

## Servicemodel og kanalstrategi

### Indledning

I dette notat præsenteres rammerne for henholdsvis en servicemodel og kanalstrategi, som vil gælde ved en centralisering af den objektive sagsbehandling, uagtet hvilket organisatorisk regi centraliseringen sker i. Implementeringsorganisationen vil efterfølgende skulle udbygge servicemodellen og kanalstrategien indenfor de skitserede rammer.

Servicemodellen beskriver de borgerserviceopgaver, som kommunerne og sagsbehandlingscentre fremover skal varetage på vegne af hinanden. Kanalstrategien beskriver de henvendelseskanaler, som borgerne fremover vil kunne gøre brug af. Her er målet med kanalstrategien at få så mange borgere som muligt til fremover at gøre brug af digitale selvbetjeningsløsninger frem for at møde personligt op i kommunen. En forbedring af selvbetjeningsløsningerne vil give serviceforbedringer for borgerne, ligesom det vil frigøre sagsbehandlingstid.

Arbejdet med servicemodel og kanalstrategi vil ske i overensstemmelse med nedenstående principper for god borgerservice.

### Principper for god borgerservice

Udgangspunktet for centraliseringen af den objektive sagsbehandling er, at det nuværende serviceniveau i kommunerne skal være det samme ved en centralisering af den objektive sagsbehandling. Det vil sige, at borgerne fortsat oplever en høj retssikkerhed og et højt serviceniveau i relation til borgerbetjeningen og sagsbehandlingen i øvrigt på det sociale område.

I dag skal offentlige myndigheder efterleve en række minimumsregler for god borgerbetjening, der følger af gældende sagsbehandlingsregler samt principper for god forvaltningsskik. Den centrale myndighed vil i kraft af sin myndighedsstatus blive underlagt de samme principper<sup>1</sup>. Eksempler på sådanne principper er

- at sager skal behandles så enkelt og hurtigt som muligt
- at medarbejdere skal vejlede og hjælpe borgere, der har spørgsmål indenfor myndighedens sagsområde
- at medarbejdere henviser så vidt muligt til rette myndighed og videresender skriftlige henvendelser til rette myndighed

Med henblik på at sikre borgerne de nuværende retssikkerhedsgarantier i forhold til sociale sager, vil de nationale sagsbehandlingscentre blive omfattet af væsentlige dele af lov om retssikkerhed og administration på det sociale område<sup>2</sup>. Herunder

---

<sup>1</sup> KL og Indenrigs- og Sundhedsministeriets guide om etablering af borgerservicecentre, marts 2006. Se desuden eventuelt Indenrigs- og Sundhedsministeriets pjeces om "God behandling i det offentlige" på <http://www.im.dk/publikationer/godbehandl/godbehandl.pdf>.

<sup>2</sup> Se § 1 i bekendtgørelse om lov om retssikkerhed og administration på det sociale område.

skal tilrettelæggelsen af administrationen af de berørte områder på tværs af kommuner og centre tage højde for, at der i en række situationer skal foretages en helhedsvurdering af borgerens situation, dvs. at borgerens ansøgning om hjælp skal behandles i forhold til alle de muligheder, der findes for at få hjælp efter den sociale lovgivning.

I det videre implementeringsarbejde udarbejdes principper for god borgerservice, som sagsbehandlingscentrene vil skulle følge. Det kan for eksempel være principper for, at der er en sammenhængende borgerbetjening, at borgernes retssikkerhed er på et højt niveau, samt at borgerne oplever nemt at kunne få kontakt til centrene.

### **Servicemodel**

Med udgangspunkt i principperne for god borgerservice vil kommunerne og sagsbehandlingscentrene fremover blive pålagt en række borgerserviceopgaver i forhold til hinandens myndhedsområder.

Kommunerne skal varetage følgende vejledningsopgaver i forhold til centrene:

- Henvisning til ansøgningsskemaer, vejledningsmateriale og supportmuligheder på sagsbehandlingscentrenes hjemmeside og via centrenes call-center samt vejledning i hvilke oplysninger, der skal anvendes i forbindelse med ansøgningen
- Hjælpe med at udfylde centrenes elektroniske ansøgningsskemaer
- Vejlede overordnet om centrenes opgaver, herunder hvilke muligheder der findes for at få hjælp efter lovgivning, der administreres i centrene<sup>3</sup>

Derudover skal kommunerne give ATA-assistance, det vil sige assistere borgeren i:

- borgerens egen digitale informationssøgning i forhold til centrenes opgaveområder
- borgerens egen anvendelse af digitale selvbetjeningsløsninger på centrenes område
- borgerens egen skriftlige, telefoniske eller digitale kommunikation med centrene i forbindelse med en mere omfattende vejledning eller spørgsmål til en konkret sag.

Det gælder generelt for kommunernes assistance, at den primært er rettet mod borgere, der har vanskeligt ved at kommunikere digitalt, telefonisk eller per brev med sagsbehandlingscentrene. Assistancen indrettes derfor også med udgangspunkt i kun at gøre den attraktiv for borgere, for hvem den er nødvendig. Dette

---

<sup>3</sup> Det vil i forvejen følge af kravet i retssikkerhedsloven, at kommunerne i deres helhedsvurderinger efter retssikkerhedsloven skal overveje, om borgeren har behov for de ydelser, som tilkendes af de nye centre. Kommunerne skal ikke træffe afgørelse i sager, som varetages af centrene.

er også i overensstemmelse med kanalstrategiens mål om at få så mange borgere til at bruge digitale selvbetjeningsløsninger (uddybes nedenfor). En sådan indretning kan fx indebære følgende to tiltag:

1. Den assistance, som en borger kan modtage fra en person i kommunen, vil hverken bestå i omfattende vejledning eller afklaring af spørgsmål i forhold til en eksisterende sag. Borgeren vil således selv skulle tage telefonisk eller digital kontakt til sagsbehandlingscenteret herom, og den kommunale person vil kun træde ind som ”tolk” i borgernes kommunikation med sagsbehandlingscenteret, hvis det viser sig nødvendigt.

