

## 9. Citizen.2012 - sammenlægning og etablering af ny borgerserviceenhed (2010-23613)

Med budget 2010 blev det i forbindelse med Citizen.2012 om god og effektiv borgerbetjening besluttet, at der gennem sammenlægning af Borgerservice i Økonomiforvaltningen og Administrativ Borgerservice i Kultur- og Fritidsforvaltningen skal etableres en selvstændig enhed for kommunens borgerbetjening under Økonomiforvaltningen. Der skal træffes beslutning om udmøntning af midler til at gennemføre sammenlægningen og etableringen af den nye borgerserviceenhed, ændring af Københavns Kommunes styrelsesvedtægt, samlokalisering af borgerservicecentret på Jarmers Plads og Administrativ Borgerservice i Nyropsgade 1 samt indgåelse af lejemål i Gyldenløvesgade 11, stuen, th.

### INDSTILLING OG Beslutning

Kultur- og Fritidsforvaltningen og Økonomiforvaltningen indstiller til Kultur- og Fritidsudvalget og Økonomiudvalget at anbefale Borgerrepræsentationen at forsamlingen – med forbehold for, at de foreslåede ændringer af styrelsesvedtægten godkendes af Borgerrepræsentationen ved 2. behandlingen - godkender,

1. at Borgerservice i Økonomiforvaltningen og Administrativ Borgerservice i Kultur- og Fritidsforvaltningen pr. 1. juni 2010 sammenlægges i en ny enhed for kommunens borgerservice under Økonomiudvalget/Økonomiforvaltningen,
2. at bestemmelserne i Styrelsesvedtægten for Københavns Kommune, § 12, § 15, § 21, § 22 og 27 med virkning fra 1. juni 2010 ændres som anført i bilag 1,
3. at ændringerne vedrørende bestemmelserne i § 12, § 15, § 21, 22 og 27 i styrelsesvedtægten oversendes til 2. behandling,
4. at Borgerservicecentret på Jarmers Plads og Administrativ Borgerservice samlokaliseres i Nyropsgade 1 (HNG-bygningen),
5. at Københavns Ejendomme indgår aftale om lejemålet Gyldenløvesgade 11, stuen, th. på de i bilag 2 beskrevne vilkår,
6. at der til sammenlægningen gives en anlægsbevilling på 5,275 mio. kr. fordelt med 3,545 mio. kr. i 2010 (2010 p/l) og 1,730 mio. kr. i 2011 (2010 p/l). Der anvises finansiering af anlægsbevillingen ved anvendelse af den afsatte rådighedsbevilling på Økonomiudvalgets bevilling, Økonomisk forvaltning, anlæg, funktion 6.45.51.3. Rådighedsbevillingen er fordelt mellem 2010 og 2011 jf. fordelingen af anlægsbevillingen,
7. at der til samlokaliseringen og indretning af nye mødelokaler i Gyldenløvesgade 11 i 2010 gives en anlægsbevilling på 5 mio. kr. (2010 p/l) til Økonomiudvalgets bevilling, Økonomisk forvaltning, anlæg, funktion 6.45.51.3 og at rådighedsbeløbet tilvejebringes via et internt lån med dækning på Økonomiudvalgets bevilling, finansposter, funktion 8.22.05.5, samt
8. at ovennævnte interne lån tilbagebetales over 4 år med en rammereduktion i 2011 til 2014 på 1.426 t. kr. (2011 p/l) årligt til Økonomiudvalgets bevilling, Økonomisk forvaltning, anlæg, 6.45.51.1

## **Problemstilling**

Med budget 2010 besluttede Borgerrepræsentationen gennem 10 konkrete projekter (Citizen.2012) at løfte kommunens digitale borgerbetjening, samle borgerbetjeningen og sagsbehandlingen i færre og større indgange samt at frigøre administrative ressourcer ved at flytte henvendelser til digitale og telefoniske kanaler. Samlet set skal Citizen.2012 tilvejebringe nettodriftsbesparelser for 23,5 mio. kr., som realiseres over en treårig periode. Kommunen får samtidig en ny service- og kanalstrategi for 2010-12, som forelægges til politisk godkendelse i foråret 2010. Borgerrepræsentationen har torsdag den 10. december 2009 udmøntet midler til at gennemføre 4 konkrete projekter samt en række tværgående indsatser inden for Citizen.2012.

