ÁRSSKÝRSLA 2018

ÞJÓÐSKRÁ ÍSLANDS
REGISTERS ICELAND

ÁRSSKÝRSLA 2018

ÞJÓÐSKRÁ ÍSLANDS
REGISTERS ICELAND

Borgartúni 21 - 105 Reykjavík // Hafnarstræti 107 - 600 Akureyri
Sími 515 5300 www.skra.is skra@skra.is www.island.is

Hönnun og umbrot: Íris Guðmundsdóttir/Dobía Ljósmyndir: Sigga Ella

Margrét Hauksdóttir
forstjóri Þjóðskrár Íslands

ÁVARP FORSTJÓRA

Árið 2018 var ár breytinga í stjórnun og skipuriti Þjóðskrár Íslands. Nýtt skipurit tók gildi 1. október og þar endurspeglast vægi og áhersla sem lögð er á þjónustu við viðskiptavini stofnunarinnar. Erindi þeirra eru af margvíslegum toga og skipta nokkur hundruð þúsundum ár hvert og varða t.a.m. skráningu upplýsinga um einstaklinga í þjóðskrá, stofnun fasteignar, fasteignamat, brunabótamat, að fá upplýsingar úr grunnskránum, vegabréf og rafræna þjónustu. Viðskiptavinir eru einstaklingar og fjölskyldur, sveitarfélög, ríkisstofnanir, fyrirtæki og félagasamtök. Ótalinn er fjöldi þeirra sem nota innskráningarþjónustu Ísland.is en á árinu 2018 voru innskráningarnar þar um 8 milljónir.

Í nýja skipuritinu er sett á fót þjónustusvið þar sem áhersla er lögð á samhæfða þjónustu stofnunarinnar frá fyrstu hendi og unnið er að þjónustustefnu. Ýmis sértæk þjónustuverkefni voru flutt frá kjarnasviðum, fasteignaskrársviði og þjóðskrársviði. Á nýja þjónustusviðinu eiga jafnframt heima vefmál, almennatengsl og kynningarmál stofnunarinnar.

Stöðugt er unnið að umbótum sem leiða til meiri sjálfvirkni í afgreiðslu og þjónustu. Áherslur í langtímastefnunni; þ.e. að vera skilvirk, sjálfvirk og snjöll tala sínu máli í verkefnum stofnunarinnar sem leiðir til stöðugt betri þjónustu. Starfsmenn kjósa nútímalegan vinnustað í fremstu röð og leggja svo sannarlega sitt af mörkum til að svo megi verða.

SJÁLFVIRK - RÉTT, TRAUST OG TILTÆK

Ein algengasta breytingin sem viðskiptavinir óska eftir á skráningu sinni er breytt lögheimili og því mikilvægt að hafa það ferli sem þægilegast og sem mest sjálfvirkt. Árið 2018 var rafrænum flutningstilkynningum breytt með það að markmiði að fjölga málum sem lokast sjálfkrafa, þ.e. án viðkomu starfsfólks. Í byrjun árs var hlutfall flutningstilkynninga sem lokuðust sjálfkrafa 50% og í lok árs var það komið upp í 70%.

Fyrsta skrefið í innleiðingu hugmyndalíkans fasteignaskrár var tekið á árinu með innleiðingu fasteignanúmers. Fasteignanúmer koma í stað fastanúmera og landnúmera.

Birtingaáætlun frétta var endurskoðuð og fjöldi frétta aukinn úr 105 í 150 á milli áranna 2018 og 2019. Vikulega eru birtar fréttir upp úr skrám, allt frá fjöldatölum úr þjóðskrá upp í vísitölur fasteignaverðs. Í bland eru svo birtar aðrar upplýsingar s.s. vinsælustu nöfnin og tölfræði um búsetu.

Ný stefna um miðlun upplýsinga úr skrám Þjóðskrár Íslands var sett. Byggir stefnan á tveimur grunnstólpum; persónuvernd og þjónustu. Áherslurnar í miðlunarstefnunni eru réttleiki, rekjanleiki, aðgengi og samkeppni.

Árið 2018 var lokið við að hnitsetja öll lögbýli á Íslandi. Þjóðskrá Íslands annast útgáfu lögbýlaskrár þar sem fram koma upplýsingar um öll lögbýli á landinu. Öll lögbýli hafa nú verið tengd hnitsettu staðfangi og er því hægt að staðsetja þau með vissu á korti.

SKILVIRK - EINBEITT, ÖGUÐ OG EFTIRSÓTT

Þjónustuverið tók við símsvörun fyrir vegabréfa- og skilríkjateymi sem var liður í því að efla framlínu Þjóðskrá Íslands og samræma þjónustu við viðskiptavini okkar.

