



UDVALGSINDSTILLING med sagsfremstilling

ØU 62/2006

J.nr. ØU 62/2006

Plan for "Åbenhed på Rådhuset"

INDSTILLING

Økonomiforvaltningen indstiller, at Økonomiudvalget overfor Borgerrepræsentationen anbefaler:

-at tilbyde, at der oprettes informationssider for Borgerrepræsentanterne på www.kk.dk med det beskrevne indhold.

-at tilbyde, at der oprettes informationssider for borgmestrene på www.kk.dk med det beskrevne indhold.

-at tilbyde, at Borgerrepræsentanterne kan oprette hjemmesider på www.kk.dk med det beskrevne indhold.

-at indarbejde 1 mio. i budgettet for 2007 og 0,5 mio. årligt i budgetterne for 2008 og 2009 til afholdelse af 4 årlige "åbent hus" arrangementer på Rådhuset i perioden fra 2006-2009.

-at indarbejde 4 mio. årligt i budgetterne for 2007, 2008 og 2009 til afholdelse af 1 arrangement i Byforum i efteråret 2006 og 2 årlige arrangementer i Byforum i perioden 2007-2009.

-at kommunen udsteder en tilbagemeldingsgaranti på maksimalt 10 dage for henvendelser til kommunen.

-at bevilge yderligere 1 mio. fra den pulje på 8 mio. der er afsat til etablering af én telefonisk indgang til kommunen. Pengene skal bruges til at forcere arbejdet med at udarbejde kravspecifikation og gennemføre EU-udbud.

-at anvise dækning for udgifter på 0,5 mio. fra ØU's pulje i 2006 til uforudsete udgifter til udvikling af kursusmateriale og uddannelse af "sprogrøgttere".

Økonomiudvalgets beslutning i mødet den 28. februar 2006

UDVALGSINDSTILLING med sagsfremstilling ... fortsat

Dagsordenens punkt 2 og punkt 3 blev behandlet sammen.

Det Radikale Venstre stillede følgende ændringsforslag:

”at plan for ”Åbenhed på Rådhuset” evalueres efter 24 måneder med henblik på yderligere initiativer, der sikrer åbenhed og gennemsigtighed i den kommunale forvaltning.”

Socialistisk Folkeparti stillede følgende ændringsforslag:

”at der inden udgangen af 2006 udarbejdes en plan for, hvordan kommunen pr. 1/1 2007 kan overgå til åbne postlister.”

Enhedslisten stillede følgende ændringsforslag:

”at forslaget om tilbagemeldingsgaranti sendes i høring i fagforvaltningerne”

”at referaterne fra Borgerrepræsentationens møder fortsat skal ligge i skriftlig form på www.kk.dk, i stedet for at man skal bestille en afskrift af et punkt på dagsordenen.”

Venstre stillede ændringsforslag om at sende indstillingen om plan for ”Åbenhed på Rådhuset” i bred offentlig høring hos organisationer, foreninger mv.

Økonomiudvalget besluttede at sende indstillingen om plan for ”Åbenhed på Rådhuset”, inklusiv de stillede ændringsforslag, i ekstern høring hos organisationer, foreninger, ældreråd, lokalråd m.v. Udvalget besluttede endvidere at sende forslagene om tilbagemeldingsgarantien og informationssiderne for borgmestrene i høring hos forvaltningerne, samt at Økonomiforvaltningen tilrettelægger en intern høringsproces, hvor borgerrepræsentanterne bliver hørt om informationssider og hjemmesider for medlemmerne. Høringsfasen blev fastsat til ca. 1½ måned.

RESUME

I forbindelse med februars projekt i ”180 grader rundt på 180 dage” om ”Åbenhed på Rådhuset” fremlægges denne plan med en række konkrete initiativer, der kan sikre øget åbenhed og gennemsigtighed omkring byens styre og forvaltningernes arbejde og styrke dialogen mellem københavnere og politikerne. I beskrivelsen af de enkelte initiativer fremgår det, om der søges om godkendelse til initiativet i denne indstilling, om der efterfølgende kommer indstillinger om initiativet eller om initiativet umiddelbart kan gennemføres uden politisk behandling.

