

## 15. Citizen.2012 - god og effektiv borgerbetjening (2009-150666)

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. Borgerrepræsentationen skal træffe beslutning om udmøntning af 7,04 mio. kr. i 2010 og 3,93 mio. kr. i 2011 til 4 konkrete projekter samt en række tværgående indsatser inden for Citizen.2012.

### INDSTILLING OG Beslutning

Økonomiforvaltningen indstiller over for Økonomiudvalget og Borgerrepræsentationen,

1. at der gives anlægsbevilling på 2,32 mio. kr. i 2010 (2010 p/l) og 0,4 mio. kr. i 2011 (2010 p/l) til 4 projekter i Citizen.2012
2. at der gives en anlægsbevilling på 4,72 mio. kr. i 2010 (2010 p/l) og 3,53 mio. kr. i 2011 (2010 p/l) til borgerrettet kommunikation, kompetenceudvikling til medarbejderne i frontbetjeningen og tværgående koordinering og opfølgning.
3. at ovennævnte anlægsbevillinger gives på Økonomiudvalgets bevilling, Økonomisk forvaltning, anlæg, funktion 6.45.51.1 og at der anvises finansiering heraf på samme bevilling og funktion.

### Problemstilling

Med budgetaftalen for 2010 besluttede Borgerrepræsentationen gennem 10 konkrete projekter (Citizen.2012) at løfte kommunens digitale borgerbetjening, samle borgerbetjeningen og sagsbehandlingen i færre og større indgange og frigøre administrative ressourcer ved at flytte henvendelser til digitale og telefoniske kanaler. Samlet set skal Citizen.2012 tilvejebringe nettodriftsbesparelser for 23,5 mio. kr., som realiseres over en treårig periode. Kommunen får samtidig en ny service- og kanalstrategi for 2010–12, som forelægges til endelig politisk godkendelse foråret 2010.

### Løsning

Indstillingen udmønter anlægsmidler til følgende Citizen.2012 projekter:

- Projekt eFlyt og øget brug af digital selvbetjening i Københavns Borgerservice og samt projekt Kontaktcenter fase 2
- Foranalyser af borgerbetjeningen inden for pladsanvisningen og pensionsområdet
- Tværgående indsatser: Borgerrettet kommunikation og kompetenceudvikling af frontmedarbejderne i borgerbetjeningen.

### Citizen.2012 projekter

#### 1) eFlyt og øget brug af digital selvbetjening i Københavns Borgerservice

En ny fuldautomatiseret digital løsning til at behandle borgernes flyttemeddelelser. eFlyt vil betyde at størstedelen af kommunens henvendelser fremover kan håndteres uden manuelle arbejdsgange. Koblet med en øget kommunikationsindsats på nettet og i borgerservice, som skal få flere

københavnere til at benytte eksisterende selvbetjeningsløsninger og kk.dk generelt, er det målet at levere en hurtigere behandling og øget tilgængelighed.

### 2) *Kontaktcenter fase 2*

Projektet skal forbedre den telefoniske betjening i Kontaktcentret. Det indebærer, at informationer på kommunens hjemmeside opdateres hurtigt på baggrund af borgernes tilbagemeldinger. Samtidig styrkes den digitale medbetjening på telefonen således at borgerne får hjælp til at bruge de digitale selvbetjeningsløsninger. Ydermere analyseres hvordan antallet af kald som straksafklares af Kontaktcentret kan øges. I den forbindelse skal det identificeres hvilke opgaveområder, som kan overføres fra forvaltningerne til Kontaktcentret. Analysen gennemføres i samarbejde med forvaltningerne og koordineres med den igangværende proces vedrørende etablering af en selvstændig enhed for borgerbetjening.

### 3) *Foranalyser vedrørende pladsanvisningen og pensionsområdet*

Med Citizen.2012 er det besluttet at igangsætte to projekter, som sætter fokus på at styrke den digitale betjening på pladsanvisningen og pensionsområdet. Indstillingen udmønter 0,75 mio. kr. i 2010 til at gennemføre foranalyser på områderne. Det er målet, at pege på konkrete og realistiske løsninger til at styrke digitalisering af frontbetjeningen og den bagvedliggende sagsbehandling på områderne.

Analyserne udarbejdes af Økonomiforvaltningen og hhv. Børne- og Ungdomsforvaltningen og Sundheds- og Omsorgsforvaltningen i fællesskab. De øvrige afsatte investeringsmidler til de to projekter er indarbejdet i budgettet og udmøntes af forvaltningerne.

