



KØGE KOMMUNE

Køge Kommunes tælleuge

Præsentation til enhedsansvarlige
Efteråret 2013



Dagsorden

- Formålet med tælleugen
- Tælleugens interesser
- Hvilken rolle har den enhedsansvarlige og tovholderen?
- Hvad der skal tælles – og hvordan det skal gøres
- Værktøjer og vejledninger
- Næste skridt: Før, under og efter tælleugen
- Spørgsmål og Eventuelt



Dagsorden

- **Formålet med tælleugen**
- Tælleugens interesser
- Hvilken rolle har den enhedsansvarlige og tovholderen?
- Hvad der skal tælles – og hvordan det skal gøres
- Værktøjer og vejledninger
- Næste skridt: Før, under og efter tælleugen
- Spørgsmål og Eventuelt

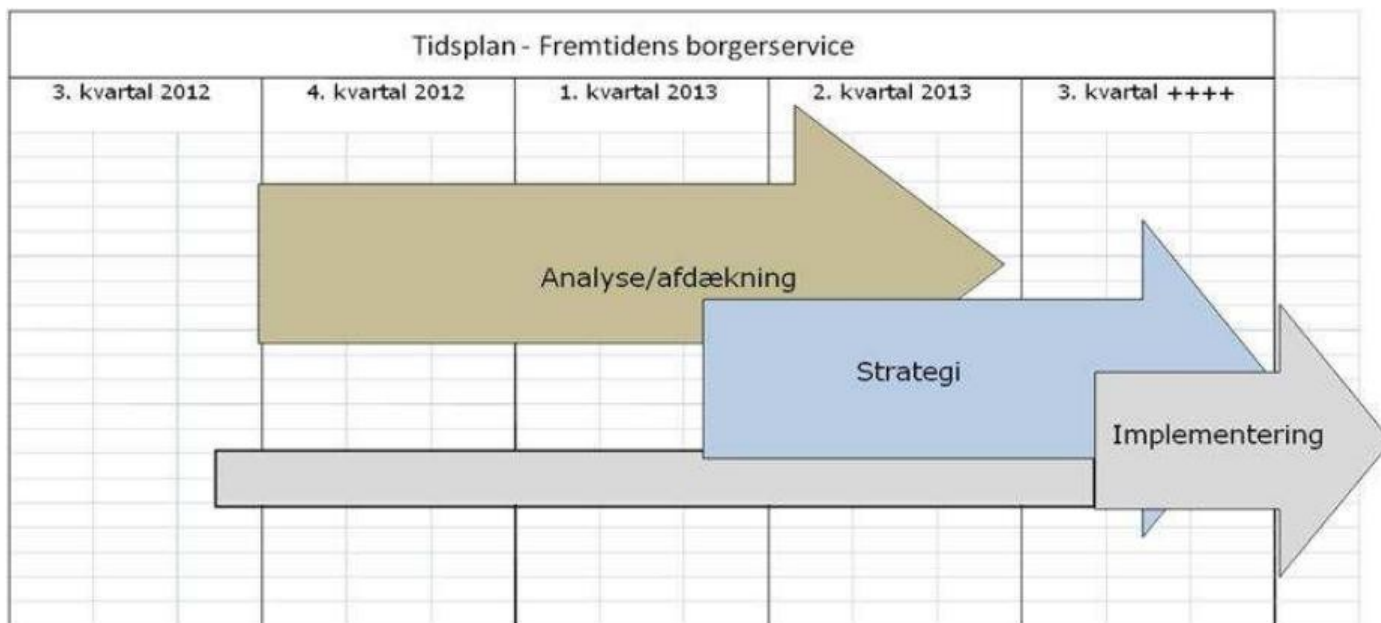


Fremtidens Borgerbetjening

- 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.

Kanalstrategien

- En konkret strategi, der skal understøtte fremtidens borgerbetjening
- Formål at flytte borgerhenvendelser til de mest hensigtsmæssige kanaler
- Og dermed effektivisering af kanalpriser



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.



