



## **INDSTILLING**

### **Borgernes indgang til Københavns Kommune**

J.nr. ØU 397/2005

## **INDSTILLING**

Økonomiforvaltningen indstiller til Økonomiudvalget

**at** drøfte forslag til organisering af borgerbetjeningen i Københavns Kommune

**at** høre de stående udvalg og Udvalget for Demokrati- og Serviceudvikling, idet høringsfristen fastsættes til den 1. november 2005

## **RESUME**

Dette forslag til organisering af Københavns Kommunes borgerbetjening forventes at give flere københavnere én indgang til Københavns Kommune og på sigt én indgang til hele den offentlige sektor.

Det foreslås:

- at der etableres ét kontaktcenter – borgerne får ét telefonnummer til kommunen
- at der etableres 8 borgerservicecentre – et i hvert distrikt
- at borgerservicecentrene får tillagt de opgaver, der fremgår af opgavelisten i bilag 1, og at opgavelisten løbende kan udbygges efter godkendelse i Økonomiudvalget og i berørte fagudvalg
- at styrelsesvedtægten for Københavns Kommune - med forbehold for indenrigs- og sundhedsministerens meddelelse af dispensation fra den kommunale styrelseslov - ændres som nærmere beskrevet i sagsfremstillingen med henblik på, at ansvaret for den øverste daglige ledelse af den del af kommunens administration, der varetages i Københavns Borgerservice, med virkning fra 1. september 2006 varetages af borgmesteren for det udvalg, som Københavns Borgerservice er henlagt under.

INDSILLING ... fortsat

- at P/O-kontorerne søges samlokalisert med borgerservicecentre
- at der i de 8 borgerservicecentre udstationeres få medarbejdere fra ToldSkat København til at træffe afgørelser på skatteområdet
- at de nye udvalg, som tiltræder i næste valgperiode, tager stilling til strukturen for de øvrige borgerbetjeningsenheder
- at den IT-portal, som udvikles til kontaktcentret og Københavns Borgerservice, ligeledes anvendes af medarbejdere i forvaltningernes borgerbetjeningsenheder med henblik på, at borgere med særlige behov kan få løst flere sager ét sted og dermed få minimeret antallet af indgange
- at procesplanen i nærværende indstilling følges
- at der, under forudsætning af Borgerrepræsentationens godkendelse af budgetaftalen for 2006, afsættes 1,7 mill. kr. i 2006 til ekstern konsulentbistand og projektledelse i forbindelse design, konceptudvikling og implementering af kontaktcenter fra den pulje på 8 mill. kr. som i f.m. budgetforliget 2006 er afsat til etablering af én telefonisk indgang til kommunen
- at der, under forudsætning af Borgerrepræsentationens godkendelse af budgetaftalen for 2006, afsættes 1,6 mill. kr. til ekstern konsulentbistand og projektledelse til analyse og design af IT-arkitektur og IT-løsninger i borgerbetjeningen fra den pulje på 5,5 mill. kr. som i f.m. med budgetforliget blev afsat til den digitale sagsbehandlerarbejdsplads i Borgerservice
- at der, under forudsætning af Borgerrepræsentationens godkendelse af budgetaftalen for 2006, afsættes 0,5 mill. kr. i 2006 til ekstern konsulentbistand og projektledelse i forbindelse med udvikling af den IT-portal, som skal understøtte arbejdet i Københavns Borgerservice og i kontaktcentret fra den pulje på 5,5 mill. kr. som i f.m. med budgetforliget er afsat til den digitale sagsbehandlerarbejdsplads i Borgerservice
- at der inden for Økonomiforvaltningens bevilling for 2006, Drift Funktion 6.51.1 afsættes 0,6 mill. kr. til designkoncept for kommunens fælles borgerindgange, herunder forslag til indretning af de steder, hvor P/O-kontorerne søges samlokalisert med Københavns Borgerservice.

INDSILLING ... fortsat

## **SAGSBESKRIVELSE**

### **Baggrund**

I 2004 etablerede Københavns Kommune 4 nye servicecentre, Københavns Borgerservice, som løser administrative borgerbetjeningsopgaver på tværs af kommunens 7 forvaltninger. Initiativet er et skridt på vejen til at give borgerne én indgang til kommunen. I forbindelse med budgetforliget for 2006 blev der afsat 5,5 mill. kr. til at påbegynde analyser og udbud af den digitale sagsbehandlerarbejdsplads, som giver mulighed for at løse mange flere af borgernes henvendelser i Borgerservicecentre.

Endvidere er gennemført en analyse af mulighederne for at opnå effektiviseringsgevinster ved at sammenlægge telefonomstillingerne i Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen, Sundhedsforvaltningen og Kultur- og Fritidsforvaltningen. I forbindelse med budgetforliget for 2006 blev der afsat 8 mill. kr. til at oprette et fælles telefonnummer med (tilhørende callcenter) for København, således at der er én telefonisk indgang til kommunen i løbet af 2-3 år.

16. juni 2005 vedtog folketingsretten lov om kommunale borgerservicecentre (Lov nr. 544 af 24. juni 2005), der tilskynder kommunerne til at etablere borgerservicecentre ved at fjerne barrierer for at kommunale borgerservicecentre kan løse opgaver for stat, region og andre kommuner. Det er fortsat kommunalbestyrelsen, der har den endelige beslutning om etablering af kommunale servicecentre, herunder koncept, opgaver og indretning m.m. Målet er at give borgerne én indgang til hele den offentlige sektor.

Anden lovgivning i forbindelse med kommunalreformen giver mulighed for at placere statslige borgerbetjeningsopgaver på skatteområdet og vedrørende pas og kørekort i kommunale borgerservicecentre.

På baggrund af erfaringerne med Københavns Borgerservice, kommunalreformen og den nye struktur i Københavns Kommune blev der i forbindelse med Lundgaard-processen afholdt et særskilt temamøde om borgerservice.

På temamødet om borgerservice den 7. juni 2005 blev der bl.a. lagt følgende rammer for det videre arbejde med kommunens borgerbetjening:

INDSILLING ... fortsat

- Målet er, at borgerne får én reel kvalitetsindgang til kommunen, på sigt til hele den offentlige sektor og borgerne skal have ét telefonnummer til kommunen
- Borgerservicecentre skal udvikles efter den såkaldt ”smalle model”, hvor centrene giver information, vejledning og løser lettere sagsbehandling, men centrene løser ikke sager som forudsætter udøvelse af væsentlige skøn
- At der søges om dispensation fra den kommunale styrelseslov, så borgerservicecentre får entydig politisk og administrativ ledelse
- At borgerservicecentre udvikles ”ude fra og ind” – fra borgerens vinkel
- At der udvikles en handleplan for digitalisering af kommunens borgerbetjening

De 7 administrerende direktører i Københavns Kommune besluttede i den forbindelse at nedsætte en projektgruppe på tværs af alle forvaltninger, som fik til opgave at udarbejde forslag til organisering af kommunens borgerbetjening. Projektledelsen blev forankret i Økonomiforvaltningen, Sekretariatet for Demokrati- og Serviceudvikling.

Vedlagte rapport, bilag 2, indeholder projektgruppens kortlægning af den nuværende borgerbetjening og forslag til organisering af kommunens borgerbetjening.

Projektgruppen har i arbejdet taget udgangspunkt i:

- De nye rammer i lovgivningen for den kommunale borgerbetjening, som følger af kommunalreformen
- De aktuelle drøftelser om kommunens interne struktur, herunder det særskilte temamøde den 7. juni 2005 vedr. borgerservice
- De muligheder som den teknologiske udvikling giver i forhold til IT, telefoni m.m.
- At Københavns Kommune bliver medlem af KL fra 1. oktober 2005 og at KL aktuelt arbejder med udvikling af kommunal borgerbetjening, herunder servicecentre

INDSILLING ... fortsat

## **Forslag til borgerbetjening med én indgang**

### Vision og mål

Med udgangspunkt i temamødet kan visionen for Københavns Kommunes borgerbetjening formuleres således:

- At borgerne får én indgang til Københavns Kommunes borgerbetjening og de offentlige myndigheder i øvrigt i lokalområdet
- At borgerne oplever høj kvalitet og sammenhængende service i borgerbetjeningen
- At borgerne oplever et hensigtsmæssigt samspil mellem kommunens personlige betjening af borgerne og den telefoniske, elektroniske og skriftlige betjening
- At borgerne oplever en betjening med udgangspunkt i et fælles servicekoncept, hvor borgerne mødes med respekt, ligeværdighed, dialog og tillid
- At borgerne oplever kommunen som mere tilgængelig

På temamødet og i forbindelse med udvikling af Københavns Borgerservice har der endvidere været følgende politiske ønsker:

- At borgerne får ét telefonnummer til Københavns Kommune – dog med mulighed for at ringe direkte til personlig rådgiver
- At borgerne med Københavns Borgerservice får længere åbningstider
- At den elektroniske selvbetjening udbredes og at Københavns Borgerservice sammentænkes med den elektroniske selvbetjening

### Målgrupper

Københavnerne, som henvender sig til kommunens borgerbetjeningsenheder, kan opdeles i to grupper:

En gruppe af borgere som har særlige behov for kommunal service f.eks. handicappede, misbrugere, psykisk syge. En del af disse borgere har vedvarende brug for ydelser fra det offentlige og vil ofte have en personlig rådgiver tilknyttet i en længere periode. Sagsbehandlingen for denne gruppe indeholder ofte væsentlige skøn og afgørelserne har stor betydning for udvalgenes økonomi. Denne gruppe udgør ca. 20 % af Københavns Kommunes befolkning.