En oversigt over alle projekter i Citizen.2012 herunder hovedleverancer og foreløbig tidsplan for udmøntede midler fremgår af bilag 1.

## **Tværgående indsats**

For at få borgerne til i højere grad at benytte de digitale og telefoniske kanaler kræves en samlet og koordineret indsats indeholdende:

1. Målrettet kommunikation til borgerne om de nye henvendelsesmuligheder
2. Kompetenceudvikling for medarbejderne som afspejler nye arbejdsgange i frontbetjeningen og prioritering af de digitale muligheder
3. Videreudvikling og forbedring af kommunens digitale selvbetjeningstilbud

De tværgående indsats skal understøtte de konkrete projekter i Citizen.2012, herunder at mål for prioritering af kanaler og besparelser realiseres. Indstillingen udmønter anlægsmidler fra budget 2010 til borgerrettet kommunikation og kompetenceudvikling. Udviklingen af den digitale selvbetjening foregår som del af Citizen.2012 projektet *Min Digitale Borgerservice*, som forelægges BR i særskilt indstilling i februar 2010.

Tværgående koordinering og opfølgning samt løbende tværgående projektstyring på de 3 tværgående indsats forankres i Økonomiforvaltningen. Implementering af konkrete aktiviteter inden for de berørte fagområder foregår sammen den enkelte fagforvaltning. Desuden er forvaltningerne repræsenteret i det fælles projektråd for borgerbetjening og kommunens fælles IT-chefgruppe, som fungerer som overordnede styregrupper.

Bilag 2 indeholder en oversigt og procesplan for de tværgående indsats.

## Økonomi

**Tabel 1. Investeringsudgifter til Citizen.2012 projekter, som udmøntes med indstillingen**

<b>Tabel 1</b> <i>kr.</i>	<b>Anlæg (2010 p/l) – 1.000</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>
eFlyt og øget brug af digitale løsninger i borgerservice		750	400
Kontaktcenter fase 2		820	
Foranalyse digital pladsanvisning*		350	
Foranalyse digital pension*		400	
<b>I alt</b>		<b>2.320</b>	<b>400</b>

\* Øvrige anlægsmidler til implementering af projekterne er placeret i henholdsvis Børne- og Ungdomsforvaltningen og Sundheds- og Omsorgsforvaltningen.

Projekterne eFlyt, digital selvbetjening i Københavns Borgerservice og Kontaktcenter fase 2 realiserer samlet bruttodriftsbesparelser årligt på i alt 2,01 mio. kr. i 2010 og 4,71 mio. kr. i 2012. Besparelserne er indarbejdet i Økonomiforvaltningens budget.

**Tabel 2. Investeringsudgifter til tværgående indsatser.**

<b>Tabel 2</b> <i>kr.</i>	<b>Anlæg (2010 p/l)- 1.000</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>
Borgerrettet kommunikation om projekter og aktiviteter i Citizen.2012*		1.619	855		
Kompetenceudvikling af frontmedarbejdere*		1.175	1.750		
Tværgående koordinering og opfølgning		1.926	925		
<b>Anlæg i alt</b>		<b>4.720</b>	<b>3.530</b>		
<b>Drift – 1.000 kr.</b>					
Opfølgende borgerrettet kommunikation			457	859	759
Opfølgende kompetenceudvikling og digital medbetjening		420	873	1.073	1.073
<b>Drift i alt</b>		<b>420</b>	<b>1.330</b>	<b>1.932</b>	<b>1.832</b>

\* Midler til kompetenceudvikling og borgerrettet kommunikation for pensionsområdet (projekt Digital Pension) er placeret i Sundheds- og Omsorgsforvaltningens budget.

Udgifterne finansieres på Økonomiudvalgets bevilling, Økonomisk forvaltning, anlæg, funktion 6.45.51.3.

## Videre proces

*Tidsplan for politisk behandling:*

- |                   |                        |
|-------------------|------------------------|
| 1. december 2009  | Økonomiudvalget        |
| 10. december 2009 | Borgerrepræsentationen |

Claus Juhl

Bjarne Winge

## bilag

[1. Oversigt over projekter i Citizen.2012](#)

## [2. Oversigt over tværgående indsatser i Citizen.2012](#)

