



**Bilag 3: Beskrivelse af anlægsprojekter vedr. bedre borgerservice**

11-08-2008

CBS fremsender følgende 7 forslag til anlægsprojekter som kan gennemføres i 2008:

Sagsnr.  
2008-96017

Dokumentnr.  
2008-422724

Sagsbehandler  
Kika Krista Kjærside

	<b>Projekt</b>	<b>Beløb (1.000 kr.)</b>
	<i>Borgerservice</i>	
A.	Udendørsareal Ørnevej	1.208
B.	Ventilationsanlæg, Borgerservice Amager	270
C.	Handicapadgang, Borgerservice Indre By	65
D.	Handicapadgang, Borgerservice Trianglen	100
E.	Udvidelse af venteareal, Borgservice Vanløse	100
	<i>Lokaludvalg</i>	
F.	Ombygning, Valby Lokaludvalg	563
	<i>Digitalisering</i>	
G.	Digital serviceassistent på kk.dk	750

**Center for Borgerservice**

Rådhuset, 1. sal, 12  
1599 København V

Telefon  
3366 2741

Mobil  
2611 7841

E-mail  
kik@okf.kk.dk

EAN nummer  
5798009800213

www.kk.dk

H.	It-system til interaktive og visuelle digitale vejledninger til god og effektiv borgerbetjening	750
I.	Bedre ledelsesinformation for Københavns Borgerservice	400
	<b>I alt</b>	<b>4.206</b>

Det er vurderingen, at alle ovennævnte projekter kan gennemføres og afsluttes i 2008, samt at de alle vil styrke borgerbetjeningen samt medarbejdernes arbejdsforhold. Projekterne er nærmere beskrevet nedenfor.

### *Borgerservice*

#### **A. Udendørsareal Ørnevej/Lærkevej i forbindelse med etablering af det 6. Borgerservicecenter, 1.208.000 kr.**

I forbindelse med etableringen af et 6. Borgerservicecenter på Ørnevej/Lærkevej er der behov for at optimere tilgængeligheden på adressen. Bygningen er i dag meget anonym og omgivelserne meget triste. Indgangen er placeret i gårdsiden og dermed ikke særlig synlig eller tilgængelig fra gaden. Vi har et ønske om at åbne op i facaden mod Lærkevej og lave et meget mere synligt og tilgængeligt indgangsparti. I den forbindelse er der, grundet niveau forskel i terrænet, behov for at etablere trappe og handicaprampe. En åbning af facaden tilsammen med en forbedring af udendørsarealerne vil, udover at bidrage til kvarterløft, give bygningen en særlig identitet. Det vil derudover være med til at etablere en visuel kontakt mellem Borgerservicecenteret og offentligheden.

Der gøres opmærksom på, at indstillingen vedrørende placeringen af det 6. borgerservice på Ørnevej/Lærkevej behandles af BR 27. november 2008. Ovenstående projekt gennemføres således, at det ligeledes vil være til gavn for de nuværende lejere, såfremt placeringen af 6. Borgerservicecenter ikke godkendes.

Det er en forudsætning, at projektet kan opstartes senest august-september.

#### **B. Ventilationsanlæg, Københavns Borgerservice Sundby, 270.000 kr.**

Behov for etablering af ventilationsanlæg i ny etableret afdeling i borgerservicecentret. Der er ingen muligheder for direkte udluftning i lokalerne, hvilket forårsager dårligt indeklima og forhøjet kulilteindhold i luften. Medarbejderne klager over hovedpine og borgerne generes af høj varme og dårlig luft. Borgerservicecentret frygter et påbud fra arbejdstilsynet og et øget

sygefravær.

**C. Handicapadgang, Københavns Borgerservice Jarmers Plads, 65.000 kr**

Påbud fra Ombudsmanden om etablering af handicapadgang, således af både kørestolsbrugere, borgere med barnevogne samt andre svært gående borgere kan få nem adgang til borgerservicecentret.

**D. Handicapadgang, Københavns Borgerservice Trianglen, 100.000 kr.**

Påbud fra Ombudsmanden om etablering af handicapadgang, således af både kørestolsbrugere, borgere med barnevogne samt andre svært gående borgere kan få nem adgang til borgerservicecentret.

