



**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.



Einföldum líf fólks með því að bæta stafræna þjónustu hins opinbera

- Spörum tíma
- Aukum hagræði (fjármagn og ferlar)
- Jákvæð umhverfisáhrif



island.is

Er öll þjónusta
stafræn þjónusta?



island.is

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



Þú getur með einum smelli sótt stafrænt sakavottorð?

Sækja um stafrænt sakavottorð

Sækja 

Hellings ávinningur á stafrænu sakavottorði

13.500 útgefin sakavottorð á ári

..það eru **2.250** klukkutímar í vinnu

..það eru **190.000** kílómetrar í akstur

..það eru **540.000** mínútur hjá umsækjendum

147 milljónir í sparnað
+ minna kolefnisspor

RAFRÆNT INNSIGLAD
Sýslumenn
Dags: 24.1.2022 15:24:57
Ástæða: Rafrænt undirritað vottorð



Sakaskrá Ríkisins
State Criminal Registry

Sakavottorð - Einkavottorð

Criminal record certificate - For private use



Fríða Rut Hallgrímsdóttir
kt. 010679-4199

24.1.2022

Ekkert brot | No violation

Vottorð þetta greinir upplýsingar um niðurstöðu í sakamálum vegna brota á almennum hegningarlögum og lögum um ávana- og fíkniefni með tilteknum takmörkunum, sbr. 8. gr. reglna nr. 680/2009.

Subject to certain limitations, cf. Rules No. 680/2009, Article 8, this Certificate provides information on the outcome of criminal litigation initiated on account of violations of the General Penal Code and the Narcotics Act.

Nánari upplýsingar um sannreyningu má finna á island.is/sakavottord
For further information about the verification, see island.is/en/criminal-record



Þýðir það það allar spurningar um sakavottorð hverfi?

Hvað kostar sakavottorð?

Á ég að prenta vottorðið?

Get ég fengið sakavottorð á dönsku?

Geta erlendir ríkisborgarar sótt um sakavottorð ef þeir eiga kennitölu?

Get ég líka sótt það til sýlsumanns?

Hvað kemur fram á vottorðinu?

Fer vottorðið í pósthólf?

island.is

Okkar áskorun!

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

Við gerum það með því að beina notendum á réttar þjónustuleiðir

Hvaða leið er best?

- Höfum áhrif á það hvernig notendur hafa samband og beinum þeim á staði þar sem við getum hjálpað þeim að afgreiða sig sjálfir



Hvaða leið viljum við fara til að auka sjálfsafgreiðslu?

- | | | | | |
|----|----------------------------|-----|---------------|--|
| 1. | Spjallmenni/Netspjall | ✓ | Mjög góð leið | Sjálfsafgreiðsla áður en notandi fær samband við starfsmann |
| 2. | Gagnvirkt 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?**

← Þjónusta Ísland.is

Ísland.is • Þjónusta Ísland.is • Vörur Ísland.is



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 líftíð og eru einföld í notkun.



Askur - Ísland.is

Hæ, 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!

