

## 5. Principindstilling vedrørende det ny Københavns Borgerservice (2010-76501)

Det er i budget 2010 besluttet at danne en ny tværgående borgerserviceenhed i Københavns Kommune. Visionen er at skabe en bedre, mere overskuelig og nærværende service for borgerne. Indstillingen præsenterer vision og fremtidig opgaveportefølje for enheden.

### INDSTILLING OG Beslutning

Indstilling om,

1. at vision og overordnede målsætninger for det ny Københavns Borgerservice godkendes (bilag 1),
2. at Københavns Borgerservices ny opgaveportefølje godkendes, samt
3. at de stående udvalgs høringssvar samt Økonomiforvaltningens bemærkninger hertil tages til efterretning (bilag 4 og 5).

(Økonomiudvalget)

### Problemstilling

Borgerbetjeningsområdet i Københavns Kommune har grundet et højt antal henvendelser og mange borgerindgange et væsentligt potentiale for mere tilgængelig og effektiv borgerbetjening. Vedtagelsen af Citizen.2012 pakken i budget 2010 var netop rettet mod at realisere dette potentiale gennem omorganisering, kanalprioritering og digitalisering.

Således blev det i budget 2010 besluttet at skabe ny borgerserviceenhed for at løfte denne opgave. Udgangspunktet er sammenlægning af Borgerservice i Økonomiforvaltningen og Kultur- og Fritidsforvaltningen, der gennemføres pr. 1. juni 2010. Det blev også besluttet at gennemføre en analyse af hvilke yderligere borgerbetjeningsområder den nye organisation kan varetage (bilag 2), herunder en analyse af mulighederne i et tættere samarbejde og samlokalisering mellem biblioteker og borgerservice.

I denne indstilling præsenteres, med udgangspunkt i denne analyse, den anbefalede opgaveportefølje for Københavns Borgerservice, en ny borgerservicevision for god og effektiv borgerservice samt den videre proces for den samlede borgerserviceenhed, med det formål at få principgodkendt rammerne for det ny Københavns Borgerservice. Overflytning af specifikke områder vil blive fremlagt senere i separate fællesindstillinger.

Indstillingen har været i høring i alle stående udvalg. Høringssvar samt Økonomiforvaltningens bemærkninger er vedlagt som bilag.

### Løsning

Ved at samle en række af borgerserviceopgaver i en ny, tværgående borgerserviceenhed, vil der blive skabt en handlekraftig organisation, der gennem en samlet udvikling, koordinering og prioritering af området vil blive frontløber for borgerservice i Danmark.

Enheden vil ved dannelsen 1. juni 2010 bestå af ca. 385 årsværk, der giver vejledning og information

om kommunens ydelser, og løser opgaver vedrørende pas, boligstøttesager, børnefamilieydelse, folkeregisteropgaver m.v. Herefter vil der løbende blive tilført yderligere borgerserviceopgaver som skitseret nedenfor. De anbefalede områder er udvalgt i samarbejde med de relevante fagforvaltninger og på baggrund af forvaltningernes vurdering af opgavernes egnethed til at indgå i en tværgående borgerserviceenhed.

#### Anbefalet opgaveportefølje til Københavns Borgerservice

| Opgaver   | Nuværende forvaltning | Cirka årsværk | Tidshorisont    |
|---|-----------------------|---------------|-----------------|
| Københavns Borgerservice  | ØKF/KFF               | 385           | 1. juni 2010    |
| Affaldsservice telefonbetjening                                       | TMF                   | 10            | 1. juli 2010    |
| Center for Parkering telefonbetjening (yderligere områder undersøges) | TMF                   | 6             | 3. kvartal 2010 |
| Pension København   | SUF                   | 103           | 1. januar 2011  |

Da det faglige udvalgsansvar flyttes i forbindelse med inddragelsen af Pension København, vil det være nødvendigt med en ændring af styrelsesvedtægten hvilket håndteres i en fællesindstilling mellem Sundheds- og Omsorgsforvaltningen og Økonomiforvaltningen.

