

18. febrúar 2017

Verklag þjónustuvers

Re. Fyrirspurn borgarfulltrúa Sjálfstæðisflokksins í Borgarráði þann 2.2.2017 um verklag í þjónustuveri Reykjavíkurborgar - R17020018

Fyrirspurnin:

Frést hefur af því að fólki hefur verið vísað frá þjónustuveri Reykjavíkurborgar með beiðnir og bent á að nauðsynlegt sé að senda tölvupóst, ekki sé hægt að hitta þjónustufulltrúa til að fara yfir viðkomandi mál. Í þessum tilfellum var um eldra fólk að ræða sem ekki notar tölvupóst. Óskað er eftir upplýsingum um hvort að svo geti verið að þetta sé verklag hjá þjónustuveri borgarinnar.

Svar:

Ekki kemur fram í fyrirspurn hvers eðlis beiðni íbúa/viðskiptavinar var í þessu tilfelli, en eina afbrigði almennra verkferla sem að þessu líta kann að koma fram ef um er að ræða fyrirspurn vegna fjármála.

Almennir ferkferlar

Þjónustufulltrúar þjónustuvers vinna að lausn allra þeirra mála sem berast. Ef þjónustufulltrúar geta ekki fullnustað þjónustuna, er íbúa/viðskiptavini komið í samband við sérfræðing viðeigandi fagsviðs eða skrifstofu, sem lokið getur málinu. Fund með slíkum sérfræðingi þarf oft að pantast fyrirfram og aðstoðar þjónustufulltrúi þjónustuversins þar um ef þörf er á. Þannig er reynt að tryggja að allir þeir sem í þjónustuverið koma, fái úrlausn mála sinna. Ef um er að ræða beiðni sem sækja þarf um rafrænt, fær íbúi alla þá aðstoð í þjónustuveri sem hann óskar eftir og engum er vísað frá. Eini aðilinn sem íbúi/viðskiptavinur leitar til í þjónustuveri með sitt erindi, er þjónustufulltrúi og það að „*ekki sé hægt að hitta þjónustufulltrúa til að fara yfir viðkomandi mál*“, bendir til að viðkomandi hafi verið að leita eftir aðstoð frá fulltrúa fagsviðs eða skrifstofu og slíku er ekki alltaf komið við nema með bókun fundartíma hjá viðkomandi fulltrúa eins og áður segir.

Fyrirspurnir vegna fjármála – Verkferlar

Samkomulag Fjármálaskrifstofu við þjónustuver um þjónustuveitingu fyrir þeirra hönd, felur í mörgum tilfellum í sér rafræna þjónustuleið. Sem dæmi má nefna, að þegar óskað er eftir að skoða afslætti vegna fasteignagjalda þarf að sækja um það rafrænt. Allir íbúar sem þess óska fá aðstoð við þessa umsókn hjá þjónustufulltrúum. Þjónustuver tekur ekki á móti greiðsluseðlum af neinu tagi og gildir það sama um greiðsluseðla vegna fasteignagjalda, en þá er íbúa bent á næsta bankaútibú. Allar fyrirspurnir vegna fasteignagjalda þurfa að vera skriflegar. Þjónustufulltrúar aðstoða íbúa með fyrirspurnina til fasteignagjaldadeildar, sé þess óskað og um leið og svar berst er hringt í íbúa með svárið ef viðkomandi er ekki með netfang. Þessi erindi eru formleg og því skrifleg erindi. Ef íbúi óskar

eftir endurskoðun á gjöldum og hefur ekki aðgang að tölvu, fær hann aðstoð í þjónustuverinu og ef viðkomandi er með tölvuaðgang getur hann leitað aðstoðar í gegnum síma, eða fær boð um að koma í þjónustuverið og þiggja aðstoð. Að meðaltali er aðstoðað með tvær til þrjár slíkar umsóknir í viku hverri. Starfsmenn þjónustuvers fá þjálfun frá Fjármálaskrifstofu í að útskýra og aðstoða íbúa við þessi mál.

Varðandi upplýsingagjöf vegna skuldastöðu, sem oft er óskað eftir í þjónustuveri gilda upplýsingalög, en skv. 9. gr. upplýsingalaga er óheimilt að veita almenningi aðgang að gögnum um fjárhagsmálefni einstaklinga sem sanngjarnt er og eðlilegt að leynt fari, nema sá samþykki sem í hlut á. Aldrei er því send skuldastaða, né aðrar upplýsingar um stöðu fasteignagjalda í síma og farið er fram á tölvupóst frá viðkomandi. Ef viðkomandi er ekki með tölvupóst þarf hann að koma í þjónustuverið eða fær bréfpóst sendan á lögheimili greiðanda. Engar upplýsingar um fasteignagjöld eru veittar í afgreiðslu þjónustuvers nema til gjaldanda eignarinnar og þá aðeins við framvísun skilríkja. Ef um maka er að ræða eða náinn ættingja þarf að framvísa skriflegu leyfi eða umboði frá viðkomandi. Sama á við um dánarbú. Forráðarmaður dánarbús þarf að framvísa leyfum þar að lútandi.

Virðingarfyllt,
Halldór Nikulás
Deildarstjóri Þjónustudeildar