

27. Citizen.2012 - god og effektiv borgerbetjening i Teknik- og Miljøforvaltningen (2009-180264)

Med budgettet for 2010 blev det besluttet, at Københavns Kommune skal være frontløber i udviklingen af attraktiv digital borgerbetjening og indretning af en overskuelig og effektiv borgerbetjening. Med denne indstilling udmøntes 2,23 mio. kr. i 2010 og 0,715 mio. kr. i 2011 til 4 konkrete projekter.

INDSTILLING OG Beslutning

Teknik- og Miljøforvaltningen indstiller, at Teknik- og Miljøudvalget over for Økonomiudvalget og Borgerrepræsentationen anbefaler,

1. at der frigives en anlægsbevilling på 1,878 mio. kr. i 2010 til Citizen.2012 projekterne Digitale parkeringslicenser, Nem adgang til byens rum og Min digitale borgerservice på Teknik- og Miljøudvalgets bevilling Ordinær anlæg, funktion 6.45.51.3
2. at der frigives en anlægsbevilling på 0,352 mio. kr. i 2010 og 0,715 mio. kr. i 2011 til Citizen.2012: Nem affaldsservice på Teknik- og Miljøudvalgets bevilling, Takstfinansieret anlæg, funktion 1.38.60.3

Problemstilling

Med budgetaftalen for 2010 besluttede Borgerrepræsentationen Citizen.2012 - god og effektiv borgerbetjening som gennem ti konkrete projekter skal løfte kommunens digitale borgerbetjening, samle borgerbetjeningen og sagsbehandlingen i færre og større indgange og frigøre administrative ressourcer ved at flytte borgernes henvendelser fra fysisk fremmøde til primært digitale og sekundært telefoniske kanaler.

Samlet set skal Citizen.2012 tilvejebringe nettodriftsbesparelser for 23,5 mio. kr., som realiseres over en treårig periode.

Under Teknik- og Miljøudvalget er følgende tre Citizen.2012 projekter forankret:

1. Digitale parkeringslicenser
2. Nem adgang til byens rum
3. Nem affaldsservice.

Desuden vedrører denne indstilling også frigivelse af Teknik- og Miljøudvalgets andel af Citizen.2012: Min digitale borgerservice. Projektet vedrører håndtering af mailhenvendelser til forvaltningerne og er forankret i de enkelte forvaltninger.

Løsning

1) *Digitale parkeringslicenser*

Projektet indeholder implementering af en digital løsning ved fornyelse af parkeringslicenser samt en prioritering af den digitale og telefoniske kanal i betjeningen af borgerhenvendelser om parkeringslicenser. Tiltagene skal muliggøre en lukning af muligheden for personlig henvendelse og

den del af henvendelserne, der ikke kan flyttes til selvbetjening skal flyttes til telefonisk henvendelser. Jf. budgetforslaget er der igangsat en analyse af de teknologiske muligheder for digitalisering. Analysen kan vise, at det er andre teknologiske løsninger end de her beskrevne, der viser sig at være mere optimale i forhold til at opnå de ønskede effektiviseringer. Da projektarbejdet er i gang, er det ikke muligt på nuværende tidspunkt at konkretisere løsningen yderligere.

2) *Nem adgang til byens rum*

Projektet indeholder implementering af følgende digitale selvbetjeningsløsninger:

- Ansøgning om udeservering.
- Ansøgning om tilladelse til filmoptagelse.
- Ansøgning om tilladelse til opstilling af vareudstilling.
- Ansøgning om tilladelse til opstilling af containere
- Ansøgning om arrangementer

En digitalisering af ansøgningsprocessen vil gøre det hurtigere og nemmere for borgerne at ansøge, fordi borgeren ikke først skal rekvirere et ansøgningsskema. Desuden vil forslaget medføre at den rutineprægede opgave med at taste skemaerne ind bortfalder.

3) *Nem affaldsservice*

Projektet indeholder implementering af digital selvbetjening ved ansøgning om opstilling af containere og ekstra affaldsspande samt ved anmeldelse af fejl i forbindelse med afhentning af affald. Teknik- og Miljøforvaltningen prioriterer de telefoniske og elektroniske kanaler på dette område. Denne prioritering fortsætter, og der skal i endnu højere grad, end det sker i dag skabes sammenhæng med kommunens øvrige telefonbetjening.

For borgerne vil flere selvbetjeningsløsninger betyde lettere og mere direkte adgang til de nødvendige services hele døgnet. Blandt andet af hensyn til borgerne uden internetadgang vil der fortsat være muligt med telefonisk henvendelse til Affaldsservice som nu. En digitalisering vil samtidig medføre et kvalitetsløft i opgaveløsningen, idet borgerne selv vil kunne finde oplysninger om affalds afhentning på deres adresse.

Økonomi

Der er i Budget 2010 afsat midler til de fire Citizen.2012 projekter under Teknik- og Miljøudvalget anlægsramme (se tabel 1).

Tabel 1: Afsatte midler til de fire Citizen.2012-projekter i 2010 og 2011

| Ordinær anlæg | beløb i 1.000 kr. | 2010 | 2011 |
|-------------------------------|-------------------|-------------|-------------|
| Digitale parkeringslicenser | | 1.206 | |
| Nem adgang til byens rum | | 627 | |
| Min digitale borgerservice | | 45 | |
| Takstfinansieret anlæg | | | |
| Nem affaldsservice | | 352 | 715 |

Alle anlægsmidler afsat til Citizen.2012 under Teknik- og Miljøudvalget frigives med denne

indstilling.

I tabel 2 er der en opgørelse over og de indarbejdede driftsbesparelser under Teknik- og Miljøudvalget fordelt på de enkelte projekter.

Tabel 2: Driftsbesparelser indarbejdet i Teknik- og Miljøudvalgets Budget

| Ordinær drift | beløb i 1.000 kr. | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 |
|---|-------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Digitale parkeringslicenser | | -26 | -374 | -669 | -808 |
| Nem adgang til byens rum | | -444 | -755 | -755 | -755 |
| Min digitale borgerservice: Mail | | -23 | -48 | -70 | -70 |
| Min digitale borgerservice: Selvbetjening | | -391 | -391 | -391 | -391 |
| Takstfinansieret drift | | | | | |
| Nem affaldsservice | | -120 | -413 | -730 | -1.007 |

Videre proces

Der er allerede nedsat 3 projektgrupper med repræsentanter fra Økonomiforvaltningen og Teknik- og Miljøforvaltningen til at gennemføre projekterne. Der er udarbejdet foreløbige projektbeskrivelser. Med Borgerrepræsentationens godkendelse af anlægsbevillingen kan arbejdet fortsættes med henblik på konkretisering og implementering.

Pernille Andersen

/Jan Hahn Nørgaard

bilag

