



# Ring til kommunen om aftenen

Af Naia Bang / Texthuset

**Pokkers! Nu har man igen glemt at ringe til kommunen for at spørge, hvornår de henter stor-skrald. Og klokken er 17! Det er heller ikke nemt at komme til at ringe i arbejdstiden. Hvad gør man?**

**Ja – hvis man bor i Brønderslev, Dronninglund, Sejflod eller Støvring kommuner, ringer man bare om aftenen. Det har DDN-projektet „Digital service til borgerne i Nordjylland“ sørget for.**

Udvidet åbningstid er et af tre delprojekter i „Projekt digital service til borgerne i Nordjylland“, og siden den 1. oktober har det i Sejflod, Støvring, Brønderslev og Dronninglund kommuner været muligt at ringe til kommunen mellem kl. 07.00 om morgenen og kl. 23.00 om aftenen. Dermed har kommunerne mere end fordoblet telefon-åbningstiden.

Men – når en borger i Støvring ringer til kommunen, og en venlig telefonstemme siger: „Goddag, De har ringet til Støvring Kommunes informationscenter“ – så taler man faktisk med en medarbejder i KMD's KomCenter på Hadsundvej i Aalborg.

- Når jeg får et opkald fra Støvring Kommune, så kan jeg se det på skærmen. Herefter kommer Kom-basen for Støvring frem. Den indeholder oplysninger om mange af de ting, borgerne spørger om. Og er der noget, vi ikke kan svare på, kan vi sende en e-



*Her, en måned efter premieren, har medarbejderne i KomCentret travlt med at servicere borgerne i Brønderslev, Dronninglund, Støvring og Sejflod kommuner, når kommunekontorerne er lukket.*

*Foto: Jesper Dall, PF*

mail til forvaltningen i den pågældende kommune og bede dem ringe borgeren op næste dag, forklarer supportmedarbejder Heidi Pedersen, KomCentret. Hun er en af 10 medarbejdere, fordelt på et dag- og et aftenhold, der sørger for, at borgerne får de informationer, de har behov for – og når de har behov for dem.

### Bedre borgerservice

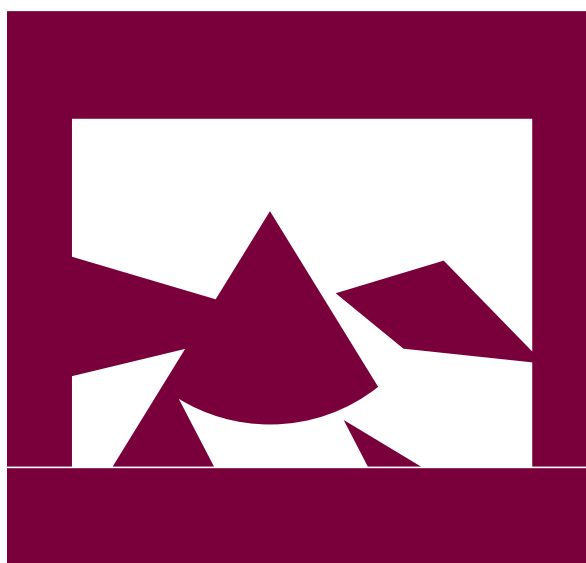
- Medarbejderne i rådhus-ekspeditionen ved lidt om alt – også om ting, der ikke direkte vedrører den offentlige forvaltning. Derfor har vi da tænkt: „Hvordan skal medarbejderne i Kom-Centret kunne holde rede på alle de informationer?“ Men vi har holdt et medarbejderseminar, hvor den udvidede åbningstid var på dagsordenen, og her arbejdede vi blandt andet med, hvilke oplysninger det var vigtigt, at KomCentret er i

besiddelse af via vores Kombase, fortæller afdelingsleder Karin Lynggaard, rådhus-ekspeditionen ved Støvring Kommune.

Kom-basen er en informations-database, udarbejdet for hver af de fire projektkommuner. Hver kommune lægger alle de informationer, de kan komme i tanke om, at borgerne kan spørge om, ind i Kom-basen, og så kan medarbejderne i KomCentret nemt finde rundt i databasen, når borgerne ringer.

- Vi har 25.000 henvendelser i vores afdeling om året. Og jeg er overbevist om, at antallet af henvendelser vil stige, nu hvor bor-

gerne kan ringe på det tidspunkt, der passer dem bedst. Og nu, hvor KomCentret overtager nogle af de henvendelser, vi før skulle svare på, kan vi koncentrere vores ressourcer om de mere researchkrævende henvendelser, påpeger Karin Lynggaard.