INDSILLING ... fortsat

En bredere gruppe af borgere som henvender sig til kommunen ad hoc om almenne sager som f.eks. skat og nyt sygesikringskort eller i almenne livssituationer som f.eks. uddannelsesstart, jobskifte, skilsmisse, vielse og overgang til den 3. alder. Det er af stor betydning for denne gruppe, at det er nemt at komme i kontakt med kommunen, at kontakten ikke forudsætter forhåndskendskab til kommunens opbygning i forvaltninger, kontorer m.m. og at sagen kan behandles hurtigt og professionelt. Sagsbehandlingen for denne gruppe er oftest enkel, regelstyret og afgørelserne kræver ikke ekspertviden og der udøves ikke væsentlige skøn. Denne gruppe udgør ca. 80 % af befolkningen.

#### Borgernes valg af kontakt kanal

En analyse af Københavns Kommunes informationsaktiviteter i 2002 viser, at borgernes primære kanal til Københavns Kommune er telefonen. Af de adspurgte havde 34 % inden for et år kontaktet kommunen telefonisk, 18 % ved personlig henvendelse, 10 % havde skrevet eller faxet et brev og 8 % havde henvendt sig pr. mail. Borgerne anvender ofte flere kontaktkanaler i forbindelse med en sag.

Sammenlignes undersøgelsesresultatet fra København med landsdækkende undersøgelser fremgår det, at telefonen generelt er den foretrukne kontakt kanal. Københavnerne vælger oftere at henvende sig personligt og pr. brev end borgerne på landsplan, som til gengæld oftere vælger den digitale vej.

**Tabel 1. Borgernes valg af kontakt kanal ved henvendelse**

%	Københavns Kommune (2002)	Danmark (2005)
Telefonisk	49 %	46 %
Personligt	26 %	19 %
Brev	14 %	2 %
Digitalt	11 %	29 %
Ved ikke	0 %	4 %
I alt	100 %	100 %

Afvigelserne forventes at være forklaret ved forskelle i befolknings sammensætningen og af tidsforskellen i de to undersøgelser på 3 år. Men borgernes valg af kontakt kanal er også udtryk for det udbud, der er i kommunen af kontakt kanaler. Det forventes at digitale løsninger fremover vil blive anvendt i højere grad parallelt med at disse løsninger forbedres og kendskabet til dem

INDSILLING ... fortsat

udbredes. På det statslige plan overvejes at indbygge incitament, som fremmer borgernes brug af IT-løsninger f.eks. hurtigere svar tid og lavere gebyr.

Telefonen er den primære kanal, når borgerne henvender sig til det offentlige, bl.a. fordi den telefoniske kanal opleves som den mest tilgængelige. Telefonen er udbredt i hele befolkningen, og det bliver fortsat billigere at telefonere, mens anvendelsen af de øvrige kanaler stiller krav om it-kundskab, tid m.v.

Undersøgelser viser, at borgerne skal opleve nogle klare fordele for at ændre kanalvalg. Først og fremmest ønsker borgerne at spare tid. En anden faktor, som kan få borgerne til at ændre kanal, er økonomi. 58 pct. af alle danskere synes, det er rimeligt, at borgerne får del i den gevinst, som det offentlige sparer, ved at borgerne betjener sig selv over nettet.

Borgerne ønsker og har forventninger til anvendelsen af den digitale kommunikation i fremtiden. Der eksisterer således et potentiale i forhold til at flytte flere borgere mod den digitale kanal.

Borgerne anvender ofte kanalerne som supplerende, ofte med telefonen som en helt central indgang til det offentlige. Telefonen må også fremover forventes at spille en stor rolle i borgerbetjeningen, og kan bl.a. aktivt indgå i udbredelsen af den elektroniske selvbetjening.

Den personlige kanal forventes ligeledes bibeholdt som en vigtig kanal i det offentliges kontakt med borgerne. Opgavens karakter og niveau er afgørende for om der er behov for personlig betjening f.eks. kræver nyt pas personligt fremmøde. Endvidere vil der fortsat være en stor gruppe af borgere, der fortsat ikke anvender de digitale medier.

En ny undersøgelse af borgernes brug af elektronisk selvbetjening offentliggøres i uge 38/39.

### Én indgang

Forslaget i denne indstilling består af delforslag, som i varierende omfang vil give bredere grupper af borgere i København én indgang til Københavns Kommune.

I forslaget fastholdes betjeningen af grupper med særlige behov i fagforvaltningernes borgerbetjeningsenheder. Det tilstræbes her at give disse borgere færre indgange ved, at medarbejderne i forvaltningernes borgerbetjeningsenheder får mulighed for at benytte den IT-portal, der understøtter arbejdet i Københavns Borgerservice og i kontaktcentret.

INDSILLING ... fo rtsa t

Med den foreslåede model forventes knap 80 % af befolkningen, at få én indgang til kommunen, mens de resterende 20% forventes at blive betjent i lokalcentre, handicapcentre, ydelseskontor og jobcentre.

Nedenfor fremgår oversigt over forslaget til organisering af Københavns Kommunes borgerbetjening.



INDSILLING ... fortsat

**Oversigt over forslag til organisering af borgerbetjeningen**

<b>Én indgang til Københavns Kommune</b>
<p>Ét telefonnummer til hele kommunen – ét kontaktcenter</p> <p>Modtager telefoner og e-mails</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Visitering og omstilling</li> <li>• Information, vejledning, ekspeditionssager, ESB-hotline</li> </ul>
<p>Én indgang lokalt for personlig betjening i 8 Borgerservicecentre med flere opgaver end i dag jf. bilag 1. Borgerservice aflaster kontaktcentret med besvarelse af telefoner og e-mails.</p>
<p>P/O-kontorerne søges samlokaliseret med Borgerservice. Der udstationeres medarbejdere fra ToldSkat København i Københavns Borgerservice</p>

**Øvrige borgerbetjeningsenheder**Økonomiforvaltningen

Rådhusoplysningen  
København Information  
EVU-erhvervsservice

Kultur- og Fritidsforvaltningen

21 Biblioteker  
Folkeregister  
Opkrævning  
Ejendomsafdeling  
Ungdomsinformationen  
Use IT  
Øvrighedskontoret

Sundhed og Omsorgforvaltning

7 Ældrekontorer  
1 Voksentandpleje  
Sundhedscentre

Socialforvaltning

4 Handicapcentre  
4 Rådgivningscentre (Misbrugere)  
9 Lokalcentre

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltning

4 jobcentre  
1 ydelseskantor

Teknik- og Miljøforvaltning

Byggeri & Bolig  
Plan & Arkitektur  
Vej & Park  
Parkering-København  
Københavns Energi  
Miljøkontrollen

Børneforvaltningen

Ungdomsskolens centre  
Ungdommens Uddannelsesvejledning  
Skolevejledning  
Forældrebetalingen  
Pladsanvisning  
Daginstitutionerne og privat børnepasning  
Fritidshjem og klubber  
Ungdomsklubber  
Voksenuddannelse

INDSILLING ... fortsat

### Ét kontaktcenter

Det foreslås, at der etableres et fælles kontaktcenter for hele kommunen med ét telefonnummer. Borgerne ringer til kontaktcentret og kan her:

- Få information og vejledning
- Få tilsendt blanketter, informationsmateriale m.m.
- Få hjælp til den elektroniske selvbetjening
- Få løst lette ekspeditionssager uden sagsbehandling
- Blive stillet om til rette medarbejder i kommunen

Med etablering af ét kontaktcenter tilgodeses følgende hensyn:

