



KØGE KOMMUNE

Køge Kommunes tælleuge

Præsentation til registranter
Efteråret 2013



Dagsorden

- Formålet med tælleugen
- Hvad skal der tælles på?
- Hvor skal der tælles henne?
- Hvornår skal der tælles?
- Registreringsprocessen
- Spørgsmål
- Gennemgang af TraceTool



Fremtidens Borgerbetjening

- Fremtidens Borgerbetjening er et projekt nedsat af direktionen.
- Den administrative borgerbetjening i Køge skal fremtidssikres.
- Den aktuelle udvikling giver en række muligheder – og udfordringer!
- Der er nedsat en projektgruppe, arbejdsgruppe og et sekretariat.
- Tælleugen kan vise hvordan borgerne henvender sig.
- De indhentede data vil skabe grundlag for det videre arbejde.



Hvorfor tællugen?

- Det giver input til arbejdet med fremtidens borgerbetjening og kanalstrategi.
- Indsamling af henvendelses information på opgaveniveau og/eller organisatorisk niveau.
- Fælles tælleuge sikrer ensartede opgørelser af henvendelses data på tværs af afdelinger.
- Tælleuge data leveres til KL i deres arbejde med kortlægning af henvendelses mønstre i landets kommuner.
- Mulighed for at lave benchmarking med andre kommuner.
- Data fra tælleugerne uploades på www.digitaltlandkort.dk, hvorefter data kan analyseres i Rapportbanken.

Hvad skal der tælles på? (1)

- Eksterne administrative henvendelser i forbindelse med enhedens, dvs. afdelingens/forvaltningens, opgaver:

DEFINITION

En administrativ henvendelse forstås som:

"En henvendelse fra eller til borger, virksomhed, forening, myndighed eller andre interessenter, hvor en medarbejder udveksler informationer om kommunens serviceydelser eller en sag. Administrative henvendelser drejer sig typisk om planlægning, vejledning eller sagsbehandling.

- **Henvendelse:** Udveksling af informationer om kommunens serviceydelser eller sag mellem interessenter
- **Ekstern:** Indgående eller udgående
- **Administrativ:** Planlægning, vejledning eller sagsbehandling



Hvad skal der tælles på? (2)

- *Henvendelseskanal*
 - Ind- eller udgående
 - Telefonisk, personligt fremmøde, e-mail,
- *Opgave*
 - Beskæftigelsesindsats, formidlingsindsats,
- *Henvendelsestype*
 - Sagsspecifik
 - Transaktion ved sag
 - Information om sag
 - Generelt Information
 - Vejledning, hjælp til selvbetjening, fejlhenvendelse
- *Afslutning*
 - Straksafslutning eller lagt i bunke
- *Blanket*
 - Medfølgende og relevant blanket



KØGE KOMMUNE



Hvor skal der tælles henne?

KL stiller registreringsværktøjet, TraceTool, til rådighed.

- www.komhen.dk - adgang til TraceTool

Du kan lave www.komhen.dk som autostart på webbrowseren.



Hvornår skal der tælles?

- Hver gang en medarbejder modtager eller afsender administrative henvendelser
- Når der afsluttes en henvendelse, registreres den i TraceTool
- Blanketter er ikke en henvendelse i sig selv
 - Skal tælles, når der modtages en korrekt blanket med helt eller delvist udfyldt information
- Fejlhenvendelser er henvendelser, der omhandler områder uden for kommunens varetægt
 - Dog ikke når kommunen har informationspligt
- Private og interne henvendelser skal ikke tælles
- Dobbeltregistreringer skal undgås
- En straksafslutning tæller som én indgående henvendelse

