



Reykjavík, 18. ágúst 2021
PON21070017

Til Borgarráðs
Ráðhúsi Reykjavíkur

Efni: Svar við fyrirspurn áheyrnarfulltrúa Flokks fólksins varðandi biðtíma í þjónustuveri Reykjavíkurborgar - R21050231

Vísað er til bréfs, dagsett 21. maí 2021, þar sem óskað er eftir svörum frá Þjónustu- og nýsköpunarsviði varðandi biðtíma eftir þjónustu í þjónustuveri borgarinnar.

Virðingafyllst,

Arna Ýr Sævarsdóttir,
Skrifstofustjóri Þjónustu og umbreytinga

Elísabet Ingadóttir
Deildarstjóri þjónustuværs

MINNISBLAÐ

Viðtakandi: Borgarráð

Sendandi: Arna Sævarsdóttir, skrifstofustjóri þjónustu og umbreytinga
Elísabet Ingadóttir, deildarstjóri þjónustuvers

Efni: Svar við fyrirspurn áheyrnarfulltrúa Flokks fólksins varðandi biðtíma í þjónustuveri Reykjavíkurborgar - R21050231

Á fundi borgarráðs þann 20. maí 2021, var lögð fram svohljóðandi fyrirspurn fulltrúa Flokks fólksins, sbr.70 lið fundargerðar ráðsins s.d.:

Það er erfitt að ná inn til borgarinnar í gegnum síma, ljóst er að þjónustuverið annar ekki símtölum og ekki er hægt að ætlast til að fólk hafi endalaust tíma til að bíða á línunni. Fulltrúi Flokks fólksins óskar upplýsinga um þjónustuverið s.s. meðallengd biðtíma þeirra sem bíða eftir að ná sambandi sundurliðað eftir dögum og tíma árs. Einnig er óskað eftir upplýsingum um fjölda símtala á dag að meðaltali og fleira í sambandi við þjónustuverið s.s. hvernig gengur að þjónusta þá sem hringja inn t.d. að tengja fólk við svið, deildir sem afgreitt geta erindi þeirra?

Fyrirspurninni var vísað til umsagnar Þjónustu- og nýsköpunarsviðs með bréfi dagsett þann 25. maí 2021.

Svar:

Þjónustuver Reykjavíkurborgar sinnir þjónustu og/eða upplýsingagjöf fyrir öll svið borgarinnar, þó umfangið sé mismunandi eftir sviðum. Markmið þjónustuvers er að svara sem flestum erindum í fyrstu snertingu til að lágmarka biðtíma viðskiptavina sem og minnka álag á sérfræðinga borgarinnar. Staðsetning þjónustuversins er í Höfðatorgi og Ráðhúsi og er það opið alla virka daga milli 8:30 og 16:00. Í þjónustuverinu starfa að jafnaði 15 þjónustufulltrúar sem sinna þjónustu í gegnum síma, tölvupóst, netspjall, ábendingavef og í afgreiðslu á staðnum.

Hér á eftir verður farið ítarlega yfir starfsemi þjónustuversins út frá þeim ólíku þjónustugáttum sem íbúar og aðrir hagsmunaaðilar geta nýtt sér til að eiga í samskiptum við Reykjavíkurborg og fá upplýsingar og aðstoð varðandi þjónustu borgarinnar. Skoðuð voru gögn úr þjónustuveri Reykjavíkurborgar frá árinu 2020 og það sem er af árinu 2021.

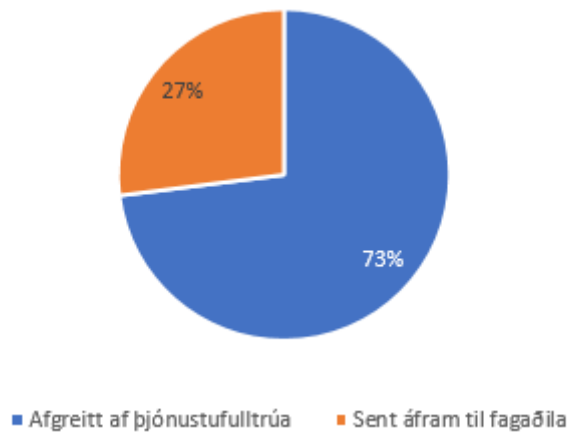
Í töflu 1. má sjá þann fjölda erinda sem berst til þjónustuversins daglega en lang flest erindi berast í gegnum síma eða 75% erinda.



| Samskiptamáti | Fjöldi á dag að meðaltali | Prósenta af heild |
|-----------------|---------------------------|-------------------|
| Símtal | 463 | 75% |
| Afgreiðsla | 56 | 9% |
| Tölvupóstur | 50 | 8% |
| Netspjall | 34 | 5% |
| Ábendingavefur | 18 | 3% |
| Samtals: | 618 erindi á dag | |

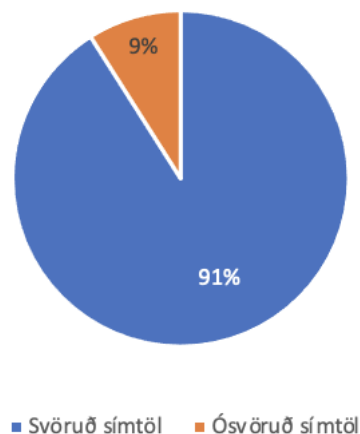
Tafla 1. Daglegur fjöldi erinda til þjónustuvers, flokkaður niður eftir samskiptamáta.

