

SIDSTE NOTAT INDEN TÆLLEUGEN

Thomas Baasch Andersen

15-10-13

ADMINISTRATIVE VERSUS UDØVENDE HENVENDELSER

Der skal kun registreres administrative henvendelser og ikke udøvende henvendelser. Administrative henvendelser omhandler planlægning, vejledning og sagsbehandling, for at de udøvende aktiviteter kan finde sted. Eksempelvis er det nødvendigt for sagsbehandleren at opsætte møder, informere borgeren før mødet i det omfang, det er nødvendigt gennem administrative henvendelser. I modsætning til dette, er selve mødet en udøvende henvendelse, og skal derfor ikke registreres.

AFSLUTTENDE LED I HENVENDELSEN REGISTRERER

For at undgå dobbeltregistreringer er det den person, der afslutter henvendelsen med borgeren, som registrerer den. Vær opmærksom på dette, når en borger eksempelvis afleverer en blanket ved skranken, og denne blanket ryger videre til en sagsbehandler. Her er det personen ved skranken, der afslutter henvendelsen, da sagsbehandleren ikke har direkte kontakt med borgeren. I modsætning til dette, vil eventuelt brevpost leveret direkte til sagsbehandleren, skulle registreres af sagsbehandleren, da han/hun har direkte brevkontakt med borgeren. Sørg derfor at holde blanketter o.l. modtaget og registreret ved skranken adskilt fra post, der ryger direkte til sagsbehandleren.

HENVENDELSESTYPE

Når der registreres henvendelsestype, dvs. oprettelse af ny sag, ændring af sag, råd/vejledning, hjælp til selvbetjening, etc., bør du være opmærksom på hvad disse kategorier betyder.

Som en tommelfinger regel, er oprettelse af sag og ændring af sag, det man kalder transaktioner. Dvs. der sker en oprettelse, ændring eller tilføjelse i et sagsspecifikt system.

Information vedr. sag, råd/vejledning, hjælp til selvbetjening og fejlhenvendelser er informationer, som ikke kræver nogen oprettelse eller ændring i et system. Dog kræver information vedr. sag en sagsspecifik reference i form af CPR, CVR, matrikelnummer, adresse, etc.

Der vil være en del skønsvurdringer i dette registreringselement, hvilket er fint. Kontakt eventuelt mig hvis du er i tvivl.

BLANKETTER

Der gælder følgende definition for registrering af medfølgende blanket:

- Indgående blanketter:
 - Blanketten skal være af korrekt type
 - Skal være helt eller delvist udfyldt
- Udgående blanketter, typisk via udsendt brev med blanket o.l.:
 - Blanketten skal have til formål at indsamle information fra en borger eller virksomhed

FEJLHENVENDELSER

Der er tale om fejlhenvendelser, når der modtages en henvendelse om et område eller opgave, som ikke ligger i Køge Kommunes regi.

Der er således ikke tale om en fejlhenvendelse, når en afdeling i kommunen modtager en henvendelse, der bliver varetaget af en anden afdeling i kommunen, og stadig er i kommunens regi.

Udbetaling Danmark er en undtagelse, da opgaverne i deres varetægt er overgået fra Køge Kommune for nyligt. For afdelinger, der har rådgivningspligt skal disse ikke registreres som fejlhenvendelser, men som råd og vejledning. For andre afdelinger, registreres disse som fejlhenvendelser, da Udbetaling DK's opgaver ikke fremgår i jeres TraceTool.

Alle andre henvendelser omhandlende opgaver udenfor Køge Kommunes regi, inklusiv, henvendelser, så som flytninger, der varetages af en anden kommune, skal registreres som fejlhenvendelse.

OUTPUT MANAGER

Når der registreres Digital Post, bør der laves en skildring mellem brugen af Output Manager, eks. Doc2Mail, og at sende digitalt. En henvendelse skal kun registreres som værende Digital Post, hvis det er sikkert at henvendelsen ender i borgerens digitale postkasse. Hvis man bruger Doc2Mail, og lader det være op til denne at bestemme om brevet bliver sendt digitalt eller som fjernprint, skal henvendelsen registreres som Output Manager.

MASSEFORSENDELSER

Hvis jeres afdeling har masseforsendelser, dvs. mange forsendelser der omhandler samme type registreringselementer, kan disse registreres separat, og ikke nødvendigvis, manuelt gennem TraceTool. Kontakt mig hvis jeres afdeling har masseforsendelser.

FLERE I ÉN HENVENDELSE

Det er muligt at en borger henvender sig om flere ting på én gang. Disse skal registreres som to henvendelser, hvis det handler om to forskellige opgaver eller sager. Det skal således ikke registreres som to henvendelser, hvis en borger møder op med en blanket for at oprette en sag, og samtidig spørger ind til generel information om samme sag. Til gengæld, skal det registreres, hvis en borger eksempelvis møder ind i Jobcentret for at søge om kontanthjælp, og samtidig spørger ind til generel information om erhvervspraktik.

AFSLUTNING

Der er to slags afslutninger: 1) straksafsluttet og 2) lagt til videre behandling. Hvis henvendelsen bliver afsluttet øjeblikkeligt, eksempelvis at borgeren får svar med det samme, er der tale om en straksafslutning. Alt andet er "lagt til videre behandling". For indgående henvendelser, er det kun muligt at straksafslutte personlige og telefoniske henvendelser. E-mail, breve, digital post, etc. har en forsinkelse, der gør dem uanvendelige til straksafslutning.

Disse "mere langsomme" kanaler skal derfor registreres som lagt til videre behandling. Ved udgående henvendelser er det også kun personlige og telefoniske henvendelser, der er anvendelige til straksafslutning. En sådan straksafslutning vil eksempelvis være, når en sagsbehandler vender tilbage med et svar til en borger, og henvendelsen afsluttes. De resterende kanaler bør registreres som lagt til videre behandling af samme årsag, som ved indgående henvendelser.
