

### 3. Citizen 2012 (2009-50523)

Økonomiforvaltningen indstiller, at Økonomiudvalget godkender, at der frem mod budgetforhandlingerne udarbejdes et konkret beslutningsoplæg i samarbejde med forvaltningerne der tager afsæt i Deloittes rapport ”Effektivisering af borgerbetjeningen (administrationsanalysens spor 4) samt udkast til Service og kanalstrategi 2010-2012 inklusiv handlingsplan.

### INDSTILLING OG Beslutning

Økonomiforvaltningen indstiller overfor Økonomiudvalget,

1. at der frem mod budgetforhandlingerne udarbejdes et konkret beslutningsoplæg i samarbejde med forvaltningerne der tager afsæt i Deloittes rapport ”Effektivisering af borgerbetjeningen – Handlingsplan og forslag til effektivisering” (administrationsanalysens spor 4 - ”God og effektiv borgerbetjening”) samt udkast til Service og kanalstrategi 2010-2012 inklusiv handlingsplan. Deloittes rapport samt udkast til strategi og handlingsplan er bilag 1 og 3,
2. at implementering og opfølgning på administrationsanalysens spor 4 samt en ny service- og kanalstrategi 2010-2012 forankres i et fælles administrativt projektråd for borgerbetjeningen bestående af repræsentanter fra alle forvaltninger på direktorniveau. Projektrådet er beskrevet nærmere i bilag 1 samt,
3. at træffe beslutning om at Økonomiforvaltningen iværksætter et analysesamarbejde med de enkelte forvaltninger, med henblik på at udarbejde et beslutningsgrundlag om etablering af en koncernenhed for borgerbetjeningen. Bilag 2 indeholder beskrivelse af baggrunden og rammerne for analysen.

### Problemstilling

Der er stigende krav til at kommunerne gennemfører kvalitetsforbedrende og effektiviserende tiltag i den daglige kontakt med borgerne. Derfor blev der på Økonomiudvalgets budgetseminar i februar 2009 diskuteret, hvordan Københavns Kommune fremadrettet kan levere en *God og effektiv borgerbetjening*. Budgetseminariet satte fokus på, hvordan organiseringen af borgerbetjeningen kan gøres mere overskuelig for københavnere, og på hvordan en stærkere prioritering af den digitale og telefoniske indgang til kommunen kan frigøre ressourcer til andre områder.

På den baggrund blev en analyse af borgerbetjeningen indarbejdet i administrationsanalysens fase 2. Analysen har fokuseret på effektiviseringsmuligheder gennem omorganisering, kanalprioritering og øget digitalisering. Hensigten var at pege på konkrete effektiviseringsforslag samt fremlægge et samlet bud på en styrkelse af kommunens borgerbetjening (bilag 3). Kommunens borgerbetjening er i dag understøttet af den nuværende kanalstrategi, men denne udløber i 2009.

### Løsning

Indstillingen fremlægger udkast til en ny Service- og kanalstrategi for 2010 – 2012. Udkastet sætter

fokus på udviklingen af en effektiv borgerbetjening, som borgerne vil opleve som nem og tilgængelig. Det samler og udmønter anbefalingerne og effektiviseringsforslagene fra administrationsanalysen, og rummer derudover initiativer der sikrer, at kommunen indfrier de fællesoffentlige målsætninger for kommunernes digitale kommunikation med borgerne.

Udkast til service- og kanalstrategi består af 2 delelementer:

- Udkast til vision, pejlemærker og mål for Københavns Kommunes Service- og Kanalstrategi 2010 – 2012 samt handlingsplan med 23 konkrete effektiviseringsforslag (bilag 1)
- Et fælles projektråd for borgerbetjeningen på tværs af forvaltninger (bilag 1)

### **Vision, pejlemærker og mål**

Med udgangspunkt i kommunens nuværende vision for borgerbetjeningen, Økonomiudvalgets drøftelse af en god og effektiv borgerbetjening samt administrationsanalysen resultater foreslås følgende vision og strategiske pejlemærker for en revideret Service- og kanalstrategi 2010 – 2012:

”Service med respekt for borgernes tid, penge og behov: Vi giver borgerne en nem adgang i den mest egnede servicekanal. Vi leverer hurtige og forståelige afgørelser. Vi laver ikke noget manuelt som teknologien kan gøre mere effektivt. Vi samler kommunens ydelser i overskuelige indgange. Vi kender borgeren og bruger den viden aktivt”.

