

## Venteforhold i Borgerservice i Grenaa

22/3847    Åben Sag

### Sagsgang

ØK

### Sagsfremstilling

Økonomiudvalget drøftede på mødet den 20. april 2022 ankomst- og ventefaciliteter på Rådhuset i Grenaa. I denne sag orienterer forvaltningen om status på planlagte forbedringer.

Glasdøren mellem forhal og Borgerservice, der indtil nu har fungeret som rumskiller mellem borgere der venter og borgere der bliver ekspederet, bliver åbnet permanent i Rådhusets åbningstid. Dørens funktion er at skabe diskretion i samtaler med borgere, hvor samtalen ofte indeholder personfølsomme oplysninger.

Det primære venteområde flytter fra forhal og ind i Borgerservice. Forhallen får derved igen status som gennemgang og forbindelsesadgang mellem yderdøre, mødelokaler, kantiner, trappe, elevator og Borgerservice.

Det nye venteområde i Borgerservice bliver adskilt fra området med de fem ekspeditionspulte og området med de tre medbetjeningsstationer med glas-skydedøre. Dermed opretholdes diskretion mellem borgere der venter og borgere der bliver ekspederet. Der etableres et antal siddepladser i det nye venteområde, der dækker behovet under normale omstændigheder. Dette er en udvidelse i forhold til nu. Tidsbestilling medvirker til, at borgere, der ankommer til den aftalte tid, normalt ikke venter eller kun venter i ganske få minutter.

I området med medbetjeningsstationer etableres mulighed for at afgive brevstemme i forbindelse med valg og folkeafstemninger. Den opgave er tidligere blevet løst i forhallen og kantine/gæstekantine.

Forhallen ved de offentlige toiletter indrettes med siddepladser og borde, hvor borgere og andre gæster midlertidigt kan tage ophold, fx i forbindelse med møder og toiletbesøg.

Skiltning, digitale informationstavler og ankomststandere tilpasses den nye indretning, der balancerer hensynene til en imødekommende ankomst- og ventesituation, diskretion i samtaler med borgerne samt medarbejdernes arbejdsmiljø.

Der er i forbindelse om ombygningen særlig fokus på sikkerhed og inddragelse af MED og TRIO.

Det nye venteområde i Borgerservice forventes at være klar i løbet af september, områderne møbleres umiddelbart herefter.

### **Sammenhæng til andre politikker/strategier og fagområder**

Indsatserne i Borgerservice har sammenhæng til de fællesoffentlige digitaliseringsstrategier samt Norddjurs Kommunes Digitaliseringsprogram, der blev besluttet i Kommunalbestyrelsen i august 2021.

### **Økonomiske konsekvenser**

Denne sag har ingen økonomiske konsekvenser, idet de løbende indsatser løses med nuværende driftsbudgetter.

### **Indstilling**

Chefen for Borgerservice, IT og Digitalisering indstiller, at orienteringen godkendes.

### **Beslutning i Økonomiudvalget den 06-09-2022**

Godkendt.

Afbud:

Ulf Harbo (Ø)

**Bilag:**