- Borgerne får ét telefonnummer og en e-mail-adresse til Københavns Kommune. Det forudsættes, at borgere med særlige behov kan ringe direkte til eventuel personlig rådgiver, øvrige telefoniske henvendelser går til kontaktcentret. Snitfladerne mellem kontaktcentret og de øvrige borgerbetjeningsenheder skal fastlægges i et kommende konceptudviklingsarbejde
- Kontaktcentret giver mulighed for længere åbningstider og ensartede åbningstider. I dag har borgerbetjeningsenhederne i kommunen forskellige åbningstider og ofte telefontider på få timer f.eks. mellem 3-5 timer dagligt
- Kontaktcentret svarer på e-mails, som ikke indebærer egentlig sagsbehandling, og centret vil kunne udbygges med nye kommunikationsformer, som i særlig grad tiltaler de unge f.eks. sms, e-dialog, hvor borgeren stiller spørgsmål over e-mail og får svar med det samme af en medarbejder i kontaktcentret
- Kontaktcentret forventes at kunne klare forespørgsler og ekspeditionssager og være hotline for elektronisk selvbetjening, samt evt. lave mødeaftale mellem borgerne og kommunen, hvilket minimerer antallet af personer som borgeren kommer til at tale med
- På baggrund af erfaringer fra virksomheder og det offentlige i øvrigt forventes kontaktcentret på sigt at minimere kommunens udgifter pr. henvendelse, hvilket frigør ressourcer til eventuelt at holde længere åbent og øge servicen på andre felter
- Kontaktcentret etableres med en virtuel kobling til borgerservicecentre, således at personalet i borgerservicecentre kan aflaste kontaktcentret, hvilket giver en øget fleksibilitet i den daglige arbejdstilrettelæggelse. En tilsvarende model anvendes i dag mellem Københavns Skatte- og Registerforvaltning og Københavns Borgerservice og Folke-

INDSILLING ... fortsat

registret har i skrivende stund fået et lignende telefonsamarbejde med Københavns Borgerservice.

### 8 Borgerservicecentre

Den 16. juni 2005 vedtog folketinget lov om kommunale borgerservicecentre (Lov nr. 544 af 24. juni 2005), der tilskynder kommunerne til at etablere borgerservicecentre ved at fjerne barrierer for at kommunale borgerservicecentre kan løse opgaver for stat, region og andre kommuner. Det er fortsat kommunalbestyrelsen, der har den endelige beslutning om etablering af kommunale servicecentre, herunder koncept, opgaver og indretning m.m. Intentionen bag loven er at give borgerne én indgang til det offentlige. Loven træder i kraft 1. november 2005.

Det foreslås i nærværende indstilling, at der etableres 8 borgerservicecentre med flere opgaver end i dag. Der lægges flere opgaver ud til borgerservice fra forvaltningerne jf. opgavelisten i bilag 1 – indenfor rammerne af konceptet for den ”smalle model”. Hertil kommer at følgende opgaver fra staten og regionen fremover løses i kommunale borgerservicecentre:

- Skat (ca. 70.000 personlige henvendelser årligt fra 1. nov. 2005)
- Pas og kørekort (ca. 80.000 henvendelser årligt fra 1. jan. 2007)
- Information og vejledning
- Straksberegninger
- Hjælp til elektronisk selvbetjening
- Udlevering af pjecer, kort m.m.
- Modtagelse af ansøgninger
- Modtagelse af betaling (på sigt)
- Information og hjælp til elektronisk selvbetjening i forbindelse med tinglysning
- Sygesikring

Når skatteopgaven overgår til staten den 1. november 2005, lukkes borgerbetjeningen i Hans Nansens Gård og ToldSkat København samles på Sluseholmen i Sydhavnen. Borgerbetjeningen skal herefter foregå i Københavns Borgerservice, samt i skattecentret på Sluseholmen. Skattecentret på Sluseholmen vil primært betjene virksomheder og borgere med komplicerede skattesager, mens Københavns Borgerservice betjener borgere med ukomplicerede skattesager.

INDSILLING ... fortsat

### Samlokalisering med P/O-kontorerne

Sundhedsforvaltningen vurderer, at de nye opgaver i Borgerservice på Sundhedsforvaltningens område forudsætter, at der sker en samlokalisering mellem Københavns Borgerservice og P/O-kontorerne, da de ældre ellers ikke vil få én indgang, men kommer til at skulle gå både til Borgerservice og P/O-kontoret. Ældre over 65 år udgør 11 % af befolkningen og samles Borgerservice og P/O-kontorerne på samme adresse vil knap 80 % af københavnere få én indgang til kommunen.

Forslag til opgaver, som fremover løses af borgerservice fremgår af bilag 1, endvidere fremgår de opgaver som vil kunne løses ved en samlokalisering med P/O-kontorer.

### Udstationering af medarbejdere

ToldSkat København udstationerer medarbejdere i Københavns Borgerservice, så der i åbningstiden mandag-fredag er minimum en/to statslig(e) medarbejder(e) til stede, som kan tage de tungere sager og træffe afgørelser i skattesager. Fra den 1. november 2005 hvor skatteopgaven overgår til staten vil kommunale medarbejdere ikke kunne træffe myndighedsafgørelser på skatteområdet.

### Fravalg af samlokaliseringsmuligheder

En samlokalisering med ydelseskontoret og jobcentrene på beskæftigelsesområdet er også en mulighed inden for rammerne af beskæftigelsesloven, herved ville ca. 20.000 ledige få færre indgange til kommunen. Men ydelseskontoret vil ikke blive stedet for personlig henvendelse og det ligger derfor uden for borgerservice-konceptet, som primært er rettet mod personlig henvendelse. Jobcentrene vurderes maksimalt at kunne opdeles i 4 enheder af hensyn til fastholdelse af AF's faglige miljø og de vil således ikke kunne spredes på 8 adresser. Jobcentrene forventes at blive bemandet med knap 1000 medarbejdere, en samlokalisering af Borgerservice, P/O-kontorer og jobcentre ville således stille større krav til lokalernes rummelighed. En samlokalisering af jobcentre og Borgerservice ville desuden ikke ændre ved, at jobcentre ifølge beskæftigelsesloven skal have synlig, klar og selvstændig indgang for borgeren og have eget design og logo, som er landsdækkende og adskiller sig fra kommunens design.

En samlokalisering af Borgerservice, P/O-kontorer og den del af lokalcentrene, som i den fremtidige struktur henhører under Socialudvalget er også en mulighed. Men der sker her en sammenblanding af målgrupper, således at grupper med særlige behov får betjening på samme adresse som bredere grupper af borgere. Det vurderes som mere hensigtsmæssigt, at adressen, hvor Borgerser-

INDSILLING ... fortsat

vice er hovedindgangen, fastholdes som stedet for betjening af bredere grupper af københavnere.

Det er tilstræbt at lægge så mange opgaver som muligt ud i Borgerservice på de tekniske områder, men opgaver som kræver særlig ekspertviden f.eks. fra arkitekter og ingeniører foreslås fastholdt i fagforvaltningernes enheder, da denne viden ikke vil være til stede i Borgerservice. Da de tekniske borgerbetjeningsenheder ligger centralt vil samlokalisering med Borgerservice ikke være en mulighed.

### Hvad opnås med forslaget

Ved etablering af 8 borgerservicecentre samlokaliseret med P/O-kontorerne tilgodeses følgende hensyn:

- At bredere grupper af borgere ikke skal henvende sig på flere adresser – information, vejledning og let sagsbehandling varetages af servicecentret, mens tungere sagsbehandling i forhold til bredere grupper af borgere varetages af P/O-kontoret og de udstationerede medarbejdere fra ToldSkat København. Borgerservicecentrets reception foretager en visitation af de personligt fremmødte borgere og medarbejderen i receptionen sikrer, at borgeren kommer hen til den medarbejder, som har kvalifikationer og kompetence til at løse sagen fuldt ud.
- Der skabes en hensigtsmæssig arbejdsdeling, hvor bredere grupper af borgere henvender sig i Borgerservice, mens borgere med særlige behov henvender sig i de særlige enheder, som forvaltningerne har indrettet specifikt til målgrupperne. Kontaktcenter og Borgerservice friholder specialisterne fra information, vejledning og let sagsbehandling, så specialisterne kan fokusere på de tungere sager.
- Servicecentrenes opgaver foreslås udbygget med opgaveområder, hvor der i øvrige kommunale servicecentre i landets kommuner har været gode erfaringer med at løse disse opgaver jf. bilag 1. Herved kan borgerne få løst flere opgaver på samme adresse.
- Lovgivningen i forbindelse med kommunalreformen ligger op til at statslige og regionale borgerbetjeningsopgaver f.eks. skat, pas og kørekort skal løses i servicecentrene, hvor borgerne kan henvende sig personligt. Med den her foreslåede model understøttes konceptet med servicecentrene, som stedet for personlig henvendelse og rådgivning til hele den offentlige sektor og ordningen med én indgang i lokalområdet bliver bydækkende.

INDSILLING ... fortsat

### Antal borgerservicecentre

Konceptet for Borgerservice og omfanget af henvendelser, opgaver og dimensionering giver anledning til at overveje antallet af borgerservicecentre. Det vurderes, at der kan etableres omkring 8 Borgerservicecentre. Disse overvejelser har indgået i forslaget til distriktsinddeling, som behandles i Økonomiudvalget og Borgerrepræsentationen parallelt med sagen om borgerbetjening.

