

Borgerservicepolitik i Jammerbugt Kommune

Kommunerne er borgernes naturlige og nære indgang til det offentlige og varetager den primære borgerkontakt på en lang række offentlige opgaver. Denne rolle styrkes i forbindelse med opgave- og strukturreformen, der fastslår, at kommunerne skal være borgernes hovedindgang til den offentlige sektor.

At være hovedindgangen til den offentlige sektor betyder, at kommunen yder betjening inden for de mange myndigheds- og serviceopgaver, som kommunen varetager og ligeledes hjælper og vejleder borgeren rundt i det offentlige system.

Borgerservice er den service som borgeren oplever i sin kontakt med kommunen.

Politikken er opdelt i to:

- 1) Første del indeholder visioner og mål for den overordnede politik for den administrative service på tværs af Jammerbugt Kommune, og
- 2) Den anden del indeholder en specifik politik for borgerservicecentrene.

1) Borgerservice i Jammerbugt Kommune

Værdigrundlag – Vi sætter borgerne i centrum

Jf. det godkendte fælles værdigrundlag for Jammerbugt Kommune:

- Vi ser borgerne som aktive medspillere og lytter aktivt til deres meninger og ideer
- Vi udviser respekt i dialogen med borgerne
- Vi tager udgangspunkt i den enkelte borgers behov og ressourcer
- Vi står ved det, vi gør, og man kan regne med det, vi siger
- Vi sikrer åben adgang til information og viden om vores ydelser og organisation

Vision

Jammerbugt Kommune vil sikre:

- at borgeren oplever kommunen som en attraktiv kommune med en god offentlig service
- at betjeningen af borgeren tager udgangspunkt i dennes situation, behov og forudsætninger
- at borgeren får en god service, ligegyldigt hvor borgeren bor eller ønsker at blive betjent
- at borgeren, i så stort omfang som muligt, kun behøver at henvende sig et enkelt sted uden at blive sendt videre i det offentlige system
- at der løbende er opmærksomhed på, hvordan servicen kan forbedres, og hvordan ressourceforbruget kan reduceres
- at borgeren informeres om og motiveres til at benytte selvbetjeningsløsninger, som på en gang både kan betyde mulighed for effektiviseringer og bedre borgerservice

Mål

Jammerbugt Kommune giver service, der er afstemt, med borgerens forventninger

Dette opnås med et højt informationsniveau, hvor informationer om serviceniveauet sker ved annoncering i dagspressen, udsendelse af informationsmateriale, informationer på hjemmesiden og ved henvendelser.

Jammerbugt Kommune giver samme service uanset om henvendelsen er personlig, telefonisk, skriftlig eller digital

Dette opnås ved at koordinere servicen mellem de fire henvendelsesmåder.

Jammerbugt Kommune giver service, sagsbehandling og information, der hænger sammen på tværs af forvaltnings- og myndighedsgrænser

Dette opnås ved at bruge edb-ens muligheder for koordinering og vidensdeling.

Jammerbugt Kommune giver service, der er tilrettelagt efter en hensigtsmæssig og rationel arbejdsgang

Dette opnås ved løbende at have fokus på arbejdsgangene, analysere dem og tilrette dem efter analysernes resultater.

Jammerbugt Kommune sikrer at personalet har en faglig viden, der til enhver tid matcher opgaverne, der skal løses

Dette opnås ved løbende efter- og videreuddannelse af personalet, oplæring i nye offentlige opgaver samt sikring af udvikling i jobbet.

2) Borgerservice i borgerservicecentre

Den 1. januar 2007 er der fire borgerservicecentre i Jammerbugt Kommune, der er placeret i kommunens fire administrationsbygninger.

De fire borgerservicecentre er organisatorisk én enhed, benævnt Borgerservice Jammerbugt. Borgeren kan derfor benytte centrene efter eget valg.

Borgerservice Jammerbugt er hovedindgangen til den offentlige sektor i Jammerbugt Kommune. Det betyder, at der skal være en enkel og overskuelig indgang, hvor borgeren, som hovedregel, ikke skal sendes fra et sted til et andet - hverken ved personlige henvendelser eller telefoniske henvendelser.

Borgerbetjeningen tager aktivt ansvar for, at borgeren får en sammenhængende borgerbetjening med udgangspunkt i borgerens situation.