Med denne indstilling træffes der beslutning om at udmønte anlægsmidler til den organisatoriske sammenlægning af Borgerservice i Økonomiforvaltningen og Administrativ Borgerservice i Kultur- og Fritidsforvaltningen. For at kunne gennemføre den organisatoriske sammenlægning skal der træffes beslutning om ændring styrelsesvedtægten, der skal behandles to gange i Borgerrepræsentationen. For at kunne tilvejebringe driftsbesparelser på borgerserviceområdet skal der endvidere træffes beslutning om samlokalisering af borgerservicecentret på Jarmers Plads og Administrativ Borgerservice i Nyropsgade 1, således at den samlede borgerindgang placeres i Nyropsgade 1 (HNG-bygningen). Dette indebærer, at der indgås en aftale om lejemålet Gyldenløvesagde 11, stuen, th. på de i bilag 2 beskrevne vilkår.

## **Løsning**

Indstillingen udmønter anlægsmidler til Citizen.2012-projektet vedr. sammenlægning af borgerservice i Økonomiforvaltningen og Kultur- og Fritidsforvaltningen. Midlerne anvendes til gennemførelsen af de organisatoriske tiltag samt implementering af nye arbejds gange og IT, således at den nye borgerserviceenhed kan fungere pr. 1. juni 2010.

Sammenlægningen forudsætter en ændring af Styrelsesvedtægten for Københavns Kommune, hvorved ansvaret for den umiddelbare forvaltning af følgende opgaver i § 15, stk. 2, i styrelsesvedtægten flyttes fra Kultur- og Fritidsudvalget til Økonomiudvalget:

- administration af kommunens øvrighedsforretninger,
- sager om valg til Folketinget, Borgerrepræsentationen, Regionsråd, Europaparlamentet, menighedsråd, folkeafstemninger o.lign,
- folkeregister,
- den kommunale opkrævning,
- påligning og opkrævning af ejendomsskatter,
- kasinokontrollen,
- særlige juridiske forvaltningsanliggender,
- legatsager,
- lov om krigsforsikring af fast ejendom og løsøre,

videre at ansvaret for varetagelsen af

- kommunens øvrighedsforretninger, jf. styrelsesvedtægtens § 21, stk. 3 (som udgår, da det fremgår af styrelseslovens § 64a, at den øverste daglige ledelse af kommunens øvrige administration hører under Overborgmesteren, såfremt ikke andet fremgår af styrelsesvedtægten)
- og prøvelse af ægteskabsbetingelserne, jf. § 13, stk. 1, i lov om ægteskabs indgåelse og opløsning (vielser), jf. styrelsesvedtægtens § 22, stk. 4,

flyttes fra Formanden for Kultur- og Fritidsudvalget til Overborgmesteren,

endvidere at ansvaret for den administrative ledelse af sekretariatsforretningerne, som nævnt i styrelsesvedtægtens § 21, stk. 2, herunder for

- Taxinævnet i Region Hovedstaden,
- Københavns Kommunes Huslejenævn
- Ankenævnet

flyttes fra Formanden for Kultur- og Fritidsudvalget til Overborgmesteren, og

endelig, at bestemmelserne i styrelsesvedtægtens § 22, stk. 2 og 3, hvorefter Formanden for Kultur- og Fritidsudvalget i stedet for overborgmesteren er henholdsvis medlem af valgbestyrelsen i lov om valg til Folketinget og formand for valgbestyrelsen i lov om kommunal valg, ophæves.

Disse hverv varetages fremover af overborgmesteren, der ifølge de nævnte love har hvervene, medmindre der i kommunens styrelsesvedtægt er truffet bestemmelse om andet.

Forslagene til ændringerne af styrelsesvedtægten, herunder tilføjelsen af bestemmelsen i stk. 28 til § 27 om ændringernes ikrafttræden, er nærmere beskrevet i bilag 1.

Ansvaret for Lov om restaurationsvirksomhed og alkoholbevilling mv., der i dag ligger i Kultur- og Fritidsudvalget, og som forvaltes i Administrativ Borgerservice i Kultur- og Fritidsforvaltningen, vil ikke blive overflyttet til Økonomiudvalget, hvorfor Styrelsesvedtægten ikke ændres vedrørende dette område. Formanden for Kultur- og Fritidsudvalget vil således også fortsat, som bestemt i styrelsesvedtægtens § 22, stk. 1, være formand for Bevillingsnævnet i stedet for overborgmesteren.

