

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**

3

7. FORSLAG TIL BORGERBETJENING

Dette kapitel indeholder forslag til organisering af kommunens borgerbetjening, som baserer sig den viden der er samlet i de foregående kapitler om borgernes henvendelsesmønstre og valg af kontaktkanaler, om de nye formelle rammer for borgerservicecentre og perspektiverne i den teknologiske udvikling.

Forslaget til organisering af Københavns Kommunes borgerbetjening tager udgangspunkt i de politiske rammer, der blev sat for arbejdet med kommunens borgerindgange 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

SEGMENTER

De borgere, som kontakter kommunen kan opdeles i:

1. Grupper af borgere med særlige behov for ydelser fra kommunen f.eks. handicappede, psykisk syge og misbrugere. Disse borgere har en mere permanent og kontinuerlig kontakt til kommunen og har ofte tilknyttet en personlig rådgiver i en længere periode. Denne gruppe udgør ca. 20 % af befolkningen i Københavns Kommune. Betjeningen af denne gruppe kræver specialviden og der kræves en tæt kobling mellem den administrative borgerbetjening og de medarbejdere, som giver de egentlige ydelser. I dag er denne betjening lagt i særlige målgrupperettede borgerbetjeningsenheder under fagforvaltningerne f.eks. handicapcentre, misbrugscentre m.m. Denne organisering virker hensigtsmæssig og brugerne f.eks. de handicappede udtrykker stor tilfredshed med organiseringen.
2. Brede grupper af borgere, som henvender sig til kommunen ad hoc i almene spørgsmål f.eks. om skat, folkeregister m.m. eller i almene livssituationer f.eks. i forbindelse med ændringer i familiestatus, ændringer i arbejdsforhold, ændringer i boligforhold, flytning og overgang til den tredje alder. Denne gruppe udgør ca. 80 % af befolkningen i Københavns Kommune. Gruppen har ikke et kontinuerligt forhold til kommunen og har ikke behov for en personlig rådgiver. Af stor betydning for denne gruppe er, at det er nemt at komme i kontakt med kommunen, at kontakten med kommunen ikke forudsætter stort forhåndskendskab til kommunens opbygning i forvaltninger, kontorer m.m. og at sagen kan

behandles hurtigt og professionelt. Borgerservicekonceptet og ét telefonnummer til kommunen tilgodeser ønskene fra denne gruppe.

Der foreligger ikke detaljerede undersøgelser af sammenhænge mellem disse to borgergruppers brug af Københavns Kommunes kontaktkanaler: personlig betjening, telefonisk betjening, elektronisk selvbetjening og skriftlig betjening. Men erfaringer fra kommunens nuværende borgerbetjeningsenheder viser, at jo mere ressourcestærke borgerne er, jo oftere fravælger de personlig kontakt med kommunen og foretrækker primært telefoni. Borgerne anvender ofte flere kontaktkanaler i en sag f.eks. både telefoni og personligt fremmøde.

NYE BORGERINDGANGE

Nedenstående forslag til model for organisering af kommunens borgerbetjening er baseret på visionen for kommunens borgerbetjening, der er beskrevet indledningsvis i dette kapitel.

Modellen 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.

Modellen bygger på 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

Kontaktcentret svarer også på e-mails, som ikke forudsætter egentlige sagsbehandling. Den teknologi der i dag anvendes i call-centret i Københavns Borgerservice giver mulighed for at samtalen automatisk ledes hen til den ledige medarbejder, som har de største kompetencer på sagsområdet. En tilsvarende teknik vil kunne anvendes i kontaktcentret med henblik på at sikre høj kvalitet i betjeningen. Det foreslås, at der kommer en virtuel kobling mellem Københavns Borgerservice og kontaktcentret, så medarbejdere i Borgerservice kan aflaste kontaktcentret, hvilket giver en fleksibel arbejdstilrettelæggelse.

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

Der etableres 8 borgerservicecentre med flere opgaver end i dag, heraf kommer der en række nye opgaver fra staten, som forventes at give ca. 200.000 årlige personlige henvendelser til Borgerservice jf. beskrivelsen i kapitel 5. Der lægges yderligere opgaver ud fra forvaltningerne, som er beskrevet i den følgende opgaveliste i dette kapitel.

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.

De ældre over 65 udgør 11% af befolkningen i Københavns Kommune og samles Borgerservice og P/O-kontorerne på samme adresser vil knap 80 % af københavnernes få én indgang til kommunen.

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

En samlokalisering med ydelseskontoret 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 ydelseskontoret 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 jobcentrene 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 forslaget forventes knap 80% af befolkningen, at få én indgang til kommunen, mens de resterende 20 % forventes at blive betjent i lokalcentre, handicapcentre og jobcentre.

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

Den portal, der udvikles til at understøtte arbejdet i Københavns Borgerservice og i kontaktcentret vil kunne benyttes af kommunens øvrige borgerbetjeningsenheder og medarbejderne i disse enheder vil således kunne give borgerne en mere helhedsorienteret betjening.

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

Økonomiforvaltningen

Rådhusoplysningen
København Information
EVU-erhvervsservice

Kultur- og Fritidsforvaltningen

21 Biblioteker
Folkeregister
Opkrævning
Ejendomsafdeling
Ungdomsinformationen
Use IT
Øvrighedskontoret

Sundhed og Omsorgforvaltning

7 Ældrekontorer
1 Voksentandpleje
Sundhedscentre

Socialforvaltning

4 Handicapcentre
4 Rådgivningscentre (Misbrugere)
9 Lokalcentre

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltning

4 jobcentre
1 ydelseskantor

Teknik- og Miljøforvaltning

Byggeri & Bolig
Plan & Arkitektur
Vej & Park
Parkering-København
Københavns Energi
Miljøkontrollen

Børneforvaltningen

Ungdomsskolens centre
Ungdommens Uddannelsesvejledning
Skolevejledning
Forældrebetalingen
Pladsanvisning
Daginstitutionerne og privat børnepasning
Fritidshjem og klubber
Ungdomsklubber
Voksenuddannelse

Modellen for organisering af kommunens borgerbetjening bygger på følgende hensyn:

ÈT KONTAKTCENTER

- Ved etablering af et kontaktcener tilgodeses, at borgerne får ét telefonnummer og en e-mail-adresse til Københavns Kommune. Det forudsættes, at borgerne med særlige behov kan henvende sig direkte til eventuel personlig rådgiver, øvrige telefoniske henvendelser går til kontaktceneret. Snitfladerne mellem kontaktceneret og de øvrige borgerbetjeningsenheder skal fastlægges i et kommende konceptudviklingsarbejde
- Kontaktceneret 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
- Kontaktceneret svarer på e-mails, som ikke indebærer egentlig sagsbehandling, og ceneret 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 kontaktceneret
- Kontaktceneret 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 kontaktceneret på sigt at minimere kommunens udgifter pr. henvendelse, hvilket frigør ressourcer til eventuelt at holde længere åbent og øge servicen på andre felter
- Kontaktceneret etableres med en virtuel kobling til borgerservicecentre, således at personalet i borgerservicecentre kan aflaste kontaktceneret, 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 Borgerservice

8 NYE BORGERSERVICECENTRE

Herved sikres, at kommunen er til stede i lokalområdet

- At borgerne ikke skal henvende sig på flere adresser – information, vejledning og let sagsbehandling varetages af serviceceneret, mens tungere sagsbehandling varetages af P/O-kontoret og de udstationerede medarbejdere. I Borgerservicecenerets reception foretages en visitation af de personligt fremmødte borgere og det sikres, 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. Kontaktcener og Borgerservice friholder specialisterne fra information, vejledning og let sagsbehandling, så specialisterne kan fokusere på de tungere sager.
- Servicecenerenes opgaver foreslås udbygget med opgaveområder, hvor der i øvrige kommunale servicecentre i landets kommuner har været gode erfaringer med at løse disse opgaver. Herved kan borgerne få løst flere opgaver på samme adresse. Principperne for opgavefordelingen beskrives nærmere nedenfor.
- Lovgivningen i forbindelse med kommunalreformen lægger op til at statslige og regionale borgerbetjeningsopgaver f.eks. skat, pas og kørekort skal løses i servicecentre, hvor borgerne kan henvende sig personligt. Med den her foreslåede model understøttes konceptet med servicecentre, som stedet for personlig henvendelse og rådgivning. Med 8 borgerservicecentre bliver tilbudet om én indgang til kommunen bydækkende.

ØVRIGE BORGERBETJENINGSENHEDER.

I oversigten over forslaget til organisering af borgerbetjeningen er angivet et forventet antal borgerbetjeningsenheder i de nye forvaltninger, men den nærmere tilrettelæggelse af forvaltningernes egne decentrale enheder forventes at indgå i de administrerende direktørers implementeringsplaner, som forelægges Økonomiudvalget medio oktober 2005. Endvidere forventes de nye udvalg at tage stilling hertil primo 2006.

Det er tilstræbt at flytte opgaver til Borgerservice, som er knyttet til hyppigt forekommende livssituationer, men opgaverne kan også fortsat løses hos forvaltningernes borgerbetjeningsenheder. Den it-portal, der oplyser servicecentremedarbejderne om, hvordan opgaverne skal løses og giver tips om hjemmesider, blanketter m.m. kan ligeledes anvendes af frontpersonale i forvaltningernes borgerbetjeningsenheder. Det er med modellen tilstræbt, at borgeren ikke skal flytte sig, derfor er opgaverne ikke entydigt lagt enten i borgerservice eller hos forvaltningen. Borgerservicecentrenes kundegrundlag sikres gennem samlokalisering og udstationering af medarbejdere fra ToldSkat, udbredelse af kendskabet til servicecentrene, samt ved en udvidelse af opgaveporteføljen for servicecentrene.

FORSLAG TIL OPGAVER I KØBENHAVNS BORGERSERVICE

Principper for opgavefordelingen

På temamødet om borgerservice var der flertal for at arbejde videre med den smalle model for servicecentre. De principper, der i denne indstilling ligger til grund for placering af opgaver i borgerservice, er svarende til de principper, der gælder for udlægning af opgaver til Københavns Borgerservice i dag.

Principperne for opgaveudlægningen er:

- Opgaverne skal være sammenhængende og tage udgangspunkt i borgernes livssituationer
- Opgaverne skal være karakteriseret ved mange borgerhenvendelser
- Opgaverne skal være it-understøttede – enten ved den Elektroniske Selvbetjening eller gennem et internt it-støttesystem, som anvendes af servicemedarbejderne
- Opgaverne skal kunne ekspederes indenfor et rimeligt tidsrum
- Opgaveløsningen må ikke forudsætte en kompliceret sagsbehandling
- Opgaveløsningen må ikke omfatte myndighedsafgørelser der forudsætter udøvelse af væsentlige skøn
- De tilbageblivende opgaver i fagforvaltningen skal udgøre en sammenhæng og være bæredygtige

De borgerbetjeningsfunktioner, som det foreslås at servicecentrene skal kunne tilbyde borgerne, er:

- Information fx om lovgivning og procedure
- Træffe myndighedsafgørelser på stedet i ukomplicerede sager
- Rådgivning, herunder straksberegninger i forbindelse med ansøgning om tilskud
- Vejviserfunktion, fx til at finde rundt i klagesystemet og kommunens beslutningsprocesser
- Tage imod forslag, ideer og klager fra borgerne
- Hjælp til den elektroniske selvbetjening, så borgerne kan bestille nye sygesikringskort, skattekort, melde flytning, skrive børn op til institutioner, søge om boligstøtte m.m.
- Undervisning og uddannelse i brug af digitale løsninger
- Tidsbestilling til sagsbehandling i kommunen eller til ekstern myndighed
- Kassefunktion

Forslag til opgaver i Københavns Borgerservice

Som led i sit arbejde har den nedsatte projektgruppe vedr. kommunens borgerbetjening anmodet forvaltningerne om at kortlægge og kategorisere samtlige administrative borgerbetjeningsopgaver i Københavns Kommune¹¹.

I forhold til de administrative borgerbetjeningsopgaver kan der skelnes mellem bredden og dybden i opgaverne, hvor:

- bredden angiver antallet af opgaver/delopgaver
- dybden angiver niveauet i sagen, dvs. om der er tale om:
 1. Information om generelle forhold. Udlevering af materialer, blanketter mv. Hjælp til udfyldelse af og modtagelse af blanketter. Vejledning om procedurer, praksis mv.,
 2. Regelstyret sagsbehandling uden væsentlige skøn. Myndighedsafgørelser uden væsentlige skøn,
 3. Faglig sagsbehandling med væsentlige skøn. Myndighedsafgørelser med væsentlige skøn.

På de følgende lister er angivet hvilke opgaver, der kan ligge i Borgerservice. Optræder en opgave på flere lister er det fordi, Borgerservice kan informere og vejlede på niveau 1 om opgaven og træffe afgørelse på niveau 2.

Informations- og vejledningsopgaver i Københavns Borgerservice

Alle informations- og vejledningsopgaver i administrative borgerbetjeningsopgaver i Københavns Kommune placeres i Københavns Borgerservice i fremtiden, jf. nedenstående liste.

Listen afspejler de administrative borgerbetjeningsopgaver, der er kortlagt som led i projektgruppens arbejde, men er ikke en udtømmende beskrivelse.

BBR	BTF	x
Lokalplaner og byfornyelsesplaner	BTF	x
Parkering (øvrige)	BTF	x
Udendørsservering	BTF	x
Parkeringslicenser (erhverv/beboer)	BTF	x
Salg af juletræer	BTF	Ny
Stadeplads pølsevogn	BTF	Ny
Handicapparkering	BTF	Ny
Renholdelse/vedligeholdelse (forslag til forbedring/klage)	BTF	Ny
Øvrige henvendelser i forbindelse med handel med fast ejendom o. lign.	BTF	Ny
Stadeplads	BTF	Ny
Ansøgning om arrangementer/events på offentligt vejareal/parker	BTF	Ny

¹¹ I listerne nedenfor er opgaverne fordelt på nuværende forvaltning, da styrelsesvedtægten endnu ikke er vedtaget. Det er angivet om opgaven er en ny opgave i Københavns Borgerservice, eller om der er tale om en eksisterende opgave (markeret med x).

