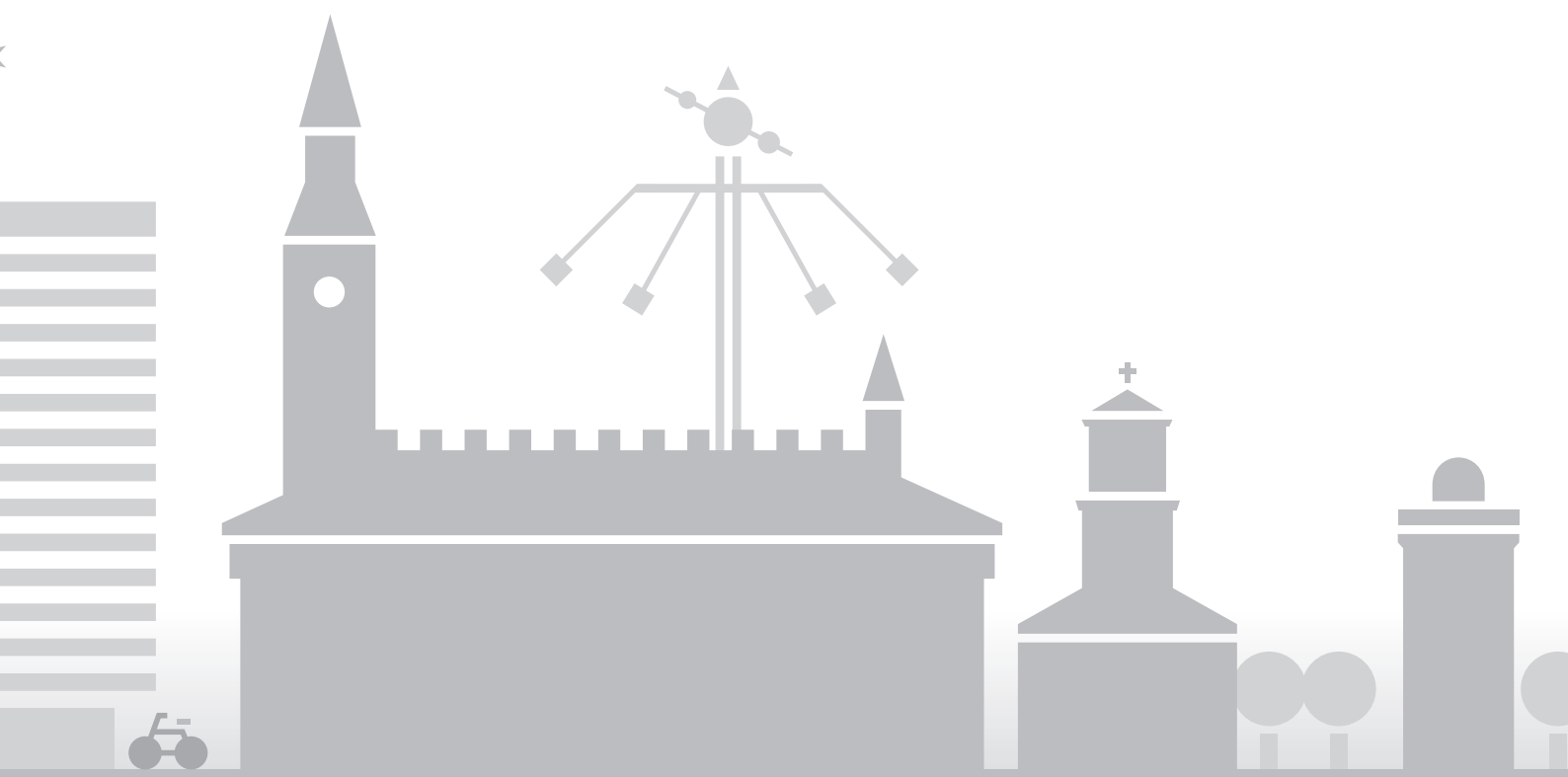


# VISION 2020

## BORGERSERVICE



**VISION 2020:**

# Fremtidens Borgerservice i København

2 >

Borgerservice er stedet, hvor borgerne i København henvender sig og får hjælp. Men andre borgere er naturligvis også velkomne.

