



## Umsögn

**Viðtakandi:** Velferðarráð

**Sendandi:** Regína Ásvaldsdóttir, sviðsstjóri

---

**Efni: Umsögn um tillögu Flokks fólksins um setningu vinnureglna fyrir starfsfólk velferðarsviðs.**

Þann 24. júní sl. lagði fulltrúi Flokks fólksins fram í velferðarráði svohljóðandi tillögu:

*Fulltrúi Flokks fólksins leggur til að sett verði á laggirnar vinnuregla um að starfsmenn velferðarþjónustu/þjónustumiðstöðva yfirgefi ekki vinnustaðinn í lok dags fyrr en þeir eru búnir að svara með einum eða öðrum hætti innkomnum erindum (skeytum/skilaboðum) sem borist hafa. Vissulega gætu komið dagar sem þetta er ekki hægt en í það minnsta muni starfsmenn leitast við af öllum mætti að gera þetta. Hér er ekki átt við að öll erindi fái fullnaðarafgreiðslur enda slíkt ekki raunhæft heldur að þeim sem sent hafa skeyti eða skilaboð verði svarað sem dæmi: „erindið er mótttekið/málið er í skoðun/ haft verður samband hið fyrsta“, eða eitthvað á þessa leið. Fólk sem hringir á þjónustumiðstöðvar er með ákveðin erindi, misáriðandi eins og gengur. Í flóknari málum skilja flestir að afgreiðsla getur tekið einhvern tíma. Hins vegar skiptir það máli að fá vitneskju um að erindi þeirra er mótttekið og haft verði samband. Þær upplýsingar hjálpa. Við sem erum í þjónustustörfum eigum ávallt að gera allt til að létta skjólstæðingum okkar lífið, milda álag og draga úr streitu og kvíða. Móttökuskeyti getur skipt þjónustupega þjónustumiðstöðva máli.*

**Umsögn:**

Í opinberum tölvupósthólfum velferðarsviðs (velferd@reykjavik.is) og á þjónustumiðstöðvum sviðsins er sjálfvirk svörun sem tilgreinir að erindi hafi verið mótttekið og verði svarað eins fljótt og kostur er. Starfsmönnum sviðsins er uppálagt að svara eins fljótt og kostur er öllum erindum sem berast. Ef ekki næst að svara tölvupóstum samdægurs er þeim að jafnaði svarað næsta dag en þó getur komið fyrir að lengri tími líði. Stjórnendum ber að fylgja eftir að erindum sé svarað eins fljótt og kostur er. Ekki er talið árangursríkt að setja sjálfvirka svörun á allar póstsendingar sem berast beint á netföng starfsmanna á velferðarsviði. Velferðarsvið er hinsvegar sammála

um mikilvægi þess að viðskiptavinir sviðsins fái svör eins fljótt og unnt er og upplifi þannig að erindi þeirra sé sett í farveg.