Følgende initiativer indgår i planen:

UDVALGSINDSTILLING med sagsfremstilling ... fortsat**Under overskriften ”rene linjer”:**

- Borgerrepræsentanterne på www.kk.dk
- Borgmestrene på www.kk.dk
- Borgerrepræsentanternes hjemmesider
- Direktionerne på www.kk.dk

Under overskriften ”endnu større gennemsigtighed”:

- Forbedrede indstillinger og ny teknisk platform for mødemateriale
- Forbedret overskuelighed omkring sagsforløb og mulighed for indflydelse
- ”Min side”

Under overskriften ”endnu bedre dialog”:

- Café på Rådhuset
- ”åbent hus” på Rådhuset
- Byforum

Under overskriften ”endnu bedre service”:

- Tilbagemeldingsgaranti
- Sammenlignelige priser på kommunens serviceydelser
- Ét telefonnummer / kontaktcenter
- ”Sprogrøgttere”

SAGSBESKRIVELSE

Det er en grundbetingelse for et åbent, demokratisk bystyre, at der er maksimal gennemsigtighed i bystyrets virke. At beslutningsprocesserne indbyder til engagement og

UDVALGSINDSTILLING med sagsfremstilling ... fortsat

medspil, og at beslutninger er velbelyste, velfunderede og veldokumenterede, også selv om man måtte være uenig i disse beslutninger.

København skal være en åben by. Det vil sige, at københavnere, virksomheder, organisationer og foreninger skal have løbende, klar og forståelig information om de personer, processer og beslutninger, der har betydning for deres hverdag og virke.

København udvikles bedst i tæt samspil mellem bystyre, københavnere, borgergrupper, brugere, virksomheder og organisationer. En styrket dialog og et tæt samspil skal sikre, at kommunen udvikler og tilpasser servicen til københavnernes behov.

Energi og dynamik hæmmes uden dialog. Engagement og initiativ styrkes af en lige-værdig dialog.

Ikke alle københavnere er lige engagerede i byens styrelse og de beslutninger, der tages om byens udvikling. Det er helt legitimt. Andre engagerer sig alene i institutioner og projekter, som knytter sig til deres livssituation.

Kommunen skal være tilgængelig - informationer skal være tilgængelige for dem, der har en særlig interesse eller bliver berørt af beslutninger i byens styre. Og de skal være til rådighed, hvis der opstår et behov for at vide mere. Det skal være enkelt at komme i kontakt med kommunen – både politikerne og forvaltningerne skal være tilgængelige.

Beskrivelser af enkeltinitiativerne

”Rene linjer”

Informationssider for Borgerrepræsentanterne på www.kk.dk.

Siderne opbygges i en fælles skabelon udarbejdet af Økonomiforvaltningen, hvor følgende emner indgår:

- stamdata
- lønnede hverv - inkl. angivelse af vederlag - hvor Borgerrepræsentanten repræsenterer kommunen
- ulønnede hverv, hvor Borgerrepræsentanten repræsenterer kommunen
- udgifter til hjemmearbejdsplads, mobiltelefon, taxa og gaver for det enkelte medlem
- link til oversigt over de samlede udgifter til mødeforplejning og rejser for hhv. Borgerrepræsentationen og de enkelte udvalg
- mulighed for at udfylde og linke til oplysningsskema om Borgerrepræsentantens personlige, økonomiske forhold

UDVALGSINDSTILLING med sagsfremstilling ... fortsat

- oversigt over medlemmets mødedeltagelse i Borgerrepræsentationen og i de udvalg de sidder i
- link til deres hjemmesider

Godkendelse og ansvar:

Siderne er oprettet og lanceret den 22. februar 2006. De udbygges løbende.

Ansvar for oprettelse og opdatering af oplysningerne på siderne:

Oplysninger om hvem og aflønning af disse hentes fra hvervsdatabasen, som opdateres af BR Sekretariatet.

Alle opgørelser over betalte udgifter for det enkelte medlem opdateres af BR Sekretariatet. Dog har det enkelte medlem ansvar for at indberette oplysninger om gaver der er givet eller modtaget til medlemssekretærene, der sørger for at disse oplysninger opdateres.

Opgørelser over betalte udgifter for Borgerrepræsentationen og ØU opdateres af BR Sekretariatet og ØKF's Administrationssekretariat.

Opgørelser over betalte udgifter for fagudvalgene oprettes og opdateres af sekretariaterne for de pågældende udvalg.

Skema med oplysninger om personlige, økonomiske forhold oprettes og vedligeholdes af det enkelte medlem.