Som følge af etablering af handicapadgang vil der være behov for at omrokere enkelte funktioner i centret. Herunder borgerarbejdspladser (borger Pc'er til selvbetjening) m.m. i ventearealet.

**E. Udvidelse af venteareal, Københavns Borgerservice Vanløse, 100.000 kr.**

Opgaveudvidelsen har øget antallet af borgerhenvendelser i borgerservicecentret. Dette har medført et behov for at udvide ventearealet. En gennemgang af centret samt nogle skitseforslag har vist, at problemet kan løses ved omrokering af enkelte funktioner i centret herunder flytning af personalekøkken.

*Lokaludvalg*

**F. Ombygningsprojekt, Valby Lokaludvalg, 563.000 kr.**

Ombygning og reovering af Valby lokaludvalgs lokaler i Valby kulturhus. Ombygningen giver mulighed for samlokalisering mellem lokaludvalget, Grøn Valby og Kulturhusets administration således at der kan opnås besparelse på kontorhold ved benyttelse af fælles kontorfaciliteter m.v. samt skaber gode arbejdspladser for medarbejderne.

Endvidere muliggør det skabelsen af et større fagligt miljø, samt mulighed for flere fælles projekter, koordinering mv. Med en mere central placering i et hus, som har åbent alle ugens dage og i aften timerne, får lokaludvalget mulighed for større eksponering og bedre mulighed for at komme i dialog med borgerne.

Finansieringen dækkes ved omplacering af opsparede sekretariatsmidler i Valby lokaludvalg.

## *Digitalisering*

### **G. Digital serviceassistent på kk.dk, 750.000 kr.**

En digital serviceassistent på kk.dk, som kan hjælpe borgeren med at finde vej til blanketter, selvbetjeningsløsninger og andre services. Serviceassistenten har således to funktioner, som begge understøtter kommunens kanalstrategi: Dels er det en service til borgeren. For eksempel kan assistenten hjælpe og besvare spørgsmål uden for kommunens åbningstider. Dels kan den øge brugen af og gennemførselsandelen på de digitale selvbetjeningsløsninger.

Det er nødvendigt for projektets gennemførelse i 2008 at opstart kan ske senest 1. oktober.

Det skal samtidig bemærkes, at projektet har afledte driftsudgifter. Finansiering heraf vurderes at kunne afholdes af CBS i 2009 og efterfølgende finansieres af midler under ny forretningsmodel for elektronisk selvbetjening.

Det skal bemærkes at Digital serviceassistent er en del af investeringsforslaget ”Bedre digital borgerbetjening”.

### **H. It-system til interaktive og visuelle vejledninger til god og effektiv borgerbetjening 750.000 kr.**

Københavnerne oplever at det kan være vanskeligt at finde den rigtige adgang til kommunen: Skal man bruge telefon, nettet eller personlig henvendelse? Projektet har til formål at udvikle et system til informative og grafiske digitale vejledninger, der hjælper borgeren med kanalvalget. Systemet understøtter kanalstrategiens ønske om at flytte borgerne til de elektroniske kanaler. På en pædagogisk og interaktiv måde bliver borgeren oplyst om og guidet til KK's borgerrettede services og til de kanaler, der leverer den bedste og mest effektive borgerbetjening.

Projektet munder ud i konkrete visuelle vejledninger, som kan vises på informationsskærme i borgerservicecentre og kk.dk. Elementer fra vejledningerne skal genbruges i andet informationsmateriale, så borgerne kan genkende figurer og instruktioner i andre situationer hvor der skal træffes kanalvalg fx i forbindelse med brug af digital serviceassistent (beskrevet ovenfor).

Projektet er ligeledes relateret til investeringsforslaget ”Bedre digital borgerbetjening”.

**I. Bedre ledelsesinformation for Københavns Borgerservice,  
400.000 kr.**

Ved etablering af Kontaktcentret er der opstået et behov for at videreudvikle og opdatere det nuværende system til henvendelsesregistrering i borgerservice. Dette skal bl.a. muliggøre en integration af oplysninger fra kontaktcentret vedr. enkelte opkald med oplysninger omkring hvad borgerne henvender sig omkring, og om henvendelse er blevet sendt videre til en anden sagsbehandler i Københavns Borgerservice.

Projektet er bl.a. koblet til etablering af Kontaktcentret samt udvidelse af opgaveporteføljen i Københavns Borgerservice i 2008.