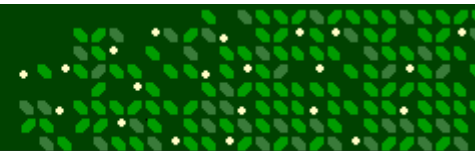


Borgerservice – den digitale borger





1997-2000

En indgang – næsten

Få opgaver

Storcentermodellen

2000-2002

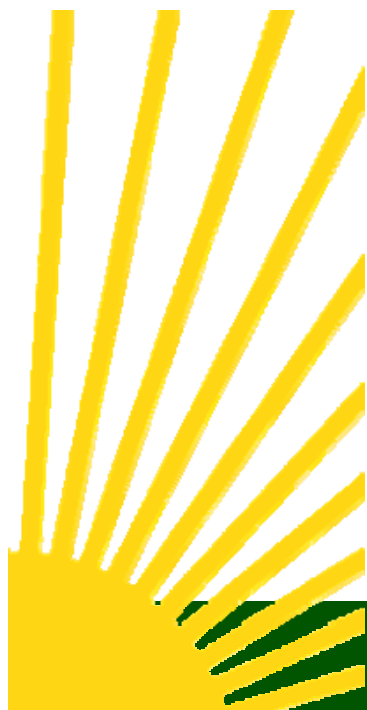
En indgang - næsten

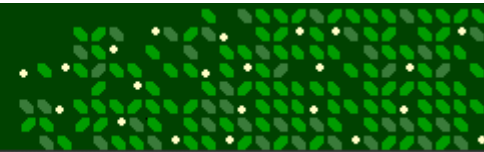
Flere opgaver

Storcentermodellen

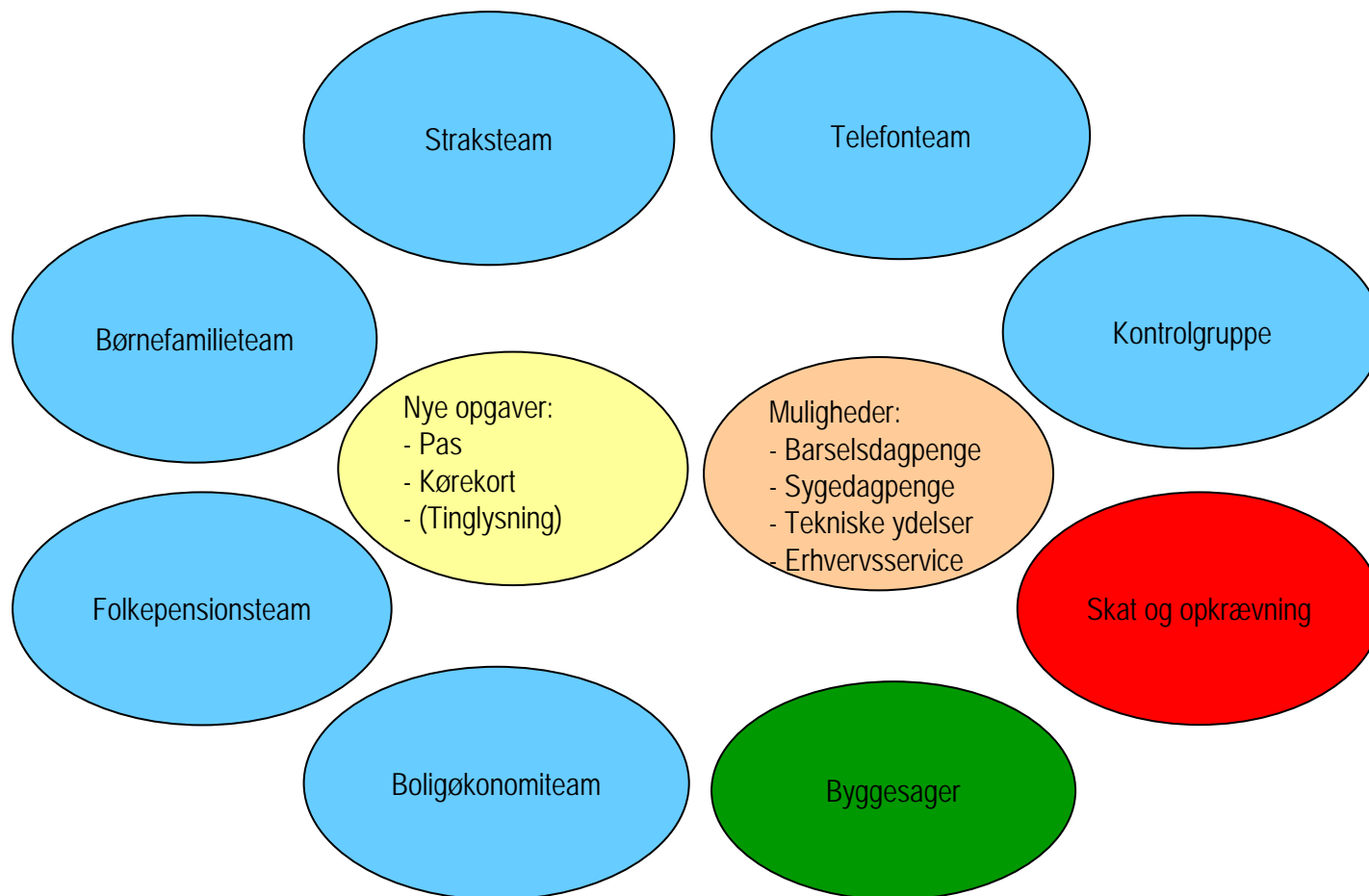
Matrixorganisation

- flere ledergrupper og direktører





Kommuneservice - Borgernes indgang til det offentlige



LBJ

JPF

JPF



Børnefamilieteam

Pladsanvisning, Forældrebetaling, Børnebidrag, Børnetilskud, Børnefamilieydelse, Fripladser, Barselsorlov

Boligøkonomi- og Folkepensionsteam

Boligyldelse, Boligsikring, Indskudslån, Lån til betaling af ejendomsskatter, Skødepåtegning, Ejendomsskattebilletten, Folkeregister, Ansøgning om folkepension, Helbredstillæg, Efterlevelsespension, Begravelseshjælp

Straksteam (herunder Folkeregister og Kontrolgruppe)