BR Sekretariatet laver løbende opgørelser over de enkelte medlemmers deltagelse i møder i Borgerrepræsentationen og udvalg.

Målet med at offentliggøre disse oplysninger er, at skabe bedre overblik over udgifterne og lette københavnernes mulighed for at se hvad de betaler til byens styre.

Det skal bemærkes, at udgifterne til repræsentation (mødeforplejning, rejser og gaver) for Borgerrepræsentationen og udvalgene vil være et sumtal for det samlede forbrug.

Offentliggørelsen af det samlede repræsentationsforbrug ændrer ikke ved offentlighedens mulighed for at få indsigt i de enkelte, konkrete repræsentative udgifter. I henhold til kommunens revision skal der på hvert enkelt udgiftsbilag anføres deltagerkreds og formålet med mødet. Disse bilag vil være omfattet af adgangen til aktindsigt (jf. offentlighedslovens kap. 3), medmindre oplysningerne kan undtages f.eks. under hensyn til udførelsen af kommunens forretningsvirksomhed eller personlige og offentlige interesser.

Økonomi:

Der er ingen udgifter forbundet med oprettelse eller opdatering af siderne.

Informationssider for borgmestrene på www.kk.dk.

Siderne opbygges i en fælles skabelon udarbejdet af Økonomiforvaltningen, hvor følgende emner indgår:

- stamdata

UDVALGSINDSTILLING med sagsfremstilling ... fortsat

- lønnede hverv - inkl. angivelse af vederlag - hvor borgmesteren repræsenterer kommunen
- ulønnede hverv, hvor borgmesteren repræsenterer kommunen
- udgifter til møder, repræsentation, rejser, gaver, hjemmearbejdsplads, telefon, borgmesterbil mm. for den enkelte borgmester
- link til oversigt over de samlede udgifter til mødeforplejning og rejser for hhv. Borgerrepræsentationen og de enkelte udvalg
- oplysningsskema om borgmestrenes personlige, økonomiske forhold
- oversigt over borgmesterens mødedeltagelse i Borgerrepræsentationen og i de udvalg de sidder i
- link til deres hjemmesider

Godkendelse og ansvar:

Siderne er oprettet og lanceret den 22. februar 2006.

Ansvar for oprettelse og opdatering af oplysningerne på siderne:

Oplysninger om hverv og aflønning af disse hentes fra hvervsdatabasen, som opdateres af BR Sekretariatet. Udgiften til hjemmearbejdsplads mm. opdateres ligeledes af BR Sekretariatet.

Alle øvrige udgifter for den enkelte borgmester opdateres af sekretariatet for den pågældende borgmester.

Opgørelser over betalte udgifter for Borgerrepræsentationen og ØU opdateres af BR Sekretariatet og ØKF's Administrationssekretariat.

Opgørelser over betalte udgifter for fagudvalgene oprettes og opdateres af sekretariaterne for de pågældende udvalg.

Skema med oplysninger om personlige, økonomiske forhold oprettes og vedligeholdes af den enkelte borgmester.

BR Sekretariatet laver løbende opgørelser over de enkelte medlemmers deltagelse i møder i Borgerrepræsentationen og udvalg.

Målet med at offentliggøre disse oplysninger er, at skabe bedre overblik over udgifterne og lette københavnernes mulighed for at se hvad de betaler til byens styre.

Det skal bemærkes, at udgifterne til repræsentation (mødeforplejning, rejser og gaver) for Borgerrepræsentationen og udvalgene vil være et sumtal for det samlede forbrug.

Offentliggørelsen af det samlede repræsentationsforbrug ændrer ikke ved offentlighedens mulighed for at få indsigt i de enkelte, konkrete repræsentative udgifter. I henhold til kommunens revision skal der på hvert enkelt udgiftsbilag anføres deltagerkreds og formålet med mødet. Disse bilag vil være omfattet af adgangen til aktindsigt (jf. offentlighedslovens kap. 3), medmindre oplysningerne kan undtages f.eks. under hensyn til

UDVALGSINDSTILLING med sagsfremstilling ... fortsat

udførelsen af kommunens forretningsvirksomhed eller personlige og offentlige interesser.

Økonomi:

Der er ingen udgifter forbundet med oprettelse eller opdatering af siderne.