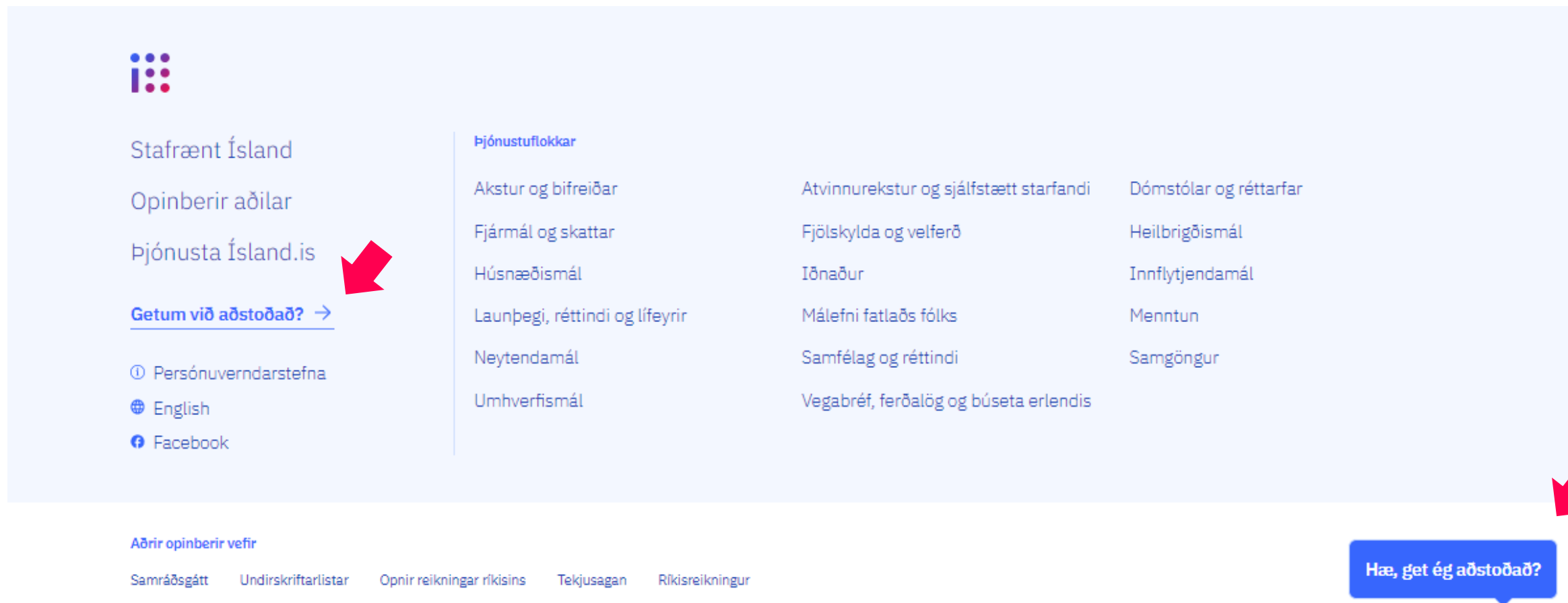
Stofraent ökuskráteini

Íslykill

Þenda 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 and a list of links: 'Stafrænt Ísland', 'Opinberir aðilar', 'Þjónusta Ísland.is', and 'Getum við aðstoðað? →'. Below these 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', and 'Umhverfismál'. On the right, there is a list of services: 'Atvinnurekstur og sjálfstætt starfandi', 'Fjölskylda og velferð', 'Iðnaður', 'Málefni fatlaðs fólks', 'Samfélag og réttindi', and 'Vegabréf, ferðalög og búseta erlendis'. At the bottom right, there is a blue button that says 'Hæ, get ég aðstoðað?'. Two red arrows point to the 'Getum við aðstoðað? →' link and the 'Hæ, get ég aðstoðað?' 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?



Þjónustuvefur sýslumanna

Getum við aðstoðað?

Leitaðu á þjónustuvefnum



Svör eftir flokkum

Skírteini

Vegabréf, ökuskírteini, bílpróf, ökuréttindi o.fl.

Fjölskyldumál

Hjónavigslur, forsjá barns, meðlag, sáttameðferð, skilnaður o.fl.

Andlát og dánarbú

Andlátstilkynning, skipti dánarbús, arfur o.fl.

Gjöld og innheimta

Innheimta sekta, vanrækslugjald, ofgreiddar bætur, endurkrafa skaðabóta o.fl.

Leyfi og löggildingar

Heimagisting, Lögmansréttindi, Meistarapróf, Löggilding fasteigna o.fl.

Vottorð

Sakavottorð, þinglýsingarvottorð, veðbókarvottorð

Þinglýsingar, staðfestingar og skráningar

Skráning kaupmála, staðfesting erfðaskrár, staðfesting undirskriftar, þinglýsing skjala o.fl.

Nauðungarsölur og fullnustugerðir

Fjárnám, kyrrsetning eigna, lögbann, nauðungarsölur o.fl.

Lögráðamál

Lögráðamenn, nauðungarvistanir, lögræði, sjálfræði og fjárræði

Gjöld og innheimta

Innheimta sekta, vanrækslugjald, ofgreiddar
bætur, endurkrafa skaðabóta o.fl.

Leyfi og löggildingar

Heimaging, Lögmansréttindi, Meistarapróf,
Löggilding fasteigna o.fl.

Vottorð

Sakavottorð, þinglýsingarvottorð,
veðbókarvottorð

Þinglýsingar, staðfestingar og skráningar

Skráning kaupmála, staðfesting erfðaskrár,
staðfesting undirskriftar, þinglýsing skjala o.fl.

Nauðungarsölur og fullnustugerðir

Fjárnám, kyrrsetning eigna, lögbann,
nauðungarsölur o.fl.