Visitation af personlig henvendelser, Kassen, Sygesikring, Lægeskift- og gruppeskift, Vielser, Generelle e-mail henvendelser, Folkeregister, Feriekort, Informationsøen, Socialt bedrageri, Skatteunddragelser

Telefongruppe

Telefonomstilling, Bilbooking, Fejlmeldinger

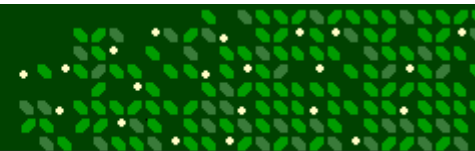
Herudover

Byggesagsopgaver, Inkassoopgaver, Skatteopgaver



- Call-centre – etableret i 3 teams
- Borgerekspeditionsområde
- Diskretionslokale til borgerekspeditioner etableret
- Ro i baglandet til sagsbehandling og emails (ingen telefoner og borgere)





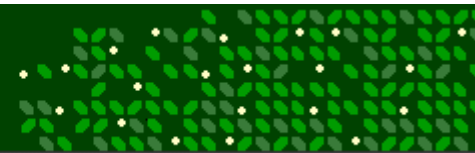
Kommuneservice er borgernes indgang til Gentofte Kommune - uanset om henvendelserne er personlige, elektroniske, telefoniske eller skriftlige.

Vi udvikler og tilpasser løbende Kommuneservice.

Borgerne oplever at Kommuneservice ser helhedsorienteret på alle henvendelser.

Al servicering og betjening af borgerne tager afsæt i vores fælles forståelse af god service, effektivitet, høj kvalitet og borgernes berettigede forventninger.