Í grafi 1. má sjá að þjónustufulltrúar afgreiða 73% allra erinda sem berast í þjónustuverið í fyrstu sneringu. 27% erinda eru send áfram til og sérfræðinga á skrifstofum og sviðum borgarinnar til frekari úrvinnslu.

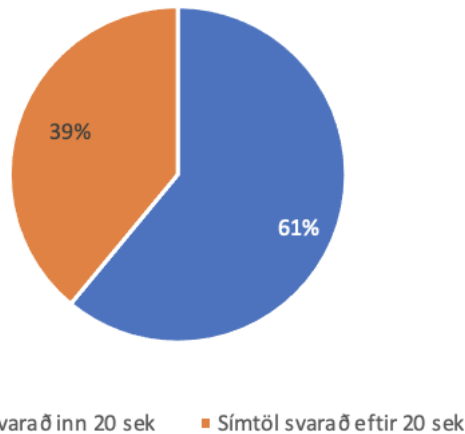


Graf 1. Hlutfall erinda afgreidd af þjónustufulltrúa

Daglega berast þjónustuverinu um 463 símtöl en þau telja 75% allra erindu sem berast þjónustuverinu. Eins og fram kemur á grafi 2. ná þjónustufulltrúar þjónustuversins að svara að meðaltali 91% þeirra símtala sem berast. Þá er 61% þeirra símtala svarað innan 20 sekúnda, samanber graf 3.

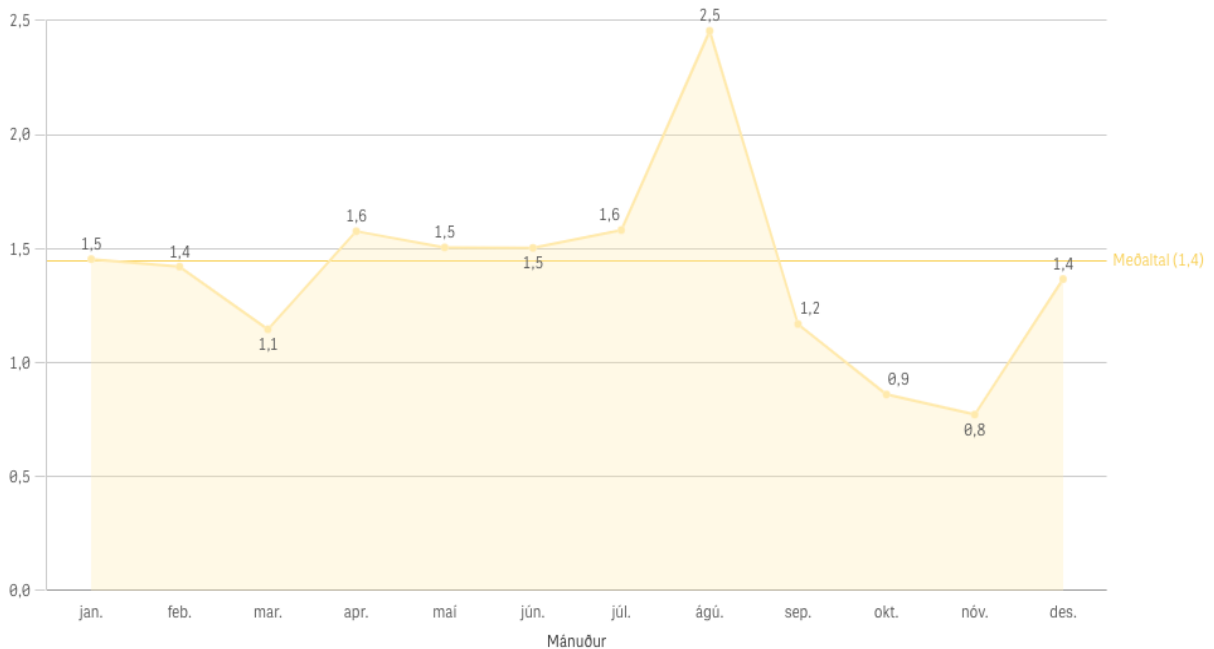


Graf 2. Hlutfall símtala sem svarað er.



Graf 3. Hlutfall símtala sem svarað er innan 20 sek.

Meðalbiðtími frá því að hringt er og þar til þjónustufulltrúi svarar er 1,4 mínútur eða 1 mínúta og 24 sekúndur. Tíminn er einungis mældur fyrir þau símtöl sem svarað er. Á grafi 4. má sjá hvernig meðalbiðtími breytist á milli mánaða. Lengstur er biðtíminn í ágúst eða 1 mínúta og 30 sekúndur. Orsakast það af því skólar, leikskólar og frístundastarf eru þá að hefja starfsemi sína á ný að sumarleyfi loknu á sama tíma á sama tíma og enn eru einstaka starfsmenn þjónustuvers í sumarleyfi. Stystur er biðtíminn í nóvember eða 48 sekúndur.