Hjemmesider for Borgerrepræsentanterne på www.kk.dk

- på ØU's møde den 28. februar 2006 er der optaget en særskilt indstilling vedrørende oprettelse af hjemmesider for Borgerrepræsentanterne på www.kk.dk.

Indstillingen går i korte træk ud på, at Borgerrepræsentanter, som ønsker at beholder en allerede eksisterende hjemmeside eller oprette en ny hjemmeside i eget design og eget web-system, kan tilføje Københavns Kommunes top-bjælke med kommunens byvåben og teksten "Medlem af Københavns Borgerrepræsentation/xxx-borgmester i Københavns Kommune" for at indikere deres tilhørsforhold til kommunen.

Alternativt kan Borgerrepræsentanter, som ikke ønsker at oprette egen hjemmeside i eget websystem, oprette en hjemmeside via Københavns Kommunes web-system, som derved også vil indeholde Københavns Kommunes top-bjælke med kommunens byvåben og teksten "Medlem af Københavns Borgerrepræsentation/xxx-borgmester i Københavns Kommune".

Oplysningerne på hjemmesiderne står for politikernes "egen regning" men skal som minimum indeholde følgende:

- politisk program, mærkesager mm.
- mulighed for dialog (e-mail, debatmodul), nyhedsbreve, sms-service mm.

Godkendelse og ansvar:

- se særskilt indstilling for dette initiativ.

Økonomi:

- se særskilt indstilling for dette initiativ.

Informationssider for direktørerne i alle forvaltninger på www.kk.dk

Siderne opbygges i en fælles skabelon udarbejdet af Økonomiforvaltningen. Siderne indeholder oplysninger om direktørernes "professionelle virke" og følgende emner indgår:

- navn, billede og stilling
- ansvarsområder
- information om antal, kønsfordeling og sygefravær for de medarbejdere personen har ledelsesansvar for
- samlet løn og ansættelsesforhold

UDVALGSINDSTILLING med sagsfremstilling ... fortsat

- opgørelse over antal af medarbejdere direktionsmedlemmet har områdeansvar for, samt medarbejdernes kønsfordeling og sygefravær (oplysninger om etnicitet er ikke oplysninger, en kommune kan ligge inde med for enkelte ansatte).
- poster i bestyrelser o.lign., hvor direktørerne repræsenterer kommunen
- udgifter og formål med de administrerende direktørers årlige studierejse
- uddannelse
- tilbud om yderligere information som fx baggrund, private tillidshverv mm.

Godkendelse og ansvar:

Siderne er oprettet og lanceret den 22. februar 2006.

Hvert direktionsmedlem har udfyldt en samtykkeerklæring. Ingen af oplysningerne går ud over det, man i dag kan få oplyst, hvis man beder om det. Men – fordi oplysningerne lægges frivilligt ud på hjemmesiden og dermed bliver til et ”register” ifølge persondataloven, kræver det ”udtrykkeligt informeret samtykke” fra de involverede.

Ansvar for oprettelse og opdatering af oplysningerne på siderne:

Oplysningerne på siderne udarbejdes og opdateres af forvaltningen for det pågældende direktionsmedlem og lægges ind i den fælles skabelon.

Økonomi:

Der er ingen udgifter forbundet med oprettelse eller opdatering af siderne.

Endnu større gennemsigtighed

Forbedret mødemateriale til Borgerrepræsentationen og udvalgene.

Der udvikles nye skabeloner for Borgerrepræsentationens og udvalgenes mødemateriale, medarbejderne uddannes i brug af skabelonerne og i at formidle sig klart og enkelt, sagsgangene rationaliseres og der inddrages nye medier i formidlingen af mødematerialet. Desuden flyttes mødematerialet til en ny teknisk platform (eDoc), der udvikles en abonnementsordning, der gør det muligt at abonnere på særlige emner i udvalgenes og Borgerrepræsentationens dagsordener og referater og praksis omkring afskrivning og web-tv af BR-møderne ændres, således at den opdeles pr. dagsordenpunkt og at afskrivningen udelukkende laves på bestilling.

Godkendelse og ansvar:

Der udarbejdes en særskilt indstilling til ØU fra Økonomiforvaltningen omkring dette initiativ. Indstillingen forventes klar medio 2006, test af det forbedrede mødemateriale gennemføres i efteråret 2006 og er fuldt implementeret i 1. halvår af 2007.

Økonomi:

I indstillingen vil indgå en nærmere beskrivelse af økonomien.

