



KØGE KOMMUNE

# Køge Kommunes tælleuge

Præsentation til registranter  
Efteråret 2013



KØGE KOMMUNE



# 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](http://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*
  - Folkeregistrering, Kørekort og pas, Boligstøtte, ....
- *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](http://www.komhen.dk) - adgang til TraceTool

Du kan lave [www.komhen.dk](http://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



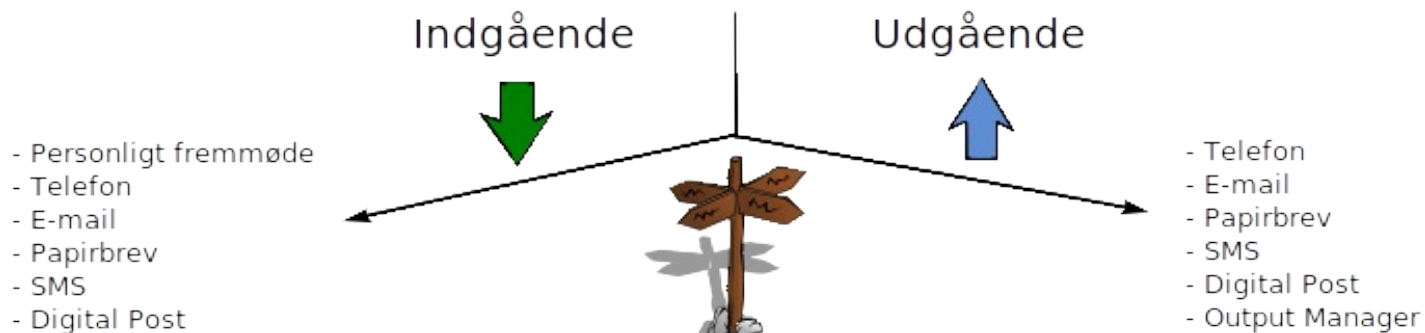


# Registreringsprocessen

- 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?





KØGE KOMMUNE



# Opgave – baseret på kategorier for KLE-numre

... Hvad drejer henvendelsen sig om?