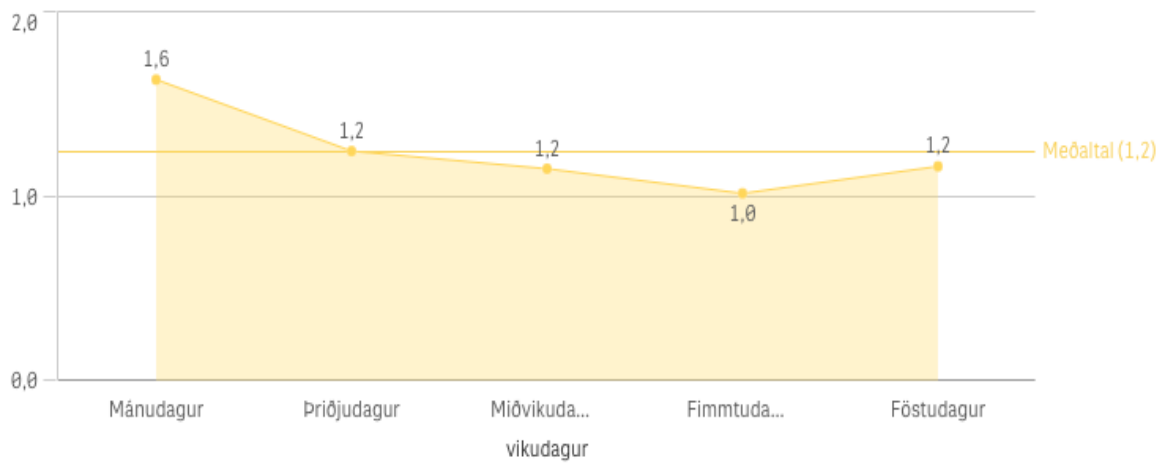


Graf 4: Meðalbiðtími (mín.) eftir mánuðum.

Breyting á meðalbiðtíma milli vikudaga má sjá á grafi 5. Lengstur er biðtíminn á mánudögum eða 1 mínúta og 36 sekúndur. Stystur er biðtíminn á fimmtudögum eða 1 mínúta.

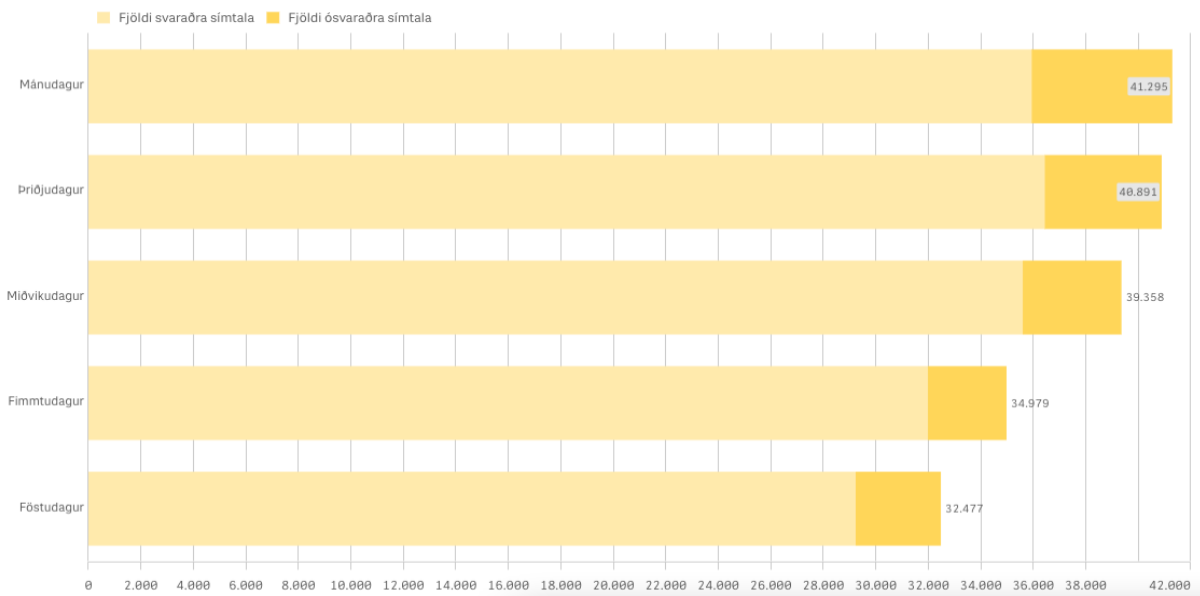


Meðaltal biðtíma (mín) eftir vikudögum



Graf 5. Meðalbiðtími (mín.) eftir vikudögum.

Graf 6. sýnir fjölda og skiptingu símtala á vikudaga. Talan sem gefin er upp á grafinu er heildarfjöldi símtala hvers dags. Flest símtöl berast á mánudögum og fækkar þeim þegar líður á vikuna en fæst símtöl berast á föstudögum. Einnig má sjá fjölda ósvaraðra símtala á hverjum degi og sést á grafinu að þau fylgja fjölda símtala hvers dags fyrir sig.

