



Símsvörun og svörun rafrænna erinda

Tillaga um framtíðarfyrirkomulag á velferðarsviði



REYKJAVÍK
— fyrir okkur öll



Yfirlit

Samantekt starfshóps

01 Starfshópurinn
Hvað gerði hópurinn á tímabilinu?

02 Tölfræði og upplýsingar
Hvernig er staðan í dag?

03 Tillagan
Hver er tillagan?

04 Opnunartími miðstöðva
Er tilefni til að breyta?

05 Óvissuþættir
Hvað þarf sérstaklega að skoða?

06 Rök fyrir tillögu
Hvers vegna að fara í breytingar?

07 Umbótaverkefni
Hvaða umbótaverkefni yrðu unnin samhliða?



Starfshópurinn

Hvað gerði hópurinn á tímabilinu?

Hópurinn

- Aðalbjörg Jóhanna Bárudóttir, Vesturmiðstöð
- Arndís Björk Bjargmundsdóttir, Austurmiðstöð
- Elín Bryndís Guðmundsdóttir, Suðurmiðstöð
- Eybjörg Geirsdóttir, Rafræn miðstöð
- Kristinn Jakob Reimarsson, Norðurmiðstöð
- Sunna Þrastardóttir, Þjónustuver RVK
- Styrmir Erlingsson, Rafræn miðstöð

Starfstími

15. september til 31. október

Vinna hópsins

- Hópurinn hittist fjórum sinnum á tímabilinu.
- Jafnframt átti hópurinn fundi með fulltrúum frá Sjóvá, Landspítalanum, Heilsugæslunni og Icelandair og fræddist um fyrirkomulag hjá þeim.
- Samhliða verkefninu vann umbótateymi Rafrænnar miðstöðvar greiningu á núverandi verkefnum þjónustufulltrúa á miðstöðvum.
- Mjög góður andi var innan hópsins og framlag allra til fyrirmyndar.