Københavns Kommune har førertrøjen på og går forrest i udviklingen af borgerservice i Danmark. Borgerservice yder målrettet og effektiv borgerservice med mening for borgeren. Servicen vil på en række opgaver være digitaliseret fuldt ud – overvejende på Internettet. Og potentialet i Borgerservice vil konstant blive udnyttet til løbende innovation.

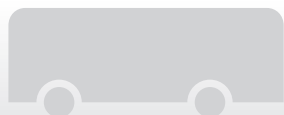




# Inhold:



<b>Vision 2020: Fremtidens Borgerservice i København</b>	<b>3</b>
<b>Baggrund: En ny visionær og stærk borgerserviceenhed</b>	<b>5</b>
<b>En Borgerfortælling fra 2020</b> Sådan kan borgerfortællingen blive til virkelighed	<b>6</b>
<b>Tendenser</b>	<b>7</b>
<b>PRIORITERINGSOMRÅDER:</b>	
<b>1. Organisering: Borgerservice - indgangen til det offentlige Danmark</b> Organisering i højsædet Vi ønsker at opnå	<b>9</b>
<b>2. Opgaveløsning: Målrettet og meningsfuld service til borgeren</b> Tværgående opgaveløsning Vi ønsker at opnå	<b>10</b>
<b>3. Digitalisering: Borgerservice sker på internettet</b> Fokus på digitalisering Vi ønsker at opnå	<b>13</b>
<b>4. Kompetenceudvikling: Innovativ borgerservice i løbende forandring</b> Kompetenceudvikling og samarbejde er en prioritet Vi ønsker at opnå	<b>14</b>



## BAGGRUND:

# En ny visionær og stærk borgerserviceenhed

*Vi er landets største kommune, og nu får vi den suverænt største borgerserviceenhed med over 400 medarbejdere. Det giver os for alvor mulighed for at skille os ud som frontløbere på borgerserviceområdet – både når det gælder telefonbetjening, digitale løsninger og direkte borgerkontakt. Personligt synes jeg, det er en helt unik chance og en særdeles spændende fremtid, vi står overfor.*

*Thomas Jakobsen, Direktør for Center for Borgerservice.*

I sommeren 2009 startede Økonomiforvaltningen og Kultur- og Fritidsforvaltningen et tæt samarbejde om at udvikle et stærkt og visionært borgerservicekoncept, som tilbyder "En indgang for borgerne" i Københavns Kommune. Der blev udarbejdet et oplæg til, hvordan en større og mere selvstændig borgerserviceenhed med en forbedret service- og kanalstrategi kunne se ud.

Da de nye initiativer kræver et solidt og erfarent administrativt bagland, blev samarbejdet omkring en mulig fusion mellem Borgerservice i Økonomiforvaltningen og Kultur- og Fritidsforvaltningen sat i gang. Og den 17. september 2009 blev det politisk besluttet at samle Økonomiforvaltningens borgerservicecentre og Kultur- og Fritidsforvaltningens Administrativ Borgerservice i én ny, stærk enhed, som træder i kraft pr. 1. juni 2010 og hører under Økonomiforvaltningen.

Med Direktør Thomas Jakobsen i spidsen er udviklingen og effektiviseringen af den nye borgerserviceenhed i fuld gang. Og på de kommende sider kan du læse om, hvordan enheden via fokus på organisering, opgaveløsning, digitalisering og kompetenceudvikling vil skabe målrettet og effektiv borgerservice med mening for borgeren.

5 >



# En borger- fortælling fra 2020

Emma Mikkelsen ser ned på sin nyfødte søn og smiler, "Velkommen hjem min lille ven". Hun lægger ham til at sove i vuggen og tjekker sin mobil for mails. I blandt de mange lykønskingsmails er der sørme også en mail fra Borgerservice!