Opstilling af privat cykelstativ/byudstyr	BTF	Ny
Trafikale forhold (forbedring/klage over)	BTF	Ny
Ansøgning om trafikale ændringer/afmærkninger på private fællesveje	BTF	Ny
Skolevejsforbedringer	BTF	Ny
Klager over p-afgift	BTF	Ny
Byggesager	BTF	Ny
Barsels- og børnepasningsorlov	FAF	x
Barselsdagpenge	FAF	x
Beboerindskudslån	FAF	x
Boligsikring	FAF	x
Boligyldelse (førtidspensionister)	FAF	x
Børnefamilieydelse (automatisk og efter ansøgning)	FAF	x
Børnetilskud ordinært/ekstra	FAF	x
Delpension	FAF	x
Feriekort	FAF	x
Hjælpe midler (personlige, udskiftning)	FAF	Ny
Pladsanvisning*	FAF	x
Økonomisk friplads*	FAF	x
Privat pasning*	FAF	x
Sygedagpenge	FAF	x
Forskudsvis udbetaling af børnebidrag	FAF	x
Børnetilskud (særligt tilskud, flerbørn, uddannelsessøgende, adoption)	FAF	Ny
Boligsikring/ydelse i kollektive bofællesskaber	FAF	Ny
Efterlevelseshjælp	FAF	Ny
Boligsikring/-ydelse loftsberedning,	FAF	Ny
Byfornyelsboligsikring	FAF	Ny
Sygedagpenge - opfølgning/forlængelse	FAF	Ny
Førtidspension	FAF	Ny
Tillæg (personlige og helbrestillæg)	FAF	Ny
Kontanthjælp	FAF	Ny
Enkeltydelser	FAF	Ny
Lov om aktiv socialpolitik i øvrigt	FAF	Ny

Beskæftigelsestilbud, fleksjob, løntilskud til pensionister	FAF	Ny
Integration	FAF	Ny
Dagtilbud, privat pasning mm. (særlige behov)	FAF	Ny
Boliganvisning	FAF	Ny
Boliggodkendelse	FAF	Ny
Midlertidige botilbud	FAF	Ny
Nødboliger til husvilde	FAF	Ny
Stofmisbrugere	FAF	Ny
Alkoholikere	FAF	Ny
Hjælpe midler (bevilling personlig og teknisk og anden støtte)	FAF	Ny
Børn og unge med handicap	FAF	Ny
Personlig hjælp, omsorg og pleje m.m. til voksne	FAF	Ny
Botilbud	FAF	Ny
Beskyttet beskæftigelse	FAF	Ny
Særlig støtte til børn og unge	FAF	Ny
Tilbud til unge fra 18 til 22 år	FAF	Ny
Klagesager	FAF	Ny
Folkeoplysning (lokaler)	KFF	x
Folkeoplysning (tilskud)	KFF	x
Ungdoms-/turistinformation	KFF	Ny
Vielser/reg. Partnerskab	KFF	x
Telefon ekspedition – Call center	KFF	Ny
Legater	KFF	x
Næringsbreve	KFF	x
Alkoholbevilling	KFF	x
Folkeregister/valg (brevafstemning)	KFF/KSR	Ny
Vejvisning	KI	x
Klage over betalingsevnevurdering	KSR	Ny
Attester (vurderings- og opkrævningsattester)	KSR	x
Billedlegitimationskort til personer over 16 år	KSR	Ny
Hjemmeservice	KSR	x
Folkeregister (flytteanmeldelser)	KSR	x

Folkeregister (udskrifter attester)	KSR	x
Folkeregister (udskrifter adresse mv.)	KSR	x
Folkeregister (nyt sygesikringskort)	KSR	x
Folkeregister (Indrejser/udrejser)	KSR	Ny
Folkeregister (EU-sygesikring)	KSR	Ny
Folkeregister (klagesager)	KSR	Ny
Folkeregister (BBR - vejregister - tomme boliger)	KSR	Ny
Lån betaling ejd.skat (ansøgning)	KSR	Ny
Værdipåtegning på skøder mv.	KSR	Ny
Opkrævning/betalingsaftaler	KSR	Ny
Vælgererklæringer	KSR	Ny
Udlevering af digital signature	KSR	Ny
Optagelse på valgliste ifm. udrejse	KSR	Ny
Affald (rådgivning (R98) og anmeldelse)	MFF	x
Energirådgivning, private	MFF	X
Energirådgivning, virksomheder (lovpligtig)	MFF	Ny
Anmeldelser vedr. miljøforhold (15 typer)	MFF	Ny
Rotter	MFF	Ny
Indberetninger, affaldstransportører	MFF	Ny
Miljøgodkendelser	MFF	Ny
Miljøklager (ulempesager)	MFF	Ny
Aktindsigt	MFF	Ny
Høringer, sektorplaner	MFF	Ny
Olietanke, afmeldinger	MFF	Ny
Spildevandstilladelser	MFF	Ny
Miljøpuljer og -fonde, ansøgninger	MFF	Ny
Miljøfestival	MFF	Ny
Gebyrer og fakturaer, forespørgsler	MFF	Ny
Modtagelse af jord, lastvogne (KMC-PS)	MFF	Ny
Grundvandspumninger, tilladelser	MFF	Ny
Analyserresultater, modtagelse	MFF	Ny

Kassefunktion	Stat	Ny
Pas og kørekort	Stat	Ny
Tinglysning	Stat	Ny
Kort	Stat	Ny
Skatteopgaver	Stat	x
Ansøgning om boliger	SUF	Ny
Beboerindskudslån	SUF	x
Begravelseshjælp	SUF	x
Boligydelse	SUF	x
Folkepension	SUF	Ny
Helbredstillæg	SUF	Ny
Licensnedsættelse	SUF	x
Pension øvrige	SUF	Ny
Personlige tillæg	SUF	Ny
Sygesikring	SUF	x
Hjælpe midler, personlige	SUF	Ny
Hjælpe midler, tekniske og anden støtte	SUF	Ny
Hjælpe midler, ergoterapeut	SUF	Ny
Praktisk bistand	SUF	Ny
Personlig bistand	SUF	Ny
Boligvisitation	SUF	Ny
Forebyggende besøg	SUF	Ny
Frit valg	SUF	Ny
Modersmålsundervisning	UUF	Ny
Skole, fritidshjem og klub	UUF	Ny
Specialundervisning voksne (CSV)	UUF	Ny
Sprogstimulering	UUF	Ny
Ungdomsskoler (tilbud 13-18-årige)	UUF	Ny
Ungdommens Uddannelsesvejledning	UUF	Ny
Ungdomsuddannelse - ansøgning om transporttilskud	UUF	x

* Borgerrepræsentationen besluttede på sigt at udlægge pladsanvisningen ved etableringen af de 4 servicecentre. Opgaverne overgår til den nye Børne- og Ungdomsforvaltning, som ønsker at fastholde opgaven centralt. På længere sigt forventes opgaven dog placeret lokalt.

Opgaver i Københavns Borgerservice med regelstyret sagsbehandling

Derudover foreslås nedenstående administrative borgerbetjeningsopgaver med regelstyret sagsbehandling uden væsentlige skøn placeret i Københavns Borgerservice.

Barsels- og børnepasningsorlov	FAF	x
Boligsikring	FAF	x
Boligyldelse (førtidspensionister)	FAF	x
Børnefamilieydelse (automatisk og efter ansøgning)	FAF	x
Børnetilskud ordinært/ekstra	FAF	x
Feriekort	FAF	x
Pladsanvisning*	FAF	x
Økonomisk friplads*	FAF	x
Privat pasning*	FAF	x
Vielser/reg. Partnerskab	KFF	x
Folkeregister/valg (brevafstemning)	KFF/KSR	Ny
Attester (vurderings- og opkrævnings-)	KSR	x
Lån betaling ejd.skat (ansøgning)	KSR	Ny
Værdipåtegning på skøder mv.	KSR	Ny
Hjemmeservice	KSR	x
Folkeregister (flytteanmeldelser)	KSR	x
Folkeregister (udskrifter attester)	KSR	x
Folkeregister (udskrifter adresse mv.)	KSR	x
Folkeregister (nyt sygesikringskort)	KSR	x
Folkeregister (EU-sygesikring)	KSR	Ny
Opkrævning/betalingsaftaler	KSR	Ny
Folkeregister (Indrejser/udrejser)	KSR	Ny
Energirådgivning, private	MFF	x
Henvendelser i øvrigt	MFF	Ny
Affald (rådgivning (R98) og anmeldelse)	MFF	x
Kassefunktion	Stat	Ny
Pas og kørekort	Stat	Ny
Tinglysning	Stat	Ny
Kort	Stat	Ny

Skatteopgaver	Stat	(x)
Sygesikring	SUF	x
Beboerindskudslån	SUF	x
Begravelseshjælp	SUF	x
Licensnedsættelse	SUF	x

* Borgerrepræsentationen besluttede på sigt at udlægge pladsanvisningen ved etableringen af de 4 servicecentre. Opgaverne overgår til den nye Børne- og Ungdomsforvaltning, som ønsker at fastholde opgaven centralt. På længere sigt forventes opgaven dog placeret lokalt.

Samlokalisering med P/O-kontorer

Ved en samlokalisering af Københavns Borgerservice og P/O-kontorerne vil nedenstående yderligere opgaver også kunne løses i det fælles borgerservicecenter, hvor både P/O-kontor og Københavns Borgerservice indgår. Det præcise opgavesnit mellem Københavns Borgerservice og P/O-kontorerne vil blive udviklet i det daglige samarbejde.

Ansøgning om boliger	SUF	Ny
Boligydelse	SUF	x
Folkepension	SUF	Ny
Helbredstillæg	SUF	Ny
Pension øvrige	SUF	Ny
Personlige tillæg	SUF	Ny
Hjælpe midler, personlige	SUF	Ny
Hjælpe midler, tekniske og anden støtte	SUF	Ny
Hjælpe midler, ergoterapeut	SUF	Ny
Praktisk bistand	SUF	Ny
Personlig bistand	SUF	Ny
Boligvisitation	SUF	Ny
Forebyggende besøg	SUF	Ny
Frit valg	SUF	Ny

Øvrige opgaver som ikke er lagt i Københavns Borgerservice

Den følgende liste indeholder de opgaver, som har en opgavedybde, så forvaltningerne finder, at de vanskeligt kan løses i Københavns Borgerservice, fordi de indeholder en høj grad faglig, skønsbaseret sagsbehandling, og typisk står i forbindelse med en særlig indsats i forhold til borgeren. Desuden kan der være opgaver, som det ikke er bæredygtigt at placere i Københavns Borgerservice, da det vil betyde, at en central funktion med få medarbejdere, fx lokaleudlån på folkeoplysningsområdet, skal deles op på flere enheder. Endelig kan der være opgaver, som ikke placeres i Københavns Borgerservice, da det vil medføre flere indgange til det offentlige, f.eks. på beskæftigelsesområdet.

Ansøgning om trafikale ændringer/afmærkninger på private fællesveje	BTF
Skolevejsforbedringer	BTF
Stadeplads	BTF
Ansøgning om arrangementer/events på offentligt vejareal/parker	BTF
Opstilling af privat cykelstativ/byudstyr	BTF
Trafikale forhold (forbedring/klage over)	BTF
Renholdelse/vedligeholdelse (forslag til forbedring/klage)	BTF
Udendørsservering	BTF
Klager over p-afgift	BTF
Byggesager	BTF
Parkeringslicenser (erhverv/beboer)	BTF
Salg af juletræer	BTF
Stadeplads pølsevogn	BTF
Handicapparkering	BTF
Øvrige henvendelser i forbindelse med handel med fast ejendom o. lign.	BTF
Barseldagpenge	FAF
Sygedagpenge	FAF
Førtidspension	FAF
Hjælpe midler (bevilling personlig og teknisk og anden støtte)	FAF
Børn og unge med handicap	FAF
Personlig hjælp, omsorg og pleje m.m. til voksne	FAF
Botilbud	FAF
Beskyttet beskæftigelse	FAF
Boliggodkendelse	FAF
Tillæg (personlige og helbredstillæg)	FAF
Kontanthjælp	FAF

Enkeltydelser	FAF
Lov om aktiv socialpolitik i øvrigt	FAF
Beskæftigelsestilbud, fleksjob, løntilskud til pensionister	FAF
Integration	FAF
Dagtilbud, privat pasning mm. (særlige behov)	FAF
Boliganvisning	FAF
Midlertidige botilbud	FAF
Nødboliger til husvilde	FAF
Stofmisbrugere	FAF
Særlig støtte til børn og unge	FAF
Tilbud til unge fra 18 til 22 år	FAF
Klagesager	FAF
Sygedagpenge - opfølgning/forlængelse	FAF
Beboerindskudslån	FAF
Delpension	FAF
Forskudsvis udbetaling af børnebidrag	FAF
Børnetilskud (særligt tilskud, flerbørn, uddannelsessøgende, adoption)	FAF
Boligsikring/ydelse i kollektive bofællesskaber	FAF
Efterlevelshjælp	FAF
Hjælpe midler (personlige, udskiftning)	FAF
Boligsikring/-ydelse loftsberegning,	FAF
Byfornyelsesboligsikring	FAF
Folkeoplysning (lokaler)	KFF
Folkeoplysning (tilskud)	KFF
Legater	KFF
Næringsbreve	KFF
Alkoholbevilling	KFF
Folkeregister (BBR - vejregister - tomme boliger)	KSR
Klage over betalingsevnevurdering	KSR
Folkeregister (klagesager)	KSR
Vælgererklæringer	KSR
Optagelse på valgliste ifm. udrejse	KSR

Energirådgivning, virksomheder (lovpligtig)	MFF
Anmeldelser vedr. miljøforhold (15 typer)	MFF
Rotter	MFF
Indberetninger, affaldstransportører	MFF
Miljøgodkendelser	MFF
Miljøklager (ulempesager)	MFF
Aktindsigt	MFF
Høringer, sektorplaner	MFF
Olietanke, afmeldinger	MFF
Spildevandstilladelser	MFF
Miljøpuljer og -fonde, ansøgninger	MFF
Miljøfestival	MFF
Gebyrer og fakturaer, forespørgsler	MFF
Grundvandspumninger, tilladelser	MFF
Analyseresultater, modtagelse	MFF
Modtagelse af jord, lastvogne (KMC – PS)	MFF
Modersmålsundervisning	UUF
Skole, fritidshjem og klub	UUF
Specialundervisning voksne (CSV)	UUF
Sprogstimulering	UUF
Ungdomsskoler (tilbud 13-18-årige)	UUF
Ungdommens Uddannelsesvejledning	UUF
Ungdomsuddannelse - ansøgning om transporttilskud	UUF

ANTAL BORGERSERVICECENTRE

Konceptet for Borgerservice og omfanget af henvendelser, opgaver og dimensionering giver anledning til at overveje antallet af borgerservicecentre. Det vurderes, at der kan etableres omkring 8 Borgerservicecentre. Disse overvejelser har indgået i forslaget til distriktsinddeling, som behandles i Økonomiudvalget og Borgerrepræsentationen parallelt med sagen om borgerbetjening.

