

BILAG TIL PUNKTET

**ØKONOMIUDVALGETS HØRING OM INDSTILLING OM
BORGERNES INDGANG TIL KØBENHAVNS KOMMUNE (J.NR.
ØU 397/2005) – NY STRUKTUR I KØBENHAVNS KOMMUNE
FRA 1. JANUAR 2006**

2

Ætling 3

BORGERNES INDGANG TIL KØBENHAVNS KOMMUNE



BORGERNES INDGANG TIL KØBENHAVNS KOMMUNE

INDHOLDSFORTEGNELSE

1. INDLEDNING	7
LUNDGAARD-PROCESSEN	7
DEFINITION AF BORGERBETJENING	11
2. SAMMENFATNING OG ANBEFALINGER	12
HVEM HENVENDER SIG TIL KOMMUNEN	12
BORGERNES VALG AF KONTAKT KANAL	12
BORGERBETJENINGEN I DAG	13
FORSLAG TIL BORGERBETJENING MED ÉN INDGANG	14
OVERSIGT OVER FORSLAG TIL ORGANISERING AF BORGERBETJENINGEN	17
DIGITALISERING AF BORGERBETJENINGEN	18
PROCESPLAN	20
ØKONOMI	20
3. BORGERNE	22
BORGERE I KØBENHAVNS KOMMUNE	22
BORGERNES HENVENDELSER TIL DET OFFENTLIGE	23
BORGERNES HENVENDELSE TIL KØBENHAVNS KOMMUNE	24
HENVENDELSMØNSTRE I KØBENHAVNS KOMMUNE	24
KONKLUSION	25
4. BORGERBETJENINGEN I DAG	26
OVERSIGT OVER BORGERBETJENINGSENHEDER IDAG	26
ERFARINGER MED KØBENHAVNS BORGERSERVICE	27
KONKLUSION	28
5. NYE RAMMER FOR BORGERBETJENING	30
LOV OM KOMMUNALE BORGERSERVICECENTRE	30
SKATTEFORVALTNINGSLOVEN	31
LOV OM OPKRÆVNING OG INDDRIVELSE AF VISSE FORDRINGER	33
ÆNDRING AF FÆRDSELSLOVEN OG PASLOVEN	33
ØVRIGE STATSLIGE OPGAVER I SERVICECENTRENE	33
REGIONALE OPGAVER I SERVICECENTRENE	34
LOV OM OFFENTLIGE BETALINGER	34
TINGLYSNINGSLOVEN	34
BESKÆFTIGELSE SOMRÅDET	34
KONKLUSION	35
6. TEKNOLOGISKE MULIGHEDER OG STATUS	38
DIGITAL TEKNOLOGI I DEN OFFENTLIGE SEKTOR	38
DIGITALISERINGENS MULIGHEDER	38
STATUS IT-UNDERSTØTTELSE I KØBENHAVNS BORGERSERVICE	41
KONKLUSION	45
7. FORSLAG TIL BORGERBETJENING	48

SEGMENTER	48
NYE BORGERINDGANGE	49
OVERSIGT OVER FORSLAG TIL ORGANISERING AF BORGERBETJENINGEN	51
ÈT KONTAKTCENTER	52
8 NYE BORGERSERVICECENTRE	52
ØVRIGE BORGERBETJENINGSENHEDER.	53
FORSLAG TIL OPGAVER I KØBENHAVNS BORGERSERVICE	53
ANTAL BORGERSERVICECENTRE	65
LEDELSE OG STYRING	65
MEDARBEJDERE	66
LOKALER OG INDRETNING	66
INDRETNING AF BORGERSERVICE	67
ÅBNINGSTIDER	67
KONKLUSION	68
8. IT-BEHOV OG IT-INITIATIVER	69
INDLEDNING	69
PRINCIPPER OG BEHOV FOR IT-UNDERSTØTTELSE	69
KØBENHAVNS KOMMUNES IT-STRATEGI 2005-2009	70
RAMMEBETINGELSER FOR BORGERBETJENINGEN	71
INITIATIVER IFT. BORGERBETJENINGEN	73
KONKLUSION	73
9. DEN VIDERE PROCES	76
PROCESPLAN	76
ØKONOMI	76

1. INDLEDNING

I 2004 etablerede Københavns Kommune 4 nye servicecentre, Københavns Borgerservice, som løser administrative borgerbetjeningsopgaver på tværs af kommunens 7 forvaltninger. Initiativet er et skridt på vejen til at give borgerne én indgang til kommunen. I forbindelse med budgetforliget for 2006 blev der afsat 5,5 mill. kr. til at påbegynde analyser og udbud af den digitale sagsbehandlerarbejdsplads, som giver mulighed for at løse mange flere af borgernes henvendelser i Borgerservicecentre.

Endvidere er gennemført en analyse af mulighederne for at opnå effektiviseringsgevinster ved at sammenlægge telefonomstillingerne i Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen, Sundhedsforvaltningen og Kultur- og Fritidsforvaltningen. I forbindelse med budgetforliget for 2006 blev der afsat 8 mill. kr. til at oprette et fælles telefonnummer med (tilhørende callcenter) for København, således at der er én telefonisk indgang til kommunen i løbet af 2-3 år.

16. juni 2005 vedtog folkettingen lov om kommunale borgerservicecentre (Lov nr. 544 af 24. juni 2005), der tilskynder kommunerne til at etablere borgerservicecentre ved at fjerne barrierer for at kommunale borgerservicecentre kan løse opgaver for stat, region og andre kommuner. Det er fortsat kommunalbestyrelsen, der har den endelige beslutning om etablering af kommunale servicecentre, herunder koncept, opgaver og indretning m.m. Målet er at give borgerne én indgang til hele den offentlige sektor.

Ifølge øvrig lovgivning i forbindelse med kommunalreformen placeres de statslige borgerbetjeningsopgaver på skatteområdet og i forbindelse med pas og kørekort i kommunale borgerservicecentre.

På baggrund af erfaringerne med Københavns Borgerservice, kommunalreformen og den nye struktur i Københavns Kommune blev der i forbindelse med Lundgaard-processen afholdt et særskilt temamøde om borgerservice. Konklusionerne fra dette møde er refereret nedenfor.

Ultimo maj 2005 besluttede de 7 administrerende direktører i Københavns Kommune at nedsætte en projektgruppe på tværs af alle forvaltninger, som fik til opgave at udarbejde forslag til organisering af kommunens borgerbetjening. Projektledelsen blev forankret i Økonomiforvaltningen, Sekretariatet for Demokrati- og Serviceudvikling.

Denne rapport indeholder projektgruppens kortlægning af den nuværende borgerbetjening og forslag til organisering af kommunens borgerindgange.

Projektgruppen blev i arbejdet bedt om, at tage udgangspunkt i:

- De nye lovgivningsmæssige rammer for den kommunale borgerbetjening, som følger af kommunalreformen
- De drøftelser som foregår vedr. kommunens interne struktur, herunder det særskilte temamøde den 7. juni 2005 vedr. borgerservice
- De muligheder som den teknologiske udvikling giver i forhold til IT, telefoni m.m.
- At Københavns Kommune bliver medlem af KL fra 1. oktober 2005 og at KL aktuelt arbejder med udvikling af kommunal borgerbetjening, herunder servicecentre

LUNDBGAARD-PROCESSEN

Projektets opdrag blev yderligere præciseret med tema-mødet den 7. juni 2005 vedr. borgerservice. Af referatet fra mødet fremgår, at der skal ske en udvikling af de borgerservicecentre, som blev oprettet i Københavns Kommune i 2004. Opgaverne i borgerservice skal nytænkes med udgangspunkt i borgernes behov og afsættet skal tages i den nye lovgivning og Borgerrepræsentationens mål og værdier for kommunens møde med borgerne.

Nedenfor præsenteres de politiske rammer for dette arbejde med borgerbetjening, som blev formuleret på temamødet om borgerservice i forbindelse med projekt Ny struktur. Af Lundgaards referat fra temamødet den 7. juni 2005 om borgerservice fremgår, at der var bred politisk enighed om følgende mål og principper for det videre arbejde med borgerservice (nedenstående er citat fra referatet):

”

- A. At målsætningsafsnittet (i nedenstående tekstboks) indgår som politisk afsæt for den fortsatte udvikling af Borgerservicecentre – som supplement til den nye lovgivning
- B. At Borgerservicecentre forankres i Økonomiudvalget i næste valgperiode
- C. At der udvikles borgerservicecentre efter den såkaldt ”smalle model”
- D. At der søges om dispensation, så borgerservicecentre får entydig politisk og administrativ ledelse
- E. At forvaltningen udarbejder gennembearbejdede vurderinger af, hvordan 7 henholdsvis 9 centre kan forventes at se ud og fungere – ud fra de udmeldte målsætninger. Herunder med begrundede bud på forventede antal henvendelser via de forskellige kanaler, når der tages højde for den teknologiske udvikling
- F. At forvaltningen lægger op til politisk drøftelse/afklaring af fremtidige distriktsinddelinger i København (som minimum bydele, borgerservicecentre og fremskudte faglige serviceenheder tænkt ind i samme geografi)
- G. At der udarbejdes en handleplan for digitalisering af kommunens borgerbetjening
- H. At der træffes politiske beslutninger i september – oktober vedr. ovenstående

Mål for udvikling af borgerservice

	Det vil vi opnå!	Det vil vi undgå!
Rettet mod Borgerne	<ul style="list-style-type: none"> • Det skal være EN reel kvalitetsindgang for borgerne • Nærhed for borgerne/lokal forankring • Optimering af digitaliseringsservice • Den fælles indgang til alle offentlige myndigheder • Gennemsigtighed for borgerne i forhold til kommunale services • Helhedssyn – holistisk oplevelse • Borgeren oplever kompetente medarbejdere • Lige muligheder/services • Attraktive, pæne fysiske rum og rammer 	<ul style="list-style-type: none"> • "Socialkontorimage" • Nye "kunstige" servicetilbud til borgere uden særligt behov (serviceresourcerne skal behovsrettes)
Rettet mod back-up Systemet	<ul style="list-style-type: none"> • Vi skal benytte lejligheden til at nytænke den samlede distriktopbygning i Københavns Kommune • Effektivisering skal være et legitimt delmål • Borgerservicecentre skal opbygges "ude fra" (jf. ovenfor) • Der skal udvikles en toptunet digitaliseringsplatform • Attraktive arbejdspladser – også med fokus på kompetenceudvikling og karrierevej • Fokus på serviceimage/dresskode • Ensartet bemanning tilvejebragt via løbende vurderinger • Udvikling af projektorganisering på tværs af borgerservicecentre og back up-forvaltninger, der forpligtes på udøvet ledelse/ressourcekoordinering/faglig helhedsorientering etc. 	<ul style="list-style-type: none"> • U hensigtsmæssig dobbeltadministration • Overkapacitet • Lavstatusarbejdsplads • dårlig faglighed/afspecialisering

Der er enighed om følgende pejlemærker for indholdet i borgerservicecentrene:

- Der skal udvikles en handleplan, der ”går efter” de udmeldte politiske mål/intentioner
- Der skal opbygges et enstrengt telefonsystem, så borgerne har ét nummer til kommunen
- Borgerservicecentrene udvikles ”ude fra og ind”, jf. ovenfor
- I handleplanen skal der særligt fokus på tidsplan for udvikling på digitaliseringsområdet: udvikling af optimale beslutningsstøtteværktøjer, IT-understøttelse af sagsbehandlingen m.h.p. optimering og effektivisering af sagsgange, elektronisk sags- og dokumenthåndtering som gør det muligt for medarbejdere på forskellige fysiske adresser at få adgang til de samme borgersager, samt elektroniske selvbetjeningsløsninger så borgerne selv kan betjene sig på nettet.

Problemstillingen omkring distriktsinddelingen behandles i en anden projektgruppe på tværs af forvaltningerne. Indstillingerne til Økonomiudvalget og Borgerrepræsentationen vedrørende forslag til entydig distriktsinddeling og borgerbetjening behandles på samme møde i henholdsvis Økonomiudvalget og Borgerrepræsentationen.

DEFINITION AF BORGERBETJENING

Henvendelserne til Københavns Kommune kommer fra flere målgrupper: borgere, erhvervslivet, turister, det offentlige og medarbejderne. I denne rapport fokuseres alene på betjeningen af borgerne, hvilket ligger i forlængelse af kommissoriet for opgaven her.

Det overvejes aktuelt i regi af erhvervsrådet at gennemføre en foranalyse af behovet for et eventuelt servicecenter for erhvervslivet.

Af budgetaftalen for 2006 fremgår, at det fælles telefonsystem, som ønskes etableret, også skal kunne håndtere opkald internt fra medarbejderne i kommunen f.eks. på IT-området. Denne problemstilling er ikke behandlet i rapporten, men det foreslås at den indgår i det videre arbejde med udvikling af koncept for et fælles kontaktcenter i kommunen.

I rapporten skelnes der mellem serviceydelser og borgerbetjening. Serviceydelser er f.eks. hjemmepleje og pasning af barnet i børnehave. Borgerbetjeningen er derimod den måde, hvorpå kommunen møder borgerne f.eks. når man skal have barnet skrevet op til børnehave, melde flytning eller have nyt skattekort.

Fokus i rapporten er den administrative borgerbetjening, som er karakteriseret ved at kunne løses i et kontormiljø med sædvanlige kontorhjælpemidler. Borgerne henvender sig til kommunens administrative borgerbetjeningsenheder ved brug af flere kanaler:

- Telefon
- Personligt fremmøde
- Skriftligt – brev, fax, e-mail
- Selvbetjening – Elektronisk Selvbetjening (ESB), web, tastselv

I rapporten anvendes af hensyn til variationen i sproget følgende udtryk synonymt for servicecentre, borgerservicecentre og Københavns Borgerservice.

2. SAMMENFATNING OG ANBEFALINGER

Denne rapport indeholder en kortlægning af kommunens borgerindgange og forslag til ny organisering af kommunens borgerbetjening. Forslaget tager udgangspunkt i kommunens nye udvalgs- og forvaltningsstruktur 1. januar 2006 og de politiske visioner, som bl.a. kom til udtryk på tema-mødet om borgerservice den 7. juni 2005, samt i budgetforliget for 2006.

Den overordnede vision for kommunens borgerbetjening er at give borgerne én indgang til Københavns Kommune og på sigt én indgang til hele den offentlige sektor.

