

15. Min Borgerservice Udmøntningsindstilling (2010-18166)

I budgetaftalen for 2010 besluttede Borgerrepræsentationen en ny Service- og Kanalstrategi for borgerbetjening – Citizen.2012. Et af de konkrete projekter i Citizen.2012 er, at Københavns Kommune skal tilbyde borgerne en personaliseret side på kk.dk og effektiv mailkommunikation med kommunen. Borgerrepræsentationen skal træffe beslutning om udmøntning af 2,844 mio. kr. i 2010, 1,065 mio. kr. i 2011 og 1,385 mio. kr. i 2012 til Min Borgerservice og Effektiv mailkommunikation.

INDSTILLING OG Beslutning

Økonomiforvaltningen indstiller, at Økonomiudvalget over for Borgerrepræsentationen anbefaler, at det godkendes,

1. at der gives anlægsbevilling på 2,844 mio. kr. i 2010 (2010 p/l), 1,065 mio. kr. i 2011 (2010 p/l) og 1,385 mio. kr. i 2012 (2010 p/l) til Økonomiudvalgets bevilling, Økonomisk forvaltning, anlæg, funktion 6.45.51.3 og at der anvises finansiering heraf på samme bevilling og funktion.

Problemstilling

Mange borgere som vælger hjemmesiden som indgang, når de skal i kontakt med kommunen, ender med at skifte til en mere omkostningstung kanal. Det skyldes, at de har svært ved at finde de ønskede informationer og selvbetjeningsløsninger på kk.dk. Det sker på trods af, at mange af disse borgere ønsker at bruge kk.dk.

Desuden viser en undersøgelse af omfanget af mailhenvendelse i Københavns Kommune, at kommunen modtager mere end 300.000 mailhenvendelser årligt. Da undersøgelsen samtidig viser at mailhenvendelser er en omkostningstung henvendelsesform er der behov for at samle og effektivisere mailkommunikationen i kommunen.

Løsning

Indstillingen udmønter anlægsmidler til Min Borgerservice og Effektiv mailkommunikation.

1) Min Borgerservice

Borgerne får på kk.dk adgang til en personaliseret side, der indeholder relevante hverdagsinformation (fx fra skole, bibliotek og daginstitutioner), ydelsesinformationer og selvbetjeningsmuligheder. Kombinationen af forskellige typer informationer og selvbetjeningsmuligheder vil gøre den digitale indgang til borgerbetjeningen attraktiv og øge borgernes anvendelse af indholdet på Min Borgerservice.

En analyse af løsningsmuligheder peger på, at anvendelsen af Min Side funktionalitet på den fælles offentlige platform borger.dk' er den bedste løsning for Københavns Kommune. Borgeren får både adgang til kommunens selvbetjeningsmuligheder samt regionale og statslige informationer og selvbetjeningsløsninger. Ved en teknisk integration mellem kk.dk og Min Side på borger.dk, opnår borgeren direkte adgang til den personaliserede side fra kk.dk. Midlerne i indstillingen skal finansiere implementeringen af borger.dk's Min Side på kk.dk samt udviklingen og integrationen til en række

udvalgte informationer og selvbetjeningsløsninger over de kommende år.

Den 1. version af Min Borgerservice lanceres i efteråret 2010. Projektet er forankret i ØKF/Borgerservice.

I samarbejde med forvaltningerne er der defineret et indhold i 1. version. Indholdet er vist i nedenstående tabel. De nævnte områder understøtter kanalstrategiens målsætninger om at flytte borgere til den digitale kanal gennem kanalstrategiske prioriteringer.

Tabel 1: Kommunens indhold på Min Borgerservice: Version 1.0 / 2010

- Informationer om daginstitutioner, elektronisk opskrivning til dagsinstitution, status på venteliste.
- Informationer om skoler, ugeskema.
- Bestilling af nyt sundhedskort og EU-sygesikring, valg af læge og gruppeskift.
- Udlånsstatus, genlån, betaling af bøder, se reserveringer på biblioteket.
- Bookning af lokaler i kulturhuse m.m.
- Anmeldelse af flytning.

