

## **Økonomiudvalget**

### DAGSORDEN

for ordinært møde tirsdag den 29. august 2006

**J.nr.            ØU 317/2006**

#### **1.            Videreudvikling af Københavns Borgerservice og etablering af kontaktcenter**

### **INDSTILLING**

Økonomiforvaltningen indstiller til Økonomiudvalget,

**at** sende nærværende indstilling i høring i de stående udvalg samt hos berørte foreninger og organisationer med svarfrist 29. september 2006

**at** overborgmesteren bemyndiges til at ansøge IT- og Telestyrelsen om et 3 cifret telefonnummer evt. 111, til brug for Københavns Kommunes kontaktcenter

### **RESUME**

Det foreslås i denne indstilling, som sendes i høring, at Økonomiudvalget anbefaler overfor Borgerrepræsentationen at godkende:

- forslag til kanalstrategi
- forslag til koncept for kontaktcenter
- forslag til udbygning af Københavns Borgerservice m.h.p. etablering af et borgerservicecenter i hver bydel samt en back office-funktion
- samlokalisering med borgerservice og P/O-kontorer i 2 bydele
- at borgerservicecentre og kontaktcenter primært bemannes med personale som overføres fra forvaltningerne 1 måned før åbning, i alt 61,5 årsværk til bemanning af 6 nye borgerservicecentre og back-office, samt 53 årsværk til kontaktcenter, i alt overføres 29,3 mill. kr. fra forvaltningerne til lønudgifter og overhead
- finansiering af merudgifter til etablering af kontaktcenter på 20,10 mill. kr., 109,4 mill. kr. til udbygning af borgerservice (heraf 96,75 mill. kr. til deponering), samt 64,5 mill. kr. til etablering i f.m. samlokalisering med P/O-kontorer (heraf 56,2 mill.

kr. til deponering). Der anvises dækning for deponeringen på lånerammen. Samt finansiering af årlige driftsudgifter (excl. overført overhead og løn i f.m. overførte medarbejdere) på 7,68 mill. til kontaktcenter, 23,57 mill. til 6 nye borgerservicecentre og husleje til back office-enhed og 0,6 mill. til merudgifter til husleje til P/O-kontorer som følge af samlokalisering. Finansieringen drøftes i f.m. budgetforhandlingerne for 2007.

- Handlingsplan for IT-understøttelse af borgerservice og kontaktcenter, herunder udmøntning af de resterende midler til IT-understøttelse af den digitale sagsbehandlerarbejdsplads på 3,4 mill. kr., finansieres af midler afsat i budgettet for 2006.
- Forslag til procesplan

Københavns Kommune har de senere år taget initiativ til at styrke kommunens betjening af borgerne, dels ved at udvikle nettet og kommunens selvbetjeningsydelser og dels ved at oprette 4 borgerservicecentre i 2004. Målet har været at give borgerne en sammenhængende betjening på tværs af forvaltningsområder og med udgangspunkt i borgernes livssituation.

Nærværende indstilling udmønter den principindstilling om borgerbetjening, som Borgerrepræsentationen vedtog den 15. dec. 2005 (BR 748/05). Principindstillingen behandlede bl.a. mål og visioner for kommunal borgerservice i forbindelse med kommunalreformen – herunder visionen om at gøre kommunale borgerservicecentre til borgernes indgang til hele den offentlige sektor. 180 graders projekterne om åbenhed og et erhvervskontaktcenter danner ligeledes baggrund for nærværende indstilling om videreudvikling af Københavns Borger-service og etablering af et kontaktcenter.

I nærværende indstilling foreslås, at der vedtages en samlet kanalstrategi for Københavns Kommune. Målet med kanalstrategien er at få flere borgere med ukomplicerede sager (ca. 80% af henvendelserne til kommunerne) til – i prioriteret rækkefølge - at 1) betjene sig selv via nettet, hvis muligt, 2) ringe til kontaktcentret, 3) møde op i Københavns Borger-service. Hvis københavnernes behov kræver tungere sagsbehandling, med væsentlige skøn, så kontaktes eksperten i fagforvaltningen.

Kanalstrategien har til formål at sikre, at borgerne får betjening af høj kvalitet, hurtigt og effektivt – og med udgangspunkt i deres egen livssituation. Med henblik på at gennemføre denne kanalstrategi foreslås følgende iværksat:

1. Der gennemføres en massiv markedsføring af [www.kk.dk](http://www.kk.dk) og Elektronisk Selvbetjening
2. Med udgangspunkt i gode erfaringer fra andre storbyer f.eks. New York og Toronto etableres et kontaktcenter, hvor borgerne kan ringe og maile i tidsrummet mandag-fredag kl. 08:00-18:00 og umiddelbart få svar på spørgsmål, samt hjælp til nettet og Elektronisk Selvbetjening

3. Der etableres en bydækkende ordning med et lokalt borgerservicecenter i hver bydel, som får flere opgaver og bedre IT-understøttelse, med henblik på at kunne give en hurtigere og bedre betjening i lokalområdet (BR 748/05). Københavns Borgerservice har åbent mandag-fredag kl. 10:00-18:00.

Bemandingen af kontaktcenter og de nye borgerservicecentre sker primært ved overførsel af personale fra de fagforvaltninger, som får løst opgaver af de nye enheder.

Der lægges op til, at der sker samlokalisering af borgerservice og Pensions- og Omsorgskontorer i 2 bydele med henblik på at give borgerne færre indgange og opnå erfaringer med fysisk samling af kommunens borgerbetjeningsenheder.

I forbindelse med budgetforliget for 2006 blev der afsat 8 mill. kr. til kontaktcenter og 5,5 mill. til udvikling af digital sagsbehandlerarbejdsplads i borgerservice. Ud over disse allerede afsatte midler er der følgende merudgifter til kontaktcenter og borgerservice. Det foreslås, at der tages stilling til finansieringen af disse udgifter i forbindelse med budgetforhandlingerne for 2007.

Tabel 1: Udgifter til etablering 2007/2008 ud over afsatte midler i Budget 2006

Mill. kr., 2006 P/L	Kontaktcenter	Udbygning af Borgerservice*	2 P/O-kontorer (samlok.)*
<b>I alt</b>	20,10	109,40	64,5

\* Heraf afsættes 15,6 mill. kr. til deponering i f.m. kontaktcenter, 96,75 mill. kr. til deponering i f.m. borgerservicecentre og back office-enhed og 56,2 mill. i f.m. P/O-kontorer jf. Indenrigsministeriets lånebekendtgørelse

Tabel 2: Driftsudgifter for et normalår (excl. overhead og løn i f.m. overførte medarbejdere)

Mill. kr., 2006 P/L	Kontaktcenter	Nye Borgerservicecentre	2 P/O-kontorer (samlok.)*
<b>I alt</b>	7,68	23,57	0,6

\* De resterende ekstra driftsudgifter på 0,8 mill. kr. afholdes indenfor Sundheds- og Omsorgsudvalgets budgetramme.

De lokalemæssige konsekvenser af denne indstilling er beskrevet i 2 indstillinger, der behandles i perioden august-oktober 2006. Parallelt med nærværende indstilling behandles endvidere i efteråret 2006 en indstilling vedr. Min Side.

## SAGSBESKRIVELSE

### BAGGRUND

Nærværende indstilling er baseret på Borgerrepræsentationens og Økonomiudvalgets tidligere beslutninger:

- Borgernes indgang til Københavns Kommune (BR 748/05)
- Ny bydelsinddeling i København (BR 332/06)
- Plan for Åbenhed på Rådhuset (BR 337/06)
- Etablering af Københavns Erhvervskontaktcenter (ØU 240/06)

Tabel 3. Status på indstillinger

<b>Indstilling</b>	<b>Beslutning</b>	<b>Udmøntning</b>
Borgernes indgang til Københavns Kommune	ØKF udarbejder forslag til koncept for kontaktcenter Udvidet opgaveliste i Københavns Borgerservice vedtaget	Nærværende indstilling
	Etablering af et servicecenter i hver bydel	Indstilling om byddelsinddeling Nærværende indstilling Indstillinger om lokaler
	Dispensation fra den kommunale styrelseslov	Københavns Kommunes styrelsesvedtægt er ændret fra 14. juni 2006 (BR 346/06). I krafttrædelse 15. juni 2006.
	Samlokalisering mellem pensions- og omsorgskontorer og Københavns Borgerservice	Indstillinger om lokaler
Plan for Åbenhed på Rådhuset	Min Side	Særskilt indstilling, som behandles parallelt med nærværende indstilling.
	Fremskyndelse af arbejdet med kravspecifikation i f.m. etablering af et kontaktcenter	Nærværende indstilling
Etablering af Københavns Erhvervskontaktcenter	ØU har sendt sagen i høring	Berørt i nærværende indstilling

## Kanalstrategi

Med de mange nye initiativer på borgerbetjeningsområdet har det været et mål at give borgerne en sammenhængende betjening på tværs af forvaltningsområder og med udgangspunkt i borgernes livssituation. Med henblik på at nå dette mål er der behov for, at der vedtages en kanalstrategi, så borgerbetjeningsmedarbejdere anvender ressourcer og kanaler i overensstemmelse med de politiske ønsker.