Tölfræði

Símsvörun, tölvupóstar, erindi og stöðugildi

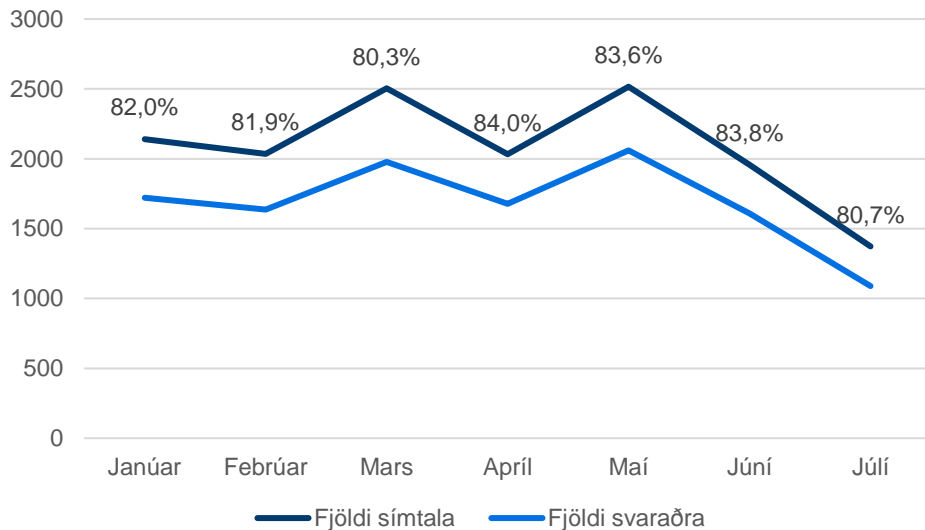


REYKJAVÍK
— fyrir okkur öll



Símsvörun

Austurmiðstöð 2022



Meðalfjöldi símtala í mánuði
2079

Meðalfjöldi svaraðra símtala í mánuði
1681

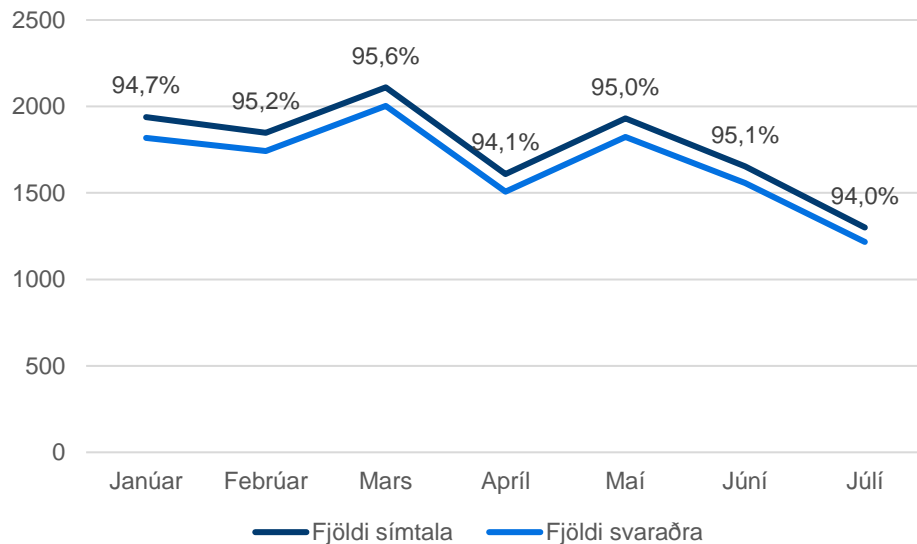
Meðalsvarhlutfall í mánuði
82,3%

Meðallengd símtala
158 sek



Símsvörun

Norðurmiðstöð 2022



Meðalfjöldi símtala í mánuði

1770

Meðalfjöldi svaraðra símtala í mánuði

1667

Meðalsvarhlutfall í mánuði

94,8%

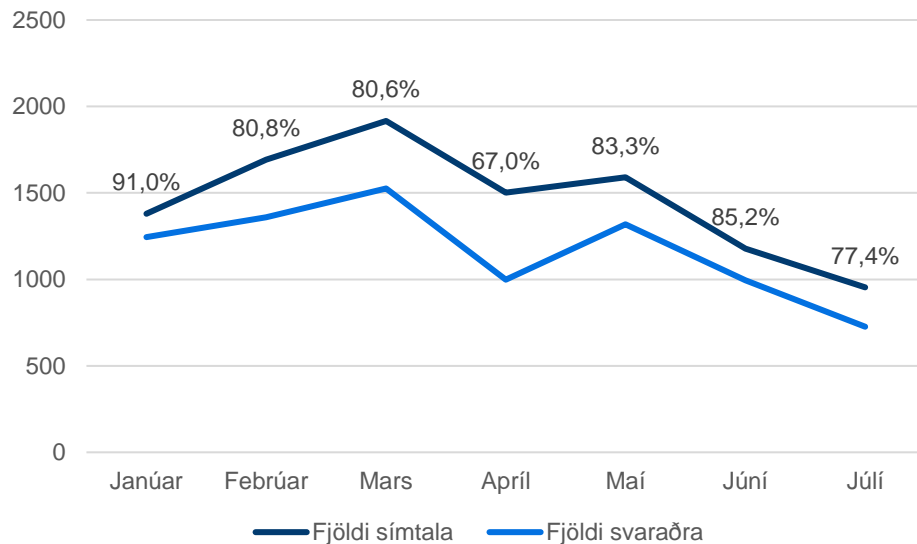
Meðallengd símtala

127 sek



Símsvörun

Suðurmiðstöð 2022



Meðalfjöldi símtala í mánuði

1459

Meðalfjöldi svaraðra símtala í mánuði

1167

Meðalsvarhlutfall í mánuði

80,8%

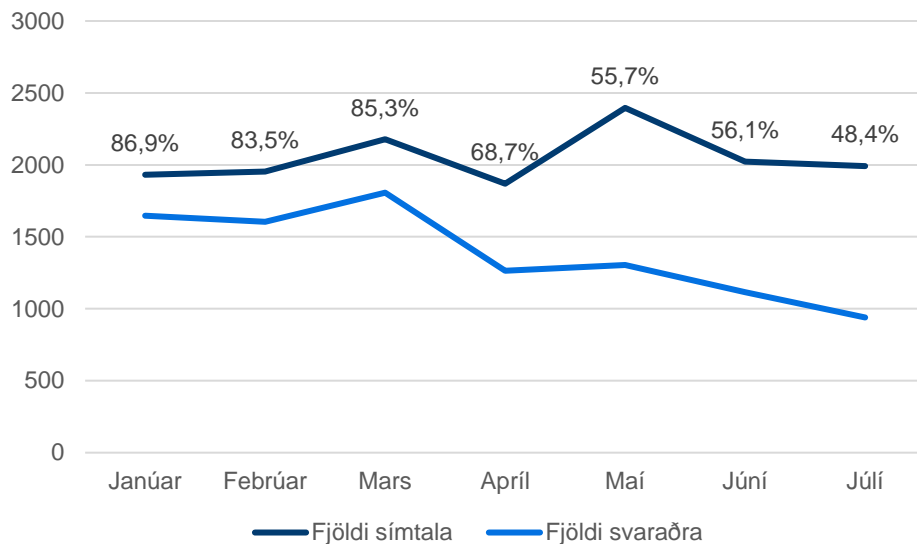
Meðallengd símtala

163 sek



Símsvörun

Vesturmiðstöð 2022



Meðalfjöldi símtala í mánuði
2049

Meðalfjöldi svaraðra símtala í mánuði
1383

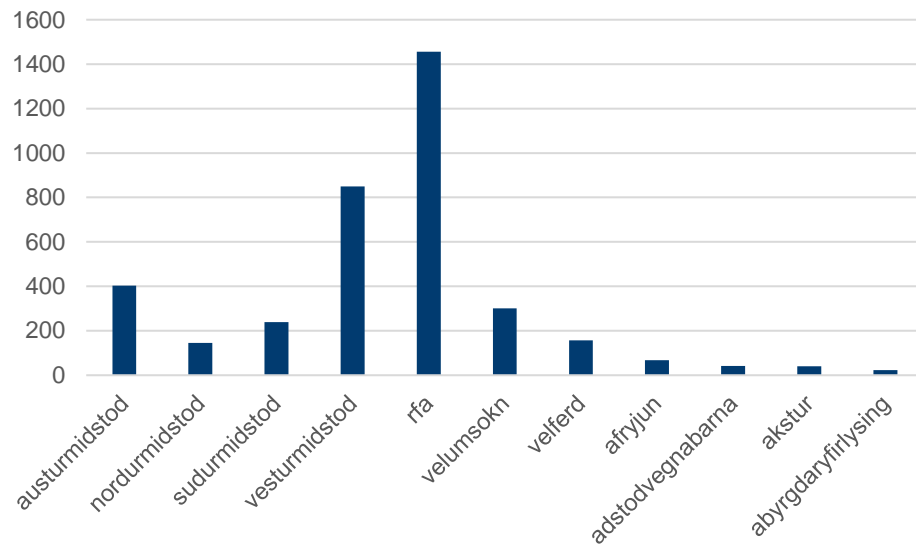
Meðalsvarhlutfall í mánuði
69,2%

Meðallengd símtala
151 sek



Tölvupóstur

Ágúst 2022



Heildarfjöldi tölvupósta í mánuði
3719

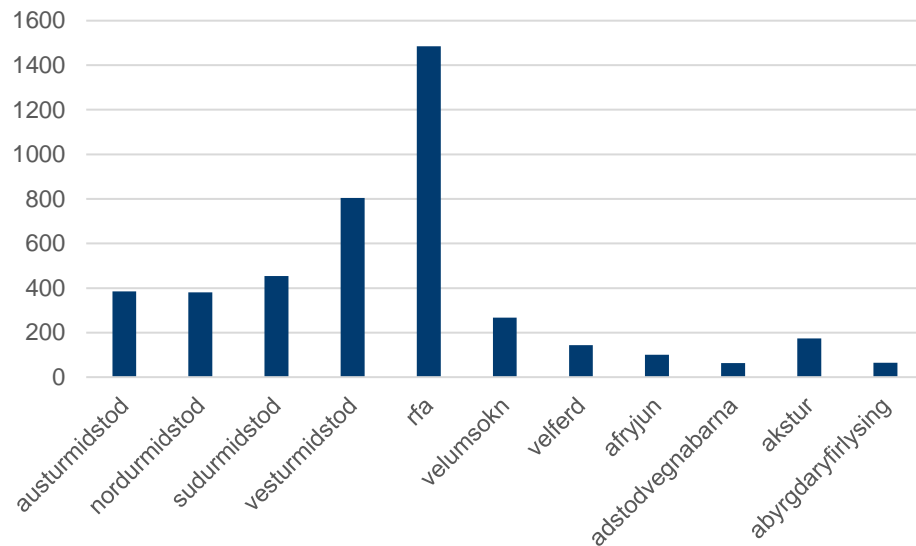
Heildarfjöldi tölvupósta sem Rafræn
miðstöð svarar
2082

Meðalfjöldi tölvupósta á miðstöð
í mánuði
409



Tölvupóstur

September 2022



Heildarfjöldi tölvupósta í mánuði
4322

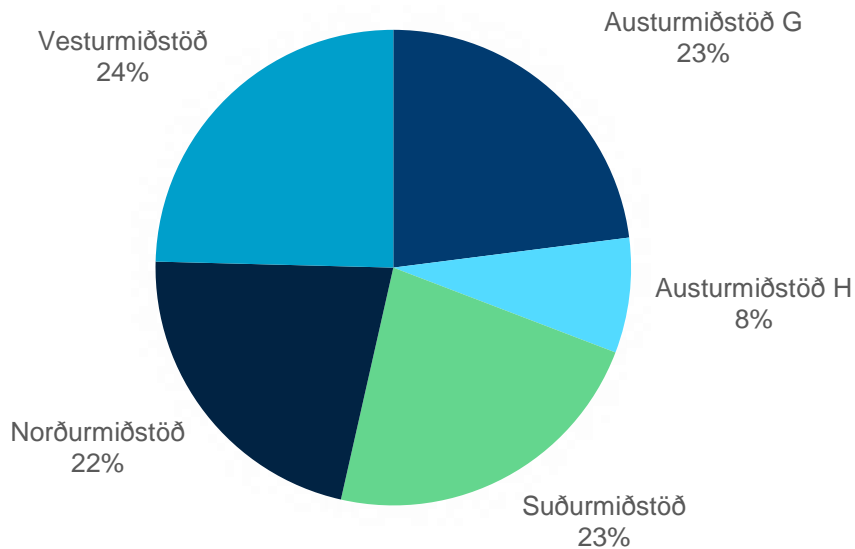
Heildarfjöldi tölvupósta sem Rafræn
miðstöð svarar
2299