Dagsorden

- Formålet med tælleugen
- **Tælleugens interesser**
- Hvilken rolle har den enhedsansvarlige og tovholderen?
- Hvad der skal tælles – og hvordan det skal gøres
- Værktøjer og vejledninger
- Næste skridt: Før, under og efter tælleugen
- Spørgsmål og Eventuelt



KØGE KOMMUNE



Fra alle kommuner til den konkrete afdeling



KØGE KOMMUNE



FAB BUF SSF TMF FKF





Dagsorden

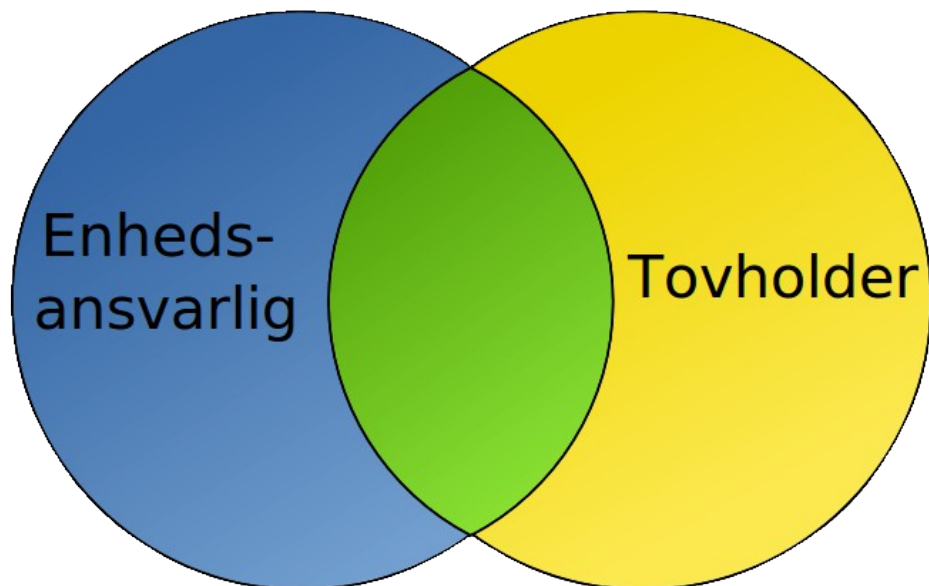
- Formålet med tælleugen
- Tælleugens interesser
- **Hvilken rolle har den enhedsansvarlige og tovholderen?**
- Hvad der skal tælles – og hvordan det skal gøres
- Værktøjer og vejledninger
- Næste skridt: Før, under og efter tælleugen
- Spørgsmål og Eventuelt



KØGE KOMMUNE

Individuelt og fælles ansvar.

BUF
FAB
FKF
SSF
TMF





Din rolle som enhedsansvarlig

Som enhedsansvarlig har du det praktiske ansvar for tælleugernes gennemførelse i din forvaltning/afdeling:

- Du er ambassadør for opgaven.
- Du skal omsætte KLE-numre til de daglige arbejdsopgaver.
- Du skal finde de kolleger, der skal tælle.
- Du skal kende TraceTool, og sikre dig, at det er sat rigtigt op.
- Du skal teste opsætningen af TraceTool, inden tælleugerne starter.
- Du skal sætte tælleugerne i gang i enheden.
- Du skal formidle og hjælpe, især under tælleugerne.
- Du er bindeleddet til tovholderen.



Tovholderfunktionen

Som tovholder har jeg ansvaret for tælleugens overordnede gennemførelse.

- Jeg står til rådighed for alle enhedsansvarlige ved spørgsmål til metode og værktøjer.
- Jeg står for opsætning af TraceTool.
- Jeg underviser og informerer om KOMHEN 2.0.
- Jeg er bindeled til KL ved tvivlsspørgsmål.
- Jeg laver et samlet overblik over resultaterne efter gennemførelsen.
- Jeg rapporterer til projektgruppen, arbejdsgruppen og andre.
- Jeg deltager på enhedernes møder, hvis der er behov for det.



Fælles opgaver

Som enhedsansvarlig og tovholder har vi opgaver, der skal koordineres i fællesskab.

