

### 3. Principindstilling vedrørende det ny Københavns Borgerservice (2010-35562)

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. Her præsenteres vision og fremtidig opgaveportefølje for enheden.

#### INDSTILLING OG Beslutning

Økonomiforvaltningen indstiller over for Økonomiudvalget.

1. at herværende indstilling sendes til udvalgshøring i de stående udvalg,
  - at vision og overordnede målsætninger for det ny Københavns Borgerservice godkendes (bilag 1).
  - at Københavns Borgerservices ny opgaveportefølje godkendes, samt
  - at procesplan for videre proces godkendes (bilag 3).

#### 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.

#### 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.

#### Anbefalede områder til ny 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
Pensions København (ex. ansøgning og bevilling af folkepension og helbredstillæg)	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.

Derudover er der etableret samarbejde med BIF angående afklaring af områder der kan indgå i enheden. Når alle anbefalede områder er samlet i det nye 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 målrettet 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 vil ske ved separate fællesindstillinger på hvert område:

14.april – 26. maj:	Principindstilling i udvalgshøring
8. juni	Principindstilling på ØU
16. juni	Principindstilling på BR
Forår/sommer 2010:	Fælles indstilling ØKF/SUF vedr. Pension København Fælles indstilling ØKF/TMF vedr. telefonbetjening i Center for Parkerings Kundecenter
Juni – september 2010:	Budgetnotater vedr. overflytning af nye områder til Københavns Borgerservice

Claus Juhl

/Thomas Jakobsen

## **bilag**

1 - Vision borgerservice 2020

2 - Analyse af tværgående borgerserviceenhed

3 - Procesplan til princip indstilling vedr. Det nye Københavns Borgerservice

**Økonomiudvalgets beslutning den 13.04.2010**

**Indstillingen blev godkendt.**