

28. Målsætning for Teknik og Miljøforvaltningens kundeservice og kundeserviceprincipper (2010-51280)

I forlængelse af Borgerrepræsentationens godkendelse af principindstillingen om etableringen af det ny Københavns Borgerservice d. 16. juni 2010 skal Teknik- og Miljøudvalget nu godkende forslag til målsætning for Teknik og Miljøforvaltningens kundeservice samt en række kundeserviceprincipper.

Kundeserviceprincipperne vil skulle gælde fra 2011 og fremover og er sammentænkt med kommunens Kanal- og Servicestrategi, kommunens IT-strategi og Den Fællesoffentlige Digitaliseringsstrategi 2010-2015.

INDSTILLING OG Beslutning

Teknik- og Miljøforvaltningen indstiller, at Teknik- og Miljøudvalget godkender:

1. at Teknik- og Miljøforvaltningen arbejder videre med målsætningen og kundeserviceprincipperne som i denne indstilling.
2. at Center for Parkerings kundecenter i Borgergade lokaliseres sammen med det tværgående Kundecenter i Njalsgade.
3. at Kundecentret i Njalsgade på sigt lukkes i takt med at borgervendte ydelser søges flyttet til:
 - a) den digitale og/eller telefoniske indgang.
 - b) den direkte kundebetjening i Københavns Borgerservice (front-office).
4. at der arbejdes på, at Center for Kirkegårdes kundecentre (kirkegårdskontorerne) reduceres fra de nuværende fem til to - svarende til ordningen i Stockholm og Oslo - således, at kundecentrene på Vestre Kirkegård og Bispebjerg Kirkegård bibeholdes og, at visitation af borgerne endvidere sikres etableret i Københavns Borgerservice og Kontaktcentret.

Problemstilling

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. Visionen har et stærkt fokus på digital selvbetjening.

Teknik- og Miljøforvaltningen ønsker at understøtte dette med en offensiv tilgang, der bygger videre på formål og mål for forvaltningens tværgående kundecenter, herunder bl.a. målsætninger om forbedret service for forvaltningens kunder samt udvikling af digitale selvbetjeningsløsninger.

Løsning

Teknik- og Miljøforvaltningen har udarbejdet et forslag til en målsætning samt en række kundeserviceprincipper, der understøtter kommunens "Kanal- og Servicestrategi" og "Principper for ligebehandling vedrørende Borgerbetjening og Serviceydelser".

Der skal udarbejdes en overordnet handlingsplan for forvaltningens digitale ydelser. Ydelserne skal på længere sigt overføres til Københavns Borgerservice. Handlingsplanen vil derfor blive udarbejdet i

et partnerskab med Københavns Borgerservice.

Udover de allerede igangsatte Citizen.2012 projekter (Digitale parkeringslicenser, Nem adgang til byens rum og Nem affaldsservice) skal målsætningen og principperne sikre grundlaget for en prioriteret og målrettet indsats. Flest mulige ydelser foreslås flyttet til den digitale indgang og eller til telefonisk ekspedition (ofte i en kombination af de to muligheder for at sikre den gode og nærværende service til kunderne).

Målsætning

Alle ydelser i Teknik- og Miljøforvaltningen, som omhandler generel information og rådgivning skal gradvist overføres til Københavns Borgerservice, der fungerer som ”front-office” og visiterer alle henvendelser. Myndighedskompetencen fastholdes i forvaltningen, der fungerer som ”back-office”. For så vidt gælder byggesagsbehandlingen forudsætter denne målsætning at arkiver/tegninger mv. forefindes i digital form.

Undtaget fra overførslen til Københavns Borgerservice er ydelser, der omhandler dialog i forbindelse med borgermøder ol. Disse vil fortsat blive håndteret af forvaltningens Team Borgerdialog.