UDVALGSINDSTILLING med sagsfremstilling ... fortsat**”Sagen på dagsordenen” og ”Muligheder for indflydelse”**

Informationen på www.kk.dk skal struktureres på en måde, der giver gode muligheder for at overskue og gennemskue sagers vej gennem systemet og de politiske beslutningsprocesser. Der skal være fokus på hvilke muligheder for indflydelse man har som borger / bruger undervejs i processen.

Informationerne struktureres under overskrifterne ”Sagen på dagsordenen” og ”Muligheder for indflydelse” på www.kk.dk.

Godkendelse og ansvar:

Der laves ikke indstilling omkring dette initiativ.

Information og Kommunikation og Borgerrepræsentationens Sekretariat har ansvaret for arbejdet.

Økonomi:

Der er ingen udgifter forbundet med dette initiativ.

”Min side”

De eksisterende elektroniske selvbetjeningsmuligheder skal videreudvikles og der skal laves et system, der giver alle københavnere mulighed for at gå ind på ”Min side” – her skal de kunne finde alt hvad kommunen ved om dem – eneste begrænsning er undtagelserne i Forvaltningslovens regler om aktindsigt og i ”Lov om offentlighed i forvaltningen”. De skal også have adgang til egne sager, henvendelser, breve mm. ”Min side” skal være et offentligt servicekontor på Internettet. Optimalt bør det udvikles til at omfatte hvad alle offentlige myndigheder ved.

Initiativets gennemførelse kræver udvikling af en fælles it-arkitektur og en it-løsning (integrationsplatform), der muliggør, at mange forskellige systemer (inkl. fagsystemer og eDoc) ”taler sammen” på en standardiseret og entydig måde.

Godkendelse og ansvar:

Der udarbejdes en særskilt indstilling til ØU fra Økonomiforvaltningen. Indstillingen forventes klar i august 2006.

Økonomi:

I indstillingen vil indgå en nærmere beskrivelse af økonomi og tidsperspektiv for implementering af ”Min Side”.

Endnu bedre dialog**Café på Rådhuset**

Der etableres af en café i et egnet lokale på Rådhuset, så Rådhuset kan blive et naturligt sted for københavnere at drikke en kop kaffe, læse en avis, se en udstilling og udveksle synspunkter om byens udvikling.

UDVALGSINDSTILLING med sagsfremstilling ... fortsat

Godkendelse og ansvar:

Der udarbejdes en særskilt indstilling omkring dette initiativ og det er målet, at der kan ligge en indstilling klar medio 2006 og at cafeen kan åbne så hurtigt som muligt og senest i begyndelsen af 2007.

Økonomiforvaltningen og Kultur- og Fritidsforvaltningen har ansvaret for processen.

Økonomi:

I indstillingen vil indgå en nærmere beskrivelse af økonomien.

”Åbent hus” på Rådhuset

Politikerne er værter ved disse arrangementer og gæsterne er københavnernes. Inspireret af Kulturnatten arrangeres der 4 ”åbent hus” arrangementer på Rådhuset hvert år de næste 4 år, hvor der lægges op til dialog om aktuelle temaer. Arrangementerne skal have en uformel karakter og vil bestå af en kombination af inspirerende oplæg, udstillinger og direkte snak mellem deltagerne.

Godkendelse og ansvar:

Godkendelse af dette initiativ er en del af denne indstilling. Der udarbejdes ikke særskilt indstilling om ”åbent hus” arrangementerne, men politikerne inviteres årligt til drøftelser af emnerne for arrangementerne.

Økonomiforvaltningen har ansvaret for at arrangere ”åbent hus”, men afhængigt af temaerne vil de andre forvaltninger blive inddraget.

Første ”åbent hus” arrangement afholdes 11. maj 2006 klokken 17-20. Målet er, at der afholdes 2-4 arrangementer allerede i 2006.

Økonomi:

I denne indstilling ansøges om, at der indarbejdes 1 mio. i budgettet for 2007 og 0,5 mio. årligt i budgetterne for 2008 og 2009 til afholdelse af i alt 16 ”åbent hus” arrangementer på Rådhuset.

Byforum

Vi opretter et såkaldt Byforum, hvor overordnede politiske temaer af vigtighed for hele byens udvikling debatteres.