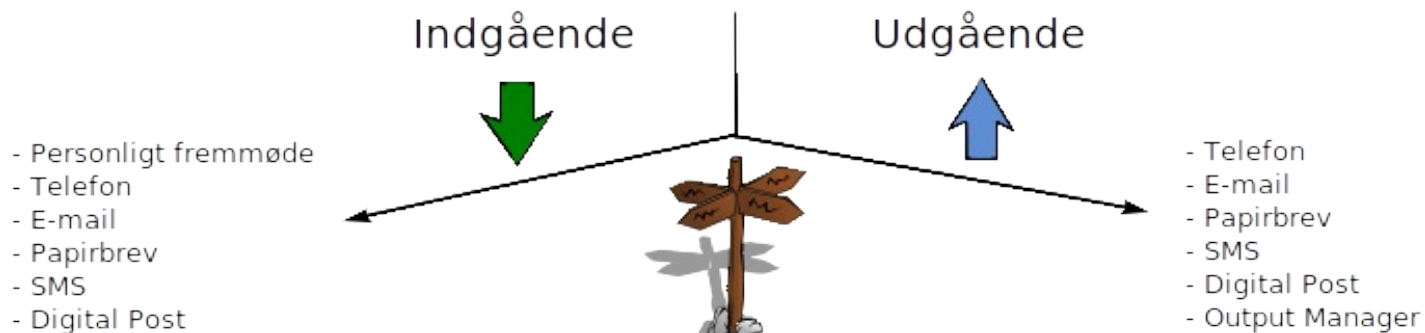


Registreringsprocessen

- Scenarie på en henvendelse:
 1. Borger ringer ind for at få oplysning om en sag.
 2. Medarbejder svarer at sagsbehandleren ikke er til stede, og vil ringe tilbage senere
 3. Sagsbehandler ringer tilbage med svar til borger
- Hvilke elementer af denne henvendelse skal registreres?
 - Henvendelseskanal (Indgående - Telefon)
 - Opgave
 - Henvendelsestype (Information om eksisterende sag)
 - Afslutning (Lagt i bunke)
 - Blanket (Nej)
- Ovenstående scenarie skal registreres som to henvendelser

Henvendelseskanal

Hvilken **type kanal** stammer henvendelsen fra?





Opgave – baseret på kategorier for KLE-numre

... Hvad drejer henvendelsen sig om?

1



Opfølgning,
vurdering og
revalidering

2



Beskæftigelsesindsat

3



Formidlingsindsats

4



Kompensation til
handicappede i
erhverv mv.

5



Information og
vejledning

6



Seniorjob

7



Fejlhenvendelse



KØGE KOMMUNE

Henvendelsestype



- Oprettelse af ny sag
- Information vedr. eksisterende sag
- Ændring af eksisterende sag

Behøves der
referencenummer
ved henvendelsen?

Eks: CPR, CVR, matrikelnummer, etc.