Principper

Teknik - og Miljøforvaltningen

- sikrer en effektiv kundeservice ved at omorganisere indgange, omprioritere omkostningstunge kanaler og tilbyde nye digitale løsninger på udvalgte ydelser
- sikrer, at der fastlægges mål og kanalprioritering, der tager udgangspunkt i ydelsens volumen, kompleksitet og primære modtagergruppe
- digitaliserer de udvalgte ydelser og overfører dem bagefter til Københavns Borgerservice til videre integration i relevante kanaler
- udarbejder en årlig digitaliseringsplan, som det skete i 2009 og 2010, med projekter til forvaltningens digitaliseringsportefølje
- sikrer, at digitaliseringsarbejdet tager udgangspunkt i at afklare snitflader både i forhold til arbejdsprocesser, afklaring af IT i forhold til fagsystemer og afklaring af serviceniveauer
- sikrer, at digitaliseringsarbejdet tager udgangspunkt i en omkostningseffektiv indsats, hvor der både kigges på de ”lavthængende frugter” f.eks. forvaltningens løsning omkring ”Giv et praj” og den store volumen under byggesagsområdet i Center for Byggeri, hvor et forprojekt er igangsat
- arbejder effektivt for, at påvirke og ændre henvendelsesadfærd ved, at sikre en tydelig og konsekvent kanalstrategisk kommunikation med kunderne. Det indebærer, at der skabes incitament for kundernes kanalvalg, der sikrer at kunderne henvender sig på den tiltænkte måde
- sikrer en god og helhedsorienteret kommunikation. Forvaltningen sikrer at medarbejdere, der er i kontakt med kunder, aktivt bidrager til at hjælpe kunderne med at bruge den digitale kanal, f.eks. ved konsekvent at hjælpe kunden til at klare sagen selv via pc
- sikrer, at forvaltningens hjemmesider er synkroniseret med information om hvor og hvordan personlig kontakt kan etableres.
- sikrer kontinuerligt at bevare fokus på, at sprogligt og digitalt svage kunder, der *ikke* er i stand til eller *ikke* har mulighed for at bruge digitale værktøjer, altid har mulighed for at møde forvaltningen via en let fysisk adgang jf. ”Principper for ligebehandling vedrørende

Borgerbetjening og Serviceydelser”

- sikrer at der såvel på kommuneniveau som internt i Teknik- og Miljøforvaltningen er fokus på at indarbejde regler/retningslinjer for krav om tilgængelighed for alle på internettet
- sikre at alle forvaltningens centre inkl. Rådhussekretariatet er koblet til Kontaktcentret i Københavns Borgerservice

Ovenstående er i overensstemmelse med Teknik- og Miljøudvalgets høringsvar til Økonomiudvalget d. 17. maj 2010 om etablering af det ny Københavns Borgerservice.

Økonomi

Denne indstilling i sig selv er ikke forbundet med økonomiske konsekvenser.

Ovennævnte principper vil fremadrettet indgå i udarbejdelsen af en handlingsplan. Handlingsplanen vil også omfatte en budgetvurdering af planens aktiviteter, som vil kunne igangsættes, i det omfang budgettet hertil prioriteres i forvaltningens økonomiske rammer i øvrigt.

Bemærk at en overførelse af byggesagsopgaver til Københavns Borgerservice, forudsætter en digitalisering af byggesagsområdet herunder en komplet skanning af byggesagsarkiverne. (Det forventes at Digital byggesagsbehandling bliver et lovkrav fra 2015). Denne udgiftspost kan ikke prioriteres inden for forvaltningens økonomiske rammer og vil i givet fald forudsætte en særskilt bevilling hertil på skønsmæssigt 100 mio. kr.

Teknik- og Miljøudvalget har i forbindelse med budgetbidrag for 2011 bevilliget anlægsmidler (1,5 mio. kr.) til et forprojekt for Digital Byggesagsbehandling, der skal kvalificere business casen. Forprojektet kan igangsættes når pengene til det er frigivet i relation til et godkendt budget for 2011. Det forventes at analysen af forprojektet kan foreligges Teknik- og Miljøudvalget så snart resultatet foreligger med henblik på at indgå i kommende budgetforhandlinger.

Videre proces

Forvaltningen udarbejder en overordnet handlingsplan i samarbejde med Københavns Borgerservice. Forvaltningen arbejder videre med effektivering af målsætning og principper. Teknik og Miljøudvalget vil blive forelagt status og første gang 2. kvartal 2011.

Pernille Andersen

/Jan Hahn Nørgaard

bilag