Á árinu var ötullega unnið að samræmingu skráningar fasteigna í fasteignaskrá en slík grunnvinna er lykilatriði þegar kemur að frekari innleiðingu á hugmyndalíkani fasteignaskrár.

Afgreiðslutími vegabréfa, vottorða og nafnskírteina var verulega styttur á árinu og er nú 2 virkir dagar eftir að umsókn berst, í stað 4-10 virkra daga áður. Innleiðing straumlínustjórnunar á síðasta ári á stóran hlut í þessum árangri, samhliða margvíslegum umbótum sem meðal annars fólu í sér einföldun á verkferlum sem skilar sér í betri þjónustu til viðskiptavina okkar.

SNJÖLL - RAFRÆN, GAGNVIRK OG GLÖGG

Nýtt vefuppfletti fasteignaskrá var gangsett 11. júní 2018. Fasteignaleit var efld, ítarlegri upplýsingar um fasteignir voru settar fram, fasteignayfirlit voru endurgerð, viðmót var nútímavætt og notendaumsjón endurhönnuð.

Þjóðskrá Íslands er sífellt að fjölga rafrænum eyðublöðum sem aðgengileg eru einstaklingum á vefnum svo þeir geti gengið frá málum sínum hvar sem er og hvenær sem er. Á árinu var tekið í notkun ný rafræn umsóknargátt fyrir ríkisborgara frá EES- og EFTA svæðinu sem hyggjast flytja hingað til lands. Rafræna umsóknargáttin er stórt stökk í rafvæðingu umsókna hjá stofnuninni vegna þess að þeim fylgir oftast fjöldi gagna. Þessi nýji ferill hefur leitt til enn styttri og skilvirkari afgreiðslutíma í skráningum erlendra ríkisborgara.

Þjóðskrá Íslands gefur út um 25.000 vottorð úr þjóðskrá á hverju ári og því varð mikil hagræðing þegar útgáfa rafrænna vottorða hófst um mitt ár 2018. Rafrænu vottorðin eru auðkennd með rafrænni undirritun og eru aðgengileg viðskiptavinum í pósthólfi þeirra á Ísland.is og eru að öllu leyti jafngild og hefðbundin pappírsvottorð.

Byrjað var að færa fæðingar-og hjúskaparstöðuvottorð í rafrænan búning, en vottorðin eru þau algengustu úr þjóðskrá. Þessari nýjung hefur verið vel tekið af viðskiptavinum og sífellt fleiri kjósa rafrænan afhendingarmáta vottorða. Unnið er hörðum höndum að því að rafvæða allar tegundir vottorða úr þjóðskrá og stefnan er að því verði lokið fyrir mitt ár 2019.

Undirbúningur vegna rafrænna þinglýsinga fór af stað á árinu og stefnt er á innleiðingu rafrænna þinglýsinga árið 2019. Um stórt og umfangsmikið verkefni er að ræða sem unnið hefur verið að í langan tíma.

Átak gert í að rafvæða öll mannauðstengd gögn um starfsmenn. Átakið var liður í undirbúningi stofnunarinnar fyrir jafnlaunavottun.

MANNAUÐUR

Árið 2018 unnu 123 manns hjá Þjóðskrá Íslands, 69 konur og 54 karlar. Þjóðskrá er með tvær starfsstöðvar, í Borgartúni 21 í Reykjavík þar sem 105 starfsmaður er með sína starfsstöð, og í Hafnarstræti 107 á Akureyri þar sem 18 starfsmenn eru með sína starfsstöð.

- Nýtt form starfslýsinga tekið í gagnið.
- Stjórnendaþjálfun og markþjálfun fyrir alla stjórnendur stofnunarinnar.
- Unnið að aðgerðaráætlun vegna eineltis, áreitni og ofbeldis.

HELSTU ÁFANGAR 2018

FEBRÚAR
- Samráðsgáttin á Ísland.is opnuð.
- Skimunarsaga kvenna birt á Ísland.is.

MARS
- Nýtt fasteignanúmer innleitt.
- Innleiðing nýrra persónuverndarreglna.

APRÍL
- Sveitarstjórnarkosningar.
- Norrænn landeignaskráningafundur haldinn hjá Þjóðskrá Íslands.

MAÍ
- Nýtt endurmat fasteignamats og brunabótamats gefið út auk skýrslna um brunabótamat 2018 og fasteignamat 2019.
- Kosningar til sveitarstjórna.

JÚNÍ
- Ný útgáfa pósthólfsins á Ísland.is kynnt.
- Nýtt vefuppfletti fasteignaskrár sett í loftið.
- Informix gagnagrunnur Þjóðskrár Íslands uppfærður.