Indholdet i 2. version er endnu ikke besluttet, men der arbejdes pt. med det indhold, der er beskrevet i nedenstående tabel:

Tabel 2: Kommunens indhold på Min Borgerservice: Version 2.0 2011

- Anmeldelse til affaldsservice.
- Status på barsel- og sygedagpenge.
- Forsyningsvirksomheder (indberetning af forbrug af el, gas og vand).
- Pensionsguiden.
- Opkrævning.
- Beskeder og dialog med daginstitutionen.
- Elektronisk opskrivning til skoler, tilmelding til skolemadsordning, beskeder og dialog med skolen.

Statslig og regionalt indhold på borger.dk's Min Side:

Tabel 3: Statsligt og regionalt indhold på borger.dk's Min Side:

- Personlige oplysninger fra CPR-register
- Adgang til eBoks og Dokumentboks
- SKAT
- Ejendomsdata
- Sundhed.dk
- SU
- E-indkomst (oversigt over indkomst de sidste 6 mdr.)

2) Effektiv mailkommunikation

Til håndtering af mailkommunikationen udvikles en webformular. Ved at udfylde en webformular i stedet for at skrive en mail bliver borgerens behov visiteret. Det betyder, at borgeren bliver guidet i sin beskrivelse af sit behov og at henvendelsen efterfølgende behandles af den rette forvaltning og på rette kanal. Hvis en borger f.eks. ønsker information om flytning sendes der en mail retur med link til den elektroniske flytteløsning. Hvis en borger f.eks. har problemer med en anvist plads til daginstitution, sendes der enten en mail retur med nummeret på Pladsanvisning eller borgeren bliver ringet op.

I forbindelse med projektet foretages en vurdering af hvilke nuværende mailadresser til borgerbetjeningsenheder, der kan afløses af web-formularen. Denne vurdering foretages af ØKF i samarbejde med forvaltningerne.

Effektiv mailhenvendelse bliver implementeret i forbindelse med lanceringen af den fælles offentlige løsning Dokumentboks den 1. nov. 2010, da denne løsning bl.a. indeholder en mulighed for skriftlig kommunikation mellem borgere og myndigheder.

Økonomi

Projektet finansieres via Budget2010 og interne digitaliseringsmidler.

Tabel 4: midler til udmøntning i projekterne Min Borgerservice & Effektiv mail kommunikation				
	2010	2011	2012	2013
Investeringsudgifter				
Projektledelse	650	325	325	0
Juridisk og teknisk bistand	300	100	100	0
IT-implementering*	1.575	640	960	0
Effektiv mail kommunikation	319	0	0	0
kompetenceudvikling**	0	400	0	0
Investeringsudgifter total eksklusive udgifter til kompetenceudvikling	2.844	1.065	1.385	0

<i>Investeringsudgifter total inklusive udgifter til kompetenceudvikling</i>	2.844	1.465	1.385	0
Finansiering Budget2010				
Budget 2010 (Min Borgerservice + Effektiv mail kommunikation)	2.140	761	681	0
Intern digitaliseringsmidler	704	704	704	0
Finansiering Budget2010 total	2.844	1.465	1.385	0

* Midlerne kan eventuelt bruges til frikøb af PL-ressourcer i forvaltningerne.

** De 0,4 mio til kompetenceudvikling er udmøntet med BR 10/12-2009.

Tabel 5: driftsmidler i Min Borgerservice				
	2010	2011	2012	2013
Øgede forretningsmæssige driftsomkostninger				
Opfølgende kompetenceudvikling	0	0	100	100
Øgede forretningsmæssige driftsomkostninger total	0	0	100	100
Øgede it-driftsomkostninger				
Drift, support og vedligehold (leverandør + KS)	0	1.025	1.300	1.550
Drift til øvrig udrulning i Citizen.2012	0	500	500	0
Øgede IT-driftsomkostninger total	0	1.525	1.800	1.550
Finansiering Budget 2010	0	1.525	1.800	1.550

Til anlægsudgifterne anvendes der finansiering på Økonomiudvalgets bevilling, Økonomisk forvaltning, anlæg, funktion 6.45.51.3.

Der er i Budget 2010 givet driftsbevilling til Økonomiudvalgets bevilling, Økonomisk forvaltning, drift, funktion 6.45.51.1 til afholdelse af driftsudgifterne forbundet med projektet.

Claus Juhl

/Bjarne Winge

bilag