Der eksisterer i dag ikke en samlet kanalstrategi for Københavns Kommune. En kanalstrategi angiver den fremtidige prioritering af Københavns Kommunes betjening af københavnere. Hvilke købetjenere vil vi tilbyde hvilke kontaktmuligheder? Hvem vil vi have til at bruge nettet, telefonen, sende breve eller møde personligt op? Hvilke tiltag vil vi implementere, for at udleve kanalstrategien?

I samarbejde på tværs af forvaltningerne er vedlagte kanalstrategi blevet udarbejdet. Kanalstrategien konkretiserer de politiske visioner for kommunens borgerbetjening (BR 748/05), så de kan indgå som retningslinier i den daglige visitering, henvisning, markedsføring og serviceudvikling i kommunen. Kanalstrategien fremgår af bilag 1.

Kanalstrategien angiver retningslinier for kommunens ansattes visitering af københavnere. Strategien præciserer bl.a., hvilken rolle kommunens borgerbetjenende enheder udfylder på tværs af kanalerne.

Kanalstrategien indebærer, at der fokuseres på de kanaler, hvor borgerens behov kan løses bedst og mest effektivt. Målet med kanalstrategien er at få flere borgere med ukomplicerede sager til – i prioriteret rækkefølge - at 1) betjene sig selv via nettet, hvis muligt, 2) ringe til kontaktcentret 3) møde op i Københavns Borgerservice. Hvis københavnerens behov kræver tungere sagsbehandling, med væsentlige skøn, så kontaktes eksperten i fagforvaltningen.

Kanalstrategien bygger på en positiv incitamentsstruktur, dvs. københavnere skal tilvælge de effektive kanaler, fordi de opleves - også af borgerne - som de mest effektive, i forhold til at løse behovet, på borgerens ønskede præmisser. Der anvendes populært sagt "gulerod" frem for "pisk".

Af nedenstående oversigt fremgår forslag til kanalstrategi, herunder formål, barrierer og indsatsområder.

Formål	Barrierer	Indsats
<p><b>Mere selvbetjening på nettet</b></p> <p>Målgruppe: 89 % af københavnernes</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Borgerne opfatter ikke Elektronisk Selvbetjening (ESB) som værende nemmere, end andre kanaler.</li> <li>2) Medarbejderne oplever de ikke har IT-kompetencer til at kunne vejlede borgerne tilfredsstillende.</li> <li>3) Borgerne har behov for support, så succesoplevelsen sikres 1. gang.</li> <li>4) Både borgere og medarbejdere mangler overblik over mulighederne for selvbetjening</li> <li>5) Begrænset antal sager kan løses via selvbetjening</li> <li>6) Begrænset udbredelse af digital signatur</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Sats på lavhængende frugter, dvs. opgaver, der nemt kan indberettes via selvbetjening. Synliggør hvor nemt det er. Synliggør de direkte fordele, i form af besparelser i tid, porto eller gebyrer.</li> <li>2 &amp; 3) Uddannelse af medarbejdere. Kontaktcenter etableres som hotline for elektronisk selvbetjening.</li> <li>4) Målrettet markedsføring</li> <li>5) Opsamle erfaringer med aktuel ny ESB II</li> <li>6) Medarbejderne i Kontaktcenter, Københavns Borgerservice og på bibliotekerne agerer forandringsagenter, der hjælper københavnernes med at installere og bruge signaturen</li> </ol>
<p><b>Telefonisk betjening, frem for personlig eller skriftlig henvendelse.</b></p> <p>Målgruppe: Alle københavnernes, hvis sagen kan løses telefonisk</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Fragmenteret, dårlig tilgængelig, telefon betjening.</li> <li>2) Ingen kanalstrategi</li> <li>3) Ingen fælles telefonpolitik og servicemål</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Etablering af et kontaktcenter med et hovednummer, der kan straksafklare mange sager, omstille til alle forvaltninger, samt tage besked og booke tid</li> <li>2) Kanalstrategi, som sikrer bevidst og prioriteret information og visitering</li> <li>3) Sammenhængende telefonpolitik på tværs af forvaltningerne</li> </ol>
<p><b>Personlig betjening i Københavns Borgerservice (KBS), frem for hos eksperten i fagforvaltningen.</b></p> <p>Målgruppe: 80 % af københavnernes</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) KBS er ikke bydækkende.</li> <li>2) KBS synlighed kan forbedres.</li> <li>3) Kollegers henvisning til KBS kan øges.</li> <li>4) Konkurrerende indgange</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Etablering af Borgerservicecentre i alle bydele</li> <li>2) Markedsføring. Evt. samlokalisering med P/O-kontorer, biblioteker o.lign</li> <li>3) Intern markedsføring og samarbejde.</li> <li>4) Luk parallelle indgange under hensyntagen til borgernes behov</li> </ol>
<p><b>Færre skriftlige henvendelser</b></p> <p>Målgruppe: Alle københavnernes</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) ESB er ikke en vane for københavnernes</li> <li>2) Telefonbetjening er for dårlig</li> <li>3) Københavnerne er vant til at kontakte kommunen skriftligt</li> <li>4) Det er en vane, at svare skriftligt på en skriftlig henvendelse</li> <li>5) Særlige sager kræver skriftlig dokumentation</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Vis københavnernes hvad man kan via selvbetjening, og giv dem støtte i at lære at bruge det</li> <li>2) Gør telefonbetjeningen bedre ved etablering af kontaktcenter, fælles telefonpolitik, servicemål og opfølgning på mål</li> <li>3) Koordiner svartider på tværs af kanalerne, så borgerne foretrækker de andre kanaler</li> <li>4) Skift til effektiv kanal ved svar, hvis muligt</li> <li>5) Udbred anvendelsen af digital signatur. Modtag og send informationer elektronisk.</li> </ol>

## Strategiens betydning for borgerne

For københavnere hvis behov kan dækkes med information og vejledning, ekspeditionssager, samt lettere sagsbehandling vil kanalstrategien opleves positivt, fordi den sikrer, at borgeren uanset kanalvalg ét og samme sted - på nettet, telefonisk, eller ved personligt fremmøde - effektivt og kvalitetsbetonet kan få løst flere opgaver.

For københavnere med særlige behov vil strategien opleves positivt, fordi den giver et let tilgængeligt nummer til kommunen, og sikrer omstillingsmedarbejderne bedre mulighed for at yde god service, i kraft af at de kan omstille til medarbejdere i alle forvaltninger. De vil også kunne tage imod besked eller bestille tid til personligt fremmøde.

For kommunen vil kanalstrategien muliggøre mere effektiv anvendelse af ressourcerne til at løse københavnernes behov. Ekspertene i fagforvaltningerne vil blive aflastet, så de kan fokusere deres tid om de godt 20 % af københavnere, der har særlige behov.

## Strategiens betydning for kommunen

Det foreslås at Københavns Kommune bruger kanalstrategien i intern og ekstern markedsføring. Herved sikres at de politiske visioner for borgerbetjeningen udleveres. Det foreslås at kommunen markedsfører:

- [www.kk.dk](http://www.kk.dk) og Elektronisk Selvbetjening som kanalen, der altid er tilgængelig, og giver *umiddelbart* svar.
- Kontaktcentret med hovednummeret, 111, som stedet hvor borgeren i tidsrummet mandag-fredag kl. 08:00-18:00 kan få *umiddelbart svar på de fleste spørgsmål*, og *undgå at ringe forgæves*.
- Københavns Borgerservice som stedet, hvor københavnere ved personlig henvendelse i åbningstiden mandag til fredag 10:00-18:00 kan få *umiddelbart* svar på de fleste spørgsmål og få løst ukomplicerede sager.
- Fagforvaltningernes ekspertenheder markedsføres målrettet overfor københavnere med særlige behov.

