

God service i Haderslev Kommune



Et fundament for alle ansatte i Haderslev Kommune



Haderslev

God service- hvad er det?

Med afsæt i Den fælles ledelses strategi 2013 - 2015 Fælles fremtid – fælles ansvar, som fokuserer på værdier og medborgerskab, har vi udarbejdet God service i Haderslev Kommune.

“Vi skal have fokus på vores eksistensberettigelse: borgerne, virksomhederne og foreningerne i Haderslev Kommune. Vi skal med hinanden og borgerne vurdere, om den service og myndighed, vi har ansvaret for, giver mening for borgerne.”

Der er borgerservice med lille b og Borgerservice med stort B...

Sidstnævnte er en afdeling i Haderslev Kommune – det andet – altså borgerservice med lille b - er noget, vi alle skal yde. Så hvad er det, vi tænker på, når vi taler om god service for borgerne? Hvilke forventninger har borgere og virksomheder til service, når de kontakter Haderslev Kommune? Og hvad tænker vi om god service som ansatte? Er det, der var god service for borgerne for fem år siden, stadig god service? Eller skal vi tænke borgerservice anderledes, end vi plejer?

Borgerservice som borgernes indgang til hele den offentlige sektor

Når kommunen i dag skal være borgernes indgang til hele den offentlige sektor, kræver det en bred generel viden om det offentliges ydelser og services for at kunne hjælpe borgerne. Den samlede information og fælles indgang til det offentlige findes hos borger.dk, så det er nemt og effektivt for både medarbejdere og borgere at orientere sig og finde de nødvendige oplysninger og selvbetjeningsløsninger. Derfor er import af velskrevne tekster fra borger.dk en vigtig del af den service, kommunen leverer gennem sin egen hjemmeside.

Service for borgerne som e-inklusion og hjælp til selvforvaltning

Det - at være borger i dagens Danmark - kræver ofte IT-færdigheder, fx til at melde sig ledig på jobnet.dk, og kunne få kontanthjælp eller dagpenge, ændre skattekort, flytte eller søge om børnebidrag og boligsikring.

Heldigvis er det færdigheder, langt de fleste borgere har; 83 % af danskerne bruger e-mail og 71 % bruger internetbank og 52 % har i 2013 brugt deres NemID på skat.dk. De borgere, der af forskellige grunde ikke har de IT-færdigheder, skal have hjælp. Den bedste hjælp og service tager udgangspunkt i den enkelte borger og hjælper borgeren til at blive så selvhjulpne, som det er muligt for den enkelte borger.

Det er en væsentlig serviceopgave at give borgerne den nødvendige hjælp og vejledning i at bruge IT samtidig med, at vi sikrer adgang til pc'ere og internettet i Borgerservicecentret, på bibliotekerne og andre steder, hvor borgerne møder kommunen. God service er at hjælpe borgerne med at kunne selv, fordi det stiller borgerne bedre i mødet med det offentlige og i samfundet generelt.

På flere og flere områder bliver det obligatorisk at bruge digitale services, ligesom det i dag kun er muligt at søge SU digitalt. Derfor er det god service, at medarbejderne hjælper borgerne med selvbetjening og aktivt inddrager borgerne i løsningen, så alle kan få glæde af de digitale muligheder i samfundet. Ingen Haderslev-borgere skal opleve, at de ikke bliver hjulpet og bliver "hægtet af" udviklingen.

Hvor foregår borgerservice?

Borgerservice plejer at handle om lange åbningstider, kort ventetid og personlig betjening i telefonen eller ved skranken i Borgerservice. Men borgerservice findes mange steder og sker hver gang, en borger er i kontakt med kommunen – når hjemmeplejen kommer på besøg, når borgeren skal bygge sit hus om og finde ud af, om han skal søge tilladelse eller anmelde byggeriet, når forældre skal søge om vuggestueplads til lillesøster, eller når storebror skal tilmeldes en skole, og når den studerende skal låne en god krimi på biblioteket. Altså alle steder i den kommunale organisation!



Haderslev

Så service sker via mange kanaler – gennem personlig kontakt med sagsbehandleren eller sundhedsplejersken, via telefonen, på www.haderslev.dk og www.borger.dk, via digital post, gennem avisen, pr. e-mail eller via selvbetjeningsløsninger og sms.