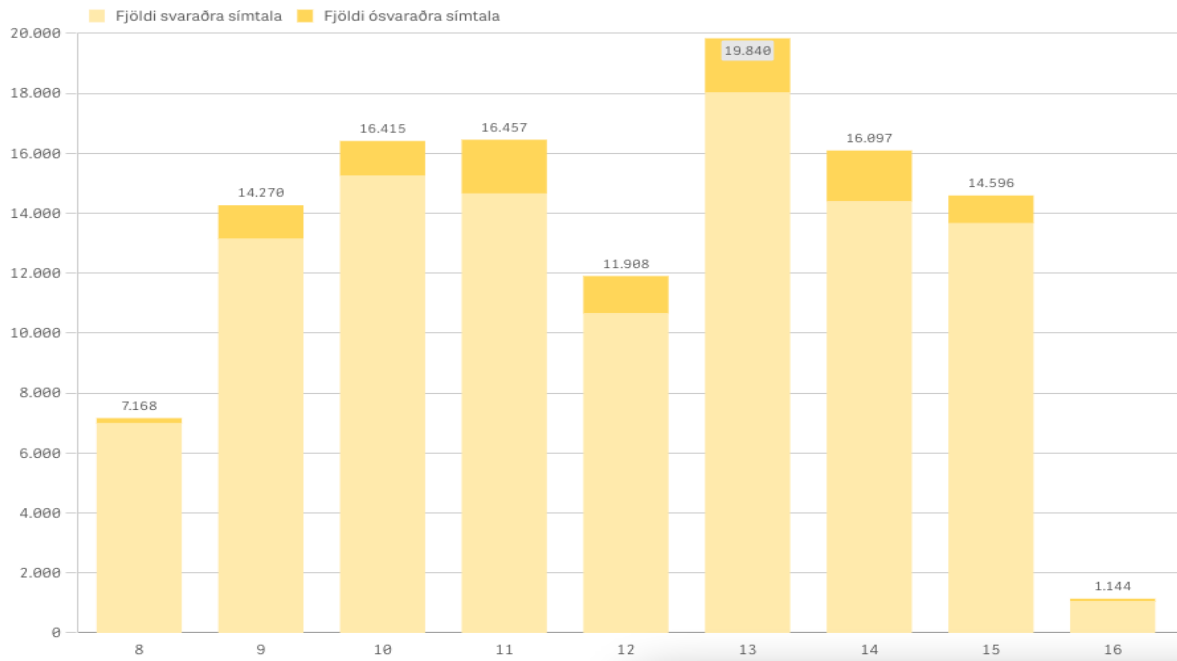


Graf 6. Fjöldi símtala á vikudaga, heildarfjöldi símtala hvers dags er gefin upp.

Gröf 7a og 7b sýna fjölda símtala eins og þau skiptast niður á tíma dags. Árið 2020 bárust flest símtöl milli kl. 13-14 sem rekja má til símatíma sorphirðu og heilbrigðiseftirlits. Árið 2021 hafa aftur á móti flest símtöl borist á milli kl. 11-12 sem má rekja til flutnings á símatíma arkitekta byggingarfulltrúa sem var færður til að koma til móts við styttingu vinnuvikunnar.

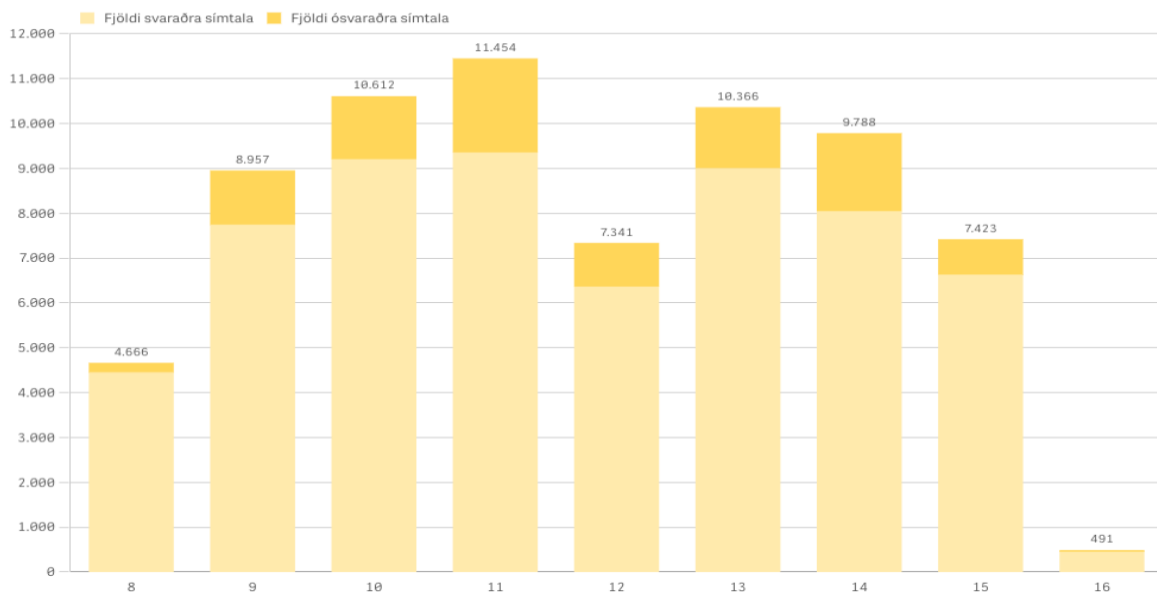


Tími dags



Graf 7a. Fjöldi símtala skipt niður á tíma dags. Tölur fyrir árið 2020.

Tími dags



Graf 7b. Fjöldi símtala skipt niður á tíma dags. Tölur fyrir árið 2021.

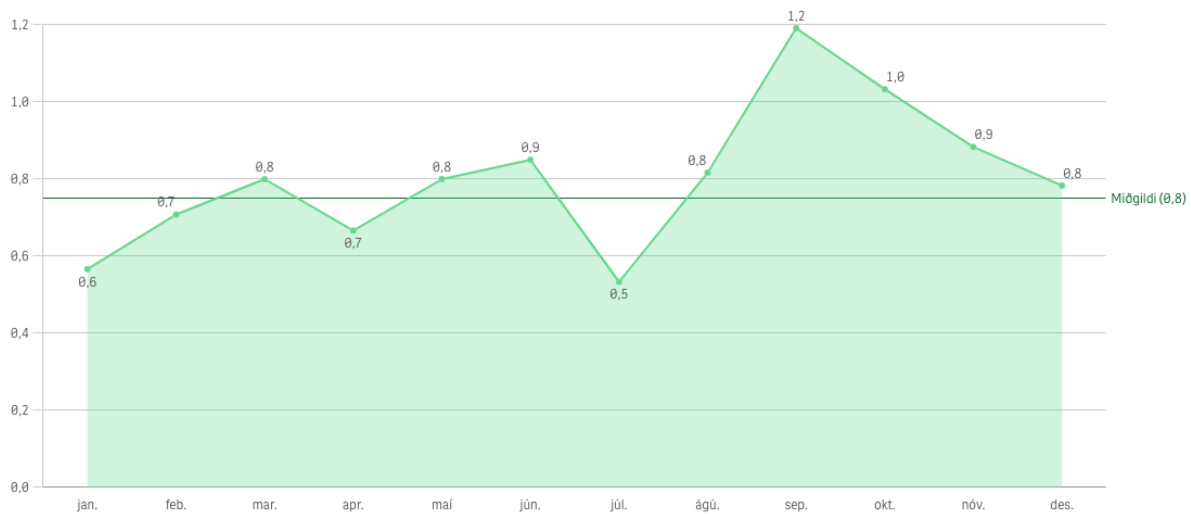
Þjónustuverið veitir fjölbreytta þjónustu á Höfðatorgi en í afgreiðslunni er hægt að nálgast meðal annars burðarþolsteikningar, lagnateikningar, fá aðstoð með erindi er varða bílastæðasjóð, sækja um hin ýmsu leyfi, skrifa undir lóðaleigusamninga og margt fleira. Á Höfðatorgi sér þjónustuverið einnig um alla póstdreifingu og aðgangsstýringu í húsinu.



Þjónusta þjónustuversins í Ráðhúsinu snýr að því að taka á móti fundargestum, sjá um póstdreifingu, ritfangalager og panta vörur. Þjónustufulltrúar í Ráðhúsinu sjá einnig um símsvörun, svörun á tölvupósti og ábendingavef.

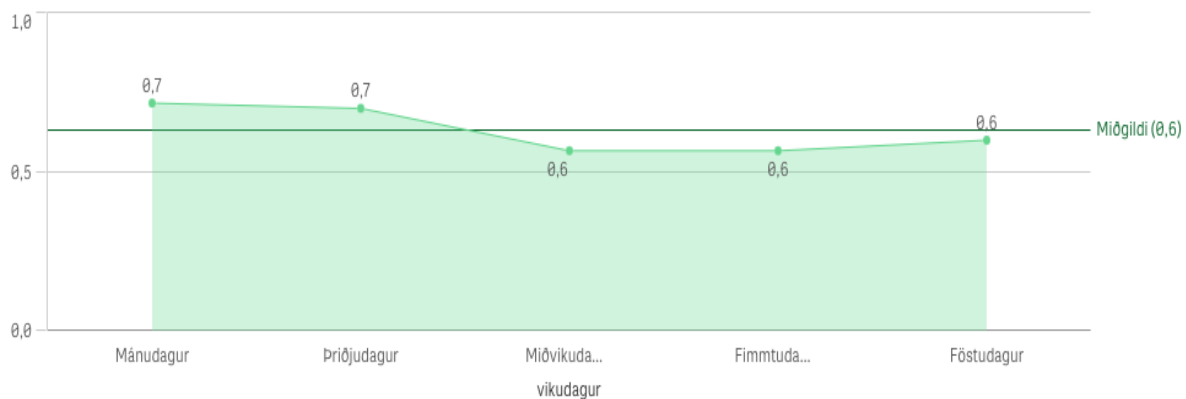
Gögnin sem farið verður yfir hér fyrir neðan eru þó einungis frá Höfðatorgi þar sem kerfi til að halda utan um komur á móttökuborð er enn sem komið er ekki til staðar í Ráðhúsi. Leiða má því líkur að því að heimsóknir á móttökuborð séu fleiri en tafla 1. segir til um.

Eins og kom fram í töflu 1. berast þjónustuverinu að meðaltali 53 heimsóknir á dag. Miðgildi biðtíma frá því að tekinn er miði í þjónustuveri og þar til afgreiðsla hefst er 0,8 mínútur eða 48 sekúndur. Breyting á miðgildi biðtíma á milli mánaða má sjá á grafi 8.



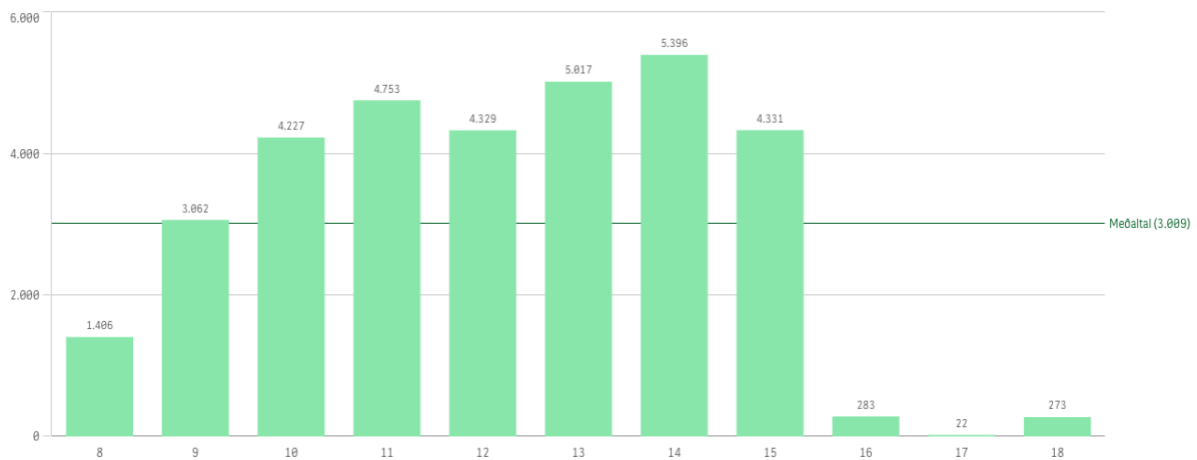
Graf 8. Miðgildi biðtíma (mín.) eftir mánuðum.