HVEM HENVENDER SIG TIL KOMMUNEN

Københavnerne, som henvender sig til kommunens borgerbetjeningsenheder, kan opdeles i to grupper:

1. En gruppe af borgere som har særlige behov for kommunal service f.eks. handicappede, misbrugere, psykisk syge. En del af disse borgere har vedvarende brug for ydelser fra det offentlige og vil ofte have en personlig rådgiver tilknyttet i en længere periode. Sagsbehandlingen for denne gruppe indeholder ofte væsentlige skøn og afgørelserne har stor betydning for udvalgenes økonomi. Denne gruppe udgør ca. 20 % af Københavns Kommunes befolkning.
2. En bredere gruppe af borgere som henvender sig til kommunen ad hoc om almene sager som f.eks. skat og nyt sygesikringskort eller i almene livssituationer som f.eks. uddannelsesstart, jobskifte, skilsmisse, vielse og overgang til den 3. alder. Af stor betydning for denne gruppe er, at det er nemt at komme i kontakt med kommunen, at kontakten ikke forudsætter forhåndskendskab til kommunens opbygning i forvaltninger, kontorer m.m. og at sagen kan behandles hurtigt og professionelt. Sagsbehandlingen for denne gruppe er oftest enkel, regelstyret og afgørelserne kræver ikke ekspertviden og der udøves ikke væsentlige skøn. Denne gruppe udgør ca. 80 % af befolkningen.

KL har gennemført en undersøgelse af, hvilke livssituationer borgernes henvendelser oftest vedrører. Undersøgelsen afdækkede følgende 4 typiske livssituationer:

Livssituation	Eksempel på henvendelser
Ændring i familiestatus	Borgeren skal giftes, borgeren har fået barn, barn skal starte i skole, borgeren skal skilles
Ændring i arbejdsforhold	Borgeren har været arbejdsløs og er nu kommet i arbejde, borgeren skal starte uddannelse, borgeren skifter job, modtager dagpenge/pension el. lign.
Ændring i boligforhold	Borgeren skal flytte
Den tredje alder	Borgeren skal have folkepension/ældre pension, skat, råd- og vejledning, boligstøtte, personligt tilskud, varmemhjælp, anvist bolig etc.

BORGERNES VALG AF KONTAKT KANAL

En analyse af Københavns Kommunes informationsaktiviteter i 2002 viser, at borgernes primære kanal til Københavns Kommune er telefonen. Af de adspurgte havde 34 % inden for et år kontaktet kommunen telefonisk, 18 % ved personlig henvendelse, 10 % havde skrevet eller faxet et brev og 8 % havde henvendt sig pr. mail. Borgerne anvender ofte flere kontaktkanaler i forbindelse med en sag.

Sammenlignes undersøgelsesresultatet fra København med landsdækkende undersøgelser fremgår det at telefonen generelt er den foretrukne kontakt kanal. Københavnerne vælger oftere at henvende sig personligt og pr. brev end borgerne på landsplan, som til gengæld oftere vælger den digitale vej.

Tabel 1. Borgernes valg af kontakt kanal ved henvendelse		
%	Københavns Kommune 2002	Danmark 2005
Telefonisk	49 %	46 %
Personligt	26 %	19 %
Brev	14 %	2 %
Digitalt	11 %	29 %
Ved ikke	0 %	4 %
I alt	100 %	100 %

Afvigelserne forventes at være forklaret ved forskelle i befolkningssammensætningen og en forskel i undersøgelsestidspunkt på 3 år. Men borgernes valg af kontakt kanal er også udtryk for det udbud, der er i kommunen af kontakt kanaler. Det forventes at digitale løsninger fremover vil blive anvendt i højere grad som disse løsninger forbedres og kendskabet til dem udbredes. På nogle områder på statsligt plan overvejes det at indbygge incitamenter, som fremmer borgernes brug af it-løsninger f.eks. hurtigere svar tid og lavere gebyr.

Telefonen er den primære kanal, når borgerne henvender sig til det offentlige, bl.a. fordi den telefoniske kanal opleves som den mest tilgængelige. Telefonen er udbredt i hele befolkningen, og det bliver fortsat billigere at telefonere, mens anvendelsen af de øvrige kanaler stiller krav om it-kundskab, tid m.v.

Undersøgelser viser, at borgerne skal opleve nogle klare fordele for at ændre kanalvalg. Først og fremmest ønsker borgerne at spare tid. En anden faktor, som kan få borgerne til at ændre kanal, er økonomi. 58 pct. af de adspurgte synes, det er rimeligt, at borgerne får del i den gevinst, som det offentlige sparer, ved at borgerne betjener sig selv over nettet.

Borgerne ønsker og har forventninger til anvendelsen af den digitale kommunikation i fremtiden. Der eksisterer således et potentiale i forhold til at flytte flere borgere mod den digitale kanal.

Borgerne anvender ofte kanalerne som supplerende, ofte med telefonen som en helt central indgang til det offentlige. Telefonen må også fremover forventes at spille en stor rolle i borgerbetjeningen, og kan bl.a. aktivt indgå i udbredelsen af den elektroniske selvbetjening.

Den personlige kanal forventes ligeledes bibeholdt som en vigtig kanal i det offentlige kontakt med borgerne. Afgørende vil være opgavens karakter og niveau, ligesom der fortsat vil være en stor gruppe af borgere, der fortsat ikke anvender de digitale medier.

BORGERBETJENINGEN I DAG

Københavnerne har mange indgange til kommunen i dag. Inden for hver forvaltning findes flere borgerbetjeningsenheder – ofte med eget koncept, eget design, egne åbningstider, telefontider og eget telefonnummer.

Det er tilstræbt at samle betjeningen af afgrænsede målgrupper i særlige enheder f.eks. i handicapcentre og lokalcentre, hvilket kan være hensigtsmæssigt for borgere med særlige behov, men den nuværende struktur giver ikke bredere grupper af borgere én indgang til kommunen.

Københavns Borgerservice blev oprettet i 2004 og har på mange måder levet op til intentionerne. Brugere af Københavns Borgerservice udtrykker stor tilfredshed med konceptet og opfatter det som et markant serviceløft. Men borgerservicekonceptet er ikke udviklet tilstrækkeligt til at kunne give bredere grupper af københavnere i almindelig livssituationer én indgang til kommunen. Barriererne for opfyldelse af målsætningen har primært været:

- At Borgerservicecentrenes opgaveportefølje er for begrænset
- At borgerservicecentrene kun ligger 4 steder
- At medarbejderne i Borgerservice ikke har adgang til borgernes sager, da sagerne fysisk ligger i fagforvaltningernes enheder og der er ikke elektronisk adgang til sagerne via ESDH
- At kommunens it-understøttelse af den samlede borgerbetjening ikke er tænkt under ét med henblik på at optimere sagsgange og samarbejdsflader mellem forvaltninger og borgerservice

Københavns Borgerservice har i dag en kapacitetsudnyttelse på 75,5 %. Nedenstående tabel viser, at der har været en indkøringsperiode, men at antallet af henvendelser er markant stigende og Borgerservice forventes at få fuld kapacitetsudnyttelse, når betjeningen af borgere i skattesager lukker i Hans Nansens Gård pr. 1. november 2005. ToldSkat København lokaliseres på Sluseholmen i Sydhavnen og den personlige betjening af borgerne i skattesager forventes primært at ske i Københavns Borgerservice fra 1. november 2005.

	Januar	Februar	Marts	April	Maj	Juni	Juli	August
Antal opgaver	9.326	7.810	9.474	11.615	8.754	10.260	11.126	14.077
Opregnet til helt år	111.912	93.720	113.688	139.380	105.048	123.120	133.512	168.924
Kapacitetsudnyttelse, %	50,02%	41,89%	50,81%	62,30%	46,95%	55,03%	59,67%	75,5%
Indeks 100=Januar 05	100	84	102	125	94	110	119	151

FORSLAG TIL BORGERBETJENING MED ÉN INDGANG

Nedenstående forslag til organisering af Københavns Kommunes borgerbetjening tager udgangspunkt i de politiske rammer, der blev sat for arbejdet på temamødet om borgerservice den 7. juni 2005. Med udgangspunkt i referatet fra temamødet kan visionen for Københavns Kommunes borgerbetjening formuleres således:

- At borgerne får én indgang til Københavns Kommunes borgerbetjening og de offentlige myndigheder i øvrigt i lokalområdet
- At borgerne oplever høj kvalitet og sammenhængende service i borgerbetjeningen
- At borgerne oplever et hensigtsmæssigt samspil mellem kommunens personlige betjening af borgerne og den telefoniske, elektroniske og skriftlige betjening
- At borgerne oplever en betjening med udgangspunkt i et fælles servicekoncept, hvor borgerne mødes med respekt, ligeværdighed, dialog og tillid
- At borgerne oplever kommunen, som mere tilgængelig

På temamødet og i forbindelse med udvikling af Københavns Borgerservice har der endvidere været følgende politiske ønsker:

- At borgerne får ét telefonnummer til Københavns Kommune – dog med mulighed for at ringe direkte til personlig rådgiver
- At borgerne med Københavns Borgerservice får længere åbningstider
- At den elektroniske selvbetjening udbredes og at Københavns Borgerservice sammentænkes med den elektroniske selvbetjening

Forslaget består af elementer, som i varierende omfang vil give bredere grupper af borgere i København én indgang til Københavns Kommune. Betjeningen af grupper med særlige behov fastholdes i fagforvaltningernes borgerbetjeningsenheder.

Det foreslås, at der etableres et fælles kontaktcenter for hele kommunen med ét telefonnummer. Borgerne ringer til kontaktcentret og kan her:

- Få information og vejledning
- Få tilsendt blanketter, informationsmateriale m.m.
- Få hjælp til den elektroniske selvbetjening
- Få løst lette ekspeditionssager uden sagsbehandling
- Blive stillet om til rette medarbejder i kommunen

Det forudsættes at grupper af borgere med særlige behov primært vil ringe direkte til deres personlige rådgiver.

Med etablering af ét kontaktcenter tilgodeses følgende hensyn:

- Borgerne får ét telefonnummer og en e-mail-adresse til Københavns Kommune. Det forudsættes, at borgere med særlige behov kan ringe direkte til eventuel personlig rådgiver, øvrige telefoniske henvendelser går til kontaktcentret. Snitfladerne mellem kontaktcentret og de øvrige borgerbetjeningsenheder skal fastlægges i et kommende konceptudviklingsarbejde
- Kontaktcentret giver mulighed for længere åbningstider og ensartede åbningstider. I dag har borgerbetjeningsenhederne i kommunen forskellige åbningstider og ofte telefontider på få timer f.eks. mellem 3-5 timer dagligt
- Kontaktcentret svarer på e-mails, som ikke indebærer egentlig sagsbehandling, og centret vil kunne udbygges med nye kommunikationsformer, som i særlig grad tiltaler de unge f.eks. sms, e-dialog, hvor borgeren stiller spørgsmål over e-mail og får svar med det samme af en medarbejder i kontaktcentret
- Kontaktcentret forventes at kunne klare forespørgsler og ekspeditionssager og være hotline for elektronisk selvbetjening, samt evt. lave mødeaftale mellem borgerne og kommunen, hvilket minimerer antallet af personer som borgeren kommer til at tale med
- På baggrund af erfaringer fra virksomheder og det offentlige i øvrigt forventes kontaktcentret på sigt at minimere kommunens udgifter pr. henvendelse, hvilket frigør ressourcer til eventuelt at holde længere åbent og øge servicen på andre felter
- Kontaktcentret etableres med en virtuel kobling til borgerservicecentre, således at personalet i borgerservicecentre kan aflaste kontaktcentret, hvilket giver en øget fleksibilitet i den daglige arbejdstilrettelæggelse. En tilsvarende model anvendes i dag mellem Københavns Skatte- og Registerforvaltning og Københavns Borgerservice og Folkeregistret har i skrivende stund fået et tilsvarende telefonsamarbejde med Københavns Borgerservice.

Der foreslås endvidere, at der etableres 8 borgerservicecentre med flere opgaver end i dag, heraf kommer der en række nye opgaver fra staten f.eks. pas, kørekort og skat, som forventes at give Københavns Borgerservice ca. 200.000 henvendelser årligt. Der foreslås også flere opgaver lagt ud til borgerservice fra forvaltningerne jf. opgavelisten i kapitel 7.

Sundhedsforvaltningen vurderer, at de nye opgaver i Borgerservice på Sundhedsforvaltningens område forudsætter, at der sker en samlokalisering mellem Københavns Borgerservice og P/O-kontorerne, da de ældre ellers ikke vil få én indgang, men kommer til at skulle gå både til Borgerservice og P/O-kontoret. Ældre over 65 år udgør 11 % af befolkningen og samles Borgerservice og P/O-kontorerne på samme adresser vil knap 80 % af københavnere få én indgang til kommunen.

ToldSkat København udstationerer medarbejdere i Københavns Borgerservice, så der i åbningstiden mandag til fredag er minimum en statslig medarbejder til stede, som kan tage de tungere sager og træffe afgørelser i skattesager.

En samlokalisering med ydelseskantoret og jobcentrene på beskæftigelsesområdet er også en mulighed inden for rammerne af beskæftigelsesloven, herved ville ca. 20.000 ledige få færre indgange til kommunen. Men ydelseskantoret vil ikke blive stedet for personlig henvendelse og det ligger derfor uden for borgerservice-konceptet, som primært er rettet mod personlig henvendelse. Jobcentrene vurderes maksimalt at kunne opdeles i 4 enheder af hensyn til fastholdelse af AF's faglige miljø og de vil således ikke kunne spredes på 8 adresser. Jobcentrene forventes at blive bemandede med knap 1000 medarbejdere, en samlokalisering af Borgerservice, P/O-kontorer og jobcentrene ville således stille

større krav til lokalernes rummelighed. En samlokalisering af jobcentre og Borgerservice ville ikke ændre ved, at jobcentre ifølge beskæftigelsesloven skal have synlig, klar selvstændig indgang for borgeren og have eget design og logo, som er landsdækkende og adskiller sig fra kommunens design og logo.

En samlokalisering af Borgerservice, P/O-kontorer og den resterende del af lokalcentrene, som i den fremtidige struktur henhører under Socialudvalget er også en mulighed. Men der sker her en sammenblanding af målgrupper, således at grupper med særlige behov får betjening på samme adresse som bredere grupper af borgere. Det vurderes som mere hensigtsmæssigt at adressen, hvor Borgerservice er hovedindgangen, fastholdes som stedet for betjening af bredere grupper af københavnere. Med den foreslåede model forventes knap 80 % af befolkningen, at få én indgang til kommunen, mens de resterende 20% forventes at blive betjent i lokalcentre, handicapcentre, ydelseskantor og jobcentre.

Det er tilstræbt at lægge så mange opgaver som muligt ud i Borgerservice på de tekniske områder, men opgaver som kræver særlig ekspertviden f.eks. fra arkitekter og ingeniører foreslås fastholdt i fagforvaltningernes enheder, da denne viden ikke vil være til stede i Borgerservice.