Følgende hensyn ligger til grund for forslaget om 8 borgerservicecentre:

- Borgerne skal opleve, at borgerservice er til stede i lokalområdet
- Borgerne skal opleve kvalitet i opgaveløsningen, d.v.s. at de faglige miljøer skal have en vis størrelse så de kan opretholdes
- Hensyn til økonomien

Der skal efterfølgende foretages en nærmere beregning af det forventede antal henvendelser i Kontaktcentret og i Borgerservice med henblik på dimensionering og fastlæggelse af personalebehov. Borgerrepræsentationen forelægges en delindstilling vedr. ledelse og personale i 1. halvår 2006 med forslag til dimensionering.

LEDELSE OG STYRING

På temamødet om borgerservice var der flertal for, at borgerservice i den kommende valgperiode, som er en udviklingsperiode, placeres under Økonomiudvalget.

Der var ligeledes flertal for, at kommunen skal søge dispensation fra den kommunale styrelseslov, således at der skabes mulighed for, at alle medarbejdere i servicecentrene kan ansættes i forvaltningen for det udvalg, som Københavns Borgerservice er henlagt under og under den pågældende borgmesters administrative ledelse og kunne varetage alle opgaver, herunder alle myndighedsopgaver, som løses i servicecentrene.

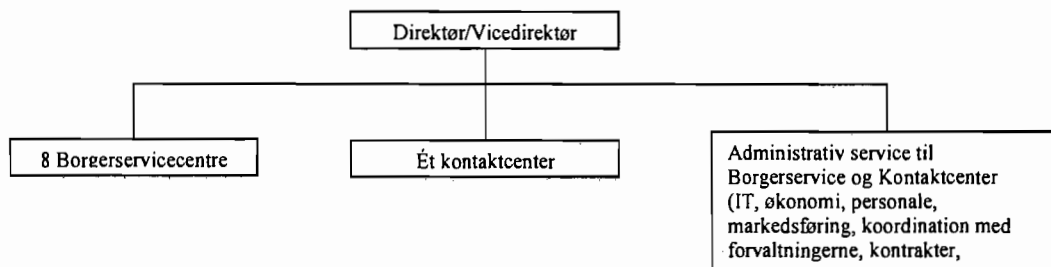
Den foreslåede dispensation ændrer ikke ved den gældende ressortfordeling mellem Økonomiudvalget og de stående udvalg. Udvalgene og forvaltningerne bevarer således deres respektive ansvar for indholdet i de afgørelser, som træffes i servicecentrene inden for deres ressort, ligesom det er ressortforvaltningerne, der i givet fald skal behandle klager over afgørelsernes indhold.

For servicecentrene betyder dispensationen, at servicecentercheferne får det fulde ledelsesmæssige ansvar for alle medarbejderne i servicecentrene og cheferne får ansvar for ansættelser, afskedigelser, udmøntning af lønpuljer, sanktioner m.m. For medarbejderne betyder ændringen, at de som udgangspunkt kan løse alle opgaver i Borgerservice og de får én chef og overgår fra at være udlånt fra fagforvaltningerne til at være ansat direkte under den forvaltning, som har Borgerservicecentrene under sig.

Borgerservicecentrene foreslås fortsat kontraktstyret og konceptet for kontrakter mellem Økonomiforvaltningens adm. direktør og servicecentercheferne ændres i overensstemmelse med dispensationen fra styrelsesloven og det koncept for borgerservice, som vedtages af Borgerrepræsentationen. Kontrakterne præciserer de servicemål, som servicecentrene skal opnå jf. ovenstående vision og formål.

Der skal ligeledes udformes nye serviceaftaler mellem Økonomiforvaltningen og fagforvaltningerne, som tager højde for det nye koncept og den nye situation, hvor kommunen har opnået dispensation fra styrelsesloven.

Det foreslås, at der etableres en egentlig drifts- og udviklingsorganisation omkring Københavns Borgerservice og kontaktcentret med nedenstående organisation.



Borgerservicecentrene søges samlokalisert med P/O-kontorerne, men P/O-kontorerne ligger fortsat under Sundhedsforvaltningen, som har det fulde ledelsesmæssige ansvar for P/O-kontorenes virke.

MEDARBEJDERE

Erfaringer fra Københavns Borgerservice viser, at medarbejderne er nøglen til at levere god service. Derfor er det væsentligt med et godt indkørlingsforløb og fælles uddannelse i opgaveløsning, service, teambuilding m.m. for medarbejderne i Borgerservice og i Kontaktcentret.

Medarbejderne skal rekrutteres efter frivillighedsprincippet, så der kun arbejder medarbejdere i Borgerservice og i Kontaktcentret, som selv har ønsket jobbet.

LOKALER OG INDRETNING

Forslaget til organisering af kommunens borgerindgange forudsætter følgende lokalebehov:

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 samlokalisert 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

Omorganiseringen af borgerbetjeningen giver mulighed for at overveje kommunens image ud ad til og det bør sikres at som minimum de fælles borgerbetjeningsenheder har fælles image, design og markedsføring.

INDRETNING AF BORGERSERVICE

I forbindelse med etableringen af Københavns Borgerservice 2004 blev der opstillet følgende principper har været udgangspunkt for placeringen af Borgerservice:

- central beliggenhed
- synlighed
- placering i gadeplan
- ”åben” facade
- tilgængelighed
- nærhed til offentlig transport, let at komme til som gående og mulighed for parkering
- gerne en placering i nærheden af andre godt besøgte lokaliteter - gerne kommunale som fx biblioteker

Umiddelbart lever alle eksisterende fire borgerservicecentre op til disse principper, bortset fra i Vanløse, hvor Borgerservice er placeret på 1. sal – dog med en meget åben facade. I forbindelse med evalueringen af Borgerservice er brugerne blevet spurgt om deres tilfredshed med lokalerne og brugerne udtrykker generelt stor tilfredshed med indretningen og opfatter lokalerne som lyse, venlige og imødekommende. Dog efterlyser enkelte borgere muligheder for et lidt mere fortroligt rum.

De 7 adm. direktører har igangsat en decentral lokaleøvelse, som i første fase indeholder en kortlægning af eksisterende lokaler, som i dag anvendes til decentral borgerbetjening.

Der foreligger velbeskrevne koncepter for indretning af Borgerservice og der er foretaget en evaluering af selve indretningen, som bør ligge til grund for det videre arbejde med lokaler og indretning af de 8 nye Borgerservicecentre.

ÅBNINGSTIDER

Åbningstiderne for Kontaktcentret og Københavns Borgerservice skal overvejes nærmere i forbindelse med konkretisering af koncepterne.

Intentionen i dag bag Københavns Borgerservice er at tilbyde borgerne åbningstider, der kan tilgodeses flest mulige borgere. Der ønskes ensartethed og enkelhed i åbningsmønsteret.

I februar 2004 fremlagde Økonomiforvaltningen modeller for åbningstider i servicecentre til drøftelse i Udvalget for Demokrati- og Serviceudvikling. Følgende model blev valgt: åbningstid mandag-fredag kl. 10-18 og lørdag kl. 10-14.

I en evaluering af Københavns Borgerservice¹² har man undersøgt borgernes anvendelse af åbningstider. Af undersøgelsen fremgår det, at borgerne især henvender sig ugens første fire dage, i lidt mindre grad om fredagen og stort set ikke om lørdagen. De daglige henvendelser fordeler sig nogenlunde jævnt men topper i tidsrummet kl. 14-16 og stølner af det efterfølgende tidsrum fra kl. 16 til lukketid kl. 18.

¹² Evaluering af Opgave- og fremmodestatistik i Københavns Borgerservice perioden januar til og med juli 2005.

Dette giver anledning til overvejelser om, hvorvidt det i fremtiden er rentabelt at have lørdagsåbent, alternativt at åbne tidligt om morgenen, så borgerne kan ordne pas, skattekort og opskrivning af børn til daginstitution på vej til arbejde.

Etablering af kontaktcentre inden for det private har givet mulighed for også at have åbent for telefonerne om aftenen og i weekenderne. En mulighed der også kan overvejes i Københavns Kommune.

KONKLUSION

Kapitlet indeholder forslag til organisering af kommunens borgerindgange. Visionen for borgerbetjeningen, som primært er formuleret i forbindelse med etableringen af Københavns Borgerservice og på temamødet om Borgerservice den 7. juni 2005 danner udgangspunkt for forslaget. Det primære ønske er at give borgerne én indgang til kommunen og de offentlige myndigheder i øvrigt.

En del af kommunens borgerbetjening retter sig mod grupper af borgere med særlige behov, ca. 20 % af befolkningen, som betjenes af fagforvaltningernes specialister i målgruppeorienterede borgerbetjeningsenheder f.eks. handicapcentre, misbrugscentre m.m. Denne del af borgerbetjeningen ændres der ikke ved i forslaget, eventuelle ændringer beror på beslutninger i de nye udvalg.

En anden del af kommunens borgerbetjening retter sig mod bredere grupper af borgere, som henvender sig til kommunen ad hoc og i almene livssituationer med forholdsvis enkle sager. Denne gruppe udgør ca. 80 % af befolkningen. Med forslaget får denne bredere gruppe af borgere én indgang til kommunen ved etablering af et Kontaktcenter med ét telefonnummer til kommunen og 8 Borgerservicecentre, som på sigt samlokaliseres med P/O-kontorerne. Der udstationeres medarbejdere fra ToldSkat København i Borgerservice, som træffer afgørelser og løser tungere sager på skatteområdet for denne målgruppe.

8. IT-BEHOV OG IT-INITIATIVER

INDLEDNING

Budskabet fra temamødet om borgerservicecentre var, at digitalisering spiller en central rolle i den nytænkning af konceptet og opgaverne i Københavns Borgerservice, der er politisk ønske om.

I det følgende beskrives de behov, der er i forhold til it-understøttelsen af borgerbetjeningen og de rammebetingelser, der på sigt skal realiseres for at borgerbetjeningen kan blive mere effektiv og bedre, samtidig med at medarbejderne i det daglige får nogle mere hensigtsmæssige arbejdsbetingelser. På den baggrund beskrives de initiativer, der på kort sigt foreslås for at realisere forslaget til organisering af borgerbetjeningen i denne indstilling.

PRINCIPPER OG BEHOV FOR IT-UNDERSTØTTELSE

Principperne for it-understøttelsen af den fremtidige borgerbetjening kan udledes:

- det politiske mandat (kap. 1)
- de formelle rammer for borgerbetjeningen (kap. 5),
- de teknologiske muligheder for en fleksibel indretning af opgaveløsningen (kap. 6),
- de nuværende erfaringer i forhold til it-understøttelsen i Københavns Borgerservice (kap. 6),
- forslaget til organisering af borgerbetjeningen, herunder kanalstrategien (kap. 7)
- forslaget til fremtidig opgaveportefølje i Københavns Borgerservice (kap. 7).

Principperne for den fremtidige it-understøttelse er:

- Borgerens situation, behov og forudsætninger skal være omdrejningspunktet
- Én indgang til det offentlige
- En simpel og tilgængelig indgang til det offentlige
- Betjening på tværs af forvaltninger og myndighedsgrænser
- Gennemsigtighed for borgeren
- Effektiv offentlig forvaltning
- Sammenhængende og hensigtsmæssig it-arbejdsplads for medarbejdere, med særlig fokus på et godt arbejdsmiljø.

Alt i alt er der således en forventning om, at der på sigt udvikles en teknologisk løsning, der tager udgangspunkt i borgerne, og at denne teknologiske løsning skal være på tværs af kanaler samt forvaltninger og øvrige myndighedsgrænser.

På baggrund af erfaringerne fra Københavns Borgerservice kan der identificeres mindst følgende behov i forhold til it-understøttelsen¹³:

¹³ Behovene stemmer i vidt omfang overens med de behov, der blev identificeret i "Vision for it-understøttelse af servicecentre", 25. marts 2004. It-visionen tog udgangspunkt i den overordnede vision for servicecentre: 1) at borgere på sigt får en indgang til Københavns Kommunes borgerbetjening lokalt og 2) at Københavns Kommunes personlige borgerbetjening sammentænkes med den Elektroniske Selvbetjening

- on-line-adgang til alle fornødne data vedrørende borgerne og borgernes sager, både for at læse og for at opdatere data
- Alle data vedrørende borgerne og borgernes sager registreres elektronisk, hvad enten originalen er et brev, en fax, en e-mail, en blanket, en telefonsamtale etc.
- Fælles indgang til alle kommunens data, uanset:
 - Hvilken forvaltning eller servicecenter, der har modtaget data
 - Hvilken adresse, borgeren har henvendt sig på
 - Hvilket system, der opbevarer data
 - Hvor systemer er i drift
- Ensartede brugergrænseflader uanset arbejdsopgave og bagvedliggende it-system
- Fleksibel sikkerhedsstruktur, således at medarbejderne får den nødvendige adgang til data vedrørende borgerne eller borgernes sager, men uden at få adgang til data, der ikke er relevante for pågældende sag
- Opgaver, der (med fordel) kan løses af borgeren selv, skal implementeres som elektronisk selvbetjeningsydelse via kommunens hjemmeside.

Der kan være behov for at justere behovene i forhold til de kommende analyser af it-understøttelsen, der foreslås gennemført i 2006 for at kunne gennemføre det nye forslag om organisering af borgerbetjeningen.

KØBENHAVNS KOMMUNES IT-STRATEGI 2005-2009

I Københavns Kommunes it-strategi fastlægges rammerne for it-udviklingen i kommunen, og der anvises mål for den fælles indsats på it-området. It-arbejdspladsen og elektronisk service til borgere og virksomheder er strategiens hovedhjørneste.

It-strategien er udarbejdet før strukturreformens konsekvenser var fuldt ud kendt og før Lundgaard-processen og de politiske ønsker til den teknologiske understøttelse af den fremtidige borgerbetjeningen var kendt.