**1** **4**



Folkeregistrering

**2** **2**



Kørekort og pas

**3** **4**



Boligstøtte

**4** **3**



Sygesikring

**5** **3**



Sociale pensioner

**6**



NemID, udstedelse  
og hjælp

**7**



Varmetillæg

**8**



SKAT - person

**9**



Vielse/partnerskab

**A**



Børne- og  
ungedydelse

**B**



Børnetilskud

**C**



Underholdsbidrag  
(børne/  
ægtefælle/uddannels

**D**



Affald fra  
husholdninger,  
indsamlingsordning

**E**



Begravelseshjælp

**F**



Administrationsaftale

**G**



Personligt tillæg og  
helbredstillæg

**H**



Kontrol med sociale  
ydelser

**I**



Skadedyrsbekæmpelse

**J**



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

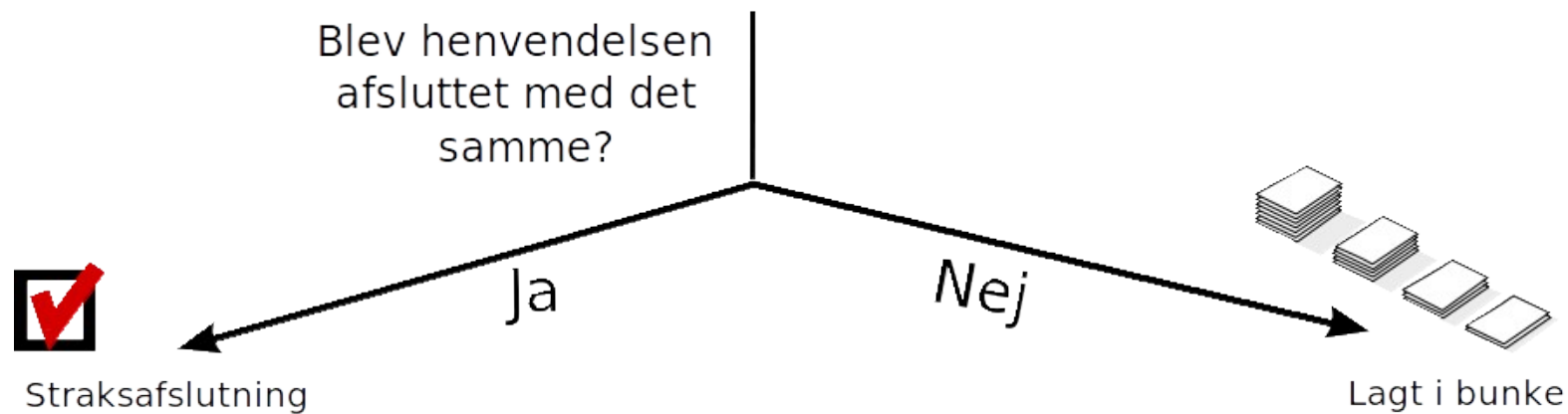
Ændring status, eksisterende sag

Råd/vejledning

Hjælp til selvbetjening

Fejlhenvendelse

# Afslutning



## 2 Afslutning

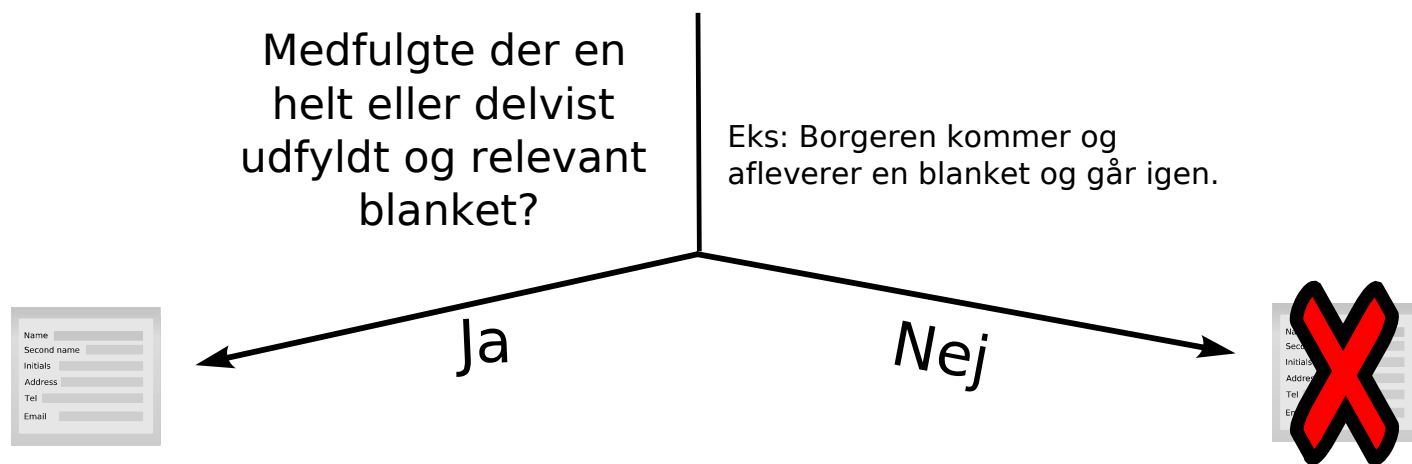
Straksafsluttet

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](http://www.komhen.dk)
- Rapporttræk på Det Digitale Landkort: [www.digitaltlandkort.dk](http://www.digitaltlandkort.dk)
- Vejledninger: [www.kl.dk/komhen](http://www.kl.dk/komhen)



KØGE KOMMUNE



## Spørgsmål







KØGE KOMMUNE



## Gennemgang af TraceTool

