

## 14. Overflytning af telefonbetjeningen i Affaldsservice i Teknik- og Miljøforvaltningen til Københavns Borgerservice i Økonomiforvaltningen (2010-64278)

Med budgetforliget for 2010 vedtog Borgerrepræsentationen at etablere en tværgående borgerserviceenhed, der samler og effektiviserer kommunens borgerbetjening, herunder også telefonbetjening. I forlængelse heraf har det fælles projektråd for borgerbetjeningen anbefalet at overflytte telefonbetjeningen i Teknik- og Miljøforvaltningens Affaldsservice til Kontaktcenteret i Københavns Borgerservice i Økonomiforvaltningen pr. 1. juli 2010. Borgerrepræsentationen skal godkende overflytningen og de økonomiske konsekvenser heraf.

### INDSTILLING OG Beslutning

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

1. at overflytningen af telefonbetjeningen i Affaldsservice i Teknik- og Miljøforvaltningen til Kontaktcenteret i Københavns Borgerservice i Økonomiforvaltningen godkendes,
2. at der overføres en indtægts- og udgiftsbevilling på 2.990 t.kr. i 2010, 5.687 t. kr. i 2011, 5.370 t. kr. i 2012 og 5.093 t. kr. i 2013 og frem (2010 p/l) fra Teknik- og Miljøudvalgets bevilling Ordinær drift, funktion 6.45.51.1 til Økonomiudvalget, Økonomisk forvaltning, drift, funktion 6.45.51.1 vedrørende Affaldsservice. Den nævnte overførsel indeholder de allerede besluttede besparelser i Citizen. 2012-projektet "Nem affaldsservice" fra budget 2010, samt
3. at der senest den 1. maj 2011 foretages en refusionsopgørelse af udgiftsniveaue for opgaveudførelse med henblik på en eventuel efterregulering af bevillingen til opgaveløsningen, jf. principperne for virksomhedsoverdragelsen vedtaget i det fælles projektråd for borgerbetjeningen.

### Problemstilling

I forbindelse med budgetforliget for 2010 besluttede Borgerrepræsentationen at samle Københavns Borgerservice i Økonomiforvaltningen og Administrativ Borgerservice i Kultur- og Fritidsforvaltningen i en ny tværgående borgerserviceenhed under Økonomiudvalget. Samtidig blev det også besluttet, at Økonomiforvaltningen i samarbejde med forvaltningerne skulle gennemføre en analyse af hvilke yderligere borgerserviceområder, der med fordel kan overflyttes til den nye enhed.

I forlængelse af dette analysesamarbejde indstiller Teknik- og Miljøforvaltningen og Økonomiforvaltningen, at telefonbetjeningen i Affaldsservice overflyttes til Kontaktcenteret i Københavns Borgerservice pr. 1. juli 2010.

### Løsning

Den gennemførte analyse har vist, at der er et stort synergipotential ved at overføre telefonbetjeningen til Kontaktcenteret. Det er forventningen, at borgerne vil opleve en forbedring i

serviceniveauet, når telefonbetjeningen bliver en del af Kontaktcenteret. Det er ligeledes forventningen, at de overflyttede medarbejdere vil få styrket deres kompetencer samtidig med, at deres arbejdsdag bliver mere alsidig.

Konkret betyder overflytningen, at nedenstående opgaver flyttes til Økonomiforvaltningen:

Telefonbetjening af henvendelser fra borgere og kunder vedrørende håndtering af indsamling og afhentning af husholdningsaffald sker i dag i Callcenter for Københavns kommune/Teknik- og Miljøforvaltningen. Callcenteret er den samlede indgang til affaldsområdet og det sted, hvor kunderne henvender sig i forbindelse med forespørgsler, information, bestillinger, manglende leverancer (klager) m.m.

Teknik- og Miljøforvaltningen og Økonomiforvaltningen har afklaret de økonomiske og organisatoriske konsekvenser af overflytningen. Borgerrepræsentationen skal med denne indstilling træffe beslutning om regulering af budgetter mellem Teknik- og Miljøforvaltningen og Økonomiforvaltningen som følge af overflytningen.

Overflytningen af affaldsservices callcenter betyder, at følgende driftsressourcer overføres fra Teknik- og Miljøforvaltningen til Økonomiforvaltningen:

- 9 sagsbehandlere (9 årsværk) samt 1 årsværk der varetager teamledelse
- Ressourcer til ordinær drift samt supplerende ressourcer til it-systemer, administrationsbygninger, Koncern Service-afregning, og andre supplerende driftsomkostninger.