Ved etablering af 8 borgerservicecentre, som søges samlokaliseret med P/O-kontorene tilgodeses følgende hensyn:

- At bredere grupper af borgere ikke skal henvende sig på flere adresser – information, vejledning og let sagsbehandling varetages af servicecentret, mens tungere sagsbehandling i forhold til bredere grupper af borgere varetages af P/O-kontoret og de udstationerede medarbejdere fra ToldSkat København. Borgerservicecentrets reception foretager en visitation af de personligt fremmødte borgere og medarbejderen i receptionen sikrer, at borgeren kommer hen til den medarbejder, som har kvalifikationer og kompetence til at løse sagen fuldt ud.
- Der skabes en hensigtsmæssig arbejdsdeling, hvor bredere grupper af borgere henvender sig i Borgerservice, mens borgere med særlige behov henvender sig i de særlige enheder, som forvaltningerne har indrettet specifikt til målgrupperne. Kontaktcenter og Borgerservice friholder specialisterne fra information, vejledning og let sagsbehandling, så specialisterne kan fokusere på de tungere sager.
- Servicecentrenes opgaver foreslås udbygget med opgaveområder, hvor der i øvrige kommunale servicecentre i landets kommuner har været gode erfaringer med at løse disse opgaver jf. bilag 1. Herved kan borgerne få løst flere opgaver på samme adresse.
- Lovgivningen i forbindelse med kommunalreformen ligger op til at statslige og regionale borgerbetjeningsopgaver f.eks. skat, pas og kørekort skal løses i servicecentrene, hvor borgerne kan henvende sig personligt. Med den her foreslåede model understøttes konceptet med servicecentrene, som stedet for personlig henvendelse og rådgivning til hele den offentlige sektor og ordningen med én indgang i lokalområdet bliver bydækkende.

Af nedenstående oversigt fremgår forslaget til organisering af kommunens borgerbetjening.

OVERSIGT OVER FORSLAG TIL ORGANISERING AF BORGERBETJENINGEN

Én indgang til Københavns Kommune
Ét telefonnummer til hele kommunen – ét kontaktcenter Modtager telefoner og e-mails <ul style="list-style-type: none">• Visitering og omstilling• Information, vejledning, ekspeditionssager, ESB-hotline
Én indgang lokalt for personlig betjening i 8 Borgerservicecentre med flere opgaver end i dag. Borgerservice aflaster kontaktcentret med besvarelse af telefoner og e-mails.
P/O kontorerne søges samlokaliseret med Borgerservice Der udstationeres medarbejdere fra ToldSkat København i Københavns Borgerservice

Øvrige borgerbetjeningsenheder	
<u>Økonomiforvaltningen</u> Rådhusoplysningen København Information EVU-erhvervsservice	<u>Beskæftigelses- og Integrationsforvaltning</u> 4 jobcentre 1 ydelseskontor
<u>Kultur- og Fritidsforvaltningen</u> 21 Biblioteker Folkeregister Optrækning Ejendomsafdeling Ungdomsinformationen Use IT Øvrighedskontoret	<u>Teknik- og Miljøforvaltning</u> Byggeri & Bolig Plan & Arkitektur Vej & Park Parkering-København Københavns Energi Miljøkontrollen
<u>Sundhed og Omsorgforvaltning</u> 7 Ældrekontorer 1 Voksantandpleje Sundhedscentre	<u>Børneforvaltningen</u> Ungdomsskolens centre Ungdommens Uddannelsesvejledning Skolevejledning Forældrebetalingen Pladsanvisning Daginstitutionerne og privat børnepasning
<u>Socialforvaltning</u> 4 Handicapcentre 4 Rådgivningscentre (Misbrugere) 9 Lokalcentre	Fritidshjem og klubber Ungdomsklubber Voksenuddannelse

Kontaktcentret og Københavns Borgerservice forankres under én ledelse og det anbefales, at der søges om dispensation fra styrelsesloven, således at Københavns Borgerservice kan løse lettere og enkle myndighedsopgaver for de øvrige forvaltninger.

DIGITALISERING AF BORGERBETJENINGEN

Den teknologiske udvikling giver den offentlige sektor mulighed for at indrette sin organisation med færre hensyn til fysisk samlokalisering, nye muligheder for at understøtte faglighed og bedre mulighed for at opnå stordriftsfordele og sikre sammenhæng i borgerbetjeningen.

Digitalisering i den offentlige sektor giver mulighed for at realisere en række nye potentialer.

- Opgaver knyttet til fysisk fremmøde kan samles i kommunale servicecentre og sikre borgerne "en mere samlet indgang" til den offentlige sektor.
- Administrative funktioner og specialistopgaver kan samles i større og dermed mere robuste enheder, samtidig med at den fysiske borgerbetjening sker tæt på borgerne.
- Kompetencecentre og vidensbaser kan sikre let tilgang til viden og rådgivning af høj faglig kvalitet på tværs af den offentlige sektor.
- En borgerfokuseret, tværgående sagsbehandling kan realiseres gennem fælles standarder, arbejdsprocesser og eventuelt it-systemer.
- Fælles digitale løsninger til borgere og virksomheder kan medvirke til at sikre høj effektivitet og kvalitet i løsningerne.
- Nogle opgaver vil helt kunne automatiseres eller erstattes af selvbetjening.
- Administrative opgaver kan samles i fællesfunktioner eller udliciteres.
- Teknologisk mulighed for at udgående medarbejdere kan løse opgaver for andre myndigheder - f.eks. ved kontrolbesøg på virksomheder.

Digitaliseringens muligheder er langt fra udnyttet fuldt ud i Københavns Kommune, men med en betydelig økonomisk prioritering af området kan der over en årrække etableres en teknologisk understøttelse af borgerbetjeningen i Københavns Borgerservice og i forvaltningerne, som kan være med til at realisere disse nye potentialer.

I Københavns Borgerservice anvendes i dag et stort antal fagsystemer/skærm-billeder i borgerbetjeningen, svarende til de opgaver, der er udlagt fra forvaltningerne. Der anvendes ikke i dag et "fagsystem", der understøtter den tværgående borgerbetjening, så det er muligt at se borgerens samlede sagsforløb i kommunen. Er der tale om en livssituation, hvor borgeren henvender sig pga. jobskifte, skilsmisse el. lign., skal medarbejderne med andre ord ind i mange forskellige systemer før borgerbetjeningen er afsluttet. Antallet af systemer/skærm-billeder, manglende ensartet brugergrænseflade i systemerne samt den manglende anvendelse af et fagsystem, der understøtter den tværgående borgerbetjening, er en hindring for en effektiv og god borgerbetjening på tværs af forvaltninger.

Desuden er elektronisk sags- og dokumenthåndtering ikke implementeret i borgersager, så medarbejderne i Borgerservice har ikke adgang til sagerne elektronisk. Der er således en række tekniske barrierer for, at opgaverne i servicecentrene reelt kan løses på stedet, hvilket var intentionen ved etableringen af Københavns Borgerservice.

Det vurderes derfor som tvivlsomt, at den nuværende IT-understøttelse kan understøtte en bredere opgaveportefølje i servicecentrene, uden at der tages mere grundlæggende stilling til IT-arkitekturen i borgerbetjeningen, IT-sikkerhedsstrukturen i borgerbetjeningen og hvilke systemer, der elektronisk kan understøtte borgerbetjeningen i Københavns Borgerservice og i forvaltningerne, så det reelt er muligt at dele opgaveløsningen/myndighedsudøvelsen mellem Københavns Borgerservice og forvaltningerne.

I Københavns Kommune vil udviklingen af en mere effektiv og bedre borgerbetjening, der samtidig giver medarbejderne mere hensigtsmæssige arbejdsbetingelser i det daglige, på sigt forudsætte realiseringen af følgende rammebetingelser:

- En sammenhængende it-arkitektur i borgerbetjeningen,
- En it-arbejdsplads i borgerbetjeningen, hvor der er en fælles indgang til og adgang til alle relevante data, og hvor der er en ensartet brugergrænseflade i systemerne,

- Implementering af et system, der gør det muligt reelt at dele opgaveløsningen/myndighedsudøvelsen mellem Københavns Borgerservice og forvaltningerne (elektronisk sags- og dokumenthåndtering eller et system, der bygger på fagsystemerne),
- Færdiggørelse af fase 2 i elektronisk selvbetjening, og udbredelse af elektronisk selvbetjening til flere opgaver i Københavns Borgerservice med regelstyret sagsbehandling.

I budgetforliget for 2006 er der afsat 5,5 mill. kr. til at påbegynde analyser og udbud af den digitale sagsbehandlarbejdsplads i Københavns Borgerservice, så borgernes henvendelser reelt kan klares ét sted.

I budgetforliget for 2006 er der afsat 8 mill. kr. til i løbet af en 2-3 års periode at etablere én telefonisk indgang til kommunen.

Med henblik på realisering af forslaget til organisering af borgerbetjeningen, som er beskrevet i denne indstilling, anbefales det at følgende initiativer i gangsættes:

- Design, konceptudvikling og implementering af kontaktcenter
- Analyse og design af IT-arkitektur og IT-løsninger i relation til Borgerservice og kontaktcenter
- Udvikling og opdatering af IT-portal, som skal understøtte arbejdet i Københavns Borgerservice og i kontaktcentret.

PROCESPLAN

Der foreslås følgende procesplan for arbejdet.

15. dec. 2005	BR behandler forslag til <ul style="list-style-type: none">• borgerbetjening• og forslag til ny distriktsinddeling
1. jan.- 1. sept. 2006	BR behandler følgende delbeslutninger vedr.: Lokaler og indretning Kontaktcenter IT Ledelse og Personale, herunder åbningstider
1. sept. 2006 – 1. jan. 2008	Implementering Åbning af kontaktcenter Løbende åbning af: <ul style="list-style-type: none">• De 8 borgerservicecentre og P/O-kontorer• De 4 jobcentre• Ydelseskantoret• De 9 lokalcentre

Ovenstående procesplan skal koordineres med de implementeringsplaner som de administrerende direktører forelægger Økonomiudvalget oktober 2005, samt med de implementeringsplaner som vedtages af de nye udvalg primo 2006.

Frem til forslaget er fuldt implementeret skal der findes hensigtsmæssige overgangsordninger, som der bør tages stilling til i forbindelse med tilvejebringelse af lokaler.

Københavns Borgerservice evalueres af eksterne konsulenter og i 2006 kommer resultatet af en kvantitativ borgerundersøgelse om borgernes brug af Borgerservice og fremtidige ønsker til udvikling af Borgerservice. Resultaterne af evalueringen vil blive brugt i implementeringen.

ØKONOMI

Det vurderes, at der skal afsættes 1,7 mill. kr. til finansiering af ekstern konsulentbistand og projektledelse til:

- Design og implementering af kontaktcenter, herunder kobling til forvaltninger og Borgerservice

Det videre arbejde med etablering af ét kontaktcenter skal tænkes sammen med igangværende overvejelser om sammenlægning af telefonomstillingerne i KFF, FAF og SUF, samt med øvrige overvejelser i fagforvaltningerne om etablering af callcentre f.eks. på beskæftigelsesområdet.

Det vurderes, at der skal afsættes 1,6 mill. kr. til ekstern konsulentbistand og projektledelse til:

- Analyse og design af IT-arkitektur og IT-løsninger, som understøtter ønsket om én indgang til kommunen jf. indsatsområderne under afsnittet om den digitale kommune og rapportens kapitel 8

Det vurderes, at der skal afsættes 0,5 mill. kr. til ekstern konsulentbistand og projektledelse

- i forbindelse med udvikling og opdatering af den IT-portal, som skal understøtte opgaveløsningen i Københavns Borgerservice og i Kontaktcentret.

Den foreslåede model for organisering af borgerbetjeningen betyder, at der skal findes lokaler til følgende enheder:

- Lokaler til ét Kontaktcenter
- 8 Borgerservicecentre – som udgangspunkt opretholdes de nuværende 4 borgerservicecentre. I forslaget til distriktsinddeling foreslås 8 bydele, det tilstræbes at søge de 4 nye Borgerservicecentre samlokaliseret med P/O-kontorerne
- 9 bygninger til lokalcentre med plads til ca. 100-200 ansatte i hvert center
- Lokaler til ét ydelseskantor på beskæftigelsesområdet med plads til ca. 300 ansatte
- Lokaler til 4 jobcentre med plads til ca. 250 ansatte i hvert center
- Lokaler til Børne- og Ungdomsforvaltningens decentrale enheder

Der er iværksat en kortlægning af lokaler, som i dag anvendes til decentral borgerbetjening bl.a. til lokalcentre, P/O kontorer og Københavns Borgerservice.

Det foreslås, at der afsættes 0,6 mill. kr.:

- til designkoncept for kommunens fælles borgerindgange, herunder forslag til indretning af lokaler til de 4 nye borgerservicecentre, hvor Københavns Borgerservice søges samlokaliseret med P/O kontorerne.

I forbindelse med indretningen tages udgangspunkt i den nuværende indretning af Københavns Borgerservice og der lægges bl.a. vægt på sammenhængen mellem borgernes oplevelse af kommunen og medarbejdernes arbejdsmiljø.

3. BORGERNE

I dette kapitel beskrives overordnet hvilke grupper af borgere, Københavns Kommune betjener, og hvilke målgrupper de dækker over. Desuden beskrives hvordan borgeren¹ henvender sig til det offentlige og Københavns Kommune, samt hvilke ønsker og krav borgeren har til kontakten med det offentlige i dag og i fremtiden.

BORGERE I KØBENHAVNS KOMMUNE

De borgere, som kontakter Københavns Kommune, kan opdeles i 2 grupper:

1. Borgere, der har særlige behov for kommunal service, fx pga. et handicap, en psykisk sygdom eller et misbrug. En del af disse borgere har vedvarende brug for ydelser fra det offentlige og vil have en personlig rådgiver tilknyttet i en længere periode.
2. Brede grupper af borgere, der har mere almene behov, vil henvende sig ad hoc, eller i forbindelse med en livssituation. Et eksempel kunne være en person, der flytter til byen, og derfor har behov for kontakt med en række forvaltninger. Henvendelser vil typisk ske til samtlige forvaltninger og vedrører både enkeltsager og sager angående livssituationer.

Borgere med specielle behov er bl.a.:

Borgere med særlige behov
Børn og unge med særlige behov
Revalidenter
Kontanthjælpsmodtagere
Sygedagpengemodtagere
Psykisk syge
Hjemløse
Stofafhængige
Førtidspensionister
Handicappede

Ser man på, hvilke forvaltninger i Københavns Kommune der i dag betjener hvilke borgergrupper, så vil en række af Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningens borgere have særlige behov. Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen varetager en række opgaver, der er rettet mod de udsatte befolkningsgrupper eksempelvis handicappede, psykisk syge, misbrugere etc. Deres henvendelser vedrører ofte specielle livssituationer og kræver længerevarende kontakt. Ellers betjener kommunens forvaltninger primært de bredere grupper af borgere. Sundhedsforvaltningens målgruppe – ældre over 65 år – falder i den almene borgergruppe, men der er dog også ældre med særlige behov f.eks. handicappede og psykisk syge, som fortsat har brug for særlige ydelser efter at have rundet 65 år.