"Pudsigt, gad vide hvorfor de skriver til mig", tænker hun. Med et klik på skærmen, åbner Emma en virtuel skærm på væggen foran hende, og en medarbejder fra Borgerservice toner frem. "Hej Emma, jeg hedder Pia Søby og arbejder i Borgerservice. Vi har modtaget en registrering fra hospitalet om, at du har født en lille dreng, stort tillykke med ham! Det er også derfor, jeg kontakter dig nu, men hvis jeg forstyrrer, kan vi bare tale sammen på et senere tidspunkt?" "Nej, det er helt okay", siger Emma nysgerigt, og Pia fortsætter: "Jeg er din guide til en række opgaver, som du skal have ordnet, nu hvor den lille er kommet til verden. I din dokument-boks, har jeg allerede gjort klar til sundhedskort, digital signatur og automatisk registrering i fødselsregisteret. Så når du og din mand er blevet enige om et navn til den lille, skal du bare følge linket i mailen fra mig, og så går det hele af sig selv".

Emma er begejstret: "Jamen, det er jo en kæmpe hjælp. Jeg var begyndt at stresser lidt over alle de ting, jeg skulle have styr på". "Det skal du ikke, vi er her for at hjælpe. Hvis du vil have det, kan jeg også booke tid til, at din sundhedsplejerske, Hanne Jensen, kommer ud til dig i næste uge? Hun kan eventuelt ved samme lejlighed tage et billede af din dreng, så vi kan gøre et pas klart til ham med det samme?" Emma tager glædeligt imod tilbuddet, og Pia siger afsluttende: "Hvis du har spørgsmål om andre ting, er du meget velkommen til at give mig besked". Der bliver sagt farvel, og den virtuelle skærm lukker ned. Emma slukker mobilen med et smil og tænker: "Det var godt nok hurtigt, at jeg fik alle de ting på plads, nu behøver jeg ikke bruge tid på det!"

## **SÅDAN KAN BORGERFORTÆLLINGEN BLIVE TIL VIRKELIGHED**

Ovennævnte scenarium kan sagtens finde sted i 2020. Borgerservice er i rivende udvikling, og der er både fokus på sammenhængende digitale tilbud og services, som er målrettet den enkelte borgers situation. Men forudsætningen for, at scenariet kan blive til virkelighed, er, at Borgerservice løbende tilpasser sig de vilkår eller udnytter de muligheder, der hele tiden dukker op.





# Tendenser

En række tendenser vil i de næste 10 år udstikke kursen for fremtidens borgerservice:

**En hårdt presset samfundsøkonomi** sætter lige nu og i de kommende år forholdet mellem stat og kommune under yderligere pres. Hvis ikke kommunerne digitaliserer eller omprioriterer de administrative resurser markant – og effektiviserer til gavn for mere borgernær service eller reduktion i administrative udgifter, vil staten i eget regi påtage sig opgaverne omkring fælles central digitalisering. København er nødt til at formulere en strategi for, hvordan dette imødegås. I forlængelse heraf er stat og kommuner ved at få øjnene op for, at der er et begrænset effektiviseringspotentiale på det administrative område, da udgiften til administration kun vægter ca. 10 % ud af de kommunale budgetter. Et øget fokus på effektivisering af Børn & Omsorgsområde vil ved udnyttelse af it og velfærdsteknologier give et helt andet afkast.

**Teknologien giver nyt spillerum.** Når man ser tilbage på, hvad der er sket gennem de sidste 10 år på det teknologiske område, må man knibe sig i armen. I perioden er internettet og mobiltelefoni blevet en fast del af danskernes hverdag. Touchscreen, fladskærme, digital TV med multifunktionalitet og platforme smelter i dag sammen i mindre og mindre mobile enheder. De kommende 10 år byder på endnu flere teknologiske kvantespring, især på det sociale og kommunikationsmæssige område, hvor samspil mellem løsninger og ydelser vil sætte nye standarder.

**Målgruppen udvikler sig.** Tendensen er tydelig. Borgernes forventninger til de ydelser, Borgerservice skal levere, er høje. Kvalitet, målrettedhed og hurtig betjening, når det passer borgeren, er bare nogle af de faktorer, den tværgående borgerserviceenhed skal forholde sig til. Men også borgernes generelle digitale forventninger vil være helt anderledes i spil.

**Øget mobilitet.** De mobile tjenester bliver løbende udviklet. Der er en tendens, som handler om mobilitet i flere dimensioner. Borgeren forventer en anden tilstedeværelse af borgerservice – at vi også matcher den mobile kanals muligheder eller konkret kan tilbyde ydelser, som er mobile.

**Biblioteket i sin nuværende form findes ikke!** De danske folkebiblioteker er pt. under en massiv forandring. Her er en mulighed, som kommunen ikke må gå glip af i forhold til fleksibel opgaveløsning. Potentialet ligger i at bruge bibliotekernes spidskompetence til at finde viden og sikre oplæring i brugen af digitale ydelser samt udnytte bibliotekernes fysiske placering og åbningstider.

**Borgerdreven innovation.** Borgerne forventer, at de bliver en del af kommunens udvikling af ydelser og løsninger inden for borgerservice. København har mange resursestærke borgere, og der kommer flere til. Disse borgere er allerede i dag på unge- og ældreområdet i gang med at udfordre, hvilke ydelser der er behov for, samt hvordan de skal løses. Andre steder i verden ser man lignende eksempler på, at det er borgerne, som er de bærende udviklingskræfter. Det vil sige, at kommunen alene skal stå for implementering af de løsninger, som borgerne allerede har udviklet.

**Tid er en mangelvare!** Tempoet er sat op, både når det gælder arbejdsliv og sociale forhold. Borgeren vil være utålmodig og forvente, at kommunens sagsbehandling er hurtig. Borgeren vil altså stille yderligere krav til, at kommunen ikke spilder borgerens tid, men sørger for at sam-tænke ydelser, så borgeren kan ordne flere sager på én gang.





## 1. ORGANISERING:

# Borgerservice - indgangen til det offentlige Danmark

*Den tværgående enhed er hoveddøren til kommunen og i stadig stigende grad til resten af det offentlige udbud af services. Vi har førertrøjen på, når det gælder samspillet med andre offentlige myndigheder. Vores fornemmeste opgave er at være let tilgængelig for borgeren og guide borgeren i mål. Borgerservice skal opleves som noget, man gør "på farten" uden binding af tid og sted.*

### ORGANISERING I HØJSÆDET

Københavns Kommune udvikler og evaluerer løbende måden, hvorpå den tværgående borgerservice organiserer sig mest professionelt. Den tværgående borgerserviceenhed udvikler sig til en servicevirksomhed med længere åbningstider og support, som det vi kender fra andre brancher. Vi har modet til at gøre op med den hidtidige organisering, så den bliver løftestang for udviklingen af borgerbetjeningen. Herunder tager Københavns Kommune de nødvendige skridt til, at egnede opgaver ikke ydes fra et fysisk sted, men alene sker digitalt eller telefonisk. Københavns Kommune evner at tilpasse sig vilkår for service til borgerne.

### VI ØNSKER AT OPNÅ

**Københavns Kommune er én kommune – og opleves sådan af borgere samt medarbejdere.**

Sammenhængende og smidige enheder, der arbejder tæt sammen om den bedste og mest effektive borgerservice, er virkelighed. Alle bidrager til udvikling af borgerservice – også når ydelser går på tværs af forvaltninger. Det er borgerens samlede situation, der tages udgangspunkt i, og det arbejde starter i Borgerservice.

### Effektivisering – ressourcerne bruges, hvor der er behov.

Den tværgående borgerserviceenhed arbejder kontinuerligt på at flytte ressourcer fra administration til service. Borgerbetjeningen er organiseret på en fleksibel måde, dvs. medarbejdernes fysiske placering er ikke bundet op på ét sted. De fysiske rammer understøtter opgaveløsningen og skaber sammenhængskraft mellem front-office og back-office. På sigt kan man forestille sig at i takt med, at digitaliseringen af områder med straks-afgørelser øges, bliver det muligt at flytte nye straks-afklarende opgaver til Borgerservice, fx pladsanvisning, pensionsopgaver mv.

### Velfungerende kanaler – som indbyrdes supplerer hinanden.

De enkelte kanaler er ikke isolerede, men fungerer sammenhængende som et spejl af hinanden. Med andre ord hænger den digitale kanal sammen med den fysiske eller telefoniske. Intet står alene. Borgeren

kan færdiggøre sin sag endeligt via den udbudte kanal. Åbningstider afspejler kanalprioriteringen og borgerens behov. Antallet af indgange mindskes i takt med øget digital tilstedeværelse. Der er ingen hellige køer!

### "Borgerservice to go" – borgerservice på farten, ud af huset eller helt hjem til borgeren.

Den tværgående enhed yder mobil og fleksibel borgerservice. Både på udvalgte og sæsonbetonede ydelser, fx når studerende flytter hjemmefra, borgere brevstemmer eller ved pas til ferie, tilbyder vi borgeren alternative indgange, som kulturhuse, shoppingcentre, banker eller sygehuse. Men det kan også dreje sig om særlige borgergrupper, der har brug for ekstra hjælp til de digitale services.

### Samlokalisering – Borgerservice findes dér, hvor det giver mening.

I de kommende år skal der tænkes i et langt mere bevidst valg af, hvor Borgerservice administrativt ligger, og hvilke ydelser der tilbydes. Måske et supercenter med alle tilbud suppleret med mindre satellitter, som ikke har alt på hylden? Udvidelsen af borgerservice, både med flere ydelser og mere faglighed, skal udnyttes til at skabe værdi for borgeren. Samlokalisering udvikler sig løbende og bliver et bredere koncept fx placeret sammen med biblioteker eller andre kommunale enheders borgervendte centre.

### Tilgængelighed – når borgeren har behov for det.

Borgerne skal opleve, at Borgerservice er mere aktivt tilgængelig end i dag. Længere åbningstider eller åbningstider, som afspejler borgerens behov. Fra bankerne ser man via netbankskonceptet en helt anden udmøntning af, hvornår man kan få support – især når man tilbyder digitale ydelser. Telefonen eller det digitale ansigt kommer i centrum for dialogen med borgeren. Og samtidig handler det om at møde borgeren i de fysiske miljøer, de bevæger sig i til dagligt. Det kunne være trafikknudepunkter, i det offentlige byrum, skolen eller børnehaven.

### I FREMTIDENS BORGERSERVICE ...

- vil alle danskere på sigt få service i Borgerservice København.
- vil opgaver løbende blive flyttet over til borgerserviceområdet.
- vil Borgerservice møde borgerne der, hvor de fysiske befinder sig.



## 2. OPGAVELØSNING:

# Målrettet og meningsfuld service til borgeren

*Københavnere oplever, at det er nemt at komme i kontakt med kommunen og få ordnet sine sager. Den tværgående borgerserviceenhed løser sine opgaver, så resurserne i enheden udnyttes optimalt. Service er målrettet borgerens livssituation, og borgerservice er med i udviklingen af nye servicetilbud til borgeren.*

### TVÆRGÅENDE OPGAVELØSNING

Den tværgående borgerserviceenheds hovedformål er at forenkle og skabe sammenhæng i måden, hvorpå kommunen løser sine opgaver. Udviklingen af tværgående opgaveløsning sikrer borgerne nem adgang til ydelser og services, både i front- og back-officebetjening. Kommunen udnytter sine resurser til at yde kvalificeret og tilgængelig service og høster stordriftsfordele ved at samle dobbeltfunktioner, koordinere udviklingsinitiativer og investeringer på tværs. Borgerservice sikrer løbende via et tæt tværfagligt samarbejde, at der er fuldt overblik over sammenhængende ydelser.