## Målsætninger og opfølgning

Som måltal foreslås at Københavns Kommune senest i 2009 er på niveau med landsgennemsnittet år 2005 for så vidt angår borgernes kanalvalg jf. vedlagte kanalstrategi. Det kræver, at flere borgere gøres fortrolige med at betjene sig selv elektronisk på nettet, og at borgerne tilvælger den effektive telefoniske kontaktkanal, frem for at rette skriftlig henvendelse.

Kanalstrategiens sigte er perioden 2006-2009. Det foreslås, at kanalstrategien ved udgangen af perioden evalueres og revurderes med henblik på at tilrette målsætninger og forventninger på baggrund af de indsamlede erfaringer.

Det foreslås at københavnernes kanalvalg, de borgerbetjenende enheders rolle, medarbejdernes visitationspraksis m.m. evalueres samlet, og i sammenhæng med, at der i 2009, samles op på erfaringerne med udvidelsen af Københavns Borgerservice og etableringen af et kontaktcenter i Københavns Kommune.

## **Kanalstrategiens indsatsområder**

Den foreslåede kanalstrategi fungerer som retningslinie, når kommunens medarbejdere, der betjener københavnere, hvis behov kan dækkes af råd og vejledning, ekspeditionssager eller lettere sagsbehandling.

Kanalstrategien foreslås implementeret således:

1. Der gennemføres en massiv markedsføring af [www.kk.dk](http://www.kk.dk) og Elektronisk Selvbetjening
2. Med udgangspunkt i gode erfaringer fra andre storbyer f.eks. New York og Toronto etableres et kontaktcenter, hvor borgerne kan ringe og maile i tidsrummet mandag-fredag kl. 08:00-18:00 og umiddelbart få svar på spørgsmål og hjælp til nettet og Elektronisk Selvbetjening
3. Der etableres en bydækkende ordning med et lokalt borgerservicecenter i hver bydel, som får flere opgaver og bedre IT-understøttelse, med henblik på at kunne give en hurtigere og bedre betjening i lokalområdet (BR 748/05). Københavns Borgerservice har åbent mandag-fredag kl. 10:00-18:00.

## Nettet og Elektronisk Selvbetjening

Der arbejdes til stadighed med [www.kk.dk](http://www.kk.dk) med henblik på at udvikle hjemmesiden i overensstemmelse med borgernes behov.

I juni 2006 gik Elektronisk Selvbetjening 2 (ESB 2) i luften. Den nye selvbetjeningspakke indeholder flere serviceydelser, som borgerne kan anvende døgnet rundt. Endvidere er der kommet en sagsbehandleradgang til selvbetjeningsydelserne, som gør det muligt for kommunens medarbejdere at hjælpe borgerne med elektronisk selvbetjening. Det foreslås, at erfaringerne med ESB 2 evalueres i f.m. den samlede evaluering af kanalstrategien 2009 m.h.p. udvikling af selvbetjeningsydelserne.

Endvidere vil udveksling af erfaringer med andre kommuner om borgernes brug af nettet og selvbetjeningsydelser danne udgangspunkt for den løbende udvikling. Københavns Kommune drøfter for øjeblikket med Århus Kommune at igangsætte et forsøg med udlevering af digital signatur i de kommunale borgerservicecentre. Herved vil borgere, der henvender sig i borgerservicecentre, kunne få hjælp til selvbetjening og samtidig få en digital signatur med hjem.

I forlængelse af kanalstrategien satses massivt på markedsføring af [www.kk.dk](http://www.kk.dk) og Elektronisk Selvbetjening. Midlerne hertil er afsat under budgettet for kontaktcentret, da der foreslås en samlet markedsføring.

## Kontaktcenter

I en storby leves livet alle døgnets 24 timer. Både i Canada og USA er det muligt at komme i kontakt med de offentlige myndigheder 24 timer i døgnet. Dette giver en udstrakt fleksibilitet i forhold til de forskellige borgersegmenter.



En af de store succeser indenfor borgerbetjening er New Yorks 311 telefonnummer. Det er nemt at huske, at man som borger kan ringe til kommunen på 311 hele døgnet rundt. 311 som begreb er i New York på vej til at blive en institution. 311 markedsføres massivt i bybilledet. Der benyttes midler som radio, TV og i høj grad byen. I byen står der 311 på plaketter ved store byggepladser, på afspærringstapen ved et hul i jorden og på tøjet af de mennesker, der arbejder for det offentlige i bybilledet, samt i byens taxa'er.

Det foreslås på baggrund af disse erfaringer, at der etableres et kontaktcenter i Københavns Kommune, som har lange åbningstider og betjener de telefoner og e-mails, der kommer ind fra borgerne til Københavns Kommune.

Erfaringer med døgnåbent bl.a. fra bankerne viser, at kunderne fortsat ringer i dagtimerne, og der er ganske få som benytter telefonservicen om aftenen og i weekenden. På baggrund af disse erfaringer og da døgnåbent er beregnet til at ville koste mellem 4 og 5 mill. kr. ekstra, foreslås her en åbningstid mandag-fredag kl. 08:00-18:00.

Forslaget til koncept for Kontaktcentret bygger på erfaringer fra Københavns Borgerservice, som blev etableret i 2004 med tilhørende callcenter. I flere undersøgelser, senest i 2006, har Københavnerne vist sig at være meget tilfredse med den service Københavns Borgerservice tilbyder. Kontaktcentret bygger videre på disse erfaringer, men kan samtidig som noget nyt tilbyde københavnerne én telefonisk indgang til hele kommunen.

Hidtil har københavnerne skulle henvende sig til flere forskellige hovednumre og til særlige enheder, for at komme i kontakt med den rette person. Københavns Kommune optræder udadtil med et forvirrende stort antal telefonnumre, der har uens åbningstider. Med den nuværende organisering fordrer vi, at borgerne kan finde rundt i kommunens administrative opbygning og mange enheder.

Med etableringen af kontaktcentret vil københavnerne kunne ringe ét sted hen, på et nummer der er let at huske eksempelvis: 111. De kan ligeledes e-maile på én adresse, [111@kk.dk](mailto:111@kk.dk). Hvis københavnerens behov kan klares med råd og vejledning eller lettere sagsbehandling, så er omstillinger unødvendige. Den første person københavneren får i røret, vil kunne straksafklare mange sager. Målsætningen for kontaktcentret er, at 40 % af henvendelserne skal kunne straksafklares i kontaktcentret.

Eksisterende hovednumre der nedlægges	Fremover med Kontaktcentret
ØKF, KFF, TMF og BUF omstillingscentral 33 66 33 66 SUF omstillingscentral 35 30 35 30 SOF omstillingscentral 33 17 33 17 København Information 33 66 66 33 Københavns Borgerservice 70 80 70 60	Et nummer, hvor 40 % af alle henvendelser straksafklares

Hvis københavnere har behov, der kræver tungere sagsbehandling med væsentlige skøn, så kan kontaktcentret effektivt omstille til relevant enhed i kommunen. Kontaktcentret er en "super-omstilling" til hele kommunen.

Borgerne vil også via det nye ene nummer kunne komme let og hurtigt i kontakt med særlige enheder, der dagligt har mange henvendelser. Kontaktcentrets velkomstmenu giver mulighed for, at københavnere, ved et menuvalg kan komme direkte til eks. Pladsanvisningen eller til jobcenter, uden at vedkommende behøver forklare sin sag til en omstillingsmedarbejder først.

Kontaktcentrets velkomstmenu kan eks. se ud som nedenfor:

Se bilag A

Inden menuen lægges endeligt fast skal den testes på en repræsentativ borgergruppe med henblik på at sikre optimal brugervenlighed. Velkomstmenuen skal sikre, at den første person københavneren får i røret, er kompetent til at svare på de spørgsmål borgeren henvender sig om. Menuen vil blive ændret i takt med forandringer i københavnernes behov og henvendelsesmønstre.