Hvad er god service?

For 30 år siden var det god service, at købmanden stod bag disken og fandt de varer frem, kunden ønskede at købe, for 15 år siden var det god service, at man som bankkunde kunne betale regninger og få ajourført sin bankbog i banken. I dag er vi lykkelige for selv at kunne betale regninger via netbank, handle dagligvarer i supermarkedet (eller online) og at kunne købe en sms-billet til bussen. På samme måde udvikler service for borgerne sig også.

I dag kan god service også være, når borgeren får en sms fra biblioteket om, at lånetiden snart udløber og, hvordan hun kan forlænge lånetiden via sin mobiltelefon. God service kan være, når forældre ikke behøver at ringe eller besøge pladsanvisningen i arbejdstiden for at få vuggestueplads, men kan ansøge om en plads hjemmefra via nettet, når børnene er lagt i seng.

God service kan være, når borgeren ikke behøver at skrive til Byg og Bolig for at spørge om reglerne for byggeri, men kan læse om dem og ansøge/anmelde byggeri på nettet. God service kan være, når hjemmeplejen kan hjælpe pensionisten med at søge om boligydelse, og pensionisten kan ringe til kommunen, hvis hjemmehjælpen udebliver. God service kan også være venlig og professionel betjening i Borgerservice, når borgeren skal have fornyet sit pas. God service er med andre ord, at bruge de kanaler, der er nemmest og mest effektive for både borgerne og kommunen. God service er altså, hvorledes du møder borgeren uanset, hvor du er ansat og i hvilken funktion.

Helhedsbetjening – kvalitet i kontakt med det offentlige

Den mest effektive service er helhedsbetjening og straksafklaring – det at kunne få taget hånd om hele sin henvendelse på en gang. Der er god økonomi i helhedsbetjening og i at sikre en høj kvalitet i den første kontakt mellem borger og kommune, fordi det reducerer behovet for flere henvendelser og øger kvaliteten og hastigheden i sagsbehandlingen. Samtidig giver det en god serviceoplevelse.

Helhedsbetjening handler ikke kun om personlig betjening, men kan ske gennem god information på nettet, hvor det er tydeligt, hvad det offentlige tilbyder, og hvad borgeren skal gøre - fx i en selvbetjeningsløsning. Det kan også være gennem lette telefonmenuer, der sikrer, at borgeren får fat i den rigtige medarbejder.

Helhedsbetjening kan også ske gennem en kombination af flere kanaler, som alle bidrager med væsentlige kvaliteter, og det er således ikke overraskende, at borgere efterspørger selvbetjeningsstandere og medarbejdere til at guide dem i fx borger.dk og selvbetjeningsløsninger.



Politik for god service i Haderslev Kommune

- Vi sikrer, at borgere **aldrig henvender sig forgæves**, når de møder Haderslev Kommune
- Vi møder borgere **hjælpsomt, imødekommende** og **løsningsorienteret**
- Vi udviser respekt for **medborgerskabet** og borgerens eget ansvar – derfor yder vi kompetent hjælp til selvhjælp

Borgerens oplevelse

Borgere, der er i kontakt med Haderslev Kommune, skal opleve en service, der bygger på udpræget respekt, høflighed og hjælpsomhed. De skal opleve, at deres henvendelse bliver fuldt til dørs.

Vi skal derfor

Som ansat i Haderslev Kommune skal vi have en borgerservice-tilgang, der tager afsæt i professionelle kompetencer, et menneskesyn, der bygger på tillid og ligeværdighed, og hvor enhver dialog er løsningsorienteret.

Vi kendetegnes ved

- Vi behandler borgeren som en ligeværdig partner og inddrager mest muligt
- Vi tager udgangspunkt i borgerens behov
- Vi servicerer borgeren ud fra et helhedssyn
- Vi tager ansvar for koordination i komplekse sager
- Vi giver velargumenterede, korrekte afgørelser i forståeligt sprog
- Vi giver vejledning om mulige alternativer, såfremt vi giver afslag
- Vi informerer og kommunikerer professionelt og åbent

Telefon- og åbningstider i Haderslev Kommune

Åbningstiden

Åbningstiden for fysiske borgerhenvendelser i Haderslev kommune er:

Haderslev Kommune/administrationen på nær Jobcentret:

- Mandag til onsdag 10-15, torsdag 10-17 og fredag 10-13.