Udover den organisatoriske sammenlægning af borgerservice under de to forvaltninger, til én borgerserviceenhed i Økonomiforvaltningen foreslås det, at borgerservicecentret på Jarmers Plads og Administrativ Borgerservice i Nyropsgade 1 samlokaliseres til en ny samlet borgerindgang i Nyropsgade 1 (HNG-bygningen). En samlokalisering giver bedre muligheder for at understøtte den organisatoriske sammenlægning. Blandt fordelene er bedre muligheder for at optimere arbejdsgangene mellem fronten og den bagvedliggende sagsbehandling, færre snitflader hvor der kan opstå dobbeltarbejde og fejl samt synergieffekter i form af en mere smidig løbende optimering af arbejdsgangene. Derudover vil de samlede årlige udgifter til husleje og drift blive reduceret som følge af en delopsigelse af lejemålet på Jarmers Plads 7. Opsigelsen er en delopsigelse, idet den del af lejemålet, som Borgerrådgiveren bebor, ikke opsiges. Endelig reduceres antallet af indgange til Københavns Kommune, hvilket gør det mere overskueligt for københavnere at komme i kontakt med kommunen.

For at der kan skabes plads til en ny samlet borgerenhed i Nyropsgade 1, er det nødvendigt at nedlægge en række mødelokaler som i dag er placeret i Nyropsgade 1. Det foreslås at disse

mødelokaler genetableres i lejemålet Gyldenløvesgade 11, stuen, th., som er placeret ved siden af HNG-bygningen. Der skabes gennemgang fra HNG-bygningen, således at etableringen af den ny borgerindgang ikke forringer faciliteterne for HNG-bygningens øvrige brugere. Samlokaliseringen og indretningen af nye mødelokaler forventes at koste 5 mio. kr. inkl. udgifter til tomgangsleje. Denne udgift finansieres gennem optagelse af et internt lån.

Da Gyldenløvesgade 11, stuen, th. er ejet af ATP, har Københavns Ejendomme indgået lejeaftale med ATP om lejemålet Gyldenløvesgade 11, stuen, th. med forbehold for Borgerrepræsentationens godkendelse. Vilklarene for lejemålet er beskrevet i bilag 2. Da lejemålet på Jarmers Plads samtidig opsiges, skal der ikke findes finansiering til deponering.

Forslaget om samlokalisering har været i høring i Københavns Ejendomme, som har vurderet at der kan opnås de relevante godkendelser ligesom samlokaliseringen kan gennemføres inden for den opstillede budgetramme.

## Økonomi

Anlægsmidlerne, som gives med denne indstilling, er afsat i budgetaftalen for 2010. Anvendelsen af anlægsmidlerne er en forudsætning for opnåelsen af driftsbesparelserne, som er vedtaget med budgetpakken Citizen.2012, svarende til 1,73 mio. kr. i 2011 og 3,46 mio. kr. i 2012 og herefter.

Tabel 1 viser investeringsudgifter til sammenlægningen, som udmøntes med indstillingen.

**Tabel 1. Investeringsudgifter til sammenlægningen**

<b>Tabel 1</b> <i>kr.</i>	<i>Anlæg (2010 p/l) – 1.000</i>	<b>2010</b>	<b>2011</b>
IT-flytning, licenser, ESDH-analyse, IT-sikkerhed mv.		1.095	400
Effektivisering af arbejdsgange, indretning og inventar		650	280
Udvikling af ny borgerserviceenhed, økonomistyringsmodel, styringsprincipper mv.		550	-
Udvikling af HR, overflytning af medarbejdere mv.		300	-
Medarbejderinvolvering og dialogprocesser		300	-
Borgerrettet kommunikation*		300	400
Projektstyring		350	650
<b>I alt</b>		<b>3.545</b>	<b>1.730</b>

\* Herudover er afsat 250 t.kr. til tværgående borgerrettet kommunikation om borgerserviceenheden og kommunens Service- og kanalstrategi (Citizen.2012). Disse midler er udmøntet ved indstilling Citizen.2012 – god og effektiv borgerbetjening (BR 2009/150666).

Samlokaliseringen og indretning af nye mødelokaler er estimeret til 5 mio. kr. inklusive udgifter til tomgangsleje og finansieres ved optagelse af et internt lån. Lånet tilbagebetales med driftsbesparelserne som samlokaliseringen medfører. Det forventes at driftsbesparelserne vil blive mellem 1 og 1,5 mio. kr. årligt.

Midlerne vil i forbindelse med de bevillingsmæssige ændringer og tekniske ændringsforslag blive overført til Københavns Borgerservices bevillinger.

### **Videre proces**

Vedtagelse af ændringerne af styrelsesvedtægten skal oversendes og vedtages ved en 2. behandling i Borgerrepræsentationen, inden de kan træde i kraft.

