

## Betri Reykjavík, hugmynd af samráðsvef 30. nóvember 2015

Lögð var fram hugmynd af samráðsvefnum Betri Reykjavík „Biðlínukerfi til að gera þjónustu RVK skilvirkari“ dags. 30. nóvember 2015.

Samþykkt var í stjórnkerfis- og lýðræðisráði þann 14. desember 2015 að vísa hugmyndinni til umsagnar skrifstofu þjónustu og reksturs.

Umsögnina er að finna hér fyrir neðan.

Heiti:	<b>Biðlínukerfi til að gera þjónustu RVK skilvirkari</b>
Málaflokkur:	Stjórnsýsla
Viðtakandi erindis:	Stjórnkerfis- og lýðræðisráð
Efst í málaflokknum:	Já
Meðal fimm efstu:	Nei

Athugasemdir:

Fjöldi með hugmynd 1                      Fjöldi á móti hugmynd 0

### Lýsing:

Innleiða einfalt biðlínukerfi fyrir símatíma hjá starfsfólki RVK. Þjónustufulltrúi gefur samband við viðkomandi starfsmann, ef það er á tali er viðkomandi boðið upp á að bíða og fara í röð. Einnig væri hægt að bjóða fólki að starfsmaður RVK hringi til baka í fólk s.b. heilsugæslu. Þetta kerfi myndi létta lífið hjá öllum aðilum og spara mikla fjármuni. Það er ekki verið að biðja um að finna upp hjólið heldur innleiða það sem til er fyrir..

### Rök með hugmynd:

#### Eykur skilvirkni, sparar fjármuni og léttir lífið hjá öllum

Það hlýtur að vera dýrt að hafa starfsfólk í vinnu til að athuga hvort viðkomandi starfsmaður er á lausu eða ekki og taka á móti sömu símtölunum trekk í trekk. Einfalt biðlínukerfi gæti sparað mikla fjármuni og létt lífið hjá þjónustufólki sem svarar í símanum. Það er ekkert af því að bjóða fólki að setja það á bið hafi það áhuga á því. En að neyða því að hringja aftur og aftur til að athuga hvort viðkomandi sé hættur í símanum er forkastanlegt.

### Umsögn:

Það er rétt að hægt er að setja upp biðlínukerfi í símaverinu, en slík uppsetning myndi brjóta þær reglur sem nú eru við lýði, að áður en símtal er sent áfram beri að kynna fyrir móttakanda símtals hver það er sem hringir inn. Að öðrum kosti fara áframsend símtöl „blind“ eins og kallað er. Slík biðþjónusta þykir sjálfsögð við bið eftir afgreiðslu, t.d. hjá símafyrirkækjum, en ekki í símaþjónustu almenns skrifstofuhúsnæðis. Þjónustufulltrúar símavers Reykjavíkur geta hins vegar tekið skilaboð og gera það, til viðkomandi aðila, sem þá hringir til baka og er það í samræmi við það markmið að veita ávallt sem besta þjónustu. Varðandi ábendingu um biðlínukerfi við innhringingar í símatíma, þá væri það hugsanlega einfaldara í framkvæmd, en kallar að sama skapi á það að móttakandi samþykki að taka við „blindum“ símtölum. Það er nú í skoðun.

**Halldór Nikulás Lárusson**  
**Deildarstjóri þjónustudeildar**