Meðalfjöldi tölvupósta á miðstöð
í mánuði
506

Fjöldi erinda

Skipt eftir miðstöðvum

mars 2022



Erindi á öllum miðstöðvum á einum degi
805

Austurmiðstöð G Austurmiðstöð H
185 **63**

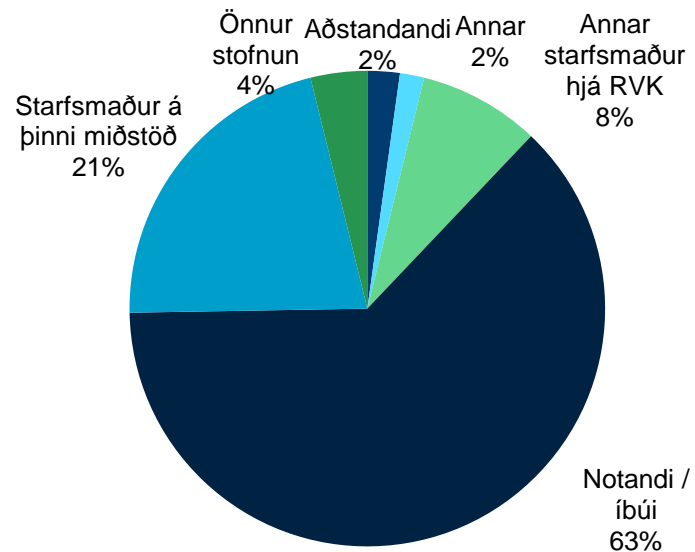
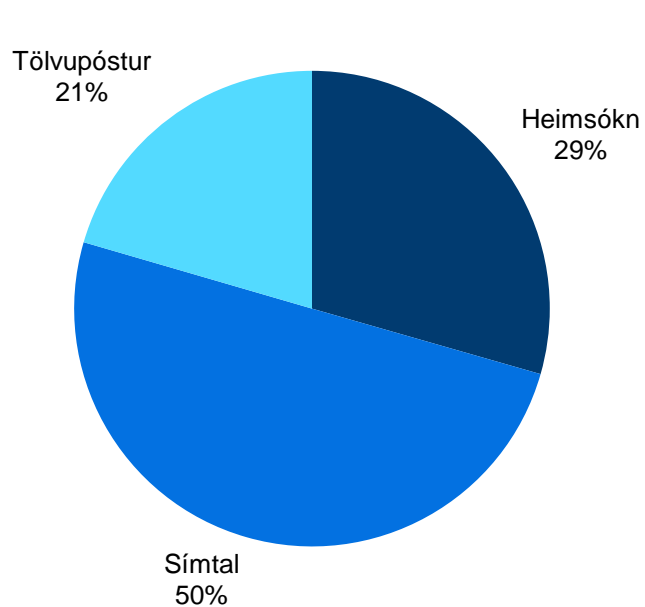
Norðurmiðstöð Suðurmiðstöð
176 **183**

Vesturmiðstöð
198

Fjöldi erinda

Skipt eftir tegund og aðilum

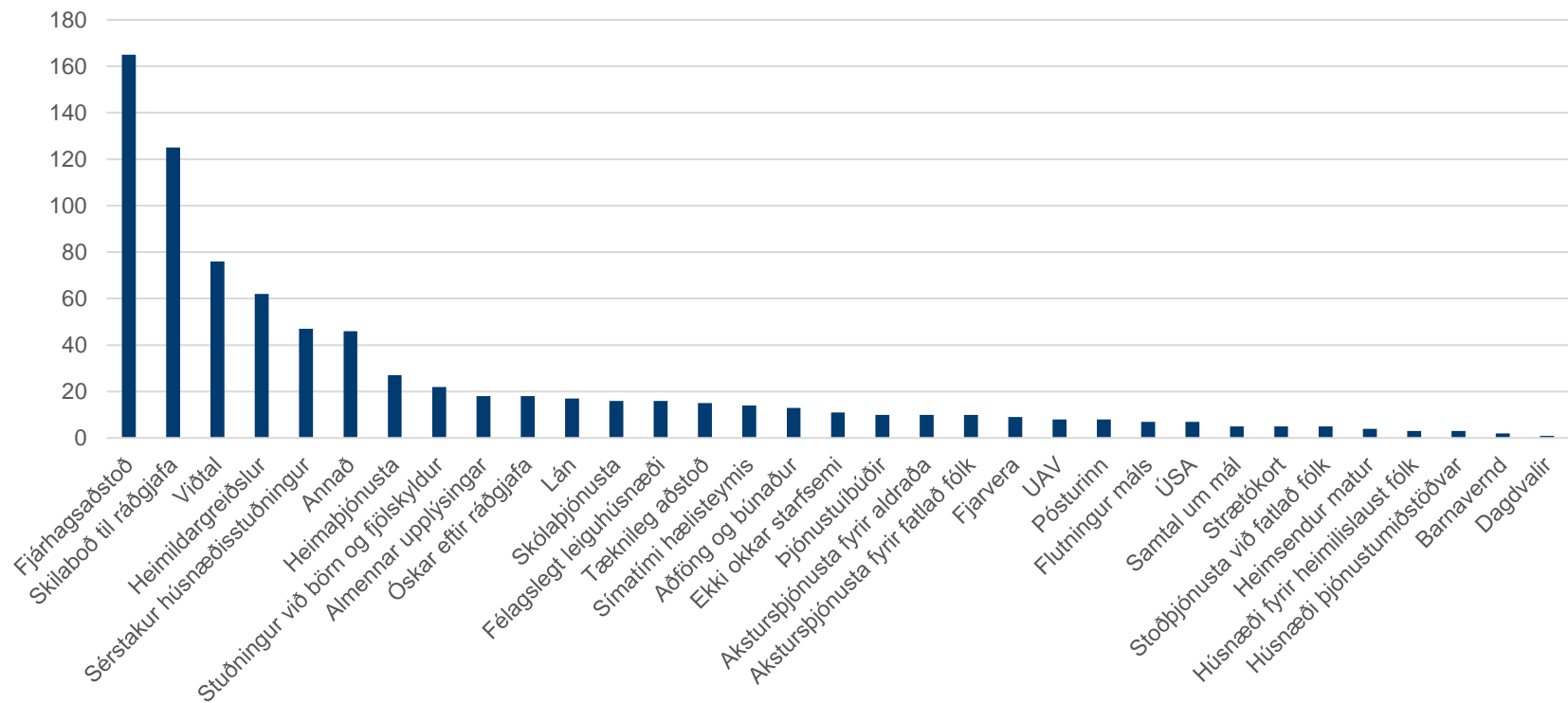
mars 2022



Fjöldi erinda

Eftir þjónustubáttum

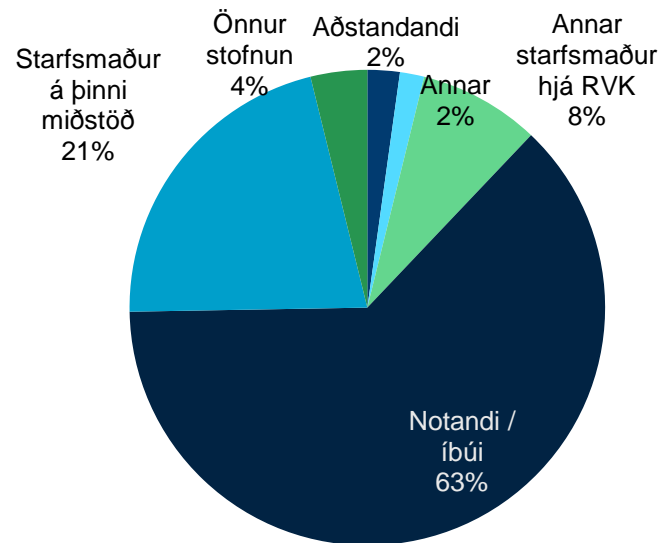
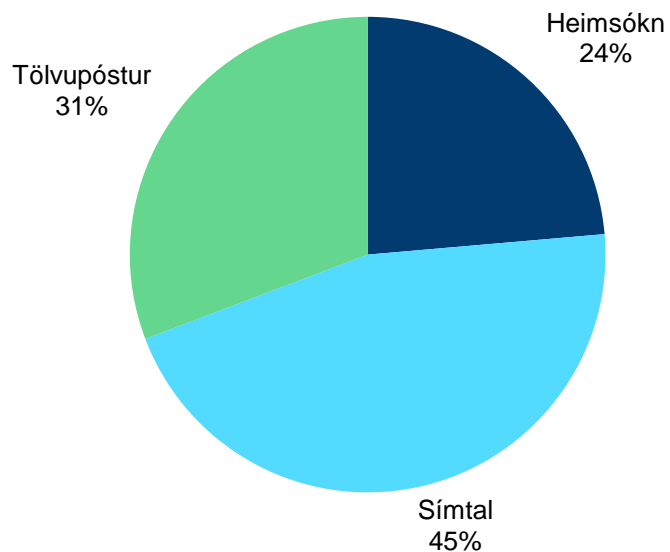
mars 2022



