

Lagt fyrir á fundi velferðarráðs 6. febrúar 2019

Tillaga fulltrúa Flokks fólksins um gerð upplýsingabæklings.

Flokkur fólksins leggur til að Reykjavíkurborg gefi út heildstæðan upplýsingabækling um réttindi borgarbúa á þjónustu sem borgin veitir. Allir borgarar eiga rétt á að vera upplýstir um þá þjónustu sem borgin veitir. Mikilvægt er að réttur þeirra sem þurfa að nýta sér þjónustu borgarinnar sé skýr og afdráttarlaus og að upplýsingar um helstu réttindi séu öllum aðgengilegar. Markmiðið með útgáfu bæklings er að veita þjónustugegum greinargóðar upplýsingar um mikilvægustu réttindi. Í bæklingi af þessu tagi ættu einnig að vera veittar upplýsingar um ýmis sértækari réttindi og bent á leiðir til að afla ítarlegri vitneskju um margvísleg atriði sem varða réttindi. Í bæklingnum ætti einnig að vera hægt að finna upplýsingar um hvert hægt er að snúa sér ef viðkomandi vill gera athugasemdir eða leggja fram kvartanir vegna þjónustu innan borgarinnar.

Greinargerð

Oft heyrst talað um að fólk viti ekki hver sín réttindi eru. Stundum vegna þess að það hefur ekki verið upplýst um þau og stundum vegna þessa réttindi hafa tekið breytingum og af einhverjum orsökum er sá sem njóta á réttindanna ekki meðvitaður um það. Ýmist reynir fólk að hringja til að fá upplýsingar eða leita að þeim á netinu. Það eru ekki allir sem nota netið með þessum hætti eða nota það yfir höfuð. Þeir sem reyna að hringja í starfsmann ná ekki alltaf sambandi auðveldlega eða sá sem óskað er eftir að tala við er oft fjarverandi eða upptekinn. Sé viðkomandi beðin að hringja til baka er allur gangur á hvort það verði gert. Oft er kvartað yfir því að illa gangi að ná í starfsmenn/fagfólk sem eru t.d. mikið á fundum, að skeytum sé ekki svarað og að ekki sé hringt til baka. Gera má því skóna að upplýsingabæklingur sem er skýr og aðgengilegur, jafnvel sendur í öll hús borgarinnar og sé einnig fáanlegur á helstu stofnunum borgarinnar muni leysa að minnsta kosti hluta þess vanda þeim sem hér er lýst.