

Borgerservice Hvidovre Kommune

Tidsbestilling

Som udgangspunkt skal man bestille tid til Borgerservice, når man henvender sig om:

- MitID
- Folkeregistering (flytning, udrejse o. lign.)
- Sygesikring (sundhedskort, skift af læge)
- Velser
- Ejendomsskat
- Pas og kørekort
- Opkrævning
- Boligområdet (anvisning, indskudslån, godkendelse).

Derudover udsteder Borgerservice fx også legitimationskort. Og det er Borgerservice, der kan vejlede om, hvornår det eventuelt vil være bedre at udstede et knallertkørekort. Eller guide i andre muligheder for at borger kan legitimere sig overfor fx sin bank.

Hvis du eller din borger har generelle (ikke-akutte) spørgsmål indenfor rådhusets almindelige åbningstid, vil Kontaktcentret kunne svare på mange af dem. I akutte tilfælde kan du bruge vagttelefonen – læs mere nedenfor.

Få hjælp i Borgerservice, når din borger ikke er digital

MitID to-go

Hvis du har en borger, der ikke har mulighed for at møde personligt op i Borgerservice, kan du eller din borger ringe og bestille et besøg. Så kommer Borgerservice ud i borgers eget hjem på et aftalt tidspunkt, så borger kan få tildelt og opsat MitID.

Hjælp til selvbetjeningsløsninger

Hvis din borger allerede har MitID, men har problemer med at bruge en af de offentlige selvbetjeningsløsninger, er borger velkommen til at komme op i Borgerinfo i rådhusets almindelige åbningstid. Her kan medarbejdere hjælpe med at logge ind i selvbetjeningsløsningerne og guide videre. Medarbejderne må ikke udfylde ansøgningerne for borgeren, men kan guide i brugen.

Digital post (eBoks), hvis borger ikke har MitID

Hvis din borger ikke har MitID, kan borger vælge en person, som borgeren har tillid til, som kan få læse- og skriveadgang til den digitale postkasse. På den måde vil posten stadig komme digitalt, hurtigt og sikkert.

Læse- og skriveadgang gives på en blanket, der fås i Borgerinfo på rådhuset.

Fritagelse fra Digital Post

Borgere kan blive helt fritaget for Digital Post ved personligt fremmøde i Borgerinfo på rådhuset. Hvis borger ikke selv kan møde op, kan fritagelsen ske på et fuldmagtsskema. Kontakt Borgerinfo, hvis du vil høre mere om denne mulighed.

Fritagelsen gælder desværre kun offentlige instanser, men de fleste forsikringsselskaber og banker giver også fritagelse, hvis der fremvises kvittering for fritagelsen fra kommunen. Kvittering for fritagelse kan hentes hos Borgerinfo på rådhuset.

Digital fuldmagt til offentlige selvbetjeningsløsninger

Borgere kan give en eller flere personer fuldmagt til at søge/bruge selvbetjenings-løsninger på sine vegne. Borger vælger selv, hvilke løsninger der gives adgang til.

Den udvalgte person skal anmode om digital fuldmagt på www.borger.dk.

Link til dig som medarbejder

Hvis du vil lære mere om, hvilke muligheder der er for ikke-digitale eller digitalt udfordrede borgere, kan du se meget mere her: [Link til informationer for digitalt udfordrede borgere](#).

Vagttelefon

Hvis du står i situation med en borger, hvor du har brug for vejledning, er du velkommen til at ringe til Borgerservices vagttelefon, tlf.nr. XX XX XX XX, hvor du får fat i en medarbejder fra Borgerservice, der kan guide dig og din borger.

Det kan fx være i en situation, hvor du har brug for, at borger kommer på rådhuset på et tidspunkt, hvor der ikke er for mange borgere i venteområdet (eventuelt helt udenfor normal åbningstid). Eller hvor borger ikke kan komme udenfor eget hjem og derfor at brug for et MitID-to-go-besøg.

Vagttelefonen er for tiden på prøve, og det besluttet i løbet af efteråret, om vagttelefonen skal fortsætte.