### *Målgruppe*

Kontaktcentrets primære målgruppe er de københavnere, hvis behov kan klares med råd og vejledning, samt lettere sagsbehandling. Disse udgør ca. 80 % af befolkningen, og omfatter typisk: Børnefamilier, studerende, folkepensionister og selvforsørgende.

I forhold til københavnere med særlige behov skal kontaktcentret primært udfylde en rolle som serviceorienteret omstillingsfunktion. Gruppen omfatter ca. 20 % af københavnere og udgøres af : Børn og unge med særlige behov, Revalidenter, Kontanthjælpsmodtagere, Sygedagpengemodtagere, Psykisk syge, Hjemløse, Stofafhængige, Førtidspensionister og Handicappede.

### *Opgaver*

Kontaktcentret er behjælpelig med opgaveløsning, jf. opgavelisten i bilag 2, Koncept for Kontaktcenter. Opgavelisten er udarbejdet på baggrund af erfaringer fra Københavns Borger-service om, hvilke opgaver der kan løses telefonisk, eller via email. Opgavelisten indeholder også Hot-linie for selvbetjening og telefonisk receptionsfunktioner, i form af beskedlægning og mødebooking.

### *Teknologisk understøttelse og hjælpeværktøjer*

For at kontaktcentret kan yde god borgerservice skal medarbejderne have adgang til gode arbejdssystemer. Særligt væsentligt er et kontaktcentersystem, en telefonbog og et kalender-system. Medarbejderne skal endvidere kunne søge og navigere i fagsystemer og på kommunens hjemmeside.

### *Servicemål*

Kontaktcentret skal agere samlet omstillingscentral for hele kommunen, og kontaktcentret skal forsøge at straksafklare flest mulige henvendelser - målsætningen er 40%.

Detaljerede servicemål skal sikre, at københavnere betjenes hurtigt, selv indenfor spidsbelastningsperioder.

Servicemålene for betjeningen er

- at 80 % af alle henvendelser skal besvares indenfor 20 sekunder.
- at den gennemsnitlige svartid maksimalt er 25 sekunder.

- at kommunens tilgængelighed minimum skal være 90 %, hvilket betyder at maksimalt 10% af københavnere må lægge røret på, inden opkaldet besvares.
- at e-mails besvares indenfor 2 timer

I bilag 2, Koncept for Kontaktcenter sammenlignes kontaktcentrets servicemål med andre enheder i kommunen.

Løbende opfølgning på kontaktcentrets servicemål vil synliggøre om borgerservice har den ønskede kvalitet.

Servicemålene vil sikre, at københavnere vil opleve kontaktcentret som et markant serviceløft: Et hovednummer med lange åbningstider, mulighed for straksafklaring ved den første person, telefonisk reception, hjælp til selvbetjening .

### *Kontaktcentrets implementeringsplan*

Det foreslås, at kontaktcentret åbner ultimo 2007, jf. indstillingen om Åbenhed.

Op til kontaktcentrets åbning er en implementeringsfase, som bl.a. skal sikre rekruttering og opkvalificering af medarbejdere. Ligeledes at de nødvendige IT-støtteværktøjer fremskaffes. I samspil med fagforvaltningerne vil de nærmere rammer for en telefonpolitik blive defineret, og de konkrete aftaler om kalenderbooking på opgaveområderne indgået.

Telefonpolitikken er væsentlig. Det er den, der skal sikre, at serviceoplevelsen for københavnere er ensartet og god. Den skal sikre, at telefonen besvares, uanset om kontaktcentret kan straksafklare sagen, eller om københavnere skal i kontakt med eksperten i fagforvaltningen.

På de enkelte opgaveområder vil fagforvaltningerne i implementeringsfasen indgå aftaler med kontaktcentret om, hvorvidt mødebooking kan finde sted eller ej, og hvilke rammer der skal gælde herfor. Udgangspunktet for aftalerne vil være, at kontaktcentret skal kunne indgå aftaler, når borgerens behov berettiger det, og når den ansvarlige fagforvaltning finder det muligt at give retningslinier, der tydeligt beskriver rammerne herfor.

### Videreudvikling af Københavns Borgerservice

På møde i Borgerrepræsentationen den 15. december 2005 blev det besluttet, at etablere en bydækkende ordning med borgerservicecentre, så der i hver bydel etableres et borgerservicecenter. Den 14. juni 2006 vedtog Borgerrepræsentationen at byen inddeles i 10 bydele – med et borgerservicecenter i hver bydel. Det blev endvidere besluttet, at fagudvalg / fagforvaltninger selv afgør, hvor mange borgerbetjeningsenheder, de vil etablere inden for deres udvalgsområde – blot bydelsgrænserne overholdes.

Der er 4 borgerservicecentre i dag, og der skal således etableres yderligere 6 borgerservicecentre i de resterende bydele. Borgerrepræsentationen besluttede ligeledes den 15. december 2005, at de nye borgerservicecentre skal søges samlokaliseret med P/O-kontorerne.

Endvidere vedtog Borgerrepræsentationen den 15. dec. 2005 en revideret opgaveliste for servicecentre, som betyder, at der udlægges flere opgaver til borgerservicecentre fra forvaltningerne. Endvidere skal borgerservicecentre varetage de statslige borgerbetjeningsopgaver, som i flg. kommunalreformen bliver udlagt til kommunerne, herunder pas og kørekort fra 1. januar 2007.

Borgerrepræsentationen besluttede endvidere den 14. juni 2006 med virkning fra 15. juni 2006 at ændre styrelsesvedtægten, således at ledelsesansvaret for opgaveløsningen i borgerservicecentre flyttes fuldt og helt til Økonomiforvaltningen. Hermed ophører det tidligere udlån af personale fra forvaltningerne til borgerservice og medarbejderne i de eksisterende 4 borgerservicecentre overgår til Økonomiforvaltningen, hvorunder borgerservice er placeret.

Nærværende indstilling indeholder forslag til principper for organisation, personale og økonomi i forbindelse med udmøntning af ovennævnte beslutninger.

### Organisation - Én kontraktenhed for borgerservice

Med forslag til kontaktcenter er der lagt op til en betydelig integration af borgerbetjeningen mellem borgerservicecentre, kontaktcentret og Københavner Information, da alle enheder - via opkobling på kontaktcentret - bidrager til, at den telefoniske betjening, besvarelse af e-mails og udbredelse af kendskabet til brug af nettet og selvbetjeningsløsningerne. Enhederne er bundet sammen af en fælles kanalstrategi, fælles servicemål og fælles opgaver, derfor foreslås det, at Københavns Borgerservice, Kontaktcentret og Københavner Information bliver enheder i én fælles kontraktenhed.

Der indgås en virksomhedskontrakt mellem Økonomiforvaltningens administrerende direktør og Kontraktenheden for Borgerservice, som vil være baseret på fælles servicemål for enheden under ét, samt særlige mål for de enkelte enheder m.h.p. at klargøre deres rolle. Endvidere vil kontrakten indeholde mål og værdier for god service og serviceadfærd. Kontrakten vil beskrive rammerne for organisationen samt rammer for opfølgning på kvantitative og kvalitative mål, økonomi m.m. Kontrakten udarbejdes i dialog med ledere og medarbejdere i enhederne med henblik på at give ejerskab til kontrakten og sikre udbredelse af mål og serviceadfærd.

Den ovenfor beskrevne ændring af styrelsesvedtægten betyder, at Økonomiforvaltningen nu får det fulde ledelsesmæssige ansvar for opgaveløsningen i borgerservice. Borgerservice løser opgaverne på vegne af fagforvaltningerne, som fortsat har ansvaret for opgaverne og fagforvaltningerne modtager eventuelle klagesager på deres opgaveområder, herunder også klager over afgørelser som er truffet i borgerservice. De nye ledelsesprincipper skaber et fagligt og økonomisk styringsbehov hos fagforvaltningerne, som vil blive tilgodeset i serviceaftaler, som indgås mellem fagforvaltningernes administrerende direktører og Økonomiforvaltningens administrerende direktør.

### *Lokaler*

De lokalemæssige konsekvenser af denne indstilling er beskrevet i 2 særskilte indstillinger:

1. Indstilling vedr. lokaler til kontaktcenter og back-officefunktion, samt udvidelse af eksisterende borgerservicecentre med henblik på, at de kan varetage pas og kørekort-opgaven fra 1. januar 2007
2. Indstilling vedr. lokaler til 6 nye borgerservicecentre og samlokalisering med to Pensions- og Omsorgskontorer

Den første indstilling behandles i Økonomiudvalget den 29. august 2006, mens den anden indstilling behandles i Sundhed- og Omsorgsudvalget den 31. august 2006 og efterfølgende i Økonomiudvalget den 12. september 2006. Sidstnævnte indstilling sendes til Økonomiudvalget til orientering parallelt med at den sendes til Sundhed- og Omsorgsudvalget.

