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

Heiti: Biðlínukerfi til að gera þjónustu RVK skilvirkari

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 kerfið 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.

**Svar:**

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 símafyritækjum, 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.

Hvað varðar eftirfarandi þætti við upptöku biðlínukerfis: 1) bætta þjónustu 2) aukna hagræðingu 3) minna álag á þjónustufólk, er það mat þjónustudeildar að slíku sé alls ekki fyrir að fara:

1. Boð um að hringt sé til baka í viðskiptavininn er af þjónustufyrirtækjum almennt talin mun betri þjónusta en að viðskiptavinum að bíða á línunni án nokkurrar vissu um hversu lengi þarf að bíða og hvort yfirhöfuð fæst samband við viðkomandi starfsmann í símtalinu.
2. Hringing til baka í viðskiptavininn kallar ekki á aukin útgjöld hjá Reykjavíkurborg þar sem borgin greiðir ekki fyrir fjölda símtala heldur fast gjald fyrir hvert símanúmer.
3. Biðlínukerfið tryggir ekki að umbeðinn sérfræðingur svari viðskiptavininum.
4. Í biðlínukerfi flyst símtal reglulega til símavers eftir ákveðinn tíma enda er óásættanleg þjónusta að láta viðskiptavin bíða í ótakmarkaðan tíma án þess að fá viðbrögð. Slíkt mun skapa aukið álag á þjónustuver vegna aukins fjölda símtala sem berast til þjónustufulltrúa. Mönnun þjónustuvers er á hverjum tíma bestuð, þ.e. sniðin að mældum fjölda símtala og heimsókna og því mun fjölgun símtala, í þessu tilfelli ónauðsynlegra, kalla á aukna mönnun og þar með aukin útgjöld. Mögulegt er að láta sjálfvirkan símsvara taka við þessum símtölum en með því fyrirkomulagi væri ekki verið að bæta þjónustu við íbúa.