Følgende hensyn ligger til grund for forslaget om 8 borgerservicecentre:

- Borgerne skal opleve, at borgerservice er til stede i lokalområdet
- Borgerne skal opleve kvalitet i opgaveløsningen, dvs. at de faglige miljøer skal have en vis størrelse så de kan opretholdes
- Hensynet til økonomien ved etablering af en bydækkende ordning med borgerservicecentre

Der skal efterfølgende foretages en nærmere beregning af det forventede antal henvendelser i Kontaktcentret og i Borgerservice med henblik på dimensionering og fastlæggelse af personalebehov. Borgerrepræsentationen forelægges en delindstilling vedr. ledelse og personale i 1. halvår 2006 med forslag til dimensionering.

### Øvrige borgerbetjeningsenheder.

I den foranstående oversigt over forslag til organisering af borgerbetjeningen er angivet et forventet antal borgerbetjeningsenheder i de nye forvaltninger, men selve den nærmere tilrettelæggelse af forvaltningernes egne decentrale enheder forventes at indgå i de administrerende direktørers implementeringsplaner, som forelægges Økonomiudvalget medio oktober 2005. Endvidere forventes de nye udvalg at tage stilling hertil primo 2006.

Det er tilstræbt at flytte opgaver til Borgerservice, som er knyttet til hyppigt forekommende livssituationer, men opgaverne kan også fortsat løses hos forvaltningernes borgerbetjeningsenheder. Det er med modellen tilstræbt, at borgeren ikke skal flytte sig, derfor er opgaverne ikke entydigt lagt enten i borgerservice eller hos forvaltningen. Borgerservicecentrenes kundegrundlag sikres gennem samlokalisering og udstationering af medarbejdere fra ToldSkat, udbredelse af kendskabet til servicecentrene, samt ved en udvidelse af opgaveporteføljen for servicecentrene.

Den IT-portal, der oplyser servicecentermedarbejdere om, hvordan opgaverne skal løses og giver tips om hjemmesider, blanketter m.m. kan ligeledes anvendes af personale i forvaltningernes borgerbetjeningsenheder med henblik på at

INDSILLING ... fortsat

borgere med særlige behov kan få løst flere opgaver ét sted og dermed få færre indgange.

### **Ansøgning om dispensation**

Det foreslås, at kontaktcentret og Københavns Borgerservice forankres under én ledelse og det anbefales, at der søges om dispensation fra styrelsesloven, således at Københavns Borgerservice kan løse lettere og enkle myndighedsopgaver for de øvrige forvaltninger.

Det eksterne konsulentfirma, som har evalueret Københavns Borgerservice konkluderer følgende omkring den nuværende delte instruktionsbeføjelse i Borgerservice:

”I lighed med den første stusevaluering er det fortsat Right Kjaer & Kjerulfs vurdering, at Københavns Kommunes styreform med delt administrativ ledelse svækker den daglige ledelse i servicecentre på væsentlige områder og skaber uhensigtsmæssigheder for både personalet i servicecentre og for fagforvaltningerne. Den delte administrative ledelse giver endvidere problemer i forhold til en helhedsorienteret opgaveløsning over for borgerne. Borgerne kan således ikke for alle ydelsers vedkommende betjenes af den samme medarbejder, hvis borgerne skal have løst myndighedsopgaver, som ligger under forskellige udvalgsområder. Det giver meget væsentlige begrænsninger for en effektiv og hensigtsmæssig tilrettelæggelse af den daglige administration i servicecentre.” (Statusrapport II, august 2005, side 37)

Ved Borgerrepræsentationens godkendelse af indstillingerne om ”Etablering af 4 servicecentre” (BR 265/03) og om ændring af styrelsesvedtægten i forbindelse med oprettelsen af servicecentre (BR 587/03) blev det besluttet at placere Københavns Borgerservice under Økonomiudvalget. Det blev i den forbindelse lagt til grund, at etableringen af servicecentre ikke ændrede ved den gældende ressortfordeling.

I mellemformstyret med delt administrativ ledelse varetager borgmestrene (formændene for de stående udvalg) den øverste daglige ledelse af de dele af kommunens administration, der varetager de stående udvalgs forvaltningsområder, jf. den kommunale styrelseslov, § 64a, stk. 1 og 3, jf. § 65 og Styrelsesvedtægten for Københavns Kommune, § 11. Borgmestrene varetager tillige den øverste daglige ledelse af de dele af kommunens administration, som er anført i styrelsesvedtægtens kapitel 7 om sekretariatsforretningerne for nævn og råd, øvrighedsforretninger mv.

INDSILLING ... fortsat

Mellemformstyret med den delte administrative ledelse indebærer, at ansvaret for den øverste daglige administration også af opgaverne, som løses i servicecentre, er delt mellem overborgmesteren og borgmestrene. Det indebærer, at de forvaltninger, som løser myndighedsopgaver i servicecentre, skal have medarbejdere udstationeret i samtlige servicecentre, og de pågældende medarbejdere kan alene løse myndighedsopgaver inden for hver deres forvaltningsområde.

Det var vilkårene på tidspunktet for Borgerrepræsentationens beslutning om etablering af servicecentre. Senere har regeringen med lov om kommunale borgerservicecentre tilkendegivet, at indenrigs- og sundhedsministeren ved meddelelse af dispensation fra den kommunale styrelseslov vil medvirke til at fjerne barrierer for en effektiv og hensigtsmæssig tilrettelæggelse af arbejdet i kommunale servicecentre i kommuner med styreformer med delt administrativ ledelse.

I de almindelige bemærkninger til forslaget til lov om kommunale borgerservicecentre (L 72) er der herom anført følgende:

”.....

Adgangen for magistratsstyrede kommuner og kommuner med delt administrativ ledelse til at indrette borgerservicecentre vil desuden kunne afhjælpes ved en dispensation i medfør af § 65 c, stk.2, i den kommunale styrelseslov. .... Ministeren vil således f.eks. kunne give dispensation til, at en borgerbetjeningsenhed kan være underlagt økonomiudvalget / økonomiafdelingen med den virkning, at den øverste administrative ledelse varetages af (over)borgmesteren, uanset at medarbejderne i enheden løser opgaver, der henhører under andre afdelinger og dermed andre udvalgsområder end økonomiudvalgets områder.

....”



INDSILLING ... fo rtsa t

Ændringen af styrelsesvedtægten vil forudsætte dispensation fra bestemmelsen i den kommunale styrelseslov § 64 a, stk. 1 og 3, jf. § 65. Indenrigs- og sundhedsministeren kan med hjemmel i styrelseslovens § 65 c, stk. 2, meddele en sådan dispensation med virkning for den resterende valgperiode. Endvidere kan der meddeles dispensation forud for en kommende valgperiode.

Det foreslås på denne baggrund, at Styrelsesvedtægten for Københavns Kommune ændres med henblik på at skabe mulighed for, at alle medarbejdere i servicecentrene kan ansættes i forvaltningen for det udvalg, som Københavns Borgerservice er henlagt under og under den pågældende borgmesters administrative ledelse og kunne varetage alle opgaver, herunder alle kommunale myndighedsopgaver, som løses i servicecentrene.

Ændringen af styrelsesvedtægten ændrer ikke ved den gældende ressortfordeling mellem Økonomiudvalget og de stående udvalg. Udvalgene og forvaltningerne bevarer således deres respektive ansvar for indholdet i de afgørelser, som træffes i servicecentrene inden for deres ressort, ligesom det er ressortforvaltningerne, der i givet fald skal behandle klager over afgørelsernes indhold. Ressortforvaltningerne har derfor også fortsat ansvaret for at understøtte borgerbetjeningen fagligt med f.eks. manualer til medarbejderne i servicecentrene på de respektive opgaveområder, der varetages i servicecentrene. Af hensyn til vedligeholdelsen af medarbejdernes faglige kompetence, vil der arbejdes på etablering af en turnusordning mellem servicecentrene og ressortforvaltningerne.

For servicecentrene betyder ændringen af styrelsesvedtægten, at servicecentercheferne får det daglige ledelsesmæssige ansvar for alle medarbejderne i servicecentrene, og at medarbejderne som udgangspunkt kan løse alle opgaver.

Københavns Borgerservice udarbejder en årsrapport om status på sagsbehandlingen i servicecentrene på de enkelte udvalgsområder.

Ansættelsesområdet for medarbejderne i Københavns Borgerservice er - som for alle kommunens ansatte - Københavns Kommune. De formelle forhold vedrørende samling af Københavns Borgerservice's personale under én forvaltnings del af budgettet vil blive gennemført efter fornøden inddragelse af personaleorganisationerne.

