

3. Høring af principindstilling om det ny Københavns Borgerservice (2010-59010)

Udvalget skal tage stilling til høringssvar om det ny Københavns Borgerservice.

INDSTILLING OG Beslutning

Børne- og Ungdomsforvaltningen indstiller,

1. at Børne- og Ungdomsudvalget godkender forslag til høringssvar om det ny Københavns Borgerservice.

Problemstilling

Borgerbetjeningsområdet i Københavns Kommune har grundet et højt antal henvendelser og mange borgerindgange et væsentligt potentiale for mere tilgængelig og effektiv borgerbetjening.

Vedtagelsen af Citizen.2012 pakken i budget 2010 var netop rettet mod at realisere dette potentiale gennem omorganisering, kanalprioritering og digitalisering.

Således blev det i budget 2010 besluttet at skabe en ny borgerserviceenhed for at løfte denne opgave. Udgangspunktet er sammenlægning af Borgerservice i Økonomiforvaltningen og Kultur- og Fritidsforvaltningen, der gennemføres pr. 1. juni 2010. Det blev også besluttet at gennemføre en analyse af, hvilke yderligere borgerbetjeningsområder den nye organisation kan varetage.

Løsning

Ved at samle en række borgerserviceopgaver i en ny, tværgående borgerserviceenhed, er ambitionen, at der bliver skabt en handlekraftig organisation, der gennem en samlet udvikling, koordinering og prioritering af området vil blive frontløber for borgerservice i Danmark.

Enheden vil ved dannelsen 1. juni 2010 bestå af ca. 385 årsværk, der giver vejledning og information om kommunens ydelser, og løser opgaver vedrørende pas, boligstøttesager, børnefamilieydelse, folkeregisteropgaver m.v. Herefter vil der løbende blive tilført yderligere borgerserviceopgaver som skitseret nedenfor. De anbefalede områder er udvalgt i samarbejde med de relevante fagforvaltninger og på baggrund af forvaltningernes vurdering af opgavernes egnethed til at indgå i en tværgående borgerserviceenhed.

Anbefalede områder til ny borgerservice

Opgaver	Nuværende forvaltning	Cirka årsværk	Tidshorisont
Københavns Borgerservice	ØKF/KFF	385	1. juni 2010
Affaldsservice telefonbetjening	TMF	10	1. juli 2010
Center for Parkering telefonbetjening (yderligere områder undersøges)	TMF	6	3. kvartal 2010
Pensions København (ex. ansøgning og bevilling af folkepension og helbrestillæg)	SUF	103	1. januar 2011

Derudover er der etableret samarbejde med BIF og BUF angående afklaring af områder der kan indgå i enheden. Det er aftalt mellem BUF og ØKF, at der etableres en forsøgsordning omkring overflytning af dele af Pladsanvisningens telefonbetjening til Kontaktcenteret i Borgerservice. Der er samtidig ved at blive lavet en fælles analyse mellem BUF og ØKF af en mulig overflytning af opkrævningsopgaver i Forældrebetalingen til Opkrævningsenheden i Borgerservice. Når alle anbefalede områder er samlet i det ny Københavns Borgerservice, vil enheden omfatte ca. 504 årsværk, og en bred portefølje af opgaver.

Forslag til høringssvar:

”Børne- og Ungdomsudvalget finder det positivt, at der nu sker en konkretisering af planerne om en ny tværgående borgerserviceenhed i Københavns Kommune. Udvalget finder den opstillede vision for Borgerservice 2020 både visionær og spændende. Ikke mindst at der bliver taget udgangspunkt i borgernes ønsker og behov samtidig med at der lægges vægt på effektivitet, sammenhæng og faglighed.

Udvalget er tilfreds med, at der er gennemført en analyse af mulighederne for at overflytte Pladsanvisningen og Forældrebetalingen til det ny Borgerservice. Udvalget er tilfreds med analysens konklusion med hensyn til, at Pladsanvisningen og Forældrebetalingen forbliver i BUF. Udvalget finder det glædeligt, at der i forlængelse af analysen er planlagt udvidet samarbejde forvaltningerne imellem omkring fx forsøgsordning omkring telefonbetjening og en mulig overflytning af konkrete opkrævningsopgaver i Forældrebetalingen til Borgerservice. Udvalget lægger stor vægt på, at der bliver et godt samarbejde mellem BUF og det ny Borgerservice, herunder ikke mindst mellem Pladsanvisningen, Forældrebetalingen og Borgerservice.

Udvalget ser meget frem til resultaterne af det analysearbejde, som er besluttet at gennemføre i regi af Citizen.2012 om en yderligere digitalisering af Pladsanvisningen. Her er der mulighed for en bedre service til borgere og institutioner.

Børne- og Ungdomsudvalget ser frem til oprettelsen af det ny Københavns Borgerservice”.

Økonomi

Eventuelle økonomiske konsekvenser på BUFs område vil blive forhandlet imellem Borgerservice, ØKF og BUF.

Videre proces

Overflytning af opgaver til det ny Københavns Borgerservice vil ske ved separate fællesindstillinger på hvert område:

14.april – 26. maj:	Principindstilling i udvalgshøring
8. juni	Principindstilling på ØU
16. juni	Principindstilling på BR
Forår/sommer 2010:	Fælles indstilling ØKF/SUF vedr. Pension København
	Fælles indstilling ØKF/TMF vedr. telefonbetjening i Center for Parkerings Kundecenter

Juni – september 2010: Budgetnotater vedr. overflytning af nye områder til Københavns Borgerservice

Else Sommer

/Flemming Østergaard Hansen

bilag

[1. ØU Principindstilling vedrørende det ny Københavns Borgerservice](#)

[2. Vision - Borgerservice 2020](#)

[3. Analyse af tværgående borgerserviceenhed](#)

[4. Procesplan til princip indstilling vedr Det nye Københavns Borgerservice](#)

Børne- og Ungdomsudvalgets beslutning den 05.05.2010

Indstillingen blev godkendt, idet følgende sætninger udgår af høringsvaret:

"Udvalget finder den opstillede vision for Borgerservice 2020 både visionær og spændende. Ikke mindst at der bliver taget udgangspunkt i borgernes ønsker og behov samtidig med at der lægges vægt på effektivitet, sammenhæng og faglighed".