Lögráðamál

Lögráðamenn, nauðungarvistanir, lögræði,
sjálfræði og tjárræði

Algengar spurningar

Hvernig virka rafræn skilríki?

Á ég rétt á tómstundastyrk?

Hvert á ég að hafa samband vegna umsókna á Ísland.is?

Hvernig virka rafræn skilríki?

Á ég rétt á tómstundastyrk?

Hvert á ég að hafa samband vegna umsókna á Ísland.is?

Hvernig virka rafræn skilríki?

Takið þið mynd í vegabréf?

Hvaða fylgigögnum á að framvísa fyrir hjónavígslu/giftingu?

Finnurðu ekki það sem þig vantar?

Hvernig getum við aðstoðað?

Hafa samband →



Sýslumenn

Höfuðborgarsvæðið

Mán. til fim. 8:20 - 14
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.

Málaflokkur

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

Hvers efnis er erindið?

Veldu viðeigandi flokk svo að spurningin rati á réttan stað.

Um leið og notandi skrifar inn viðfangsefni sýnum við greinar sem gætu aðstoðað.

Málaflokkur

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 *

- 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

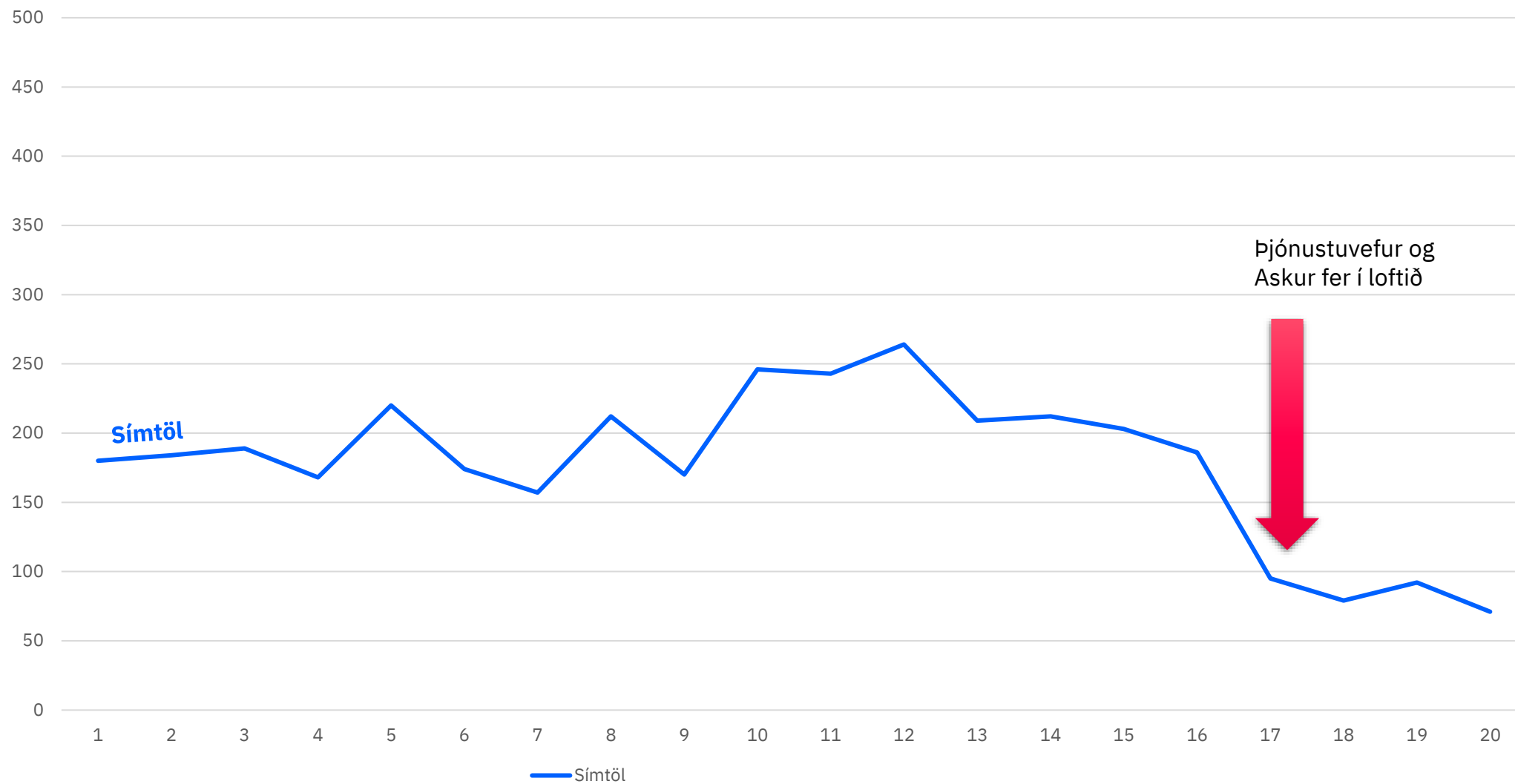
▼

Senda fyrirspurn →

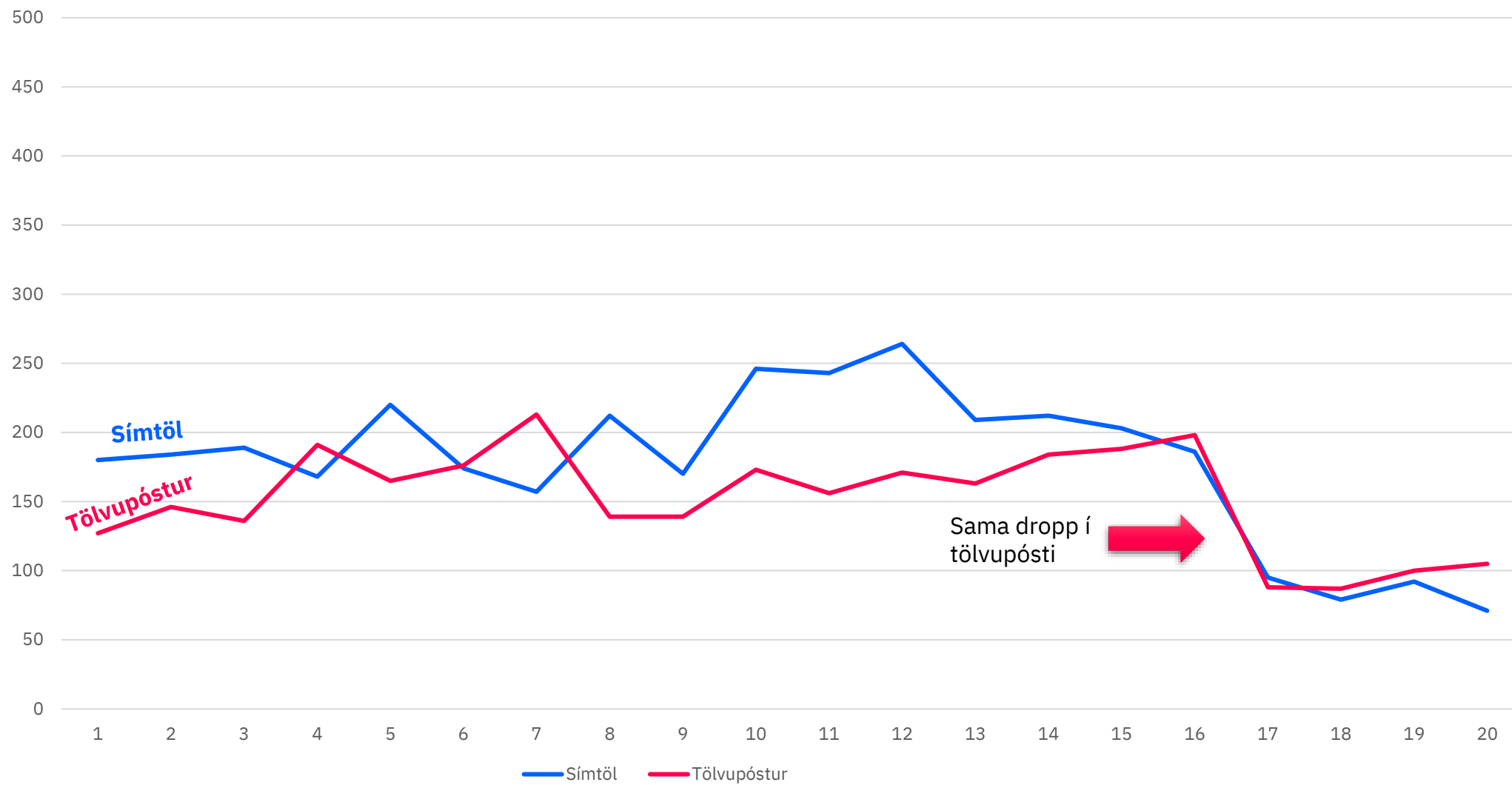
island.is

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

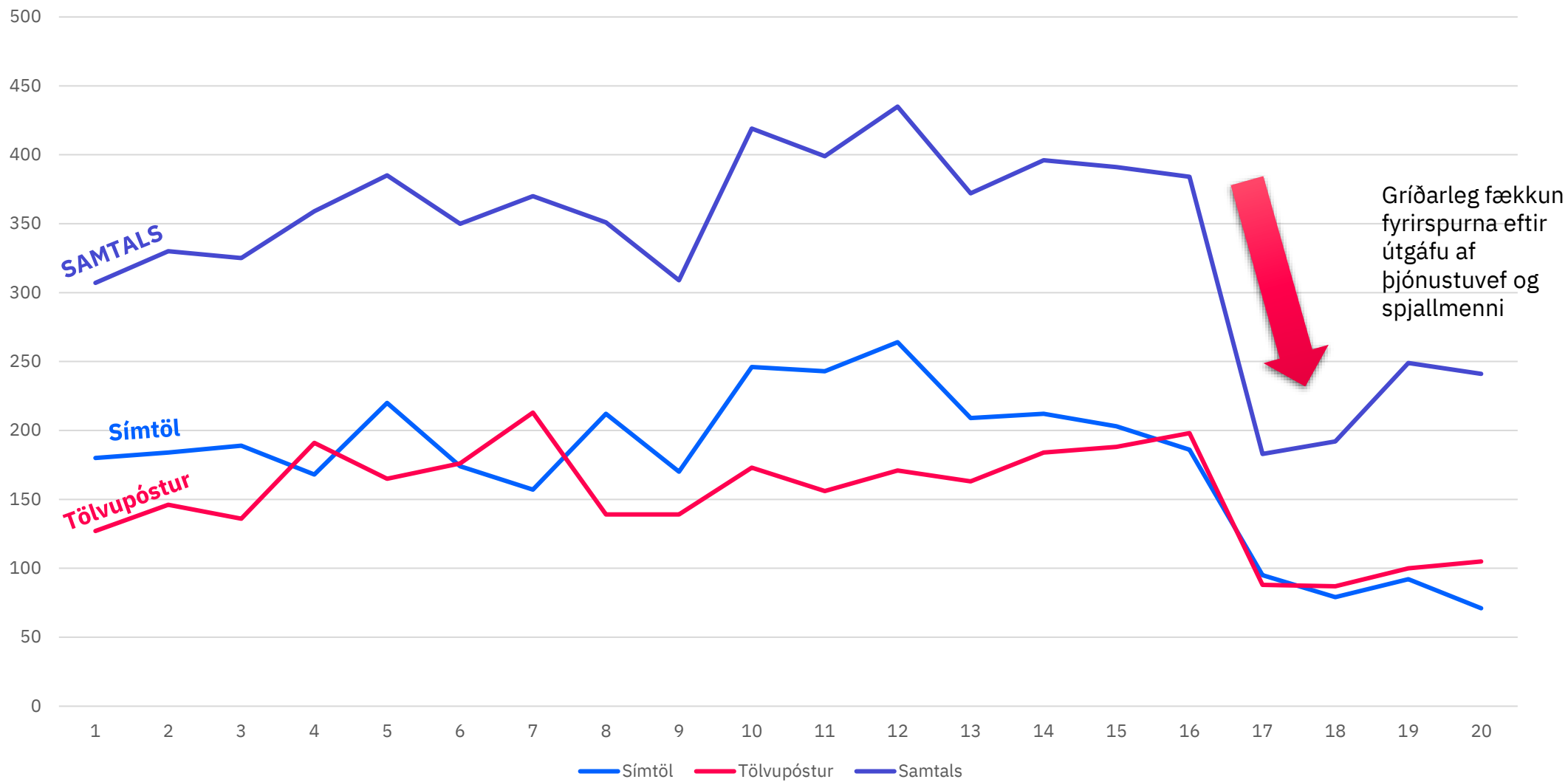
Fjöldi samskipta



Fjöldi Samskipta



Fjöldi Samskipta við notendur Ísland.is





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?

Sumir vilja bara spjalla..

Hvað er uppáhalds liturinn þinn?

Regnboginn 🌈

Ertu duglegur?