Vi sætter borgerne og deres individuelle behov i centrum i nuet og for udviklingen.

Vi har fokus på kvalitet og effektivitet.

Vi digitaliserer flere og flere områder, så borgerne kan betjene sig selv uanset tid og sted.

Vores drivkræfter er arbejdsglæde og professionalisme.





Påbegyndes straks, dog senest inden 5 minutter

Kvalificeret og serviceorienteret

Individuel behandling - positiv og venlig atmosfære

Relevant materiale udleveres under ekspeditionen

Information og rådgivning om relevante selvbetjeningsløsninger

Fremme helhedsorienteret sagsbehandling

Kunne afslutte en samtale





Telefonen besvares straks i det relevante callcenter

Medarbejderen siger sit navn

Venlig og positiv atmosfære

Individuel vejledning i et let forståeligt sprog

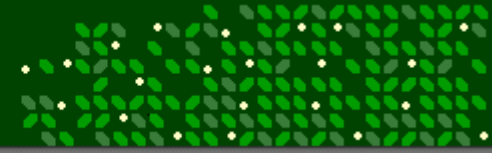
Vejledningen gives straks

Information og rådgivning om relevante selvbetjeningsløsninger

Materiale fremsendes efter efter samtalen

Vi bruger IP-telefonien aktivt





Kvitteret ved modtagelsen - autosvar

Egentlig besvarelse samme dag - senest dagen efter

Ved egentlig sagsbehandling - underrettes afsenderen om servicemål

Emailsvar kun når borgeren selv har indledt med email

Stor fokus på de offentlige postkasser





Henvendelser i Kommuneservice

35.000



165.000

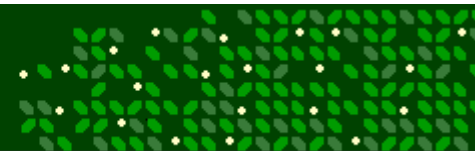


13.000



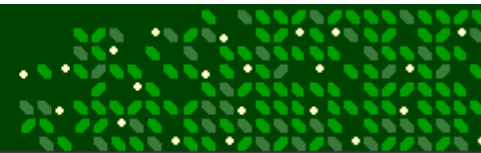
7.000





Selvbetjening i Gentofte Kommune

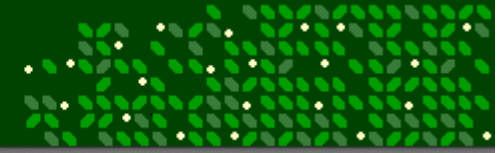




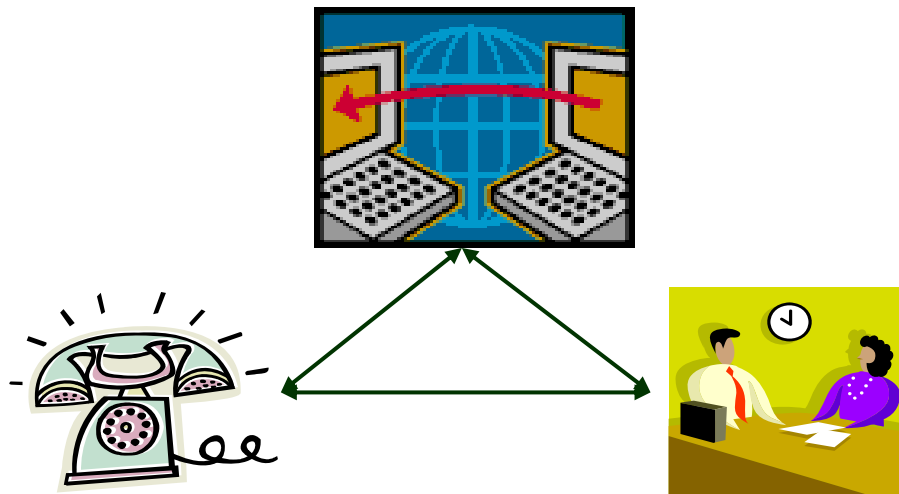
Vision for den digitale strategi 2006 – 2010