Af strategiens syv indsatsområder bliver følgende tre områder direkte påvirket/understøttet af de rammebetingelser, der er for borgerbetjeningen og de konkrete initiativer, der foreslås nedenfor:

1. Yderligere digitalisering af sagsbehandling og servicefunktioner. Målsætningerne for dette indsatsområde fokuserer på den digitale sagsbehandlerarbejdsplads, der skal være baseret på en fuld systemintegration, der samtidig kan benyttes af borgerne. Digitalisering skal understøtte genanvendelse af data og fælles standarder.
2. Videreudvikling af elektronisk borgerservice. Målsætningerne for dette indsatsområde er meget vidtrækkende, idet der lægges op til en komplet integration mellem de elektroniske serviceydelser i deres fulde udstrækning og den foromtalt digitale sagsbehandlerarbejdsplads. I dette perspektiv dog med en øget fokus på det borgerrettede aspekt.
3. Fælles arkitektur, åbne standarder og open-source samt integration mellem systemer. Perspektiverne for udviklingen og udbygningen af de to ovenstående indsatsområder styres i høj grad af de konsekvenser, der er skabt af it-arkitekturen i Københavns Kommune. Målsætningerne for indsatsområdet skal skabe en arkitektur, der bæres af standardløsninger og -komponenter, hvor det at udbygge integrationen og udvikle åbne snitflader kan ske uafhængigt af historiske leverandør- og systembindinger.

Behovene for it-understøttelse af den fremtidige borgerbetjening understøtter og forstærker således indsatsområderne i den overordnede it-strategi.

RAMMEBETINGELSER FOR BORGERBETJENINGEN

Som det er fremgået, er digitaliseringens muligheder 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 Kommune vil udviklingen af en mere effektiv og bedre borgerbetjening, der samtidig giver medarbejderne mere hensigtsmæssige arbejdsbetingelser i det daglig, på sigt forudsætte realiseringen af følgende rammebetingelser:

1. En sammenhængende it-arkitektur i borgerbetjeningen,
2. 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,
3. 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),
4. Færdiggørelse af fase 2 i elektronisk selvbetjening, og udbredelse af elektronisk selvbetjening til flere opgaver i Københavns Borgerservice med regelstyret sagsbehandling

ad. 1. It-arkitektur i Københavns Kommune

Som det er fremgået, så er den nuværende it-understøttelse af Københavns Borgerservice omfattende og kompleks. Den bagvedliggende it-arkitektur i Københavns Kommune er desuden udokumenteret.

I forhold til de principper og behov der er i forhold til bl.a. en tværgående borgerbetjening og samspillet mellem borgerbetjeningen i Københavns Borgerservice og i forvaltningerne, så er der store muligheder for fejlinvesteringer, idet de potentielle løsninger der er på markedet til at etablere en optimal digital understøttelse af borgerbetjeningen, bærer præg af, at være fragmenteret og usammenhængende. Fremtidige løsningsmodeller for borgerbetjeningen og for et hensigtsmæssigt samspil mellem borgerbetjeningen i Københavns Borgerservice og forvaltninger vil derfor være meget afhængige af kommunens indsigt i egen arkitektur.

En analyse af den nuværende it-arkitektur samt en overordnet stillingtagen til arkitekturens design og principper i Københavns Kommune er derfor helt grundlæggende i forhold til at etablere en it-understøttelse af borgerbetjeningen og af samspillet mellem borgerbetjeningen i Københavns Borgerservice og i forvaltningerne. En mulighed vil være at skabe en arkitektur af veldokumenteret servicemoduler og -komponenter efter en såkaldt SOA-model (Service Orienteret Arkitektur) med en høj grad af fleksibilitet, så fremtidige organisatoriske ændringer, fx i konceptet for borgerbetjeningen og for de opgaver, der er placeret der, ikke bliver afhængige af den underlæggende it-arkitekturs opbygning og sammenhæng.

ad. 2. It-arbejdsplads

Som det er beskrevet tidligere, så er antallet af systemer og en manglende ensartet brugergrænseflade i systemunderbygningen en hindring for en mere effektiv og bedre borgerbetjening. Desuden mangler der systemer, der kan understøtte den tværgående borgerbetjening.

Der er derfor behov for at designe og implementere en bedre it-arbejdsplads i borgerbetjeningen, så de dækker ovenstående behov. På den måde kan medarbejdernes dagligdag blive lettere, og borgerbetjening kan blive bedre og mere effektiv.

De behov, der er i forhold til tværgående samarbejde og åbenhed i relation til data på tværs af kommunen og på tværs af kommunegrænser, stiller desuden krav til kommunens eget sikkerhedsregulativ og udmøntningen heraf. For at kunne designe og implementere en optimal it-arbejdsplads er der derfor behov for, at det kortlægges nærmere, hvilke muligheder og begrænsninger

gældende lovgivning, kommunens eget sikkerhedsregulativ og udmøntningen heraf i praksis stiller for en fleksibel arbejdstilrettelæggelse på tværs af kommunen. Regulativet skal inden for lovens rammer afspejle den fremtidige organisering af borgerbetjeningen og den virkelighed, som den fremtidige borgerbetjening og samspillet mellem servicecentre og forvaltningerne, fungerer i.

ad. 3. Implementering af system, der gør det muligt at dele opgaveløsningen på tværs af kommunen

Et helt centralt behov i forhold til den fremtidige borgerbetjening er, at der implementeres et system, der muliggør, at sagerne smidigt kan deles mellem Københavns Borgerservice og forvaltningerne. I dag må medarbejderne i Københavns Borgerservice spørge borgeren, om han/hun har andre forhold, der skal ændres – der er ikke noget system, der skaber dette overblik for medarbejderen.

Som det er beskrevet, så er der ikke implementeret et elektronisk sags- og dokumenthåndteringssystem i Københavns Borgerservice, da forvaltningerne med flest opgaver i servicecentre ikke har indført elektronisk sags- og dokumenthåndtering i borgersager, men alene i de administrative sager.

Der anvendes heller ikke noget ”fagsystem”, der understøtter den tværgående borgerbetjening, så det er muligt at se borgerens samlede sagsforløb i kommunen. På markedet eksisterer der 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 elektroniske 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.

I dag er det derfor reelt vanskeligt at dele opgaveløsningen/myndighedsudøvelsen mellem Københavns Borgerservice og forvaltningerne. Mange opgaver i servicecentre kræver i dag reelt telefonisk eller skriftlig kontakt til forvaltningerne før og efter opgaveløsningen. Opgaverne kan derfor ikke løses på stedet, hvilket var intentionen ved etableringen af servicecentre.

Indførelsen af elektronisk sags- og dokumenthåndteringssystem i borgersager eller af et andet system, der via fagsystemerne kan skabe dette overblik, vurderes at være helt centralt for en mere effektiv og bedre borgerbetjening, der samtidig giver medarbejderne en mere hensigtsmæssig arbejdsdag.

På den baggrund foreslås det, at det undersøges nærmere, hvilke systemer, der elektronisk kan støtte og lette sagsbehandlingen i borgersager, og at kommunen på denne baggrund tager stilling til sin fremtidige strategi i forhold til at understøtte den elektroniske sagsbehandlerarbejdsplads. Undersøgelserne skal bl.a. tage udgangspunkt i medarbejdernes arbejdsdag.

ad. 4. Færdiggørelse af fase 2 i elektronisk selvbetjening

ESB2-projektet betyder en udvidelse af opgaverne, der er understøttet af elektronisk selvbetjening, en sagsbehandler-adgang og integration til fagsystemerne.

I det nuværende ESB-projekt er der ikke integration til fagsystemerne, hvilket set fra et effektiviseringssynspunkt ikke er særligt effektivt. Ved en fuld integration til de bagvedliggende fagsystemer vil alle sagsgange blive automatiske, hvilket dels øger effektiviteten for kommunen, dels giver en bedre borgerbetjening, da det åbner op for, at borgeren kan modtage straksafgørelser i sager, der ikke indeholder skøn.

Set fra Københavns Borgerservice er sagsbehandleradgangen central i forhold til opgaveløsningen i borgerbetjeningen og i forhold til at udbrede kendskabet til elektronisk selvbetjening blandt borgerne i kommunen. Sagsbehandleradgangen vil ligeledes betyde, at Kontaktcentret og Københavns Borgerservice kan fungere som hotline for telefoniske henvendelser vedr. ESB.

På den baggrund bør det prioriteres, at ESB2-projektet færdiggøres, så den tidligere vedtagne kravspecifikation bliver opfyldt, ligesom Københavns Kommune bør vurdere sin strategi for næste generation af elektroniske selvbetjeningsydelser i relation til den teknologiske, markedsmæssige og behovsmæssige udvikling. I den forbindelse er det væsentligt at vurdere anvendelseffektiviteten i forhold til investeringerne og i forhold til den teknologiske udvikling. Analysen og den efterfølgende strategi skal afspejle de forhold, som skal være pejlemærke for potentielle nye ydelser. Det skal være en del af resultatet, at der bliver udviklet en model, hvor potentialet for fremtidige ydelser kan vægtes.

INITIATIVER IFT. BORGERBETJENINGEN

Som det er beskrevet i kapitel 7 ovenfor, så foreslås der etableret et kontaktcenter på tværs af kommunen, så borgere i Københavns Kommune får én telefonisk indgang til kommunen.

Indsatsområdet omfatter design og implementering af kontaktcenter med integreret omstilling samt grænsesnit til Københavns Borgerservice og forvaltningerne.

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 gang sættes:

- 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.

KONKLUSION

I kapitel 6 blev de teknologiske muligheder for fleksibelt at indrette opgaveløsningen i den offentlige sektor beskrevet. Som det fremgik, giver den teknologiske udvikling 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.

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.

Desuden blev den nuværende it-understøttelse af Københavns Borgerservice beskrevet. Som det fremgik, anvendes der et stort antal fagsystemer/skærm billeder i borgerbetjeningen i Københavns Borgerbetjening i dag, svarende til de opgaver, der er udlagt fra forvaltningerne. Det konkluderes, at antallet af systemer og en manglende ensartet brugergrænseflade for systemerne er en hindring for en mere effektiv og bedre borgerbetjening.

Desuden anvendes der ikke et "fagsystem", der understøtter den tværgående borgerbetjening, så det er muligt at se borgerens samlede sagsforløb i kommunen. Er der tale om en livssituationshenvendelse, skal medarbejderne med andre ord ind i mange forskellige systemer før borgerbetjeningen er afsluttet.

Kombineret med, at der ikke anvendes et elektronisk sags- og dokumenthåndteringssystem i borgersager, så kan en række opgaver i servicecentrene reelt ikke løses på stedet, hvilket var intentionen ved etableringen af servicecentrene.

Det konkluderes derfor, at 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, til sikkerhedsstrukturen i kommunen og til hvilke systemer, der elektronisk kan understøtte borgerbetjeningen i Københavns Borgerservice og i forvaltningerne, så det reelt er muligt at dele opgaveløsningen på tværs af kommunen.

I kapitel 8 blev de behov, der er i forhold til it-understøttelsen af borgerbetjeningen, og de rammebetingelser der er for borgerbetjeningen, beskrevet.

Rammebetingelserne er centrale i forhold til at etablere en borgerbetjening, der er mere effektiv og bedre, samtidig med at den giver medarbejderne nogle mere hensigtsmæssige arbejdsbetingelser i det daglige. Rammebetingelserne understøtter og forstærker en række af de indsatsområder, der er i den overordnede it-strategi for Københavns Kommune.

Rammebetingelserne er:

1. En sammenhængende it-arkitektur i borgerbetjeningen,
2. 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,
3. 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),
4. Færdiggørelse af fase 2 i elektronisk selvbetjening, og udbredelse af elektronisk selvbetjening til flere opgaver i Københavns Borgerservice med regelstyret sagsbehandling

Som led i budgetforliget for 2006 er der under overskriften "Investeringer i bedre Borgerservice" afsat i alt 13,5 mill. kr. til følgende it- initiativer på tværs af forvaltningsgrænser:

- 5,5 mill. kr. til at påbegynde analyser og udbud af den digitale sagsbehandlerarbejdsplads i Københavns Borgerservice, så borgernes henvendelser reelt kan klares ét sted.
- 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 gang sættes:

- 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.

9. DEN VIDERE PROCES

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 eksternt 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.

BORGERNES INDGANG
TIL KØBENHAVNS KOMMUNE

Redaktion

Københavns Kommune
Sekretariatet for Demokrati- og Serviceudvikling

Foto

Tryk

Oplag

ISBN

Udgiver

7. J.nr. ØU 397/2005

Borgernes indgang til Københavns Kommune

INDSTILLING OG BESLUTNING

Økonomiforvaltningen indstiller til Økonomiudvalget

at drøfte forslag til organisering af borgerbetjeningen i Københavns Kommune

at høre de stående udvalg og Udvalget for Demokrati- og Serviceudvikling, idet høringsfristen fastsættes til den 1. november 2005

Kommentar [m4]: Side: 1
C:\DOCUME~1\man\S\LOKALE~1\Temp\AgendaWork\F0239360.doc

Økonomiudvalgets beslutning i mødet den 27. september 2005

Enholdsvis drøftet og godkendt, idet det præciseres, at Familie- og Arbejdsmarkedsudvalget i deres høringssvar bedes redegøre for, dels om der kan overføres yderligere opgavetyper fra lokalcentre til borgerservicecentre, dels om der i relation til de allerede overførte opgavetyper kan ske en fuldstændig overførsel.

Det præciseres endvidere, at antallet af borgerservicecentre afhænger af bydelsinddelingen.

Kommentar [m5]: Side: 1
C:\DOCUME~1\man\S\LOKALE~1\Temp\AgendaWork\F0240390.doc

Enhedslisten afgav følgende protokolbemærkning:

"Enhedslisten ønsker den såkaldte "torvemodel", hvor forvaltningernes decentrale enheder i lokalområderne ligger samlet omkring et borgerservicecenter."

Behandling: Iværksættes.

Kommentar [m6]: Side: 1
C:\DOCUME~1\man\S\LOKALE~1\Temp\AgendaWork\F0240391.doc

Pirley 5

Københavns Kommune
Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen
Personale-, Organisationsudvikling og Service
Oktober måned 2005

Skematisk resume af indkomne høringssvar vedr. borgernes indgang til Københavns Kommune – ny struktur i Københavns Kommune fra 1. januar 2006

BRUGERORGANISATIONER	
HVEM?	RESUMÉ AF HØRINGSSVAR
1. Kontaktudvalget for det frivillige sociale arbejde	Kontaktudvalget glæder sig over, at forslaget indebærer en væsentlig forbedring af servicen for borgerne.
2. + 3. Det Sociale Brugerråd Og Centerrådene for de 4 handicapcentre	Høringssvar er afgivet fælles mellem Det Sociale Brugerråd og centerrådene for handicapcentrene. Indstillingen indeholder mange visionære forslag, som helt sikkert også vil gavne borgere med særlige behov. Det er med tilfredshed noteret, at de 4 handicapcentre fortsat skal eksistere. For så vidt angår detaliseringen (her menes nok digitaliseringen) vil denne være til gavn for langt de fleste borgere, også handicappede, men det understreges kraftigt, at der er borgere, der ikke kan benytte sig af denne mulighed, medmindre der tages ganske særlige tilgængeligheds hensyn.
4. Integrationsrådet	Det har ikke været muligt at udarbejde høringssvar på grund af den korte høringsfrist. Integrationsrådet mødes kun 1 gang månedligt og rådet har derfor brug for en høringsperiode på minimum 30 dage.