Fjárhagsaðstoð og lán

Skipt eftir tegund og aðilum

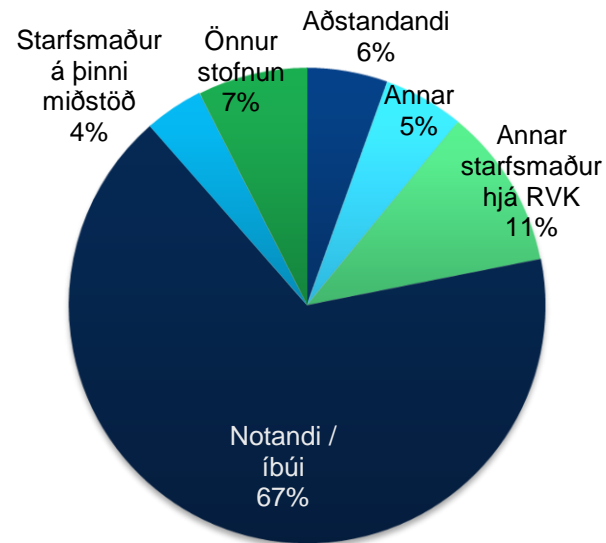
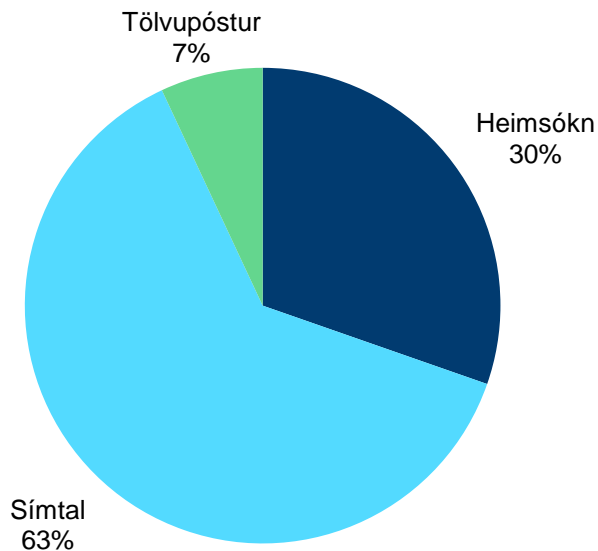
mars 2022



Skilaboð til ráðgjafa og viðtöl

mars 2022

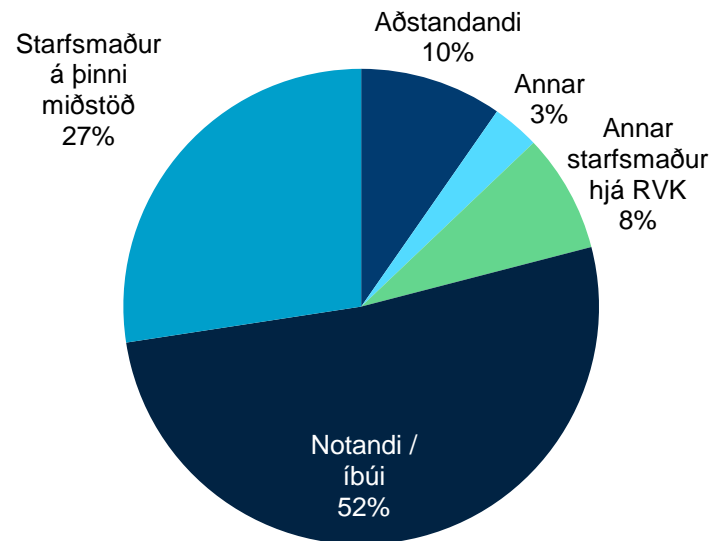
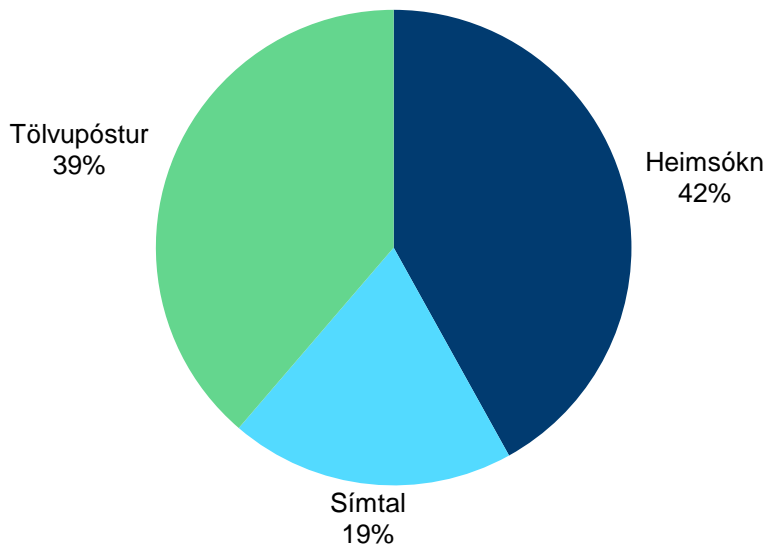
Skipt eftir tegund og aðilum



Heimildargreiðslur

Skipt eftir tegund og aðilum

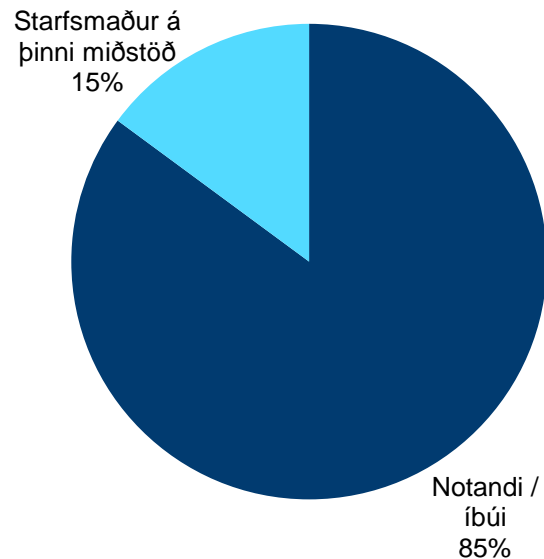
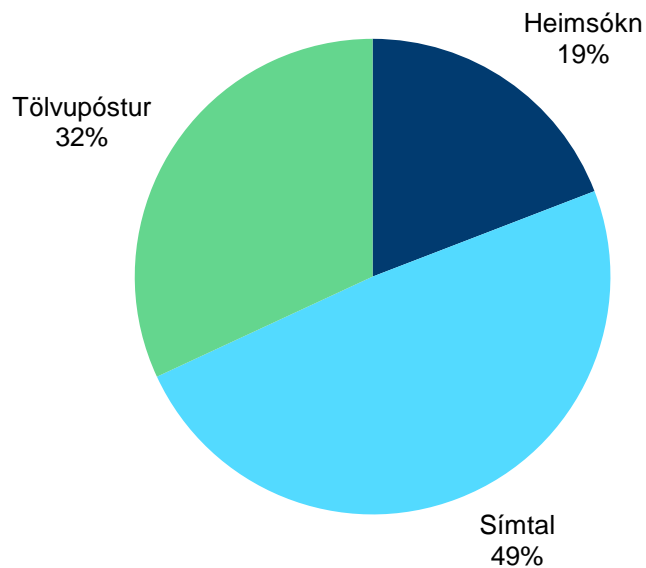
mars 2022