Det foreslås i lokaleindstillingen vedr. 6 nye borgerservicecentre, at der sker en samlokalisering med Pensions- og Omsorgskontorerne i 2 bydele. Det giver mulighed for, at få erfaringer med samling af borgerbetjeningsenheder med henblik på, at borgerne får færre indgange til kommunen. Endvidere forventes de fælles fysiske rammer for borgerservice og Pensions- og Omsorgskontorerne at give mulighed for udvikling af et tæt samarbejde mellem de to borgerbetjeningsenheder, samt mulighed for at opnå stordriftsfordele f.eks. med fælles faciliteter, ventareal, reception mm.

I evalueringen af borgerservice vil erfaringerne med samlokalisering blive beskrevet og på denne baggrund kan det vurderes om der bør arbejdes videre med samlokalisering af borgerbetjeningsenheder med henblik på at give borgerne færre indgange.

### Åbningstid og Personale

Åbningstiden for Københavns Borgerservice ændres fra mandag-fredag 10-18 og lørdag 10-14 til mandag – fredag 10-18. I dag henvender der i sig i gennemsnit knap 4 borgere i timen pr. center til Københavns Borgerservice om lørdagen. Reduktionen i åbningstid giver en personalemæssig besparelse på 5 årsværk ved etablering af 10 Borgerservicecentre.

Københavns Borgerservice og Kontaktcentret bliver en organisatorisk enhed og medarbejderressourcerne kan anvendes på tværs efter behov. Når borgerservice og kontaktcentret er fuldt implementeret forventes bemanningen (excl. chefer) i udgangssituationen at se således ud.

Tabel 4. Antal medarbejdere fordelt på enheder i udgangssituationen

	Årsværk
Kontaktcenter	53
Borgerservice – Indre By	19
9 små Borgerservicecentre á 9,5	86
Back office	10
I alt*	168

\* der er afsat 4,5 stillinger udover de årsværk som forudsættes overført fra forvaltningerne, jf. tabel 5, dette skyldes at vakante stillinger – i et vist omfang - konverteres til elev-stillinger og studentermedhjælper med henblik på at tilvejebringe 4,5 yderligere stillinger, samt sikre et fremtidigt rekrutteringsgrundlag og udbygge samarbejdet med universiteter

Bemandingen i Borgerservicecentrene svarer til den bemanding, der er i borgerservice i dag - fratrukket 5 årsværk, der spares ved at holde lukket om lørdagen. Bemandingen er en forudsætning for, at vagtplanen kan hænge sammen både med åbningstiden mandag-fredag kl. 10:00-18:00.

I gennemsnit forventes ca. 22 årsværk i Københavns Borgerservice dagligt at indgå i kontaktcentrets opgaveløsning.

Der etableres én back-office funktion for Borgerservice. Back-officefunktionen varetager back-office opgaver i forbindelse med pas, kørekort og sygesikring. Arbejdet kræver ikke borgerkontakt og en samling vil effektivisere opgaveløsningen og sikre en koordineret kontakt til de statslige myndigheder, herunder politiet i f.m. pas og kørekort.

Der er i nedenstående forslag anvendt følgende principper for overførsel af personale til Københavns Borgerservice:

- Grundbemandingen af servicecentrene skal være i orden med henblik på, at servicecentrene kan holde åbent mandag-fredag 10-18
- De nødvendige faglige kompetencer på forvaltningernes opgaveområder skal være til stede i servicecentrene
- Ud fra det nuværende henvendelsesmønster i Københavns Borgerservice er den forventede efterspørgsel beregnet – og dermed den aflastning som forvaltningerne vil opnå
- Endvidere indgår vurdering af personalebehov i forbindelse med udlægning af nye opgaver til borgerservice og kontaktcenter. Her forudsættes bl.a., at folkeregistret lukker for personlig og telefonisk betjening, som overgår fuldt ud til kontaktcenter og borgerservice. Borgerservice overtager også sagsbehandlingen af de skriftlige henvendelser på de opgaveområder, som er udlagt til Borgerservice. Endvidere overflyttes modtagelsen fra P/O-kontorerne til kontaktcenter og borgerservice.



Oversigten angiver årsværk til borgerservice og kontaktcentret fra forvaltningerne, samt årsværk til pas og kørekort, der er finansieret af DUT og ekstra årsværk bl.a. til skatteopgaven, som forslås finansieret i budgetforhandlingerne.

*Tabel 5. Personale*

<b>Forvaltning/ Finansiering</b>	<b>Årsværk – er afgivet til bor- gerservice d.d.</b>	<b>Ekstra årsværk som følge af bydækkende ordning og nye opga- ver</b>	<b>Årsværk til kontakt- center inkl. Omstil- lings-medarbejdere</b>	<b>I alt</b>
BIF	5,0	1,5	0,5	7,0
BUF	1,0	0,0	0,5	1,5
KFF	5,0	23,0	17,0	45,0
SOF	9,0	0,0	10,0	19,0
SUF	14,0	14,0	9,0	37,0
TMF	1,0	0,0	2,5	3,5
ØKF	14,0	0,0	3,5	17,5
DUT	0,0	10,0	0,0	10,0
BF-2007	0,0	13,0	10,0	23,0
<b>I alt</b>	49,0	61,5	53,0	163,5

Der overføres midler fra forvaltningerne til ovenstående personale, løn og overhead jf. tabel 6. Beløbet til overhead er sat til 60.000 kr. pr. årsværk, hvilket blev anvendt i forbindelse med etableringen af Københavns Ejendomme. Beløbet dækker udgifter til husleje, driftsudgifter, IT-licenser, efteruddannelse mm.

I høringsperioden gennemføres en undersøgelse ved brug af telefon-medlyt på Sundhedsforvaltningens, Kultur- og Fritidsforvaltningens og Sundheds- og Omsorgsforvaltningens borgerbetjeningsområde mhp. at kvalificere beregningen af ressourcetrækket i kontaktcentret.

Tabel 6. Udgifter til løn og overhead til personale i nye borgerservicecentre og kontaktcenter (mill. kr. 2006 p/l)

Forvaltning	Årsværk - nye servicecentre			I alt nye borgerservicecentre	Årsværk - kontaktcenter	Overhead		I alt kontaktcenter	I alt
		Lønudgift	Overhead			Lønudgift	Overhead		
BIF	1,5	0,5	0,1	0,5	0,5	0,2	0,0	0,2	0,
BUF	0,0	0,0	0,0	0,0	0,5	0,2	0,0	0,2	0,
KFF	23,0	6,9	1,4	8,3	17,0	5,1	1,0	6,1	14,
SOF	0,0	0,0	0,0	0,0	10,0	3,0	0,6	3,6	3,
SUF	14,0	4,2	0,8	5,0	9,0	2,7	0,5	3,2	8,
TMF	0,0	0,0	0,0	0,0	2,5	0,8	0,2	0,9	0,
ØKF	0,0	0,0	0,0	0,0	3,5	1,1	0,2	1,3	1,
I alt	38,5	11,6	2,3	13,9	43,0	12,9	2,6	15,5	29,

I budgettet er særskilt afsat midler til ledere, samt personale til løsning af statslige opgaver, som der endnu ikke er givet finansiering til. I forbindelse med kommunalreformen har kommunerne pr. 1. januar 2007 fået til opgave at udstede pas og kørekort. I DUT-beregningen er der midler til 10 årsværk til løsning af opgaven. På baggrund af statistik fra politiet vedr. antallet af henvendelser om pas og kørekort (ca. 100.000 henvendelser årligt i København) vurderes det, at der er behov for yderligere 4 årsværk til at løse opgaven omkring pas og kørekort. Kommunerne er ifølge loven forpligtet til at kunne løse pas og kørekort opgaven for alle indbyggere i hele landet og som følge af, at mange borgere tager ind til København for at arbejde og handle, selvom de bor i andre kommuner, forventes antallet af henvendelser at blive højere.

