



Minnisblað: Stytting opnunartíma miðstöðva

Dags: 19.07.2023

Málsnr.: VEL23080032

Unnið fyrir: Sviðsstjóra VEL

Í nóvember 2022 skilaði starfshópur um símsvörun og svörun rafrænna erinda inn greinargerð og tillögum um framtíðafyrirkomulag á þessum þáttum.

Í greinargerðinni er farið yfir tölfræði þessara þátta (símsvörun og erinda inn til miðstöðva), lagðar til ákveðnar tillögur, hvaða óvissupætti þyrfti að skoða sérstaklega og rök fyrir tillögunum. Ein af tillögunum snéri að styttingu á opnunartíma miðstöðva. Skoðaður var opnunartími hjá öðrum sveitarfélögum og helstu ríkisstofnunum sem miðstöðvarnar eiga í samskiptum við. Hvernig þeim er, eða var háttað þegar greinargerðin var unnin má sjá á bls. 23 í greinargerðinni.

Opnunartími miðstöðva hefur verið frá 08:30 – 16:00 yfir vetrarmánuðina og frá 08:30 – 15:00 yfir sumarmánuði (3 mán.) Í greinargerðinni er lagt til að opnunartími verði sá sami allt árið eða frá 09:00 – 15:00. Rökin fyrir því má sjá á bls. 43 í greinargerðinni.

Framkvæmdastjórn velferðarsviðs ákvað á fundi sínum þann 18. apríl sl. að sumaropnun yrði frá 09:00 – 15:00, sem er stytting um 30 mín frá því sem verið hefur. Bókað var að um miðjan ágúst yrði skoðað hvort þessi tími eigi að gilda til frambúðar.

Nú þegar langt er liðið á júlímánuð hafa engar kvartanir borist vegna þessa opnunartíma.

Það að stytta opnunartímamann mun ekki endilega draga úr þjónustu þar sem hún er í sífellt meira mæli að færast yfir í rafræna þjónustu og svo mun rafræna miðstöðin sjá um símsvörun. Símsvörun verður í samræmi við opnunartíma símavers borgarinnar frá 08:30 – 16:00 mánudaga – fimmtudaga og frá 08:30 – 14:30 á föstudögum.

Við það að rafræna miðstöðin taki yfir símsvörun allra miðstöðva, svari tölvupósti auk fleiri verkefna munu stöðugildi færast frá miðstöðunum yfir til rafrænu. Það eitt og sér styður enn frekar þá tillögu að opnunartími verði frá 09:00 – 15:00 svo þeir þjónustufulltrúar sem eftir verða geti sinnt bakvinnslu, skjalavinnslu og fleira.

Einnig er vert að benda á að í tengslum við BBB-verkefnið (sjá millimat sem var unnið í lok árs 2022 og byrjun árs 2023) hafa komið fram ábendingar frá verkefnastjórnnum um að opnunartímamann verði breytt m.a. til:

- að skapa rými til að sinna verkefnum í upphafi og lok dags sem erfitt er að komast í á opnunartíma
- að við breyttan opnunartíma væri hægt að endurskilgreina hlutverk þjónustufulltrúa svo tryggt sé að þeir geti sinnt skráningu mála og undirbúningi fyrir fundi til að létta á deildarstjórum og fagstjórum.
- að tryggt sé að hægt sé að halda deildar- og starfsmannafundi án þess að til komi afleysing í þjónustuskála. Afleysingar fyrir þjónustufulltrúa á meðan þeir sækja fundi hefur skapað vandamál og má segja að sú þjónusta sem þá er veitt uppfylli ekki þær gæðakröfur sem velferðarsvið gerir til þjónustunnar. Móttaka viðskiptavina í þjónustuskálum miðstöðvanna er sérhæft verkefni sem krefst ákveðinnar þekkingar og þjálfunar og það eru ekki allir sem telja sig hafa forsendur eða nægilega þekkingu eða kunnáttu til að leysa þar af.



- 
- að allt starfsfólk geti tekið þátt ef eitthvað er um að vera sem lið í því að byggja upp sameiginlega vinnustaðamenningu sem er ein af forsendum BBB-verkefnisins.