ADMINISTRATIVE SAMARBEJDSUDVALG

HVEM?	RESUMÉ AF HØRINGSSVAR
1. HSU	<p>Har noteret sig den ikke uvæsentlige personalekapacitetsudnyttelse i borgerservicecentrene ift. de personaleressourcer, som fagforvaltningerne afgav ved etableringen af servicecentrene den 1.6.2004. Vigtigt, at kapacitetsudnyttelsen indgår ved fordelingen af personale-ressourcer.</p>
2. ASU - lokalcenter Sundby Nord	<p>Det tages til efterretning, at der oprettes et borgerservicecenter i hvert distrikt, og at flere lettere opgaver overføres. Det er væsentligt, at der sikres en meget høj grad af overensstemmelse på kvalitetsmæssig standarder på betjenings-/serviceniveau på alle borgerindgange. Undgå A og B arbejdspladser. Lykkes det, kan det virke fremmende for arbejdsmiljø og indsats i relation til ny organisering af borgerbetjeningen. Brug for massiv kompetenceudvikling ift. omorganisering og opgaver</p>
3. ASU – Lokalcenter Christianshavn	<p>Samspillet med borgerservicecentre forventes at blive frugtbart i og med at information, rådgivning og lettere sagsbehandling varetages dér, medens lokalcenteret varetager mere kompliceret sagsbehandling. Det centrale Byområde bør tages i betragtning ved planlægning og gennemførelse af samlokalisering</p>
4. ASU – Lokalcenter Vesterbro	<p>Kan tilslutte sig intentioner og perspektiver i forbedret borgerbetjening i form af én indgang for størstedelen af borgere. Det fælles kontaktcenter kan forbedre telefonbetjeningen af borgerne. Finder det hensigtsmæssigt, at antal borgerservicecentre harmoneres med antal af lokalcentre</p>
5. ASU – Lokalcenter Valby	<p>Er tilhænger af "torvemodel", hvor alle forvaltninger samles under ét tag. Er der politisk interesse, vil lokalcenter Valby være interesseret i at være forsøgsområde. Betydelig risiko for opbygning af parallel kompetence i lokalcentre, beskæftigelsesforvaltning og borgerservicecentre. Rådgivnings- og vejledningsindsatsen kræver i en række tilfælde betydelig ekspertise. Ressourcerne bør samles f.eks. ved afprøvning af "torvemodellen". Personaleressourcer skal bevilges til borgerservicecentre, så lokalcentre ikke igen skal aflevere ressourcer uden aflastning. Kan tilslutte sig kontaktcenter under forudsætning af bemanding til løsning af opgaverne.</p>
6. ASU- Lokalcenter Indre Nørrebro	<p>Det lyder godt med et samlet servicenummer til kommunen og med generelle informations- og vejledningsopgaver. Entydighed i kontakten ser lidt vanskelig ud at opnå i praksis, når borgeren kan komme ud for at skulle henvende sig til flere enheder. Stor række af samarbejdsflader og ansvars- og kompetenceflader omkring medarbejdernes arbejde med borgerne. Skabe rammer om samarbejde og fælles opfattelser af hvordan snitflader skal håndteres. Bekymring for reproduktion af specialistviden i så mange decentrale enheder.</p>

7. ASU – Lokalcenter - Vanløse	<p>Vigtigt, at der bliver så få snitflader som mulig, og at borgerne kun i ringe grad skal pendle mellem forvaltningerne. Overvejes, hvordan der kan ske en bemanding af 8 borgerservicecentre samt 8 lokalcenter inden for f.eks. sikringsområdet (boligstøtte og børneydeleiser m.fl.), således at der er tilstrækkelig kvalificerede medarbejdere begge steder. Der er ofte kun meget få om end højt specialiserede på disse områder. Der vil ikke med det nuværende antal medarbejdere være muligt at dække begge steder på kvalificeret vis. Ikke enig i, at ydelseskontoret i beskæftigelsesforvaltningen ikke vil blive stedet for personlig betjening. Tværtimod er udbetalingsdelen for kontanthjælp den hyppigste årsag til personlige henvendelse. Enig i, at IT-understøttelse med fælles og ensrettede brugergrænseflader er af afgørende betydning for betjening af borgerne.</p>
8. ASU- Lokalcenter Ryvang	<p>Efterlyser større klarhed mht. ansvars- og opgavefordeling mellem borgerservicecentre og lokalcentre. Understreger behov for at sikre resourcefordeling mellem disse, der svarer til fordeling af opgaver.</p>
9. ASU – Lokalcenter Amagerbro	<p>Finder de foreslåede initiativer til forbedret borgerservice relevante, og har ingen bemærkninger til "Borgernes adgang til Københavns Kommune".</p>
10. ASU - Handicapcenter Lærkevej	<p>Har ingen bemærkninger.</p>
11. ASU - Handicapcenter Valdemarsgade	<p>Naturligt med 8 borgerservicecentre, hvis der bliver 8 bydele. For bydele med decentral struktur bør tilstræbes ens åbningstid og telefontid for at gøre tilgængeligheden nemmere for brugere, der har brug for serviceydelser fra mere end én forvaltning. Oplagt med fælles elektronisk journalsystem, som kan sikre lettere adgang til borgeroplysninger mellem forvaltninger og mere effektiv og hurtig sagsbehandling.</p>
12. ASU – Center for Jobservice (KKB)	<p>Virker gennemarbejdet og ikke umiddelbart generelle bemærkninger. Lægger vægt på, at antallet af jobcentre maksimalt vil udgøre 4. En evt. senere beslutning om et øget antal jobcentre, vil kunne få uheldige konsekvenser for beskæftigelsesindsatsen med uhensigtsmæssig spredning af kompetencer og øget brug af ressourcer.</p>

Dato: 24. oktober 2005

Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningens redegørelse og anbefaling om opgaveområder i borgerservicecentre

Økonomiudvalget har på mødet den 27. september 2005 besluttet, at Familie- og Arbejdsmarkedsudvalget i sit hørings svar skal redegøre for

- dels om der kan overføres yderligere opgavetyper fra lokalcentre til borgerservicecentre, og
- dels om der i relation til de allerede overførte opgavetyper kan ske fuldstændig overførsel til borgerservicecentre.

Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen anbefaler på grundlag af nedennævnte redegørelse, at der ikke overføres yderligere opgavetyper eller sker fuldstændig overførsel af allerede overførte opgavetyper til borgerservicecentre. Der henvises til uddybningen i punkt 2 og 3 nedenfor.

1. Indledning

I redegørelsen er der taget udgangspunkt i temamødet om borgerservice den 7. juni 2005, hvor der var politisk flertal for at arbejde videre med den "smalle model" for borgerservicecentre.

Der er desuden taget udgangspunkt i de overordnede principper, der er lagt til grund for placering af opgaver i borgerservicecentre i dag samt i den kortlægning, som projektgruppen om kommunens borgerbetjening har anmodet forvaltningerne om at gennemføre for samtlige administrative borgerbetjeningsopgaver. Der henvises til Bilag 1 i Økonomiudvalgets indstilling.

Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen varetager i dag opgaver, der retter sig mod:

- Borgere, der har særlige behov for kommunal service, fx pga. et handicap, en psykisk sygdom eller et misbrug, og
- Bredere grupper af borgere, der har mere almene behov, og typisk henvender sig ad hoc, eller i forbindelse med en livssituation.

Den ny Socialforvaltning fra 1. januar 2006 retter sig ligeledes mod begge grupper af borgere, da serviceydelser som f.eks. boligstøtte og børnetilskud hører under Socialudvalget.

For så vidt angår den række af opgaver, der er rettet mod de udsatte befolkningsgrupper, eksempelvis handicappede, psykisk syge, misbrugere etc., vedrører henvendelserne ofte specielle livssituationer, hvor der er behov for en længerevarende kontakt og særlig social indsats. Disse opgaver er derfor ikke egnede som opgaver, der kan løses i borgerservicecentre.

For de bredere grupper af borgere kan borgerservicecentre træffe myndighedsafgørelser uden væsentlige skøn på følgende af Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningens områder, jf. Bilag 1 i Økonomiudvalgets indstilling:

- Boligsikring
- Boligyldelse
- Ordinært og ekstra børnetilskud
- Børnefamilieydelse
- Barsels- og børnepasningsorlov
- Attestation af feriekort
- Pladsanvisning, økonomisk friplads og privat børnepasning

Herudover kan borgerservicecentre yde information og vejledning på samtlige Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningens opgaveområder.

Det skal bemærkes, at pladsanvisning, økonomisk friplads og privat børnepasning fra 1. januar 2006 hører under Børne- og Ungdomsudvalget.

De øvrige opgaveområder hører fra 1. januar 2006 under Socialudvalget.

2. Overvejelser om yderligere opgavetyper i forhold til de bredere grupper af borgere

Økonomiudvalget har bedt Familie- og Arbejdsmarkedsudvalget om at redegøre for, om flere opgavetyper kan overføres fra lokalcentre til borgerservicecentre.

Da borgerservicecentre har de bredere grupper af borgere som ”kerne kunder”, kan der umiddelbart peges på beslægtede dele til de opgaveområder, der er nævnt ovenfor i punkt 1, samt enkelte andre opgaveområder, der også retter sig mod de bredere grupper af borgere. Det drejer sig om:

- Boligsikring/boligyldelse i kollektive bofællesskaber
- Beboerindskudslån
- Byfornyelsesboligsikring
- Boligsikring/boligyldelse – loftsberedning (kontanthjælpsmodtagere)
- Særligt børnetilskud, flerbørnstilskud, uddannelsessøgende forældre og adoptionstilskud
- Forskudsvis udbetaling af børnebidrag

- Personlige hjælpemidler (udskiftning)
- Delpension
- Efterlevelseshjælp iht. Aktivloven

Opgaveområderne – der fra 1. januar 2006 hører under Socialudvalget - indeholder opgavetyper, der vedrører information og vejledning samt afgørelser uden væsentligt skøn og afgørelser med væsentlige skøn, dvs. alle 3 dybder af opgaveniveauer.

Borgerservicecentrene varetager i henhold til Bilag 1 i Økonomiudvalgets indstilling informations- og vejledningsopgaver, men kan ikke træffe myndighedsafgørelser i de pågældende sager.

Opgaveområderne efterspørges ikke kun af de bredere grupper af borgere, men også af borgere med særlige behov.

Nogle af områderne, f.eks. byfornyelsesboligsikring, boligsikring med loftberegning for kontanthjælpsmodtagere og personlige hjælpemidler, er særligt komplicerede og vil nødvendiggøre udstationering af medarbejdere fra fagforvaltningen. Andre områder, f.eks. forskudsvis udbetaling af børnebidrag indebærer vurdering af grundlaget for udlægning af børnebidraget, herunder bidragsresolutionen og den bidragspligtiges misligholdelse af bidragspligten. Visse områder er endvidere i antal sager små områder, hvor det i forvejen er vanskeligt at opretholde fagligt og ressourcemæssigt bæredygtige funktioner. Det gælder f.eks. lån til betaling af beboerindskud og boligsikring/boligyldelse i kollektive bofællesskaber, som kun er nogle få hundrede sager om året.

Da antallet af medarbejdere med spidskompetencer på de omhandlede områder i forvejen er begrænset, vil det med selv kun 8 lokale centre i den kommende Socialforvaltning kunne være problematisk at sikre fagligt og ressourcemæssigt bæredygtige funktioner på de pågældende serviceområder.

En yderligere opsplitting af opgaveområderne i flere borgerbetjeningsenheder – her 8 borgerservicecentre udover Socialforvaltningens egne decentrale borgerbetjeningsenheder – vil derfor rumme en yderligere risiko for:

- at det samlede ressourcetræk inden for opgaveområderne bliver så stort, at der både ikke er tilstrækkelig med personaleressourcer, der har den nødvendige faglige specialviden på områderne, og desuden heller ikke ressourcemæssigt vil kunne etableres bæredygtige borgerbetjeningsenheder begge steder, eller
- at det samlede ressourcetræk på opgaveområderne får den afsmittende virkning, at der bliver færre personaleressourcer tilbage

til at løse de opgaver, der retter sig mod en egentlig social indsats i forhold til borgere med særlige behov i Socialforvaltningens decentrale borgerbetjeningsenheder.

Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen anbefaler derfor med henvisning til risikoen for, at der ikke kan etableres fagligt og ressourcemæssigt bæredygtige borgerbetjeningsenheder, at kompetencen til at træffe myndighedsafgørelser i samtlige de oplyste sager forbliver i den kommende Socialforvaltnings decentrale borgerbetjeningsenheder.

3. Overvejelser om overførsel af yderligere opgavedybde for de bredere grupper af borgere

Økonomiudvalget har bedt Familie- og Arbejdsmarkedsudvalget om at redegøre for, om der i relation til de allerede overførte opgavetyper kan ske fuldstændig overførsel til borgerservicecentrene.

Borgerservicecentrene kan på de områder, der er nævnt i punkt 1 ovenfor, varetage

1. Information om generelle forhold, udlevering af materialer, blanketter mv., hjælp til udfyldelse af og modtagelse af blanketter, vejledning om procedurer, praksis mv.,
2. Regelstyret sagsbehandling. Myndighedsafgørelser uden væsentlige skøn

men *ikke*

3. Skønsbaseret sagsbehandling. Myndighedsafgørelser med væsentlige skøn

Hvis de dele af opgaveområderne, som vedrører myndighedsafgørelser med væsentlige skøn eller særlig kompliceret sagsbehandling, skal udføres i borgerservicecentrene for de bredere grupper af borgere, vil det kræve, at der sker en samlokalisering mellem lokalcentrene og borgerservicecentrene eller mindst en udstationering af medarbejdere fra den kommende Socialforvaltning til borgerservicecentrene.

