



Borgerservice i Kerteminde Kommune

1. Indledning

Kommunalreformen har for alvor fået sat politisk fokus på borgerbetjeningen, og borgerkontakten i den offentlige sektor.

I Lov om kommunale servicecentre¹ formuleres det således:

”Formålet med denne lov er at fremme, at kommunalbestyrelserne opretter borgerservicecentre, som kan fungere som borgernes indgang til den offentlige sektor.”

Byrådene i de tre kommuner har besluttet, at der i Kerteminde Kommune skal oprettes 3 Borgerservicecentre i de nuværende kommunale bygninger, eller i tilknytning hertil.

Det følgende tager afsæt i de præmisser, der er givet for etableringen af Borgerservice i Kerteminde Kommune.

Det anbefales dog at se organiseringen af Borgerservice som en dynamisk proces, hvor der etableres en organisation ud fra de givne forudsætninger, som løbende udvikles og tilpasses mht. at bevare fokus på fortsat udvikling og bedst muligt løsning af opgaven.

1.1. Hvad er Borgerservice?

Tankesættet bag Borgerserviceloven er at lette borgerens adgang og løsning af henvendelser til den offentlige myndighed.

Borgerservice forstås som den måde hvorpå kommunen organiserer den sagsbehandling, som sker i umiddelbar kontakt med borgeren. Dvs. henvendelser fra borgeren, personligt, telefonisk, eller pr. mail, som kan løses uden stor specialiseret sagsbehandling.

I Borgerserviceloven udtrykkes Borgerservicetanken således:

”..en enhed inden for kommunens administration, som varetager administrative borgerbetjeningsopgaver for kommunen samt eventuelt for andre myndigheder.”

1.2. God borgerbetjening

Det rigtigt nye i Borgerservice er, at den kommunale organisation i højere grad indretter sig efter borgernes henvendelsesmønstre snarere, end efter hensynet til de indre strukturer og arbejdsgange.

God borgerbetjening er kundeservice som vi kender den fra den private sektor.

Servicekravene er stigende, og her indretter man sig i høj grad efter kundens behov. Dvs. at de indre strukturer tilrettelægges efter en ydre logik.

Borgerservicestrategien skal derfor læne sig op ad en kundeservicestrategi, hvor de seneste tendenser indeholder følgende:

¹ Lov nr. 544 af 24. juni 2005 om kommunale borgerservicecentre

Borgerne

- har mindre tid – og mindre tolerance overfor fejl
- ønsker mere individualiseret kundebehandling
- stiller krav til kundeviden og servicestandarder på tværs af kanaler
- ønsker mere selvbetjening, som er en servicekanal i vækst
- stiller stigende krav til frontlinie-medarbejderes kompetencer
- ændrer adfærd fra reaktiv til proaktiv service (sms, mails, oplysning)

Virksomhederne

- skal sætte øget fokus på at synliggøre værdien af kundeservice

2. Vision, værdigrundlag og strategi

2.1. Overordnet vision for Borgerservice

Den overordnede vision tager udgangspunkt i kommunalreformens fokusområde, samt de lokalpolitiske visioner om Kerteminde Kommune:

"En moderne, sammenhængende, effektiv, og lokal borgerservice, der sætter borgeren i centrum"

Borgeren får en professionel og hurtig sagsbehandling, med mindst mulig ventetid.

IT-strategien understøtter den hurtige sagsbehandling gennem integrering af selvbetjeningsløsninger fagsystemer, love og blanketter, samt information og kommunikation via hjemmesiden.

Opgaveløsningen hænger sammen på tværs af kommunens fagforvaltninger og på tværs af interne og eksterne myndigheder.

Borgeren oplever, at der bliver taget hånd om henvendelsen, og at Borgerservice tager ansvar for, at borgeren får en sammenhængende borgerbetjening.

Kanalstrategien er tilrettelagt, således at der er sammenhæng og klarhed i informationen via de enkelte medier (telefon, personlig henvendelse, hjemmeside, selvbetjeningsløsninger, administration, forvaltninger).

Det lokale er udtryk for, at kommunen er tæt på borgeren, uanset valg af kontaktmedie.