JÚLÍ
- Ný lög um skráningu lögheimilis samþykkt á Alþingi.

SEPTEMBER
- Rammalög um Þjóðskrá Íslands tóku gildi.
- Reglugerð um Þjóðskrá Íslands tók gildi.
- Græn skref í ríkisrekstri, skrefi 1 náð.

OKTÓBER
- Nýtt skipurit tók gildi.
- Starfsdagur í Nauthólsvík.

NÓVEMBER
- Gögn frá Þjóðskrá Íslands birt inn á opnirreikningar.is.
- Öryggisúttekt ISO 27001.

DESEMBER
- Lög sem heimila rafrænar þinglýsingar samþykkt á Alþingi.
- Ný jafnréttisstefna og áætlun samþykkt.

FJÖLDI ÚTGEFINNA ALMENNRA VEGABRÉFA	33.619
FJÖLDI ÚTGEFINNA VOTTORÐA ÚR ÞJÓÐSKRÁ	23.727
FJÖLDI NÝSKRÁNINGA BARNA	4.699
FJÖLDI NÝSKRÁNINGA ERLENDRA RÍKISBORGARA	9.363
FJÖLDI INNSKRÁNINGA Í GEGNUM ÍSLAND.IS	8.000.000
FJÖLDI HEIMSÓKNA Á SKRA.IS	1.150.000
KOMUR Í AFGREIÐSLU Í REYKJAVÍK	50.338
SÍMTÖL	50.859
SVARBOX	5.401
HEILDARFASTEIGNAMAT	8.451 MILLJARÐAR KR.
HEILDARBRUNABÓTAMAT	9.105 MILLJARÐAR KR.
KAUPSAMNINGAR	12.190
LEIGUSAMNINGAR	7.574
ÍBÚAR Á ÍSLANDI 1. DESEMBER 2018	356.789

ANNUAL REPORT 2018

ÞJÓÐSKRÁ ÍSLANDS
REGISTERS ICELAND

ANNUAL REPORT 2018

ÞJÓÐSKRÁ ÍSLANDS
REGISTERS ICELAND

Borgartúni 21 - 105 Reykjavík // Hafnarstræti 107 - 600 Akureyri
Tel. (+354) 515 5300 www.skra.is skra@skra.is www.island.is

Hönnun og umbrot: Íris Guðmundsdóttir/Dobía Ljósmyndir: Sigga Ella

Margrét Hauksdóttir
Director General of Registers Iceland

DIRECTOR'S ADDRESS

2018 was a year of changes in management and the organization chart of Registers Iceland. A new organization chart took effect on October 1st, and it reflects the importance and emphasis we put on our customer service. Their requests are multifarious and can be counted in hundreds of thousands every year and concern e.g. the registration of individual's information in the national register, registration of property, property value, fire insurance value, requests for information from our base registers, passports and electronic services. Our customers are individuals and families, municipalities, government offices and organizations. This is not counting the number of those using the login services of the National Portal, island.is, but in 2018 the number of logins was about 8 million.

In the new organization chart we established a service department where the emphasis is on first hand coordination of our services and the creation of a service policy. Many specialized tasks were moved from core departments, the real property registration department and the national register department. The new service department also handles web issues, public relations and promotions.

We are always working on improving automation in our services. In our long term policy the emphasis we put on being efficient, automated and clever, speaks for itself in our projects that constantly lead to better service. Our employees choose a modern, pioneering work place and are truly committed to maintaining that standing.

Margrét Hauksdóttir

AUTOMATED – CORRECT, RELIABLE AND AVAILABLE

One of the most common requests from our customers is the change of address, so it is imperative that the process is as simple and automatic as possible. In 2018 we changed the electronic notification form in order to increase the number of cases that are completed automatically, without the involvement of our employees. At the beginning of the year the ratio of notifications that were completed automatically was 50% and at the end of the year it was up to 70%.

The first step to introducing the property register's concept model was taken this year and that is the property number. This new property number will be replacing the property ID and the land ID.

The news publishing schedule was revised and the amount of news increased from 105 to 150 between 2018 and 2019. Every week we publish news from our registers, everything from population statistics to the property value index. In between we also publish other information such as the most popular names and residency statistics.

A new policy on the dissemination of information from the registers of Registers Iceland was presented. The policy is based on two fundamental cores: data protection and service.
The focus of this policy are correctness, traceability, access and competitive position.

In 2018 we finished indexing all notarized farmsteads in Iceland. Registers Iceland issues The Icelandic register of notarized farmsteads, which contains information on all notarized farmsteads in the country. All notarized farmsteads have now been connected to an access address and can therefore be securely located on a map.

