



Ráðhús Reykjavíkur
Borgarráð
Tjarnargötu 11
101 Reykjavík

Tillaga um skipulag og kostnað vegna rafrænnar þjónustumiðstöðvar

Á fundi velferðarráðs þann 20. október 2021 var lögð fram svohljóðandi tillaga sviðsstjóra um skipulag og kostnað vegna rafrænnar þjónustumiðstöðvar:

Lagt er til að velferðarráð samþykki nánari útfærslu á þeim skipulagsbreytingum sem samþykktar voru á fundi velferðarráðs 8. júní sl. og í borgarráði 10 júní sl., eins og lýst er hér á eftir. Um er að ræða fyrsta áfanga í starfsemi rafrænnar þjónustumiðstöðvar en stefnt er að frekari flutningi verkefna frá þjónustumiðstöðvum í rafræna þjónustumiðstöð samhliða stafrænni umbreytingu og aukinni sjálfvirknivæðingu á velferðarsviði. Kostnaður er fjármagnaður með tilfærslu stöðugilda. Jafnframt er óskað eftir viðbótarfjármagni, 25 m.kr. vegna leigu á húsnæði í Borgartúni 12-14, 5. hæð miðrými norður, þar sem hluti af skrifstofu skóla- og frístundasviðs er til húsa í dag.

1. Rafræn þjónustumiðstöð verði frá 1. janúar 2022 skipuð alls 16 stöðugildum en auk framkvæmdastjóra verða stöðugildi teymisstjóra, þjónustufulltrúa, ráðgjafa og verkefnastjóra.
2. Fjárheimild verði flutt til rafrænnar þjónustumiðstöðvar með eftirtöldum hætti:
 - a. Alls verði 120 m.kr. færðar frá þjónustumiðstöðvum frá 1. janúar 2022.
 - b. Alls verði 56 m.kr. færðar frá rafrænu þjónustuteymi frá 1. janúar 2022.
3. Ráðið hefur verið í stöðu framkvæmdastjóra rafrænnar þjónustumiðstöðvar en stöður þjónustufulltrúa og ráðgjafa verða auglýstar innan skamms. Hluti starfanna verður auglýstur innan velferðarsviðs.
4. Rafræna þjónustumiðstöðin verður fyrst um sinn staðsett í Borgartúni 12-14, en áætlað er að hluti af húsnæði skóla- og frístundasviðs á 5. hæð sem losnar samfara skipulagsbreytingum geti hýst þjónustumiðstöðina.

Greinargerð fylgdi tillögunni.

Tillagan var samþykkt með sex atkvæðum fulltrúa Sjálfstæðisflokksins, Samfylkingarinnar, Pírata, Vinstri grænna og Sósíalístaflokks Íslands gegn einu atkvæði fulltrúa Flokks fólksins.

Fulltrúar Samfylkingarinnar, Pírata og Vinstri grænna lögðu fram svohljóðandi bókun:

Tillögurnar sem hér eru lagðar fram eru liður í stjórnkerfisbreytingum sem tengjast innleiðingu Velferðarstefnu Reykjavíkurborgar sem samþykkt var í borgarstjórn þann 15. júní sl. Á grunni ítarlegrar greiningarvinnu var mótuð ný framtíðarsýn til 10 ára auk þess sem hlutverk velferðarsviðs er skilgreint upp á nýtt. Samhliða innleiðingu stefnunnar er nauðsynlegt að ráðast í ýmsar stjórnkerfisbreytingar sem nú standa yfir. Grunnmarkmið nýrrar velferðarstefnu er að auka lífsgæði fólks og tryggja að Reykjavík sé fyrir alla borgarbúa og eru breytingarnar til þess fallnar að svo megi verða.