INDSILLING ... fortsat

### **Forslag til ændring af styrelsesvedtægten**

Det foreslås, at der i styrelsesvedtægtens kapitel 9 om Midlertidige bestemmelser (indtil 31. december 2005) indsættes følgende bestemmelse som nyt § 25:

*§ 25. Den øverste daglige ledelse af den del af kommunens administration, der varetager økonomiudvalgets og de stående udvalgs forvaltningsområder i Københavns Borgerservice, varetages med virkning fra 1. september 2006 - uanset bestemmelserne i § 11 og i kapitel 7 - af borgmesteren for det udvalg, som Københavns Borgerservice er henlagt under.*

I konsekvens heraf omdøbes § 25 i styrelsesvedtægtens kapitel 10 til § 26.

Der indsættes samtidig et nyt stk. 14 i styrelsesvedtægtens § 26 med følgende ikrafttrædelsesbestemmelse:

*Den af Borgerrepræsentationen den [26. januar 2006] indsatte bestemmelse i § 25 med dertil hørende konsekvensrettelser træder i kraft med virkning fra 1. september 2006 under forudsætning af dispensation fra indenrigs- og sundhedsministeren, jf. lov om kommunernes styrelse af § 65 c, stk. 2.*

### **Digitalisering af borgerbetjeningen**

Den teknologiske udvikling giver den offentlige sektor mulighed for at indrette sin organisation med færre hensyn til fysisk samlokalisering, nye muligheder for at understøtte faglighed og bedre mulighed for at opnå stordriftsfordele og sikre sammenhæng i borgerbetjeningen.

Digitalisering i den offentlige sektor giver mulighed for at realisere en række nye potentialer.

- Opgaver knyttet til fysisk fremmøde kan samles i kommunale servicecentre og sikre borgerne "en mere samlet indgang" til den offentlige sektor.
- Administrative funktioner og specialistopgaver kan samles i større og dermed mere robuste enheder, samtidig med at den fysiske borgerbetjening sker tæt på borgerne.

INDSILLING ... fortsat

- Kompetencecentre og vidensbaser kan sikre let tilgang til viden og rådgivning af høj faglig kvalitet på tværs af den offentlige sektor.
- En borgerfokuseret, tværgående sagsbehandling kan realiseres gennem fælles standarder, arbejdsprocesser og eventuelt it-systemer.
- Fælles digitale løsninger til borgere og virksomheder kan medvirke til at sikre høj effektivitet og kvalitet i løsningerne.
- Nogle opgaver vil helt kunne automatiseres eller erstattes af selvbetjening.
- Administrative opgaver kan samles i fællesfunktioner eller udliciteres.
- Teknologisk mulighed for at udgående medarbejdere kan løse opgaver for andre myndigheder - f.eks. ved kontrolbesøg på virksomheder.

Digitaliseringens muligheder er langt fra udnyttet fuldt ud i Københavns Kommune, men med en betydelig økonomisk prioritering af området kan der over en årrække etableres en teknologisk understøttelse af borgerbetjeningen i Københavns Borgerservice og i forvaltningerne, som kan være med til at realisere disse nye potentialer.

I Københavns Borgerservice anvendes i dag et stort antal fagsystemer/skærm-billeder i borgerbetjeningen, svarende til de opgaver, der er udlagt fra forvaltningerne. Der anvendes ikke i dag et "fagsystem", der understøtter den tværgående borgerbetjening, så det er muligt at se borgerens samlede sagsforløb i kommunen. Er der tale om en livssituation, hvor borgeren henvender sig pga. jobskifte, skilsmisse el. lign., skal medarbejderne med andre ord ind i mange forskellige systemer før borgerbetjeningen er afsluttet. Antallet af systemer/skærm-billeder, manglende ensartet brugergrænseflade i systemerne samt den manglende anvendelse af et fagsystem, der understøtter den tværgående borgerbetjening, er en hindring for en effektiv og god borgerbetjening på tværs af forvaltninger.

Desuden er elektronisk sags- og dokumenthåndtering ikke implementeret i borgersager, så medarbejderne i Borgerservice har ikke adgang til sagerne elektronisk. Der er således en række tekniske barrierer for, at opgaverne i servicecentrene reelt kan løses på stedet, hvilket var intentionen ved etableringen af Københavns Borgerservice.

Det vurderes derfor som tvivlsomt, at den nuværende IT-understøttelse kan understøtte en bredere opgaveportefølje i servicecentrene, uden at der tages mere grundlæggende stilling til IT-arkitekturen i borgerbetjeningen, IT-sikkerhedsstrukturen i borgerbetjeningen og hvilke systemer, der elektronisk

INDSTILLING ... fortsat

kan understøtte borgerbetjeningen i Københavns Borgerservice og i forvaltningerne, så det reelt er muligt at dele opgaveløsningen/myndighedsudøvelsen mellem Københavns Borgerservice og forvaltningerne.

I Københavns Kommune vil udviklingen af en mere effektiv og bedre borgerbetjening, der samtidig giver medarbejderne mere hensigtsmæssige arbejdsbetingelser i det daglige, på sigt forudsætte realiseringen af følgende rammebetingelser:

1. En sammenhængende it-arkitektur i borgerbetjeningen,
2. En it-arbejdsplads i borgerbetjeningen, hvor der er en fælles indgang til og adgang til alle relevante data, og hvor der er en ensartet brugergrænseflade i systemerne,
3. Implementering af et system, der gør det muligt reelt at dele opgaveløsningen/myndighedsudøvelsen mellem Københavns Borgerservice og forvaltningerne (elektronisk sags- og dokumenthåndtering eller et system, der bygger på fagsystemerne),
4. Færdiggørelse af fase 2 i elektronisk selvbetjening, og udbredelse af elektronisk selvbetjening til flere opgaver i Københavns Borgerservice med regelstyret sagsbehandling, jf. bilag 1.

I budgetforliget for 2006 er der afsat 5,5 mill. kr. til at påbegynde analyser og udbud af den digitale sagsbehandlerarbejdsplads i Københavns Borgerservice, så borgernes henvendelser reelt kan klares ét sted.

I budgetforliget for 2006 er der afsat 8 mill. kr. til i løbet af en 2-3 års periode at etablere én telefonisk indgang til kommunen.

Med henblik på realisering af forslaget til organisering af borgerbetjeningen, som er beskrevet i denne indstilling, anbefales det at følgende initiativer i gang sættes:

- Design, konceptudvikling og implementering af kontaktcenter
- Analyse og design af IT-arkitektur og IT-løsninger i relation til Borgerservice og kontaktcenter
- Udvikling og opdatering af IT-portal, som skal understøtte arbejdet i Københavns Borgerservice og i kontaktcentret.

INDSILLING ... fortsat

**PROCES**

Der foreslås følgende plan for beslutningsprocessen om borgerbetjening.

27. sept. 2005	ØU drøfter forslag til organisering af kommunens borgerbetjening og sender sagen til høring i de stående udvalg og Udvalget for Demokrati- og Serviceudvikling
1. november 2005	Frist for aflevering af høringssvar
22. november 2005	ØU behandler høringssvar og indstiller til BR vedr. organisering af kommunens borgerbetjening
15. december 2005	BR behandler forslag til organisering af kommunens borgerbetjening
26. januar 2006	BR's 2. behandling af styrelsesvedtægtsændring i f.m. med dispensation
2006-2007	Implementering

Sagen om borgerbetjening behandles parallelt med sagen om distriktsinddeling, da beslutningen om antallet af distrikter er afgørende for antallet af Borgerservicecentre.

Der foreslås følgende procesplan for det videre arbejde, der følger efter principbeslutningen i Borgerrepræsentationen den 15. december 2005 vedr. organisering af Københavns Kommunes borgerbetjening.

INDSILLING ... fortsat

15. dec. 2005	BR behandler forslag til borgerbetjening og forslag til ny distriktsinddeling
1. jan. – 1. sept. 2006	BR behandler følgende delbeslutninger vedr.:  Lokaler og indretning  Kontaktcenter  IT  Ledelse og Personale, herunder åbningstider
1. sept. 2006 – 1. jan. 2008	Implementering  Åbning af kontaktcenter  Løbende åbning af:  De 8 borgerservicecentre og P/O-kontorer De 4 jobcentre Ydelseskontoret De 9 lokalcentre

Ovenstående procesplan skal koordineres med de implementeringsplaner som de administrerende direktører forelægger Økonomiudvalget oktober 2005, samt med de implementeringsplaner som vedtages af de nye udvalg primo 2006.

Københavns Borgerservice evalueres af eksterne konsulenter og i 2006 kommer resultatet af en kvantitativ borgerundersøgelse om borgernes brug af Borgerservice og fremtidige ønsker til udvikling af Borgerservice. Resultaterne af evalueringen vil blive brugt i implementeringen.

