



Svar

Viðtakandi: Velferðarráð

Sendandi: Regína Ásvaldsdóttir, sviðsstjóri

Efni: Svar við fyrirspurn um svör þjónustumiðstöðva við erindum borgarbúa

Þann 18. nóvember 2020 lagði fulltrúi Flokks fólksins fram í velferðarráði eftirfarandi fyrirspurn:

Fulltrúi Flokks fólksins fékk skeyti frá einstaklingi sem hefur þrisvar reynt að ná til einnar þjónustumiðstöðvar vegna mála er varðar heimaþjónustu og heimahjúkrun. Spurt er hvað er velferðarsvið að gera til að tryggja að þjónustumiðstöðvar svari erindum borgarbúa?

Þessi einstaklingur hefur ekki fengið nein viðbrögð og engin svör. Fulltrúi Flokks fólksins vill ítreka tillögu sína til velferðarsviðs um að svara erindum borgarbúa eða í það minnsta láta vita að skeyti er móttekið og málið í skoðun og að svarað verði innan skamms. Fólk á ekki í neyð sinni að þurfa að hafa samband við borgarfulltrúa til að fá áheyrn velferðarkerfis borgarinnar.

Svar:

Þjónustumiðstöðvar velferðarsviðs sjá um framkvæmd velferðarþjónustu í hverfum borgarinnar. Þær eru fimm talsins. Erindi frá borgarbúum berast símleiðis, með tölvupósti á netfang stöðvarinnar eða til einstakra starfsmanna stöðvarinnar. Einnig geta borgarbúar borið upp erindi sín í afgreiðslu stöðvanna, á opnunartíma. Öllum erindum er svarað eins fljótt og auðið er í samræmi við málshraðareglu stjórnsýslulaga.

Velferðarsvið telur það mjög miður ef einstaklingur leitar ítrekað til þjónustumiðstöðvar án þess að fá svar við erindi sínu. Að mati undirritaðrar er mikilvægt að fá upplýsingar frá viðkomandi einstaklingi til þess að hægt sé að ganga úr skugga um hvað hafi farið úrskeiðis.

Á vefsíðu Reykjavíkurborgar, reykjavik.is, er rafræn ábendingagátt þar sem hægt er að senda ábendingu m.a. til þess að láta vita ef eitthvað má betur fara í þjónustu borgarinnar. Þar er hægt að fá netspjall eða hringja í síma þjónustuvers s. 411 1111 sem

staðsett er í Borgartúni 12-14, 105 Reykjavík, en þar er opið á virkum dögum frá 8:20 - 16:15. Þjónustuverið móttækur og svarar þeim ábendingum sem það getur innan næsta virka dags. Ef þjónustuverið hefur ekki næga þekkingu á málinu til að svara er fyrirspurnin send út á viðkomandi fagsvið. Eftir að ábending hefur verið send fagsviði fer áminning af stað eftir 2 virka daga og ábendingin fær merkinguna "komið fram yfir svartíma". Í þeim tilvikum sem ábendingum er ekki svarað fljótlega eftir það ganga þjónustufulltrúar þjónustuvers á eftir svörum.

Sjórnendur á velferðarsviði bera ábyrgð á að starfsfólk fylgi verklagi og svari erindum fljótt og vel. Þar er þjónustustefna Reykjavíkurborgar höfð að leiðarljósi.