

31. Høringssvar til principindstilling om etablering af det ny Københavns Borgerservice (2010-59611)

Indstillingen omhandler, at Teknik- og Miljøudvalget skal godkende forslag til Teknik- og Miljøudvalgets høringssvar til Økonomiudvalgets principindstilling om etablering af det ny Københavns Borgerservice.

INDSTILLING OG Beslutning

Teknik- og Miljøudvalget indstiller,

1. at Teknik- og Miljøudvalget godkender og fremsender vedlagte forslag til høringssvar om etablering af de ny Københavns Borgerservice til Økonomiudvalget

Problemstilling

Der er i budget 2010 besluttet at danne en ny tværgående borgerserviceenhed i Københavns Kommune. Visionen er at skabe en bedre, mere overskuelig og nærværende service for borgerne.

Økonomiudvalget har den 13. april 2010 besluttet at fremsende principindstilling om etablering af det ny Københavns Borgerservice i høring hos de stående udvalg, bilagt analyse af tværgående borgerserviceenhed, vision 2020 for borgerservice samt en procesplan.

Med økonomiudvalgets indstilling præsenteres

- den anbefalede opgaveportefølje for det ny Københavns Borgerservice
- den ny borgerservicevision for god og effektiv borgerservice
- samt den videre proces for den samlede borgerserviceenhed

med det formål at få principgodkendt rammerne for det ny Københavns Borgerservice.

Løsning

Teknik- og Miljøforvaltningen har udarbejdet vedlagte forslag til Teknik- og Miljøudvalgets høringssvar til Økonomiudvalget.

I høringssvaret bemærkes, at udvælgelse af opgaver til det ny Københavns Borgerservice tager udgangspunkt i Analyse af tværgående borgerserviceenhed, der indeholder en vurdering af hvilke områder, der på nuværende tidspunkt egner sig til at indgå i en tværgående enhed. De anbefalede områder er udvalgt i samarbejde med de relevante fagforvaltninger og på baggrund af forvaltningernes vurdering af opgavens egnethed til at indgå i en tværgående borgerserviceenhed.

Fra Teknik- og Miljøforvaltningen anbefales følgende områder overført

- Affaldsservice telefonbetjening
- Center for Parkerings telefonbetjening
- Andre områder fra Center for Parkerings kundecenter skal undersøges nærmere

I forslag til Teknik- og Miljøudvalgets høringssvar konkluderes og bemærkes følgende om de opgaver, der anbefales overført:

Affaldsservice telefonbetjening er egnet til at indgå i en tværgående borgerserviceenhed, og opgaven kan med fordel etableres som en selvstændig enhed i Kontaktcentret, hvilket vurderes at kunne skabe synergi og effektivitet i opgaveløsningen. Det er vigtigt, at Affaldsservices opgaver fortsat kan løses i tæt samarbejde med Center for Miljø.

Teknik- og Miljøforvaltningen har sammen med Økonomiforvaltningen igangsat en proces med henblik en overflytning af Affaldsservice opgaver og 9 medarbejdere til Kontaktcentret senest 1. juli 2010.

Center for Parkerings telefonbetjening, der udgør 5 årsværk, vurderes egnet til at blive overført til Kontaktcentret, som er en del af det ny Københavns Borgerserviceenhed.

Der kræves yderligere undersøgelser for at vurdere, om resten af Center for Parkerings Kundecenteropgaver med 9,5 årsværk kan overflyttes til det ny Københavns Borgerservice. Overførsel af opgaver hænger nøje sammen med muligheden for digitalisering af opgaverne og en vurdering af de juridiske aspekter af at udskille opgaveløsningen fra den fagforvaltning, der har ansvaret for at alle henvendelser/ansøgninger om køb af/betaling for parkeringsydelse håndteres korrekt og er i overensstemmelse med gældende love og bekendtgørelser.

Teknik- og Miljøforvaltningen har sammen med Økonomiforvaltningen gennemført en foreløbig afklaring af mulighederne, og der vil blive arbejdet videre med tre modeller:

1. Området flyttes fuldt ud til Københavns Borgerservice
2. Opgaven forbliver i Teknik- og Miljøforvaltningen, men der udarbejdes en samarbejdsmodel, hvor Københavns Borgerservice udfører mindre komplekse opgaver i samarbejde med Center for Parkering
3. Opgaven forbliver uændret i Center for Parkerings kundecenter.

Ifølge analysen anbefales Center for Parkerings telefonbetjening overført i 2010, mens de øvrige opgaver i Center for Parkerings kundecenter - afhængig af afklaring - anbefales overført i 2011.

I forslag til høringssvaret tilslutter Teknik- og Miljøudvalget sig den overordnede vision om en mere tilgængelig og effektiv borgerservice, herunder at samle de for nuværende over 50 borgerindgange til færre og mere professionelle indgange med opgaveløsninger på tværs af alle forvaltninger.

Teknik- og Miljøudvalget anerkender behovet for at styrke digitaliseringen på de områder, hvor det er muligt, således at borgeren kan klare sagen hjemme ved PC'en, når det passer bedst. På samme måde, kan udvalget tilslutte sig, at flest mulige personlige henvendelser søges flyttet til den digitale indgang eller til telefonen. Dog skal det sikres, at mulighederne for personlig henvendelse fremover vil være til stede og være mindst lige så gode og professionelle som i borgerservicecentre i dag.

Afslutningsvis bemærkes i høringssvaret, at Teknik- og Miljøforvaltningen er i gang med at udarbejde en Kundestrategi (CitizenServiceStrategi) der på forvaltningens område beskriver hvorledes forvaltningen strategisk kan bidrage til at understøtte ideen med fremtidens Borger

Service. Teknik- og Miljøforvaltningens kundestrategi forventes forelagt Teknik- og Miljøudvalget inden sommerferien og vil herefter tilgå Økonomiudvalget.

Økonomi

Denne indstilling har ingen direkte økonomiske eller personalemæssige konsekvenser, da disse behandles i de specifikke fællesindstillinger om overførsel af opgaver fra Teknik- og Miljøforvaltningen til Økonomiforvaltningens ny Københavns Borgerservice.

Videre proces

Det fremgår af Økonomiudvalgets procesplan at principgodkendelse vedr. etablering af det ny Københavns Borgerservice behandles sammen med de stående udvalgs høringsvar i Økonomiudvalget den 8. juni 2010 og i Borgerrepræsentationen den 16. juni 2010.

Indstilling om overflytning af Affaldsservice til Kontaktcentret forventes forelagt Teknik- og Miljøudvalget den 17. maj 2010. Indstilling om overflytning af Center for Parkerings telefonbetjening forventes forelagt Teknik- og Miljøudvalget og Økonomiudvalget i efteråret 2010.

Teknik- og Miljøforvaltningen vil sammen med Økonomiforvaltningen arbejde videre på afklaring af om og hvordan Center for Parkerings kundecenter kan overflyttes til det ny Københavns Borgerservice med henblik på indstilling til Teknik- og Miljøudvalget efter sommerferien.

Pernille Andersen

/Jan Hahn Nørgaard

bilag

[Bilag 1 Høringssvar \(ver. 2\)](#)

[Bilag 2: Principindstilling](#)

[Bilag 3: Vision 2010 borgerservice](#)

[Bilag 4. Analyse af tværgående borgerserviceenhed](#)

[Bilag 5 Procesplan](#)