Som følge af kommunalreformen overgik skatteopgaven til staten, men borgerbetjeningen på skatteområdet foregår fortsat i kommunale borgerservicecentre, samt i statslige skattecentre.

Kommunerne skal løse følgende opgaver for alle indbyggere i landet – uanset bopælskommune:

- Ændring af forskudsopgørelser og udskrivning af skattekort
- Udlevering af informationsmateriale og blanketter vedr. skatteområdet
- Modtage selvangivelser og forskudsskemaer
- Vejledning i brug af digitale løsninger
- Vejledning og information om gældende regler indenfor skatteområdet
- Videreformidling af forespørgsler

Disse opgaver er i hovedtræk svarende til de skatteopgaver, som også tidligere blev løst i borgerservicecentrene, før skatteopgaven overgik til staten. Det statslige skattecenter i Kø-

benhavn, som også varetager borgerbetjening og løser komplicerede skattesager, blev fysisk placeret på Sluseholmen. Da denne placering ikke gør det statslige skattecenter særlig tilgængelig for borgerne, indgik Skat-København i forbindelse med bodelingen og opgaveoverførslen en aftale med Københavns Kommune om at udstationere statslige skattemedarbejdere i Københavns Kommunes servicecentre. Som følge af denne aftale blev der alene afsat 14 kommunale medarbejdere til at løse skatteopgaver i borgerservice, hvilket svarede til halvdelen af det skønnede behov i forbindelse med DUT-forhandlingerne. April 2006 opsagde Skat-København imidlertid aftalen med kommunen om udstationering af medarbejdere og trak deres medarbejdere tilbage. De resterende 14 kommunale medarbejdere er ikke tilstrækkeligt til at løse skatteopgaverne i forbindelse med udrulning af borgerservicecentre til hele byen. I første halvår 2006 løste de 4 borgerservicecentre 31.000 skatteopgaver. Evalueringen af borgerservicecentrene viser, at kunder i det lokale borgerservicecenter primært kommer fra lokalområdet. Derfor vil etablering af 6 nye borgerservicecentre medføre en udvidelse af kundegrundlaget for borgerservice til de 6 nye bydele. Her vil borgerne ligeledes henvende sig om skatteopgaver, da mange livssituationer fx flytning, ændret jobsituation, civilstand og overgang til 3. alder indbefatter skatteopgaver og der skal således være medarbejdere til rådighed i alle 10 lokale borgerservicecentre, som kan løse opgaverne. For at kunne leve op til kravene i lovgivningen og yde den fornødne service i hele byen i forhold til at løse borgernes skattesager, er der behov for 14 yderligere skattemedarbejdere.

I alt er der således et behov for 18 yderligere medarbejdere i Borgerservice. Som følge af at der lukkes om lørdagen i Borgerservice reduceres dette behov med 5 årsværk, og behovet kan i alt opgøres til 13 årsværk.

Erfaringer fra etablering af kontaktcentre i andre byer viser at bedre telefonservice også giver flere kald og mere tilfredse borgere. Der ligger således et serviceløft i kontaktcenterkonceptet og derfor foreslås, at 10 af årsværkene til kontaktcentret finansieres i budgetforhandlingerne for 2007, så der i de første 2 år sker en fuld finansiering af disse årsværk. Efter 2 år aftrappes bevillingen og finansieringen findes ved effektivisering af borgerbetjeningen i alle forvaltninger.

Ved nyansættelser sikres at de fornødne kvalifikationer og motivationen er til stede med henblik på at opgaverne kan løses serviceorienteret og med høj kvalitet.

Ved rekruttering af medarbejdere, som overføres fra forvaltningerne, bør der lægges vægt på medarbejdernes motivation for at give god borgerbetjening.

### *Samarbejde med universiteter*

I New York er 311 udviklet i tæt samarbejde med universitetet og ved brug af IT-studerende, som har udviklet applikationer til kontaktcentret.

Der er en lang tradition for et tæt samarbejde mellem den offentlige sektor og uddannelsesinstitutionerne i både Canada og USA. Det er meget tydeligt, at samarbejdet er til gensidig gavn for begge parter. Den offentlige sektor får adgang til de seneste forskningsresultater,

viden og metoder. Uddannelsesinstitutionerne og de studerende får mulighed for at afprøve deres teoretiske viden på konkrete projekter.

Det anbefales, at Økonomiforvaltningen går i dialog med udvalgte uddannelsesinstitutioner for at få undersøgt, udfordret og udviklet borgerservicen i Københavns Kommune.

## IT

Et centralt element i videreudviklingen af borgerbetjeningen i Københavns Kommune er den teknologiske understøttelse. Den teknologiske udvikling giver den offentlige sektor mulighed for at indrette sin organisation med færre hensyn til fysisk samlokalisering, nye muligheder for at understøtte faglighed og bedre mulighed for at opnå stordriftsfordele og sikre sammenhæng i borgerbetjeningen.

I rapporten "Borgernes indgang til Københavns Kommune" blev det vist, at digitaliseringens muligheder langt fra er udnyttet fuldt ud i Københavns Kommune. I Københavns Borgerservice anvendes i dag et stort antal it-systemer. Antallet af systemer afspejler i sagens natur, at servicecentrene løser opgaver for syv forskellige forvaltninger med deraf følgende behov for adgang til en række fagsystemer for at kunne løse borgernes henvendelser. Ofte betyder det, at medarbejderne må "hoppe rundt" mellem systemerne/skærbillederne, hvilket ikke er særligt effektivt eller særligt understøttende for en god borgerbetjening.

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

På den baggrund blev der i budgetforliget for 2006 afsat 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.

I projektforløbet er der identificeret følgende indsatsområder i det videre arbejde:

- Vision og målsætninger for den digitale sagsbehandlerarbejdsplads i Københavns Kommune
- Elektronisk sags- og dokumenthåndtering (ESDH) i borgersager
- It-initiativer i Københavns Borgerservice på kort sigt
- Behov for yderligere selvbetjeningsmuligheder
- Portal, der understøtter arbejdet i Københavns Borgerservice og i kontaktcentret.

### *Vision og målsætninger for den digitale sagsbehandlerarbejdsplads*

Den digitale sagsbehandler arbejdsplads skal imødekomme kravene til helhedstænkning i de kommunale (og offentlige) ydelser til borgerne. Borgerserviceprojektet har derfor valgt at opstille følgende vision gældende for *hele* kommunen og ikke alene Københavns Borgerservice:

- Den digitale sagsbehandlerarbejdsplads skal sikre, at sagsbehandleren i Københavns Kommune kan yde borgeren en effektiv og sammenhængende service af høj kvalitet på tværs af myndighedsgrænser og systemer

Visionen for den digitale sagsbehandlerarbejdsplads er i overensstemmelse med den nuværende it-strategi 2005-2009 (vedtaget af BR d. 9. dec. 2004) og den gældende it-investerings- og handlingsplan (vedtaget af ØU d. 6. sep. 2005). Visionen har et 5-årigt sigte. Det forventes, at visionen opfyldes gradvis og revurderes efter behov, dog senest efter 5 år.

Opfyldelsen af visionen den digitale sagsbehandlerarbejdsplads i Københavns Kommune vil tilgodese følgende hensyn:

- Borgere kan – uafhængigt af bopæl - vælge at henvende sig i Københavns Borgerservice eller i de øvrige borgerbetjeningsenheder
- Borgeren kan få løst flere henvendelser i Københavns Borgerservice
- Borgeren kan få støtte til elektronisk selvbetjening
- Borgeren kan få svar på flere spørgsmål telefonisk
- Medarbejderne får mulighed for at yde en bedre og mere effektiv borgerbetjening
- Københavns Kommune får mulighed for en mere fleksibel organisering og opgavetilrettelæggelse

Visionen er et overordnet pejlemærke for udviklingen af den digitale sagsbehandlerarbejdsplads i Københavns Kommune og er udgangspunkt for den langsigtede udvikling af it-understøttelsen i Københavns Borgerservice.

Udviklingen af it-understøttelsen i Københavns Borgerservice skal opfylde følgende fire målsætninger:

- Udvikle og implementere et certificeringsforløb for den digitale sagsbehandler
- Udvikle en ensartet og intuitiv brugergrænseflade
- Give adgang til alle relevante data i digitalt format til understøttelse af sagsbehandlingen
- Forbedre og effektivisere sagsbehandlingsprocesser

#### *Elektronisk sags- og dokumenthåndtering (ESDH) i borgersager*

En central forudsætning for en mere effektiv og bedre borgerbetjening, der samtidig giver mulighed for en mere fleksibel opgavetilrettelæggelse i kommunen, er et fælles ESDH-system i borgersager.