Gentofte Kommune vil udnytte de digitale muligheder til at sikre en optimal og effektiv service og en aktiv inddragelse af borgere og brugere





Prioritering af digitale kanaler og løsninger



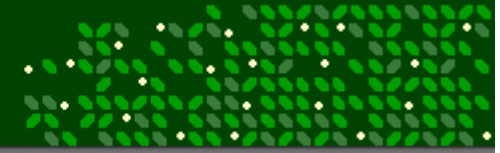
- Attraktive digitale løsninger
- Kendskab til digitale tilbud
- Hjælp til at anvende de digitale løsninger



Etablering af "Borgerens digitale rum"

- Borgere/brugere kan følge egne sager og interesseområder
- Borgere/brugere kan nøjes med at modtage og afgive alle oplysninger til det offentlige ét sted
- Adgang fra alle kommunale hjemmesider
- Indgang til hele det offentlige rum

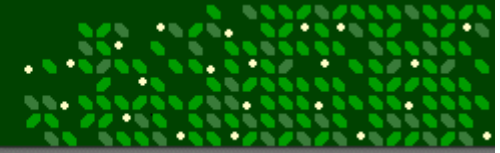




Løsninger skal sikre borgere/brugere reel nytteværdi

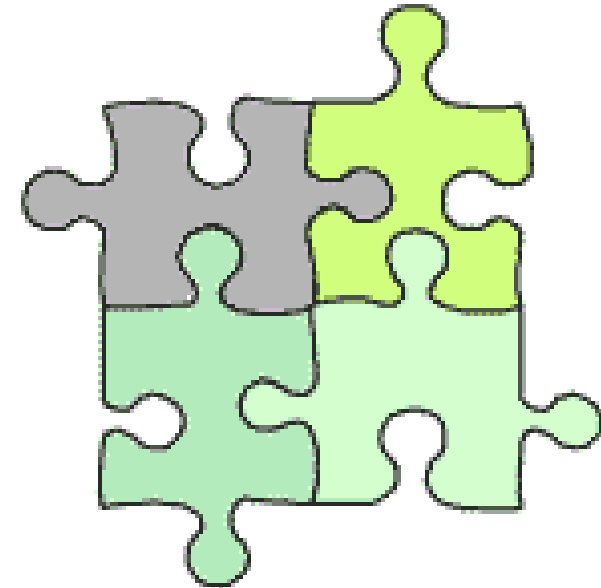


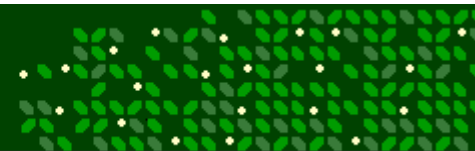
- Opmærksomhed på målgruppers konkrete behov
- Inddrage borgerne, brugere og samarbejdspartnere for at kunne skabe bedre løsninger



Forbedring af interne kompetencer og arbejdsgange

- Medarbejdere skal agere spydspidser i brugen, udviklingen og udbredelsen af digitale løsninger
- Fokus på medarbejdernes kompetence
- Bedre arbejdsgange – hurtigere borger- og brugerløsninger

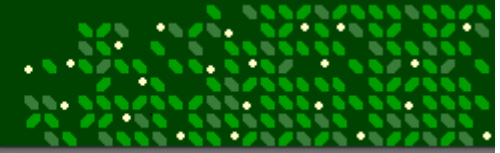




Digitale netværk

- Understøttelse af netværk, der bistår på et offentligt område





Samarbejdsmuligheder mellem Kommuneservice og Bibliotekerne - eksempler

Benytte bibliotekets længere åbningstider

- Information - niveau www.gentofte.dk
- Hotline på alle selvbetjeningsløsninger
- Fortsat fællesundervisning af pensionister
- Udlevering af ansøgningskemaer mv.
- Kunne det samme som borgerne

