

## **10. Nyt koncept for Borgerservice på biblioteker (2010-147511)**

### **Nyt koncept for Borgerservice på biblioteker**

Med budget 2011 er det besluttet at ændre i Borgerservice konceptet, så bibliotekerne inddrages i løsningen af udvalgte serviceopgaver. Der skal træffes beslutning om udmøntning af 14 mio. kr. til etablering af de fysiske lokaliteter for at muliggøre og gennemføre kanalændringen.

### **INDSTILLING OG Beslutning**

Kultur- og Fritidsforvaltningen (KFF) og Økonomiforvaltningen (ØKF) indstiller, at Kultur- og Fritidsudvalget (KFU) og Økonomiudvalget (ØU) over for Borgerrepræsentationen (BR) anbefaler,

1. **at** der gives en anlægsbevilling på 8.563 t. kr. i 2011 (2011 p/l) til etablering af Borgerservice Kvik (satellitter) på udvalgte biblioteker, fordelt med 6.063 t. kr. til Kultur- og Fritidsudvalgets bevilling, Kultur og Fritid, anlæg, funktion 3.32.50.3, – Folkebiblioteker og 2.500 t. kr. til Økonomiudvalgets bevilling, Københavns Borgerservice, anlæg, funktion 6.45.51.3. I de 6,063 mio. kr. til Kultur- og Fritidsudvalgets bevilling indgår et administrationsbidrag på 0,7 pct. (42.000 kr.) til Kultur og Fritid, Bestillerenhed.
2. **at** der gives en anlægsbevilling på 5.437 t. kr. i 2011 (2011 p/l) til udvidelse af de blivende borgerservicecentre, samt til lukning af de tre borgerservicecentre i Vanløse, Valby og Østerbro til Økonomiudvalgets bevilling, Københavns Borgerservice, anlæg, funktion 6.45.51.3.
3. **at** der i 2011 omplaceres et rådighedsbeløb på 6.063 t. kr. (2011 p/l) fra Økonomiudvalgets bevilling, Københavns Borgerservice, anlæg, funktion 6.45.51.3 til Kultur og Fritidsudvalgets bevilling, Kultur og Fritid, anlæg, funktion 3.32.50.3 – Folkebiblioteker til dækning af anlægsbevillingen nævnt i første at-punkt.

### **Problemstilling**

Der er i disse år en national udvikling på borgerserviceområdet. Udviklingen går i retningen af øget samarbejde med bibliotekerne og dermed en fornyelse af opgaveporteføljen, som med fordel medfører en opdeling i løsningen af lettere og tungere myndighedsopgaver i Borgerservice. Med budget 2011 er det besluttet at ændre på kanalindgangene for borgerservicekonceptet. Denne beslutning indebærer, at borgerne fremover vil kunne få løst udvalgte serviceopgaver på bibliotekerne.

### **Løsning**

Indstillingen udmønter anlægsmidlerne i budget 2011, til etablering af Borgerservice Kvik på udvalgte biblioteker og til gennemførelsen af de nødvendige justeringer i de blivende borgerservicecentre for at imødegå de nye henvendelsesmønstre.

Indstillingen betyder, at der oprettes 5 nye borgerserviceindgange i form af Borgerservice Kvik på udvalgte biblioteker. De fem indgange placeres i hhv. Valby bibliotek, Vanløse (Kulturstationen), Østerbro, Bispebjerg (Kulturhuset) og Hovedbiblioteket.

Parallelt med etableringen af Borgerservice Kvik lukkes tre af de nuværende borgerservicecentre. Det vil være hhv. borgerservicecentre i Vanløse, Valby og Østerbro.

### **Tidsplan for åbning af Borgerservice Kvik og lukning af borgerservicecentre**

Alle 5 Borgerservice Kvik vil være i drift inden udgangen af 2. kvartal 2011. Lukning af de tre borgerservicecentre vil ske i takt med åbningen af Borgerservice Kvik i nærområdet. I bilag 1 er illustreret den geografiske fordeling af Borgerservice Kvik og borgerservicecentre som følge af den nye struktur. For at forberede overgangen til den nye struktur, herunder foretage den nødvendige personaletilpasning, vil Borgerservice i Vanløse og Valby ændres så de kommer til at fungere, som de kommende Borgerservice Kvik allerede i overgangsperioden fra ultimo 2010.

### **Opgaver i Borgerservice Kvik**

De opgaver, som placeres på bibliotekerne, vil i første omgang være opgaver som udstedelse af Pas og NemID samt medbetjening til gennemførelse af flytning på kommunens selvbetjeningsløsning, pensionsguiden, bestilling af Sundhedskort mv. Derudover vil borgerne kunne få information og vejledning i brug af øvrige digitale løsninger og blanketter. Yderligere vil borgerne i Borgerservice Kvik blive støttet til en generel opkvalificering af deres digitale kompetencer. På et senere tidspunkt kan der i Borgerservice Kvik evt. blive udvidet med flere opgaver som eksempelvis dele af opgaven med udstedelse af kørekort.

