

## Bilag nr. 1

### Høringssvar fra Teknik- og Miljøudvalget vedrørende principindstilling om etablering af det ny Københavns Borgerservice.

Økonomiudvalget har den 13. april 2010 besluttet at fremsende principindstilling om etablering af det ny Københavns Borgerservice i høring hos de stående udvalg, inklusiv analyserapport som bilag.

Teknik- og Miljøudvalget er i udgangspunktet positiv overfor visionen om at skabe en bedre, mere overskuelig og nærværende service overfor borgerne gennem oprettelse af en tværgående borgerserviceenhed i Københavns Kommune og med den strategi at øge den digitale selvbetjening.

Med Økonomiudvalgets indstilling præsenteres

- den anbefalede opgaveportefølje for Københavns Borgerservice
- en 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. Det bemærkes, at overflytning af specifikke områder vil blive fremlagt senere i separate fællesindstillinger.

#### *Ad) Opgaveportefølje:*

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

#### Affaldsservice

Affaldsservice håndterer henvendelser fra borgere på affaldsområdet og er et callcenter under Center for Kunder. Affaldsservice løser deres opgave i tæt samarbejde og dialog med Center for Miljø. Teknik- og Miljøforvaltningen har sammen med Økonomiforvaltningen vurderet, at Affaldsservice er egnet til at indgå i en tværgående borgerserviceenhed, og at callcenteropgaven med fordel kan etableres som en selvstændig enhed i Kontaktcentret. Det er Teknik- og Miljøforvaltningens vurdering, at der kan skabes god synergi og afveksling i arbejdsindhold for Affaldsservices 10 medarbejdere, såfremt de får mulighed for at blive oplært i Kontaktcentrets øvrige funktioner - lige som Kontaktcentrets nuværende personale tilsvarende forventes oplært i "affaldsservice".

Teknik- og Miljøforvaltningen understreger vigtigheden af, at Affaldsservices opgaver fortsat løses i et tæt samarbejde med Center for Miljø. Der skal i den forbindelse peges på en faktuel fejl i analysen side 27, hvor det fremgår, at Affaldsservice har administrative støttefunktioner i Center for Kunder svarende til 4 årsværk. Disse 4 årsværk er placeret i Center for Miljø.

Teknik- og Miljøforvaltningen har sammen med Borgerservice igangsat processen med henblik på en overflytning af Affaldsservice til Kontaktcentret pr. 1. juli 2010.

#### Center for Parkerings telefonbetjening

Analysen konkluderer, at Center for Parkerings kundecenter er delvis egnet til at indgå i den tværgående borgerserviceenhed. Teknik- og Miljøforvaltningen har sammen med Økonomiforvaltningen vurderet, at kundecentrets telefonbetjening kan overføres til Kontaktcentret, mens der kræves yderligere analyser for at kunne vurdere om resten af kundecentrets opgaver vil kunne flyttes til en tværgående borgerserviceenhed. Overførslen af opgaverne hænger nøje sammen med muligheden for digitalisering af opgaverne og en vurdering af de juridiske aspekter af at udskille opgaveløsningen fra den fagforvaltning, der ansvar for at alle henvendelser/ansøgninger om køb af/betaling for parkeringsydelser håndteres korrekt og er i overensstemmelse med gældende love og bekendtgørelser.

Forvaltningen har sammen med Borgerservice igangsat processen med henblik på en overflytning af Center for Parkerings telefonbetjening til Kontaktcentret i 3. kvartal 2010. Forvaltningen bemærker i den forbindelse, at det drejer sig om 5 årsværk fra Center for Parkering, der skal overflyttes til Kontaktcentret, - og ikke 6 årsværk, som det fremgår af indstillingen.

#### Andre områder fra Center for Parkerings kundecenter

Det fremgår af Økonomiudvalgets indstilling, at overflytning af yderligere områder fra Center for Parkeringscenter skal undersøges. Efter overflytning af telefoniopgaven består Center for Parkerings kundecenter af 9,5 årsværk samt en områdechef. Teknik- og Miljøforvaltningen og Økonomiforvaltningen har gennemført en nærmere afklaring af mulighederne for at Center for Parkerings kundecenter overflyttes til Københavns Borgerservice.

Der vil hen over sommeren 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.

Center for Parkering arbejder løbende med udvikling af licenser og web-handel, for på sigt at kunne lukke for den fysiske borgerindgang, og det vil derfor på sigt ikke være muligt for borgerne at henvende sig personligt til Center for Parkerings kundecenter.

#### ***Ad) En ny borgerservicevision for god og effektiv borgerservice:***

Teknik- og Miljøudvalget kan tilslutte 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 borgerservicecentrene i dag.

***Ad) Den videre proces for den samlede borgerserviceenhed***

Det fremgår af procesplanen, at overflytning af opgaver til det ny Københavns Borgerservice vil ske ved separate fællesindstillinger på hvert område.

Ifølge procesplanen forventes fællesindstilling fra Økonomiforvaltningen/Teknik- og Miljøforvaltningen vedrørende telefonbetjening i Center for Parkerings Kundecenter behandlet forår/sommer 2010. Teknik- og Miljøforvaltningen er dog af den opfattelse, at indstilling først kan forventes klar 3. kvartal 2010, da yderligere undersøgelser om digitalisering og snitflader til Center for Parkering stadig pågår.

Det skal bemærkes, at procesplanen ikke indeholder tidsplan for overflytning af Affaldsservice til Kontaktcentret. Teknik- og Miljøforvaltningen oplyser, at en fællesindstilling fra Økonomiforvaltningen/Teknik- og Miljøforvaltningen er i proces og forventes politisk behandlet inden sommerferien med henblik på overflytning af Affaldsservice til Kontaktcentret senest 1. juli 2010.

Her ud over har Teknik- og Miljøudvalget ingen bemærkninger til Økonomiudvalgets principindstilling om det ny Københavns Borgerservice.

Afslutningsvis skal bemærkes, 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.