



Bedre borgerbetjening

Baggrund

For borgere og virksomheder er der mange muligheder for at hente råd, vejledning og støtte fra kommunen. Imidlertid er det ofte vanskeligt at finde rundt i det kommunale system og finde den rette enhed eller medarbejder, der kan hjælpe. Derfor foreslås det, at der sættes et arbejde i gang med henblik på skabe en bedre borger- og virksomhedsbetjening.

Forslag

Med en fælles modtagelse og en klar kanalstrategi for borgerbetjening, styrkes det første møde med Randers Kommune, uanset om det er fysisk, telefonisk eller digitalt – herunder selvbetjeningsløsninger der er nemme at bruge, digital assistent på hjemmesiden mv.

Den fælles modtagelse skal sikre en bedre serviceoplevelse for borgere og virksomheder og hurtigere løsninger i det første møde, så flere henvendelser løses med det samme.

Den fælles modtagelse skal:

- Sikre hurtigere svar og færre overgange gennem kompetent løsning af flere henvendelser allerede ved første kontakt.
- Guide henvendelserne til den rette kanal og medarbejder, så sagsbehandlingen bliver effektiv og enkel.
- Skabe tryghed gennem imødekommende service og klare svar – både ved fysisk fremmøde, telefonisk henvendelse og via digitale løsninger.
- Sikre og styrke brugen af de erhvervede redskaber til bedre borgerbetjening - både de digitale redskaber og de redskaber der er møntet på bedre telefonisk og fysisk betjening af borgerne.

Forvaltningen vil i 1. kvartal 2026 fremlægge forslag til modeller for organisering af indsatsen, serviceniveauet, fysiske rammer og kanalstrategi i modtagelsen - herunder tilpasning af ressourcerne allokeret til opgaven.