Samlokalisering eller udstationering af medarbejdere fra Socialforvaltningen er nødvendig, da medarbejdere og ledere i borgerservicecentrene vil høre under Økonomiudvalget, jf. den forventede dispensation fra styrelsesvedtægten, som Københavns Kommune søger i Indenrigs- og Sundhedsministeriet, medens myndighedsafgørelser med væsentlige skøn fortsat skal træffes af Socialforvaltningens egne medarbejdere, jf. de overordnede principper for opgavefordelingen mellem borgerservicecentrene og fagforvaltningerne i Bilag 1 i Økonomiudvalgets indstilling.

Hvis alle typer af afgørelser inden for opgaveområderne, dvs. også sager med væsentlige skøn, skal kunne varetages i borgerservicecentrene for de

bredere grupper af borgere, vil det – udover samlokalisering eller udstationering – desuden kræve, at de fysiske sager skal placeres i borgerservicecentrene. Ellers er der ikke ved borgernes henvendelser til borgerservicecentrene den fulde adgang til de oplysninger og dokumenter i borgerens sag, som er nødvendige for sagsbehandlingen og som danner grundlaget for den afgørelse, der skal træffes. Det skyldes, at der ikke i dag eksisterer en fuld elektronisk borgersag, som omfatter såvel sags- som dokumenthåndtering (ESDH).

At den fysiske sag nødvendigvis skal placeres i borgerservicecentrene for de bredere grupper af borgere vil samtidig betyde, at borgerservicecentrene kun kan betjene borgere med bopæl i det pågældende borgerservicecenters eget distrikt. Borgeren vil nemlig ikke kunne få truffet afgørelse i en sag, hvor der ikke er adgang til sagens oplysninger og dokumenter.

Da antallet af medarbejdere med spidskompetencer på sager med væsentlige skøn i forvejen er begrænset, vil en udstationering af medarbejdere og ledelsesfunktion i 8 borgerservicecentre - udover en bemanning i Socialforvaltningens egne decentrale borgerbetjeningsenheder - rumme en yderligere risiko for:

- at det samlede ressourcetræk inden for opgaveområderne bliver så stort, at der både ikke er tilstrækkelig med personaleressourcer, der har den nødvendige faglige specialviden på områderne, og desuden heller ikke ressourcemæssigt vil kunne etableres bæredygtige borgerbetjeningsenheder begge steder, eller
- at det samlede ressourcetræk på opgaveområderne får den afsmittende virkning, at der bliver færre personaleressourcer tilbage til at løse de opgaver, der retter sig mod en egentlig social indsats i forhold til borgere med særlige behov i Socialforvaltningens decentrale borgerbetjeningsenheder.

Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen anbefaler med henvisning til risikoen for, at der ikke kan etableres fagligt og ressourcemæssigt bæredygtige borgerbetjeningsenheder, at der ikke overføres yderligere opgavedybde på de allerede overførte opgaveområder til borgerservicecentrene.



Bilag 7

KØBENHAVNS KOMMUNE

Familie - og Arbejdsmarkedsforvaltningen

Kontoret for Personale-, Organisationsudvikling og Service

NOTAT

Oktober måned 2005

Oversigt over høringsparter og indkomne hørings svar

1. Brugerorganisationer

Høringsparter	Indkomne hørings svar
Det Centrale Forældreforum	
Paraplyorg. på daginstitutionsomr. (8)	
Kontaktudvalget for det Frivillige Sociale Arbejde	X
Dialogforum	
Det Sociale Brugerråd	Fællesbesvarelse med centerrådene
De samvirkende Invalideorganisationer	
Centerrådene –knyttet til hvert af handicapcentrene.	Fællesbesvarelse med Det Sociale Brugerråd
Kristelig Forening for Børn og Unge	
Forældrelandsforeningen for Børn og Unge	
Integrationsrådet	X

2. Administrative Samarbejdsudvalg

Høringsparter	Indkomne hørings svar
HSU	X
ASU - Bernstorffsgade (1)	
ASU - Lokalcentre (15)	Lokalcenter Sundby Nord Lokalcenter Christianshavn Lokalcenter Vesterbro Lokalcenter Valby Lokalcenter Indre Nørrebro Lokalcenter Vanløse Lokalcenter Ryvang Lokalcenter Amagerbro
ASU - Handicapcentre (4)	Handicapcenter Lærkevej Handicapcenter Valdemarsgade
ASU - Rådgivningscentre (4)	
ASU - KKB (9)	Center for Jobservice

Rilæg 8

Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen
Kontoret for Personale-, Organisationsudvikling og Service
Att. Gert Nordskilde/Lissi Sig
Bernstorffsgade 17
1592 København V

10. oktober 2005

Høringssvar fra Lokalcenter Vesterbro vedr. forslag til organisering af borgerbetjening og ny bydelsinddeling.

Formandsskabet i ASU på Lokalcenter Vesterbro har drøftet og behandlet det fremsendte høringsmateriale af 28. september 2005 vedr. forslag til organisering af borgerbetjening og ny bydelsinddeling.

Som følge af den relativ korte høringsperiode har materialet alene været drøftet i formandskabet, men høringssvaret fra Lokalcenter Vesterbro vil efterfølgende blive sendt til orientering til øvrige repræsentanter i ASU.

I forhold til forslag/indstilling om **fremtidig borgerbetjening** i Københavns Kommune, kan Lokalcenter Vesterbro tilslutte sig de intentioner og perspektiver, der ligger i forbedret borgerbetjening i form af én indgang for størstedelen af borgerne i kommunen. I tillæg dertil finder vi, at ideen om et fælles kontaktcenter kan forbedre den telefoniske betjening af vores borgere – dels i form af udvidet åbningstid og dels ved forbedrede besvarelsesprocenter generelt i kommunen. Endelig finder vi det hensigtsmæssigt, at antallet af borgerservicecentre harmoniseres i forhold til antallet af socialcentre, således at der i hver af de nye bydele kan skabes samarbejder på tværs med henblik på effektivisering af arbejdsgange mm.

I forhold til forslag/indstilling om **ny bydelsinddeling** i Københavns Kommune er formandskabet enige om;

- At den fremtidige bydelsstruktur kan bestå af 8 nye bydele med en efterfølgende opdeling af Amager, da det betyder, at bydelene alle får et bæredygtigt grundlag.
- At modellen med det centrale byområde og en anden bydel bestående af Vesterbro og Kgs. Enghave er at foretrække frem for en sammenlægning af det nuværende Vesterbro, Indre By og Kgs. Enghave. Baggrunden herfor er, at en sammenlægning af alle tre nuværende bydele vil give for stor ulighed i befolkningssammensætningen og vanskeligheder med at skabe en fælles identitet for beboerne – herunder i relation til de omtalte lokalråd og deres arbejde. Formandsskabet finder ligeledes, at den foreslåede nye grænse er hensigtsmæssig i forhold til også at tilgodese udviklingen af byens infrastruktur i kommende år. Endelig ønsker formandskabet at påpege at et nyt socialcenter for Vesterbro/Kgs. Enghave fysisk bør placeres på Vesterbro, idet størstedelen af brugerne vil være bosiddende i dette område.

Med venlig hilsen

Sigvard Hvidsteen
Formand

Joan Marie Nielsen
Næstformand

Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen
K11
Bernstorffsgade 17
1592 København V

Dato: 10.oktober 2005 J.nr.:

Svar fra ASU-lokalcenter Valby på høring om forslag til organisering af borgerbetjeningen og ny bydelsinddeling som følge af ny struktur i Københavns Kommune.

Forslagene til organisering af borgerbetjeningen og ny bydelsinddeling indeholder forslag om en opdeling med 8 bydele, der tager udgangspunkt i de nuværende bydelsgrænser og med et borgerservicecenter i hvert distrikt samt etablering af et fælles kontaktcenter for telefonisk kontakt til kommunen.

Forslaget til bydelsopdeling indebærer ikke ændringer for Valbys vedkommende og ASU kan tilslutte sig forslaget. Valby er en bydel med en "naturlig" afgrænsning og en stærk lokal identitet. I det fremtidige lokalcenter vil der være ca. 100 medarbejdere og centrets størrelse gør det administrativt bæredygtigt som selvstændig enhed. ASU har ikke forholdt sig til den nye bydelsopdeling i øvrigt.

For så vidt angår borgerservicecentrene foreslås de tillagt en række nye opgaver samt at de samlokaliseres med Sundhedsforvaltningens P/O-kontorer. ASU er i stedet tilhænger af den såkaldte "torvemodel", hvor borgerbetjeningen i alle forvaltninger samles under "samme tag". Såfremt der er politisk interesse for at afprøve denne model, vil Lokalcenter Valby være interesseret i at være "forsøgsområde".

I forslaget til opgaver i Københavns borgerservice er der lagt op til, at borgerservicecentrene tildeles en række nye informations- og vejledningsopgaver. Forslaget indebærer en betydelig risiko for, at der skal opbygges parallel kompe-

Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen Valby
Gl. Køge Landevej 3
2500 Valby

Telefon
33 17 33 17

Direkte telefon
33 17 69 02

Telefax
33 17 69 44

EAN

CopenhagenCity.dk

tence i lokalcentrene/beskæftigelsesforvaltningen og borgerservicecentrene. For en række af de nævnte områder er der tale om en ganske kompleks lovgivning, hvor rådgivnings- og vejledningsindsatsen kræver en betydelig ekspertise.

ASU vil i stedet pege på, at ressourcerne bør samles, så de enkelte funktioner bliver mindre sårbare. Det kunne f.eks. ske ved afprøvning af "torvemodellen".

Under alle omstændigheder bør der bevilges de fornødne personalemæssige ressourcer til opgaven i borgerservicecentrene, således at det ikke (igen) er lokalcentrene, der skal aflevere personaleressourcer, uden at der bliver tale om en tilsvarende opgavemæssig aflastning.

Endelig kan ASU tilslutte sig forslaget om et kontaktcenter i kommunen, under forudsætning af, at kontaktcentret bemandes, så der er ressourcer til at hjælpe borgerne med at få løst de problemer, man henvender sig om.

Med venlig hilsen
På vegne af ASU i Lokalcenter Valby

Knud Andersen

Høringssvar fra ASU Lokalcenter Indre Nørrebro vedrørende Borgernes indgang til Københavns Kommune og forslag til ny distriktsinddeling

Indledningsvis må vi bemærke at det ikke har været muligt at indkalde ASU med så kort varsel, så det er formandskabet der på ASU's vegne har udarbejdet høringssvaret. Udgangspunktet for høringssvaret har ikke været at tænke i overordnet struktur, men mere i praktiske virkninger for sagsarbejdet i dagligdagen, set fra Nørrebro.

Borgernes indgang til Københavns Kommune

Det lyder som en god ide at man får et samlet servicenummer som det eneste man i princippet behøver at huske, som kan dirigere borgerne hen i den rigtige retning, og måske kan rumme en del af de mere generelle informations og vejledningsopgaver, der giver borgeren mulighed for selv at tage hånd om sit problem

Grundlæggende ser vi det som en positiv udvikling, at den kommunale støtte og service til borgerne er synlig og aktiv ude i byområderne.

Men den entydighed i kontakten man har som målsætning, ser ud til at blive lidt vanskelig at opnå i praksis, når man ude lokalt kan komme ud for at skulle henvende sig i et lokalcenter, et servicecenter, et ydelseskantor, et pensions- og omsorgskantor, et jobcenter, et handicapcenter, et lokalt børne- og ungdomskantor eller et rådgivningscenter.

Vi kan forudse at der bliver en meget stor række af samarbejdsflader og ansvars og kompetenceflader omkring den enkelte medarbejders arbejde med borgerne. På den baggrund bør der tænkes i at der skabes rammer for samarbejde, og der etableres nogle fælles opfattelser af hvordan snitfladerne håndteres, så borgerne ikke skal opleve enten usikkerhed om hvor de skal henvende sig eller at sagsbehandlerne ikke kender grænsefladerne i deres kompetencesæt.

Uden helt at vide det kunne vi også være bekymrede for om der kan reproduceres tilstrækkelig specialistviden i så mange decentrale enheder på de mere interne administrative områder som økonomi, løn, personale, IT osv

Forslag til ny distriktsinddeling

Vi har i lyset af vores valgte indfaldsvinkel, ikke nogle kommentarer til antallet af distrikter. Vi har alene den generelle kommentar, at det er meget uheldigt, at man udskyder den endelige beslutning om de geografiske rammer omkring de decentrale arbejdspladser i Kommunen. På den ene side har der været meget lidt tid til den samlede proces, og så holder man en så usikkerhedsskabende faktor som den organisatoriske ramme, flydende så længe som til 1½ måned før startskuddet for den nye struktur. Det er en stressfaktor for en række medarbejdere og ledere ikke have defineret den administrative tilknytning 2½ måned før den skal træde i kraft og så heller ikke at kunne visualisere geografien i sin arbejdsituation før midt i november.

Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen
Kontoret for Personale-, Organisationsudvikling og service
Bernstorffsgade 17
1592 Københavns V

Dato: 10. oktober 2005
Sagsnr.: 277875

Høringssvar om forslag til organisering af brugerbetjeningen og ny bydelinddeling som følge af ny struktur i Københavns Kommune

Integrationsrådet i Københavns Kommune har modtaget anmodning om høringssvar om forslag til organisering af brugerbetjening og ny bydelinddeling som følge af ny struktur i Københavns Kommune med høringsfrist d.d.

Formandskabet for Integrationsrådet har drøftet høringsanmodningen og vil i den forbindelse udtale følgende:

” Det har ikke været muligt for Integrationsrådet i Københavns Kommune at udarbejde et høringssvar på grund af den korte høringsfrist.

Integrationsrådet modtog høringsanmodningen den 28. september 2005 med høringsfrist den 10. oktober 2005. Dette er en alt for kort tidsfrist for Integrationsrådet.

Integrationsrådet afholder møde en gang månedligt og rådet har derfor brug for en høringsperiode på minimum 30 dage.

Såfremt høringmuligheden skal være andet end en hypotetisk formalitet, vil Integrationsrådet insistere på en høring med mere end 10 dages høringsfrist. Især når det drejer sig om en så omfattende høringsanmodning som høring om forslag til organisering af borgerbetjening og ny bydelinddeling som følge af ny struktur i Københavns Kommune”.

Med venlig hilsen

Hikmat Hussein
Formand

/

Hanna Kledal
Næstformand

Rådhuset
1599 København V

Telefon
33 66 33 66

Direkte telefon
33 66 24 58

Telefax
33 66 70 75

E-mail
Integrationsraadet.kbh@faf.kk.dk



Det Sociale Brugerråd i Københavns Kommune

Bernstorffgade 17, 1. 1592 København V

Tlf. nr: 33 17 33 03

Email: f025@faf.kk.dk



Til

Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen
Kontoret for Personale-, Organisationsudvikling og Service
Bernstorffsgade 17
1592 København V

Dato: 10. oktober 2005

Det Sociale Brugerråd og Centerrådene ved de fire Handicapcentre har med tak modtaget "Ny bydelsinddeling i København" og "Borgernes indgang i Københavns Kommune" til høring. Brugerrådet og centerrådene vil i lighed med tidligere praksis afgive fælles høringssvar.