¹ "Borger" omfatter i dette kapitel både byens egne borgere, samt borgere i andre kommuner. Øvrige offentlige institutioner medregnes også. Afsluttende medregnes virksomheder på lige fod med borgere, da de ligeledes er brugere af den offentlige service, f.eks. i forbindelse med sygedagpenge og ledige stillinger.

Københavns Kommune har en stor gruppe af borgere med anden etnisk baggrund og der bør i forbindelse med implementering af forslag til organisering af kommunens borgerbetjening tages stilling til behovet for uafhængig tolkebistand på de enkelte borgerbetjeningssteder.

Bygge- og Teknikforvaltningen, Miljø- og Forsyningsforvaltningen samt Kultur- og Fritidsforvaltningen betjener i højere grad borgere fra den anden borgergruppe. Disse forvaltninger varetager relativt almene opgaver, der retter sig imod alle borgere og oftest ikke vedrører livssituationer. Endvidere er mange af henvendelserne, som Bygge- og Teknikforvaltningen samt Miljø- og Forsyningsforvaltningen modtager fra erhvervslivet. Økonomiforvaltningens borgerbetjening (skattevæsnet, Københavns Borgerservice og Københavner Information) retter sig primært imod almene grupper i kommunen.

I forbindelse med kortlægningen af de administrative borgerbetjeningsopgaver i Københavns Kommune, har forvaltningerne kortlagt hvilke livssituationer de administrative borgerbetjeningsopgaver typisk vedrører. En livssituation defineres som en situation, hvor der sker en væsentlig ændring i livet, og hvor denne ændring typisk medfører behov for flere ydelser i det offentlige (kommunale) system. En skilsmisse er en typisk livssituation, som kan medføre henvendelser i forhold til bl.a. følgende områder: folkeregisterændring, boligstøtte, ændret daginstitution/skole, ændret skattekort, børnetilskud, bidrag o.s.v.

KL har gennemført en undersøgelse af, hvilke livssituationer borgernes henvendelser oftest vedrører. Undersøgelsen afdækkede følgende 4 typiske livssituationer:

Livssituation	Eksempel på henvendelser
Ændring i familiestatus	Borgeren skal giftes, borgeren har fået barn, barn skal starte i skole, borgeren skal skilles
Ændring i arbejdsforhold	Borgeren har været arbejdsløs og er nu kommet i arbejde, borgeren skal starte uddannelse, borgeren skifter job, modtager dagpenge/pension el. lign.
Ændring i boligforhold	Borgeren skal flytte
Den tredje alder	Borgeren skal have folkepension/ændre pension, skat, råd- og vejledning, boligstøtte, personligt tilskud, varmehjælp, anvist bolig etc.

En række opgaver og service i Københavns Kommune er ikke dækket af ovenstående livssituationer, fx parkeringslicenser, ligesom borgere med særlige behov kan henvende sig til kommunen pga. af en livssituation, men har i øvrigt et vedvarende behov for kontakt med kommunen.

BORGERNES HENVENDELSER TIL DET OFFENTLIGE

Henvendelser til det offentlige kan ske af flere forskellige kanaler, som kan kategoriseres inden for fire hovedområder:

1. Telefonisk
2. Digital - Internet/e-mail/elektronisk selvbetjening
3. Personligt
4. Brev/fax

Endvidere kan 4 borgerprofiler defineres ud fra borgernes it-kompetencer, interesse i anvendelsen af it og behovet for kontakt med det offentlige. De fire borgerprofiler er:

1. **De usikre** (11 pct.) - Er typisk personer (ofte ældre) med et lavt eller intet kendskab til IT.
2. **De habile** (24 pct.) - Er typisk kvinde og en habil bruger af internettet, dog primært til informationsøgning.
3. **De rutinerede** (55 pct.) - Er typisk en mand med it-kompetencer på superbrugerniveau, som anvender IT både arbejdsmæssigt og privat.
4. **De professionelle** (10 pct.) - Er typisk en yngre mand med et meget højt niveau af it-kendskab og brug. Bruger IT til så meget som muligt i dagligdagen.

Der er begrænset viden i kommunerne omkring borgernes henvendelsesmønstre, men flere nationale undersøgelser viser, at borgerne typisk henvender sig telefonisk til den offentlige sektor.² På tværs af de fire borgerprofiler, foretrakkes telefonen af knap dobbelt så mange borgere i forhold til den personlige og digitale kanal samt brev.

Ikke overraskende er den personlige og telefoniske kanal mest foretrukket blandt de usikre og habile borgerprofiler. Omvendt er der en noget behersket præference for den personlige kanal blandt de rutinerede og professionelle.

De usikre og habile borgerprofilers usikkerhed ses bl.a. ved, at kun hhv. 7 pct. og 6 pct. ønsker at anvende internettet i kontakten med det offentlige. Dette skyldes i høj grad manglende it-kompetencer, nervøsitet og usikkerhed overfor det digitale medie. Modsat ses det også, at selv de professionelle brugere – på trods af deres høje it-kompetencer – relativt ofte anvender telefonen i deres kontakt med det offentlige.

Den primære årsag til, at man vælger telefonen frem for den digitale kanal, er vane. En anden vigtig årsag er, at det opfattes som lettere at ringe end at bruge den digitale kanal.³ I modsætning til den digitale kanal, hvor elektronisk signatur ofte er påkrævet, er telefonen umiddelbar tilgængelig. Selv de professionelle brugere opfatter telefonen som lettest. Manglende it-kompetencer er alene en barriere for de usikre og habile borgerprofiler.

BORGERNES HENVENDELSE TIL KØBENHAVNS KOMMUNE

En analyse af Københavns Kommunes informationsaktiviteter fra 2002 understøtter konklusionerne ovenfor⁴. Borgerne benytter sig primært af telefonen i kontakten med Københavns Kommune. Af samtlige adspurgte havde 34 pct. inden for et år taget telefonisk kontakt til kommunen, 18 pct. rettet personlig henvendelse, 10 pct. skrevet eller faxet brev og 8 pct. henvendt sig pr. mail⁵.

Undersøgelsen viste desuden, at de borgere, der har været i kontakt med kommunen, i en vis udstrækning benytter mere end en kanal. Den telefoniske kanal er klart den mest foretrukne, men denne kombineres ofte med en personlig eller skriftlig henvendelse, eller kontakt pr. e-mail. Endvidere viser undersøgelsen, at telefonen er den kanal, der oftest kombineres med.

HENVENDELSESMØNSTRE I KØBENHAVNS KOMMUNE

Som led i sit arbejde har den nedsatte projektgruppe vedr. kommunens borgerbetjening anmodet forvaltningerne om at kortlægge og kategorisere samtlige administrative borgerbetjeningsopgaver i

² Bl.a. AC Nielsen, 2004 og Alsted Research A/S, 2005a.

³ Behovet for flere forskellige digitale signaturer anføres bl.a. som en årsag til ikke at anvende elektroniske selvbetjeningsydelser (Alsted, 2004, p. 35).

⁴ IFKA. Institut for Konjunktur-Analyse, 2003.

⁵ Det bemærkes, at procent angivelserne er beregnet ud fra samtlige adspurgte, hvoraf halvdelen ikke havde kontaktet kommunen det seneste år. Desuden har flere respondenter kontaktet kommunen på mere end én måde gennem det seneste år (IFKA, 2003, p.27).

Københavns Kommune. Kortlægningen af de administrative borgerbetjeningsopgaver kan til en vis grad bidrage til at oplyse, hvordan borgerne i Københavns Kommune henvender sig til kommunen⁶.

På Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningens område, hvor der betjenes målgrupper med særlige behov, er der en høj grad af personlig betjening af borgerne. Det er typisk borgere i specielle livssituationer, der henvender sig personligt. Borgerne henvender sig også i høj grad telefonisk – også målgrupperne med særlige behov - dog ikke helt så hyppigt som personligt.

KONKLUSION

Sammenfattende kan det konkluderes, at telefonen er den primære kanal, når borgerne henvender sig til det offentlige. Det skyldes dels vane, og dels at den telefoniske kanal opleves som den mest tilgængelige. Telefonen er udbredt i hele befolkningen, og det bliver fortsat billigere at telefonere, mens anvendelsen af de øvrige kanaler stiller krav om it-kundskab, tid m.v.

Undersøgelser viser, at borgerne skal opleve nogle klare fordele for at ændre kanalvalg. Først og fremmest ønsker borgerne at spare tid.⁷ En anden faktor, som kan få borgerne til at ændre kanal, er økonomi. 58 pct. af alle danskere synes, det er rimeligt, at borgerne får del i den gevinst, som det offentlige sparer, ved at borgerne betjener sig selv over nettet.⁸

Borgerne ønsker og har forventninger til anvendelsen af den digitale kommunikation i fremtiden.⁹ Der eksisterer således et potentiale i forhold til at flytte flere borgere mod den digitale kanal.

Som nævnt anvender borgerne ofte kanalerne som supplerende, ofte med telefonen som en helt central indgang til det offentlige. Telefonen må også fremover forventes at spille en stor rolle i borgerbetjeningen, og kan bl.a. aktivt indgå i udbredelsen af den elektroniske selvbetjening.

Den personlige kanal forventes ligeledes bibeholdt som vigtig kanal i det offentlige kontakt med borgerne. Afgørende vil være opgavens karakter og niveau, ligesom der fortsat vil være en stor gruppe af borgere, der fortsat ikke anvender de digitale medier.

⁶ Spørgeskemaet har ikke været optimalt konstrueret til at belyse dette aspekt, men kan dog give et fingerpeg, om hvordan forskellige grupper af borgere henvender sig.

⁷ PLS Ramboll Management, 2002.

⁸ PLS Ramboll Management, 2002.

⁹ Institut for Konjunktur Analyse, 2003, m.fl.

4. BORGERBETJENINGEN I DAG

I dag er borgerbetjeningen i Københavns Kommune fordelt på 7 forvaltninger og inden for hver forvaltning er der etableret enheder, som betjener særlige målgrupper eller tager sig af særlige sagsområder. Desuden varetages en del af borgerbetjeningen af institutionerne f.eks. skrives børn op til skole og fritidshjem på skolerne. I 2004 blev der oprettet 4 servicecentre, Københavns Borgerservice, som løser borgerbetjeningsopgaver på tværs af de 7 forvaltningerne med udgangspunkt i borgernes livssituation f.eks. uddannelsesstart, skilsmisse, vielse og overgang til den 3. alder. I nedenstående skema er vist de borgerbetjeningsenheder i Københavns Kommune, som løser administrative borgerbetjeningsopgaver i dag, og om betjeningen sker lokalt eller centralt.

OVERSIGT OVER BORGERBETJENINGSENHEDER IDAG

Forvaltning	Lokalt	Centralt
ØKF	4 Københavns Borgerservice	København Information Rådhusoplysningen Folkeregisteret Skattekontorer Ejendomsafdeling EVU-erhvervsservice
KFF	21 Biblioteker	Ungdomsinformationen Use IT Fritid og idræt Storkøbenhavns Taxinævn Øvrighedskontoret Telefonomstilling
UUF	4 Uddannelsesvejledning 66 skoler 12 specialskoler 198 fritidshjem 120 klubber 9 ungdomsskoler	Center for specialundervisning for voksne (CSV)
SUF	7 P/O-kontorer 7 ældrekontorer	1 voksentandpleje 2 sundhedscentre Telefonomstilling
FAF	15 lokalcentre 4 handicapcentre 4 rådgivningscentre 530 Daginstitutioner 650 dagplejepladser Privat dagpleje Privat børnepasning Specialdaginstitutioner Døgntilbud Bocentre	Boliganvisning Forældrebetaling Visitationsteam Pladsanvisningen Adoptionsafsnit Kontoret for privat børnepasning Københavns Jobcenter (KJC) og 8 beskæftigelsescentre (specialiserede) Integrationsenhed/Tolkeformidling Den sociale døgnvagt Døgntilbud Telefonomstilling
BTF		Vej og Park Parkering – København Byggeri og Bolig Plan og Arkitektur
MFF		Københavns Energi Miljøkontrollen

Af nedenstående tabel fremgår, hvor mange årsværk, der er beskæftiget med administrativ borgerbetjening i de enkelte enheder, angivet for de enheder, hvor forvaltningerne har kunnet afgive oplysninger herom.

Tabel 3. Oversigt over antal årsværk til borgerbetjening

Excl. overhead-personale og udgående personale.

Forvaltning	Enhed	Antal årsværk, skøn
ØKF	Københavns Borgerservice	49
	København Information	4
	Folkeregister	64
	Rest-skat	6
	Optrænings	22
KFF	Ungdomsinformation og Use It	6
	Fritid & Idræt	3
	Storkøbenhavns Taxinævn	5
	Øvrighedskontoret	5
	Telefoncentralen	7
UFF	Ungdommens uddannelsesvejledning	48
SUF	P/O-kontorer	300
	Telefonomstilling	3
FAF	Lokalcentre*	1.405
	Handicapcentre**	167
	Rådgivningscentre*	30
	Københavns Beskæftigelsesindsats	98
	Integrationsenhed/tolkeformidling	38
	Pladsanvisningen	21
	Telefonomstilling	12
BTF	Vej og Park	60
	Parkering København	40
	Byggeri og Bolig	13
	Plan og arkitektur	2
MFF***	Miljøkontrollen	135
I alt		2.542

* Omfatter det samlede årsværk i lokalcentre, incl. overhead og øvrigt personale

** Omfatter Teknisk adm.team, men ikke voksen- og børneteam

*** Den fremtidige organisering/bemanning af Københavns Energis kundeservice efter salget til DONG er uafklaret.

I dag er ca. 50 personer beskæftiget med kundebejning i Københavns energi

Det vurderes, at ca. 3000 årsværk i Københavns Kommune er beskæftiget med administrativ borgerbetjening. I dette tal er ikke medregnet overheadpersonale, udgående personale og personale på institutionerne f.eks. skoler og daginstitutioner.

ERFARINGER MED KØBENHAVNS BORGERSERVICE

Siden Københavns Borgerservice blev oprettet i juni 2004 har kommunen høstet en række erfaringer med et nyt servicekoncept, hvor formålet har været at give borgerne én indgang til kommunens borgerbetjening – i lokalområdet.