2.2. Værdigrundlag for Borgerservice

- Vi behandler borgeren som en ligeværdig partner
- Vi tager udgangspunkt i borgerens behov
- Vi servicerer borgeren ud fra et helhedssyn
- Vi giver velargumenterede, korrekte afgørelser
- Vi informerer og kommunikerer professionelt og åbent
- Vi udviser fleksibilitet, og følger borgerens sag til dørs

Det betyder at:

Borgerservicemedarbejderne skal udvise høj service og respektere borgeren.

Medarbejderne skal være troværdige, fagligt kompetente, og besidde stor viden om

kommunens service og andre myndigheder.

Medarbejderne skal arbejde helhedsorienteret i forhold til borgerens ønsker og behov i åben dialog med borgeren.

Medarbejderne skal kunne guide borgeren rundt i systemet, herunder vejlede om selvbetjeningsmuligheder.

Medarbejdere, strukturer og medier skal understøtte serviceorganisationen, og sikre borgerens adgang til hele den kommunale organisation.

2.3. Strategi og målsætninger for Borgerservice

Strategierne skal understøtte visionen og værdigrundlaget, og tilrettelægges i to niveauer:

Langsigtet strategi: 5 – 10 år:

Det øgede servicebehov stiller krav til hurtig opgaveløsning, og dermed viden, kompetencer og ressourcer. I udviklingen af den moderne service er IT-udnyttelsen i fokus, fordi det giver mulighed for direkte kontakt mellem borger og myndighed, uanset fysisk placering.

Redskaberne er "lige ved hånden". Ressourcerne kan udnyttes optimalt. Det betyder:

- Én kommune – én indgang
 - Kontaktcenter som bindemiddel. Udvikling mod optimal anvendelse af moderne medier / teknik i Borgerservice. Større samspil med andre myndigheder
 - Øget fleksibilitet. 24 timers borgerbetjening: Hjemmearbejdsplads (vagtordning v. Pc-skærm og telefon)
- Fokus på digital forvaltning
 - Selvbetjeningsløsninger, e-mails, chat-rum mv.
 - Høj standardiseringsgrad
 - Borgerne har adgang til egne data

Kortsigtet strategi: 1- 2 år:

- Etablering af Borgerservicecentre lokalt i de tre hidtidige kommuner
 - Etableringen af Borgerserviceenheder i de tre nuv. kommuners hovedbyer tilgodeser borgerens behov for let adgang til den offentlige sektor.
- De tre Borgerservicecentre skal organiseres ens, og således at strukturen understøtter serviceringen af borgeren
 - Ens struktur i alle enheder: administration, skranke og kontaktcenter (telefonbetjening m. rådgivning og sagsbehandling)
 - Ensartet sagsbehandling i alle centre (samme serviceniveau)
- Fleksible åbningstider
 - Åbningstiderne og telefontider skal tilgodeses borgernes og virksomhedernes forskellige behov for at få kontakt til kommunen.
- 80% af alle henvendelser løses i Borgerservice
 - En så fuld opgaveløsning som muligt, således at borgeren oplever mindst mulig sagsbehandlerskift

- Helhedsorienteret servicering af borgeren, med udgangspunkt i borgerens livssituation²
 - Medarbejderne skal kompetenceudvikles på serviceområdet, samt kvalificeres til sagsbehandling på flere områder (sidemandsoplæring, faglig uddannelse, samt uddannelse i kundeservice)
 - Der udarbejdes kontraktlignende aftaler med fagforvaltninger om ansvar og kompetence, snitflader, procedurer, information, budgetkalkulationer mv.
- God og meningsfyldt vejledning i forhold til andre myndigheder
- Vejledning og rådgivning i forhold til andre myndigheder
 - Servicering af borgerne i forhold til andre myndigheder, f.eks. videreforsendelse af dokumenter mv.
 - Hjemmesiden skal understøtte information og videreformidling til andre myndigheder
- God information og guidning til kommunens øvrige organisation
- Borgeren skal opleve sammenhæng i den kommunale organisation, således at der via Borgerservice skabes kontakt til relevante sagsbehandlere i forvaltningerne
 - Adgang til alle sagsbehandlers kalendere og fleksystem mhp. reservation af tid til borgeren
- Sammenhæng mellem kommunens kontaktmedier: personlig kontakt, telefoni, mail, brev
- Klare budskaber: telefonbetjening, den personlige kontakt, hjemmeside og mail skal give en sammenhængende information om adgangen til kommunen
 - Kanalstrategien skal tilrettelægges, således at borgerne over tid ledes over til de teknologiske kanaler (Internet, mails)
 - Borgercenterportal med let adgang til blanketter, fagsystemer, love, servicestandarder mv.
 -
- IT-baserede selvbetjeningsløsninger, og en informativ og vejledende hjemmeside
- Borgerne skal i højere grad have mulighed for at betjene sig selv via Internettet
 - Medarbejderne i Borgerservice skal vejlede borgere i brug af Internet
 - Der er adgang til en Pc-stander i Borgerserviceenhederne, som kan anvendes til vejledning om brug af selvbetjeningsløsninger, samt til brug for borgeren
 - Der skal arbejdes hen imod at borgerne får adgang til egen sag via IT
- En god, udfordrende arbejdsplads i et velfungerende arbejdsmiljø
- Borgerservice-indretningen skal tilgodese et godt arbejdsmiljø for medarbejderne
 - Strukturen i de enkelte enheder tilrettelægges, således at medarbejderne både har mulighed for direkte kundebetjening (kontaktcenter og skranke), samt fordybelse i administration
 - Veltilrettelagte oplæringsfaser, løbende opdatering, uddannelse som servicemedarbejder, indsigt i værdier og holdninger for god borgerservice
 - Ressourcer og opgaver skal svare til serviceniveauet

