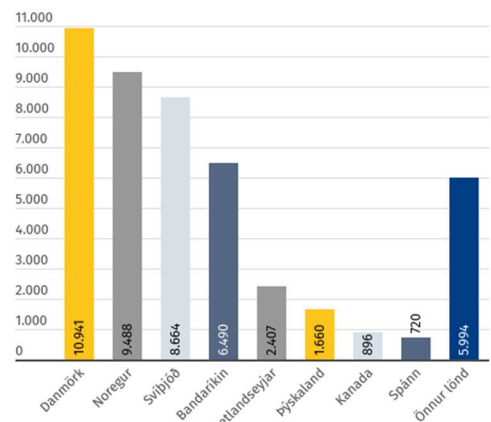
Norrænn kollegi

samþættingu tæknilausna og auknu samstarfi við innlendar og alþjóðlegar stofnanir. Auk þess má bæta heildaryfirsýn með því að styrkja starfsstöð í ráðuneyti sem getur samræmt verkferla, unnið að þjálfun og stutt við sendiskrifstofur og álagssvæði.

Áhrif samfélagsbreytinga og tækniþróunar

Íslendingar eru ferðaglaðir og hefur utanlandsferðum fjölgað samfara auknu ferðaframboði³ frá landinu. Árið 2018 bjuggu tæp 15% þjóðarinnar erlendis eða hartnær 50 þúsund manns. Námsmenn og lífeyrisþegar⁴ eru þar fjölmennir og nýta sér þann rétt til búsetu sem felst í EES-samningnum. Langflestir (90%) Íslendingar sem búa erlendis hafa aðsetur í ríkjum þar sem er sendiskrifstofa. Undantekning frá því er Spánn þar sem mikill fjöldi Íslendinga býr, á fasteignir, dvelur langdvölum eða fer í frí. Stærstur hluti borgarþjónustumála sem berast ráðuneytinu kemur frá Spáni. Hluti þessa hóps þarf mikla þjónustu sökum heilsufars, félagslegra og efnahagslegra aðstæðna og tungumálaörðugleika. Mörg mál koma upp þar og eru oft vandleyst (andlát, handtökur, barnaverndarmál, veikindi o.s.frv.) svo tæplega er hægt að ætla ólaunuðum ræðismönnum að sinna þeim.

Íslenskir ríkisborgarar búsettir erlendis



Heimasendiherrar og ræðismenn

Ný skrifstofa heimasendiherra þjónar fjarlægari löndum sem njóta vaxandi vinsælda ferðafólks. Heimasendiherrar starfa ekki í eiginlegum sendiráðum og skortir því ýmsar lagaheimildir til að sinna borgarþjónustu, s.s. útgáfu neyðarvegabréfa sem brýnt er að finna lausn á, m.a. með því að þetta ræðismannanetið. Einnig má benda á þær áskoranir sem fylgja því að ræðismenn hafa ekki heimild til starfa víða í Mið-Austurlöndum og að nokkrir ræðismenn hafa verið skipaðir í löndum þar sem enginn sendiherra hefur fyrirvar og að 60 af 220 ræðismönnum Íslands eru yfir sjötugu.

Upplýsingamiðlun og stafrænar lausnir



Utanríkisráðuneytið hefur þegar markað sér sess sem öflugur miðlari upplýsinga á samfélagsmiðlum⁵ sem hefur reynst áhrifarík boðleið til borgaranna vegna aðsteðjandi ógnar erlendis. Þó má bæta aðgengi að upplýsingum fyrir almenning og ræðismenn til að auðvelda úrlausn mála.

Stafrænni þjónustu fylgja ýmis tækifæri til hagræðingar enda forgangsmál í stjórnarsáttmála núverandi ríkisstjórnar að Ísland verði í fremstu röð í stafrænni stjórnsýslu og opinberri þjónustu. Stafrænar undirskriftir, skjalavottun (Apostille-stimplanir) og sjálfsafgreiðsla umsækjenda um vegabréf eru nærtæk verkefni. Vaxandi tölvufærni almennings gerir kleift að ná á áhrifaríkan hátt til margra í einu. Greina þarf frekar þau tækifæri sem felast í stafrænum lausnum. Þar má nefna hagræðingu með tilflutningi verkefna, bættu þjónustu með rafrænum greiðslugáttum og aukið gagnaöryggi. Þá þarf að huga sérstaklega að öryggi gagna hjá ræðismönnum m.t.t. nýrra laga um persónuvernd.

