

Venteforhold i Borgerservice i Grenaa

22/3847 Åben Sag

Sagsgang

ØK

Sagsfremstilling

I forbindelse med Økonomiudvalgets møde den 15. marts 2022 blev det besluttet at sætte et punkt på mødet i april vedrørende venteforhold for Borgerservice i Grenaa med orientering om, hvad Borgerservice har iværksat, hvad Covid-19 har betydet, og hvad administrationen selv kan gøre for at forbedre ventefaciliteterne og ankomstarealer. Chef for borgerservice, It og digitalisering Tonny Olsen deltager under punktet.

Som et led i udmøntning af besparelser i Budget 2019-2022 foreslog forvaltningen på økonomiudvalgsmødet den 4. december 2018, at Borgerservice i Ørsted og Auning blev lukket, samt at Borgerservice indførte obligatorisk tidsbestilling. Besparelserne kunne således opnås ved at reducere og prioritere personaleressourcer anderledes end tidligere i kombination med tidsbestilling.

På møde i Kommunalbestyrelsen den 19. marts 2019 blev det besluttet, at Borgerservice fortsat skal være til stede i Ørsted og Auning og at der indføres obligatorisk tidsbestilling. I december måned 2019 modtog alle borgere et brev om tidsbestilling med virkning fra januar 2020. I forbindelse med personalereduktion og indførelse af tidsbestilling blev den tidligere funktion som receptionist på rådhuset afskaffet.

Perioden med nedlukning i forbindelse med Covid-19 har øget borgernes opmærksomhed på digitale selvbetjeningsløsninger og telefoniske ekspeditioner. Ved disse henvendelser behøver borgerne ikke bestille tid og møde fysisk op i et borgerservicecenter.

Der er dog stadig mange ekspeditioner, som kræver personligt fremmøde. Disse borgere kan bestille tid til at møde en medarbejder i et af de tre borgerservicecentre. Tidsbestilling til fysisk fremmøde kan ske via norddjurs.dk, telefonisk til Borgerservice eller til Den Digitale Hotline.

Når borgerne møder op i Borgerservice Grenaa og melder deres ankomst på smartphone eller en af standerne i forhallen, så er medarbejderen fra Borgerservice klar til at ekspedere borgeren. Både borgere og medarbejdere er bedre forberedt, når henvendelsen sker med tidsbestilling.

De fleste borgere er bekendt med tidsbestillingen. Det har medvirket til, at borgerne bliver ekspederet umiddelbart efter de har meldt deres ankomst og uden ventetid. Det giver bedre ekspeditioner, og rigtig mange borgere tilkendegiver da også deres tilfredshed med tidsbestilling og mødet med medarbejderen i Borgerservice. Borgere der skal til samtale i Jobcentret har ligeledes aftalte tider og melder deres ankomst på samme måde.

Selvom der er indført tidsbestilling, er der fortsat borgere, der møder op uden tidsbestilling. Disse borgere har mulighed for at gå på norddjurs.dk eller kontakte Borgerservice telefonisk og i nogle tilfælde få en tid samme dag.

Borgerservice er efter perioden med Covid-19 og genåbning i gang med at forbedre ankomstarealer og ventefaciliteter, så rådhuset opleves åbent og imødekommende for de borgere, der har aftaler på rådhuset. Muligheder for at skabe bedre sammenhæng og større integration mellem de forskellige rum, der i dag er adskilt med glasdøre i forhal og indgangspartier, bliver afsøgt. I samme forbindelse undersøges forskellige muligheder for siddepladser, så borgerne oplever eventuel ventetid i arealerne i bedre og mere rolige omgivelser. Målet er at give borgerne en endnu bedre samlet oplevelse med både tidsbestilling, ankomst, ventetid og mødet med medarbejderne på rådhuset.

Sammenhæng til andre politikker/strategier og fagområder

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

Økonomiske konsekvenser

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

Indstilling

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

Beslutning i Økonomiudvalget den 20-04-2022

Orienteringen blev godkendt.

Bilag: