

11. Høring om det ny Københavns Borgerservice (2010-70414)

Økonomiudvalget har sendt indstillingen om principgodkendelse af rammerne for det ny Københavns Borgerservice i høring i alle stående udvalg.

INDSTILLING OG Beslutning

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen indstiller,

1. at Sundheds- og Omsorgsudvalget godkender vedlagte udkast til udvalgets høringssvar (bilag 1) om rammerne for oprettelsen af det ny Københavns Borgerservice til Økonomiudvalget.

Problemstilling

Økonomiudvalget har sendt indstillingen om principgodkendelse af rammerne for det ny Københavns Borgerservice i høring i alle stående udvalg. Forslag til udvalgets høringssvar fremgår af bilag 1.

Det er i budget 2010 besluttet at oprette en ny, tværgående borgerserviceenhed – Københavns Borgerservice. Oprettelsen af Københavns Borgerservice er en del af kommunens borgerservicestrategi – Citizen.2012. Strategien har til formål at skabe en mere tilgængelig og effektiv betjening af borgerne gennem omorganisering, digitalisering og prioritering af borgerindgange.

Løsning

Økonomiudvalgets høringsmateriale består af ”Principindstilling vedrørende det ny Københavns Borgerservice” samt tilhørende bilag, jf. bilag 2 til 5.

Økonomiforvaltningens ”Principindstilling” præsenterer den anbefalede opgaveportefølje for det ny Københavns Borgerservice, en ny vision for god og effektiv borgerservice samt den videre proces for etablering af Københavns Borgerservice.

Et tværgående projektråd med repræsentanter fra alle forvaltninger har gennemført analysen af, hvilke opgaver der med fordel kan indgå i Københavns Borgerservice.

Københavns Borgerservice oprettes pr. 1. juni 2010 ved en sammenlægning af det nuværende Borgerservice, Kontaktcentret og Center for Sikringsydelser i Økonomiforvaltningen med Administrativ Borgerservice i Kultur- og Fritidsforvaltningen.

Sundheds- og Omsorgsforvaltningens bidrag til opgaveporteføljen er en samlet overflytning af Pension København (103 ansatte) pr. 1. januar 2011. Udvalget forelægges en særskilt indstilling herom i mødet den 20. maj 2010.

Dertil afgiver Teknik- og Miljøforvaltningen opgaverne vedr. telefonbetjening i henholdsvis Center for Parkering og Affaldsservice.

Det kan oplyses, at pr. 1. januar 2011 vil Københavns Borgerservice have over 500 ansatte i alt.

Der pågår desuden et afklaringsarbejde om muligheden for at overflytte opgaver fra Ydelsesservice i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen samt opkrævningsopgaver fra Forældrebetalingen i Børne- og Ungdomsforvaltningen.

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen har ingen bemærkninger til de konkrete opgaveflytninger, som

er beskrevet i bilag 3. Forvaltningen støtter generelt udviklingen af en bedre service til borgerne, herunder at sammenlægge funktioner, opgaver og borgerindgange og digitalisere borgerbetjeningen, hvor det bidrager til en mere tilgængelig og effektiv service. Forvaltningen vil bestræbe sig på at udvikle og fastholde et tæt og godt samarbejde med Borgerservice København, herunder særligt Pension København.

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen bemærker, at visionen bag oprettelsen af Københavns Borgerservice, ”Vision 2020. Borgerservice” bilag 4, udgør et ambitiøst grundlag for udviklingen af borgerservice i København. Visionen er fokuseret omkring digitalisering, organisering og innovation og giver dermed et strategisk godt grundlag for at konkretisere og udvikle service og betjening med udgangspunkt i borgernes behov, som er i tråd med forvaltningens opgaveløsning.

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen har ingen bemærkninger til den videre proces jf. bilag 5.

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen anbefaler, at udvalget afgiver det i bilag 1 vedlagte høringssvar på baggrund af forvaltningens bemærkninger ovenfor.

Økonomi

Der er ingen økonomiske konsekvenser af indstillingen.

Finansieringen af overflytningen af Pension København samt de økonomiske og personalemæssige konsekvenser heraf behandles i en ”Fællesindstilling om overflytning af Pension København til Københavns Borgerservice”.

Sammenlægningen af borgerserviceenhederne i Økonomiforvaltningen og Kultur- og Fritidsforvaltningen er finansieret via budget 2010.

Videre proces

Udvalget forelægges fællesindstillingen fra Sundheds- og Omsorgsforvaltningen og Økonomiforvaltningen vedr. overflytningen af Pension København til Københavns Borgerservice på udvalgsrådet den 20. maj 2010. Overflytningen af Pension København kræver en ændring af styrelsesvedtægten, da det faglige udvalgsansvar flyttes i forbindelse med opgaveflytningen på pensionsområdet.

Overflytning af opgaver til det ny Københavns Borgerservice vil ske ved separate fællesindstillinger på hvert område. Den samlede proces vedr. oprettelsen af Københavns Borgerservice ser således ud:

14.april – 26. maj:	Principindstilling i udvalgshøring
20. maj:	Fælles indstilling ØKF/SUF vedr. Pension København
8. juni:	Principindstilling på ØU
16. juni:	Principindstilling på BR
Forår/sommer 2010:	Fælles indstilling ØKF/TMF vedr. telefonbetjening i Center for Parkerings Kundecenter
Juni – september 2010:	Budgetnotater vedr. overflytning af nye områder til Københavns Borgerservice

Hanne Baastrup

/Jesper Olsen

bilag

[Bilag 1. Sundheds- og Omsorgsudvalgets høringsvar på "Principindstilling vedr. det ny Københavns Borgerservice"](#)

[Bilag 2. Økonomiforvaltningens principindstilling vedrørende det ny Københavns Borgerservice](#)

[Bilag 3. Vision 2020 Borgerservice](#)

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

[Bilag 5. Procesplan til principindstilling vedr. Det nye Københavns Borgerservice.doc](#)