I den eksterne evaluering af Københavns Borgerservice, august 2005 konkluderer konsulentfirmaet:

- At 97 % af brugerne af Københavns Borgerservice vil bruge Borgerservice igen til lignende opgaver og de udtrykker stor tilfredshed med service, opgaveløsning, ventetider og sagsbehandlingstider. Brugere oplever generelt et mærkbart serviceløft.
- At der er en overrepræsentation af ressourcetsvage brugere, som møder personligt frem i Københavns Borgerservice. Det forventes, at de mere ressourcestærke brugere primært anvender telefon og elektronisk selvbetjening.
- At flytninger, indkomstændringer i forbindelse med arbejde, ny familie status og det at få folkepension er blandt de hyppigst forekommende livssituationer blandt brugerne, som møder personligt frem.
- At 65 % af opgaverne, som løses i Borgerservice, ligger inden for området for Københavns Skatte- og Registerforvaltning, 17 % af opgaverne ligger inden for Sundhedsforvaltningens område og 14 % indenfor Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningens område og samlet for de øvrige forvaltninger er opgaveandelen 4%.
- At Borgerservice Indre By betjener borgere fra flere bydele, men borgerservicecentre fra de øvrige bydele Vanløse, Sundby og Østerbro primært betjener borgere, som bor i lokalområdet.
- At der er en vis indkørfase ved implementering af Københavns Borgerservice og kapaciteten er ikke udnyttet fuldt ud, i januar 2005 var kapacitetsanvendelsen på 50 % og i april 2005 var den på 63 %. Københavns Borgerservice kan tage i mod flere borgere.

I evalueringen foreslås følgende udviklingstemaer for Københavns Borgerservice:

- At opgaveporteføljen i Københavns Borgerservice udvides – så borgerservice reelt kan yde borgerbetjening på tværs af forvaltninger
- At Københavns Borgerservice udvikles til et bydækkende tilbud
- At ledelses- og styringsmodellen af Københavns Borgerservice forenkles bl.a. ved at kommunen søger dispensation fra styrelsesloven og dermed undgår opdelingen mellem den faglige ledelse, som ligger hos forvaltningerne, og den daglige ledelse, som ligger hos cheferne for Københavns Borgerservice.
- At det særligt bør prioriteres at etablere ESDH, hvormed kommunen får en fælles elektronisk journal, så Borgerservice og fagforvaltningerne kan få adgang til de samme borgersager.

Rapporten har været drøftet i Udvalget for Demokrati- og Serviceudvikling og vil blive drøftet på det kommende møde i kontaktudvalget vedr. borgerservice på administrativt niveau.

Der er kommet nyere tal for kapacitetsudnyttelsen i Borgerservice, som viser at den i august 2005 var oppe på 75,5 %.

KONKLUSION

Oversigten over Københavns Kommunes borgerbetjeningsenheder viser, at borgerne i København har utroligt mange indgange til kommunen. Hver borgerbetjeningsenhed har eget koncept, egne åbningstider, egne telefontider, eget telefonnummer m.m. Det skønnes, at ca. 3000 årsværk i Københavns Kommune er beskæftiget med administrativ borgerbetjening.

Det er tilstræbt at samle betjeningen af afgrænsede målgrupper f.eks. på handicapområdet, misbrugsområdet, ældreområdet og socialområdet i særlige enheder, hvilket kan være hensigtsmæssigt for borgere med særlige behov, men den nuværende struktur på borgerbetjeningsområdet giver ikke borgere med behov for betjening på flere forvaltningsområder én indgang til kommunens borgerbetjening.

Københavns Borgerservice blev oprettet i 2004 og har på mange måder levet op til intentionerne og brugerne af Københavns Borgerservice udtrykker stor tilfredshed med konceptet og opfatter det som et markant serviceløft. Men borgerservicekonceptet er ikke udviklet tilstrækkeligt til at kunne give bredere grupper af københavnere i almindelig livssituationer én indgang til kommunen.

I de følgende kapitler belyses, hvordan organiseringen af borgerbetjeningen kan ændres hen imod at give bredere grupper af borgere én indgang til det offentlige – både telefonisk og ved personligt fremmøde.

5. NYE RAMMER FOR BORGERBETJENING

Københavns Kommunes borgerbetjening vil de kommende år gennemgå en større udvikling som følge af kommunalreformen og den særlige lov om kommunale borgerservicecentre (lov nr. 544 af 24. juni 2005), som fjerner barrierer for at kommunerne kan løse administrative borgerserviceopgaver for andre myndigheder. Formålet med loven er at fremme, at kommunalbestyrelserne opretter borgerservicecentre, som kan fungere som borgernes indgang til den offentlige sektor. På de statslige opgaveområder er borgerservicecentrene fra regeringens side primært tænkt til at tage sig af den personlige betjening, mens selvbetjeningsløsninger, telefoni og skriftlige henvendelser fastholdes i staten. Nye love og lovændringer på de enkelte ministerområder giver hjemmel for de statslige opgaver, som vil kunne løses i de kommunale borgerservicecentre.

Med kommunalreformen og loven om ansvaret for og styringen af den aktive beskæftigelsesindsats pålægges kommunerne endvidere at oprette jobcentre, som skal være rammen om både den statslige og kommunale aktiveringsindsats for henholdsvis forsikrede ledige og ikke forsikrede ledige. Primo 2006 afgøres det, om Københavns Kommunes ønske om at blive et af de 10 forsøgsområder med jobcentre med fuld integration af den kommunale og statslige indsats imødekommes.

Københavns Kommune bliver fra 1. oktober 2005 medlem af KL. KL oplyser, at det forventes, at alle kommuner i løbet af 2006 opretter borgerservicecentre og KL arbejder aktuelt på konceptudvikling og udvikling af it-værktøjer. Endvidere foregår der forhandlinger med staten om udformning af bekendtgørelser og retningslinier for det kommende samarbejde mellem de statslige myndigheder og de kommunale borgerservicecentre. Et arbejde som Københavns Kommune også er involveret i på administrativt plan.

Nedenfor gennemgås rammerne for kommunens borgerbetjening, som den nye lovgivning i forbindelse med kommunalreformen sætter.

LOV OM KOMMUNALE BORGERSERVICECENTRE

Lov om kommunale borgerservicecentre (lov nr. 544 af 24. juni 2005) er en rammelov, der fjerner barrierer for at kommunale servicecentre kan udføre administrative borgerbetjeningsopgaver for staten, regionerne eller andre kommuner. Overlادelse af myndighedsopgaver, hvor der træffes egentlige afgørelser, fra staten, andre kommuner og regioner til kommunens servicecentre kræver særskilt lovhjemmel i ressortlovgivningen hertil.

Lov om kommunale servicecentre træder i kraft den 1. november 2005.

Med loven fjernes barrierer for opgaveløsning i borgerservicecentre på tværs af myndigheder:

- Servicecentrene betragtes som en fremskudt del af forvaltningerne. Varetager servicecentret en opgave for en anden myndighed, kan denne myndighed videregive oplysninger til borgerservicecentret, såfremt videregivelsen er nødvendig for servicecentrets varetagelse af opgaven.
- Borgerservicecentret kan tilsvarende til denne myndighed videregive oplysninger, som servicecentret er i besiddelse af som følge af varetagelsen af opgaven, såfremt videregivelsen er nødvendig for myndighedens varetagelse af tilknyttede opgaver eller tilsyns- og kontrolopgaver i forhold til servicecentrets opgavevaretagelse.
- I sager, der rejses ved ansøgning, kan et borgerservicecenter indhente oplysninger, som er nødvendige for sagens behandling, om ansøgerens rent private forhold hos en anden del af kommunens forvaltning, under hvis område sagen henhører. Tilsvarende kan en anden del af forvaltningen indhente sådanne oplysninger hos borgerservicecentret, hvis oplysningerne er tilvejebragt af borgerservicecentrets administration af det lovgivningsområde, der henhører under den pågældende del af forvaltningen.
- Et borgerservicecenter, der varetager opgaver for en anden myndighed, kan til brug for varetagelsen af opgaven indhente de samme oplysninger fra myndigheder og private, som

ifølge lovgivningen ville kunne indhentes af den anden myndighed, hvis den havde varetaget opgaven.

- Ved udveksling af interne arbejdsdokumenter f.eks. i forbindelse med et arbejdsforløb, hvor servicecentret starter sagen og anden myndighed afslutter den kan servicecentrets foreløbige overvejelser / udkast til afgørelse ikke undergives aktindsigt, da sagen ikke mister sin interne karakter. Det gælder dog kun, såfremt videregivelsen er nødvendig for myndighedens varetagelse af tilsyns- og kontrolopgaver i forhold til borgerservicecentrets opgavevaretagelse.
- I kommuner med magistratsstyre og mellemformstyre med delt administrativ ledelse kan myndighedsopgaver, hvor der fastsættes ret og pligt for borgerne, alene løses af medarbejdere ansat under det udvalg, som ifølge styrelsesvedtægten har opgaven. Disse kommuner her i blandt Københavns Kommune kan søge om dispensation fra styrelsesvedtægten, således at kommunale servicecentre under ét udvalg kan løse administrative myndighedsopgaver for andre udvalg. For servicecentrene betyder ændringen af styrelsesvedtægten, at servicecentercheferne får det fulde ledelsesmæssige ansvar for alle medarbejderne i servicecentrene, og at medarbejderne som udgangspunkt kan løse alle opgaver i servicecentret.

Det er fortsat kommunalbestyrelsen, som har kompetencen til at indrette kommunens administration, herunder træffe beslutning om etablering af borgerservicecentre, koncept, indretning og opgaver.

Med loven bliver det også muligt, at kommunerne kan løse opgaver for hinanden og KL forbereder drøftelser mellem kommunerne herom. Københavns Kommune er en pendlerkommune og borgere, som arbejder i Københavns Kommune uden at bo her, kunne have fordel af at få løst opgaver i Københavns Borgerservice. Men der vil være udgifter forbundet hermed og en central drøftelse i KL-regi vil være om, der kan ske en intern afregning i forbindelse med betjening af borgere udefra.

SKATTEFORVALTNINGSLOVEN

Af skatteforvaltningsloven af 31. maj 2005 (Lovbekendtgørelse nr. 758 af 2. august 2005) fremgår, at skatteopgaven overgår fra kommunerne til staten pr. 1. november 2005, mens borgerbetjeningen på skatteområdet fremover foregår i kommunale servicecentre, samt i de 30 nye skattecentre, som etableres.

Der er lagt op til at de kommunale servicecentre primært skal tage sig af den personlige borgerbetjening. ToldSkat opretter et callcenter med døgnåbent, som skal besvare henvendelser fra borgere om skatte spørgsmål. Endvidere har ToldSkat udbyggede selvbetjeningsløsninger, som mange borgere anvender. ToldSkat besvarer også e-mails og skriftlige henvendelser vedr. skatte spørgsmål.

Af bemærkningerne til forslag til skatteforvaltningslov afsnit 4.15 fremgår følgende vedr. de fremtidige opgaver i servicecentrene på skatteområdet:

”Det forudsættes i aftalen mellem regeringspartierne og Dansk Folkeparti om en kommunalreform, at der oprettes kommunale borgerservicecentre, der kan servicere borgerne på tværs af de traditionelle forvaltningsområder, således at borgerne som udgangspunkt kun behøver at henvende sig ét sted.

.....skatteministeren bemyndiges til at pålægge kommunerne at varetage opgaver for told- og skatteforvaltningen. Efter forslaget omfatter denne bemyndigelse alene opgaver i form af borgervejledning og lignende faktisk forvaltningsvirksomhed. Bemyndigelsen omfatter ikke myndighedsudøvelse. Bemyndigelsen vil blive udmøntet efter forudgående drøftelse med de kommunale repræsentanter.

.....Kommunerne bør som minimum altid kunne løse opgaver, som borgeren selv har mulighed for at løse via internettet. I forhold til skatteområdet skal kommunerne kunne varetage alle almindelige henvendelser, rene ekspeditionsopgaver samt henvise mere komplicerede spørgsmål til den lokale told- og skatteforvaltning, men ikke yde egentlig juridisk vejledning.

Af samme afsnit i bemærkningerne fremgår følgende eksempler på skatterelaterede opgaver, der med fordel kan løses kommunalt:

” Vejledning og information om gældende regler inden for hele skatteområdet. Da henvendelser vedrørende personbeskatning må forventes at udgøre klart størstedelen af henvendelserne, skal borgerservicecentrene kunne vejlede og informere mere detaljeret på dette område end eksempelvis vedrørende moms og afgifter. En mere detaljeret viden på personskatteområdet er også nødvendig for, at borgerservicecentrene kan yde en vejledning, der er sammenhængende med andre forvaltningsområder. Eksempelvis skal borgerservicecentrene kunne oplyse, om en social ydelse er skattepligtig, om ydelsen er indkomstafhængig, og i hvilket omfang ydelsen påvirkes af ændringer i borgerens indkomst- og formueforhold. For alle områder bør borgerservicecentrene kunne informere om satser, beløbsgrænser, betalings- og angivelsesfrister m.v.

- Ændring af forskudsopgørelser og udskrivning af skattekort. Administration og servicering i relation til forskudsregistreringen udgør i dag et væsentligt ressourcetræk i de kommunale skatteforvaltninger – og kræver i vidt omfang aktiv medvirken fra borgerne. Ressourcetrækket forventes dog at falde væsentligt i takt med udviklingen af digitale løsninger og enklere regler på området.

- Udlevering af informationsmateriale og blanketter vedrørende hele skatteadministrationsområdet. Hvis borgerservicecentrene ikke er i besiddelse af fysiske eksemplarer, skal borgerne hjælpes til at hente det ønskede materiale på told- og skatteforvaltningens hjemmeside.

- Modtagelse af selvangivelser og forskudsskemaer. En del borgere afleverer stadig selvangivelser og forskudsopgørelser – herunder ændringer heraf – i papirformat. Disse kan – ligesom i dag – afleveres i det kommunale borgerservicecenter.

- Vejledning i brugen af digitale løsninger. Borgere skal i borgerservicecentrene kunne få en grundig vejledning i anvendelsen af de digitale løsninger, som tilbydes i relation til skatteforvaltningen. Formålet er dels at hjælpe med den konkrete forespørgsel, dels at give borgeren mulighed for selv at anvende en digital løsning næste gang. Der bør i tilknytning til borgerservicecentret være opstillet én eller flere PC'ere med online-adgang til told- og skatteforvaltningens hjemmeside.

- Videreformidling af forespørgsler m.v. I det omfang en borger henvender sig med et problem, som ikke kan løses af borgerservicecentret, skal vedkommende henvises til det sted i told- og skatteforvaltningen, hvor problemet kan løses. Der bør ikke være tale om en »blank« henvisning. Det bør altid overvejes, hvordan problemet løses på den mest enkle måde. Det kan eksempelvis indebære, at servicecenteret forespørger på borgerens vegne, eller at borgerservicecentret sørger for, at borgeren/virksomheden kontaktes af den relevante myndighed.”