³ Ársskýrsla ISAVIA 2018: Sumarið 2018 flugu 30 flugfélög frá Keflavík til 101 áfangastaðar.

⁴ Mbl. 6.6.2019: Greiðslur inn á erlenda reikninga lífeyrisþega frá Tryggingastofnun jukust um 47% á síðasta ári.

⁵ „The European External Action Service – EEAS is the world’s best-connected diplomatic service, followed by the Icelandic MFA“, according to Matthias Lüfkens, founder of Twiplomacy and MD at BCW Global, 3. September 2019.

Vegabréf á sendiskrifstofum

Vegabréf heyra að lögum undir dómsmálaráðuneyti og Þjóðskrá Íslands, en nærri lætur að um 10% umsókna um vegabréf berist Þjóðskrá frá sendiráðum Íslands. Neyðarvegabréf voru á árinu 2018 um 1,7% af heildarfjölda útgefinna vegabréfa og var þorri þeirra gefinn út hjá sendiskrifstofum og



Það má skilgreina sem neyðartilvik ef aðgerðaleyfi viðbragðsaðila hefur neikvæðar afleiðingar eða skaðar þann sem aðstoðar leitar.

Guðbrandur Örn Arnarson,
CEO SAReye ehf.

ræðismönnum. Það svarar til þess að um 16% umsókna erlendis eru afgreidd sem neyðarvegabréf. Neyðarvegabréf eru handskrifuð og skortir kerfi til að halda tryggilega utan um dreifingu og útgáfu. Ferlið er viðkvæmt og mistök í útgáfu hafa haft afdrifaríkar afleiðingar, enda erfitt að tryggja að réttu verklagi sé fylgt á fjarlægum starfsstöðvum. Þá fjölga þeim

ríkjum sem ekki taka handskrifuð skilríki gild. Verulegir hagsmunir eru því í húfi að bætt verði úr.

Hafin er hönnun stafrænnar þjónustugáttar fyrir neyðarvegabréf með fulltrúum

dómsmálaráðuneytisins og Þjóðskrár Íslands undir leiðsögn verkefnastofu um stafrænt Ísland, sem verulega mundi bæta úr vanköntum varðandi neyðarvegabréf.

Stuðningur við sendiráð og ræðisskrifstofur

Borgaraþjónustuna í ráðuneytinu má styrkja til að létta álag á sendiráð og álagssvæði (s.s. umdæmi heimasendiherra). Öflug heimaskrifstofa yrði miðlægur viðtakandi aðstoðarbeiðna utan skrifstofutíma sendiráða, bæri ábyrgð á gerð verklagsreglna, fræðsluefni og sæi um þjálfun starfsfólks og reglulegar viðbragðsæfingar. Til þessa þarf m.a. miðlegan gagnagrunn fyrir allar sendiskrifstofur. Einnig þarf að tryggja aðgang að skilríkjaskrá Þjóðskrár Íslands til að geta veitt heimildir til útgáfu neyðarvegabréfa utan skrifstofutíma Þjóðskrár. Leita þarf lausna varðandi aðgang í samráði við dómsmálaráðuneytið.

Árið 2018 voru:



50.000

Íslendingar búsettir erlendis



3150

umsóknir um almenn vegabréf móttekna í sendiráðum Íslands



583

neyðarvegabréf gefin út hjá ræðismönnum og í sendiráðum

Flóttamenn og tvöfalt ríkisfang

Aukinn fjöldi flóttamanna hefur fengið dvalarleyfi á Íslandi og hefur beiðnum um aðstoð við þá erlendis farið fjölga. Strangt til tekið nær texti laganna um utanríkisþjónustu ekki til þess stækkandi hóps. Annars staðar á Norðurlöndunum er þjónusta við fólk með tvöfalt ríkisfang vaxandi og þjónusta við flóttafólk meðal flóknustu úrlausnarefna. Meta þarf skyldur borgaraþjónustunnar gagnvart stækkandi hópi handhafa íslenskra skilríkja sem hafa dvalarleyfi til lengri tíma og gagnvart erlendum mökum Íslendinga, með hliðsjón af því sem nágrannaþjóðir okkar gera. Skilgreina þarf verklag við úrlausnir í samstarfi við viðeigandi stofnanir og ráðuneyti.