- Opsætning af TraceTool:
 - Jeg står for opsætning
 - Du står for at opgaver i jeres afdeling kan spores til KLE-numre
- Undervisning af TraceTool:
 - Du står for at dine kolleger i afdelingen kan bruge TraceTool korrekt
 - Jeg står til rådighed ved møder relateret til TraceTool, om nødvendigt
- Generelt om tælleugen og dets metode:
 - Du står for afdelingens korrekte udførsel af tælleugen
 - Jeg er til rådighed ved spørgsmål før, under og efter tælleugen



Dagsorden

- Formålet med tælleugen
- Tælleugens interesser
- Hvilken rolle har den enhedsansvarlige og tovholderen?
- **Hvad der skal tælles – og hvordan det skal gøres**
- Værktøjer og vejledninger
- Næste skridt: Før, under og efter tælleugen
- Spørgsmål og Eventuelt

Hvad skal der tælles? (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? (2)

- Det skal I tælle på i din enhed:
 - I alt 70 typer administrative opgaver skal tælles i år
 - Der er tilføjet og fjernet nogle opgaver siden sidste år
 - × For lavt antal henvendelser
 - × Hører under en bredere kategori
 - I skal tælle de opgaver på listen, som vedrører jeres enhed
- Det kan I tælle på i din enhed:
 - Egne kanalstrategiske tælleområder
 - Egne områder der ønskes ledelsesinformation på
 - Ekstra måleparametre – eksempelvis:
 - Henvendelsens varighed
 - Har borgeren besøgt hjemmesiden først?
 - Borgerens alder



Hvordan skal der tælles?

KL stiller registreringsværktøjet, TraceTool, til rådighed, hvor der er adgang hele året.

- www.komhen.dk - adgang til TraceTool
 - Der er obligatoriske måleparametre
 - Der kan tilføjes parametre (opgaver og ekstra spørgsmål)
 - Der kan laves tidsregistreringer

Du kan lave www.komhen.dk som autostart på webbrowseren i din enhed.



Udpluk af registreringsmetoden

- Det er udelukkende administrative opgaver, der skal tælles
- Det er medarbejderen, der afslutter henvendelsen, som registrerer i TraceTool
- Henvendelsen kan komme fra i alt 9 kanaler
- For hver henvendelse tilknyttes 8 parametre - der skal maksimalt registreres 5
- Blanketter er ikke en henvendelse i sig selv
- Fejlhenvendelser
- Private og interne henvendelser skal ikke tælles
- Dobbeltregistreringer skal undgås
- En straksafslutning tæller som én indgående henvendelse
- Definitioner og hjælp til opgørelser findes i vejledninger og FAQ på www.kl.dk/komhen



Registreringskanaler

Henvendelserne er fordelt på 9 henvendelseskanaler

➤ (vejledning og FAQ på www.kl.dk/komhen)

Kanaltype	Tællemetode
Selvbetjening	Leveres af KL/borger.dk
Telefon	Skal registreres med TraceTool
Personligt fremmøde	Skal registreres med TraceTool
E-mail	Skal registreres med TraceTool
Papirbreve	Skal registreres med TraceTool
Hjemmeside	Kan udtrækkes fra egne systemer
Digital Post	Leveres delvist af KL
SMS	Skal registreres med TraceTool
Chat	Skal registreres med TraceTool
Output Manager	Kan udtrækkes (evt. KMD)



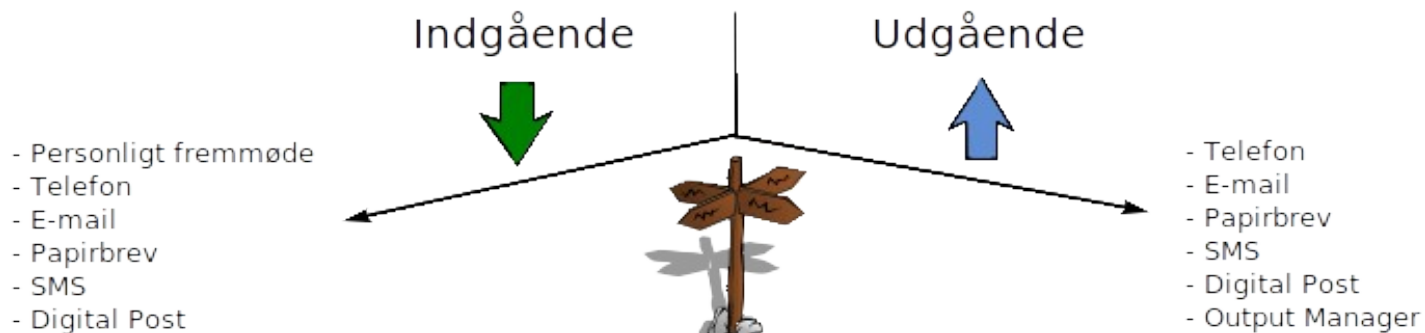
Parametre

De obligatoriske parametre er:

Parameter	Registrering
Kommune	Skal IKKE registreres
Enhed	Skal IKKE registreres
Dato	Skal IKKE registreres
Henvendelseskanal	Skal registreres
Opgave	Skal registreres (KLE)
Henvendelsestype	Skal registreres
Afslutning	Skal registreres
Blanket	Skal registreres

Henvendelseskanal

Hvilken **type kanal** stammer henvendelsen fra?





Opgave – baseret på kategorier for KLE-numre

... Hvad drejer henvendelsen sig om?

1



Kommunale
skibsadoptioner

2



Besøg til og fra
kommunen/modtagel
af gæster

3



Venskabsbysamarbe

4



Benyttelse af boliger

2

5



Fejlhenvendelse



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

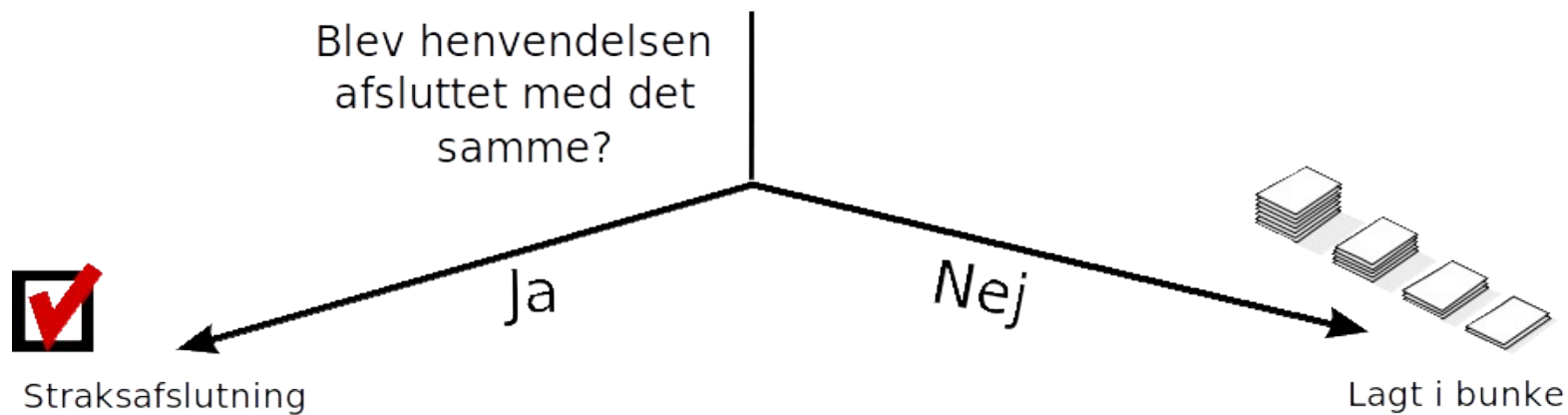
Hjælp til selvbetjening

Fejlhenvendelse



KØGE KOMMUNE

Afslutning



2 Afslutning

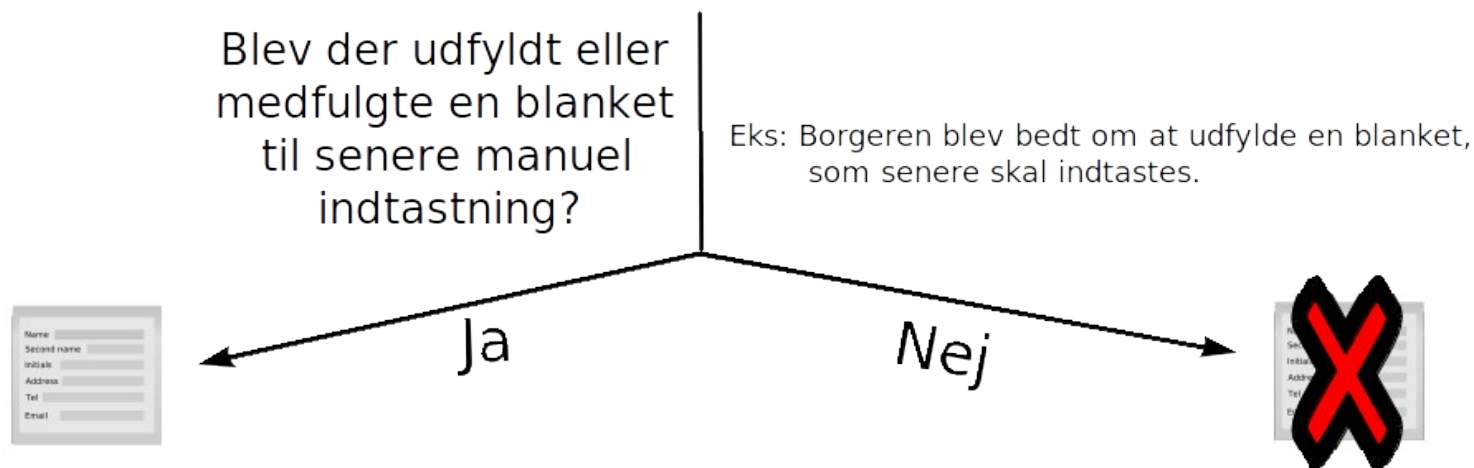
Straksafsluttet

Lagt til videre behandling



KØGE KOMMUNE

Blanket



3 Følger der en blanket med henvendelsen?

Ja

Nej



Dagsorden

- Formålet med tælleugen
- Tælleugens interesser
- Hvilken rolle har den enhedsansvarlige og tovholderen?
- Hvad der skal tælles – og hvordan det skal gøres
- **Værktøjer og vejledninger**
- Næste skridt: Før, under og efter tælleugen
- Spørgsmål og Eventuelt



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



Login til TraceTool

Din enheds login til TraceTool er følgende:

Eksempel:

Brugernavn = 259test (tal og enhedsnavn)

Password = test



Dagsorden

- Formålet med tælleugen
- Tælleugens interesser
- Hvilken rolle har den enhedsansvarlige og tovholderen?
- Hvad der skal tælles – og hvordan det skal gøres
- Værktøjer og vejledninger
- **Næste skridt: Før, under og efter tælleugen**