Københavns Kommunes Skatte- og Registerforvaltning modtager ca. 110.000 personlige henvendelser om året. Områdedirektør for ToldSkat København Johnny S. Hansen vurderer, at det nye statslige Skattecenter København, som placeres på Sluseholmen, fremover vil modtage ca. 35 % af disse henvendelser. Disse henvendelser vil primært være komplicerede sager og de vil dels blive løst i det nye skattecenter på Sluseholmen og ved at skattecentret udstationerer statslige medarbejdere i hvert af Københavns Kommunes servicecentre. De resterende 65 % af henvendelserne, svarende til 71.500 henvendelser, forventes at gå til kommunale medarbejdere i Københavns Kommunes servicecentre.

I forbindelse med bodelingen mellem ToldSkat og Københavns Kommune er tilbageholdt 14 årsværk i servicecentrene til løsning af skatteopgaver pr. 1. november 2005.

Bekendtgørelsen og vejledningen som udmønter lovens visioner for dette samarbejde er under udarbejdelse.

LOV OM OPKRÆVNING OG INDDRIVELSE AF VISSE FORDRINGER

Lov om opkrævning og inddrivelse af visse fordringer af 31. maj 2005 (Lov nr. 430 af 6. juni 2005) betyder, at inddrivelsesopgaven fra 1. november 2005 overgår fra kommunerne til staten, men opkrævningen forbliver i kommunerne.

I forbindelse med bodelingen mellem ToldSkat og Københavns Kommune er tilbageholdt 22 årsværk til opkrævningsenheden. Det forudsættes, at Københavns Borgerservice bistår opkrævningsenheden med at modtage indbetalinger på krav, der er udsendt af opkrævningsenheden, at indgå betalingsordninger indenfor fastlagte skematiske rammer, at give information og vejledning på området.

ÆNDRING AF FÆRDSSELSLOVEN OG PASLOVEN

Ændring af færdselsloven og pasloven af 17. juni 2005 (Lov nr. 551 af 24. juni 2005) betyder, at alle ansøgninger om kørekort og pas fremover skal indleveres til kommunen, og kommunen forestår den lettere (ekspeditions-mæssige) del af behandlingen af ansøgningen og træffer afgørelser i forbindelse hermed.

Kommunen skal sende sagen til politiet med henblik på afgørelse i de tilfælde, hvor afgørelse alene kan træffes på baggrund af egentlig sagsbehandling, der kræver mere indgående vurderinger eller skøn og eventuelt forudsætter adgang til oplysninger i Kriminalregistret.

Lovændringerne træder i kraft den 1. januar 2007.

Politiet vurderer, at der ca. vil komme 80.000 henvendelser til Københavns Borgerservice om pas og kørekort. Politiet overfører ikke personale til kommunerne, men kommunerne kompenseres økonomisk for den nye opgave og Københavns Kommune får tilført 12-13 årsværk til løsning af opgaver i forbindelse med pas og kørekort.

ØVRIGE STATSLIGE OPGAVER I SERVICECENTRENE

I bemærkningerne til lov om kommunale servicecentre nævnes ud over ovenstående opgaver, følgende statslige opgaver som også vil kunne varetages i kommunale servicecentre:

- Modtagelse af ansøgninger om alkoholbevilling med henblik på videresendelse til politiet
- Opslag og udskrivning af kort m.m. fra Kort- og Matrikelstyrelsens systemer
- Modtagelse af ansøgninger om næringsbrev med henblik på videresendelse til politiet

Hertil kommer følgende generelle opgaver:

- Generel orientering om andre myndigheders opgaveområder, åbningstider og kontaktoplysninger i øvrigt.
- Bistand til andre myndigheders digitale selvbetjeningsløsninger og oplysninger f.eks. via hjemmesider
- Straksberegninger af ydelser borgeren kan forvente at modtage
- Modtagelse af oplysninger om ændring af betydning for det pågældende område, f.eks. ændret indkomst
- Modtage borgernes betaling i forbindelse med opgaverne

Af bemærkningerne til loven fremgår, at loven ikke forventes, at have økonomiske konsekvenser for stat eller kommune, og kommunen kan ikke forvente at få overført ressourcer til opgaverne.

REGIONALE OPGAVER I SERVICECENTRENE

Den 1. januar 2007 overgår sygesikringsopgaven fra kommunerne til regionerne, men det fremgår af lov om servicecentre, at det forventes, at borgerbetjeningsopgaverne i forbindelse med sygesikringen fortsat løses i kommunale servicecentre.

Københavns Kommune forventes, at indgå aftale med regionen om en sådan ordning.

LOV OM OFFENTLIGE BETALINGER

Med lov om offentlige betalinger skabes mulighed for at kommunens servicecentre kan byde ind på opgaven med at være kassefunktion for andre myndigheder. Denne opgave ligger naturligt i forlængelse af visionerne i øvrigt med borgerservice.

TINGLYSNINGSLOVEN

I betænkningen nr. 1461 vedrørende ændringer af Tinglysningsloven, som aktuelt er til høring, anbefales det, at den fremtidige tinglysningsordning skal basere sig på digitale og automatiske sagsgange.

Ifølge forslaget skal de kommunale servicecentre sikre, at enhver borger har mulighed for at anvende den digitale indgang til tinglysning. Det forudsættes, at de kommunale servicecentre udbyder it-faciliteter og vejledning hertil. Kommunerne skal ikke varetage nogen rådgivningsfunktion på tinglysningsområdet, denne vil blive varetaget af det allerede eksisterende brede udbud af professionelle aktører.

Det forudsætter, at kommunernes basale it-systemer integreres i sagsgangen. En integrering der blandt andet vil medføre, at dokumenter kan passere beliggenhedskommunen elektronisk og dermed lette sagsgangen.

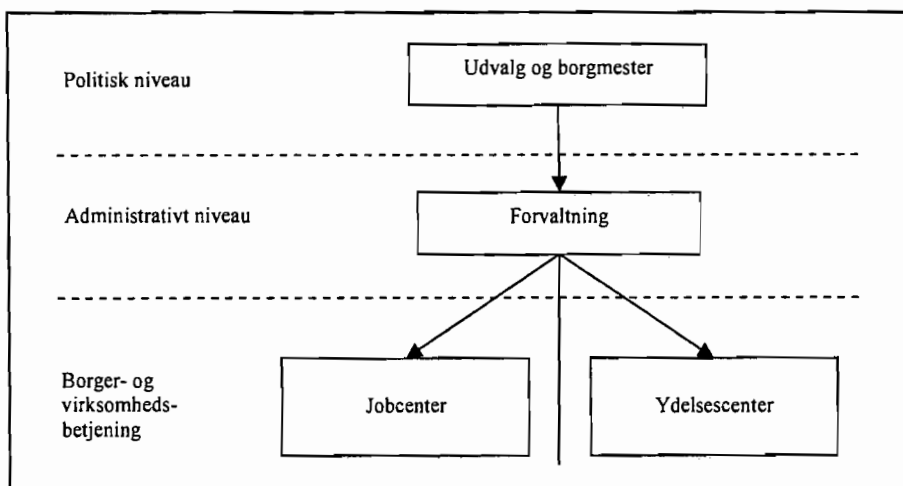
Endvidere anbefaler man etablering af en samlet digital indgang til offentligt tilgængelige ejendomsdata fra landsdækkende, regionale og kommunale registre.

BESKÆFTIGELSE SOMRÅDET

Som følge af kommunalreformen skal kommunerne etablere jobcenter i et særligt samarbejde med staten. Dertil kommer, at alle beskæftigelsesrettede opgaver samt forsørgelsesydelse knyttet hertil skal placeres i et særligt udvalg som følge af kommunalreformen. Lovgivningen stiller desuden krav om, at der på det administrative niveau sker en adskillelse af beskæftigelsesindsats i jobcentret og udbetalingen af ydelser i ydelsescentret.

Kravene til den politiske og administrative organisation kan skitseres på følgende måde:

Figur 1. Politisk og administrativ forankring af jobcentret, forsørgelsesydelse m.v.



I den nye struktur på beskæftigelsesområdet er jobcentret indgangen for alle ledige, forsikrede som ikke-forsikrede. Selve visitationen til tilbud (myndighedsudøvelsen) sker således i jobcentret. Beskæftigelsesloven ligger en række rammer for etableringen af jobcentre, bl.a. skal der være en synlig og klar selvstændig indgang for borgeren. Beskæftigelsesministeriet er ved at udvikle et særligt landsdækkende design og logo for jobcentrene. Der er ingen begrænsninger i loven i forhold til at ligge jobcentrene i samme hus som andre kommunale borgerbetjeningsenheder, men jobcentret kan altså ikke indgå i en fælles profil og design for kommunale borgerbetjeningsenheder i huset.

Det forventes, at AF udstationerer ca. 100 medarbejdere i jobcentrene og Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen vurderer, at der maksimalt kan etableres 4 jobcentre af hensyn til fastholdelse af det faglige miljø blandt AF's personale. I alt forventes 900-1000 medarbejdere at skulle virke i jobcentrene.

Ydelseskantoret tildeler kontanthjælp, sygedagpenge m.m. Loven kræver, at ydelseskantoret er administrativt adskilt fra jobcentrene, samt at ydelseskantoret og jobcentrene ligger under hver sin ledelse. Jobcentrene og ydelseskantoret må ikke ligge i de samme lokaler med f.eks. fælles skranke. Der er dog ikke noget til hindrer for, at begge enheder ligger fysisk i samme bygning, men kravet er, at jobcentret har egen indgang og profil.

Ydelseskantoret forventes i mindre grad at blive et kontor for personlig henvendelse. Udbetalingerne vil ske efter fastsatte takster i lovgivningen, kontakten med borgerne og virksomhederne vil primært ske telefonisk, digitalt og skriftligt. Der forventes at blive oprettet 1 ydelseskantor med ca. 300 medarbejdere. Loven forhindrer ikke, at ydelseskantoret kan samlokaliseres med Borgerservice enten i fælles lokaler eller i samme bygning.

Beskæftigelsesloven stiller heller ikke hindringer for, at borgeren kan få vejledning om betingelserne for modtagelse af kontanthjælp, få udleveret materiale til udfyldelse samt evt. hjælp til udfyldelse af materiale i et servicecenter. Efterfølgende kan Borgerservice henvise den ledige til jobcentret med henblik på iværksættelse af et aktivt tilbud. Alle afgørelser om berettigelse og udmåling af hjælp sker i ydelsescentret.

KONKLUSION

Ovenfor er beskrevet de lovgivningsmæssige rammer for udvikling af kommunens borgerbetjening. Med den nye lovgivning som følger af kommunalreformen kan det konkluderes:

- At regeringen med lov om kommunale borgerservicecentre vil fjerne formelle barrierer for at kommunale servicecentre kan løse opgaver for staten, regionerne og andre kommuner. Det er fortsat kommunalbestyrelsen, der har den endelige beslutning om etablering af kommunale servicecentre, koncept, opgaver, indretning m.m.

- At staten primært ønsker at anvende de kommunale servicecentre til personlig betjening på statslige opgaveområder, mens telefoni, e-mail, fax og brev fastholdes hos staten
- At servicecentre får følgende opgaver på statslige opgaveområder:
 - skat (ca. 70.000 personlige henvendelser)
 - pas og kørekort (ca. 80.000 henvendelser)
 - information og vejledning
 - straksberegninger
 - hjælp til elektronisk selvbetjening
 - udlevering af pjecer, kort m.m.
 - modtagelse af ansøgninger
 - modtagelse af betaling
 - information og hjælp til elektronisk selvbetjening i forbindelse med tinglysning
- At servicecentre får følgende opgaver på regionale opgaveområder:
 - sygesikring
- At lov om kommunale servicecentre åbner mulighed for at kommunale servicecentre kan løse opgaver på vegne af andre kommuner
- At kommunerne skal etablere jobcentre med egen indgang og eget logo, og at myndighedsudøvelsen skal ske i henholdsvis jobcentret og i ydelsescentret. Loven stiller imidlertid ingen hindringer i vejen for, at borgeren kan få vejledning om betingelserne for modtagelse af kontanthjælp, få udleveret materiale til udfyldelse samt evt. hjælp til udfyldelse af materiale fx i et servicecenter. Loven forhindrer heller ikke, at ydelseskantoret kan ligge i fælles lokaler med Borgerservice og generelt er der ingen hindringer for samlokalisering mellem Borgerservice og henholdsvis ydelseskantoret og jobcentrene, så længe jobcentret har egen indgang og eget logo.

6. TEKNOLOGISKE MULIGHEDER OG STATUS

I dag er den offentlige administration på de fleste områder indrettet således, at alle aspekter af opgaveløsningen – fra betjeningen af borgere og virksomhederne til den bagvedliggende administration og træk på specialister – er samlet i samme organisation. Den offentlige administration kan i dag siges at være indrettet ud fra et praktisk behov for at have fysiske dokumenter som grundlag for sagsbehandling, borgerkontakt og intern administration (Strukturkommissionens betænkning, Bilag 2, p: 150).

Digitaliseringen giver imidlertid den offentlige sektor mulighed for at indrette opgaveløsningen med færre hensyn til fysisk samlokalisering, nye muligheder for at understøtte faglighed og bedre mulighed for at opnå stordriftsfordele og sikre sammenhæng i borgerbetjeningen.

I dette kapitel beskrives de teknologiske muligheder og perspektiver ved en øget digitalisering af opgaveløsningen i den offentlige sektor. Beskrivelsen af de teknologiske muligheder og perspektiver baserer sig på Strukturkommissionens betænkning, Bilag 2, kapitel 28 – Digital forvaltning, hvor det fremhæves, at en realisering af potentialerne forbundet med digital forvaltning i den samlede offentlige sektor skal ske gennem omlægninger i opgaveløsningen på tværs af stat, amter og kommuner.

I kapitlet gøres der ligeledes status i forhold til it-understøttelse af de nuværende 4 borgerservicecentre i København.

DIGITAL TEKNOLOGI I DEN OFFENTLIGE SEKTOR

Da den nuværende offentlige struktur blev etableret ved kommunalreformen i 1970, var administrationen baseret på en papirbåret og manuel arbejdsgang.

Et fuldt digitalt arbejdsgrundlag er imidlertid ved at vinde indpas i store dele af den offentlige sektor. Anvendelsen af elektronisk sags- og dokumenthåndtering indikerer denne udvikling. I betænkningen gengives en undersøgelse, gennemført af Danmarks Statistik, der viser at knap syv ud af ti af de større kommuner og knap seks ud af ti af de mindre kommuner i dag har digitaliseret deres arbejdsgrundlag.

Anvendt fuldt ud indebærer elektronisk sags- og dokumenthåndtering, at næsten alle informationer og dokumenter er digitale og kan udveksles digitalt med borgere, virksomheder og andre myndigheder.