Meginmarkmið

Eftirfarandi markmið eru höfð að leiðarljósi við innleiðingu stefnu fyrir borgaraþjónustuna. Markmiðunum fylgir listi aðgerða í viðauka. Þar eru skilgreindir ábyrgðaraðilar fyrir hverja aðgerð. Aðgerðalistinn verður lagður til grundvallar við innleiðingu verkefna í daglegum störfum borgaraþjónustunnar og þoka þjónustunni í átt að þeirri framtíðarsýn sem sett var fram í upphafi.

Meginmarkmið

- 1 **Íslendingar í erfiðleikum erlendis hafi greiðan aðgang að upplýsingum, stafrænum lausnum, skilvirkri, notendavænni og faglegri borgaraþjónustu og séu ánægðir með lausnir mála.**

- 2 **Starfsfólk sinni verkefnum af þekkingu og alúð, veiti skýrar leiðbeiningar og leiti lausna.**

- 3 **Verksvið sé afmarkað, verkferlar skýrir og meðferð persónuupplýsinga örugg.**

- 4 **Hröð og örugg viðbrögð við umfangsmiklum neyðartilvikum erlendis.**

- 5 **Virkt og lipurt samráð innanlands og utan við samstarfsstofnanir og lykilaðila.**

Undirmarkið

Almenningur geti leyst algeng borgaraþjónustumál á eigin spýtur með bættum upplýsingum á vef og stafrænum lausnum.

Borgaraþjónustan sé sýnileg og varpi jákvæðu ljósi á utanríkisþjónustuna.

Samfélagsmiðlar komi áriðandi upplýsingum til almennings.

Viðhorf notenda til borgaraþjónustunnar sé jákvætt.

Eitt neyðarnúmer fyrir alla utanríkisþjónustuna.

Öruggari, notendavænni og skilvirkari þjónusta í gegnum stafrænar lausnir.

Þjálfun, fræðsla og upplýsingagjöf til starfsfólks verði eflað og samræmd.

Starfsmannafjöldi borgaraþjónustu taki mið af umfangi verkefna.

Viðhorf starfsfólks til borgaraþjónustunnar sé jákvætt.

Ábyrgðarmenn borgaraþjónustumála skipaðir á hverri sendiskrifstofu.

Ræðismenn séu upplýstir og í góðum tengslum við sendiskrifstofur.

Borgaraþjónustuverkefni séu afmörkuð og mál skráð í öruggan, miðlægann gagnagrunn bæði í sendiráðum og ráðuneyti,

Símsvörðun og úrlausn mála skilvirk og samræmd milli sendiskrifstofa.

Álagssvæði greind og leitað lausna fyrir veik þjónustusvæði.

Ræðismönnum tryggður aðgangur að öruggu vefsvæði

Allt starfsfólk þekki viðbragðsáætlunina og hlutverk hvers viðbragðsaðila.

Viðbrögð allra viðbragðsaðila sem að neyðaraðgerðum koma verði reglulega æfð og samhæfð.

Áreiðanlegar upplýsingar berist hratt til Íslendinga á hættusvæðum erlendis.

Virk þátttaka í norrænu samstarfi um borgaraþjónustu og neyðarviðbrögð.

Ráðuneyti og sendiráð rækti tengslanet sín með virku samráði, fundum og samningum.

Formfest samvinna við stofnanir um samstarf og verkferla.

Eftirlit, mat og endurskoðun

Stefna þessi er til fimm ára og er lifandi skjal sem breyta má þegar þurfa þykir. Ábyrgðaraðilar markmiða og aðgerða í stefnunni gera grein fyrir framgangi markmiða til forstöðumanns borgarþjónustu í árlegri samantekt.

Deild borgarþjónustu metur framgang markmiða og þarfir fyrir úrbætur og upplýsir yfirstjórn.

Sendiráð og heimasendiherrar skulu í janúar ár hvert skila forstöðumanni borgarþjónustu tölulegri samantekt um borgarþjónustumál liðins árs í umdæmislöndum sínum.

Annað hvert ár kallar forstöðumaður borgarþjónustunnar saman starfsfólk með þekkingu og reynslu af málaflokknum til að yfirfara stefnuna og meta reynsluna af beitingu hennar sem og þörf fyrir breytingar.

Forstöðumaður borgarþjónustu kynnir ráðherra og ráðuneytisstjóra niðurstöðu hópsins og leggur til aðgerðir ef þurfa þykir.