Såfremt ændringerne vedtages som foreslået, forventes den organisatoriske sammenlægning at være gennemført den 1. juni 2010, mens den nye samlede borgerindgang i HNG-bygningen forventes at være klar til åbning ultimo 2010. Indtil da fortsætter de to nuværende borgerindgange på Jarmers Plads og i Hans Nansens Gård uændrede.

Den økonomiske overførsel fra Kultur- og Fritidsforvaltningen og Økonomiforvaltningen til den nye borgerserviceenhed forelægges i en selvstændig indstilling i foråret 2010.

Carsten Haurum

Claus Juhl

## Oversigt over politisk behandling

### Citizen.2012 - sammenlægning af borgerservice

Med budget 2010 blev det i forbindelse med Citizen.2012 om god og effektiv borgerbetjening besluttet, at der gennem sammenlægning af Borgerservice i Økonomiforvaltningen og Administrativ Borgerservice i Kultur- og Fritidsforvaltningen skal etableres en selvstændig enhed for kommunens borgerbetjening under Økonomiforvaltningen. Der skal træffes beslutning om udmøntning af midler til at gennemføre sammenlægningen og etableringen af den nye borgerserviceenhed, ændring af Københavns Kommunes styrelsesvedtægt, samlokalisering af borgerservicecentret på Jarmers Plads og Administrativ Borgerservice i Nyropsgade 1 samt indgåelse af lejemål i Gyldenløvesgade 11, stuen, th.

### INDSTILLING OG Beslutning

Økonomiforvaltningen og Kultur- og Fritidsforvaltningen indstiller til Kultur- og Fritidsudvalget og Økonomiudvalget at anbefale Borgerrepræsentationen, at forsamlingen – med forbehold for, at de foreslåede ændringer af styrelsesvedtægten godkendes af Borgerrepræsentationen ved 2. behandlingen - godkender,

1. at Borgerservice i Økonomiforvaltningen og Administrativ Borgerservice i Kultur- og Fritidsforvaltningen pr. 1. juni 2010 sammenlægges i en ny enhed for kommunens borgerservice under Økonomiudvalget/Økonomiforvaltningen,
2. at bestemmelserne i Styrelsesvedtægten for Københavns Kommune, § 12, § 15, § 21, § 22 og 27 med virkning fra 1. juni 2010 ændres som anført i bilag 1,
3. at ændringerne vedrørende bestemmelserne i § 12, § 15, § 21, 22 og 27 i styrelsesvedtægten oversendes til 2. behandling,
4. at Borgerservicecentret på Jarmers Plads og Administrativ Borgerservice samlokaliseres i Nyropsgade 1 (HNG-bygningen),
5. at Københavns Ejendomme indgår aftale om lejemålet Gyldenløvesgade 11, stuen, th. på de i bilag 2 beskrevne vilkår,
6. at der til sammenlægningen gives en anlægsbevilling på 5,275 mio. kr. fordelt med 3,545 mio. kr. i 2010 (2010 p/l) og 1,730 mio. kr. i 2011 (2010 p/l). Der anvises finansiering af anlægsbevillingen ved anvendelse af den afsatte rådighedsbevilling på Økonomiudvalgets bevilling, Økonomisk forvaltning, anlæg, funktion 6.45.51.3. Rådighedsbevillingen er fordelt mellem 2010 og 2011 jf. fordelingen af anlægsbevillingen.
7. at der til samlokaliseringen og indretning af nye mødelokaler i Gyldensløvesgade 11 i 2010 gives en anlægsbevilling på 5 mio. kr. (2010 p/l) til Økonomiudvalgets bevilling, Økonomisk forvaltning, anlæg, funktion 6.45.51.3 og at rådighedsbeløbet tilvejebringes via et internt lån med dækning på Økonomiudvalgets bevilling, finansposter, funktion 8.22.05.5
8. at ovennævnte interne lån tilbagebetales over 4 år med en rammereduktion i 2011

til 2014 på 1.426 t. kr. (2011 p/l) årligt til Økonomiudvalgets bevilling,  
Økonomisk forvaltning, anlæg, 6.45.51.1

**Kultur- og Fritidsudvalgets beslutning i mødet den 11. marts 2010**

Indstillingen blev godkendt.

**bilag**

[1 - Forslag til ændringer i Styrelsesvedtægten for Københavns Kommune](#)

[2 - Udtalelse fra Københavns Ejendomme \(FORTROLIGT\)](#)

[3 - Administrativt høringssvar fra Københavns Ejendomme \(FORTROLIGT\)](#)

**Økonomiudvalgets beslutning den 23.03.2010**

**Indstillingen blev anbefalet.**