Fulltrúi Flokks fólksins lögðu fram svohljóðandi bókun:

Fulltrúi Flokks fólksins er fylgjandi aukinni rafrænni þjónustu en hefur ekki verið sammála þeirri aðferðarfræði og nálgun Reykjavíkurborg undir forystu Þjónustu og nýsköpunarsviðs, að því markmiði. Í stað þess að fara vel með fjármagn og virkilega einfalda rafræna ferla, virðist alltaf vera farin þveröfug leið. Nú síðast með stofnun Rafrænnar þjónustumiðstöðvar.

Fulltrúi Flokks fólksins gagnrýnir umgjörð og uppsetningu og kostnaði við verkefnið. Af hverju til dæmis að stofna sérstaka rafræna þjónustumiðstöð inn á velferðarsviði með öllum sínum kostnaði, í stað þess að það sé ein miðlæg rafræn þjónustumiðstöð sem þjónustar allar rafrænar umsóknir sem berast til Reykjavíkurborgar hvort sem um er að ræða umsóknir um leikskólapláss eða fjárhagsaðstoð svo eitthvað sé nefnt. Það virðist skorta hér ákveðna yfirsýn á „rafræna heildarmynd“ allrar þeirrar þjónustu sem Reykjavíkurborg veitir borgarbúum. Með því að stofna sérstaka rafræna þjónustumiðstöð inn á velferðarsviði, er líklegt að flækjustig aukist. Nú þarf notandinn væntanlega að sækja um mismunandi þjónustu á mismunandi stöðum í stað þess að geta sótt um alla sína þjónustu á einum stað. Það er vert að benda á það að ríkið í gegnum island.is er komið með síma app tilbúið þar sem fólk mun geta sótt sér allskyns þjónustu á einum stað.

Fulltrúar Samfylkingarinnar, Pírata og Vinstri grænna lögðu fram svohljóðandi gagnbókun:

Velferðarstefna Reykjavíkurborgar setur velferðarsviði það verkefni að skipuleggja þjónustu sína á notendavænan, heildstæðan og skilvirkan hátt. Forsendan fyrir því að þessi heildarsýn geti gengið eftir er einfalt og skilvirkt skipulag sem er hannað út frá þörfum notenda en skýrt ákall er um að einstaklingsmiðuð þjónusta sé grundvallarnálgun í velferðarþjónustu. Rafrænar lausnir fyrir þá sem það kjósa er ein af mögulegum leiðum til að svara því ákalli en jafnframt eru þær ein árangursríkasta aðferðin við að tryggja að þjónustan sé nálæg og aðgengileg, þannig að íbúar geti nálgast upplýsingar og þjónustuna sjálfir hvar og hvernig sem þeim hentar. Þess vegna samþykkti velferðarráð á fundi sínum þann 8. júní sl. að setja á stofn rafræna þjónustumiðstöð í takt við þarfir og óskir íbúa og notenda þjónustunnar.

Samþykktin er hér með send borgarráði.

Virðingarfyllst

A handwritten signature in black ink, reading 'Regína Ásvaldsdóttir'.

Regína Ásvaldsdóttir

sviðsstjóri

Hjálagt:

Tillaga um skipulag og kostnað vegna rafrænnar þjónustumiðstöðvar, lögð fyrir fund velferðarráðs 20. október 2021.



Lagt fyrir 411. fund velferðarráðs 20. október 2021

VEL2021100014

RÁ/ds

Tillaga

Viðtakandi: Velferðarráð**Sendandi:** Regína Ásvaldsdóttir, sviðsstjóri

Efni tillögu: Skipulag og kostnaður vegna rafrænnar þjónustumiðstöðvar

Lagt er til að velferðarráð samþykki nánari útfærslu á þeim skipulagsbreytingum sem samþykktar voru á fundi velferðarráðs 8. júní sl. og í borgarráði 10 júní sl., eins og lýst er hér á eftir. Um er að ræða fyrsta áfanga í starfsemi rafrænnar þjónustumiðstöðvar en stefnt er að frekari flutningi verkefna frá þjónustumiðstöðvum í rafræna þjónustumiðstöð samhliða stafrænni umbreytingu og aukinni sjálfvirknivæðingu á velferðarsviði. Kostnaður er fjármagnaður með tilfærslu stöðugilda. Jafnframt er óskað eftir viðbótarfjármagni, 25 m.kr. vegna leigu á húsnæði í Borgartúni 12-14, 5. hæð miðrými norður, þar sem hluti af skrifstofu skóla- og frístundasviðs er til húsa í dag.