Graf 9. sýnir miðgildi biðtíma eftir vikudögum en þar sést að mest álag er í afgreiðslu á mánudögum og þriðjudögum en það má rekja til þess að lokaskil gagna sem þurfa að fara fyrir fund byggingarfulltrúa eru á þriðjudögum.

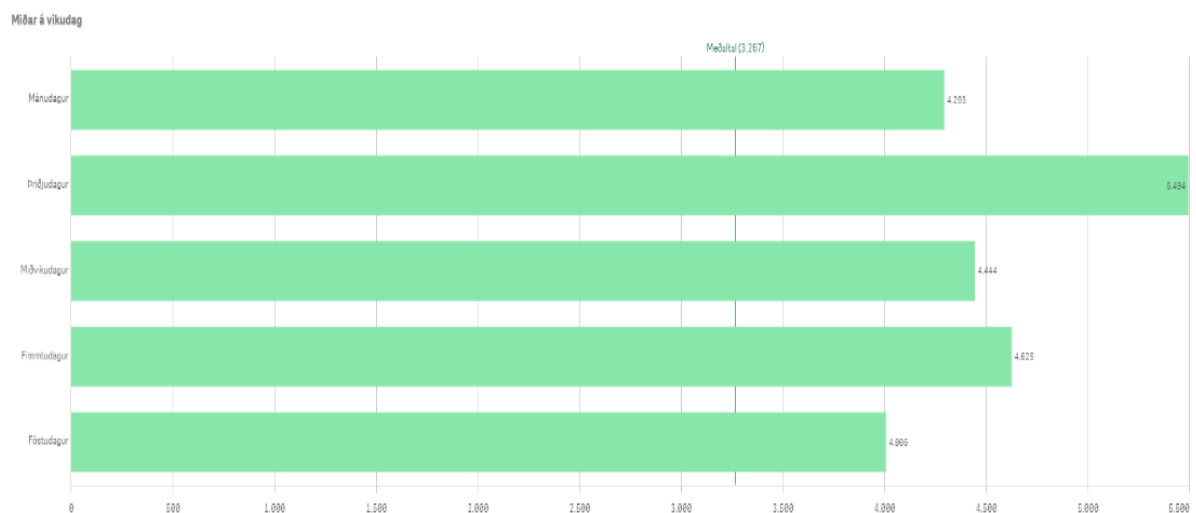


Graf 9. Miðgildi biðtíma (mín.) eftir vikudögum.

Graf 10. sýnir fjölda heimsóknna í þjónustuverið á Höfðatorgi eftir tíma dags. Þar sést að flestar heimsóknir eru milli kl. 13-15 en fækkar eftir kl. 15.



Graf 10. Fjöldi heimsóknna eftir tíma dags.

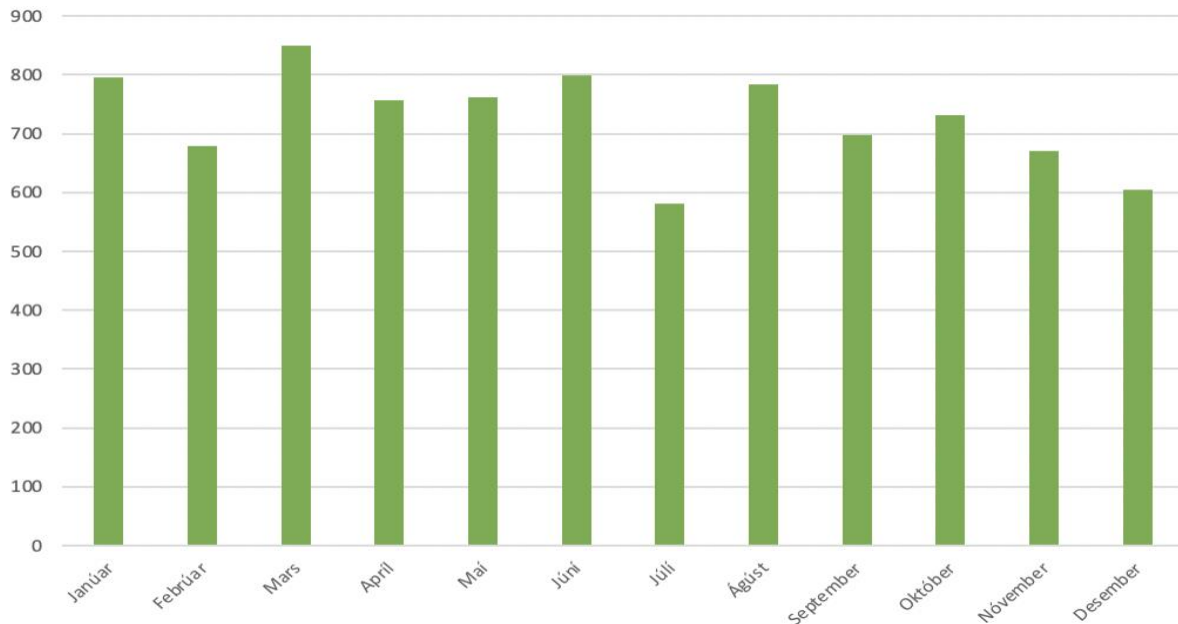


Graf 11. Fjöldi heimsóknna eftir vikudögum.