Alveg gríðarlega, myndi segja að ég væri starfsmaður aldarinnar.

Ertu einmanna?

Ekki lengur, núna hef ég þig! 😊

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 😊

Ertu fyndinn?

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 svalir.“ 😊

Geturðu sagt mér leyndarmál?

EF þú lofar að segja engum!
Lofaru?

já

Ég elska súkkulaði!

Ertu klár?

Ég er jafngáfaður og það sem ég hef lært!
Kannski enginn Einstein samt 😊

Ertu svangur?

Umm nei ekkert sérstaklega, ég var að klára borða 😊

Ég hef samt alltaf pláss fyrir eftirrétt 🍰🍦🍩🍪

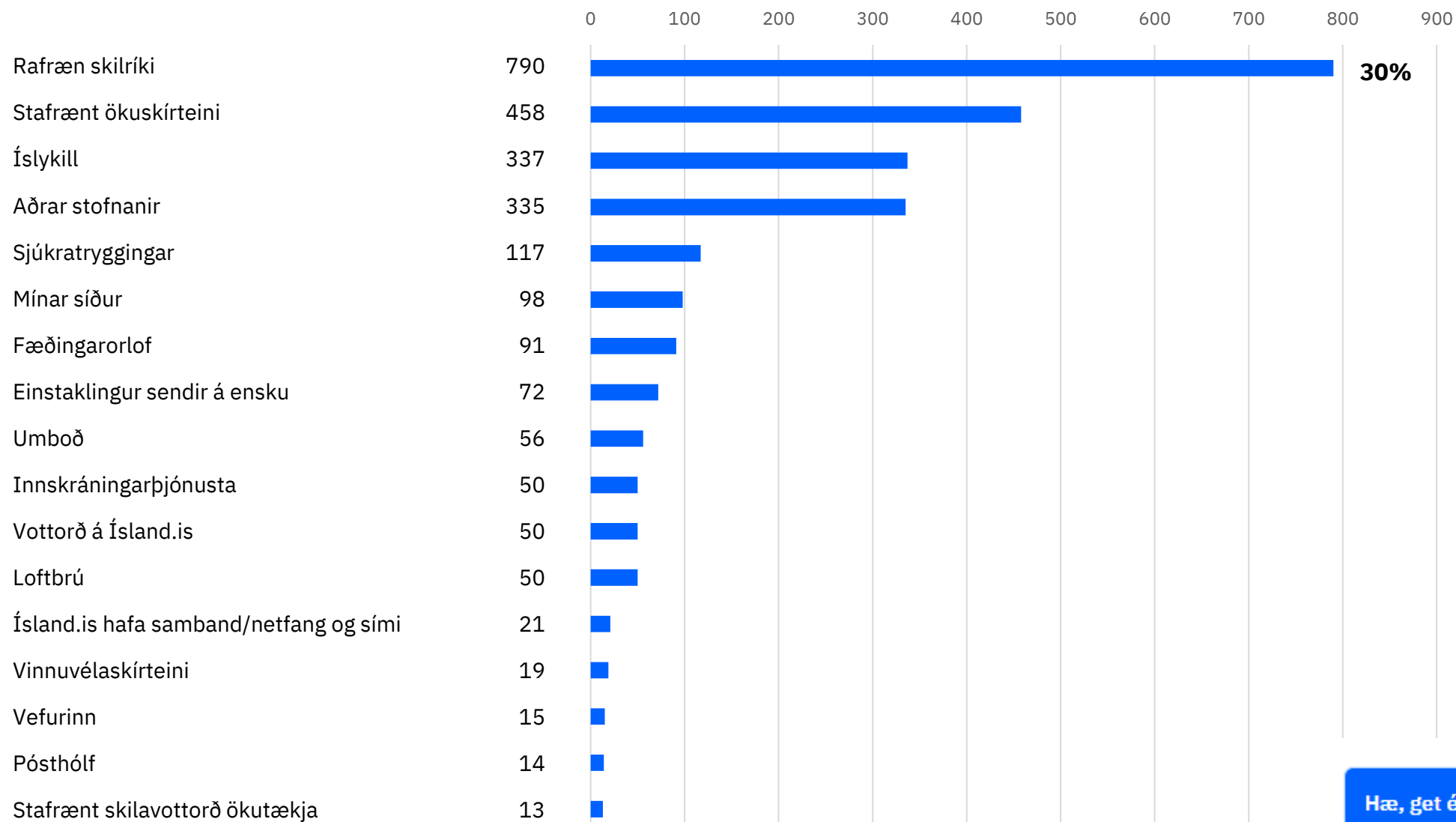
Kanntu einhverja uppskrift?

