



**Bilag 4 - Økonomiforvaltningens bemærkninger til udvalgenes høringssvar vedrørende "Principindstilling vedr. det ny Københavns Borgerservice"**

Sagsnr.  
2010-76501

Økonomiudvalget har den 14. april sendt "Principindstilling vedr. det ny Københavns Borgerservice" i udvalgshøring hos alle stående udvalg.

Dokumentnr.  
2010-340795

Der er modtaget høringssvar fra alle udvalg på nær Kultur- og Fritidsudvalget som behandler indstillingen den 28. maj. Dette notat indeholder Økonomiforvaltningens bemærkninger til udvalgenes høringssvar i følgende rækkefølge:

Sagsbehandler  
Jens Frøkjær Laursen

- Bemærkninger til Beskæftigelses- og Integrationsudvalget
- Bemærkninger til Børne- og Ungdomsudvalget
- Bemærkninger til Kultur- og Fritidsudvalget
- Bemærkninger til Sundheds- og Omsorgsudvalget
- Bemærkninger til Teknik- og Miljøudvalget

Økonomiforvaltningen har ikke bemærkninger til Socialudvalgets høringssvar som godkender principindstillingen.

**Økonomiforvaltningens bemærkninger**

Generelt forholder udvalgene sig positivt til oprettelsen af en

Nyropsgade 1, 6. sal  
1602 København V

Telefon  
33666740

Direkte telefon  
3366 2732

E-mail  
JFL@okf.kk.dk

EAN nummer  
5798009800213

www.kk.dk

tværgående borgerserviceenhed, som kan styrke samarbejdet mellem forvaltningerne omkring udviklingen af kommunens borgerbetjening. Udvalgene ser en række fordele i at samle opgaver og funktioner, og dermed skabe mulighed for en mere tilgængelig borgerservice og mere effektiv opgaveløsning.

*Økonomiforvaltningen* er tilfreds med de positive tilkendegivelser fra udvalgene omkring etablering af det ny Københavns Borgerservice. Økonomiforvaltningen bemærker, at samarbejdet om visionen og overflytning af områder har været konstruktivt. Særligt har samarbejdet i Det fælles projektråd for borgerbetjeningen bidraget positivt til processen. Projektrådet har udvist stor interesse for udviklingen af en tværgående og sammenhængende borgerbetjening.

Økonomiforvaltningen ser frem til at fortsætte det tværgående samarbejde om udvikling af kommunens borgerbetjening.

### **Bemærkninger til Beskæftigelses- og Integrationsudvalget**

Beskæftigelses- og Integrationsudvalget tilslutter sig principindstillingen.

Ift. overvejelserne i analyserapporten omkring en eventuel overflytning af opgaver fra Ydelsesservice til Københavns Borgerservice vurderer udvalget, at disse opgaver ikke som helhed er egnede til at indgå i den tværgående borgerserviceenhed med følgende begrundelser:

1. Loven om ansvar for og styring af beskæftigelsesindsatsen tilsiger, at ansvaret for indsats og ydelsesadministration på beskæftigelsesområdet skal være samlet i et udvalg. Udvalget vurderer derfor, at en overflytning af området vil kræve en omfattende kontraktlig styring og regulering.
2. Udvalget vurderer, at realisering af synergigevinster i forhold til den øvrige administration på beskæftigelsesområdet bedst kan realiseres hvis området forbliver i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen.
3. Udvalget vurderer, at risikoen for refusionstab forøges hvis opgaverne i Ydelsesservice skilles fra Jobcentrenes indsats.

I stedet for en overflytning af er der aftalt følgende samarbejdsområder mellem Ydelsesservice og Københavns Borgerservice:

- Bedre arbejdsdeling og samarbejde på bedrageriområdet
- Samarbejde om telefonbetjeningen
- Forpligtende samarbejde om digitalisering

Udover de konkrete samarbejder er det aftalt, at det efter en afklaring af hvor det administrative ansvar for de objektive sagsområder placeres overvejes, om barselsområdet kan placeres i Københavns Borgerservice.

*Økonomiforvaltningen* ser frem til samarbejdet på disse områder, og ser flere samarbejdsmuligheder mellem Ydelsesservice og Københavns Borgerservice. Økonomiforvaltningen anerkender, at en række af opgaverne i Ydelsesservice har en kompleksitet der gør, at det for nuværende ikke er hensigtsmæssigt at overflytte opgaven. Økonomiforvaltningen vil dog gerne, efter afklaringen af de objektive sagsområder placeres, undersøge en mulig overflytning af barselsområdet i samarbejde med Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen.

### **Bemærkninger til Børne- og Ungdomsudvalget**

Børne- og Ungdomsudvalget tilslutter sig principindstillingen.

Udvalget er tilfreds med analysens konklusion med hensyn til at Pladsanvisningen og Forældrebetalingen forbliver i Børne- og Ungdomsforvaltningen, lige som udvalget ser positivt på det styrkede samarbejde mellem Børne- og Ungdomsforvaltningen og Københavns Borgerservice omkring telefonbetjeningen, opkrævningsopgaven og digitalisering.

*Økonomiforvaltningen* ser frem til et mere forpligtende og konkret samarbejde med Den centrale Pladsanvisning og Forældrebetalingen.

### **Bemærkninger til Kultur- og Fritidsudvalget**

Kultur- og Fritidsudvalget tilslutter sig principindstillingen.

Udvalget ser store potentialer i et tættere samarbejde mellem Københavns Biblioteker og Københavns Borgerservice, både mht. fysisk placering og organisatorisk samarbejde. Udvalget bemærker, at bibliotekerne er en integreret del af københavnernes hverdag og at bibliotekerne arbejder aktivt med at undervise i brugen af internettet og digitale ressourcer. Udvalget ser på den baggrund oplagte synergieffekter i et tættere samarbejde i form af integrerede borgerservicesatellitter, der kan indgå som en naturlig del af bibliotekerne.