I Borgerservice Jammerbugt placeres de administrative opgaver, der typisk relaterer sig direkte til borgeren samt lettere sagsbehandling i forbindelse hermed og på udvalgte om-

råder direkte sagsbehandling. Samtidig ydes der vejledning og bistand vedrørende spørgsmål inden for kommunens sagsområder, og der henvises til andre myndigheder – både kommunens egne og til andre offentlige myndigheder. Opgaverne er oplyst i bilag til denne politik.

Borgerservicecentrene har samme åbningstider som fagforvaltningerne. For de borgere, der ikke har mulighed for at komme i åbningstiden, er der mulighed for at aftale individuel træffetid.

Borgerservice Jammerbugt har en politisk og administrativ organisering, der understøtter opgavernes tværgående karakter. Den politiske organisering er beskrevet i Styrelsesvedtægten for Jammerbugt Kommune. Den administrative organisering er beskrevet sammen med den øvrige administration.

Borgerservice Jammerbugt har et dygtigt og kompetent personale, der til enhver tid kan opfylde de politiske intentioner for området.

Mål

Det overordnede mål er, at 80 % af alle borgerhenvendelser løses i Borgerservice Jammerbugt. Herved er der mulighed for, at borgeren oplever en sammenhængende betjening.

Som en af forudsætningerne for høj kvalitet i betjeningen prioriteres den løbende kvalificering af medarbejderne højt. Det vil ske i form af efteruddannelse, kurser, temamøder og projekter. Den overordnede målsætning er, at alle medarbejdere skal være ajour med det rent faglige, gode til at arbejde i teams, samt motiveres til at arbejde med kontakten til borgerne. God service og en bred paratviden ses som en forudsætning for at opnå tilfredse borgere.

Borgerservice Jammerbugt er en ny enhed med nye arbejdsområder og arbejdsmetoder for de ansatte, som skal læres og indøves. I forbindelse med etableringen vil der være kortsigtede mål, som skal opfyldes inden udgangen af 2007, og nogle langsigtede som forventes opfyldt inden udgangen af 2009.

På kort sigt

Målet er ved udgangen af 2007:

Den enkelte ansatte er oplært på generalistniveau i mindst halvdelen af alle opgaver i Borgerservice Jammerbugt vedrørende borgerbetjening på kommunens egne opgaver og på de opgaver, der er tilført fra Staten. Borgerbetjeningen er således delt mellem de ansatte.

Der er indøvet hensigtsmæssige arbejdsrutiner og kontrolprocedurer, og den fornødne koordination mellem sammenhængende sagsområder er sikret. Det betyder, at der er en effektiv og sammenhængende betjening af borgeren, hvor borgeren så vidt muligt kan få behandlet og løst sin sag i en og samme henvendelse. Har borgeren behov for vejledning

inden for serviceområder uden for borgerservice, vil personalet i de fleste situationer via generalistuddannelse også kunne klare det.

Den enkelte ansatte kan tænke borgerens behov sammen med andre ydelsesområder og kan derfor også vejlede på kommunens andre områder.

På lang sigt

Målet er ved udgangen af 2009:

Den enkelte ansatte er oplært på generalistniveau på alle opgaver i Borgerservice Jammerbugt vedrørende borgerbetjening.

Den enkelte ansatte kan yde vejledning og rådgivning på kommunens andre områder og på andre myndigheders områder.

Den enkelte ansatte kan yde vejviserbistand til andre offentlige myndigheder.

Evaluering

Opgaverne i Borgerservice Jammerbugt og måden de bliver udført på, bliver hvert år i oktober måned underlagt en tilfredshedsundersøgelse. Undersøgelsen skal sammen med en løbende registrering af henvendelser danne grundlag for, om det er de rigtige opgaver, der er placeret i borgerservice og om servicen har et tilfredsstillende niveau. Opgaverne og borgerbetjeningen skal tilrettes denne evaluering.

Borgerservice Jammerbugt udarbejder for hvert år en virksomhedsplan, der indeholder administrative mål og planer. Som opfølgning herpå udarbejdes en årsrapport, der forelægges til politisk godkendelse.

Det vil blive vurderet om der gennemføres en tilfredshedsundersøgelse i 2007. Forbeholdet skyldes dels hensynet til ressourceomfanget ved udarbejdelse af undersøgelsen og dels en vurdering af om grundlaget for en stabil drift af borgerservicecentrene er til stede på det pågældende tidspunkt.

2. oktober 2006 / ajourført 16. oktober 2006 / justeret pr. 26. oktober 2006.

Tove Andersen