Sérstakur húsnæðisstuðningur

mars 2022

Skipt eftir tegund og aðilum



Mætingar í þjónustuskála

Greining 10. – 14. október

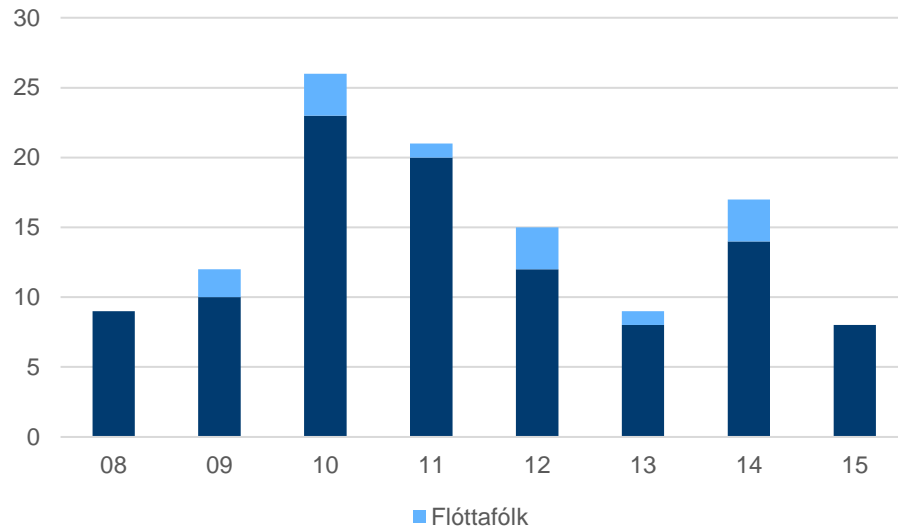
- Vikuna 10. til 14. október mældi starfsfólk Austurmiðstöðvar, Norðurmiðstöðvar og Vesturmiðstöðvar komur íbúa í þjónustuskálana.
- Flóttafólk var skráð sérstaklega.
- Taka skal fram að almennt er þetta rólegasta vika mánaðarins en niðurstöðurnar gefa þó ágæta mynd af komum í þjónustuskálana.