Når alle anbefalede områder er samlet i det ny Københavns Borgerservice, vil enheden omfatte ca. 504 årsværk, og en bred portefølje af opgaver. Den nye opgaveportefølje med mere komplicerede opgavetyper giver mulighed for at udvikle et nyt borgerservicekoncept og realisere visionen om en mere tilgængelig og effektiv borgerservice:

- Borgerne vil opleve, at det bliver lette at komme i kontakt med kommunen. Nogle områder vil få længere telefonåbningstid, og hvis borgeren hellere vil henvende sig personligt, bliver det lettere at finde det rette sted: Ved at samle borgerindgange bliver der færre døre at skulle vælge imellem, frem for de over 50 indgange Københavns Kommune har pt.
- Borgerne vil opleve, at servicen bliver mere fleksibel og nærværende. En mere koordineret og fokuseret digitaliseringsindsats vil betyde, at borgerne på mange områder kan klare sagen hjemme ved PC-en, når det passer bedst.
- Borgerne vil opleve borgerservice løbende tilpasse sig de givne vilkår og udnytte de muligheder der dukker op, for at sikre målet og effektiv borgerservice
- Borgerservice bliver en stærk enhed, der kan sikre samarbejde på tværs af sektorer, kompetenceudvikling af medarbejdere og innovation i opgaveløsningen

Det prioriteres, at borgeren henvender sig via den digitale indgang eller telefonen. Men muligheden for personlig henvendelse vil fremover være mindst lige så god som i borgerservicecentrene i dag.

Borgerservice vil blive organiseret med så vidt muligt samlede frontbetjeningsenheder, der gør det let for borgerne at henvende sig. Den mere komplicerede sagsbehandling vil foregå i samlede back-office enheder, der giver mulighed for at optimere sagsbehandlingen, samt sikre de faglige kompetencer og medarbejdernes udviklingsmuligheder.

Det er forudsat i budget 2010, at den nye borgerserviceenhed reducerer omkostningerne til de administrative støttefunktioner med 5 % årligt i en treårs periode på de områder der tilføres.

## **Økonomi**

Denne indstilling har ingen direkte økonomiske eller personalemæssige konsekvenser, da disse behandles i de specifikke indstillinger. Det er dog vigtigt at enheden oprettes med tilstrækkelig finansiering i forhold til de tilførte områder, således der kan sikres stabilitet i forhold til de kendte udgiftsstigninger på IT-området.

Sammenlægningen af borgerservice i Økonomiforvaltningen og Kultur- og Fritidsforvaltningen er finansieret gennem budget 2010. Politisk indstilling vedrørende inddragelse af yderligere områder og finansiering heraf fremlægges for hvert område.

## **Videre proces**

Overflytning af opgaver til det ny Københavns Borgerservice indstilles ved separate fællesindstillinger på hvert område, se også procesplan i bilag 3.

Claus Juhl

Thomas Jakobsen

## Oversigt over politisk behandling

Det er i budget 2010 besluttet at danne en ny tværgående borgerserviceenhed i Københavns Kommune. Visionen er at skabe en bedre, mere overskuelig og nærværende service for borgerne. Indstillingen præsenterer vision og fremtidig opgaveportefølje for enheden.

### INDSTILLING OG Beslutning

Økonomiforvaltningen indstiller at Økonomiudvalget over for Borgerrepræsentationen anbefaler,

1. at vision og overordnede målsætninger for det ny Københavns Borgerservice godkendes (bilag 1),
2. at Københavns Borgerservices ny opgaveportefølje godkendes samt
3. at de stående udvalgs høringssvar samt Økonomiforvaltningens bemærkninger hertil tages til efterretning (bilag 4 og 5).

#### Økonomiudvalgets beslutning i mødet den 8. juni 2010

Indstillingen blev anbefalet.

### bilag

[1 - Vision borgerservice 2020](#)

[2 - Analyse af tværgående borgerserviceenhed](#)

[3 - Procesplan til princip indstilling vedr. Det nye Københavns Borgerservice](#)

[4 - Økonomiforvaltningens bemærkninger til udvalgenes høringssvar vedrørende "Principindstilling vedr. det ny Københavns Borgerservice"](#)

[5 - Udvalgenes høringssvar vedrørende "Principindstilling vedr. det ny Københavns Borgerservice"](#)