INDSILLING ... fortsat

**ØKONOMI**

Følgende udgifter forventes i forberedelsesfasen fra 1. januar – 1. september 2006:

**Tabel 2. Udgifter i forberedelsesfasen**

Mill. kr.	2006
Kontaktcenter	1,7
IT-foranalyse	1,6
IT-portal - opdatering og udvikling	0,5
Design koncept – indretning	0,6
I alt	4,4

Det vurderes, at der skal afsættes 1,7 mill. kr. til finansiering af ekstern konsulentbistand og projektledelse til:

- Design og implementering af kontaktcenter, herunder kobling til forvaltninger og Borgerservice

Det videre arbejde med etablering af ét kontaktcenter skal tænkes sammen med igangværende overvejelser om sammenlægning af telefonomstillingerne i Kultur- og Fritidsforvaltningen, Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen og Sundhedsforvaltningen, samt med øvrige overvejelser i fagforvaltningerne om etablering af callcentre f.eks. på beskæftigelsesområdet.

Det vurderes, at der skal afsættes 1,6 mill. kr. til ekstern konsulentbistand og projektledelse til:

- Analyse og design af IT-arkitektur og IT-løsninger, som understøtter ønsket om én indgang til kommunen jf. indsatsområderne under afsnittet om den digitale kommune og vedlagte rapport, kapitel 8

Det vurderes, at der skal afsættes 0,5 mill. kr. til ekstern konsulentbistand og projektledelse:

- i forbindelse med udvikling og opdatering af den IT-portal, som skal understøtte opgaveløsningen i Københavns Borgerservice og i kontaktcentret.

Den foreslåede model for organisering af borgerbetjeningen betyder, at der skal findes lokaler til følgende enheder:

INDSTILLING ... fortsat

- Lokaler til ét kontaktcenter
- 8 Borgerservicecentre - som udgangspunkt opretholdes de nuværende 4 borgerservicecentre. I forslaget til distriktsinddeling foreslås 8 bydele, det tilstræbes at søge de 4 nye Borgerservicecentre samlokaliseret med P/O-kontorerne.
- 9 bygninger til lokalcentre med plads til ca. 100-200 ansatte i hvert center
- Lokaler til ét ydelseskontor på beskæftigelsesområdet med plads til ca. 300 ansatte
- Lokaler til 4 jobcentre med plads til ca. 250 ansatte i hvert center
- Lokaler til Børne- og Ungdomsforvaltningens decentrale enheder

Det foreslås, at der afsættes 0,6 mill. kr. til:

- designkoncept for kommunens fælles borgerindgange, herunder forslag til indretning af lokaler til de 4 nye steder, hvor Københavns Borgerservice søges samlokaliseret med P/O kontorerne.

I forbindelse med indretningen tages udgangspunkt i den nuværende indretning af Københavns Borgerservice og der lægges bl.a. vægt på tilgængelighed, at borgerne får en positiv oplevelse af kommunen og medarbejdernes arbejdsmiljø.

### De samlede økonomiske konsekvenser

Overvejelserne om den fremtidige lokalisering af Københavns Borgerservice vil ske i sammenhæng med den tilpasning af de lokale borgerbetjeningsenheder i de øvrige fagforvaltninger, som skal foretages som følge af kommunalreformen og kommunens nye struktur 1. januar 2006. De 7 administrerende direktører har besluttet som første fase at foretage en kortlægning af lokaler, som i dag anvendes til decentral borgerbetjening med henblik på at udarbejde et forslag til en samlet løsning.

Afgørende for de samlede udgifter til forslaget i nærværende indstilling er resultatet af den decentrale lokaleøvelse.



INDSILLING ... fortsat

I forbindelse med etableringen af de eksisterende 4 Borgerservicecentre blev der anvendt ca. 20 mill. kr. til etablering jf. nedenstående oversigter.

**Tabel 3. Udgifter til lokaler, møbler m.m. i Københavns Borgerservice**

2003 p/l	Mill. kr.
Indretning og ombygning	6,0
Komnet	0,5
Møbler, edb-udstyr m.m.	3,5
I alt	10,0

De resterende 10 mill. kr. til etablering af de nuværende borgerservicecentre blev anvendt således:

**Tabel 4. Øvrige udgifter til etablering af Københavns Borgerservice**

2003 p/l	Mill. kr.
Chefløn i opstartfase og pionertillæg	1,6
Uddannelse	1,2
IT-portal*	1,2
Call-center*	1,3
Evaluering*	1,5
Information*	2,9
Øvrige udgifter	0,3
I alt	10,0

\* se bemærkningerne nedenfor

Ved etablering af 4 nye Borgerservicecentre vurderes det, at det vil være tilstrækkeligt at afsætte de foreslåede 0,5 mill. kr. til udvikling og opdatering af IT-portalen.

Udgiften til call-center løsning indgår i det samlede budget for etablering af ét telefonnummer i Københavns Kommune, som ifølge budgetaftalen er fastsat til 8 mill. kr.

Der skal ikke afsættes midler til evaluering, da den allerede finansierede eva-

INDSILLING ... fortsat

luering løber ind i 2007, hvor den afsluttende rapport afgives.

Informationsaktiviteterne omkring borgerservice forventes at blive en del af den samlede information til borgerne om kommunens nye struktur og borgerindgange.

Der blev afsat 10 mill. kr. til årlig drift af de 4 eksisterende Borgerservicecentre, heraf udgør huslejen ca. 3 mill. kr. (2003 p/l).

De nærmere udgifter afhænger af delbeslutningerne som træffes af Borgerrepræsentationen i perioden 1. januar til 1. september 2006 vedr. lokaler, IT, kontaktcenter, ledelse og personale, herunder åbningstider. Af de indstillinger der bliver fremlagt vil fremgå de økonomiske konsekvenser af de foreslåede løsninger.

Økonomiforvaltningens Sekretariat for Demokrati- og Serviceudvikling er bestiller af opgaverne vedr. kontaktcenter og IT i relation til Københavns Borgerservice og Økonomiforvaltningens 11. kontor er udførende.

## **HØRING**

Det foreslås, at Økonomiudvalget sender sagen til høring i de stående udvalg og i Udvalget for Demokrati- og Serviceudvikling med svarfrist 1. november 2005.

De enkelte udvalg og forvaltninger er ansvarlige for at høre brugerne på egne udvalgsområder. Hvis høringssvarene ikke kan nå at blive behandlet på mødet i fagudvalgene bedes de videregivet til Økonomiforvaltningen med henblik på, at høringssvarene kan indgå i Økonomiudvalgets og Borgerrepræsentationens behandling af sagen.

## **MILJØMÆSSIGE KONSEKVENSER**

-

INDSILLING ... fortsat

**ANDRE KONSEKVENSER**

-

**BILAG**

Bilag 1: Forslag til opgaver i Københavns Borgerservice

Bilag 2: Rapporten "Borgerbetjening – Én indgang til Københavns Kommune"

Erik Jacobsen

/Paul Sax Møller

INDSILLING ... fortsat

## **Bilag 1. Forslag til opgaver i Københavns Borgerservice**

### **Principper for opgavefordelingen**

På temamødet om borgerservice var der flertal for at arbejde videre med ”den smalle model” for servicecentre. De principper, der i denne indstilling ligger til grund for placering af opgaver i borgerservice, er svarende til de principper, der gælder for udlægning af opgaver til Københavns Borgerservice i dag.

Principperne for opgaveudlægningen er:

- Opgaverne skal være sammenhængende og tage udgangspunkt i borgernes livssituationer
- Opgaverne skal være karakteriseret ved mange borgerhenvendelser
- Opgaverne skal være it-understøttede – enten ved den Elektroniske Selvbetjening eller gennem et internt it-støttesystem, som anvendes af servicemedarbejderne
- Opgaverne skal kunne ekspederes indenfor et rimeligt tidsrum
- Opgaveløsningen må ikke forudsætte en kompliceret sagsbehandling
- Opgaveløsningen må ikke omfatte myndighedsafgørelser der forudsætter udøvelse af væsentlige skøn
- De tilbageblivende opgaver i fagforvaltningen skal udgøre en sammenhæng og være bæredygtige

De borgerbetjeningsfunktioner, som det foreslås, at servicecentrene skal kunne tilbyde borgerne, er:

- Information f.eks. om lovgivning og procedure
- Træffe myndighedsafgørelser på stedet i ukomplicerede sager
- Rådgivning, herunder straksberegninger i forbindelse med ansøgning om tilskud
- Vejviserfunktion f.eks. til at finde rundt i klagesystemet og kommunens beslutningsprocesser
- Tage imod forslag, ideer og klager fra borgerne

INDSILLING ... fortsat

- Hjælp til den elektroniske selvbetjening, så borgerne kan bestille nye sygesikringskort, skattekort, melde flytning, skrive børn op til institutioner, søge om boligstøtte m.m.
- Undervisning og uddannelse i brug af digitale løsninger
- Tidsbestilling til sagsbehandling i kommunen eller til ekstern myndighed
- Kassefunktion

### **Forslag til opgaver i Københavns Borgerservice**

Som led i sit arbejde har den nedsatte projektgruppe vedr. kommunens borgerbetjening anmodet forvaltningerne om at kortlægge og kategorisere samtlige administrative borgerbetjeningsopgaver i Københavns Kommune<sup>1</sup>.