- Spørgsmål og Eventuelt



Hvad skal I gøre nu:

- Gøre op hvilke opgaver, der tælles på hos jer.
- Finde dem der skal registrere (er der nogen decentralt?)
- Finde ud af, hvordan de enkelte kanaler gøres op.
- Er der behov for at registranterne skal kunne registrere i papir-format?
- Hvordan skal tælleværktøjet sættes op – hvor mange enheder har I brug for?
- Afholde informationsmøder/undervise medarbejdere, der skal registrere



Hvad skal I gøre under og efter tælleugerne

Under:

- Holde gryden i kog under tælleugerne
- Følge op på tvivl om registreringer
- Eventuelt indberette manuelt
- Være i løbende dialog med lederen

Efter:

- Aftal med lederen hvem der følger op, og hvad der skal gøres
- Evaluer forløbet
- Eventuelt indberette manuelt
- Informer om resultatet og drøft, om det giver anledning til tiltag

Hold gryden i kog

1. Vær tilstede, så du kan hjælpe
2. Sørg for, at alle har www.komhen.dk i autostart
3. Sæt skærm-emblemer op
4. Gå en runde 1-2 gange om dagen, og mind om at vi tæller
5. Hold peptalk ved morgenmødet
6. Visualiser – Dagens graf el. lign.
7. Konkurrencer
8. Forklar hvorfor vi tæller
9. Udvikl sammen med dine kolleger
10. Vis og arbejd med resultatet, når tælleugerne er slut





Dagsorden

- Formålet med tælleugen
- Tælleugens interesser
- Hvilken rolle har den enhedsansvarlige og tovholderen?
- Hvad der skal tælles – og hvordan det skal gøres
- Værktøjer og vejledninger
- Næste skridt: Før, under og efter tælleugen
- **Spørgsmål og Eventuelt**



Spørgsmål og Eventuelt





KØGE KOMMUNE



Tovholder - kontakt:

Navn: Thomas Baasch Andersen

Lokal telefonnummer: 5667 2140

Mail: thomas.baasch.andersen@koege.dk