### **Opgaver på de tre Borgerservicecentre**

Opgaverne på de tre tilbageværende borgerservicecentre vil blandt andet være folkeregisteropgaver, hvor egentlig sagsbehandling er nødvendig, samt opgaver inden for folkepension, boligstøtte, børneydelser m.m. Forventeligt vil opgaver i forlængelse af udmøntning af beslutningen om objektiv sagsbehandling placeres her.

### **Åbningstider**

Borgerne vil med kanalændringen opleve ændringer i åbningstiderne. På baggrund af erfaringerne for borgernes henvendelsesmønster vil borgerservicecentre holde åbent imellem 9-17, mens Borgerservice Kvik på bibliotekerne vil følge de enkelte bibliotekers åbningstider. På baggrund af henvendelsesmønsteret vil åbningstider løbende blive evalueret med henblik på evt. udvidelse eller reduktion af åbningstiden i et eller flere af centrene.

### **Personaleledelse**

Der overflyttes 10 borgerservicemedarbejdere til bibliotekerne til at løse borgerservice opgaver (to til hver af de 5 Borgerservice Kvik). Dermed placeres ledelsesansvaret for medarbejdere entydigt hos KFF/bibliotekerne. Udviklingen af borgerserviceopgaver, herunder udvikling af nye digitale løsninger, påhviler fortsat Københavns Borgerservice.

### **Økonomi**

Med etableringen af 5 nye Borgerservice Kvik på bibliotekerne og nedlukningen af 3 eksisterende centre fremkommer en besparelse. Besparelsen fremkommer primært via huslejebesparelser fra de nedlukkede centre samt igennem medarbejderreduktionen på 12 medarbejdere. Hovedparten af besparelsen anvendes til betaling af stigende KMD-udgifter, som var en del af aftalen i forbindelse med fusionen mellem KFF og ØKF borgerservice. Den øvrige del af besparelsen er indarbejdet i ØU's, Københavns Borgerservice ramme. Nedenfor i tabel 1 ses de ikke varige rammereduktioner.

**Tabel 1. Oversigt over ikke varige rammereduktioner**

Bevilling, styringsområde	Funktion	Beløb i 1.000 kr.			
		2011	2012	2013	2014 →
Københavns Borgerservice, rammebelagt drift	6.45.51.1	-900	-1.900	-1.100	-500*

\*rammereduktionen er varig med 500 t. kr. fra 2014 og frem.

Anlægsmidlerne til etableringen af Borgerservice Kvik på bibliotekerne, samt de øvrige ændringer i borgerservice, som er beskrevet i indstillingen, er afsat i budget 2011.

I tabel 2 ses et overblik over anlægsudgifterne som følge af indstillingen.

**Tabel 2. Anlægsudgifter**

1.000 kr. – 2011 p/l	2011
<i>Anlæg:</i>	
Etablering af Borgerservice Kvik (satellitter)	8.563
Udvidelse af 2 borgerservicecentre	2.000
Udgifter til lukning af 3 borgerservicecentre	3.437
<b>Anlægsudgifter i alt</b>	<b>14.000</b>

**Vedr. de 8.563.000 kr. til etablering af Borgerservice Kvik**

Da ansvaret for implementering og drift af Borgerservice Kvik påhviler i KFF, placeres bevillingen på 6.063.000 kr. til etablering af Borgerservice Kvik i KFF på Kultur og Fritid anlæg, funktion 3.32.50.3 – Folkebiblioteker. De resterende midler 2.500.000 kr. til etablering af Borgerservice Kvik placeres på ØUs bevilling, Københavns Borgerservice, anlæg, funktion 6.45.51.3.

**Vedr. de 2.000.000 kr. til udvidelse af 2 borgerservicecentre**

De 2.000.000 kr. placeres på ØUs bevilling, Københavns Borgerservice, anlæg, funktion 6.45.51.3.

**Vedr. de 3.437.000 kr. til lukning af 3 borgerservicecentre**

De 3.437.000 kr. placeres på ØUs bevilling, Københavns Borgerservice, anlæg, funktion 6.45.51.3.

**Vedr. driftsmidler**

Der er indgået aftale mellem KFF og ØKF vedr. overførsel af driftsmidler for Borgerservice Kvik. Den årlige drift af Borgerservice Kvik er på 5.201.000 kr. -2011 p/l

Indstilling vedr. overførsel af driftsmidlerne til Borgerservice Kvik kommer på et senere tidspunkt, da overførslen for første år (2011) ikke kendes før det er endelig afklaret, hvilke datoer Borgerservice Kvik åbner.

**Bilag**

1. Grafisk illustration over Borgerservice Kvik og Borgerservice centre i 2011.

Claus Juhl

Carsten Haurum

**bilag**

[Bilag 1 - Grafisk illustration over Borgerservice Kvik og Borgerservice centre i 2011](#)