Austurmiðstöð

Komur í skála 10. – 14. október



Heildarfjöldi heimsókna

104

Þar af flóttafólk

13

Hlutfall heimsókna 8:30 – 9:00

7,5%

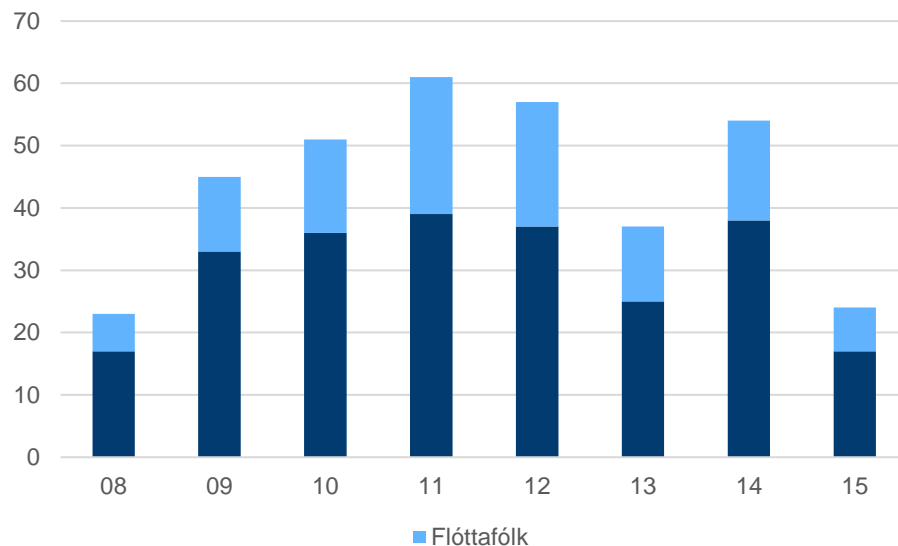
Hlutfall heimsókna 15:00 – 16:00

7%



Norðurmiðstöð

Komur í skála 10. – 14. október



Heildarfjöldi heimsókna
242

Þar af flóttafólk
110

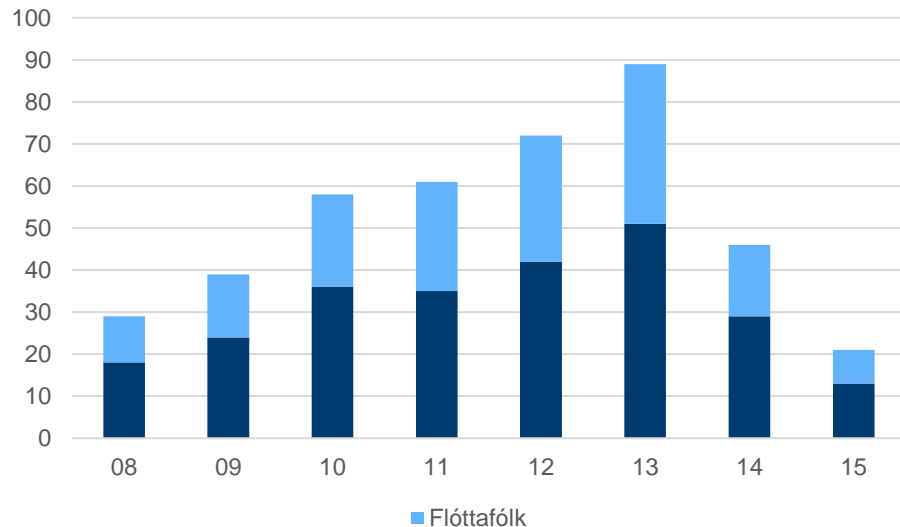
Hlutfall heimsókna 8:30 – 9:00
6,5%

Hlutfall heimsókna 15:00 – 16:00
6,5%



Vesturmiðstöð

Komur í skála 10. – 14. október



Heildarfjöldi heimsókna
248

Þar af flóttafólk
167

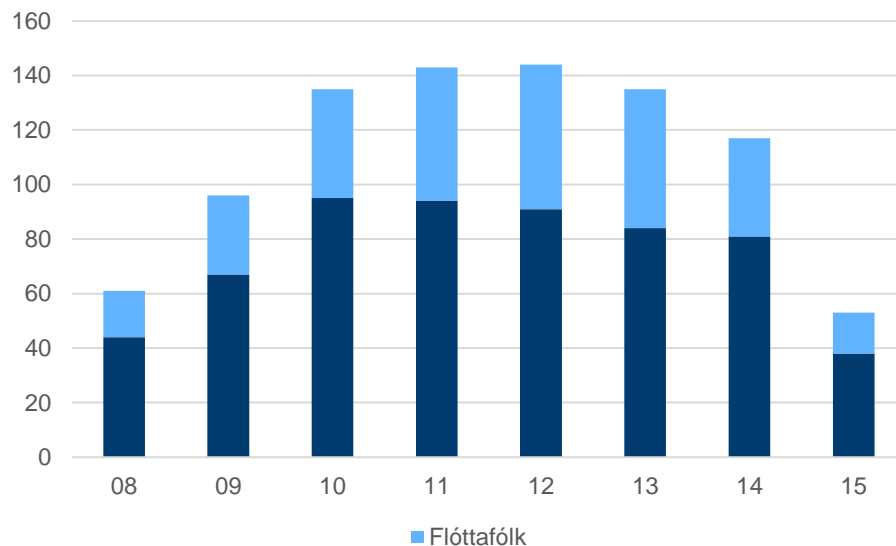
Hlutfall heimsókna 8:30 – 9:00
7%

Hlutfall heimsókna 15:00 – 16:00
5%



Samtals

Komur í skála 10. – 14. október



Heildarfjöldi heimsókna
594

Þar af flóttafólk
290

Hlutfall heimsókna 8:30 – 9:00
7%

Hlutfall heimsókna 15:00 – 16:00
6%



Opnunartíminn

Samantekt á fyrirkomulagi hjá öðrum

Stofnun/sveitarfélag	Mán - Fim	Fös	Klst. á viku	Stofnun/sveitarfélag	Mán - Fim	Fös	Klst. á viku
Mosfellsbær	08:00 - 16:00*	08:00 - 14:00	40	Fjölmeningarsetur	09:00 - 15:00	09:00 - 15:00	30
Garðabær	08:00 - 16:00	08:00 - 14:00	38	Sjúkratryggingar	10:00 - 15:00	08:00 - 13:00	30
Hafnarfjörður	08:00 - 16:00	08:00 - 14:00	38	Rannís	09:00 - 15:00	09:00 - 15:00	30
Miðstöðvar VEL	08:30 - 16:00	08:30 - 16:00	37,5	Barna- og fjölskyldustofa	09:00 - 12:00 12:30 - 15:00	09:00 - 12:00 12:30 - 15:00	27,5
Kópavogsbær	08:00 - 16:00	08:00 - 13:00	37	Vinumálastofnun	09:00 - 15:00	09:00 - 12:00	27
Seltjarnarnes	08:00 - 16:00	08:00 - 13:00	37	Ráðgjafar- og greiningarstöð	09:00 - 12:00 12:30 - 15:00	08:30 - 13:00	26,5
Heyrna- og talmeinastöð	08:00 - 16:00	08:00 - 13:00	37	Landlæknir	10:00 - 16:00	10:00 - 12:00	26
Menntamálastofnun	08:00 - 15:00	08:00 - 15:00	35	Útlendingastofnun	09:00 - 14:00	09:00 - 14:00	25
Skatturinn	09:00 - 15:30	09:00 - 14:00	31	Persónuvernd	09:00 - 12:00 13:00 - 15:00	09:00 - 12:00 13:00 - 15:00	25
Hagstofan	09:00 - 16:00	09:00 - 12:00	31	Þjóðskrá	10:00 - 15:00	10:00 - 15:00	25
Sýslumaðurinn	08:20 - 15:00	08:20 - 14:00	31	Tryggingarstofnun	11:00 - 15:00	11:00 - 15:00	20
Akureyri	09:00 - 15:00	09:00 - 15:00	30	Gæða- og eftirlitsstofnun VEL	11:00 - 15:00	11:00 - 15:00	20

*opið til 18:00 á miðvikudögum



Austurmiðstöð

Fyrirkomulag og stöðugildi – september 2022

Fyrirkomulag

- 5 borðsímur opnir og 5 starfsmenn sem vakta þá.
- 2 starfsmenn í afgreiðslu og 3 í bakvinnslu. Hægt að kalla í aðstoð í afgreiðsluna ef þörf er mikil.
- Starfsmenn geta lokað fyrir símann ef þau geta ekki tekið símtöl.

Stöðugildi

- 5 stöðugildi þjónustufulltrúa
- Þar að auki 1,725 stöðugildi með fjármagni frá Vinnumálastofnun.



Norðurmiðstöð

Fyrirkomulag og stöðugildi – september 2022

Fyrirkomulag

- 3 starfsmenn í afgreiðslu
- 2 starfsmenn í bakvinnslu
- Starfsmenn í afgreiðslu annast símsvörun og annar í bakvinnslu tekur yfirfall

Stöðugildi

- 5 stöðugildi þjónustufulltrúa



Suðurmiðstöð

Fyrirkomulag og stöðugildi – september 2022

Fyrirkomulag

- 2 starfsmenn í afgreiðslu
- 2 starfsmenn í bakvinnslu
- Starfsmenn í bakvinnslu annast símsvörun nema þegar rólegt er að gera í skála þá taka þeir í afgreiðslu símann.

Stöðugildi

- 4 stöðugildi þjónustufulltrúa (1 er greitt af Alþjóðateyminu).



Vesturmiðstöð

Fyrirkomulag og stöðugildi- september 2022

Fyrirkomulag

- 1 starfsmaður alltaf í símsvörun.
- Sami aðili eftir hádegi mánudaga til fimmtudaga en annars skipt á milli starfsmanna.
- Aðrir í afgreiðslu.

Stöðugildi

- 5,5 stöðugildi þjónustufulltrúa.



Þjónustuver Reykjavíkurborgar

Fyrirkomulag, tölfræði og stöðugildi – september 2022

Fyrirkomulag

- Svára öllu sem hægt er í fyrstu snertingu. Senda annars áfram á sérfræðinga á sviðum.

Barnavernd

- Svára símtölum sem berast Barnavernd. Biðja ráðgjafa í Barnavernd að hringja til baka.
- Barnavernd greiðir ekki fyrir þjónustu þjónustuvers.

Stöðugildi

- 15-17 stöðugildi.

Fjöldi símtala

8000 á mánuði

Fjöldi símtala fyrir VEL

950 á mánuði

Fjöldi netspjalla

720 á mánuði

Fjöldi netspjalla fyrir VEL

86 á mánuði



Tillaga starfshópsins

Yfirfærsla verkefna og stöðugilda til Rafrænnar miðstöðvar



REYKJAVÍK
— fyrir okkur öll



Tillagan

Hver yrði breytingin?

Þjónustupættir

- Rafræn miðstöð tekur við símsvörun, svörun tölvupósta ásamt öðrum verkefnum (sjá nánar á næstu glæru).
- Breyta opnunartíma í 9-15 (30 klst í viku/allt árið)
- Taka upp Genesys Cloud hjá VEL

Flóttafólk afgreitt af Alþjóðateymi eða af starfsfólki Alþjóðateymis á miðstöðvum (nánar síðar).

Stöðugildi

7,5 stöðugildi þjónustufulltrúa færast frá miðstöðvum til Rafrænnar miðstöðvar.

- 2,5 frá Vesturmiðstöð
- 2 frá Norðurmiðstöð
- 2 frá Austurmiðstöð
- 1 frá Suðurmiðstöð

Eftir verða 3 stöðugildi þjónustufulltrúa á hverri miðstöð.

Hvaða verkefni myndu færast?

Yfirlit

1. Símsvörun
2. Tölvupóstar miðstöðva
3. Tilvísanir skólaþjónustu
4. Ofgreiðslulán
5. Biðtímalán
6. Ábyrgðaryfirlýsingar
7. Áfrýjanir
8. Greiðsluheimildir SH og NPA
9. Móttaka og skráning umsókna um SH





1

Símsvörun

fyrir velferðarsvið

Umfang

Um 8000 símtöl á mánuði

- Austurmiðstöð = 2100
- Norðurmiðstöð = 1800
- Suðurmiðstöð = 1500
- Vesturmiðstöð = 2000
- Þjónustuver = 950 (stór hluti áframsendur)

Stöðugildi

Áætlað um 4,6 stöðugildi.

80 símtöl á dag á starfsmann.

Útfærsla

- Öll símanúmer miðstöðva framsend í 411-1111
- Símanúmerum breytt á vef og ja.is í 411-1111
- Símsvari hjá Þjónustuveri þar sem íbúar geta valið tölu fyrir velferðarsvið
- Símmaver staðsett hjá Rafrænni miðstöð í Borgartúni (5. hæð – mið)



2

Tölvupóstar

miðstöðva velferðarsviðs

Umfang

2000 tölvupóstar í mánuði

- Austurmiðstöð = 400
- Norðurmiðstöð = 400
- Suðurmiðstöð = 400
- Vesturmiðstöð = 800

Stöðugildi

Áætlað um 1,2 stöðugildi.

80 tölvupóstar á dag á starfsmann.

Útfærsla

- Rafræn miðstöð tekur við vöktun á öllum netföngum miðstöðva, afgreiðir málin eða kemur þeim í viðeigandi ferli.
- Tækifæri til einföldunar á tölvupóstfyrirkomulagi velferðarsviðs.



3

Tilvísanir

vegna skólabjónustu

Umfang

211 tilvísanir í mánuði

- Austurmiðstöð = 85
- Norðurmiðstöð = 37
- Suðurmiðstöð = 32
- Vesturmiðstöð = 57

Stöðugildi

Áætlað um 0,6 stöðugild

Útfærsla

- Þörf á umfangsmikilli verklagsbreytingu.
- Nýta Signet transfer gátt eða aðra lausn til að taka á móti tilvísunum frá skólum með rafrænum hætti.
- Finna lausnir til að einfalda og skýra skráningu.



4

Ofgreiðslulán

alfarið til RM

Umfang

Mjög lítið umfang, örfá á mánuði.

Stöðugildi

Áætlað um 0 stöðugildi.