3. Politisk forankring og administrativ organisation

3.1. Politisk forankring

² En situation, hvor der sker ændringer, der typisk medfører behov for kontakt til mere end et ydelsesområde i den off. sektor. KL opdeler borgerens livssituationer i 4 typer: familieforhold, arbejdsforhold, den 3. alder og boligsituation.

Borgerserviceopgaven skal forankres i den politiske struktur, således at der er politisk bevågenhed på opgaveløsning og ansvarsplacering i forhold til Borgerservice.

Borgerservice placeres under Økonomiudvalget, som har ansvar for at følge op på strategi og målsætninger for Borgerservice.

Borgerservicerepræsentanter kan deltage ad hoc ved f.eks. budgetopfølgning, temamøder mv. i øvrige fagudvalg.

3.2. Administrativ organisation

3.2.1 Organisation

Borgerservice organiseres som én organisation, fordelt på tre lokale enheder i Kerterminde, Langeskov og Munkebo, under ledelse af borgerservicechef.

Enhederne struktureres ens, således at alle enheder kan løse de samme borgerhenvendelser, uanset henvendelsessted og -form.

Der tilknyttes en teamleder i hver af de tre enheder. Funktionen er daglig ledelse, sikring af serviceorganisationen, information og instruktion mv. Teamlederen indgår i den daglige drift. Der etableres vagtordning, således at der er fuld dækning i frontlinierne: kontaktcenter og skranke.

Alle medarbejdere indgår på skift i vagtordningen. Medarbejdere, der ikke har vagter ved frontlinierne har derfor ro til at varetage dybere sagsbehandling, særlige ad hoc opgaver, budget- og økonomifunktioner mv.

Dette sikrer en mere korrekt sagsbehandling, og et vist flow mellem direkte serviceopgaver og administrative opgaver, og dermed også større udfordringer og større arbejdstilfredshed for den enkelte medarbejder.

3.2.2 Kontaktcenter

Kontaktcentrene er en telefonisk borgerserviceenhed. Der gives direkte borgerservice, og lettere sagsbehandling. På sigt skal målet være, at al sagsbehandling skal kunne ske via telefonisk henvendelse, gerne i samspil med kontakt via Internettet.

Kontaktcentrene etableres i alle tre enheder med 2 – 3 medarbejdere, med samme indgangstelefonnummer.

Kontaktcentrenes telefontid svarer til min. en fuld arbejdsuge. På sigt kan arbejdes hen imod øget telefontid.

3.2.3 Kompetence i forhold til forvaltningerne

Borgerservice har ikke overordnet budgetansvar, men er ansvarlig for tilrettelæggelse og udførelse af de dertil knyttede opgaver.

Det betyder, at Borgerservice er en udførerenhed i relation til øvrige fagforvaltninger, men at forvaltningerne har det overordnede ansvar for økonomistyringen, også for opgaver placeret i Borgerservice.

Borgerservice har derfor til opgave at yde forvaltningerne bistand i forbindelse med udarbejdelse af budgetter og materiale til budgetopfølgninger. Borgerservice har ansvar for at levere kalkulationsmaterialet til forvaltningerne.