### Gule sedler forsvinder

- Vi har i øvrigt fået en sidegevinst, på den måde at Kom-basen langsomt men sikkert er ved at erstatte det hav af gule sedler, der altid sad på medarbejdernes borde. Fik en af medarbejderne at vide, at et vejtræ var væltet, skulle hun huske at sige det til de andre. Nu lægger hun det ind i Kom-basen så også kollegerne kan læse det, og på den måde er basen også blevet et arbejdsredskab for os, slår Karin Lynggaard fast.

Også borgerne udtrykker tilfredshed over den service, der følger med den udvidede åbningstid.

- Vi får da nogle opkald som: „Kan

du ikke lige smutte ned til ham-og-ham i socialforvaltningen og sige, at jeg ikke kan komme til mødet i morgen“. Så må vi jo forklare, at vi ikke sidder i samme hus som sagsbehandleren, men at vi i stedet kan sende ham en e-mail og give ham beskeden på den måde. Og det accepterer folk – de er bare glade for at komme

af med beskeden, så de kan tænke på noget andet, forklarer Heidi Pedersen.

At indkøringsfasen med den udvidede åbningstid har været så smertefri skyldes, at KomCentret allerede yder en tilsvarende service til andre kommuner i landet. I en af disse kommuner, en landkommune, oplevede man, at antallet af henvendelser af borgerne - målt over en 14 dages periode - steg med 100 opkald i løbet af det første år.

### Nyt på nettet

Samtidig med premieren på den udvidede åbningstid tog „Digital service til borgerne i Nordjylland“ hul på endnu et delprojekt; nemlig „digital borgerservice“. I praksis betyder det, at fire kommuner får en helt ny, brugervenlig og aktiv hjemmeside med udvidede muligheder for, at borgerne kan betjene sig selv. De tre af kommunerne er også med i delprojektet om udvidet åbningstid, nemlig Støvring, Brønderslev og Dronninglund, men derudover deltager også Sindal Kommune i hjemmesideprojektet.

Støvring Kommune havde tidli-



gere en hjemmeside. Men med den nye hjemmeside har kommunen for alvor taget hul på informationsalderen.

- Det er et markant skifte. Før var hjemmesiden ren information. Nu er den meget mere nyhedsorienteret. Det betyder også, at vi skal vænne medarbejderne til at bruge den – her og nu. Sker der eksempelvis et gylleudslip, skal naboer og andre kunne læse om det her på hjemmesiden, så snart teknisk forvaltning har fået besked om udslippet, forklarer Karin Lynggaard.

I KomCentret er de nye hjemmesider også et godt og brugbart arbejdsredskab.

- Hjemmesiden kommer op på skærmen sammen med Kom-basen. Ringer der en borger og spørger, om vi ved, om naboen har haft et gylleudslip, kan vi se det på hjemmesiden, fortæller Heidi Pedersen.

### Regional portal - ikke bare lige...

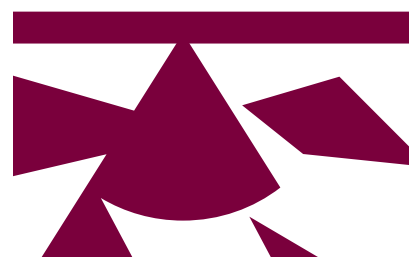
Projekt „Digital service til borgerne i Nordjylland“ har et tredje delprojekt; nemlig „Regional portal“, og her har projektgruppen, der består af KMD (Kommune-

data A/S) og Brønderslev, Dronninglund, Frederikshavn, Sejlflod, Sindal og Støvring kommuner, fået deres sag for.

- Vi har måttet erkende, at delprojekt „Regional portal“ har været vanskeligere end forventet. Derfor er vi lige nu lidt forsinket. Men – lige nu er det for tidligt at spå om, vi også kan blive nødt til at udskyde præsentationen af portalen, der er planlagt til foråret 2002, forklarer projektleder Torben Bertelsen, KMD og fortsætter:

- Idéen er at lave én fælles regional portal, der går på tværs af offentlige institutioner og private virksomheder – og som samtidig er et bedre og mere brugervenligt alternativ til de eksisterende løsninger. Og vi erkender, at det er meget ambitiøst – særligt når man tager i betragtning, at der p.t. kun er seks af amtets kommuner til at trække læsset. Det er det, vi netop nu arbejder på at finde en løsning på.

**Læs mere om „Digital service til borgerne i Nordjylland“ på: [www.det-digitale-nordjylland.dk](http://www.det-digitale-nordjylland.dk)**



### Projektfakta:

**Titel:** Digital service til borgerne i Nordjylland

**Tema:** Digital forvaltning

**Projektleder:**  
Torben Bertelsen

**Modtaget tilskud fra DDN:**  
800.000 kroner

**Organisation:**  
KMD

**Øvrige Projektdeltagere:** *LH*  
Brønderslev Kommune  
Dronninglund Kommune  
Frederikshavn Kommune  
Sejlflod Kommune  
Sindal Kommune  
Støvring Kommune