Målet for Byforum er at styrke den direkte dialog mellem københavnernes og politikerne i Borgerrepræsentationen – og at gøre det i et professionelt planlagt og gennemført forum. Byforum er åbne arrangementer, hvor alle københavnere er inviteret til at deltage. Debatten styres og kvalificeres af en fast kerne af personer: politikere (BR evt. Folketing), erhvervslivet, forskere, kulturpersoner og organisationer, samt diverse ad-hoc resourcepersoner, der repræsenterer den aller mest aktuelle viden om debattens emne.

Sammen skal de bidrage med viden og perspektiver. Byforum har ret til at indstille ideer til drøftelse i BR. Ideen om Byforum stammer fra Berlin’s ”Stadtforum”. Ligesom i Berlin, skal emnerne for de enkelte arrangementer være i kategorien ”megatemaer”, fx ”By for viden”, ”By for ligestilling”, ”By for fremkommelighed”, ”By for livskvalitet”. Emnerne for debatterne udvælges på baggrund af ideer fra den gruppe af politikere, erhvervsliv, forskere, kulturpersoner og organisationer, der er den faste kerne omkring tilrettelæggelsen af debatterne i Byforum.

UDVALGSINDSTILLING med sagsfremstilling ... fortsat

Byforum og ”åbent hus” arrangementerne koordineres og kan supplere og understøtte hinanden.

Sideløbende med at Byforum sætter ”megatemaer” på dagsordnen udvikles eksisterende og nye dialogprojekter som fx dialogen om den fysiske planlægning, lokal dialog gennem lokaludvalgene og dialogen direkte mellem brugere, brugerbestyrelser, fagudvalg og politikere.

Godkendelse og ansvar:

Godkendelse af dette initiativ er en del af denne indstilling. Der udarbejdes ikke en særskilt indstilling om Byforum, men politikerne inviteres til drøftelser af emnerne for debatterne udfra oplæg fra ideer fra den gruppe af politikere, erhvervsliv, forskere, kulturpersoner og organisationer, der er den faste kerne omkring tilrettelæggelsen af debatterne i Byforum.

Økonomiforvaltningen har ansvaret for Byforum.

Målet er, at Byforum kan nedsættes og temaerne udvælges i efteråret 2006 og at første temadebat kan gennemføres i efteråret 2006.

Økonomi:

I denne indstilling ansøges om, at der indarbejdes 4 mio. årligt i budgetterne for 2007, 2008 og 2009 til afholdelse af i alt 6 arrangementer i Byforum

Endnu bedre service**Tilbagemeldingsgaranti**

Der sættes et maksimalt loft over, hvornår kommunen skal have meldt tilbage med navn på sagsbehandler og en besked om, hvordan sagen håndteres. Det maksimale loft sættes til maksimalt 10 arbejdsdage, hvilket følger Borgerrådgiveren og Ombudsmandens anbefalinger. De steder hvor det er muligt at svare hurtigere, skal dette tilstræbes.

Godkendelse og ansvar:

Godkendelse af dette initiativ er en del af denne indstilling.

De enkelte forvaltninger har ansvaret for at overholde tilbagemeldingsgarantien og Borgerrådgiveren vil blive bedt om at følge op på, om kommunen lever op til løftet.

Økonomi:

Der er ikke ansøgt om dækning af udgifter i denne ansøgning. Evt. udgifter dækkes af de enkelte udvalg.

Oversigt over priser på kommunens serviceydelser

Der skal laves en samlet oversigt over prisen på kommunens serviceydelser indenfor alle forvaltningsområder. Man skal kunne finde alle takster og nøgletal på www.kk.dk i en form der kan sammenlignes med andre kommuner.

UDVALGSINDSTILLING med sagsfremstilling ... fortsat

Godkendelse og ansvar:

Godkendelse af dette initiativ er en del af denne indstilling.

De enkelte forvaltninger har ansvaret for at levere oplysninger til brug på hjemmesiden. Økonomiforvaltningen har ansvar for at koordinere oversigten.

Økonomi:

Der er ingen udgifter forbundet med oprettelse eller opdatering af oversigterne.

Ét telefonnummer / ét kontaktcenter til kommunen.

Borgerrepræsentationen vedtog den 15. december 2005 i forbindelse med sagen om borgernes indgang til Københavns Kommune, at der skal udarbejdes forslag til koncept for et kontaktcenter, der varetager al telefonisk kontakt til Københavns Kommune (BR 397/2005). Med denne indstilling foreslås det, at processen forceres, så det fælles telefonnummer er etableret senest i 1. kvartal af 2007 og at kontaktcentret kan åbne i løbet af 2007.

