

Borgarstjórn Reykjavíkur
18. nóvember 2025

Tillaga borgarfulltrúa Sjálfstæðisflokksins varðandi Heilbrigðiseftirlit Reykjavíkur

Lagt er til að borgarstjórn samþykki að:

- a) Beina því til Heilbrigðiseftirlits Reykjavíkur að taka upp símatíma og gefa almenningi kost á því að hafa beint samband við starfsfólk eftirlitsins. Starfsfólk eftirlitsins skal í símatímunum geta veitt helstu upplýsingar og leiðbeiningar varðandi verkefni embættisins líkt og tilgreint er í 7. gr. stjórnsýslulaga nr. 37/1993.
- b) Gera úttekt á starfsemi Heilbrigðiseftirlits Reykjavíkur og starfsháttum starfsmanna þess. Helsti tilgangur slíkrar úttektar væri að tryggja samræmi í túlkun laga og reglugerða og jafna meðferð gagnvart þjónustugefum af hálfu eftirlitsins sbr. 11 gr. stjórnsýslulaga nr. 37/1993.
- c) Beina því til Heilbrigðisnefndar Reykjavíkur að vinna verklagsreglur um fastan tímaramma í svörun og úrvinnslu erinda til Heilbrigðiseftirlits Reykjavíkur. Skulu verklagsreglurnar vera í samræmi við 9. gr. stjórnsýslulaga nr. 37/1993 um skjótar ákvarðanir í málum, tryggja að erindum sé svarað vel og tímanlega og skilvirka úrvinnslu umsókna. Í verklagsreglunum skal einnig gætt að því að ákvarða tímafresti þannig að úrvinnsla erinda til heilbrigðiseftirlitsins valdi ekki sérstökum tölum í úrvinnslu samhangandi erinda viðkomandi embætta svo sem sýslumanni, byggingarfulltrúa eða skrifstofu borgarstjórnar.
- d) Beina því til heilbrigðisnefndar Reykjavíkur að gerð verði árleg þjónustukönnun á þjónustu Heilbrigðiseftirlits Reykjavíkur. Skulu niðurstöður könnunarinnar nýttar til mælanlegra umbóta og framþróunar í störfum Heilbrigðiseftirlits Reykjavíkur.

Greinargerð

Á undanförunum árum hefur ítrekað komið fram gagnrýni frá rekstraraðilum í veitinga- og þjónustugeiranum á þjónustu Heilbrigðiseftirlits Reykjavíkur. Í nýlegri könnun Samtaka fyrirtækja á veitingamarkaði (SVEIT) kom fram að einungis 10 af 73 fyrirtækjum voru ánægð með samskiptin við eftirlitið og aðeins 11% taldi svartíma og afgreiðslutíma fullnægjandi. Þetta bendir til kerfislags vanda þar sem skortur er á fyrirsjáanleika, upplýsingagjöf og skilvirkri þjónustu.

Verkefni Heilbrigðiseftirlits er mikilvægt, en umfangsmiklar lýsingar rekstraraðila, sem og eigin tilraun til að fara í gegnum starfsleyfisumsókn, sýna að verklag og samskipti í núverandi mynd valda óþarfa tölum og óvissu fyrir fyrirtæki. Umsækjendur hafa greint frá því að erfitt sé að fá skýrar upplýsingar, að leiðbeiningar séu óaðgengilegar og að samskipti við stofnunina séu þung og tímafrek. Þá hefur komið fram að ekki sé í boði að hringja beint í eftirlitið til að fá ráðgjöf eða útskýringar, heldur þurfi að senda tölvupóst og bíða í marga daga eftir símhringingu. Þetta er ólíkt verklagi annarra opinberra aðila, svo sem skattsins, sýslumanna

eða skrifstofu borgarstjórnar, sem bjóða öll upp á símatíma og greinargóðar leiðbeiningar á heimasíðum sínum.

Samkvæmt 7. gr. stjórnsýslulaga nr. 37/1993 ber stjórnvöldum að veita aðilum nauðsynlega aðstoð og leiðbeiningar í málum er snerta starfssvið þeirra. Núverandi fyrirkomulag Heilbrigðiseftirlits Reykjavíkur, þar sem hvorki er boðið upp á beint símasamband né aðgengilega leiðbeiningaþjónustu, stenst ekki þessa lagaskyldu. Einföld aðgerð, svo sem reglulegir símatímar þar sem starfsfólk veitir grunnupplýsingar, myndi bæta þjónustu og draga úr óþarfa töfum sem ella verða til vegna rangra eða ófullnægjandi umsókna.

Að sama skapi hafa rekstraraðilar ítrekað greint frá því að túlkun laganna sé óstöðug og mismunandi milli starfsmanna. Aðfinnslur hafa verið taldar duttlungafullar, óskýrar eða ekki studdar skýrum reglugerðum. Slíkt misræmi er andstætt 11. gr. stjórnsýslulaga um jafnræði, sem kveður á um að sambærileg mál skuli hljóta sambærilega meðferð. Því er nauðsynlegt að gera úttekt á starfsháttum og verklagi stofnunarinnar með það að markmiði að tryggja samræmi í túlkun og framkvæmd laga og reglugerða. Slík úttekt gengur lengra en þau viðbrögð sem Heilbrigðiseftirlitið hefur í hyggju vegna ábendinga um ósamræmi.

Einnig er ljóst að skortur á skýrum tímamörkum og markvissri afgreiðslu leiðir til verulegra tafa. Fjallað hefur verið um margra mánaða, jafnvel árslanga bið eftir afgreiðslu einfaldra erinda. Þetta er sérstaklega alvarlegt þegar töfin hindrar samhliða ferli hjá öðrum stjórnvöldum, svo sem byggingarfulltrúa, sýslumanni eða skrifstofu borgarstjórnar. Samkvæmt 9. gr. stjórnsýslulaga ber stjórnvöldum að afgreiða mál „svo fljótt sem unnt er“. Nauðsynlegt er að heilbrigðisnefnd Reykjavíkur setji skýrar verklagsreglur um fastan tímaramma fyrir svörun og afgreiðslu mála, og að þess sé sérstaklega gætt að tafir hjá einni stofnun tefji ekki heildarferlið sem skiptir atvinnulífið miklu. Það er ágætis byrjun að kortleggja þjónustuferilinn en það er ekki nóg til að tryggja gæði þjónustu til þess þarf að liggja fyrir æskilegur og raunhæfur tímarammi utan afgreiðslu erinda.

Að lokum er ljóst að kerfisbundin endurgjöf þriðja aðila, með reglulegri þjónustukönnun, er forsenda þess að unnt sé að meta árangur breytinga. Könnun SVEIT sýndi yfirgnæfandi óánægju með þjónustu Heilbrigðiseftirlitsins, en slík könnun er ekki framkvæmd reglulega af borginni. Árleg könnun myndi skapa mælanlegt kerfi umbóta, styrkja gagnsæi og stuðla að raunverulegri framþróun í starfsháttum.

Tillögurnar miða að því að efla fagmennsku, skilvirkni og þjónustu Heilbrigðiseftirlits Reykjavíkur án þess að draga úr mikilvægu hlutverki þess í að tryggja hollustuhætti og öryggi. Með því að bæta aðgengi, tryggja samræmi í túlkun, stytta biðtíma og mæla þjónustu reglulega verður unnt að auka gagnsæi, draga úr óþarfa álagi á fyrirtæki og efla traust á stjórnsýslu borgarinnar. Slíkar aðgerðir eru til hagsbóta bæði fyrir atvinnulífið og borgarbúa.