### VI ØNSKER AT OPNÅ

**Opgavetyper og opgaveansvar – svar første gang.** Den tværgående borgerserviceenhed løser på den korte bane opgaver, der enten kan straksafklares eller involverer regelbaseret sagsbehandling. På sigt, når disse opgaver er digitaliseret, vil fokus rette sig mod tættere samarbejde vedrørende udvikling af ydelser og visitering til mere specialiseret sagsbehandling. Opgaverne er sammentat, så snitflader til andre dele af kommunen mini-

meres. Sagsbehandlingen af enhedens opgaver sker både i egne back-officeenheder og i tæt samspil med øvrige forvaltningers borgervendte enheder. Det skaber mulighed for optimerede samt digitaliserede sagsforløb og giver smidighed mellem front- og back-officekompetencerne.

### **Borgerguide – Borgerservice tæt på borgeren.**

Borgeren modtager kvalificeret vejledning om kommunens øvrige ydelser og kan fx booke tid med en sagsbehandler, når det er nødvendigt. Borgerguiden, som både kan være digital eller en medarbejder fra Borgerservice, sørger for at opsamle viden til udvikling af nye ydelser og har tæt dialog med borgerrådgiveren vedrørende god sagsbehandling og Erhvervscentret vedrørende ydelser, der går på tværs.

### **Regelforenkling – hurtige afgørelser og arbejds gange.**

Den tværgående borgerserviceenhed samarbejder målrettet med staten og andre kommuner for at gennemføre regelforenklinger af enhedens opgaveområder. Regelforenklinger er det nødvendige grundlag for udviklingen af digitale og sammenhængende sagsforløb og sikrer samtidig genbrug af tilgængelig viden om borgerne på tværs af kommunens opgaveområder og ydelser.

### **Kanalprioritering – opgaven løses i den bedst egnede kanal.**

Kanalstrategi og prioritering af servicekanalerne er fuldt integreret i opgaveløsningen. Borgerne løser deres henvendelse og sag i den bedst egnede ser-

1.0 >

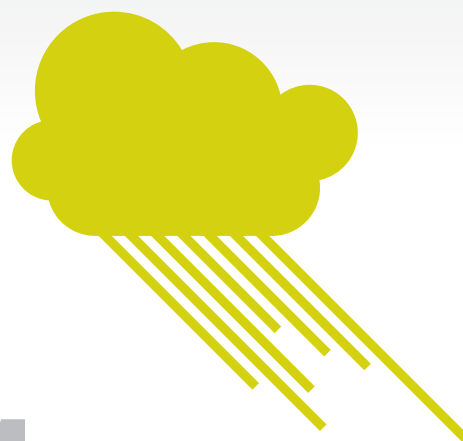


vicekanal. Det indebærer, at ydelsens kompleksitet, volumen og primære målgruppe bestemmer, hvor og hvordan opgaven løses bedst. Kanalprioriteringen er tydelig og konsekvent meldt ud til borgerne.

**Internationalt fokus – flersproglig borgerservice.** Relevante ydelser og information er tilgængelig på flere sprog. Dette skal fremme dels en bedre integration og dels en helt anden håndtering af højtuddannet udenlandsk arbejdskraft, der kommer til Danmark som led i en øget globalisering.

### I FREMTIDENS BORGERSERVICE ...

- vil kvalificeret udenlandsk arbejdskraft få utrolig let ved at komme til København og arbejde.
- vil borgerne kunne booke tid og modtage sagsbehandling både i og uden for borgerserviceenheden.
- vil ydelser "pakkes" sammenhængende efter borgernes behov.



1.1 >





## 3. DIGITALISERING:

# Borgerservice sker på internettet

*Den tværgående borgerserviceenhed har en tydelig digital profil - også nationalt. Digital borgerservice er Københavnerens foretrukne vej til kommunens ydelser – der findes kun én digital "Min side" for borgeren, og den findes på kommunens hjemmeside. Alt, hvad der kan betale sig at digitalisere, er digitaliseret.*

### FOKUS PÅ DIGITALISERING

Borgerne opfatter digitale servicetilbud og den digitale forvaltning som en helt naturlig indgang til kommunen og de kommunale ydelser. Borgerne ved, at det er her, man først og fremmest finder hjælp. Digitalisering af ydelserne og den bagvedliggende sagsbehandling er det centrale omdrejningspunkt for effektivisering og udvikling af den tværgående borgerserviceenhed, så der skabes tid til at hjælpe de borgere, der ikke kan benytte de digitale tilbud. Digitaliseringen sikrer en høj ensartet kvalitet i sagsbehandlingen. [www.kk.dk](http://www.kk.dk) er interaktiv og integreret med andre offentlige sider til gavn for borgeren.