*Økonomiforvaltningen* ser det kommende samarbejde med Københavns Biblioteker som en oplagt og god mulighed for at udvide det succesfulde borgerservicekoncept og for at inddrage bibliotekerne som en ny kanal. Samarbejdet med bibliotekerne vil skabe mulighed for at bringe bibliotekernes digitale kompetencer i anvendelse ift. mødet med borgerne og de kommende års satsning på digitalisering.

Økonomiforvaltningen ser frem til at forsætte det positive samarbejde med Københavns Biblioteker.

### **Bemærkninger til Sundheds- og Omsorgsudvalget**

Sundheds- og Omsorgsudvalget tilslutter sig principindstillingen.

Udvalget giver sin opbakning til udviklingen af bedre service for borgerne, herunder sammenlægning af funktioner, opgaver og borgerindgange, samt digitaliseret borgerbetjening, hvor det bidrager til en mere tilgængelig og effektiv service.

Udvalget har særligt fokus på, at udviklingen af borgerservice sikrer en nemmere adgang for og bedre betjening af de ældre borgere ved, at de får færre indgange til kommunen samt at digitale løsninger udvikles under hensyntagen til de ældres behov, særligt da andelen af ældre, der vil benytte sig af digitale løsninger, kan forventes at stige relativt meget de kommende år.

*Økonomiforvaltningen* ser frem til fortsat samarbejde med Sundheds- og Omsorgsforvaltningen og Pension København på disse områder. Økonomiforvaltningen bemærker, at samarbejdet med Sundheds- og Omsorgsforvaltningen og Pension København om overflytningen af pensionsområdet til Københavns Borgerservice har været yderst positivt, og at det har bidraget konstruktivt til etableringen af det ny Københavns Borgerservice.

### **Bemærkninger til Teknik- og Miljøudvalget**

Teknik- og Miljøudvalget tilslutter sig principindstillingen.

Udvalget tilslutter sig den overordnede vision om en mere tilgængelig og effektiv borgerservice, herunder at samle de nuværende over 50 borgerindgange til færre, samt behovet for at styrke digitaliseringen på de områder det er muligt. Udvalget bemærker, at det skal sikres, at mulighederne for personlig henvendelse fremover vil være mindst lige så gode og professionelle som i borgerservicecentre i dag.

Indstillingen anbefaler Affaldsservice og Center for Parkerings telefonbetjening overført til Københavns Borgerservice, samt andre områder fra Center for Parkerings Kundecenter undersøgt nærmere. Udvalget har følgende bemærkninger til disse punkter.

#### Affaldsservice

Teknik- og Miljøforvaltningen vurderer, at Affaldsservice er egnet til at indgå i en tværgående borgerserviceenhed, og at callcenteropgaven med fordel kan etableres som en selvstændig enhed i Kontaktcentret. Det vurderes, at der kan skabes god synergi og afveksling i arbejdsindhold for Affaldsservices medarbejdere, såfremt de får mulighed for at blive oplært i Kontaktcentrets øvrige funktioner - ligesom Kontaktcentrets nuværende personale tilsvarende forventes

oplært i ”affaldsservice”.

Teknik- og Miljøforvaltningen understreger vigtigheden af, at Affaldsservices opgaver fortsat løses i et tæt samarbejde med Center for Miljø. Der påpeges i den forbindelse en faktisk fejl i analyserapporten side 27, hvor det fremgår, at Affaldsservice har administrative støttefunktioner i Center for Kunder svarende til 4 årsværk. Disse 4 årsværk er placeret i Center for Miljø.

#### Center for Parkerings telefonbetjening

Teknik- og Miljøforvaltningen vurderer, at kundecentrets telefonbetjening kan overføres til Kontaktcentret. Forvaltningen har sammen med Borgerservice igangsat processen med henblik på en overflytning af Center for Parkerings telefonbetjening til Kontaktcentret i 3. kvartal 2010. Forvaltningen bemærker i den forbindelse, at det drejer sig om 5 årsværk fra Center for Parkering, der skal overflyttes til Kontaktcentret, - og ikke 6 årsværk, som det fremgår af indstillingen.

#### Andre områder fra Center for Parkerings Kundecenter

Teknik- og Miljøforvaltningen og Økonomiforvaltningen har gennemført en nærmere afklaring af mulighederne for at Center for Parkerings kundecenter overflyttes til Københavns Borgerservice.

Der vil hen over sommeren blive arbejdet videre med tre modeller:

1. Området flyttes fuldt ud til Københavns Borgerservice
2. Opgaven forbliver i Teknik- og Miljøforvaltningen, men der udarbejdes en samarbejdsmodel, hvor Københavns Borgerservice udfører mindre komplekse opgaver i samarbejde med Center for Parkering
3. Opgaven forbliver uændret i Center for Parkerings kundecenter.

*Økonomiforvaltningen* ser frem til det videre arbejde med Teknik- og Miljøforvaltningen, for at sikre en god og hensigtsmæssig overførsel af de ovennævnte opgaver, samt eventuelt yderligere områder.

Økonomiforvaltningen skal i den sammenhæng beklage fejlen i analyserapporten vedrørende placering af de administrative støttefunktioner i Center for Miljø. Fejlen er blevet tilrettet i den analyserapport der præsenteres for Borgerrepræsentationen.

Økonomiforvaltningen skal bemærke, at der stadig foregår fælles afklaring med Teknik- og Miljøforvaltningen i forhold til antal årsværk der skal overføres for at løse Center for Parkerings Telefonbetjening, og det kan derfor på nuværende tidspunkt ikke fastlægges, hvor mange årsværk der overføres.