Også digitale selvbetjeningsløsninger er i vækst. Regeringen har som mål, at det som led i kommunalreformen skal være nemmere for borgerne at komme i forbindelse med det offentlige. ”På alle borgerrettede opgaveområder skal (der) udvikles digitale selvbetjeningsløsninger i samarbejde med de kommunale organisationer. Borgerne skal så vidt muligt kunne henvende sig ét sted – i kommunen – og få hjælp, uanset hvilken offentlig myndighed, der har ansvaret for en opgave” (Regeringsgrundlaget, februar 2005).

DIGITALISERINGENS MULIGHEDER

Nedenfor beskrives de aspekter ved digitaliseringen, som kan have indflydelse på opgavedelingen mellem myndighedsniveauer og mellem myndigheder. De teknologiske muligheder vurderes i forhold til:

1. kontakt med borgere og virksomheder – herunder tilgængelighed ved personligt fremmøde
2. faglig bæredygtighed
3. effektivisering og automatisering

4. sammenhængende borgerservice

For hvert aspekt er perspektiverne ved en digitalisering beskrevet.

Tilgængelighed ved personligt fremmøde

Størstedelen af den ukomplicerede administrative kontakt mellem borger/virksomhed og den offentlige sektor vil i de kommende år blive omlagt til digital dialog og selvbetjening via internettet og andre kanaler. Behovet for personligt fremmøde til både kommunale, regionale og statslige kontorer vil blive reduceret væsentligt. Men den offentlige forvaltning vil også fremover skulle være i stand til at yde personlig betjening til de borgere, der ikke er i stand til at benytte den nye teknologi, eller til borgere, som ønsker personligt møde og betjening. Digitaliseringen åbner også op for muligheden for at lade ”servicen komme til borgerne”, således at personalet på institutionsområdet og udgående personale kan spørge specialister i baglandet og/eller løse opgaver for andre myndigheder, og transportbehovet for f.eks. svagelige ældre dermed kan nedsættes.

Digitaliseringen af store, borgerrettede administrationsområder i såvel kommuner og amter som stat åbner muligheden for, at servicecentre kan betjene et helt lokalområde i relation til flere offentlige myndigheder. Som nævnt i kapitel 5 ovenfor skal kommunerne fremover også løse opgaver for region og stat – enten hele opgaven, fx, sygesikring, eller som led i et integreret sagsforløb, fx pas og kørekort. Ifølge Strukturkommissionen er de tekniske muligheder for at kunne løse opgaver på tværs af forvaltningsniveauer til stede, ligesom en række uhensigtsmæssige barrierer er afskaffet ved lov om kommunale borgerservicecentre, jf. kapitel 5 ovenfor. I statusdelen nedenfor beskrives den nuværende status i forhold til it-understøttelsen i Københavns Borgerservice, herunder hvordan mulighederne er i København på nuværende tidspunkt for at løse opgaver på tværs af forvaltningsniveauer.

Boks 1. Perspektiver for borgerkontakt og tilgængelighed ved personligt fremmøde

Perspektiv: Borgerne anvender mange kanaler

- Borgerne vil i stort omfang foretrække at benytte digitale løsninger samt telefon i kontakten med den offentlige sektor og blandt andet forvente mulighed for at følge egne sager og fuld selvbetjening
- Færre borgere vil ønske at møde personligt op hos en offentlig myndighed for at få løst opgaver, der kan løses på distance
- Kontakten med professionelle vil kunne blive fuldt digitaliseret. Det gælder f.eks. virksomheder, liberale erhverv og organisationer

Perspektiv: Fælles, fremskudt borgerkontakt kan erstatte sektoropdelte lokalkontorer

- For at sikre borgerne adgang til personlig betjening og samtidig have effektive offentlige enheder kan personlig betjening samles i fremskudte servicecentre. De *tekniske* forudsætninger, for at sådanne fremskudte servicecentre kan løse opgaver for alle offentlige forvaltningsniveauer er til stede.
- På nogle områder kan borgerbetjeningen lægges helt ud til den medarbejder, som møder borgere i hjemmet, idet udgående medarbejdere kan hjælpe borgerne med service, der ikke kræver særlig ekspertise .

Faglig bæredygtighed

Hensynet til en borgernær opgaveløsning må ofte afvejes i forhold til etableringen af faglige enheder af tilstrækkelig størrelse med den nødvendige specialistviden.

Den teknologiske udvikling gør, at det i fremtiden vil blive lettere at lave praktiske arbejdsdelinger, hvor specialistfunktionen håndteres i en helt anden organisation, fysisk adskilt fra borgerbetjeningen, men så borgeren fortsat oplever én indgang til det offentlige. Den offentlige sektor kan i stedet fungere som en samlet ”virtuel organisation”, hvor viden og ekspertise udnyttes, hvor den findes – centralt eller lokalt, og på tværs.

Der vil dog fortsat være begrænsninger i en sådan arbejdsdeling, bl.a. fordi myndighedsafgørelser ikke uden lovhjemmel kan overføres til en anden organisation. Desuden vil medarbejderne i frontbetjeningen fortsat have behov for en basiskompetence i form af uddannelse og erfaring for at kunne håndtere opgaveløsningen.

Boks 2. Perspektiver for faglig bæredygtighed

Perspektiv: Ekspertise kan specialiseres og viden deles digitalt mellem myndigheder

- Der kan etableres særlige kompetencecentre til at varetage systematisk rådgivning i forbindelse med sagsbehandling. Disse kan etableres i samarbejde mellem flere myndigheder eller ligge regionalt eller nationalt
- Der kan opbygges en systematisk, distribueret specialisering, hvor lokale enheder varetager forskellige specialer for hinanden, eventuelt på kontraktbasis
- Komplicerede sager kan, når de er digitaliserede, let sendes til vurdering hos specialister undervejs i sagsbehandlingen

Effektivisering

Behovet for adgangen til de fysiske dokumenter betyder, at mulighederne for at udnytte stordriftsfordele er afhængig af volumen i borgerbetjeningsopgaverne.

Med digital forvaltning er der mulighed for at tilrettelægge opgaveløsningen anderledes. Administrative funktioner (backoffice) og specialistopgaver kan samles i robuste, specialiserede enheder, samtidig med at den fysiske borgerbetjening sker tæt på borgerne.

Denne udvikling ses i den private sektor, hvor digitale løsninger anvendes til at skræddersy relationerne til kunderne. Der er etableret specialistfunktioner, som dækker hele koncerner. Administrative rutineopgaver, som ikke involverer direkte kundebetjening, er samlet i store administrationscentre, hvor disse funktioner kan løses med færre ressourcer og med ensartet kvalitet. Det har givet meget betydelige effektiviseringer, samtidig med at kundebetjeningen er blevet mere tværgående og individualiseret.

Boks 3. Perspektiv for effektivisering

Perspektiv: Ekspertise kan specialiseres og viden deles digitalt mellem myndigheder

- Store regelbundne administrative opgaver som kontrol af økonomiske oplysninger, indberetninger, ind- og udbetalinger kan håndteres i samlede enheder, som vil have mulighed for at automatisere og effektivisere processer
- Støttefunktioner i den kommunale opgaveløsning som løn, personale, it, callcentre med hotline og information osv., kan samles eller udliciteres efter fuld ditalisering. Udlicitering kan ske til private, fælles offentlige enheder eller løses af større enheder for små enheder mod betaling
- Nye fællesfunktioner styret i samarbejde mellem flere myndigheder eller centraliseret kan etableres til at løse støtteopgaver, som ikke ønskes udliciteret

Sammenhængende borgerservice

I dag løses mange opgaver indenfor den enkelte forvaltningsgrænse, men digitaliseringen åbner op for bedre samarbejde om opgaveløsningen og kan dermed fremme sammenhængen i betjeningen af borgeren.

Når borgeren møder det offentlige system på grund af en given hændelse, fx arbejdsløshed, vil der ofte være flere sager, der relaterer sig hertil. Udover vejledning om job- og uddannelsesmuligheder, vil borgeren typisk også skulle ændre skat, boligstøtte osv. som følge af ændrede indtægtsforhold. Der er her behov for fælles systemer, så borgeren kan få en sammenhængende offentlig service – så vidt muligt i én og samme arbejdsgang.

Sammenhængende service med borgerne i fokus betyder også, at der er behov for fælles informationsplatforme for forskellige myndigheder, fx en fælles informationsplatform for AF's a-kassers og kommuners service og administration samt kontakt til virksomheder.

Informations- og vidensdelingen på tværs af myndigheder – både inden for samme forvaltningsenhed og mellem forvaltningsenhederne – skal dog fortsat leve op til de gældende regler, dvs. bl.a. persondataloven og sikkerhedsbekendtgørelsen, men lov om kommunale servicecentre har ophævet en række af de u hensigtsmæssige barrierer, der er for servicecentrenes daglige virke.

Boks 4. Perspektiver for tværgående borgerbetjening

Perspektiv: Tværgående borgerbetjening med sammenhængende it-infrastruktur

- Opgaver kan løses sammenhængende, hurtigere og mere sikkert på tværs af forvaltningsenheder
- Der kan etableres en fælles data- og sagsbehandlingsinfrastruktur på de forskellige opgaveområder gennem adgang til data ud fra fælles offentlige standarder og evt. it-løsninger
- Fælles it-understøttede forløbsbeskrivelser, borgerjournaler osv. kan yderligere fremme borgerfokus i opgaveløsningen

STATUS IT-UNDERSTØTTELSE I KØBENHAVNS BORGERSERVICE

I det følgende beskrives de væsentligste systemer, som en medarbejder i Københavns Borgerservice i dag vil benytte i sit arbejde, ligesom den nuværende sikkerhedsorganisation i Københavns Borgerservice beskrives.

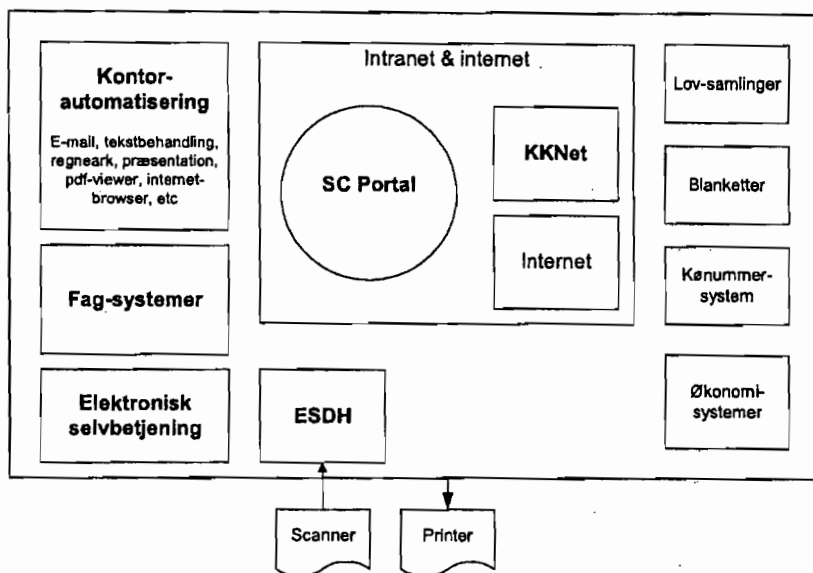
Systemer

I dag løser Københavns Borgerservice ca. 120 forskellige opgaver for de 7 forvaltninger.

I figur 2 nedenfor er vist de væsentligste systemer, som en medarbejder i Københavns Borgerservice vil benytte i borgerbetjeningen (Vision for it-understøttelse af servicecentre, 25. marts 2004¹⁰).

¹⁰ I forbindelse med etableringen af 4 servicecentre i 2004, vedtog den nedsatte implementeringsgruppe en vision for it-understøttelse af servicecentrene. Visionens elementer har til hensigt at øge effektiviteten og kvaliteten i borgerbetjeningen, ligesom elementerne også skal forbedre medarbejdernes arbejdsmiljø.

Figur 2. Systemoverblik over en servicecenter-it-arbejdsplads



I skemaet nedenfor er opsummeret, hvilke systemer, medarbejderne i Københavns Borgerservice i dag anvender, dels (fag-)systemer der understøtter selve opgaveløsningen i borgerbetjeningen, dels systemer, der understøtter styring, planlægning og opfølgning mv.

Oversigt over anvendte systemer i Københavns Borgerservice

Type af system	Systemer
<i>It-selvbetjenings-systemer for borgere og virksomheder</i>	<p>ESB 1 & 2</p> <p>I fase 2 af projektet om elektronisk selvbetjening (ESB2) omfattes 27 ydelser af elektronisk selvbetjening. Samtlige ydelser skal udlægges til Københavns Borgerservice. Implementeringen af ESB2 betyder, at der indføres en sagsbehandleradgang, så medarbejderne i Københavns Kommune dels kan udfylde sager på vegne af borgeren, dels kan hente indsendte blanketter og hjælpe borgeren med at udfylde disse. ESB2 betyder endvidere, at der bliver integration til fagsystemerne, så de oplysningerne, som borgerne indtaster, indberettes automatisk i systemerne. ESB vil få en central placering i forhold til Københavns Borgerservice, både ift. udbredelsen af borgernes kendskab til ESB og som et digitalt redskab i selve opgaveløsningen.</p>
<i>Forretnings-systemer, der it-understøtter information og vejledning</i>	<p>Portalen/NIS/kk.net/www.kk.dk</p> <p>I forbindelse med etableringen af de 4 servicecentre, udviklede Økonomiforvaltningen i samarbejde med de øvrige forvaltninger en servicecenterportal, der fungerer som et informations- og beslutningsstøttesystem i borgerbetjeningen. I de enkelte opgavebeskrivelser i portalen er myndighedsniveauet bl.a. angivet, ligesom den efterfølgende sagsbehandling i fagforvaltningen er angivet.</p> <p>Der er store vedligeholdelsesudgifter forbundet med at drive kommunens egen portal, og det vil indgå i de fremtidige overvejelser, om servicecenterportalen skal erstattes (konverteres) til NIS (servicecentre).</p>