Aðgerðalisti

1. Íslendingar í erfiðleikum erlendis hafi greiddan aðgang að upplýsingum, skilvirkri, notendavænni og faglegri borgarþjónustu og séu ánægðir með lausnir mála.				
Undirmarkið	Aðgerðir	Mælikvarði	Tímamörk	Ábyrgð
Almenningur geti leyst algeng borgarþjónustumál upp á eigin spýtur með bættum upplýsingum á vef og stafrænum lausnum.	Setja fram skýrar og notendavænar upplýsingar á vef ráðuneytisins og leitun bestuð á leitarvélum.	Upplýsingar um borgarþjónustu séu meðal efstu tilvísana á leitarvélum. Fjöldi heimsóknna á síðu borgarþjónustunnar. Aukinn málafjöldi afgreiddur stafrænt.	Árslok 2020.	Borgarþjónusta og upplýsingadeild.
Borgarþjónustan sé sýnileg og varpi jákvæðu ljósi á utanríkisþjónustuna. Samfélagsmiðlar notaðir til að koma áriðandi upplýsingum til almennings.	Kynna borgarþjónustuna fyrir lykilaðilum, s.s. ferðaskrifstofum, íþróttafélögum og stjórnsýslu.	Aukin þekking markhópa og almennings í könnunum.	Árslok 2020.	Borgarþjónusta.
	Mæla vitund og ánægju í Maskínukönnun.			
	Birtingaráætlanir gerðar.	Fjöldi heimsóknna og deilinga á samfélagsmiðlum.	Árslok 2020.	Borgarþjónusta og upplýsingadeild.
Víðhorf notenda til borgarþjónustunnar sé jákvætt.	Eftirfylgnisímtöl við notendur. Árleg skýrsla um verkefni og tölfræði.	Bættar niðurstöður í þjónustukönnunum.		Borgarþjónusta og upplýsingadeild.
Eitt neyðarnúmer fyrir alla utanríkisþjónustuna.	Fyrirkomulag símsvörunar samræmt.	Sendiráð með samræmd talhólf og vísa á neyðarsímanúmer.	Árslok 2019.	Borgarþjónusta og sendiráð.
Öruggari, notendavænni og skilvirkari þjónusta í gegnum stafrænar lausnir.	Kanna lagagrundvöll og nauðsynlegar aðgerðir og kostnaðarmat til upptöku rafrænna lausna.	Lagaheimild og kostnaðarmat fyrir hendi.	Árslok 2020.	
	Kanna lagagrundvöll og nauðsynlegar aðgerðir til upptöku rafrænna lausna.	Lagaheimild fyrir hendi.	Árslok 2020.	Borgarþjónusta
	Gerð áætlun og kostnaðarmat fyrir stafrænar lausnir.	Sýnt fram á hagkvæmni stafrænna lausna.	Mitt ár 2020.	Borgarþjónusta og rekstrar- og þjónustuskrifstofa.
	Sett upp ferli til innleiðingar á stafrænum undirskriftum og Apostille-stimplunum.	Lausnir innleiddar	Mitt ár 2020.	Laga- og stjórnsýsluskrifstofa.