Et fælles ESDH-system i borgersager er en afgørende brik i tilvejebringelsen af den digitale sagsbehandlerarbejdsplads. Fælles elektronisk håndtering af sager og forespørgsler understøtter én indgang for borgerne til kommunen, idet borgerens sag elektronisk kan fremfindes, der hvor borgeren henvender sig til kommunen. ESDH medvirker på den måde også til en

bedre service overfor borgerne og til et bedre samspil mellem front- og backoffice, så muligheden for en mere fleksibel opgavetilrettelæggelse i fremtiden i kommunen kan udnyttes.

På den baggrund har 7-direktør-kredsen besluttet at afsætte yderligere knap 1 mill. kr. til ekstern bistand i forbindelse med udarbejdelse af et beslutningsgrundlag for valg af en fælles ESDH-løsning til den fremtidige anvendelse i Københavns Kommune i borgersager.

Med henblik på at tilvejebringe en samlet strategi for ESDH i borgersager, vil der på den baggrund blive forelagt en indstilling for Økonomiudvalget og Borgerrepræsentationen primo 2007

#### *It-initiativer i Københavns Borgerservice på kort sigt*

I dag er der en række it-mæssige barrierer, der forhindrer Københavns Borgerservice i at yde borgeren en korrekt og effektiv sagsbehandling. Det drejer sig bl.a. om at medarbejderne har mange forskellige adgangskoder og måder, hvorpå de skal logge sig ind i de forskellige systemer. Endvidere varierer it-kompetencerne på tværs af medarbejderne i Københavns Borgerservice.

På kort sigt, indtil den digitale sagsbehandlerarbejdsplads er fuldt udviklet, vil disse barrierer med fordel kunne fjernes eller begrænses. På den baggrund har 7-direktørkredsen besluttet, at der iværksættes 4 initiativer:

1. Ensretning af blanketter – undersøge muligheden for anvendelse af nationale blanketter
2. Fleksibel pc-arbejdsplads til sagsbehandleren – understøtte de politiske visioner om mobilitet
3. Sikre information fra forvaltningernes it-organisationer til Københavns Borgerservice
4. Udvikling af IT-kompetenceforløb til medarbejderne i Københavns Borgerservice og i kontaktcentret

Initiativerne er alle med til at understøtte målsætningen for den digitale sagsbehandlerarbejdsplads om at forbedre og effektivisere sagsbehandlingsprocesserne. Som led i initiativerne vil der i efteråret 2006 blive gennemført en række analyser og formuleret løsningsforslag, som søges implementeret med brug af de resterende midler fra budget 2006 til udvikling af digital sagsbehandlerarbejdsplads.

#### *Behov for yderligere selvbetjeningsmuligheder*

For at opnå en effektiv og tilgængelig borgerbetjening er det, jf. den foreslåede kanalstrategi, vigtigt, at der sker en udbredelse af elektronisk selvbetjening, så dels flere borgere anvender det, og så dels flere ydelser er omfattet.

Fase 2 af elektronisk selvbetjening er imidlertid først idriftsat 1. juni 2006, hvorfor Økonomiforvaltningen vurderer, at det er for tidligt at kunne vurdere behovet for udvikling af yderligere selvbetjeningsmuligheder.

*Portal, der understøtter arbejdet i Københavns Borgerservice og i kontaktcentret.*

På baggrund af budgetforliget blev der afsat 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 eksisterende portal er ressourcetung at opdatere, hvorfor Økonomiforvaltningen har valgt at indgå en aftale med KMD, om i fællesskab at udvikle en 'portal', der kan understøtte borgerbetjeningen.

Portalen går i drift 1. januar 2007 og understøtter de nye opgaver i Københavns Borgerbetjening. På sigt er det tanken, at portalen kan stilles til rådighed for samtlige medarbejdere i Københavns Kommune, som arbejder med borgerbetjening/sagsbehandling.

### Perspektiv for det videre arbejde

Etablering af de første 4 borgerservicecentre i Københavns Kommune har skabt en lang række gode erfaringer for tværgående behovsafklaring og samarbejde på tværs af danske myndighedsområder.

Borgerservicecentrene har været en succes på flere områder. Det er lykkedes at kombinere et politisk og forvaltningsmæssigt fokus på borgerne med en løsning, der tiltaler borgerne og deres behov for en synlig offentlig forvaltning, hvilket illustreres af de 2 evalueringer som har været gennemført omkring borgerservicecentrenes virke.

De positive erfaringer fra første fase med oprettelsen af fire centre skulle gerne videreføres i arbejdet med at udvikle konceptets fysiske rammer fra 4 til 10 organisatoriske enheder. Dette vil ske via en todelt strategi. For det første på en prioritering og fokusering på de beskrevne interne initiativer. For det andet på en fokusering på samarbejdsrelationerne med vores eksterne interessenter og samarbejdspartnere.

Den tradition som Københavns Kommune er blevet eksponent for via sit arbejde med de fire første borgerservicecentre er blevet positivt modtaget af både ministerier, interesseorganisationer som KL, af leverandørmarkedet især repræsenteret ved KMD og Fujitsu samt af samarbejdsfora omkring oprettelsen af den fælles borgerportal i Danmark.

Det er i Københavns Kommunes interesse at forfølge de gevinster, der kan være i at udvikle en professionel samarbejds- og udviklingsrelation med disse interessenter, da relationen kan medvirke til at skabe merværdi, procesdrive, incitamentsstruktur og "muskler" i forhold til de initiativer og krav som Københavns Kommune ønsker indfriet.

Af konkrete organisationer og initiativer i Danmark som Københavns Kommune skal søge indflydelse på er:

- Regeringens Globaliseringsråd, som har det udtalte mål, at al skriftlig kommunikation mellem borgere, virksomheder og den offentlige sektor skal kunne foregå digitalt senest i år 2012.
- OIO-komiteen under Videnskabsministeriet som i en årrække med stor dygtighed har fået defineret en række standarder for filformater og dataudveksling, herunder beskrivelser af feltindhold, men som dog langt fra er i mål.

Videnskabsministeriet og KL som i marts 2006 indgik en aftale om den fælles portal borger.dk, som lanceres den 1. januar 2007. På fundamentet af borger.dk etableres der i perioden 2008-2012 en fællesoffentlig borgerportal, der vil være den elektroniske indgang til den offentlige sektor

## PROCES

Der foreslås følgende procesplan

29. aug. 2006	ØU behandler indstilling
29. aug.-29. sept. 06	Høring
31. okt. 06	ØU behandler indstilling og høringssvar
16. nov. 06	BR behandler indstilling
Ultimo 2007	Kontaktcenter åbner
2007/2008	Udrulning af lokale borgerservicecentre i hele byen



## ØKONOMI

### Kontaktcenter

Udgifter til etablering af et kontaktcenter i Københavns Kommune fremgår nedenfor

*Tabel 7. Kontaktcenter, etableringsudgifter i 2007*

Aktivitet, mill. kr. i 2006 P/L	Udgift
Deponering	15,60
Udgifter til ombygning og indretning	2,65
Løn til leder og evaluering	1,20
Konsulentbistand	0,75
Kalenderbooking	0,10
Telefonbog	1,00
Kontaktcentersystem	1,60
Information for både KC, KBS og ESB	2,00
Opkvalificering	0,50
I alt	25,40

*Tabel 8. Kontaktcenter, driftsudgifter i et normalår\**

Aktivitet, mill. kr. i 2006 P/L	Udgift
Kontaktcentersystem	0,50
Bylinietrafik	1,00
Kalenderbookingsystem	0,25
Telefonbogsystem	0,70
Udviklingsmidler	0,50
Løn (ledere, mellemledere)	1,80
Husleje inkl. varme, el, vand	0,93
IT-Licenser, driftsudgifter i øvrigt	1,00
10 årsværk til serviceløft	3,60
I alt	10,28

\* excl. løn til overført personale

### *Finansiering*

I forbindelse med budget 2006 blev der afsat 8 mill. kr. til forberedelse af et kontaktcenter i Københavns Kommune. Af de 8 mill. kr. er der anvendt 1,7 mill. kr. til konsulentbistand og 1 mill. kr. i forbindelse med åbenhedsprojektet. Af den samlede bevilling på 8 mill. kr. er der således 5,3 mill. kr. tilbage til den øvrige etablering, jf. tabel 9.