### VI ØNSKER AT OPNÅ

#### **Digitalisering hele vejen – tilgængelige data.**

Ydelser, processer og information er tilgængelige, så data udnyttes på tværs af systemer og forvaltninger. Det betyder, at medarbejdere og borgere har adgang til samme data, og at borgeren altid vil modtage korrekt, opdateret information og vejledning uanset hvor, hvordan og ad hvilken kanal, man henvender sig. Fx kunne man etablere en fælles vidensbase over kommunens samlede ydelser, der kombineres med viden om det enkelte borgerforhold og det lokalområde, borgeren kommer fra. Egnede ydelser er i forlængelse af regelforenkling fuldautomatiserede, så der er skabt sammenhæng mellem den borgervendte del og sagsbehandlerdelen.

#### **Partnerskaber – hvad fungerer andre steder.**

Den tværgående borgerserviceenhed er udadvendt og går forrest i partnerskaber med andre brancher, universiteter og offentlige myndigheder omkring udvikling af den digitale borgerservice og konkrete løsninger. Den digitale borgerservice er ikke kun noget, der findes på [www.kk.dk](http://www.kk.dk). Den findes der, hvor borgerne færdes på nettet, ligesom hverdagsrelevante ydelser og informationer fra myndigheder og brancher også er indarbejdet i kommunens hjemmeside.

**"Min side" – hverdagen er digitaliseret.** Borgerne kan opbygge deres eget digitale borgerservicemiljø på "Min side" og tilpasse ydelser og indhold til den enkel-

tes informationsbehov og livssituation. Fokus på øget tilgængelighed for borgergrupper med særlige behov – fx blinde eller døve. Vores selvbetjeningsløsninger skal være langt mere målrettede. Det handler ikke længere om den enkelte sag, men sagsbehandleren skal se på borgerens samlede sager og situation.

#### **Digital aktindsigt – en hjælp til alle parter.**

Aktindsigt er let at give, da kommunen har enkle værktøjer til at give både partsaktindsigt og almindelig aktindsigt. Aktindsigten kan stilles til rådighed på fx "Min side" eller via andre digitale medier.

#### **Mobilitet – digitale løsninger tilgås fra alle steder.**

Borgeren kan via hvilken som helst digital enhed tilgå og benytte kommunens selvbetjeningsløsninger. Borgeren er mobil – det er kommunens digitale tilbud selvfølgelig også.

#### **Digital medbetjening – hjælp til selvhjælp.**

Borgerne oplever, at der er hjælp til selvhjælp på alle servicekanaler. I de fysiske indgange vil borgerne kunne betjene sig selv på borger-pc'ere med hjælp fra frontpersonalet. På telefonen yder medarbejderne live support, og den digitale borgerservice rummer en række visuelle og auditive støttefunktioner, såsom interaktiv guide, oplæsning, videokonference og viderestilling.

#### **Borgerinnovation – borgeren er med til at udvikle løsninger.**

Københavns Kommune stiller webværktøjer til rådighed for borgeren, så de kan deltage i udviklingen af nye digitale tilbud. Borgerservice inviterer derudover udvalgte grupper af borgere ind til test og evaluering af eksisterende digitale tilbud, så der løbende sker en udvikling.

### I FREMTIDENS BORGERSERVICE ...

- vil borgersager være digitaliseret og koblet med viden om, hvad sagsbehandleren i øvrigt skal rådgive borgeren om.
- vil de digitale ydelser hænge sammen – og er ikke isolerede fra hinanden.
- vil "Min side" være etableret med snitflader til andre offentlige sider.