Þjónustuverið ber ábyrgð á eftirfarandi pósthólfum: upplýsingar@reykjavik.is, gestrun@reykjavik.is, gestrun.radhus@reykjavik.is ásamt teikningar@reykjavik.is. Erindi og fyrirspurnir sem berast á upptalin netföng snúa að ýmsum málum á borð við fasteignagjöld, fyrirspurnir til umhverfis- og skipulagssviðs, reikningafyrirspurnir, beiðnir um teikningar og upplýsingar um gesti og fundi í húsunum. Öll upplýsingamiðlun þ.e. fréttatilkynningar á vegum borgarinnar berast einnig þjónustufulltrúum en þeir þurfa að vera upplýstir um öll helstu mál borgarinnar til þess að geta svarað fjölbreyttum fyrirspurnum.

Eins og kemur fram í töflu 1. berast að meðaltali 50 tölvupóstar á dag í pósthólf þjónustuversins en þjónustuverið gefur út það þjónustuloforð að öllum tölvupósti sé svarað, eða komið í réttan farveg inn 24 klst.

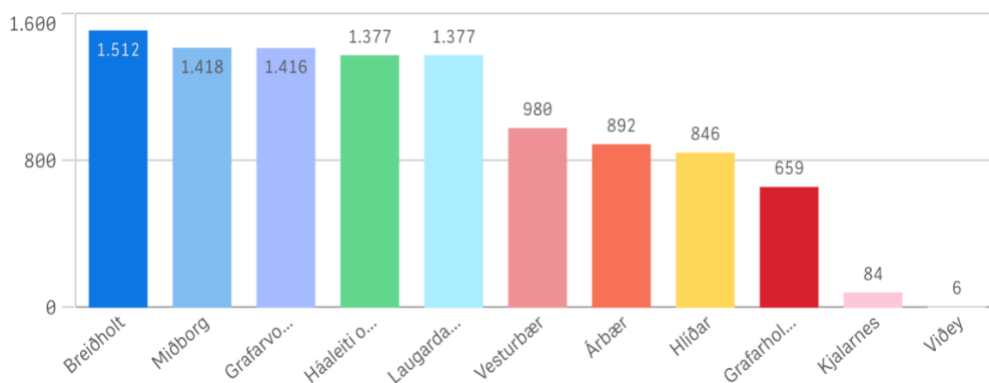
Þjónustuverið svarar fyrirspurnum í gegnum netspjall sem aðgengilegt er í gegnum reykjavik.is. Netspjallið er opið frá kl. 8:30-16:00 alla virka daga og hægt er að senda fyrirspurnir á íslensku, ensku og pólsku. Eins og kom fram í töflu 1. berast að meðaltali 34 fyrirspurnir í gegnum netspjallið á hverjum degi. Graf 11. sýnir hversu margar fyrirspurnir berast að meðaltali í hverjum mánuði.



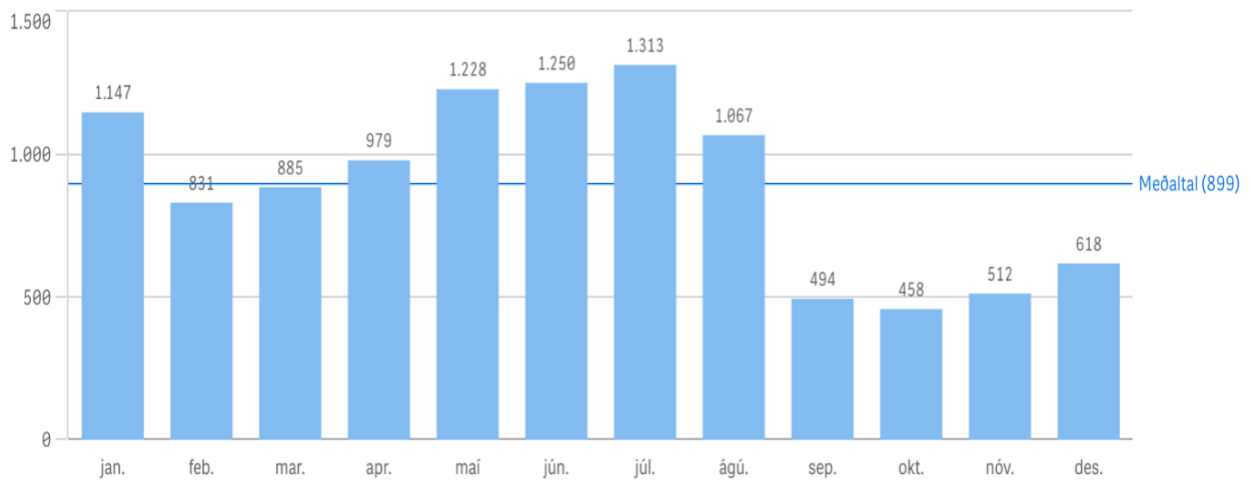
Graf 12. Meðaltal af heildarfjölda fyrirspurna sem berast í gegnum netspjall eftir mánuðum.