Jobcentret, Hansborg:

- Mandag til onsdag 9-15, torsdag 9-17 og fredag 9-13.

Helt overordnet gælder, at der skal være fokus på at få borgerne til at bruge de digitale kanaler. Fokus i åbningstiden skal være oplysende og medbetjenende for at gøre borgerne trygge ved at benytte de digitale kanaler.

Haderslev Kommune er tilgængelig for borgerne i åbningstiden. Haderslev Kommune tilbyder mulighed for at aftale andet mødetidspunkt, såfremt borgeren ikke har mulighed for at benytte den officielle åbningstid.

Borgere kan til enhver tid betjene sig selv på vores hjemmeside

www.haderslev.dk



Telefontiden

Telefontiden er ens for alle enheder og afdelinger i kommunen.

Telefontiden for hele Haderslev Kommune:

- Mandag til onsdag 9-15, torsdag 9-17 og fredag 9-13.

I den telefoniske åbningstid vil der altid være en mulighed for at tale med en medarbejder.

Hvis medarbejderen ikke kan besvare borgerens spørgsmål, skal der tages der imod besked, så rette vedkommende kan kontakte borgeren.

Telefon- og mailpolitik i Haderslev Kommune

God telefonpolitik handler om, hvorledes vi håndterer vores opkald, både interne og eksterne.

Internt gælder i forhold hinanden som kollegaer – og eksternt, hvorledes vi håndterer opkald i forhold til borgere, samarbejdspartnere og andre.

Institutioner og afdelinger er ansvarlige for, at alle opkald skal besvares. Det er derfor en anbefaling, at alle drøfter, hvorledes de vil håndtere telefonpolitikken og tilrettelægge arbejdet.

En god telefonkultur er lige så vigtig som en god personlig eller skriftlig betjening.

Telefonpolitik i Haderslev Kommune

Sådan besvares telefoner i Haderslev Kommune:

- Telefonerne skal være åbne i den officielle telefontid – både internt og eksternt,
- præsenter dig med dit fulde navn og afdeling ved eksterne opkald,
- når du ikke har mulighed for at tage din telefon, er den viderestillet til en kollega, der kan tage imod besked eller i bedste fald besvare opkaldet,
- opdater din kalender, da det er Omstillingens og kollegaers mulighed for at viderestille telefonen korrekt, eller tage imod besked, hvis du ikke kan tage telefonen. Standardopsætningen i kalenderen er, at alle har læseadgang,
- respekter, når en kollega viderestiller en opringning fra en borger. Når en kollega viderestiller telefonen, er det fordi kollegaen har vurderet, at borgeren har brug for, at du taler videre med borgeren,
- når du viderestiller en opringning fra en borger, er borgeren dit ansvar, indtil en anden har taget over.

Når du har et opkald:

- Vær hjælpsom og imødekommende – tænk på, at borgeren skal have den samme service som, når de står foran dig,
- vær naturlig – udvis respekt – tal ordentligt og smil – det kan høres,
- ved ubehagelige samtaler kan en samtale afsluttes, men afslut altid med en begrundelse.



Haderslev

Mailpolitik i Haderslev Kommune

God mailkultur handler om at håndtere sine mails på samme måde, som var det en anden form for henvendelse. Enhver mail kræver, at der bliver taget stilling til, hvad der skal ske med henvendelsen – er det til orientering eller noget, der skal medføre en aktiv handling?

Almindelig e-mail må ikke bruges til korrespondance af personfølsomme oplysninger. Hvis borgeren skal sende eller modtage mail med personfølsomme oplysninger, skal dette ske gennem den digitale postkasse via Borger.dk. Hvis Haderslev Kommune sender personfølsomme oplysninger til andre myndigheder, benyttes "send sikkert" i Outlook. Se desuden "Sådan kommunikerer vi digitalt" på intranettet.

Indkomne mail, der er en del af en sag eller kan føre til oprettelsen af en sag, skal sagsbehandles indenfor de sagsbehandlings-frister, der er på det pågældende område.