## 4. KOMPETENCEUDVIKLING:

# Innovativ borgerservice i løbende forandring

Viden om god sagsbehandling i kombination med unik servicekultur er den effektive motorvej, som borgerne oplever i mødet med Københavns Kommune. En målrettet udnyttelse af tværfaglige og digitale kompetencer hos medarbejderne sætter nye grænser for god borgerservice i Danmark og Europa. Samarbejde sker naturligt internt i kommunen samt i forhold til udvalgte private og offentlige partnerskaber. Engagerede medarbejdere fungerer som borgerens guide – fysisk eller digitalt.

### KOMPETENCEUDVIKLING OG SAMARBEJDE ER EN PRIORITET

Københavns Kommune får udnyttet sit helt særlige potentiale som Danmarks største kommune med landets dygtigste medarbejdere. Kontinuerlig kompetenceudvikling er sat øverst på dagsordenen. Borgeren oplever i sit møde med kommunen, hvordan alle medarbejdere i Borgerservice trækker i samme retning gennem skræddersyet faglig ballast og en fælles forståelse for, hvad god borgerservice er. Hvad, borgeren ikke ser bag skranken, er alle de metoder, hvorved visionen realiseres. Metoderne er til gengæld helt synlige og kendte af alle i organisationen.

Borgerservice er rollemodel i forhold til at samarbejde på tværs for at udvikle servicen i København. Det gælder både internt i kommunen og med eksterne samarbejdspartnere – stat, andre kommuner, partnervirksomheder m.m.

### VI ØNSKER AT OPNÅ

**Opgradering og udvikling af tværfaglige kompetencer.** Forholdet mellem generalisten i et bredt fagligt miljø og specialistkompetencerne, der leverer hurtige og professionelle svar, er i fuld balance. Kompetenceudvikling har topprioritet.

**Digital ledelse som en obligatorisk del af lederuddannelsen.** Ledere har den nødvendige indsigt i, hvordan "digitale mursten" er med til at opbygge borgerserviceorganisationen. Digital forståelse hos ledere er på sigt afgørende for, at man træffer de rette valg i udviklingen af forretningen.

**Medarbejdere har en klar digital kompetenceprofil.** Digitale kompetencekort, digitale ambassadører, "Kært barn har mange navne", men kort og godt handler det om, at medarbejderne er det solide fundament, som vi bygger borgerservice på!

1.4 >



### **God sagsbehandling – en kernekompetence.**

Kommunen er skoleeksemplet på, hvordan man udøver god kommunal sagsbehandling, hvor medarbejderne har et særligt kørekort gældende til praksis på området – herunder også Persondataloven, Forvaltningsloven, Offentlighedsloven, m.m.

**Det gode samarbejde er et varemærke.** Medarbejdere i Borgerservice er kendte i resten af kommunen som rollemodeller for at samarbejde på tværs af faggrænser og eksterne samarbejdspartnere.

**En sammenhængende og velfungerende servicekultur.** Medarbejdere, der kan og vil udvikle sig løbende, skaber både en stærk fælles kommunal identitet og grobund for ægte servicekultur. Herunder at man tager højde for særlige borgergrupper, som skal mødes på særlige vilkår fx tegnsprog. Konkret kan man tage ved lære af den servicekultur, der findes i banker og forsikringselskaber, fx værktøjet CRM (Customer Relationship Management). Metoderne benyttes i andre lande til at erstatte "Customer" med "Citizen", dvs. at tænke i, at borgeren er en kunde.

### **Brug af partnerskaber både internt og eksternt.**

Partnerskaber har en helt ny betydning og giver værdi både for væksten i hovedstaden og for de ydelser kommunen tilbyder sine borgere. Samarbejdet sker med Strategisk IT hos KS, IT-universitetet, KOMBIT, KL og landets øvrige store kommuner.

### **I FREMTIDENS BORGERSERVICE ...**

- vil medarbejderne i Borgerservice få tre tydelige roller: Digitale ambassadører; Guides og specialister.
- vil Københavns Kommune være kendt for at indgå relevante interne og eksterne partnerskaber.
- vil kulturen være unik, fordi motivation og trivsel er i højsædet.





**KØBENHAVNS KOMMUNE**  
Københavns BorgerService  
Økonomiforvaltningen