2. Starfsfólk sinni verkefnum af þekkingu og alúð, veiti skýrar leiðbeiningar og leiti lausna í öllum málum.				
Undirmarkmið	Aðgerðir	Mæliskvarði	Tímamörk	Ábyrgð
Þjálfun, fræðsla og upplýsingagjöf til starfsfólks sé eflid og samræmd	Fræðsluefni útbúið, s.s. námskeið, örfyrirlestrar, myndbönd, handbækur og gátlistar.	Starfsfólk metur fræðslu fullnægjandi.	Árlega.	Mannauðsskrifstofa og borgarabjónusta.
	Fyrirkomulag símsvörunar samræmt.	Starfsfólk þekkir leiðbeiningar.	Árslok 2019.	Borgarabjónusta.
	Kanna viðhorf starfsfólks til veittrar fræðslu.	Viðhorfsskönnun meðal starfsfólks.	Árlega.	Mannauðsskrifstofa og borgarabjónusta.
	Mentor-kerfi fyrir nýja meðlimi í neyðarteymi komið á fót.	Allir nýliðar hafi mentor.	Þegar nýr starfsmaður er tekinn inn í neyðarteymið.	Mannauðsskrifstofa og borgarabjónusta.
	Þátttaka í neyðarteymi gerð að skilyrði fyrir útsendingu starfsmanna.	Útsendur starfsmaður hefur fengið þjálfun í borgarabjónustumálum.	Þegar starfsmaður fer á póst.	Mannauðsskrifstofa og borgarabjónusta.
Starfsmannafjöldi borgarabjónustu tekur mið af umfangi verkefna.	Afla gagna um umfang verkefna og tryggt að stöður séu mannaðar.	Starfsmannafjöldi í samræmi við umfang.	Árslok 2020.	Borgarabjónusta.
	Skýrsla um borgarabjónustu gerð með tölfræðiupplýsingum um helstu verkefni.	Skýrsla birt.	Árlega.	Borgarabjónusta.
	Kanna hvort breyta þurfi mönnun og skipulagi í ráðuneyti.	Mat liggur fyrir.	Mitt ár 2020.	Borgarabjónusta, deild ræðismála og mannauðsdeild.
Viðhorf starfsfólks til borgarabjónustunnar sé jákvætt.	Regluleg skilaboð og fréttir á innri miðlum.	Póstar lesnir.	Eftir tilefni a.m.k. annan hvern mánuð.	Borgarabjónusta og upplýsingadeild.
	Yfirmenn hvetji starfsfólk til að sinna vel borgarabjónustuverkefnum.	Eftirspurn eftir þátttöku í neyðarteymi og borgarabjónustu sendiskrifstofa.	Árlega.	Borgarabjónusta og mannauðsdeild.
	Kynningar haldnar á störfum og neyðaræfingum fyrir starfsfólk.	Kynning er vel sótt.	Árlega.	Borgarabjónusta og mannauðsdeild.
	Sendiherra skipar ábyrgðaraðila og tilkynnir til ráðuneytis.	Formleg skipunarbréf á máli.	September ár hvert.	Borgarabjónusta og sendiherrar.
Ábyrgðarmenn borgarabjónustumála skipaðir á hverri sendiskrifstofu.	Starfslýsingu ábyrgðaraðila borgarabjónustu skilgreind.	Ábyrgðaraðilar borgarabjónustu þekkja hlutverk sitt.	Árslok 2019.	Borgarabjónusta og mannauðsdeild.
	Samskipti sendiskrifstofa og ræðismanna regluleg, t.d. með kynningarbréfi við sendiherraskipti.	Ræðismenn eru búnir undir borgarabjónustuverkefni.	Árleg samskipti – sérstaklega við sendiherraskipti.	Prótóllskrifstofa og sendiskrifstofur.
Ræðismenn séu upplýstir og í góðum tengslum við sendiskrifstofur.	Regluleg fræðsla á ræðismannaráðstefnum.	Borgarabjónusta fái tilskilið rúm á ræðismannaráðstefnum.	Á fjögurra/fimm ára fresti.	Prótóllskrifstofa og borgarabjónusta.

3. Verksvið sé afmarkað, verkferlar skýrir og meðferð persónuupplýsinga örugg.

Undirmarkmið	Aðgerðir	Mælikvarði	Tímamörk	Ábyrgð
Borgarabjónustuverkefni eru skráð í öruggan, miðlægan gagnagrunn bæði í sendiráðum og ráðuneyti.	Starfshópur stofnaður um gagnagrunn og upplýsingamiðlun til starfsfólks.	Tekin ákvörðun um gagnagrunn.	Árslok 2020.	Borgarabjónusta og rekstrar- og þjónustuskrifstofa (tölvudeild).
Símsvörun og úrlausn mála skilvirk og samræmd milli sendiskrifstofa.	Handbók og gátlistar á íslensku og ensku birtir á miðlægu svæði.	Upplýsingar tilbúnar, færðar inn á öruggt svæði.	Árslok 2019.	Borgarabjónusta og upplýsingadeild.
Álagssvæði greind og leitað lausna fyrir veik þjónustusvæði.	Álagssvæði kortlögð og greind og ákveðið hvernig skuli veita borgarabjónustu þar, t.d. þar sem vantar ræðismenn og í fyrirsvarsríkjum heimasendiherra.	Skýrslu um álagssvæði lokið.	Árslok 2020.	Borgarabjónusta, sendiskrifstofur og heimasendiherra.
Ræðismönnum tryggður aðgangur að öruggu vefsvæði.	Skoða hvernig auka megi gagnaöryggi ræðismanna.	Niðurstöðu náð – gögn örugg.	Árslok 2020.	Borgarabjónusta og rekstrar- og þjónustuskrifstofa (tölvudeild).