Útfærsla

- RM sér í dag um ofgreiðslulista málaskrár og mun taka við öllum ofgreiðslum samhliða yfirfærslu á fjárhagsaðstoð.



5

Biðtímalán

Alfarið til RM

Umfang

- 67 lán að meðaltali á mánuði.
- RM með um 80% lána.
- Lán á miðstöðvum samtals því um 14 á mánuði.

Stöðugildi

Áætlað um 0,1 stöðugildi.

Útfærsla

- Rafræn miðstöð tekur við afgreiðslu allra biðtímalána.
- Miðstöðvar prenta út lánapappíra, fá undirritun íbúa og skanna í þeim tilvikum sem þeir hafa ekki rafræn skilríki.



6

Ábyrgðaryfirlýsingar

Alfarið til RM

Umfang

56 á mánuði

- Austurmiðstöð = 9
- Norðurmiðstöð = 11
- Suðurmiðstöð = 7
- Vesturmiðstöð = 29

Stöðugildi

Áætlað um 0,3 stöðugildi.

Útfærsla

- Rafræn miðstöð sér í dag um afgreiðslu umsókna um ábyrgðaryfirlýsingar sem berast rafrænt.
- Rafræn miðstöð tekur við afgreiðslu allra ábyrgðaryfirlýsinga (nema þeirra sem afgreiddar eru í Alþjóðateyminu).

Áfrýjanir

Að auknu leyti til RM

Stöðugildi

Áætlað um 0,3 stöðugildi.

Útfærsla

- Rafræn miðstöð sér í dag um móttöku og afgreiðslu beiðna um áfrýjun sem berast með rafrænum hætti.
- Rafræn miðstöð afgreiðir í dag að fullu áfrýjanir vegna þjónustu sem miðstöðin er alfarið með í þeim málum sem ekki er ráðgjafi á miðstöð.
- Frágangur, svarbréf og skráning niðurstöðu bætist við ásamt afgreiðslu mála eftir áfrýjun ef þjónustubátturinn er hjá Rafrænni miðstöð.





8

Greiðsluheimildir

Vegna sérstaks húsnæðisstuðnings og NPA

Stöðugildi

Áætlað um 0,1 stöðugildi.

Útfærsla

- Rafræn miðstöð sér í dag um greiðsluheimildir vegna fjárhagsaðstoðar og heimildargreiðslna.
- Rafræn miðstöð bætir við greiðsluheimildum vegna sérstaks húsnæðisstuðnings og NPA.



9

Móttaka og skráning umsókna

um sérstakan húsnæðisstuðning

Umfang

175 umsóknar á mánuði

- Austurmiðstöð = 47
- Norðurmiðstöð = 50
- Suðurmiðstöð = 34
- Vesturmiðstöð = 44

Stöðugildi

Áætlað um 0,3 stöðugildi.

Umfang

- Rafræn miðstöð móttækur umsóknir sem berast rafrænt og skráir í málaskrá.
- Miðstöðvar skrá ennþá umsóknir sem berast á pappír.
- Breytingin felur í sér nýtt verkferli þar sem miðstöðvar vinna eftir vinnulistum.



Önnur þjónusta

sem hefur færst eða er að færast yfir til Rafrænnar miðstöðvar

Akstursþjónusta

- Rafræn miðstöð tók nýlega alfarið við afgreiðslu allrar akstursþjónustu fyrir fatlað fólk, eldra fólk og fötluð börn.
- Þetta á líka við um umsóknir sem berast á pappír en í þeim tilvikum skrá þjónustufulltrúar á miðstöðvum inn umsókn á pappír og öll önnur afgreiðsla er á hendi Rafrænnar miðstöðvar.

Fjárhagsaðstoð til framfærslu

- Unnið er að því að færa afgreiðslu allrar fjárhagsaðstoðar til framfærslu til Rafrænnar miðstöðvar (líka umsóknir sem berast á miðstöðvar).
- Ekki er þó um að ræða fyrsta mánuð fyrir flóttafólk.
- Áætlað í byrjun næsta árs.
- Sambærileg útfærsla og með akstursþjónustuna.
- Ekki óskað eftir viðbótarstöðugildum.



Hvaða verkefni yrðu eftir hjá þjónustufulltrúum á miðstöðvum?

1. Afgreiðsla íbúa sem mæta í skála t.d. skráning umsókna og undirritun skjala og viðtala
2. Greiðsla reikninga til fyrirtækja vegna heimildagreiðsla og almennra lána
3. Innkaup
4. Aðstoða notendur að sækja um hjól hjá Barnaheill
5. **Skráning veikinda** og afbókun viðtala
6. **Uppfærsla starfsmannalista**
7. **Færa inn mætingar fyrir Virknihús**
8. **Uppfæra OneNote**
9. **Samantekt gagna vegna beiðni á grundvelli persónuverndarlaga**
10. **Skjalavinnsla**
11. **Móttaka og skráning á innanhús- og utanhúspósti**
12. **Póstkassi**
13. **Umsjón með flutningi á málum**
14. **Færa af sameiginlegu drifi yfir í Hlöðuna**

Rautt = Hægt að hætta eða færa annað

Blátt = Mun hætta eða minnka verulega með tilkomu tæknilausna



Styttur opnunartími

Rök fyrir styttingu opnunartíma

- Aðeins 13% heimsóknna á miðstöðvar eru frá 8:30-9:00 og frá 15:00-16:00.
- Í dag getur fólk sótt um alla helstu þjónustu rafrænt eða pantað tíma hjá ráðgjafa á þeim tíma sem því hentar. Því má segja að opið sé allan sólarhringinn.
- Ekki er vitað til þess að íbúi hafi kvartað yfir styttnum opnunartíma yfir sumar. Reynsla á sumartíma hefur sýnt fram á betri líðan starfsfólks og starfsanda á vinnustöðunum.
- Ýmsar aðrar stofnanir loka fyrr sem getur haft áhrif á afgreiðslu okkar þar sem ekki næst í þær.
- Íbúar sem þurfa að fara úr vinnu til að mæta á miðstöð þurfa hvort eð er að gera það í dag.
- Oft er lélegt aðgengi að öðru starfsfólki miðstöðva fyrir klukkan 9 og eftir klukkan 15 þar sem tíminn er oft nýttur í fundi, pappírsvinnu, fundi út úr húsi o.s.frv. Viðtöl á þessum tíma eru sjaldgæf.



Styttur opnunartími

Rök fyrir styttingu opnunartíma

Stytttri opnunartími:

- myndi auðvelda starfsfólki að klára verkefni sem hlaðast upp yfir daginn.
- gæfi starfsfólki tíma til að stilla saman strengi, fara yfir breytingar og verklag.
- myndi minnka álag á starfsfólk og þar með hættuna á mistökum og auknum veikindum.
- myndi auka gæði þjónustu þar sem starfsfólk hefði tíma til að einbeita sér að íbúanum og t.d. gefa sér tíma til að kynna fyrir honum rafrænar lausnir.
- myndi einfalda skipulag styttingu vinnuvikunnar og fullmannað yrði allan opnunartímann.
- myndi veita starfsfólki svigrúm til að sinna umbótaverkefnum.



Óvissuþættir

sem þarf að skoða samhliða breytingum

Staðan

- Yfirfærslu verkefna fylgir alltaf óvissa t.d. vegna þess hve ólík ferli eru eftir miðstöðvum.
- Unnin hefur verið viðamikil greining bæði á umfangi verkefna, eðli þeirra og tækifærum sem felast í breyttu verklagi og samræminu.
- Skoðun hópsins eru að mikil tækifæri felist í yfirfærslunni en stærsti óvissuþátturinn er afgreiðsla flóttafólks.

Flóttafólk

- Stór hluti íbúa sem mæta í þjónustuskála miðstöðva eru flóttafólk og eru það flóknustu afgreiðslurnar.
- Mikill tími þjónustufulltrúa fer í ráðgjöf við flóttafólk. Afgreiðslur taka gjarnan um 1 klst.
- Tækifæri felast í auknum stöðugildum ráðgjafa sem fylgja nýjum samningi vegna flóttafólks.

