

SVAR VIÐ FYRIRSPURN

Viðtakandi: Velferðarráð

Sendandi: Rannveig Einarsdóttir, sviðsstjóri velferðarsviðs

Efni: Svar við fyrirspurn fulltrúa Flokks fólksins um aðgengi borgarbúa að starfsfólki miðstöðva Reykjavíkurborgar

Þann 4. október 2023 lagði fulltrúi Flokks fólksins fram í velferðarráði svohljóðandi fyrirspurn um aðgengi borgarbúa að starfsfólki miðstöðva Reykjavíkurborgar:

Fulltrúi Flokks fólksins óskar upplýsinga um aðgengi borgarbúa að starfsfólki miðstöðva. Hvað mörg erindi berast með síma, í tölvupósti og í rafrænni ábendingargátt. Hvað mörg erindi berast í afgreiðslum stöðvanna á opnunartíma? Hvernig gengur að fylgja málshraðareglu stjórnsýslulaga og hvernig er eftirfylgni háttað?

Svar:

Síðustu mánuði hefur Rafræn miðstöð unnið að því að taka við símsvörun og svörun tölvupósta frá miðstöðvum. Nú hefur yfirfærsla verið lokið fyrir Austur-, Norður- og Vesturmiðstöð. Stefnt er að því að taka við Suðurmiðstöð á næstu vikum.

Símhringingar

Fjöldi símhringinga síðustu tvo mánuði í símanúmer miðstöðva var eftirfarandi:

Símanúmer	Ágúst	September
Austurmiðstöð (411-1200)	1544	1563
Suðurmiðstöð (411-1300)	901	959
Norðurmiðstöð (411-1500)	3003	3031
Vesturmiðstöð (411-1600)		

Rafræn miðstöð tók við símsvörun fyrir Austurmiðstöð í október og þess vegna er hún ekki tekin saman með Norður- og Vesturmiðstöð. Þar sem stefnt er að því að færa öll númer miðstöðva yfir í aðalnúmer Reykjavíkurborgar (411-1111) á næstu mánuðum mun velferðarsvið hætta að flokka fjölda innhringdra símtala eftir miðstöðvum.

Tölvupóstar

Fjöldi tölvupósta sem bárust síðustu tvo mánuði á hvert netfang var eftirfarandi:

Netfang	Ágúst	September	Lýsing
rfa@reykjavik.is	1166	1108	Rafræn fjárhagsaðstoð
vesturmidstod@reykjavik.is	516	340	Vesturmiðstöð
austurmidstod@reykjavik.is	220	227	Austurmiðstöð
nordurmidstod@reykjavik.is	313	326	Norðurmiðstöð
sudurmidstod@reykjavik.is	316	245	Suðurmiðstöð



adstodvegnabarna@reykjavik.is	9	18	Aðstoð vegna barna
akstur@reykjavik.is	146	123	Akstursþjónusta
velumsokn@reykjavik.is	248	250	Umsóknir á velferðsviði
abyrgdaryfirlýsing@reykjavik.is	17	8	Ábyrgðaryfirlýsingar
afryjun@reykjavik.is	51	52	Áfrýjanir
velferd@reykjavik.is	143	101	Velferðarsvið / Ýmislegt
rafraenmidstod@reykjavik.is	7	11	Rafræn miðstöð

Rafræn miðstöð annast í dag svörun tölvupósta sem berast í öll þessi netföng nema sudurmidstod@reykjavik.is. Stefnt er að yfirfærslu á næstu vikum.

Ábendingar

Rafræn miðstöð annast móttöku og úrvinnslu ábendinga sem berast í gegnum ábendingavef Reykjavíkurborgar. Fjöldi ábendinga síðustu tvo mánuði sem bárust og tengdust velferðarsviði var eftirfarandi:

	Ágúst	September
Ábendingar	16	14

Erindi í afgreiðslum miðstöðva

Ekki er unnt að greina frá hversu mörg erindi berast afgreiðslum miðstöðva á opnunartíma þar sem þessum upplýsingum er ekki safnað reglulega. Stefnt er að talningu og greiningu á fyrri hluta næsta árs.

Málshraðaregla stjórnsýslulaga og eftirfylgni

Erindum er svarað eins fljótt og auðið er. Flestum tölvupóstum er svarað samdægurs, öðrum um leið og færi gefst sem í meirihluta tilvika er næst virki dagur. Svörun ábendinga getur í einhverjum tilfellum tekið lengri tíma en í miklum meirihluta tilvika er þeim svarað á innan við viku. Ef Rafræn miðstöð getur ekki leyst málin er séð til þess að erindi berist viðeigandi aðila sem tekur þá við ábyrgð og eftirfylgd.