I forhold til de administrative borgerbetjeningsopgaver kan der skelnes mellem bredden og dybden i opgaverne, hvor:

- bredden angiver antallet af opgaver/delopgaver
- dybden angiver niveauet i sagen, dvs. om der er tale om:
  - 1) Information om generelle forhold. Udlevering af materialer, blanketter mv. Hjælp til udfyldelse af og modtagelse af blanketter. Vejledning om procedurer, praksis mv.,
  - 2) Regelstyret sagsbehandling uden væsentlige skøn. Myndighedsafgørelser uden væsentlige skøn,
  - 3) Faglig sagsbehandling med væsentlige skøn. Myndighedsafgørelser med væsentlige skøn.

På de følgende lister er angivet hvilke opgaver, der kan ligge i Borgerservice. Optræder en opgave på flere lister er det f.eks. fordi, Borgerservice kan informere og vejlede på niveau 1 om opgaven og træffe afgørelse på niveau 2.

### Informations- og vejledningsopgaver i Københavns Borgerservice

Alle informations- og vejledningsopgaver i administrative borgerbetjeningsopgaver i Københavns Kommune placeres i Københavns Borgerservice i fremtiden, jf. nedenstående liste.

---

<sup>1</sup> I listerne nedenfor er opgaverne fordelt på nuværende forvaltning, da styrelsesvedtægten endnu ikke er vedtaget. Det er angivet om opgaven er en ny opgave i Københavns Borgerservice, eller om der er tale om en eksisterende opgave (markeret med x).

## INDSILLING ... fortsat

Listen afspejler de administrative borgerbetjeningsopgaver, der er kortlagt som led i projektgruppens arbejde, men er ikke nødvendigvis en udtømmende beskrivelse.

BBR	BTF	x
Lokalplaner og byfornyelsesplaner	BTF	x
Parkering (øvrige)	BTF	x
Udendørsservering	BTF	x
Parkeringslicenser (erhvervs/beboer)	BTF	x
Salg af juletræer	BTF	Ny
Stadeplads pølsevogn	BTF	Ny
Handicapparkering	BTF	Ny
Renholdelse/vedligeholdelse (forslag til forbedring/klage)	BTF	Ny
Øvrige henvendelser i forbindelse med handel med fast ejendom o. lign.	BTF	Ny
Stadeplads	BTF	Ny
Ansøgning om arrangementer/events på offentligt vejareal/parker	BTF	Ny
Opstilling af privat cykelstativ/byudstyr	BTF	Ny
Trafikale forhold (forbedring/klage over)	BTF	Ny
Ansøgning om trafikale ændringer/afmærkninger på private fællesveje	BTF	Ny
Skolevejsforbedringer	BTF	Ny
Klager over p-afgift	BTF	Ny
Byggesager	BTF	Ny
Barsels- og børnepasningsorlov	FAF	x
Barselsdagpenge	FAF	x
Beboerindskudslån	FAF	x
Boligsikring	FAF	x
Boligydelse (førtidspensionister)	FAF	x
Børnefamilieydelse (automatisk og efter ansøgning)	FAF	x
Børnetilskud ordinært/ekstra	FAF	x

INDSILLING ... fortsat

Delpension	FAF	x
Feriekort	FAF	x
Hjælpebidrag (personlige, udskiftning)	FAF	Ny
Pladsanvisning*	FAF	x
Økonomisk friplads*	FAF	x
Privat pasning*	FAF	x
Sygedagpenge	FAF	x
Forskudsvis udbetaling af børnebidrag	FAF	x
Børnetilskud (særligt tilskud, flerbørn, uddannelsessøgende, adoption)	FAF	Ny
Boligsikring/ydelse i kollektive bofællesskaber	FAF	Ny
Efterlevelseshjælp	FAF	Ny
Boligsikring/-ydelse loftsberedning,	FAF	Ny
Byfornyelsboligsikring	FAF	Ny
Sygedagpenge - opfølgning/forlængelse	FAF	Ny
Førtidspension	FAF	Ny
Tillæg (personlige og helbreds-)	FAF	Ny
Kontanthjælp	FAF	Ny
Enkeltydelser	FAF	Ny
Lov om aktiv socialpolitik i øvrigt	FAF	Ny
Beskæftigelsestilbud, fleksjob, løntilskud til pensionister	FAF	Ny
Integration	FAF	Ny
Dagtilbud, privat pasning mm. (særlige behov)	FAF	Ny
Boliganvisning	FAF	Ny
Boliggodkendelse	FAF	Ny
Midlertidige botilbud	FAF	Ny
Nødboliger til husvilde	FAF	Ny
Stofmisbrugere	FAF	Ny
Alkoholikere	FAF	Ny

INDSILLING ... fortsat

Hjælpe midler (bevilling personlig og teknisk og anden støtte)	FAF	Ny
Børn og unge med handicap	FAF	Ny
Personlig hjælp, omsorg og pleje m.m. til voksne	FAF	Ny
Botilbud	FAF	Ny
Beskyttet beskæftigelse	FAF	Ny
Særlig støtte til børn og unge	FAF	Ny
Tilbud til unge fra 18 til 22 år	FAF	Ny
Klagesager	FAF	Ny
Folkeoplysning (lokaler)	KFF	x
Folkeoplysning (tilskud)	KFF	x
Ungdoms-/turistinformation	KFF	Ny
Vielser/reg. Partnerskab	KFF	x
Telefon ekspedition – Call center	KFF	Ny
Legater	KFF	x
Næringsbreve	KFF	x
Alkoholbevilling	KFF	x
Folkeregister/valg (brevafstemning)	KFF/KSR	Ny
Vejvisning	KI	x
Klage over betalingsevnevurdering	KSR	Ny
Attester (vurderings- og opkrævnings-)	KSR	x
Billedlegitimationskort til personer over 16 år	KSR	Ny
Hjemmeservice	KSR	x
Folkeregister (flytteanmeldelser)	KSR	x
Folkeregister (udskrifter attester)	KSR	x
Folkeregister (udskrifter adresse mv.)	KSR	x
Folkeregister (nyt sygesikringskort)	KSR	x
Folkeregister (Indrejser/udrejser)	KSR	Ny
Folkeregister (EU-sygesikring)	KSR	Ny



INDSILLING ... fortsat

Folkeregister (klagesager)	KSR	Ny
Folkeregister (BBR - vejregister - tomme boliger)	KSR	Ny
Lån betaling ejd.skat (ansøgning)	KSR	Ny
Værdipåtegning på skøder mv.	KSR	Ny
Opkrævning/betalingsaftaler	KSR	Ny
Vælgererklæringer	KSR	Ny
Udlevering af digital signatur	KSR	Ny
Optagelse på valgliste ifm. udrejse	KSR	Ny
Affald (rådgivning (R98) og anmeldelse)	MFF	x
Energirådgivning, private	MFF	X
Energirådgivning, virksomheder (lovpligtig)	MFF	Ny
Anmeldelser vedr. miljøforhold (15 typer)	MFF	Ny
Rotter	MFF	Ny
Indberetninger, affaldstransportører	MFF	Ny
Miljøgodkendelser	MFF	Ny
Miljøklager (ulempesager)	MFF	Ny
Aktindsigt	MFF	Ny
Høringer, sektorplaner	MFF	Ny
Olietanke, afmeldinger	MFF	Ny
Spildevandstilladelser	MFF	Ny
Miljøpuljer og -fonde, ansøgninger	MFF	Ny
Miljøfestival	MFF	Ny
Gebyrer og fakturaer, forespørgsler	MFF	Ny
Modtagelse af jord, lastvogne (KMC-PS)	MFF	Ny
Grundvandspumninger, tilladelser	MFF	Ny
Analyserresultater, modtagelse	MFF	Ny
Kassefunktion	Stat	Ny
Pas og kørekort	Stat	Ny

## INDSILLING ... fortsat

Tinglysning	Stat	Ny
Kort	Stat	Ny
Skatteopgaver	Stat	x
Ansøgning om boliger	SUF	Ny
Beboerindskudslån	SUF	x
Begravelseshjælp	SUF	x
Boligydelse	SUF	x
Folkepension	SUF	Ny
Helbredstillæg	SUF	Ny
Licensnedsættelse	SUF	x
Pension øvrige	SUF	Ny
Personlige tillæg	SUF	Ny
Sygesikring	SUF	x
Hjælpemidler, personlige	SUF	Ny
Hjælpemidler, tekniske og anden støtte	SUF	Ny
Hjælpemidler, ergoterapeut	SUF	Ny
Praktisk bistand	SUF	Ny
Personlig bistand	SUF	Ny
Boligvisitation	SUF	Ny
Forebyggende besøg	SUF	Ny
Frit valg	SUF	Ny
Modersmålsundervisning	UUF	Ny
Skole, fritidshjem og klub	UUF	Ny
Specialundervisning voksne (CSV)	UUF	Ny
Sprogstimulering	UUF	Ny
Ungdomsskoler (tilbud 13-18-årige)	UUF	Ny
Ungdommens Uddannelsesvejledning	UUF	Ny
Ungdomsuddannelse - ansøgning om transporttilskud	UUF	x

INDSILLING ... fortsat

\* Borgerrepræsentationen besluttede på sigt at udlægge pladsanvisningen ved etableringen af de 4 servicecentre. Opgaverne overgår til den nye Børne- og Ungdomsforvaltning, som ønsker at fastholde opgaven centralt. På længere sigt forventes opgaven dog placeret lokalt.