Ja

Nej



- Råd og vejledning
- Hjælp til selvbetjening
- Fejlhenvendelse

1 Henvendelsestype

Oprettelse ny sag

Information om eksisterende sag

Ændring status, eksisterende sag

Råd/vejledning

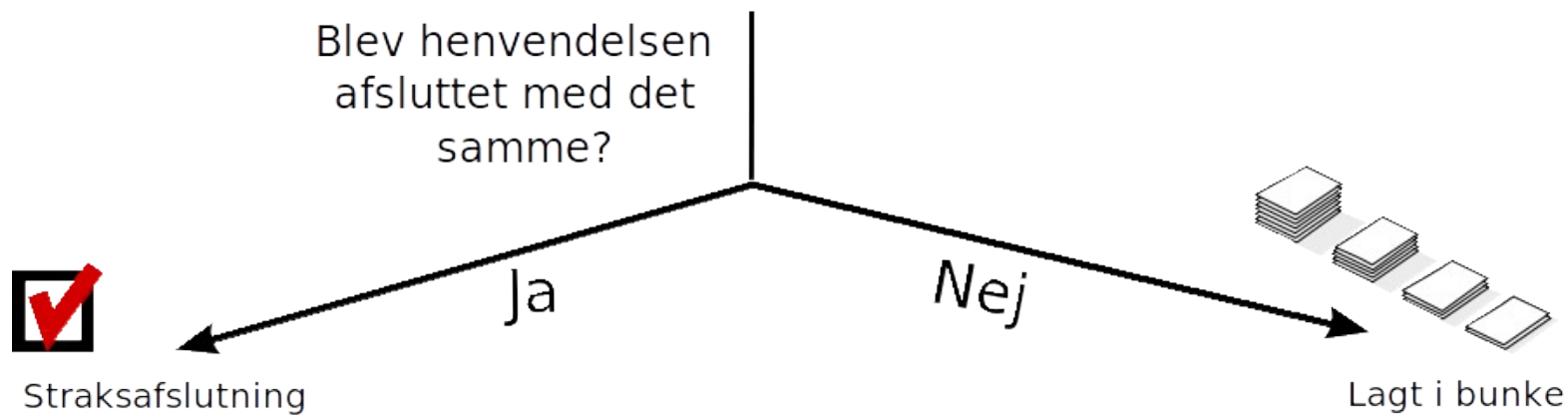
Hjælp til selvbetjening

Fejlhenvendelse



KØGE KOMMUNE

Afslutning



2 Afslutning

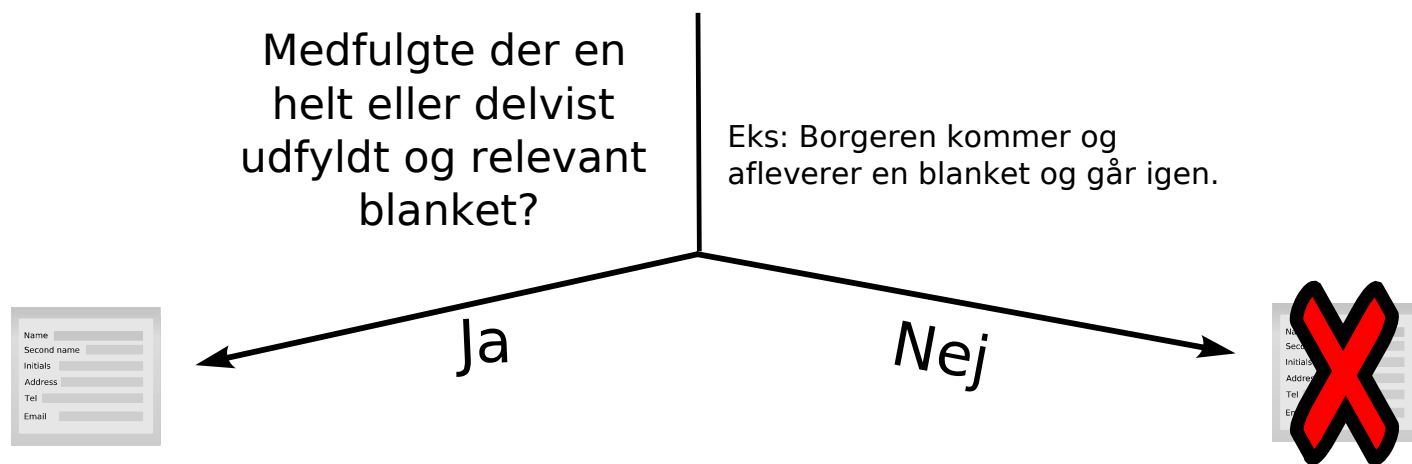
Straksafsluttet

Lagt til videre behandling



KØGE KOMMUNE

Blanket



3 Følger der en blanket med henvendelsen?

Ja

Nej



KØGE KOMMUNE



Værktøjer og vejledninger

- Registreringsværktøjet TraceTool: www.komhen.dk
- Rapporttræk på Det Digitale Landkort: www.digitaltlandkort.dk
- Vejledninger: www.kl.dk/komhen



KØGE KOMMUNE



Spørgsmål





KØGE KOMMUNE



Gennemgang af TraceTool

