

27-11-2006

Sagsnr.
1101-325208

Dokumentnr.
2006-23280

Bilag 1 - Formål og forslag til aktiviteter vedr. kanalstrategien

Borgerne skal have en sammenhængende betjening på tværs af forvaltningsområder og med udgangspunkt i borgernes livssituation. Betjeningen skal være effektiv, serviceorienteret, af høj kvalitet og med fokus på borgernes behov.

Kanalstrategien har til formål at sikre, at borgerne får betjening af høj kvalitet, hurtigt og effektivt – og med udgangspunkt i deres egen livssituation. Med henblik på at gennemføre denne kanalstrategi foreslås følgende iværksat:

1. Der gennemføres en massiv markedsføring af www.kk.dk og Elektronisk Selvbetjening
2. Med udgangspunkt i gode erfaringer fra andre storbyer f.eks. New York og Toronto etableres et kontaktcenter, hvor borgerne kan ringe og maile i tidsrummet mandag-fredag kl. 08:00-18:00 og umiddelbart få svar på spørgsmål, samt hjælp til nettet og Elektronisk Selvbetjening
3. Der etableres en bydækkende ordning med et lokalt borgerservicecenter i hver bydel, som får flere opgaver og bedre IT-understøttelse, med henblik på at kunne give en hurtigere og bedre betjening i lokalområdet (BR 748/05). Københavns Borgerservice har åbent mandag-fredag kl. 10:00-18:00 og ligger fysisk sammen med socialcentre, Pensions- og Omsorgskontorer og biblioteker, hvor det er muligt. Der udvikles et nyt koncept for disse fælles centre, som er beskrevet i bilag 2.

I forbindelse med implementering af kanalstrategien udarbejdes forslag til navn, slogan og kampagne for kommunens nye fælles borgerbetjening på nettet, telefonisk og i de fælles nye centre med Københavns Borgerservice, Pensions- og Omsorgskontorer, socialcentre og biblioteker.

**Center for
Borgerservice**

**Rådhuset
1599 København V**

**Telefon
3366 2519**

**Telefax
3366 7031**

**E-mail
sk@okf.kk.dk**

**EAN nummer
5798009800213**

www.kk.dk