

Mangel på borgerservice

Spørgsmålet er stillet ved byrådsmødet den 2. marts 2022.

Jan Lykke spørger om følgende:

Borgerservice har tidsbestilling, angiveligt for at kunne levere "hurtig og effektiv service".

Borgerservice har dog kun åbent 12 timer om ugen, hvoraf 10 timer ligger midt på dagen, dvs. i de fleste borgeres arbejdstid. I skrivende stund er første ledige tid om 2 uger. Skal man noget så banalt som at hente et pas er den første ledige eftermiddagstid d. 24/3, dvs. om en måned! Er det hurtig og effektiv service?

Borgerservice i Egedal kommune har åbent 24 timer om ugen, herunder både en ugentlig morgenåbning kl. 8 og en ugentlig eftermiddagsåbning til kl. 17.30. Det betyder kun 2-3 dages ventetid på at få en tid i modsætning til 2 uger i Frederikssund.

Mener Byrådet virkelig at det nuværende serviceniveau er acceptabelt?

Svar på spørgsmål

Michael Tøgersen, formand for Job, erhverv og kultur, svarer følgende:

Først skal det beklages, at der i øjeblikket er lange ventetider på at få tid til pasafhentning i Borgerservice.

Der har været en markant stigning af antallet af henvendelser/ekspeditioner i starten af 2022. Det har især sin årsag i ændrede regler vedr. pasudstedelse, samt at flere borgere skal have hjælp til migrering fra NemID til MitID.

Der arbejdes pt. på at finde en løsning hurtigst muligt, således at ventetiden kommer ned på de maksimale 5 hverdage, der er målsætningen.

Det kan oplyses, at der i marts måned bliver installeret et pasudleveringsskab i indgangen til Borgerservice på Rådhuset, Torvet 2, således at pas kan afhentes i hele Rådhusets åbningstid, der er fra 8.30 til 15.00 mandag, tirsdag og onsdag, fra 8.30 til 17.00 på torsdage samt fredage fra 8.30 til 14.00.

Åbningstiden i Borgerservice har været 12 timer ugentligt siden 2019 og har generelt ikke medført de lange ventetider, som der desværre har været i starten af 2022.

Der er fra 2022 indført tidsbestilling til personlig betjening i Borgercenteret. Det er sket for at sikre mod ventetider ved personligt fremmøde og for at effektivisere opgavevaretagelsen.