En mail er et officielt dokument, derfor skal den officielle designlinje også være gældende i mail. Det er derfor ikke en god politik at udarbejde personlige opsætninger eller lignende i mail.

- Signaturen i udgående mail skal følge Haderslev Kommunes designmanual og bestå af de felter, der angives der – brug gerne kommunens hovednummer, hvis andet ikke er en nødvendighed.
- Mail læses minimum én gang om dagen.
- Hvis du ikke er til stede sættes "ikke tilstedeassistenten" til at udsende autosvar. Autosvar skal være høfligt og imødekommende og indeholde oplysninger om, hvem der kan kontaktes, hvis en henvendelse haster, og hvornår du er tilbage til at svare på henvendelsen. Du kan med fordel differentiere dit interne og eksterne autosvar.
- Såfremt en mail har betydning for en sag, journaliseres den på lige vilkår som andet indgået post.
- Tænk over hvilke mails du sender, og til hvem. Et opslag på det nye intranet, kan med fordel erstatte en mail til mange.
- Tænk på dit sprog – ironi og humor er svær at bruge i en mail – modtageren opfatter måske det modtagne i en anden ånd, end det er skrevet og tænkt.



Haderslev Kommunes kanal- og digitaliseringsstrategi

Strategien dækker kommunikationen mellem en borger/virksomhed og kommunen i forbindelse med forespørgsler, meddelelser, anmeldelser, ansøgninger mm. med særligt sigte på at effektivisere standardiserede og standardiserbare henvendelser. Det gælder for alle henvendelser både til og fra kommunen.

Den fælles kommunale vision for e2012 lyder:

"Kommunerne tager ansvar for, at borgerne oplever en effektiv digital service, der tager udgangspunkt i deres behov."

Denne vision skal nås ved hjælp af 3 delmål:

- Bedre løsninger
- Stærkere fokus
- Øget anvendelse.

I Haderslev Kommune betyder det...

At al kommunikation fra borger/virksomheder til kommunen og omvendt foregår via effektive og sammenhængende kommunikationsformer. Samtidig leverer vi service med respekt for borgernes tid, penge og behov.

Strategiske pejlemærker

- Digital service anvendes som det naturlige førstevalg ved henvendelse til kommunen.
- Vi giver borgerne en nem adgang i den mest egnede kontaktform.
- Kommunen kommunikerer primært digitalt, både internt og eksternt, via effektive og sikre løsninger.
- Vi laver ikke noget manuelt, som teknologien kan gøre for os.
- Effektiviseringen af arbejdsgange skal understøttes af tidssvarende digitale løsninger.

Kanalstrategien har til formål at flytte henvendelser fra traditionelle skriftlige og personlige kommunikationsformer til mere effektive digitale kommunikationsformer.

Hensigten hermed er:

- at kommunen fremadrettet kan levere det besluttede serviceniveau ved anvendelse af færrest mulige ressourcer.
- at kommunen kan leve op til eksterne krav og forventninger fra KL, Finansministeriet og borgerne.



Haderslev

Konkrete mål

Herunder fremgår de konkrete mål for kommunens kanal- og digitaliseringsstrategi. De konkrete mål vil sikre, at de strategiske pejlemærker kan indfries.

Vores overordnede målsætning er:

Med digital tilgang som den foretrukne tilgang, er målet den bedste velfærd og service – når som helst, hvor som helst med hvad som helst – og vi går selv forrest!

Indgående post

- *Mængden af traditionel indgående post reduceres og digitaliseres.*

Udgående post

- *Alt udgående post skal så vidt muligt sendes digitalt til borgerens eller virksomhedens elektroniske postkasse.*

Selvbetjening

- *Kommunen tilbyder som minimum det antal selvbetjeningsløsninger, som aftales fælleskommunalt.*

Telefon

- *Andelen af telefoniske henvendelser, som afklares ved første instans, stiger.*

Personligt fremmøde

- *Det personlige fremmøde til kommunens borgerrettede service falder.*





Haderslev

Haderslev Kommune
Gåskærgade 26-28
6100 Haderslev

Udarbejdet af Borgerservice forår 2014

For mere information: Chef for Borgerservice Anne-Mette
Michelsen eller konsulent Signe Marie Sundekilde