Árið 2018 var ábendingavef Reykjavíkurborgar komið á laggirnar en þar geta íbúar og aðrir hagsmunaaðilar borgarinnar sent inn fyrirspurnir og ábendingar tengdar borginni og borgarlandinu. Að meðaltali berast 17 ábendingar á hverjum degi og eru þær orðnar um 17.500 frá opnun vefsins. Af heildarfjölda ábendinga eiga um 93% heima hjá Umhverfis- og skipulagssviði.

Graf 13. sýnir skiptingu ábendinga eftir því hvaða hverfi viðkomandi ábending á við og graf 14. fjölda ábendinga sem berast niður á mánuði.



Graf 13. Skipting ábendinga eftir hverfum.



Graf 14. Sýnir fjölda ábendinga skipt niður á mánuði.

Á grafi 15. sjáum við hvernig ábendingar skiptast niður á svið borgarinnar. Þar sést hversu veigamikilið hlutverki Umhverfis- og skipulagssvið gegnir en fjöldi ábendinga er varða viðkomandi svið, frá janúar 2020 til dagsins í dag, eru orðnar 10.055 talsins.

| Svið | Fjöldi ábendinga |
|-----------------------------------|------------------|
| Totals | 10.782 |
| USK - Umhverfis- og skipulagssvið | 10.055 |
| ÞON - Þjónustu- og nýsköpunarsvið | 406 |
| ÍTR - Íþrótt- og tómstundasvið | 90 |
| Miðlæg stjórnsýsla | 85 |
| VEL - Velferðarsvið | 63 |
| SFS - Skóla- og frístundasvið | 53 |
| MOF - Menningar- og ferðamálasvið | 30 |

Graf 15. Fjöldi ábendinga skipt niður á svið.

Til að gera sér betur grein fyrir inntaki þeirra ábendinga sem berast í gegnum ábendingavef borgarinnar og varða starfsemi Umhverfis- og skipulagssviðs, má flokka ábendingar niður í undirflokk. Á grafi 16. má sjá að rúmlega helmingur ábendinga varða rekstur og umhirðu borgarlands. Næst flestar ábendingar varða framkvæmdir og viðhald. Því næst samgöngudeild. Fæstar ábendingar varða skipulag.



| Undirflokkur 1 | Fjöldi ábendinga |
|--------------------------------|------------------|
| Totals | 9.352 |
| Rekstur og umhirða borgarlands | 6.561 |
| Framkvæmdir og viðhald | 1.202 |
| Samgöngudeild | 832 |
| Bílastæðasjóður | 289 |
| Sorphirðan | 241 |
| Byggingarfulltrúi | 162 |
| Skrifstofa umhverfisgæða | 39 |
| Skipulag - almennar ábendingar | 26 |

Graf 16. Skipting ábendinga innan Umhverfis- og skipulagssviðs.

Umbótastarf í þjónustuveitingu

Þjónustuverið ber sig saman þjónustuver annara sveitarfélaga og fyrirtækja. Nýlega voru innleiddir lykilmælikvarða (KPI's) fyrir svörun símtala í þjónustuveri borgarinnar en þunginn í þjónustuveitingu í þjónustuveri snýr að umræddri svörun. Skilgreining lykilmælikvarðar var hluti af innleiðingu þjónustustefnu Reykjavíkurborgar og snýr að því að auka gæði þjónustuveitingar í þjónustuveri.

Við undirbúning á lykilmælikvörðum var skýrslan *The European Contact Centre Decision - Maker's Guide* frá 2018 höfð til hliðsjónar en í skýrslunni er stuðst við gögn úr könnunum sem lagðar voru fyrir starfsfólk 168 þjónustuvera í Evrópu. Ráðgjafi við vinnuna var Mette Enemærke, deildarstjóri þjónustuværs Kaupmannahafnar - *Kobenhavns Borgerservice*.

Lykilmælikvarðar eru hvati til umbóta, þeir stuðla að aukinni samvinnu við svið borgarinnar sem á endanum leiðir til betri þjónustu fyrir íbúa og fyrirtæki í borginni. Unnið er með 3 lykilmælikvarða er snúa að símsvörun: svarhlutfall, biðtíma og hlutfall áframsendinga. Það sem er grænt telst mjög gott, gult í meðallagi og rautt slæmt.

Svarhlutfall

- meira en 91%
- 85-90%
- minna en 85%

Biðtími eftir svari

- minna en 1 mínúta
- 1-3 mínútur
- meira en 3 mínútur

Áframsendingar hlutfall

- minna en 25%
- 25-30%
- meira en 30%

Svarhlutfall símtala í þjónustuveri er 91% sem telst samkvæmt skilgreindum lykilmælikvörðum á gæði þjónustu vera mjög gott. Meðalbiðtími eftir svari er 1. mínúta og 24 sekúndur sem er í meðal lagi. Hlutfall áframsendra erinda er 27% sem einnig er í meðallagi.



Nú í haust verður unnið að frekari umbótum í starfsemi þjónustuversins til þess að tryggja að gæði allrar þjónustuveitingar, það er að svörun haldist áfram mjög góð, að biðtími eftir svörun símtals verði undir 1. mínútu og að hlutfall áframsendra erinda verði undir 25%.

Virðingafyllst,

Arna Ýr Sævarsdóttir,
Skrifstofustjóri Þjónustu og umbreytinga

Elísabet Ingadóttir
Deildarstjóri þjónustuvers