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. matarsódi
½ tsk. gróft salt
300 g dökkt súkkulaði

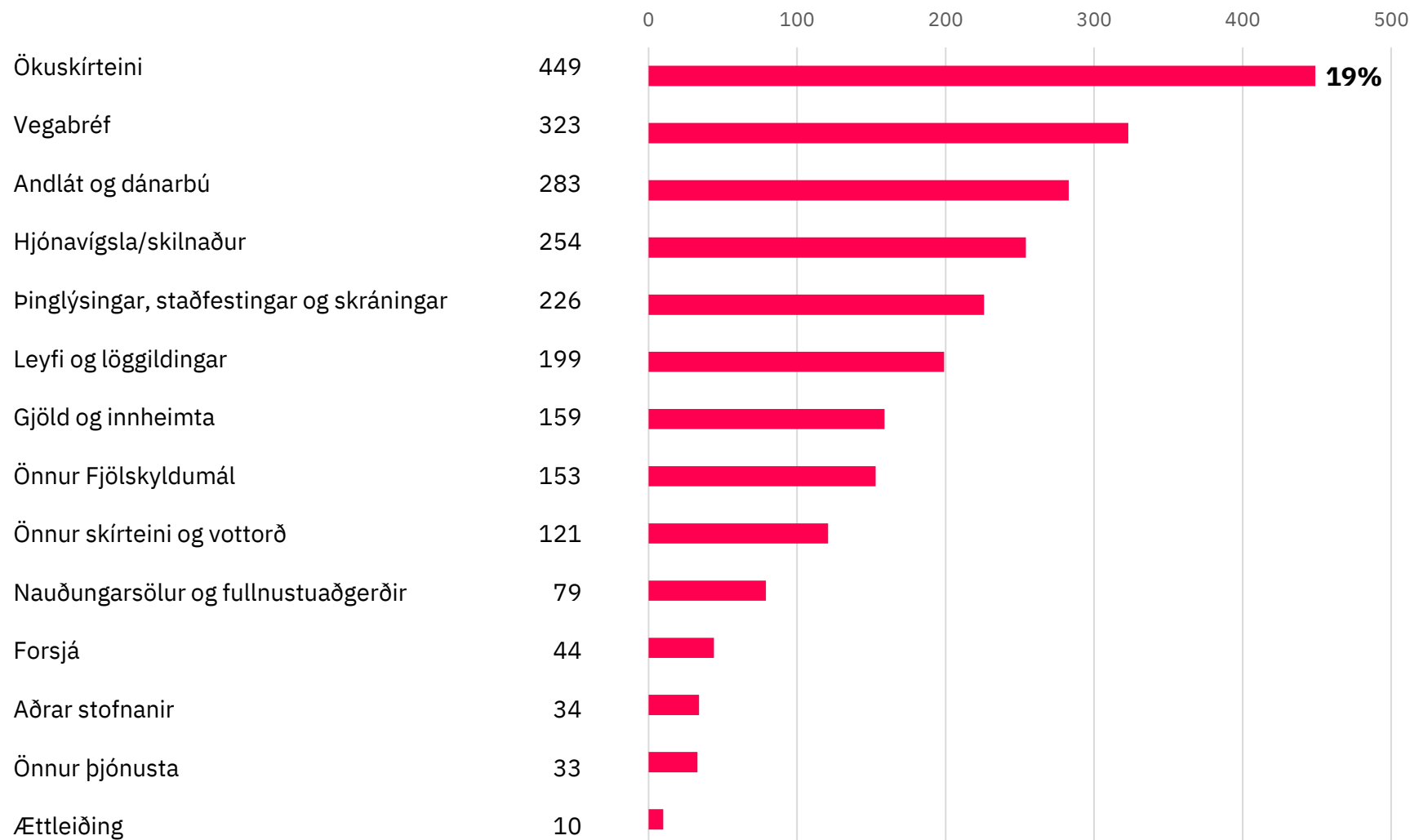
Hæ, get ég aðstoðað?