Målet er at gøre det nemmere for borgerne at komme i kontakt med kommunen.

Kontaktcentret har til opgave:

- at informere og vejlede
- at sende blanketter, informationsmateriale m.m.
- at hjælpe med den elektroniske selvbetjening
- at løse lette ekspeditionssager – også pr. e-mail - som ikke indebærer egentlig sagsbehandling
- at stille om til rette medarbejder i kommunen og booke møder

Det indgår i projektet at skabe sammenhængen mellem kontaktcentret og de øvrige borgerbetjeningsenheder i kommunen og udvikle en samlet kanalstrategi for Københavns Kommune.

Godkendelse og ansvar:

Godkendelse af dette initiativ er en del af denne indstilling.

Økonomiudvalget førstebehandler i august 2006 forslag til forretningskoncept for et kontaktcenter i Københavns Kommune. Parallelt med at dette forslag sendes i høring i de stående udvalg med henblik på fornyet behandling i Økonomiudvalget og endelig vedtagelse i Borgerrepræsentationen primo november 2006, igangsættes arbejdet med udarbejdelse af kravspecifikation, så det er muligt at sende kontaktcenteropgaven i EU-udbud umiddelbart efter behandlingen af sagen i Borgerrepræsentationen.

Økonomiforvaltningen har ansvaret for at udarbejde kravspecifikation og gennemføre EU-udbud for kontaktcentret.

UDVALGSINDSTILLING med sagsfremstilling ... fortsat**Økonomi:**

I budget 2006 er der afsat 8 mio. til etablering af én telefonisk indgang til kommunen. Heraf bevilgede Borgerrepræsentationen den 15. dec. 2005 i forbindelse med sagen om borgernes indgang til Københavns Kommune (BR 748/05) 1,7 mio. kr. til ”ekstern konsulentbistand og projektledelse i forbindelse med design, konceptudvikling og implementering af kontaktcenter”. Med denne indstilling foreslås det, at der afsættes yderligere 1 mio. kr. af puljen på 8 mio. kr. til udarbejdelse af kravspecifikation og gennemførelse af EU-udbud 2. halvår 2006. Ved at skaffe yderligere 1 mio. kan processen force-res.

”Sprogrøgttere”

Kommunens image er i høj grad afhængig af den måde vi møder københavnere på i både tekst og tale. Derfor skal kommunen sørge for at tale et forståeligt sprog og vi skal forhindre, at dårligt sprog og manglende formidling fører til ulykkelige københavnere, frustrerede medarbejdere og klager.

Der skal sættes særligt fokus på kommunens brevskrivning og brug af standardbreve og paradigmer gennem en videreudvikling af projektet ”**Bedre breve til borgerne**”. Der skal uddannes et korps af ”**sprogrøgttere**”, der kan hjælpe københavnere med at tyde / tolke de breve kommunen sender – og som kan uddanne / hjælpe deres kolleger med at blive bedre til at skrive. Som start på uddannelsesforløbet laves en kampagne, hvor københavnere og medarbejderne opfordres til at sende uforståelige, dårlige og grimme breve fra kommunen tilbage til kommunen.

Godkendelse og ansvar:

Godkendelse af dette initiativ er en del af denne indstilling.

Økonomiforvaltningen har ansvar for at uddanne ”sprogrøgtterne”. Arbejdet vil blive koordineret med det arbejde, der allerede foregår om at skrive bedre i de øvrige forvaltninger.

Økonomi:

Med denne indstilling anmodes der om, at der anvises dækning for udgifter på 0,5 mio. fra ØU's pulje i 2006 til uforudsete udgifter til udvikling af kursusmateriale og uddannelse af ”sprogrøgttere”.

ØKONOMI

Økonomien er beskrevet under beskrivelsen af de enkelte initiativer.

MILJØVURDERING

UDVALGSINDSTILLING med sagsfremstilling ... fortsat

Sagstypen er ikke omfattet af Økonomiforvaltningens positivliste over sager, der skal miljøvurderes.

ANDRE KONSEKVENSER

Ingen

HØRING

Ingen

BILAG

Ingen

Bjarne Winge

/Henrik Plougmann Olsen