



TILLAGA

Viðtakandi: Velferðarráð

Sendandi: Rannveig Einarsdóttir, sviðsstjóri velferðarsviðs

Efni tillögu: *Breyting á opnunartíma þjónustuskála miðstöðva Reykjavíkurborgar*

Lagt er til að opnunartími þjónustuskála miðstöðva Reykjavíkurborgar verði sá sami allt árið eða frá kl. 09:00 til 15:00. Símsvörun verður í samræmi við opnunartíma þjónustuvers borgarinnar frá 08:30 til 16:00 mánudaga – fimmtudaga og frá 08:30 til 14:30 á föstudögum. Tillagan felur ekki í sér kostnaðarauka.

Greinargerð:

Opnunartími þjónustuskála miðstöðva Reykjavíkurborgar hefur verið frá kl. 08:30 til 16:00 yfir vetrarmánuðina og frá kl. 08:30 til 15:00 yfir sumarmánuðina. Í apríl sl. ákvað framkvæmdastjórn velferðarsviðs að sumaropnun 2023 yrði frá kl. 09:00 til 15:00 sem er stytting um 30 mínútur frá því sem verið hefur. Einnig var ákveðið að skoðað yrði um miðjan ágúst hvort þessi tími ætti að gilda til frambúðar. Nú er lagt til að þessi tími verður festur í sessi sem opnunartími miðstöðva Reykjavíkurborgar. Símsvörun verður í samræmi við opnunartíma þjónustuvers borgarinnar frá kl. 08:30 til 16:00 mánudaga – fimmtudaga og frá 08:30 til 14:30 á föstudögum.

Stytting opnunartíma á miðstöðvum mun ekki draga úr þjónustu þar sem hún er í sífellt meiri mæli að færast yfir á rafrænt form og símsvörun er að auki að færast yfir Rafrænnar miðstöðvar. Við það að Rafræn miðstöð taki yfir símsvörun allra miðstöðva, svari tölvupósti auk fleiri verkefna munu stöðugildi færast frá miðstöðvum til Rafrænnar miðstöðvar. Það eitt og sér styður enn frekar þá tillögu að opnunartími verði frá kl. 09:00 til 15:00 svo þeir þjónustufulltrúar sem eftir verða á miðstöðvum geti sinnt bakvinnslu, skjalavinnslu og fleira. Rafræn miðstöð sinnir nú þegar símsvörun fyrir Vesturmiðstöð, og einnig Norðurmiðstöð frá 23. ágúst 2023. Ráðgert er að símsvörun fyrir Austurmiðstöð færist til rafrænnar miðstöðvar í september og fyrir Suðurmiðstöð í október en það er þó háð því hversu hratt gengur að færa til stöðugildi þjónustufulltrúa.

Tillagan er í samræmi við tillögur starfshóps um fyrirkomulag símsvörunar og afgreiðslu rafrænna erinda, sem var falið að leggja fram tillögur um framtíðarfyrirkomulag símsvörunar og svörunar rafrænna erinda á velferðarsviði m.t.t. staðsetningar, stöðugilda, verklags og gæðaviðmiða. Hópurinn skilaði greinargerð í nóvember 2022 þar sem lagt er til að opnunartími verði sá sami allt árið eða frá kl. 09:00 til 15:00. Í niðurstöðu hópsins kemur fram að breyttur opnunartími myndi ekki fela í sér þjónustuskerðingu þar sem aðeins 13% heimsókna á miðstöðvar eru frá kl. 8:30 til 9:00 og frá kl. 15:00 til 16:00. Í dag geta borgarbúar sótt um alla helstu þjónustu rafrænt eða pantað tíma hjá ráðgjafa á tíma sem þeim hentar. Ýmsar aðrar stofnanir loka fyrr sem getur haft áhrif á afgreiðslu mála á miðstöðvum þar sem ekki næst í þær. Oft er lélegt aðgengi að öðru starfsfólki miðstöðva fyrir klukkan 9 og eftir klukkan 15 þar sem tíminn er oft nýttur í fundi og pappírsvinnu. Viðtöl á þessum tíma eru sjaldgæf. Engar kvartanir hafa borist yfir styttnum opnunartíma í sumar, svo vitað sé.



Þetta breytta fyrirkomulag myndi einnig fela í sér umbætur í starfsmannámálum miðstöðvanna, en reynsla á sumartíma hefur sýnt fram á betri líðan starfsfólks og starfsanda á vinnustöðunum. Breyttur opnunartími mun auðvelda starfsfólki að klára verkefni sem hlaðast upp yfir daginn og gefur starfsfólki aukið svigrúm til að stilla saman strengi, sinna umbótaverkefnum og fara yfir breytingar og verklag. Þetta er því til þess fallið að auka gæði þjónustunnar þar sem starfsfólk hefur meiri tíma til að einbeita sér að notendum þjónustunnar, t.d. til að kynna fyrir þeim rafrænar lausnir. Álag á starfsfólk mun að öllum líkindum minnka og þar með hætta á mistökum og auknum veikindum. Breytingin mun einnig einfalda skipulag styttingu vinnuvikunnar og auðveldara verður að tryggja fulla mönnun allan opnunartímann.

Í millimati vegna verkefnisins „Betri borg fyrir börn“ sem var unnið í lok árs 2022 og byrjun árs 2023 komu fram óskir frá verkefnastjórnnum um að opnunartíma miðstöðvanna yrði breytt. Voru margar ástæður nefndar fyrir hagræði slíks, sem koma fram í meðfylgjandi minnisblaði til sviðsstjóra velferðarsviðs, dags. 19. júlí sl., en aðallega að mikilvægt væri við innleiðingu verkefnisins að starfsfólk gæti allt hist á sama tíma til að byggja upp sameiginlega vinnustaðarmenningu.

Það er því margt sem mælir með breyttum opnunartíma miðstöðva, í honum felst ekki þjónustuskerðing við íbúa, mikil hagræðing fyrir starfsfólk og enginn kostnaðarauki.

Fylgiskjöl:

Skýrsla starfshóps um símsvörun á velferðarsviði frá 4. nóvember 2022

Minnisblað starfshóps um símsvörun á velferðarsviði frá 19. júlí 2023.