Borgerservice og forvaltningerne skal indgå kontraktlignende aftaler med hinanden om løsning af opgaver, ansvar og kompetence, procedurer mv.

3.2.4 Samarbejde og koordinering med fagforvaltningerne

Sammenhæng og effektivitet handler bl.a. om hvorledes samarbejdet mellem Borgerservice og de enkelte forvaltninger mv. er struktureret. Der skal være mulighed for faglig sparring med fagspecialister i fagforvaltningerne. Borgerservice får adgang til sagsbehandlernes kalendere og fleksystem mhp. at yde videst mulig service. Fagforvaltningerne informerer Borgerservice om ændringer i strukturer, servicestandarder og lign.

4. Bygninger og indretning

4.1. God indretning

Borgerservice er kommunens profil udadtil. Borgerservice placeres i de "gamle" rådhus, samt Kerteminde Rådhus. Adgangsforholdene skal være tilgængelige (parkering, handicapvenlig adgang mv.), og skal signalere imødekommenhed og synlighed. Det betyder:

- Etablering i de hidtidige rådhus
- Ensartet design og profil i alle centre
- Tydelig skiltning om Borgerservice
- Venlig og imødekommende indretning: "lette" skranke, som leder borgeren det rigtige sted hen
- Informativ og kundesvenlig: Pc-stander, f.eks. i et "cafe-hjørne" med informationsmateriale, evt. tv-skærm med løbende information om kommunen og andre myndigheder
- Samtalerum til personfølsomme henvendelser
- IT-servicing: information om hjælp til selvbetjening, guidning til borgerportaler mv.

4.2. Arbejdspladserne

Gode arbejdsforhold er en betingelse for at kunne levere god kundeservice.

Arbejdspladserne skal tilrettelægges, således at de tilgodeser borgerkontakten samt strukturen i enhederne.

Det betyder:

- Indretning til frontliniebetjening (skranke)
- Afdækning af kontaktcenter-arbejdspladser (minimering af telefonstøj)
- Individuelle arbejdspladser til alle
- Opbevaringsplads
- Ekstra drejelig PC ved skranke
- Trådløs telefoni

5. Måling og evaluering

5.1. Brugertilfredshedsundersøgelser

Målinger gennemføres min. 1 gang årligt, som en undersøgelse af tilfredshed, både overfor brugerne og overfor medarbejderne.

Målingerne anvendes til evaluering af de politiske målsætninger og strategier, og skal anvendes som afsæt til udvikling, således at kommunens Borgerservice er tidssvarende og moderne, og kan endvidere være en målestok for udviklingspotentialer i hele den kommunale organisation.

Brugertilfredshedsundersøgelserne skal klarlægge, om kommunen lever op til borgernes forventninger / behov, f.eks.:

- Åbningstider: Svarer åbningstiderne til borgernes og virksomhedernes behov ?

- Telefontider: Svarer telefontiden til borgernes og virksomhedernes behov ? Er der ventetid ved telefonisk kontakt ?
- Tilgængelighed: Er det let for borgeren at komme i kontakt med kommunen ? Virker kanalerne / indgangene til kommunen logiske ?
- Sammenhæng: Er der sammenhæng mellem informationerne i de forskellige kanaler – telefon, mail, hjemmeside, personlig betjening ? Er der sammenhæng mellem kommunikationen i de forskellige medier ?
- Hjemmesiden: Er hjemmesiden let at finde rundt i ? Er den informativ nok ?

Borgerservice evalueres mhp. afdækning af ressourcer / arbejdsmiljø, korrekt sagsbehandling mv., f.eks.:

- Struktur: Er strukturen fleksibel i forhold til opgaveløsningen ?
- Opgaver: Er der udfordringer i opgaverne ?
- Ansvar og kompetence: Er retningslinier klare og entydige ?
- Vagtordning: Fungerer vagtordningen efter hensigten ?
- Åbningstider: Svarer åbningstider til det konstaterede behov ?

6. Implementeringsplan

Der udarbejdes en implementeringsplan for etablering af

- IT: Borgercenterportal, selvbetjeningsløsninger, fagsystemer mv.
- Telefoni: Kontaktcentre
- Borgerserviceuddannelse, oplæringsfaser
- Løbende politisk opfølgning på implementeringsprocessen
- ...

Karin Friis-Brixen
Maj 2006

Godkendt i Sammenlægningsudvalget den 1. juni 2006