## Økonomi

Med indstillingen overføres budget til varetagelse af affaldsservices callcenter fra Teknik og Miljøforvaltningen til Økonomiforvaltningen. Tabel 1 angiver helårsvirkningen på de løbende løn- og driftsbudgetter, der overføres med indstillingen. Tallene i tabellen er angivet i (2010 p/l).

Område	Udgifter (t.kr.)
Ordinært lønbudget (helårs)	3.506
Driftsbudget (helårs)	2.012
Lønsumsoverhead jf. virksomhedsprincipper (helårs)	582
I alt	6.100

Beløbene i tabellen falder i takt med de aftalte besparelser, jf. Citizen.2012-projektet (2009-180264) ”Nem affaldsservice”. I 2010 nedskrives indtægts- og udgiftsbevillingen med 60 t.kr., i 2011 nedskrives indtægts- og udgiftsbevillingen med 413 t.kr., i 2012 nedskrives indtægts- og udgiftsbevillingen med 730 t.kr., i 2013 og frem nedskrives indtægts- og udgiftsbevillingen med 1.007 t.kr. (2010 p/l). De endelige beløb fremgår af at-punkterne i indstillingen. Området er under Teknik- og Miljøudvalgets bevilling Takstfinansieret drift, hvilket indebærer, at de indarbejdede nettobesparelser ikke tilfalder prioriteringsrummet.

## Videre proces

Indstillingen behandles i henhold til nedenstående proces:

Behandling i TMU : d. 17. maj 2010

Behandling i ØU : d. 8. juni 2010

Behandling i BR : d. 16. juni 2010

I forlængelse af det ovennævnte analysearbejde er det foreløbig planlagt at overflytte nedenstående områder. På baggrund af analysearbejdet og principindstillingen om *Det nye Københavns Borgerservice*, som forelægges BR d. 16.6. 2010 og som indtil da er i udvalgshøring i alle udvalg, vil Borgerrepræsentationen løbende få forelagt indstillinger om de konkrete overflytninger.

Opgave	Nuværende forvaltning	Tidshorisont
Københavns Borgerservice	ØKF/KFF	1. juni 2010
Affaldsservice telefonbetjening	TMF	1. juli 2010
Center for Parkering telefonbetjening	TMF	3. kvartal 2010
Pension København	SUF	1. april 2011

Claus Juhl

/Hjalte Aaberg

## Oversigt over politisk behandling

### Overflytning af telefonbetjeningen i Affaldsservice i Teknik- og Miljøforvaltningen til Københavns Borgerservice i Økonomiforvaltningen

Med budgetforliget for 2010 vedtog Borgerrepræsentationen at etablere en tværgående borgerserviceenhed, der samler og effektiviserer kommunens borgerbetjening, herunder også telefonbetjening. I forlængelse heraf har det fælles projektråd for borgerbetjeningen anbefalet at overflytte telefonbetjeningen i Teknik- og Miljøforvaltningens Affaldsservice til Kontaktcenteret i Københavns Borgerservice i Økonomiforvaltningen pr. 1. juli 2010. Borgerrepræsentationen skal godkende overflytningen og de økonomiske konsekvenser heraf.

#### INDSTILLING OG Beslutning

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

1. at overflytningen af telefonbetjeningen i Affaldsservice i Teknik- og Miljøforvaltningen til Kontaktcenteret i Københavns Borgerservice i Økonomiforvaltningen godkendes,
2. at der overføres en indtægts- og udgiftsbevilling på 2.990 t.kr. i 2010, 5.687 t. kr. i 2011, 5.370 t. kr. i 2012 og 5.093 t. kr. i 2013 og frem (2010 p/l) fra Teknik- og Miljøudvalgets bevilling Ordinær drift, funktion 6.45.51.1 til Økonomiudvalget, Økonomisk forvaltning, drift, funktion 6.45.51.1 vedrørende Affaldsservice. Den nævnte overførsel indeholder de allerede besluttede besparelser i Citizen.2012-projektet "Nem affaldsservice" fra budget 2010, samt
3. at der senest den 1. maj 2011 foretages en refusionsopgørelse af udgiftsniveauet for opgaveudførelse med henblik på en eventuel efterregulering af bevillingen til opgaveløsningen, jf. principperne for virksomhedsoverdragelsen vedtaget i det fælles projektråd for borgerbetjeningen.

#### Teknik- og Miljøudvalgets beslutning i mødet den 17. maj 2010

Indstillingen blev anbefalet.

#### bilag