	<p>Kommuneinformations NIS (lovinformationssystem) anvendes ligeledes i Københavns Borgerservice, ligesom intranettet (kk.net) og internettet (kk.dk) desuden anvendes i centrenes informations- og vejledningsopgaver.</p> <p>De anvendte systemer er kun i meget begrænset omfang integreret på tværs.</p>
<i>Forretnings- og fagsystemer, der it-understøtter selve sagsbehandlingen</i>	<p>KMD/CSC/CPR/BBR</p> <p>Antallet af anvendte fagsystemer i Københavns Borgerservice afspejler de opgaver, der er udlagt fra forvaltningerne. Der anvendes omkring 9 fagsystemer i borgerbetjeningen med skønsmæssigt 600 forskellige "skærbilleder". Der er ingen integration mellem fagsystem og portalen.</p> <p>Der er ikke en ensartet brugergrænseflade i de forskellige fagsystemer. Systemerne understøtter ikke en livssituationshenvendelse, så det er ikke muligt at få et tværgående indblik i et sagsbehandlingsforløb.</p> <p>FAF har i foråret '05 indført sagsbehandlingssystemet S/A- Journal.</p>
<i>Styring, planklægning og opfølgning på indsatsen. Ledelsesinformationsystemer</i>	<p>Kønummersystem</p> <p>Der anvendes et kønummersystem til at administrere kø til personlige henvendelser og til at registrere ventetid.</p> <p>Statistiksystem</p> <p>Der er udviklet et internt statistiksystem til at indsamle oplysningerne om antal henvendelser, opgaver, forvaltning etc. Systemet videreudvikles løbende, herunder f.eks. for at afdække specifikke henvendelsesmønstre som f.eks. livssituationer.</p>
<i>Administrative støtte-systemer</i>	<p>Elektronisk sags- og dokumenthåndteringssystem</p> <p>Der er ikke implementeret et elektronisk sags- og dokumenthåndteringssystem i Københavns Borgerservice, da hverken FAF, SUF eller KSR har indført Elektronisk sags- og dokumenthåndteringssystem i borgersager.</p> <p>Kassefunktion/bank</p> <p>Der er indkøbt et kasseterminal-system til at håndtere indbetalingerne i Københavns Borgerservice. Til systemet er der koblet en netbank-løsning. Integrationen med KØR er forsinket men forventes etableret i sensommeren '05. Integrationen vil betyde, at indbetalingerne automatisk overføres til kommunens økonomisystem.</p>
<i>Kontorautomatisering</i>	<p>Mail- og kalendersystemer</p> <p>Mail- og kalendersystemet o.lign. indgår pt. ikke i den borgerrelaterede it-understøttelse i Københavns Borgerservice, men et velfungerende kalendersystem kan blive centralt i samspillet mellem borgerbetjeningen i front og forvaltningerne, fx giver det mulighed for at booke møder hos borgerens sagsbehandler.</p>
<i>Telefoni</i>	<p>Call-center</p> <p>Der er pt. et velfungerende virtuelt call-center i Københavns Borgerservice, som delvist er integreret i Skatteforvaltningens call-center løsning. Systemet lever fuldt ud op til forventningerne og har vist sig meget let at tilpasse løbende uden større omkostninger.</p>

Kilde: Evaluering samt egen undersøgelse, 2005.

Som det fremgår, anvendes der i dag et stort antal it-systemer i Københavns Borgerservice. Antallet af systemer afspejler i sagens natur, at servicecentrene løser opgaver for 7 forskellige forvaltninger med deraf følgende behov for adgang til en række fagsystemer for at kunne løse borgernes henvendelser. Ofte betyder det, at medarbejderne må "hoppe rundt" mellem systemerne/skærbillederne, hvilket næppe er særligt effektivt eller sikrer en god borgerbetjening. For medarbejdernes arbejdsmiljø betyder

det desuden, at medarbejderne skal have viden og erfaring med mange forskellige systemer. Hvis systemet anvendes ofte, så udgør det næppe et problem, mens det modsatte er tilfældet med systemer, der benyttes i mindre omfang. Kravene til medarbejdernes it-kompetencer og –erfaring er med andre ord høje.

I de fleste tilfælde er der tale om eksternt udviklede systemer, men der er også i flere tilfælde tale om egne udviklede systemer, eller systemer, som ikke anvendes andre steder i kommunen. Opsætninger og systemer implementeret særligt til servicecentre kan være ganske ressourcekrævende at vedligeholde – ikke mindst da den fornødne viden og erfaring med systemerne ikke nødvendigvis er til stede. Det er nødvendigt internt i servicecentre at afsætte en del ressourcer til løbende at indsamle og dokumentere viden og erfaringer i forhold til it-understøttelsen.

Der er ikke en ensartet brugergrænseflade i de anvendte fagsystemer. Fagsystemerne er udviklet på forskellige tidspunkter og til forskellige formål, så de afviger en del fra hinanden i udseende og funktionalitet. Nogle medarbejdere oplever derfor brugergrænsefladen som noget uoverskuelig og ressourcekrævende i det daglige arbejde.

I mange tilfælde vil borgerne henvende sig som led i en livssituation, dvs. en situation, hvor der sker en væsentlig ændring i livet, og hvor denne ændring typisk medfører behov hos borgerne for flere ydelser i det offentlig (kommunale) system. Hvis en borger eksempelvis er kommet i arbejde, vil ændringen i indkomstforholdene betyde, at der skal ske ændringer i boligstøtte og andre økonomiske ydelser. Borgere i en almen livssituation er kernen i servicecentrenes opgaver i dag og fremover.

Livssituationshenvendelserne kræver en tværgående opgaveløsning, hvor det er nødvendigt at have et samlet overblik over borgerens sager i kommunen. De nuværende fagsystemer er imidlertid i deres natur bygget op om det enkelte fag/ sektor uden intern integration eller integration til det udviklede informations- og beslutningsstøttesystem, portalen. Der er med andre ord intet ”fagsystem”, der understøtter den tværgående borgerbetjening, så det er muligt at se borgerens samlede sagsforløb i kommunen.

Der eksisterer forskellige system-overbygninger til fagsystemerne, der kan anvendes til at skabe dette overblik. Kernen er Sags- og Advissystemet (S/A-systemet), der er udbygget til S/A Journal og senest KMD Sag, som kan skabe forbindelsen til fagsystemerne og til det eventuelle elektronisk sags- og dokumenthåndtering, der anvendes i kommunen.

Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen har i foråret 2005 indført sagsbehandlingssystemet S/A-Journal, ligesom Sundhedsforvaltningen overvejer at indføre dette system. Ingen forvaltninger – og dermed heller ikke Københavns Borgerservice – anvender KMD Sag på nuværende tidspunkt. For Københavns Borgerservice er det imidlertid helt fundamentalt at have adgang til dette overblik over sagerne. I dag anvendes der derfor ikke i servicecentre noget tværgående system, der sikrer, at medarbejderne i servicecentre får informeret borgeren om alle aspekter i en sag eller får gennemført væsentlige ændringer i en borgers sag, hvis eksempelvis borgeren er kommet i arbejde.

I forbindelse med etableringen af 4 servicecentre var det visionen, at den personlige borgerbetjening i kommunen skulle tænkes sammen med den Elektroniske Selvbetjening (ESB). Opgaverne i servicecentre blev derfor bl.a. udvalgt efter, om de var understøttet af ESB, ligesom det senere er besluttet, at alle opgaver i ESB-projektets fase 2 (ESB2) skal indføres i Københavns Borgerservice.

Projektet om ESB2 er imidlertid forsinket og forventes sat i drift ultimo 2005/primo 2006. ESB2 betyder, at der indføres en sagsbehandleradgang, så medarbejderne i Københavns Kommune dels kan udfylde sager på vegne af borgeren, dels kan hente indsendte blanketter og hjælpe borgeren med at udfylde disse. På grund af den manglende sagsbehandleradgang er der stort set ingen erfaringer med ESB i Københavns Borgerservice.

I forbindelse med etableringen af de 4 servicecentre udviklede Københavns Kommune sin egen ”servicecenterportal” til at understøtte medarbejderne i løsningen af borgerhenvendelserne. I portalen beskrives bl.a., hvordan den enkelte opgave skal løses, samt hvordan opgavefordelingen er mellem servicecentre og forvaltningerne (myndighedsniveaue). Erfaringerne viser, at portalen typisk anvendes af nye medarbejdere og i forbindelse med, at der implementeres nye opgaver i

servicecentrene. I takt med at medarbejderne i Københavns Borgerservice får den nødvendige viden og erfaring, anvendes portalen i mindre grad på nogle opgaveområder. Vedligeholdelsen og videreudviklingen af portalen er relativt ressourcekrævende, og det overvejes pt. om det er hensigtsmæssigt at vedligeholde portalen eller at anvende et standardsystem, der er på markedet. Der er ingen integration mellem portalen og fagsystemerne.

Der er ikke implementeret et elektronisk sags- og dokumenthåndtering i Københavns Borgerservice, da forvaltningerne med flest opgaver i servicecentrene ikke har indført elektronisk sags- og dokumenthåndtering i borgersager, men alene i de administrative sager.

Da der hverken er implementeret en system-overbygninger til fagsystemerne, jf. ovenfor, eller elektronisk sags- og dokumenthåndtering i borgersager, er det i dag reelt vanskeligt at dele opgaveløsningen/myndighedsudøvelsen mellem Københavns Borgerservice og forvaltningerne.

Et eksempel

Hvis en borger over 65 år henvender sig i Københavns Borgerservice for at oplyse om ændrede indkomstforhold i forbindelse med boligstøtte, så kan medarbejderne i servicecentrene i dag reelt ikke løse sagen, da de ikke har adgang til den elektroniske sag. For denne tilsyneladende simple opgave må medarbejderne tage kontakt til forvaltningen enten før eller efter opgaveløsningen, for at sikre, at ændringen ikke ændrer på andre forhold i borgerens boligstøttesag.

I kapitel 8 beskrives elektronisk sags- og dokumenthåndterings centrale rolle i den fremtidige borgerbetjening nærmere.

Sikkerhed

Københavns Borgerservice er et selvstændigt sikkerhedsområde i Økonomiforvaltningen med egen sikkerhedsleder. Sikkerhedsorganisationen i Københavns Borgerservice afspejler de opgaver, der er udlagt til servicecentrene, samt myndighedsniveauet i den enkelte opgave. Medarbejderne er således tildelt det antal autorisationer på det myndighedsniveau, som er besluttet for opgaven.

Sikkerhedsinstruksen for Københavns Borgerservice tager udgangspunkt i gældende lovgivning og kommunens sikkerhedsregulativ og er baseret på opgaveejer/myndighedsbinding snarere end den konkrete borger/sag.

I takt med at opgaveporteføljen løbende ændres, sker der en tilsvarende justering i forhold til systemadgange og autorisationer. Vedligeholdelsesarbejdet i forhold til it-sikkerheden er ganske ressourcekrævende og kræver en del manuelt arbejde, hvilket også vil være tilfældet fremover.

Hvis der søges om dispensation fra styrelsesloven, vil sikkerhedsstrukturen blive baseret på den enkelte medarbejders faglige kompetencer ift. opgaveporteføljen.

KONKLUSION

Den teknologiske udvikling giver den offentlige sektor mulighed for at indrette opgaveløsningen med færre hensyn til fysisk samlokalisering, nye muligheder for at understøtte faglighed og bedre mulighed for at opnå stordriftsfordele og sikre sammenhæng i borgerbetjeningen.

Digital forvaltning i den offentlige sektor giver således grundlag for at realisere en række nye potentialer:

- Opgaver knyttet til fysisk fremmøde kan samles i kommunale servicecentre og sikre borgerne "en mere samlet indgang" til den offentlige sektor.
- Administrative funktioner og specialisopgaver kan samles i større og dermed mere robuste enheder, samtidig med at den fysiske borgerbetjening sker tæt på borgerne.

- Kompetencecentre og vidensbaser kan sikre let tilgang til viden og rådgivning af høj faglig kvalitet på tværs af den offentlige sektor.
- En borgerfokuseret, tværgående sagsbehandling kan realiseres gennem fælles standarder, arbejdsprocesser og eventuelt it-systemer.
- Fælles digitale løsninger til borgere og virksomheder kan medvirke til at sikre høj effektivitet og kvalitet i løsningerne.
- Nogle opgaver vil helt kunne automatiseres eller erstattes af selvbetjening.
- Administrative opgaver kan samles i fællesfunktioner eller udliciteres.
- Teknologisk mulighed for at udgående medarbejdere kan løse opgaver for andre myndigheder - f.eks. ved kontrolbesøg på virksomheder.

Med udgangspunkt i Københavns Borgerservice er det ovenfor fremgået, at digitaliseringens muligheder langt fra er udnyttet fuldt ud i Københavns Kommune.

Den nuværende it-understøttelse af Københavns Borgerservice kan karakteriseres som omfattende og kompleks. Som det er fremgået, anvendes der et stort antal systemer/skærbilleder i borgerbetjeningen i Københavns Borgerbetjening i dag. Antallet af anvendte fagsystemer i Københavns Borgerservice afspejler de opgaver, der er udlagt fra forvaltningerne. I de fleste tilfælde er der tale om eksternt udviklede systemer, men der er også i flere tilfælde tale om egne udviklede systemer, eller systemer, som ikke anvendes andre steder i kommunen.

Antallet af systemer/skærbilleder og en manglende ensartet brugergrænseflade for systemerne er en hindring for en mere effektiv og bedre borgerbetjening. Det stiller store krav til medarbejdernes it-kompetencer, at de må "hoppe rundt" mellem systemerne for at løse en borgerhenvendelse. En bedre it-understøttelse af servicecentrene ville således også være med til at forbedre arbejdsmiljøet for medarbejderne i servicecentrene. Desuden anvendes der ikke et "fagsystem", der understøtter den tværgående borgerbetjening, så det er muligt at få et overblik over borgerens sager. Er der tale om en livssituationshenvendelse, skal medarbejderne med andre ord ind i mange forskellige systemer, før borgerbetjeningen er afsluttet.

Da der hverken er implementeret en system-overbygning til fagsystemerne eller elektronisk sags- og dokumenthåndtering i borgersager, er det i dag reelt vanskeligt at dele opgaveløsningen/myndighedsudøvelsen mellem Københavns Borgerservice og forvaltningerne. Mange opgaver i servicecentrene kræver i dag reelt telefonisk eller skriftlig kontakt til forvaltningerne før og efter opgaveløsningen. Nogle opgaver kan derfor ikke løses på stedet, hvilket var intentionen ved etableringen af servicecentrene.

I kapitel 8 beskrives elektronisk sags- og dokumenthåndterings centrale rolle i den fremtidige borgerbetjening nærmere – herunder behovet for en afklaring af den fremtidige strategi i forhold til elektronisk sags- og dokumenthåndtering i borgersager og i forhold til fagsystemerne.

Det er tvivlsomt, om den nuværende it-understøttelse kan udbredes til hele byen og/eller kan understøtte en bredere opgaveportefølje i servicecentrene, uden at der tages mere grundlæggende stilling til it-arkitekturen og til sikkerhedsstrukturen i kommunen, jf. kapitel 8.

Københavns Kommune har i flere tilfælde valgt at udvikle egne løsninger, i stedet for at vælge standardløsninger på markedet. Det vurderes, at der er behov for en nærmere analyse og vurdering af fordele/ulemper ved udviklingen af egne løsninger kontra standardsystemer på markedet og evt. fælles nationale og fælleskommunale løsninger.

