

Udskrift af beslutningsprotokollen

Mødet den 17.12.2013

**Punkt 27.**

**Serviceniveau i forbindelse med obligatorisk selvbetjening bølge 2 i Skole- og Kulturforvaltningen.**

2011-6909.

**Skole- og Kulturforvaltningen indstiller**, at Skole- og Kulturudvalget godkender serviceniveau i forbindelse med obligatorisk selvbetjening bølge 2.

**Sagsbeskrivelse**

Folketinget vedtog juni 2012 loven om obligatorisk selvbetjening, der i forbindelse med bølge 1 gjorde det obligatorisk for borgerne at anvende de kommunale, digitale selvbetjeningsløsninger inden for en række serviceområder, herunder skoleindskrivning og opskrivning i DUS.

Direktørgruppen vedtog den 27. november 2012, at bemærkningerne til loven (L159) vedrørende fritagelse og ”særlige forhold” skulle gøres gældende for Aalborg Kommune.

Den 1. december 2013 iværksættes bølge 2, hvor digital selvbetjening gøres obligatorisk inden for en række yderligere kommunale serviceområder, herunder udlån og udleje af lokaler og ejendomme (halbooking). Kultur- og Fritidsafdelingen har en eksisterende, digital selvbetjeningsløsning på området, der allerede i dag fungerer som den primære henvendelseskanal i henhold til nedenstående principper.

Folkeoplysende foreninger er ikke omfattet af ovenstående, men idet der anvendes den samme digitale selvbetjeningsløsning for alle typer af bookinger, har dette ingen praktisk betydning.

Der skal, inden for hvert fagudvalg i Aalborg Kommune, træffes beslutning om dels en alternativ henvendelseskanal for borgere, der er fritaget, dels serviceniveauet for de borgere, der ikke er fritaget, men alligevel henvender sig personligt eller telefonisk.

I forhold til halbooking foreslås der følgende principper:

- 1) Alternativ henvendelseskanal for borgere, der er fritaget.  
Såfremt borgere fritages for at anvende digital selvbetjening i forhold til halbooking, kan der i stedet søges ved telefonisk henvendelse til forvaltningen
- 2) Serviceniveau for borgere, der ikke er fritaget, men alligevel henvender sig personligt eller telefonisk.  
Borgere, der ikke er fritaget, skal anvende digital selvbetjening.

Såfremt denne borgergruppe alligevel henvender sig personligt eller telefonisk, er der vedtaget følgende serviceniveau:

Udskrift af beslutningsprotokollen

Mødet den 17.12.2013

- 1) Borgerne informeres om, at de skal anvende digital selvbetjening på webadressen [www.aalborgkommune.dk/booking](http://www.aalborgkommune.dk/booking)
- 2) Såfremt borgerne konkret vurderes at have behov for det, tilbydes telefonisk medbetjening.

*Beslutning:*

*Godkendt.*

Udskrift af beslutningsprotokollen

Mødet den 17.12.2013