Strategiens mål fokuserer på at skabe færre og mere overskuelige indgange for københavnere, øge antallet af digitale og telefoniske henvendelser samt implementere og udnytte de nye digitale løsninger til borgere og medarbejdere i sagsbehandlingen. Strategien vil således bidrage til udviklingen af en mere overskuelig borgerbetjening, hvor borgerne vil opleve en højere kvalitet i kommunens service og en bedre sammenhæng mellem kommunens ydelser og borgerens behov. De berørte medarbejdere vil opleve en bedre it-understøttelse af deres arbejde og et øget fokus på faglig udvikling.

### **Handlingsplan**

Udkast til en ny service- og kanalstrategi konkretiseres i en handlingsplan med 23 effektiviseringsforslag, som primært er forslag fra administrationsanalysen. Deloitte, som har analyseret kommunens borgerbetjening, peger overordnet på:

- at forbedring og effektivisering af borgerbetjeningen forudsætter etablering af en koncernenhed. En samling af dele af kommunens borgerbetjening vil skabe forbedrede muligheder for stordriftsfordele og tværgående investeringer,
- at kommunen fremadrettet arbejder konsekvent med at flytte borgerne over til de digitale kanaler – telefon og internet - på egnede ydelsesområder.

Efter en række investeringer vurderer Deloitte, at forslagene kan tilvejebringe nettobesparelser for ca. 48,5 mio. kr. årligt.

En oversigt over de konkrete forslag kan ses i handlingsplanen i bilag 1. Forslagene indgår i budgetforhandlingerne for budget 2010, som et samlet budgetnotat om god og effektiv borgerbetjening, sammen med en ny service- og kanalstrategi 2010 – 2012.

## Fælles projektråd for borgerbetjeningen

En gennemførelse af handlingsplanen forudsætter, at der iværksættes en central styring, koordinering og opfølgning på implementeringen af de konkrete forslag. Erfaringerne fra den nuværende kanalstrategi har vist, at det har været vanskeligt at forankre visionen for borgerbetjeningen, herunder kanalprioritering, bredt i kommunen. Der oprettes derfor et fælles projektråd for borgerbetjeningen. Projektrådet sammensættes på direktionsniveau fra alle forvaltninger.

## Fælles koncernenhed for borgerbetjeningen

For at sikre den fulde implementering af Service- og kanalstrategien iværksættes et analysearbejde, der skal fremlægge et beslutningsgrundlag for stillingtagen til etableringen af en fælles koncernenhed for borgerbetjeningen. Koncernenheden skal organisatorisk understøtte, at københavnere oplever en ensartet, tilgængelig og effektiv service og sagsbehandling. Baggrunden for iværksættelse af dette analysearbejde er nærmere beskrevet i bilag 2.

## Økonomi

Initiativerne i handlingsplanen tager udgangspunkt i konkrete effektiviseringsforslag og baserer sig på business cases. Samlet set vil handlingsplaninitiativerne give overskud i 2011 mens der i 2010 er behov for nettofinansiering af konkrete investeringer. Økonomien i de enkelte initiativer henvises til budgetforhandlingerne 2010.

## Videre proces

Aktivitet	Tid
ØKF igangsætter foranalyse af koncernenheden, med henblik på at udarbejde et samlet beslutningsgrundlag.	Juni – november 2009
Oprettelse af fælles projektråd for borgerbetjeningen. Forankring af koncernanalyse og videre arbejde med effektiviseringsforslag.	Juni 2009
Samlet budgetnotat om ”fremtidens borgerbetjening” indeholdende service- og kanalstrategien og dennes handlingsplan.	August 2009
Budgetnotat om sammenlægning af KFF og ØKF borgerservice	August – september 2009
Såfremt budgetforslaget vedtages, igangsættes handlingsplan og sammenlægning af borgerbetjeningsområder i KFF og ØKF	Oktober 2009-
Beslutningsgrundlag for fremtidig koncernenhed på borgerserviceområdet foreligger	December 2009

Claus Juhl

Bjarne Winge

**bilag**

[1: udkast til Service- og kanalstrategi 2010 -2012](#)

[2: Koncernenhed for borgerbetjeningen](#)

[3: Deloitte rapport om borgerbetjeningen - bilaget er tilgængeligt på nettet](#)

**Økonomiudvalgets beslutning den 16.06.2009**

**Indstillingen blev godkendt.**