Tabel 9. Finansiering af kontaktcenter 2007

Aktivitet, mill. kr. i 2006 P/L	Udgift
Budget 2006	8,00
Konsulentbistand	-1,70
Åbenhedsprojektet (Kravspecifikation)	-1,00
Tilbage af oprindelige bevilling	5,30
Etablering af kontaktcenter*	25,40
<b>Yderligere finansieringsbehov</b>	<b>20,10</b>

\* Heraf 15,6 mill. kr. til deponering.

Det yderlige finansieringsbehov for etablering af et kontaktcenter i Københavns Kommune beløber sig således til 20,1 mill. kr., som ønskes afsat i forbindelse med vedtagelsen af budget 2007. Der kan anvises dækning for deponeringen på lånerammen.

Af tabel 8 fremgår det, at de samlede årlige driftsudgifter for et kontaktcenter beløber sig til 10,28 mill. kr., heraf finansieres 2,6 af overhead, der overføres i f.m. overførsel af personale, bl.a. til dækning af faste omkostninger, herunder husleje. Der skal således findes finansiering af udgifter for 7,68 mill. kr.

Kontaktcentret forventes at have åbent 1 måned i 2007 og fra 2008 og fremover er kontaktcentret i fuld drift.

Merudgifterne, som der foreslås afsat midler til i forbindelse med vedtagelsen af budget 2007, fordeler sig således på budgetår.

Tabel 10. Merudgifter til kontaktcenter (udover midler fra B 2006)

	2007	2008
Etablering*	20,10	0,00
Drift	0,64	7,68
I alt	20,74	7,68

\* Heraf 15,6 mill. kr. til deponering

#### Borgerservicecentre og back office-enhed

I forbindelse med etableringen af yderligere 6 borgerservicecentre og en back office-enhed vil der være udgifter til indkøb af IT, møbler, deponering, tomgangsleje i etableringsperioden, løn til personale og rekruttering samt uddannelse af medarbejdere.

Udgifterne til etablering af 6 yderligere servicecentre og en back office-enhed fremgår af tabel 11:

Tabel 11. Borgerservicecentre, etableringsudgifter 2007/2008

Aktivitet, mill. kr. 2006 P/L	Udgift
Indretning af back office-enhed	0,65
Indretning - 6 nye centre	6,00
Deponering - 6 nye centre	91,00
Deponering – back office-enhed	5,75
Løn (ledere), uddannelse, øvrige udgifter	6,00
I alt	109,40

### Driftsudgifter

Ved beregningen af driftsudgifterne for yderligere 6 borgerservicecentre er der taget udgangspunkt i et gennemsnitsbudget for et af de 3 små eksisterende servicecentre. Til back office-enheden er der alene afsat driftsmidler til husleje og lokaleudgifter. Driftsudgifterne fremgår af tabel 12.

Tabel 12: Borgerservicecentre, driftsudgifter i et normalår

Aktivitet, mill. kr., 2006 P/L	Udgift
Husleje og lokaleudgifter – back office-enhed	0,35
Husleje og lokaleudgifter i øvrigt – 6 centre	5,10
Administrationsudgifter (inventar, vedligehold, forsikring etc.)	6,58
Løn, information og evaluering	4,86
Administrative ydelser (lønadn., it-licenser, mat.)	2,31
Kurser/efteruddannelse	0,49
Back-up på Rådhuset (for både KC og KBS)	1,50
13 ekstra medarbejdere	4,68
I alt	25,87

\* excl. løn til overført personale

Som det fremgår af tabel 12, udgør udgifterne til husleje, forsikring, lederlønnings, information, it-service, lønadministration, efteruddannelse mv. 25,87 mill. kr. for alle 6 nye servicecentre excl. løn til overført personale, samt for husleje til back office-enhed.

I driftsudgifterne er inkluderet udgifter til back-up i form af 3 årsværk i Økonomiforvaltningen, som skal bistå de 10 centre og kontaktcentret med kontraktstyring, målstyring, økonomistyring, markedsføring, IT-udvikling m.m.. Endvidere indgår lønudgifter til 13 ekstra medarbejdere, der skal varetage opgaven vedr. skat og pas og kørekort.

### Finansiering

Af tabel 11 fremgår det, at der skal afsættes 109,4 mill. kr. til etablering af 6 borgerservicecentre og en back office-enhed, heraf 96,75 mill. kr. til deponering. Lokalebeløbene er beregnet som rammebeløb og der vil efterfølgende blive fremlagt indstillingerne vedr. de konkrete lejemaal.

Driftsbudgettet for et normalår beløber sig til 25,87 mill. kr., heraf finansieres 2,3 mill. kr. ved overhead som overføres i f.m. overførsel af personale, tilbage refterer årlige driftsudgifter for 23,57 mill. kr.

Merudgifterne, som der ønskes afsat midler til i forbindelse med vedtagelsen af budget 2007, fordeler sig således på budgetår.

Tabel 13. Merudgifter til 6 nye borgerservicecentre

	2007	2008	2009
Etablering*	57,79	51,50	0,00
Drift	6,20	17,90	23,57
I alt	63,99	69,40	23,57

\* Heraf går 96,75 mill. kr. til deponering

Det forudsættes, at back office åbner januar 2007, 3 borgerservicecentre åbner medio 2007 og 3 øvrige medio 2008. I 2009 er alle i fuld drift.

### Samlokalisering med Pensions- og Omsorgskontorer

Det forslås, at der arbejdes på at samlokalisere servicecentre og Pensions- og Omsorgskontorer i 2 bydele m.h.p. at give borgerne færre indgange og opnå erfaringer med fysisk samling af kommunens borgerbetjeningsenheder.

Tabel 14 viser de forventede merudgifter til etablering og drift i f.m. samlokaliseringen i 2 bydele f.s.v.a Pensions- og Omsorgskontorerne.

Tabel 14. Merudgifter til P/O-kontorer ved samlokalisering i 2 bydele

	2007	2008	2009
Etablering*	32,25	32,25	0,00
Drift	0,15	0,45	0,60
I alt	32,40	32,70	0,60

\* Heraf er afsat 56,2 til deponering

Det forudsættes, at det første fællescenter med borgerservice og P/O-kontor åbner medio 2007 og det andet fællescenter medio 2008. Det foreslås, at finansieringen til samlokaliseringen drøftes i f.m. budgetforhandlingerne for 2007.

### Midler til IT

Til etableringen af et kontaktcenter samt yderligere 6 borgerservicecentre i kommunen knytter der sig it-udgifter. I forbindelse med budget 2006 blev der afsat i alt 5,5 mill. kr. til udvikling af IT-understøttelse af borgerservicecentre.

*Tabel 15. Finansiering af It-understøttelse (er afsat i B 2006)*

Aktivitet, mill. kr., 2006 P/L	Udgift
Budget 2006	5,5
DigSa	-1,6
Portal	-0,5
Tilbage af oprindelig bevilling	3,4
Realisering af DigSa	-3,4
Yderligere finansieringsbehov	0

Af tabel 15 fremgår, hvad disse midler er anvendt til.

Af tabellen fremgår det, at der er anvendt 0,5 mill. kr. til udvikling og opgradering af borgerserviceportalen i Københavns Borgerservice og 1,6 mill. kr. til forberedende undersøgelser af en digitalsagsbehandler arbejdsplads i Københavns Kommune (DigSa). Af den afsatte bevilling refter der således fortsat 3,4 mill. kr. De resterende midler vil blive anvendt til realisering af den digitale sagsbehandlerarbejdsplads (DigSa).

### **MILJØVURDERING**

-

### **ANDRE KONSEKVENSER**

-

## **HØRING**

Det foreslås, at indstillingen sendes i høring i de stående udvalg og hos berørte foreninger og organisationer med svarfrist den 29. september 2006.

## **BILAG**

Bilag 1: Kanalstrategi for Københavns Kommune

Bilag 2: Koncept for kontaktcenter

Bilag 3: Evalueringsrapport III vedr. Københavns Borgerservice 2006

Claus Juhl /

Bjarne Winge