1. Rafræn þjónustumiðstöð verði frá 1. janúar 2022 skipuð alls 16 stöðugildum en auk framkvæmdastjóra verða stöðugildi teymisstjóra, þjónustufulltrúa, ráðgjafa og verkefnastjóra.
2. Fjárheimild verði flutt til rafrænnar þjónustumiðstöðvar með eftirtöldum hætti:
 - a. Alls verði 120 m.kr. færðar frá þjónustumiðstöðvum frá 1. janúar 2022.
 - b. Alls verði 56 m.kr. færðar frá rafrænu þjónustuteymi frá 1. janúar 2022.
3. Ráðið hefur verið í stöðu framkvæmdastjóra rafrænnar þjónustumiðstöðvar en stöður þjónustufulltrúa og ráðgjafa verða auglýstar innan skamms. Hluti starfanna verður auglýstur innan velferðarsviðs.
4. Rafræna þjónustumiðstöðin verður fyrst um sinn staðsett í Borgartúni 12-14, en áætlað er að hluti af húsnæði skóla- og frístundasviðs á 5. hæð sem losnar samfara skipulagsbreytingum geti hýst þjónustumiðstöðina.

Greinargerð:

Samþykkt var í velferðarráði og borgarráði í júní á þessu ári að setja á fót rafræna þjónustumiðstöð sem yrði fyrsti snertipunktur borgarþúans í öllum málum er varða velferðarþjónustu en skýrt ákall notenda er um að eiga aukin samskipti með rafrænum hætti.

Rafræn þjónustumiðstöð mun taka til starfa 1. janúar 2022 og taka á móti meirihluta umsókna um þjónustu á sviðinu þótt fullnaðarafgreiðsla allra umsókna muni ekki eiga sér stað fyrst um sinn. Þá mun þjónustumiðstöðin annast ráðgjöf í gegnum síma og aðrar stafrænar leiðir. Styrmir Erlingsson hefur verið ráðinn framkvæmdastjóri þjónustumiðstöðvarinnar og ráðgert er að hann hefji störf eins fljótt og auðið er til að undirbúa starfsemi hinnar nýju einingar. Önnur störf verða auglýst innan velferðarsviðs og að hluta í opnum auglýsingum.

Notendur eiga kost á að sækja um alla þjónustu sviðsins á rafrænan hátt, frá 1. janúar 2022.

Eftirfarandi umsóknir eru fullafgreiddar af rafrænu þjónustuteymi í dag:

- Umsóknir um fjárhagsaðstoð til framfærslu.
- Umsóknir um fjárhagsaðstoð vegna greiðslu frístundaheimilis, skólamáltíða og leikskóla.
- Umsóknir um akstursþjónustu aldraðra og fatlaðs fólks.
- Móttaka erinda vegna frístundastyrks.

Eftirfarandi umsóknir verða móttæknar frá 1. janúar 2022:

- Umsóknir um stoð- og stuðningsþjónustu fyrir fullorðið fatlað fólk með langvarandi stuðningsþarfir.
- Umsóknir um stuðning við börn og fjölskyldur þeirra
- Umsókn um NPA (notendastýrða persónulega aðstoð).
- Umsókn um notendasamninga (beingreiðslusamninga)
- Umsóknir um félagslegt leiguhúsnæði, þ.m.t. þjónustuíbúðir fyrir aldraða og húsnæði fyrir fatlað fólk.
- Umsóknir um sérstakan húsnæðisstuðning.
- Móttaka áfrýjana.
- Umsóknir um ákveðnar heimildargreiðslur fjárhagsaðstoðar, s.s. um niðurgreiðslu tannlæknakostnaðar, útfararstyrks, gerð skuldabréfa, o.fl.