Vedr. Ny bydelsinddeling: som repræsentanter for borgere med særlige behov må vi altid sætte effektivitet og bæredygtighed i den service, der skal ydes for denne gruppe mennesker, i højsædet. Derfor må vi være betænkelige ved en for høj grad af decentralisering, som erfaringsmæssigt ofte fører til tab af den ekspertise, som borgere med særlige behov har brug for.

Vi støtter derfor det af Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen, Uddannelses- og Ungdomsforvaltningen og Sundhedsforvaltningen i fællesskab udarbejdede forslag, hvorefter kommunen inddeles i 8 administrative distrikter.

Vedr. Borgernes indgang til kommunen: indstillingen indeholder mange visionære forslag, som helt sikkert også vil gavne borgere med særlige behov, når de bliver implementeret. Vi har med tilfredshed noteret os, at de fire handicapcentre fortsat skal eksistere.

For så vidt angår detaliseringen af sagsbehandlingen skal vi bemærke, at det vil være til gavn for langt de fleste borgere, herunder f.eks. også borgere med handicap, men – og det skal understreges kraftigt - der er borgere som ikke kunne benytte sig af denne mulighed og borgere, som kun vil kunne benytte muligheden, hvis der tages ganske særlige tilgængeligheds hensyn.

Vi bidrager gerne med den særlige viden, der findes i vort bagland.

Venlig hilsen

Jørgen Eckmann
Formand for Det Sociale Brugerråd

Søren Holmboe

Fra: FAF_K11 - Personale-, organisationsudvikling og service
Sendt: 10. oktober 2005 13:58
Til: Lissi Sig
Emne: VS: Høringsvar fra lokalcenter Vanløse
FujitsuForceShowNewDialogWithThisTemplate: 0
ICLInviaDenyAllSaves: -1
ICLInvialsBeingSaved: 0
ICLInviaLocalDocument: 0
ICLInviaNewDocument: 0
ICLInviaReadOnly: 0

-----Oprindelig meddelelse-----

Fra: Finn Andersen
Sendt: 10. oktober 2005 13:48
Til: FAF_K11 - Personale-, organisationsudvikling og service
Emne: VS: Høringsvar fra lokalcenter Vanløse

Høringssvar vedr. ny Struktur

Der henvises indledningsvis til lokalcentrets høringssvar af juli 2005.

Vi finder det fortsat af stor betydning at der skabes bæredygtige enheder og distriktsstørrelser, der i en kombination af geografisk nærhed for en flerhed af borgere og bæredygtighed i forhold til afvikling af de sociale opgaver, sikre borgerne en let og entydig indgang til forvaltningen. Fællesforslaget med 8 bydele kan formentlig sikre dette i nogen grad.

I forhold til etablering af beskæftigelsesforvaltningen og borgerservicecentre, er det vigtigt at der bliver så få snitflader som muligt, og at borgerne kun i ringe grad skal pendle mellem forvaltningerne.

Lokalcentret finder, at der særligt i forbindelse med det fremlagte forslag om borgerservice og opgaveportføljen må overvejes, hvordan der kan ske en bemanding af 8 borgerservicecentre, samt 8 socialcentre inden for f.eks. sikringsområdet (boligstøtte og børneydelse m.fl), således at der er tilstrækkeligt kvalificerede medarbejdere i både borgerservice og lokalcentre. Når særligt dette område udpedes, skyldes det at der på disse områder ofte kun er meget få medarbejdere omend højt specialiserede. Der vil ikke med det nuværende antal medarbejdere være muligt at dække både borgerservice og lokalcentre på kvalificeret vis. Lokalcentret har særligt bemærket høringsmaterialets udsagn om, at opgaverne derfor ikke entydigt er udlagt enten i borgerservice eller hos forvaltningen.

Endelig skal der gøres opmærksom på, at lokalcenter Vanløse ikke er enig i den angivne forudsætning om, at ydelseeskontoen i beskæftigelsesforvaltningen ikke vil blive stedet for personlig betjening. Lokalcenter Vanløse finder tværtimod, at det i dag er sådan, at udbetalingsdelen for kontanthjælpsmodtageren er den hyppigste årsag til personlig henvendelse. Dette forventes ikke mindsket, da regler om sanktioner vil øge antallet af sager, hvor der månedlig sker nedsættelse eller ophør med udbetaling. Erfaringen viser, at denne gruppe borgere henvender sig personligt og først på det tidspunkt, hvor udbetaling af kontanthjælp ophører eller er nedsat.

Lokalcentret er enig i, at en IT- understøttelse med fælles og ensartede brugergrænseflader er af afgørende betydning for at opnå professionel og hurtig betjening af borgerne.

Da det ikke har været muligt med så kort varsel at indkalde ASU er ovennævnte høring sket i samarbejde

26-10-2005

mellem Formand og næstformand i ASU..

VH

Finn Andersen og Anette Isted Ludvigsen
Fmd. N. fmd.



10. oktober 2005

Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen
Kontoret for Personale, Organisationsudvikling og Service
Bernstorffsgade 17, 1592 København V

Kontaktudvalget for det frivillige sociale arbejde har fået følgende indstillinger til høring:
Organisering af borgerbetjeningen og ny bydelsinddeling.

Med hensyn til forslaget om organisering af borgerbetjeningen glæder Kontaktudvalget sig over, at forslaget indebærer en væsentlig forbedring af servicen over for borgerne. Hvad angår bydelsinddelingen lægger Kontaktudvalget vægt på, at forslaget med de 8 distrikter bygger på den gamle bydelsinddeling med 15 bydele, hvilket vil lette arbejdet i de kommende lokaludvalg samt samarbejdet mellem de frivillige organisationer og de lokale offentlige myndigheder.

Kontaktudvalget er opmærksom på at distriktsinddelingen for de nye forvaltninger i den nye struktur ikke er endeligt fastlagt, men håber at også disse vil bygge på de 15 bydele.

Med venlig hilsen

Thorkil Vestergaard-Hansen
Formand for Kontaktudvalget

Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen
Kontoret for Personale, - Organisationsudvikling og Service
Bernstorffsgade 17
1592 København K.

5. oktober 2005

Journalnr.

/SWN

Høringssvar om forslag til organisering af borgerbetjeningen og ny bydelsinddeling som følge af ny struktur i Københavns Kommune.

Formandsskabet for ASU på Christianshavn, inkl. udvalgte faglige ressourcepersoner, udtaler følgende:

Den nye organisering af borgerbetjeningen og ny bydelsinddeling imødekommer nogle væsentlige service- og udviklingsbehov i København. Disse behov kan med fordel realiseres i en model, hvor Christianshavn, Indre By, området omkring Hovedbanegården, Kalvebodderne, Kartoffelrækkerne mv. kommer til at udgøre det Centrale Byområde.

Det Centrale Byområde afgrænser et tilpas stort distrikt på ca. 40.000 borgere. I sagens natur betyder det, at socialcentret kommer til at udgøre en større forvaltningsenhed. Stordriftsfordelene vil bl.a. afspejle sig i teamstørrelser med tilstrækkelig bemanding og kompetencer. Dette giver mulighed for en mere effektiv opgavevaretagelse og bedre betjening af målgrupperne.

En anden stordriftsfordel kunne være at socialcentrets teknisk-administrative team får opbygget kapacitet som katalysator for et resultatbaseret monitorerings- og evalueringssystem (performance management). Systemet vil være anvendeligt til løbende vurdering af effektivitet og opnåelse af resultater, ikke mindst ved at teamet systematiserer produktionen af information og effektmåling.

Fokus på målstyring og effekter kan implementeres i arbejdet med sårbare børn og unge, handicappede, hjemløse, misbrugere og udsatte ældre samt i serviceringen af mere velfungerende borgere. Monitorerings- og evalueringssystemet har således relevans for både borgerservicecenter og socialcenter, og kan komme til at udgøre en spændende samarbejdsflade.

Fordele og muligheder til trods udtrykker medarbejdersiden bekymring over visse aspekter ved den nye bydelsinddeling. Nogle sagsbehandlere føler, at den enkelte medarbejder for nuværende har fingeren på pulsen i forbindelse med, hvad der rører sig i lokalområdet. Denne fingerspidsfølelse kan være svær at bevare jo større bydelene er.

Derudover har sagsbehandlerne et godt og tæt samarbejde med skole, daginstitutioner, sundhedsplejerske osv. både i form af formaliseret mødevirksomhed og mere uformelle kontakter, hvilket bevirker en hurtig og smidig sagsbehandling i forhold til den enkelte borger. Der er bekymring for at disse nære relationer ebber ud når bydelen bliver større.

Medarbejdersidens opmærksomhedspunkter giver anledning til at italesætte ideen om lokal netværksstyring af socialarbejdet. Netværksstyringen i byområdet, der har sin oprindelse i det boligsociale virkefelt, vil kunne videreudvikle nærhedsprincippet samtidig med at der åbnes for løsninger baseret på lokalsamfundets ressourcer.

F.eks. kan man forestille sig at den organisatoriske ramme for netværksdannelserne er privat-offentlige partnerskaber, hvorigennem den lokale forvaltning indgår et tæt samarbejde om opgaveløsningen med lokalråd, boligselskaber, brugerbestyrelser, rådgivende organer, frivillige organisationer og særlige projekter i byområdet.

Netværksstyringen har givetvis ressourcefrigørende og demokratiske potentialer ved at forskellige interessenter involveres i og får indflydelse på det sociale arbejde. Men styreformen indeholder på den anden side også udfordringer for embedsmændene, f.eks. skal koordineringen øges så forvaltningen ikke kommer til at fremstå fragmenteret, og der skal udvikles et system til dokumentation af parternes mål, resourceinput, strategier og resultater.

På den baggrund er det væsentligt at allokere midler til nye koordinatorfunktioner i socialcentret, hvilket vil understøtte samordningen af partnerskaberne og sikre at interessenterne i nærmiljøet er fælles om ejerskab, ledelse, vedligeholdelse og informationsstrømme. Også her er det imperativt at bruge monitorerings- og evalueringssystemet for at opnå resultater gennem partnerskaberne.

Med hensyn til det tværsektorielle samarbejde vil det være hensigtsmæssigt, hvis der er overensstemmelse med distriktsinddelingen for Sundhedsforvaltningen og H.S. På nuværende tidspunkt er lokalcentrenes placering i fin overensstemmelse med placering af Rådgivnings- og Handicapcentre.

De faglige resourcepersoner påpeger endvidere, at med hensyn til visse ydelser, bl.a. hjemmehjælp til psykisk syge og misbrugere, har borgerne en interesse i stabil kontakt med en mindre personalegruppe. Der bør gives særlig opmærksomhed til ydelser som gadeplan, hjemmehjælp osv. Man kunne forestille sig at de nævnte ydelser af hensyn til de udsatte borgerne blev placeret i en mindre udgående specialenhed under voksenteamet.

Den udgående specialenhed begrundes tillige med det vilkår, at der bliver mange hjemløse og misbrugere i gadebilledet når man slår Indre By og Christianshavn sammen; formentlig flere end der er nu, hvis bl.a. Hovedbanen kommer til samme distrikt. Den tyngde der vil komme på området kræver ekspertise af medarbejderne, og en opprioritering af det opsøgende, udadrettede arbejde.

Christianias uafklarede status, herunder finansieringen af beboerrådgivningen Herfra og Videre (HOV), kan få indflydelse på arbejdet i det Centrale Byområde. Hvis HOV nedlægges vil forvaltningen miste en samarbejdspartner der har virket som bindeled til Christianias egne institutioner og områdets sårbare borgere.

I den nye socialforvaltning er der på flere områder lagt op til én indgang, ét kontaktsted. Det lyder rigtig hensigtsmæssigt for borgerne. Fra den synsvinkel forventes samspillet med borgerservicecentrene at blive frugtbart i og med at information, rådgivning og lettere sagsbehandling varetages af borgerservicecentret, mens den mere komplicerede sagsbehandling varetages af lokalcentret.

Det Centrale Byområde bør tages i betragtning ved planlægning og gennemførelse af samlokalisering, da lokalcentrets stab og kontorfaciliteter størrelsesmæssigt sandsynliggør et bofællesskab med andre forvaltningsenheder.

Venlig hilsen

Søren W. Nielsen
Centerchef

Høringssvar om forslag til organisering af borgerbetjeningen og ny bydelsinddeling som følge af ny struktur i Københavns Kommune

Lokalcenter Sundby Nord

Afdelingssamarbejdsudvalget ved lokalcenter Sundby Nord fremsender hermed høringssvar vedrørende forslag til organisering af borgerbetjeningen og ny bydelsinddeling som følge af ny struktur i Københavns Kommune.

Samarbejdsudvalget finder det gavnligt for såvel kommune som borgerne, at der nu fastlægges en éntydig geografisk distriktsinddeling for byens forskellige forvaltninger. For kommunen i det længere perspektiv i forhold til f.eks. byplanlægning og infrastruktur, for borgerne i relation til forståelse for og accept af den forvaltningsmæssige tilrettelæggelse af service- og borgerbetjeningsopgaver.

Der kan naturligvis være og er flere løsninger på kommunens distriktsinddeling alt efter hvordan fordele og ulemper vægtes, men det må tilstræbes, at forskellige elementer i den foreslåede inddeling ikke modarbejder andre væsentlige hensyn.

Samarbejdsudvalget noterer, at det tilsyneladende i det væsentligste er hensynet til det hidtidige Borgerservice, der er grundlaget for distriktsindelingen med 8 distrikter. Vi finder hensynet til Københavns borgere for væsentligere.

I den forbindelse finder vi det bekymrende, at Amager foreslås ét distrikt med et befolkningsmæssigt underlag på lidt under 100.000 i udgangspunktet. I relation til hidtidige kendte (FAF) distrikter og lokalcentre forekommer det endog meget stort i forhold til en bæredygtig og forsvarlig varetagelse af de kommunale opgaver på det sociale område. Og det befolkningsmæssige underlag vil endog vokse, således en deling i et Amager Øst og et Amager Vest jfr. forslaget anbefales nødvendig om relativt få år.