Rök fyrir tillögu

Samræmist áherslum í velferðarstefnu RVK

2.1 Útfæra breytingar á þjónustunni

Útfæra hvernig auka megi aðgengi, viðbragðssnerpu og einfaldleika í velferðarþjónustu.

- Teymi símsvörunar yrði ekki dreift milli miðstöðva og ætla má að það dreifi betur álagi vegna símsvörunar og tryggi þannig hærra svarhlutfall.
- Íbúar mæta því síður í þjónustuskála ef þeir fá svar í síma – betra svarhlutfall á að minnka komur í skála.
- Mörg umbótaverkefni fylgja tillögunni.

2.2 Efla notkun stafrænna lausna

Auka nýtingu stafrænna lausna með það að markmiði að bæta upplifun notenda, einfalda innri ferla og nýta gögn í þágu notenda borgarinnar.

- Innleiðing á Genesys Cloud.
- Nálægð við tækniþróun hjá Rafrænni miðstöð.
- Leiða stafrænna lausna fyrir alla óskilvirkni í símsvörun og svörum erinda.
- Bæta nýtingu stafrænna lausna í þjónustuskálum – verkefni umbótateymis.

2.3. Nota vandað, skýrt og auðskilið mál

Yfirfæra allt efni um velferðarþjónustu og sjá til þess að það sé á vönduðu og skýru máli.

- Koma upp ferli þar sem svör við algengum fyrirspurnum sem berast í síma eða í tölvupósti eru sett á mannamáli inn á vef Reykjavíkurborgar og upplýsingabrunn.
- Stöðluð svör á mannamáli í tölvupóstum.

3.1. Endurskoða skipulag velferðarsviðs

Greina og einfalda skipulag velferðarsviðs með það að markmiði að skipulagsheildin geti mætt sívaxandi þörf fyrir sérhæfingu samhliða samstilltri og skilvirkri þjónustu.

- Í bréfi sviðsstjóra við stofnun RM stendur: „Samþykkt var í velferðarráði og borgarráði í júní á þessu ári að setja á fót rafræna þjónustumiðstöð sem yrði fyrsti snertipunktur borgarbúans í öllum málum er varða velferðarþjónustu en skýrt ákall notenda er um að eiga aukin samskipti með rafrænum hætti.“
- Sjá nýtt skipurit velferðarsviðs.
- Samstilling og skilvirkni eykst með miðlægri svörun erinda.



Rök fyrir tillögu

Samræmist áherslum í velferðarstefnu RVK

3.2 Tryggja að notendur séu alltaf í forgrunni

Greina núverandi verklag, þarfir notenda og útlista hverju þarf að breyta til að þeir séu alltaf í fyrirrúmu við skipulagningu þjónustunnar.

- Aukin tækifæri á erindagreiningu og greiningu á þörfum notenda.
- Íbúar þurfa bara að þekkja eitt símanúmer 411-1111.

3.4 Skilgreina heildarþjónustu

Skilgreina þjónustubætti velferðarþjónustunnar og samspil þeirra við þjónustu lykilsamstarfsaðila innan og utan Reykjavíkurborgar með það að markmiði að þjónustan sé heildstæð og samfelld fyrir notendur.

- Starfsfólk Rafrænnar miðstöðvar afgreiðir öll erindi sem það getur. Erindi ferðast ekki áfram til miðstöðva nema að það sé nauðsynlegt og snúi að þjónustu sem miðstöðvar bera ábyrgð á.
- Yfirsýn hjá Rafrænni miðstöð sem beinir íbúum strax á réttan stað. Stuðlar að heildstæðri og samfældri þjónustu við íbúa.

3.5 Samræma þjónustustig

Auka samstarf og vinna að samræmingu velferðarþjónustu milli hverfa og tryggja þannig að allir borgarbúar fái góða og heildstæða þjónustu, óháð búsetu.

- Tillagan felur í sér miðlæga og samræmda símsvörun og hefur óhjákvæmilega í för með sér samræmda svörun og samræmingu á verklagi í framlínuþjónustu velferðarsviðs.

4.2 Efla traust

Efla gagnkvæma virðingu og traust í samskiptum og viðhorfum starfsfólks og notenda velferðarþjónustu. Það felur í sér markvissa fræðslu og þjálfun, ríkulega áherslu á virka hlustun og miðlun áreiðanlegra upplýsinga.

- Samræmd fræðsla til starfsfólks í símsvörun.
- Hærra hlutfall svörunar og styttri biðtími eftir símtali eykur traust.
- Stöðluð svör og bætt upplýsingagjöf á vef Reykjavíkurborgar.



Rök fyrir tillögu

Samræmist áherslum í velferðarstefnu RVK

5.3 Efla gagnadrifna ákvarðanatöku

Rýna og greina tölfræðigögn með markvissari hætti og eftir atvikum tengja þau við upplýsingar frá starfsfólki og notendum velferðarþjónustunnar.

- Innleiða Genesys Cloud, BI tól o.fl.
- Setja skýra árangursmælikvarða og gæðaviðmið og fylgja fast eftir.

6.2 Styrkja miðlun upplýsinga

Skipuleggja og bæta miðlun upplýsinga til borgarbúa en þó umfram allt til notenda velferðarþjónustu og aðstandenda þeirra. Nýta þarf fjölbreyttar leiðir í upplýsingamiðlun til að tryggja gott aðgengi að upplýsingum fyrir alla.

- Stöðluð svör og bætt upplýsingagjöf á vef Reykjavíkurborgar og upplýsingabrunni út frá fyrirspurnum sem berast í síma eða tölvupósti.

6.3 Skoða strauma og stefnur á markvissan hátt

Efla gagnkvæma virðingu og traust í samskiptum og viðhorfum starfsfólks og notenda velferðarþjónustu. Það felur í sér markvissa fræðslu og þjálfun, ríkulega áherslu á virka hlustun og miðlun áreiðanlegra upplýsinga.

- Samræmd fræðsla til starfsfólks í símsvörun.
- Greining á tækifærum til framtíðar t.d. snjallmenni, netspjall o.s.frv.

7.1 Skapa framsækið vinnuumhverfi

Skapa framsækið vinnuumhverfi þar sem stafrænar lausnir og nýstárlegar aðferðir í stjórnun eru nýttar til að auka afköst, gæði þjónustu, sveigjanleika og starfsánægju.

- Meginhlutverk Rafrænnar miðstöðvar er að bæta gæði þjónustu og auka afköst.



Rök fyrir tillögu

Samræmist áherslum í velferðarstefnu RVK

7.4 Styrkja innri upplýsingamiðlun

Starfsfólk borgarinnar hafi greiðan og skýran aðgang að upplýsingum. Nýta þarf fjölbreyttar leiðir til upplýsingamiðlunar til að tryggja gott aðgengi að upplýsingum fyrir alla.

- *Í símann berst gríðarlegur fjöldi fyrirspurna. Þessar fyrirspurnir eru nýttar til að bæta efni á upplýsingabrunni og innri upplýsingamiðlun hjá velferðarsviði.*



Umbótaverkefni

sem yrðu unnin samhliða eða í kjölfar breytinga

Fækkun símtala og tölvupósta

stöðluð svör, uppfærslur á reykjavik.is og innbyggð erindagreining

Framtíðarmótun

netspjall, snjallmenni, ný kerfi og innri verkferlar

Gæðaviðmið og árangursmælikvarðar

skýr markmið og mælikvarðar, erindagreining og umbætur

Fræðsluefni og fræðsla til starfsfólks

markviss fræðsla um velferðarsvið og samskipti í síma

Upplýsingabrunnur

brunnur fyrir starfsfólk símsvörunar og annars starfsfólks

Umbótateymi RM

aðstoðar miðstöðvar í einn ársfjórðung vegna þeirra verkefna sem eftir eru t.d. fyrsta ársfjórðung 2023



REYKJAVÍK
— fyrir okkur öll