Þjónustumiðstöðvar munu áfram fullnaðarafgreiða hluta af ofantöldum umsóknum.

Eftirfarandi umsóknir eru enn í þróun og verða unnar á rafrænni þjónustumiðstöð á síðari stigum:

- Umsóknir um heimsendan mat.
- Umsóknir um skólaþjónustu.
- Umsóknir um styrk til náms- og verkfæra- og tækjakaupa.
- Umsókn um P-stæði.
- Umsókn um heimaþjónustu.
- Umsókn um dagdvalir.
- Umsóknir um styrki velferðarráðs (borgarsjóðsstyrkir)
- Umsóknir um forvarnastyrk
- Umsóknir um styrki til áfangaheimila

Umsóknir um heimahjúkrun sem starfsfólk heilbrigðisstofnana sækir um eða aðrar umsóknir sem fagstéttir sækja um, innan eða utan kerfisins, munu heldur ekki fara í gegnum rafræna þjónustumiðstöð fyrst um sinn. Það sama gildir um ákveðnar heimildargreiðslur fjárhagsaðstoðar, sem eru ekki enn komnar í rafrænt form.

Þá mun rafræn þjónustumiðstöð veita fyrstu ráðgjöf í gegnum sérstakt viðtalsbókunarkerfi þar sem borgarþátttakendur hafa símtal við ráðgjafa á netinu í helstu málaflokkum sviðsins, s.s. málefnum fatlaðs fólks, málefnum aldraðra, málefnum barna og fjölskyldna þeirra, húsnæðismálum og félagslegum- og fjárhagslegum stuðningi.

Rafræn þjónustumiðstöð mun vinna í náninni samvinnu við þjónustuver Reykjavíkurborgar og verður símanúmer Reykjavíkurborgar 411 1111 aðgangurinn að þjónustumiðstöðinni. Slíkt fyrirkomulag hefur verið viðhaft varðandi umsóknir um fjárhagsaðstoð og umsóknir um íþrótta- og tómstundastyrk ríkisins og hefur það samstarf gefið góða raun. Þjónustuver Reykjavíkurborgar afgreiðir þær fyrirspurnir sem það er bært um en gefur samband við rafræna þjónustumiðstöð þegar um flóknari fyrirspurnir er að ræða. Þegar fram líða stundir væri hægt að hugsa sér að um samruna gæti orðið að ræða milli þessara eininga.

Mikilvægt er að rafræn þjónustumiðstöð eigi í náninni samvinnu við þjónustumiðstöðvar í hverfum og nauðsynlegt að ráðgjafar á þjónustumiðstöðvum í hverfum hafi aðgang að upplýsingum um stöðu umsókna þeirra notenda sem þeir veita ráðgjöf.

Rafræn þjónustumiðstöð verður leiðandi á sviði stafrænnar þróunarþjónustu og gæðastarfs og þar mun fara fram sífelld endurskoðun verkferla er varða veitingu þjónustunnar. Sérstakt umbótateymi mun sinna því hlutverki. Þá mun rafræna þjónustumiðstöðin jafnframt fara með samhæfingar- og eftirlitshlutverk gagnvart öðrum þjónustueiningum velferðarsviðs varðandi veitingu þjónustu.

Stöðugildi rafrænnar þjónustumiðstöðvar miða við umfang þeirra umsókna sem verða afgreiddar og þeirrar þjónustu sem verður veitt frá 1. janúar 2022. Gert er ráð fyrir að eftir því sem tækninni fleygir fram muni losna um stöðugildi í teyminu sem ætti að veita nægt svigrúm til að bæta við umsóknum í fleiri þjónustuþáttum.