Hvað vilja notendur vita? Ísland.is

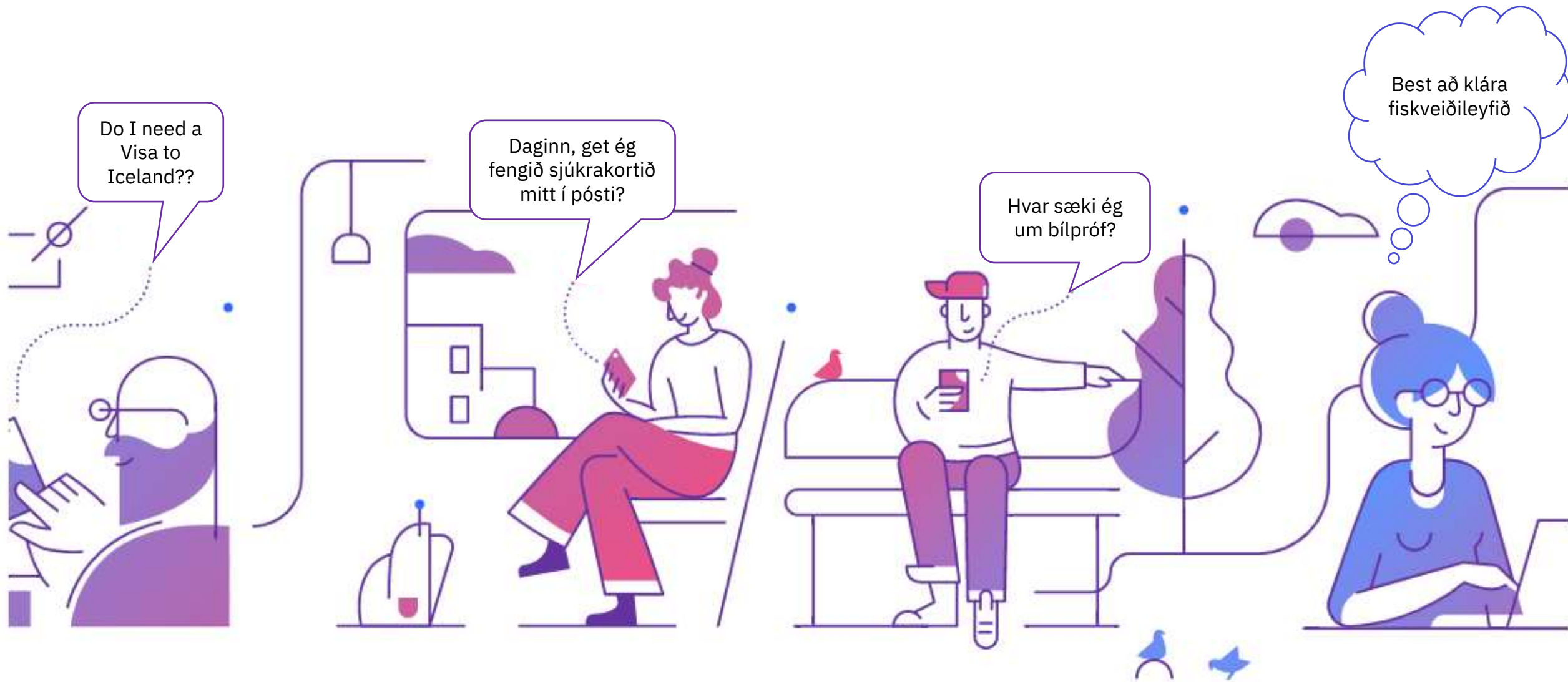


Hæ, get ég aðstoðað?

Hvað vilja notendur vita? **Sýslumenn**



Hæ, get ég aðstoðað?



Við erum öll á sömu síðu!



Okkar áherslur til að styðja við stafrænar þjónustur

Gáfað spjallmenni og aðgengilegt netspjall

Vel hönnuð gagnvirk fyrirspurnarform

~~Tölvupóstur~~

Beinum tölvupósti í gegnum Fyrirspurnarform

Samfélagsmiðlar

Bendum ekki áberandi á þá

Símtal

Beinum minnst á símanúmer

Nýta tölfræði til að gera betur!

STAFRÆNT ÍSLAND

Einföldum
líf fólks

Sjálfsafgreiðsla

Jákvæð
umhverfisáhrif

Miðlæg
þjónustugátt

Aukum traust og tiltrú fólks
á hinu opinbera

Opin gögn

Nýsköpun

Spörum tíma

Beint að efninu

Flytjum gögn en ekki fólk

Öryggi

