



1.10 Obligatorisk tidsbestilling i Borgerservice

Overordnet type:	DRIFT
Budgettype:	Reduktionsforslag kat. A
Udgiftstype:	Serviceudgift
Udvalg:	ØKU
Sektor:	Administrativ organisation
Serviceområde (valgfrit):	Central administration
Kontonr.:	Klik eller tryk her for at skrive tekst.

Virkning i periode 2021-2024 (i mio. kr.)

	2021	2022	2023	2024
Budget ændring	-0,283	-0,566	-0,566	-0,566

('-' = budgetreduktion / '+' = budgettilførsel)

Resumé (til brug i overblik og prioriteringsmodel)

Ved at indføre obligatorisk tidsbestilling i Borgerservice i Hjørring, Hirtshals, Sindal og Vrå undgår borgene at komme til at stå i kø for at vente på betjening. Desuden giver obligatorisk tidsbestilling større mulighed for at planlægge det daglige ressourceforbrug, fordi personalet ikke skal sidde parat til at modtage borgere, der evt. måtte komme ind fra gaden uden at have en tid i forvejen.

Beskrivelse

Ved obligatorisk tidsbestilling i Borgerservice i Hjørring, Hirtshals, Sindal og Vrå skal borgerne booke en tid hjemmefra på kommunens hjemmeside senest dagen før. Fordelen for borgerne er, at de undgår at komme til at stå i kø for at vente på at blive betjent af en ledig medarbejder, men i stedet bliver betjent på det tidspunkt, som måtte passe bedst i borgerens egen planlægning.

For Borgerservice vil obligatorisk tidsbestilling øge mulighederne for at planlægge det daglige ressourceforbrug og tilpasse de udstillede tider til de sæsonudsving i henvendelser, der kommer hen over året. Uden obligatorisk tidsbestilling er antallet af borgere, der hver dag møder op i Borgerservice ukendt, fordi ikke alle har bestilt en tid i forvejen. Det betyder, at Borgerservice hver dag risikerer at have personale, der sidder parat til at betjene de borgere, der evt. måtte komme ind fra gaden uden forudgående tidsbestilling.

Borgere, som ikke kan booke en tid digitalt på kommunens hjemmeside, kan få hjælp til at booke tid ved at ringe til DDH, Den Digitale Hotline, som er det fælleskommunale kontaktcentersamarbejde, som Hjørring Kommune deltager i.

Det skal tilføjes, at obligatorisk tidsbestilling for tiden bliver praktiseret i Borgerservice for at minimere risikoen for smittespredning fra Covid 19. Tidsbestilling sikrer afstand og forebygger, at for mange personer opholder sig Borgerservice på samme tid. Borgerne har taget rigtig godt imod initiativet.



Personalemæssige konsekvenser

Besparselsen udmøntes som personalereduktioner, svarende til 1 årsværk i 2021 og 2 årsværk fra 2022. Der vil ske en tilpasningen af personaleressourcer mellem Borgerservice i Hjørring og Borgerservice på Bibliotekerne. Som resultat af tilpasningen vil der kun være én borgerservicemedarbejder til stede i åbningstiden på Bibliotekerne i Hirtshals, Sindal og Vrå.

Andre afledte konsekvenser

Obligatorisk tidsbestilling uden de nødvendige personaleressourcer kan få den uheldige konsekvens, at der i spidsbelastningsperioder, kan opstå ventetid på at kunne få en tid.