EFFICIENT – FOCUSED, DISCIPLINED AND DESIRABLE

The service center took charge of answering phone calls to our passport and ID-card department as part of reinforcing the institution's frontline and coordinating our customer service.

During the year, important work was done to coordinate the registration of properties in the property registration. This work is a key factor when it comes to further implementation of the property register's concept model.

The processing time of passports, certificates and ID cards was cut significantly in 2018 and is now 2 business days from application date, compared to 4-10 business days before. The implementation of LEAN management last year plays a big part in this achievement, as well as simplification of work processes that results in better service for our customers.

SMART - ELECTRONIC, INTERACTIVE AND CLEAR

A new web search for the property register was deployed on June 11, 2018. Property search was made more efficient, more detailed information about properties are now presented, property summaries were updated, data presentation was improved and the user interface was modernized and the user administration and collection part were also updated.

Registers Iceland is continually increasing the number of electronic forms that are accessible to individuals online so they can handle their affairs wherever and whenever. In 2018 we opened a new, electronic form for citizens of the EEA-EFTA area, who intend to move to Iceland. This electronic service portal is a big leap in computerizing our forms because it usually includes quite an amount of data. This new electronic form has lead to an even shorter and more efficient processing period in the registration of foreign citizens.

Registers Iceland issues around 25.000 certificates from the national register every year, so when we started issuing electronic certificates, mid year 2018, it lead to a great increase in efficiency. The electronic certificates are authenticated with an electronic stamp and are accessible to our customers in their mailbox on island.is. They are in every way as valid as the traditional certificates on paper. We started with birth certificates and certificates of marital status as they are the most common certificates to be issued from the national registry. This innovation have been well-received by our customers and the number of those who prefer electronic delivery increases every day. We are working hard on making all of our certificates electronic and intend to finish the project before mid year 2019.

In 2018 we started the extensive project of converting all of our employee data to electronic form.
This project is part of our preparation for the equal pay certification.

HUMAN RESOURCES

In 2018, 123 people worked at Registers Iceland, 69 females and 54 males. Registers Iceland runs offices both in Reykjavík, where 105 employees are based, and in Akureyri, where 18 employees are based.

- A new form of job descriptions was adopted.
- Management training and coaching for all our management staff.
- Ongoing work on an operation plan regarding bullying, harassment and violence.

KEY MILESTONES 2018

FEBRUARY
- Consultation portal on Ísland.is put into operation.
- Women's cancer screening history accessible on Ísland.is.

MARCH
- New property number implemented.
- Reform of data processing within Registers Iceland.

APRIL
- Preparation for municipality elections.
- Annual Nordic Cadaster Working Group meeting held at Register Iceland.

MAY
- New evaluation for property value and fire insurance value issued in addition to reports regarding fire insurance value for 2018 and property value for 2019.
- Municipality elections.

JUNE
- New edition of the mailbox on Ísland.is introduced.
- New web search for property registration launched.
- Informix database at Registers Iceland updated.

JULY
- New laws on legal domicile registration passed by the Icelandic parliament.

SEPTEMBER
- New framework legislation on Registers Iceland took effect.
- Regulation on Registers Iceland took effect.
- Green steps in government operations, first step achieved.

OCTOBER
- New organization chart took effect.
- Conference day in Nauthólsvík.

NOVEMBER
- Data from Registers Iceland published on opnirreikningar.is.
- Data safety audit in accordance with ISO 27001.

DECEMBER
- Laws that permit electronic registration of deeds passed by the Icelandic parliament.
- New gender equality policy and plan approved.

NUMBER OF ISSUED PASSPORTS	33.619
NUMBER OF ISSUED CERTIFICATES FROM THE NATIONAL REGISTRY	23.727
NUMBER OF NEWLY REGISTERED CHILDREN	4.699
NUMBER OF FIRST TIME REGISTERED FOREIGN NATIONALS	9.363
NUMBER OF ELECTRONIC AUTHENTICATIONS THROUGH ÍSLAND.IS, THE NATIONAL PORTAL LOGIN SERVICE	8.000.000
NUMBER OF VISITS TO SKRA.IS	1.150.000
VISITS TO THE CUSTOMER SERVICE CENTER IN REYKJAVIK	50.338
PHONE CALLS	50.859
ONLINE SERVICE	5.401
TOTAL PROPERTY VALUE	8.451 BILLION ISK
TOTAL FIRE INSURANCE VALUE	9.105 BILLION ISK
TOTAL NUMBER OF REGISTERED PROPERTY PURCHASE AGREEMENTS	12.190
TOTAL NUMBER OF REGISTERED LEASE CONTRACTS	7.574
RESIDENTS IN ICELAND ON DECEMBER 1. 2018	356.789