Opgaver i Københavns Borgerservice med regelstyret sagsbehandling

Derudover foreslås nedenstående administrative borgerbetjeningsopgaver med regelstyret sagsbehandling uden væsentlige skøn placeret i Københavns Borgerservice.

Barsels- og børnepasningsorlov	FAF	x
Boligsikring	FAF	x
Boligyldelse (førtidspensionister)	FAF	x
Børnefamilieydelse (+ efter ansøgning)	FAF	x
Børnetilskud ordinært/ekstra	FAF	x
Feriekort	FAF	x
Pladsanvisning*	FAF	x
Økonomisk friplads*	FAF	x
Privat pasning*	FAF	x
Vielser/reg. Partnerskab	KFF	x
Folkeregister/valg (brevafstemning)	KFF/KSR	Ny
Attester (vurderings- og opkrævnings-)	KSR	x
Lån betaling ejd.skat (ansøgning)	KSR	Ny
Værdipåtegning på skøder mv.	KSR	Ny
Hjemmeservice	KSR	x
Folkeregister (flytteanmeldelser)	KSR	x
Folkeregister (udskrifter attester)	KSR	x
Folkeregister (udskrifter adresse mv.)	KSR	x
Folkeregister (nyt sygesikringskort)	KSR	x
Folkeregister (EU-sygesikring)	KSR	Ny

## INDSILLING ... fortsat

Opkrævning/betalingsaftaler	KSR	Ny
Folkeregister (Indrejser/udrejser)	KSR	Ny
Energirådgivning, private	MFF	x
Henvendelser i øvrigt	MFF	Ny
Affald (rådgivning (R98) og anmeldelse)	MFF	x
Kassefunktion	Stat	Ny
Pas og kørekort	Stat	Ny
Tinglysning	Stat	Ny
Kort	Stat	Ny
Skatteopgaver	Stat	(x)
Sygesikring	SUF	x
Beboerindskudslån	SUF	x
Begravelseshjælp	SUF	x
Licensnedsættelse	SUF	x

\* Borgerrepræsentationen besluttede på sigt at udlægge pladsanvisningen ved etableringen af de 4 servicecentre. Opgaverne overgår til den nye Børne- og Ungdomsforvaltning, som ønsker at fastholde opgaven centralt. På længere sigt forventes opgaven dog placeret lokalt.

INDSILLING ... fortsat

**Samlokalisering med P/O-kontorer**

Ved en samlokalisering af Københavns Borgerservice og P/O-kontorerne vil nedenstående yderligere opgaver også kunne løses i det fælles borgerservice-center, hvor både P/O-kontor og Københavns Borgerservice indgår. Det præcise opgavesnit mellem Københavns Borgerservice og P/O-kontorerne vil blive udviklet i det daglige samarbejde.

Ansøgning om boliger	SUF	Ny
Boligydelse	SUF	x
Folkepension	SUF	Ny
Helbrestillæg	SUF	Ny
Pension øvrige	SUF	Ny
Personlige tillæg	SUF	Ny
Hjælpe midler, personlige	SUF	Ny
Hjælpe midler, tekniske og anden støtte	SUF	Ny
Hjælpe midler, ergoterapeut	SUF	Ny
Praktisk bistand	SUF	Ny
Personlig bistand	SUF	Ny
Boligvisitation	SUF	Ny
Forebyggende besøg	SUF	Ny
Frit valg	SUF	Ny

**Øvrige opgaver som ikke er lagt i Københavns Borgerservice**

Denne følgende liste indeholder de opgaver, som har en opgavedybde, så forvaltningerne finder, at de vanskeligt kan løses i Københavns Borgerservice, fordi de indeholder en høj grad faglig, skønsbaseret sagsbehandling, og typisk står i forbindelse med en særlig indsats i forhold til borgeren. Desuden kan der være opgaver, som det ikke er bæredygtigt at placere i Københavns Borgerservice, da det vil betyde, at en central funktion med få medarbejdere, fx lokaleudlån på folkeoplysningsområdet, skal deles op på flere enheder. Endelig kan der være opgaver, som ikke placeres i Københavns Borgerservice, da det vil medføre flere indgange til det offentlige, f.eks. på beskæftigelsesområdet.

## INDSILLING ... fortsat

Ansøgning om trafikale ændringer/afmærkninger på private fællesveje	BTF
Skolevejsforbedringer	BTF
Stadeplads	BTF
Ansøgning om arrangementer/events på offentligt vejareal/parker	BTF
Opstilling af privat cykelstativ/byudstyr	BTF
Trafikale forhold (forbedring/klage over)	BTF
Renholdelse/vedligeholdelse (forslag til forbedring/klage)	BTF
Udendørsservering	BTF
Klager over p-afgift	BTF
Byggesager	BTF
Parkeringslicenser (erhverv/beboer)	BTF
Salg af juletræer	BTF
Stadeplads pølsevogn	BTF
Handicapparkering	BTF
Øvrige henvendelser i forbindelse med handel med fast ejendom o. lign.	BTF
Barselsdagpenge	FAF
Sygedagpenge	FAF
Førtidspension	FAF
Hjælpe midler (bevilling personlig og teknisk og anden støtte)	FAF
Børn og unge med handicap	FAF
Personlig hjælp, omsorg og pleje m.m. til voksne	FAF
Botilbud	FAF
Beskyttet beskæftigelse	FAF
Boliggodkendelse	FAF
Tillæg (personlige og helbrestillæg)	FAF
Kontanthjælp	FAF
Enkeltydelser	FAF

## INDSILLING ... fortsat

Lov om aktiv socialpolitik i øvrigt	FAF
Beskæftigelsestilbud, fleksjob, løntilskud til pensionister	FAF
Integration	FAF
Dagtilbud, privat pasning mm. (særlige behov)	FAF
Boliganvisning	FAF
Midlertidige botilbud	FAF
Nødboliger til husvilde	FAF
Stofmisbrugere	FAF
Særlig støtte til børn og unge	FAF
Tilbud til unge fra 18 til 22 år	FAF
Klagesager	FAF
Sygedagpenge - opfølgning/forlængelse	FAF
Beboerindskudslån	FAF
Delpension	FAF
Forskudsvis udbetaling af børnebidrag	FAF
Børnetilskud (særligt tilskud, flerbørn, uddannelsessøgende, adoption)	FAF
Boligsikring/ydelse i kollektive bofællesskaber	FAF
Efterlevelseshjælp	FAF
Hjælpemidler (personlige, udskiftning)	FAF
Boligsikring/-ydelse loftsberegning,	FAF
Byfornyelsesboligsikring	FAF
Folkeoplysning (lokaler)	KFF
Folkeoplysning (tilskud)	KFF
Legater	KFF
Næringsbreve	KFF
Alkoholbevilling	KFF
Folkeregister (BBR - vejregister - tomme boliger)	KSR
Klage over betalingsevnevurdering	KSR

## INDSILLING ... fortsat

Folkeregister (klagesager)	KSR
Vælgererklæringer	KSR
Optagelse på valgliste ifm. Udrejse	KSR
Energirådgivning, virksomheder (lovpligtig)	MFF
Anmeldelser vedr. miljøforhold (15 typer)	MFF
Rotter	MFF
Indberetninger, affaldstransportører	MFF
Miljøgodkendelser	MFF
Miljøklager (ulempesager)	MFF
Aktindsigt	MFF
Høringer, sektorplaner	MFF
Olietanke, afmeldinger	MFF
Spildevandstilladelser	MFF
Miljøpuljer og -fonde, ansøgninger	MFF
Miljøfestival	MFF
Gebyrer og fakturaer, forespørgsler	MFF
Grundvandspumninger, tilladelser	MFF
Analyserresultater, modtagelse	MFF
Modtagelse af jord, lastvogne (KMC – PS)	MFF
Modersmålsundervisning	UUF
Skole, fritidshjem og klub	UUF
Specialundervisning voksne (CSV)	UUF
Sprogstimulering	UUF
Ungdomsskoler (tilbud 13-18-årige)	UUF
Ungdommens Uddannelsesvejledning	UUF
Ungdomsuddannelse - ansøgning om transporttilskud	UUF