Selv om kommunernes bistand primært er rettet mod borgere, der har svært ved at kommunikere med centrene, vil andre borgere i princippet også kunne gøre brug af denne mulighed. Hvis indretningen af ATA-assistancen som blot og bar tolkeservice viser sig ikke at være tilstrækkeligt til, at borgere – for hvem ansigt-til-ansigt kontakten egentlig ikke er nødvendig – i stedet vælger at kontakte sagsbehandlingscentre direkte, kan det overvejes at indføre tidsbestilling til ATA-assistance.

Der skal skabes en balance mellem, at ATA-assistancen ikke må være så attraktiv for borgerne, at brugen af denne henvendelseskanal fremmes, men samtidig skal ATA-assistancen kunne dække behovet hos svage borgere, med henblik på at denne gruppe borgere fortsat kan få den fornødne bistand i forhold til ansøgninger, der behandles af centret. En eventuel tidsbestilling må f.eks. ikke medføre, at borgeren ikke kan overholde tidsfrister i forbindelse med ansøgning, partsøring, indgivelse af klage mv.

2. Der vil skulle sættes på kontaktkanaler, der ikke indeholder ansigt-til-ansigt kontakt. Dette indebærer udviklingen af bedre digitale selvbetjeningsløsninger samt en mere sagsbehandlingsorienteret telefonservice i sagsbehandlingscentrenes telefonservice.

Sagsbehandlingscentre skal varetage følgende opgaver i forhold til kommunerne:

1. Vejlede om hvilke regler, der hører under kommunernes område samt vejlede overordnet om de regler, som kommunerne er ansvarlige for
2. Være opmærksom på, om der kan være behov for at opfordre borgerne til at opsøge rådgivning og vejledning hos kommunerne med henblik på at få en egentlig helhedsvurdering af kommunen

For sidstnævnte gælder det, at centrene ved telefoniske henvendelser forpligtes til at henvise en borger til kommunen, hvis borgerne har brug for en mere helhedsorienteret hjælp. Ligeledes skal centrene i deres informationsmateriale på internettet og i andet skriftligt materiale (pjece, afgørelsesskrivelser mv.) gøre borgerne opmærksomme på andre ydelser på andre myndighedsområder.

### Kanalstrategi

Som nævnt i indledningen er formålet med kanalstrategien, at borgerhenvendelser i fremtiden håndteres, hvor håndteringen er billigst og mest effektiv. Det betyder først og fremmest, at så mange borgere som muligt til i fremtiden skal benytte digitale selvbetjeningsløsninger – og dernæst telefonisk service – med henblik på at opnå effektiviseringsgevinster. En god selvbetjeningskanal og telefonservice vil samtidig være en attraktiv henvendelseskanal for borgeren, fordi der er adgang til selvbetjening 24 timer i døgnet.

I det videre implementeringsarbejde vil der skulle udarbejdes en kanalstrategi, som skal sikre, at borgerne vil få mulighed for udelukkende at kommunikere digitalt med sagsbehandlingscentrene. Borgerne skal bl.a. have adgang til digitale selvbetjeningsløsninger, ligesom de skal have mulighed for at modtage al skriftligt materiale fra centrene gennem Dokumentboks.

Derudover skal der etableres en god telefonservice og onlineservice i sagsbehandlingscentrene, ligesom der skal være let adgang for borgerne til information om ydelserne på internettet.

Den digitale selvbetjening skal være tilgængelig via Borger.dk for at sikre maksimalt gennemslag i forhold til brugerne. Borgere, der henvender sig i kommunerne, guides gennem eller hjælpes med at registrere deres ansøgninger i systemet.

Der vil dog fortsat være borgere, som ikke er fortrolige med eller har interesse for at anvende digital selvbetjening, og disse borgere vil stadig have mulighed for at ringe til centrene eller møde personlig op i kommunerne. Dette vil også skulle understøttes af den fremtidige kanalstrategi.

I figur 1.1 fremgår et eksempel på en kanalstrategi, der dækker en borgers henvendelse til et sagsbehandlingscenter.

**Figur 1.1**

#### Kanalstrategi ved en centralisering af den objektive sagsbehandling

1. En borger henvender sig til et sagsbehandlingscenter telefonisk eller digitalt
2. Borgeren vil blive betjent af en kundelinje, som har en bred viden om alle sagsområder.
3. Bag kundelinjen er der en specialistgruppe for hvert område, som besidder relevant fagviden og udøver service og rådgivning til kundelinjen samt varetager komplekse sager. De fleste sager vil blive klaret i kundelinjen, og kun ved komplekse sager vil borgeren få tilknyttet en sagsbehandler fra specialistgruppen.
4. Der vil ligeledes være en ekspertgruppe, som vil have til formål at orientere kundelinjen i centrene om fx ændringer i lovgivning. Samtidig rapporterer kundelinjen opståede problemer tilbage til ekspertgruppen. Denne informationsudveksling vil være med til løbende at forbedre og kvalitetssikre sagsbehandlingen.