Samarbejdsudvalget finder, at Amager allerede nu bør være 2 distrikter med et Amager Øst og et Amager Vest – delt f.eks. langs Amagerbrogade. Identitetsmæssigt og udviklingsmæssigt er sådanne distriktsstørrelser mere lig situationen i dag og lettere håndterbar såvel udviklingsmæssigt som opgave-/forvaltningsmæssigt.

Det forekommer mere naturligt at arbejde mod en eventuel samling til ét distrikt med tiden, når udbygning, befolkningsudvikling og -sammensætning, identitetsdannelse/tilhørsforhold peger i den retning, herunder når IT anvendelsen mellem borger og forvaltning er langt større end tilfældet er i dag.

Vi skal i forlængelse heraf også pege på, at et meget stort distrikt med ét Amager vil stille meget store krav til og indsats for indfrielse af de hensigter og målsætninger, der formuleres for lokaldemokrati og –udvalg – for brugerdemokrati og selvforvaltning. Også her finder vi det mere hensigtsmæssigt med en gradvis forøgelse af Amager som distrikt.

Med hensyn til organisering af borgerbetjeningen tages det til efterretning, at der placeres et Borgerservicecenter i hvert distrikt, og at flere (lettere) opgaver føres til lokaliteternes naturlige betjening af borgerne.

I den forbindelse finder vi det særdeles væsentligt, at der sikres en meget høj grad af overensstemmelse på kvalitetsmæssig standarder på betjenings-/serviceniveau m.v. i alle de indgange, der trods alt bliver. F.eks. mellem Borgerservice, Lokalcentre, Jobcentre, Handicapcentre og Ydelsescenter – således, at der ikke opstår myter om ”A og B arbejdspladser” i kommunen.

Lykkes det vil det virke fremmende på arbejdsmilø og den store indsats, der bliver nødvendig i relation til både nye distrikter og ny organisering af borgerbetjeningen. I forlængelse af det skal udvalget pege på behovet for at sætte hurtigt ind med massiv kompetenceudvikling i relation til omorganisering af forvaltning og opgaver.

Hans Chr. Overgaard
Centerchef
Formand ASU

Jens Flyvholm
Boligrådgiver
Næstformand ASU

Søren Holmboe

Fra: FAF_K11 - Personale-, organisationsudvikling og service
Sendt: 7. oktober 2005 12:42
Til: Lissi Sig
Emne: VS: Høringssvar
FujitsuForceShowNewDialogWithThisTemplate: 0
ICLInviaDenyAllSaves: -1
ICLInvialsBeingSaved: 0
ICLInviaLocalDocument: 0
ICLInviaNewDocument: 0
ICLInviaReadOnly: 0

-----Oprindelig meddelelse-----

Fra: Jørn Levinsen
Sendt: 7. oktober 2005 11:34
Til: FAF_K11 - Personale-, organisationsudvikling og service
Emne: Høringssvar

Til Kontoret for Personale-, Organisationsudvikling og Service

Høringssvar fra Lokalcenter Ryvang vedrørende forslag til organisering af borgerbetjeningen og ny bydelsinddeling som følge af ny struktur i Københavns Kommune

Det fremsendte forslag giver lokalcenter Ryvang anledning til at udtale følgende:

Lokalcenteret lægger vægt på

- at henholdsvis Socialforvaltningen og Børneforvaltningen ved den fysiske lokalisering af sundhedsplejen og hjemmeplejen i de ny distrikter sikrer at medarbejderne ikke skal anvende uhensigtsmæssig megen tid på transport til borgerne
- at der generelt ved tilvejebringelsen og allokeringen af adresser til de ny arbejdspladser sikres at organisatoriske enheder får de bedste muligheder for at fungere som sådanne ved at de fysisk hænger sammen, dvs. places på samme adresse.

Endelig efterlyser lokalcenteret større klarhed m.h.t. til den fremtidige ansvars- og opgavefordeling mellem borgerservicecentrene og socialcentrene; og i denne forbindelse vil lokalcenteret understrege behovet for at sikre en ressourcefordeling mellem disse centre, der svarer til fordelingen af opgaverne.

På ASU-lokalcenter Ryvangs vegne

Allan Bertelsen, næstformand
 Jørn Levinsen, formand

Høringssvar om forslag til ny organisering af borgerbetjening og ny bydelsinddeling som følge af ny struktur i Københavns Kommune.

Det har ikke været muligt at afholde et ekstraordinært ASU møde med henblik på behandling af ovenstående emner.

Nedenstående er derfor et svar udarbejdet af næstformand og formand i ASU.

Høringssvar fra handicapcentrets centerråd vil blive sendt direkte fra centerrådets DSI medlemmer idet det ikke har været muligt, at afholde et centerrådsmøde indenfor den angivne tidsfrist.

Vedrørende bydelsinddelingen er det handicapcenter Valdemarsgades vurdering, at af de 2 skitserede modeller vil en model med 8 bydele være at foretrække, alene ud fra en betragtning om en fremtidig bæredygtighed og dermed tilfredsstillende borgerservice.

Ved en model med 8 bydele er det vurderingen, at hver enkelt decentrale enhed vil kunne varetage de stillede opgaver med en for brugerne tilfredsstillende kvalitet.

Vedrørende borgerbetjeningen og etablering af yderligere fire borgerservicecentre (til fremover i alt otte) er det handicapcentrets vurdering, at det er en naturlig opdeling, såfremt beslutningen om bydelsinddelingen bliver otte

Uanset antal bydele finder Handicapcenter Valdemarsgade, at der i forbindelse med ens antal bydele i forvaltninger med decentral struktur, bør tilstræbes ens åbningstider samt telefontider, for på den måde at gøre tilgængeligheden nemmere for de brugere der har behov for serviceydelser fra mere end én forvaltning.

I samme forbindelse vil det være oplagt med et fælles elektronisk journalsystem som kan sikre lettere adgang til borgeroplysningen mellem forvaltningerne og dermed skabe grundlag for mere effektiv og hurtigere sagsbehandling.

De 8 borgerservicecentre burde efter vores vurdering være organiseret under Økonomiforvaltningen idet, borgerservicecentrene skal betjene borgere på tværs af de enkelte forvaltninger, og kan samtidig sikre de fornødne kompetencer fra de enkelte forvaltninger, idet de kan være omdrejningspunktet for at sikre medarbejderne fra hver enkelt forvaltning.

Handicapcenter Valdemarsgade
Den 7. oktober 2005.

Søren Holmboe

Fra: FAF_K11 - Personale-, organisationsudvikling og service
Sendt: 6. oktober 2005 17:18
Til: Lissi Sig
Emne: VS: Hørings svar
FujitsuForceShowNewDialogWithThisTemplate: 0
ICLInviaDenyAllSaves: -1
ICLInvialsBeingSaved: 0
ICLInviaLocalDocument: 0
ICLInviaNewDocument: 0
ICLInviaReadOnly: 0

-----Oprindelig meddelelse-----

Fra: Merete Lefeldt
Sendt: 6. oktober 2005 16:39
Til: FAF_K11 - Personale-, organisationsudvikling og service
Emne: Hørings svar

Kære K11

Handicapcenter Lærkevejs ASU har ingen bemærkninger til Forslag om organisering af borgerbetjening og ny bydelsinddeling som følge af ny struktur i KK.

Merete Lefeldt
Venlig hilsen

Merete Lefeldt
Fg. Centerchef
Handicapcenter Lærkevej
Lærkevej 3
2400 Kbh. NV.
Tlf.: 33178643

Til
Kontoret for Personale-, Organisationsudvikling og Service

Dato: 10. oktober 2005

**Høringssvar fra HSU i Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen
vedrørende forslag til organisering af borgerbetjening og ny
bydelsinddeling som følge af ny struktur i Københavns Kommune**

Der henvises til den udsendte høringsskrivelse af 28. september 2005, hvor HSU opfordres til at afgive et høringssvar inden den 10. oktober 2005, således at høringssvaret kan medtages i Familie- og Arbejdsmarkedsudvalgets behandling af Økonomiudvalgets høring om de 2 forslag.

HSU skal på baggrund af den meget snævre tidsfrist sammenholdt med det meget omfattende materiale tilkendegive følgende:

1. Forslag til ny bydelsinddeling

HSU finder det vigtigt, at der allerede i forbindelse med implementeringen af strukturreformen pr. 1. januar 2006 skabes bæredygtige og varige distrikter med det samme, således at der ikke i løbet af kortere tid skal ske en ny opdeling af distrikter og dermed nye flytninger af borgeres forvaltningssteder og medarbejderes arbejdspladser. Der henvises i den forbindelse til faseopdelingen i fællesforslaget med 8 bydele.

HSU nærer desuden nogen bekymring for de store distrikter, herunder især Amager med næsten 100.000 indbyggere, der vil betyde større køreafstande for hjemmehjælpere, hjemmepleje, sundhedspleje og andet udgående personale, der skal betjene borgere i eget hjem.

Handicapcentrene bør desuden fordeles på en rimelig måde henover byen, således at der i den geografiske placering af centrene tages det fornødne

hensyn til denne målgruppe. Det bør desuden tilstræbes, at det udgående og det administrative personale ikke skilles fysisk forskellige steder i lokalområdet.

Det fremgår ikke om de nye 8 distrikter er samtænkt med optageområderne for hospitalområdet (HS), hvilket er hensigtsmæssigt blandt andet i relation til psykoseteam og samarbejdet i øvrigt mellem Københavns Kommune og hospitalvæsnet.

2. Forslag til organisering af borgerbetjening

HSU har noteret sig, at borgerservicecentrene har en ikke uvæsentlig ledig personalekapacitetsudnyttelse i forhold til de personaleressourcer, som fagforvaltningerne afgav i forbindelse med etableringen af borgerservicecentrene den 1. juni 2004. Det er vigtigt, at kapacitetsudnyttelsen tages med i fordelingen af personaleressourcer til brug for borgerbetjening i borgerservicecentrene og fagforvaltningerne.

Med venlig hilsen

Grethe Munk
Formand for HSU

og

Linda Svendsen
Næstformand for HSU

Søren Holmboe

Fra: FAF_K11 - Personale-, organisationsudvikling og service

Sendt: 6. oktober 2005 09:57

Til: Lissi Sig

Emne: VS: Høringssvar vedr. organiseringen af borgerbetjeningen m.m.

-----Oprindelig meddelelse-----

Fra: Flemming Stegmann

Sendt: 5. oktober 2005 11:10

Til: FAF_K11 - Personale-, organisationsudvikling og service

Cc: FAFDL_CJS_Asu

Emne: Høringssvar vedr. organiseringen af borgerbetjeningen m.m.

Formandskabet for ASU i Center for Jobservice har følgende bemærkninger til det modtagne materiale om forslag til organiseringen og ny bydelsinddeling som følge af ny struktur i Københavns Kommune:

Det modtagne materiale, som virker meget gennemarbejdet, giver ikke umiddelbart anledning til generelle bemærkninger. Formandskabet lægger i den forbindelse vægt på, at antallet af jobcentre maksimalt vil udgøre 4. En eventuel beslutning i en senere fase i processen om at øge dette antal vil kunne få uheldige konsekvenser for beskæftigelsesindsatsen med uhensigts- mæssig spredning af kompetencer og et øget ressourceforbrug i forhold til behovet for løbende koordinering af indsatsen og faglig opgradering af medarbejdergruppen.

Med venlig hilsen

Flemming Stegmann
Formand for ASU

Frank Larsen
Næstformand for ASU

center for Jobservice

Sønder Boulevard 35, 1720 København V

Telefon 8256 5600 Fax 8256 5601

Direkte telefon 8256 5555

email: flemming.stegmann@faf.kk.dk

Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen
K11
Bernstorffsgade 17
1592 København V

5. oktober 2005

Journalnr.

/SØ

Høring om forslag til organisering af borgerbetjeningen og ny bydelsinddeling, som følge af ny struktur i Københavns Kommune.

Afdelingssamarbejdsudvalget (ASU) ved Lokalcenter Amagerbro er den 3. oktober 2005 blevet anmodet om at afgive høringssvar til forslag til organisering af borgerbetjeningen og ny bydelsinddeling, som følge af ny struktur i Københavns Kommune.

Høringssvaret skal udarbejdes indenfor 5 arbejdsdage, og K11 foreslår derfor, at høringen udarbejdes af formandskabet.

ASU's formandskab har drøftet de 2 forslag, og formandskabet kan - med så kort tidsfrist - ikke udarbejde et detaljeret høringssvar.

Borgerservice:

Formandskabet finder de foreslåede initiativer til en forbedret borgerservice relevante, og har ingen bemærkninger til "Borgernes indgang til Københavns Kommune".

Distriktsinddeling:

Formandskabet finder det yderst problematisk og utilfredsstillende, at der i fællesmodellen påtænkes en bydelsopdeling i 2 faser på Amager.

Fællesmodellen skaber unødigt uro blandt brugere og medarbejdere på Amager, og formandskabet finder, at et befolkningsunderlag på 95.000 indbyggere klart berettiger til, at der allerede fra 1. januar 2006 arbejdes med 2 bydele på Amager.

Det kunne være et Vestamager -uden Christianshavn - med 46.000 indbyggere voksende til ca. 65.000 indbyggere, og et Sundbyøster med ca. 49.000 indbyggere.

Borgerne på Amager fortjener 2 borgerservicecentre - både i den vestlige og østlige del af Amager.

Formandskabet vil anbefale, at der på Vestamager - fra starten - sættes på en filialstruktur med hovedkontor og filial, således at der kan tages højde for den kraftige byudvikling både i Ørestaden og på Islands Brygge. Hermed vil der fra starten bedre kunne sikres en kontinuitet i brugerbetjeningen.

Det vil styrke mulighederne for, at fastholde de tætte relationer der er opbygget mellem brugere og sagsbehandlere, og dermed en viden som gør, at "man ikke skal starte forfra" i enhver sag/ansøgning.

Formandskabet finder det centralt, at så mange som muligt af disse relationer fastholdes, således at størstedelen af brugerne i Københavns kommune kan komme igennem bydelsopdelingen - uden skift af sagsbehandler m.v.

Formandskabet finder det vigtigt, at helhedssynet og den samlede ydelsesformidling overfor udsatte børn, familier og voksne handicappede, psykisk syge og misbrugere kan forsætte i et lokalt tværfagligt samarbejde mellem den lokale socialforvaltning, skoler, daginstitutioner, politi og boligsociale projekter.

Formandskabet finder, at en filialstruktur giver de bedste rammer for, at disse velfungerende lokale netværk "overlever" i Ny struktur.

Med venlig hilsen

ASU på Lokalcenter Amagerbro