4. Hröð og örugg viðbrögð við umfangsmiklum neyðartilvikum erlendis.

Undirmarkmið	Aðgerðir	Mælikvarði	Tímamörk	Ábyrgð
Allt starfsfólk þekkir viðbragðsáætlunina og hlutverk hvers viðbragðsaðila.	Æfingaáætlun gerð fyrir ráðuneytið og sendiráð.	Æfingar haldnar samkvæmt áætlun.	Árslok 2019.	Borgarabjónusta.
Viðbrögð allra viðbragðsaðila sem að neyðaraðgerðum koma samhæfð.	Viðbragðsáætlun í ráðuneyti aðgengileg og uppfærð að lágmarki árlega.	Allt starfsfólk veit hvar hægt er að nálgast viðbragðsáætlun ráðuneytisins.	Uppfært í byrjun árs.	Borgarabjónusta.
	Viðbragðsáætlun fyrir neyðartilvik uppfærð í hverju sendiráði.	Allt starfsfólk veit hvar hægt er að nálgast viðbragðsáætlun ráðuneytisins.	Uppfært í september.	Sendiskrifstofur.
	Starfsmenn í ráðuneyti taki þátt í norrænu samráði um ferðaviðvaranir.	Starfsfólk er upplýst um yfirvofandi vö og geti vísað á ferðaviðvaranir Norðurlanda.	Reglulega.	Borgarabjónusta.
	Sendiskrifstofur taki þátt í norrænum svæðisbundnum neyðaræfingum.	Viðbragðsáætlanir uppfærðar í samræmi við æfingar.	Reglulega.	Sendiskrifstofur.
	Tengiliðalisti viðbragðsaðila uppfærður og aðgengilegur í ráðuneyti og sendiráðum.	Tengiliðalistar til staðar.	Uppfærðir í september.	Borgarabjónusta og sendiskrifstofur.
Áreiðanlegar upplýsingar berist hratt til Íslendinga á hættusvæðum erlendis.	Samið við Neyðarlínu um SMS-skilaboð til Íslendinga á hættusvæðum erlendis.	Samningur staðfestur.	Ársbyrjun 2020.	Borgarabjónusta og rekstrar- og þjónustuskrifstofa.
	Búa til forskrifuð skilaboð um neyðarviðbrögð fyrir samfélagsmiðla og fjölmiðla.	Sniðmát fyrir hendi.	Haut 2019.	Borgarabjónusta og upplýsingadeild.

5. Virkt og gott samráð, innanlands og utan, við samstarfsstofnanir og lykilaðila.				
Undirmarkmið	Aðgerðir	Mælikvarði	Tímamörk	Ábyrgð
Virk þátttaka í norrænu samstarfi um borgaraþjónustu og neyðarviðbrögð.	Starfsmenn í ráðuneyti taki þátt í norrænum fundum ræðismanna og neyðarviðbragðshópa.	Fundir sóttir.	Reglulega.	Borgaraþjónusta.
	Sendiskrifstofur taki þátt í norrænum svæðisbundnum neyðaræfingum og fundum.	Viðbragðsáætlanir uppfærðar í samræmi við æfingar og fundi.	Reglulega.	Sendiskrifstofur.
Ráðuneyti og sendiráð rækta tengsl með virku samráði, fundum og samningum.	Ábyrgðarmenn á sendiskrifstofum kortleggja samstarfsaðila í umdæmisríkjum og viðhalda virku og góðu tengslaneti (t.a.m. lögreglu, fangelsismálayfirvöld, barnaverndaryfirvöld, útfararstofur, félagsmálayfirvöld og flugfélög/flugvallarstarfsfólk).	Sendiskrifstofur og ráðuneyti þekkja helstu tengiliði.	Árslok 2019.	Ábyrgðarmenn borgaraþjónustu í sendiráðum.
	Sendiskrifstofur og borgaraþjónusta uppfæra tengiliðalista.	Tengiliðalistar inni á Teams uppfærðir og tiltækir.	Á hálfis árs fresti.	Borgaraþjónusta og sendiskrifstofur.
Formfest samvinna við stofnanir um samráð og verkferla.	Gerð þjónustusamnings við þjóðskrá, m.t.t. verðlagningar neyðarvegabréfa, heimildar UTN til aðgangs að skilríkjagrunni ásamt skiptingu kostnaðar og ábyrgðar.	Samningur undirritaður.	Árslok 2020.	Borgaraþjónusta og rekstrar- og þjónustuskrifstofa.
	Gerð þjónustusamnings við ríkislögreglustjóra.	Samningur undirritaður.	Haust 2019.	Borgaraþjónusta.
	Gerð þjónustusamnings við þjóðkirkjuna.	Samningur undirritaður.	Haust 2019.	Borgaraþjónusta.

