

**Økonomi- og Erhvervsudvalget
Samt:
Borgerservice v/ John Bøgelund**



SENIORRÅDET
Silkeborg Kommune
Vi vil gøre en forskel

26. november 2018

Høringssvar vedr. fremtidig tidsbestilling i Borgerservice, Silkeborg kommune.

Seniorrådet har på sit møde d. 22. november 2018, drøftet ØKE's beslutning d. 06.11.18 om den fremadrettede tidsbestilling for betjening i borgerservice.

Seniorrådet har følgende bemærkninger:

Seniorrådet undrer sig over at sagen ikke har været sendt i forudgående høring hos seniorrådet og andre, inden der er taget beslutning.

Seniorrådet har endvidere sat spørgsmål ved beslutningen om at sende sagen i "administrativ høring"?

Efterfølgende har administrationen oplyst til seniorrådet at "Administrativ Høring" er et ukendt begreb, og beklaget at det er blevet brugt.

Seniorrådet finder dog at indførelse af tidsbestilling kan give god mening, med de beskrivelser og tiltag der er oplyst i ØKE's bilag: "Notat om indførelse af tidsbestilling i Borgerservice". Seniorrådets opbakning gælder dog kun den del af bilaget, der beskriver en fremtidig tidsbestilling.

Seniorrådet ønsker dog at henlede opmærksomheden på at der ved planlægning af ordningen, forudsættes at der også tages udgangspunkt i borgerperspektiver der ikke fremgår af bilaget, som bl.a. - ud over tidsbestilling på nettet, også handler om mulighed for at borgerne kan:

- bestille tid via telefonkontakt til Borgerservice.
- komme ind fra gaden og bestille tid ved skranken.
- gå ind i borgerservice og få vejledning om en sag.
- aflevere en kuvert ved skranken med de oplysninger, der skal behandles
- blive betjent ved skranken uden forudgående tidsbestilling (Her tænkes undtagelsesvis)
- få en akuttid, eller komme til med det samme ved personlig henvendelse.

Ovenstående betjening af borgerne i borgerservice, kan udmærket finde sted på både rådhuset og bibliotekerne i Them, Gjern og Kjellerup.

Med venlig hilsen

Seniorrådet Silkeborg Kommune
Erling Prang
formand