

## **Økonomiudvalget**

### **BESLUTNINGSPROTOKOL**

fra ordinært møde tirsdag den 29. august 2006

---

J.nr. ØU 317/2006

1. Videreudvikling af Københavns Borgerservice og etablering af kontaktcenter

### **INDSTILLING OG BESLUTNING**

Økonomiforvaltningen indstiller til Økonomiudvalget,

**at** sende nærværende indstilling i høring i de stående udvalg samt hos berørte foreninger og organisationer med svarfrist 29. september 2006

**at** overborgmesteren bemyndiges til at ansøge IT- og Telestyrelsen om et 3 cifret telefonnummer evt. 111, til brug for Københavns Kommunes kontaktcenter

Økonomiudvalgets beslutning i mødet den 29. august 2006

Kontorchef Lisbeth Kjær Thomsen deltog under behandlingen af sagen.

Godkendt.

Behandling: Iværksættes.

## RESUME

Det foreslås i denne indstilling, som sendes i høring, at Økonomiudvalget anbefaler overfor Borgerrepræsentationen at godkende:

- forslag til kanalstrategi
- forslag til koncept for kontaktcenter
- forslag til udbygning af Københavns Borgerservice m.h.p. etablering af et borgerservicecenter i hver bydel samt en back office-funktion
- samlokalisering med borgerservice og P/O-kontorer i 2 bydele
- at borgerservicecentre og kontaktcenter primært bemannes med personale som overføres fra forvaltningerne 1 måned før åbning, i alt 61,5 årsværk til bemanning af 6 nye borgerservicecentre og back-office, samt 53 årsværk til kontaktcenter, i alt overføres 29,3 mill. kr. fra forvaltningerne til lønudgifter og overhead
- finansiering af merudgifter til etablering af kontaktcenter på 20,10 mill. kr., 109,4 mill. kr. til udbygning af borgerservice (heraf 96,75 mill. kr. til deponering), samt 64,5 mill. kr. til etablering i f.m. samlokalisering med P/O-kontorer (heraf 56,2 mill. kr. til deponering). Der anvises dækning for deponeringen på lånerammen. Samt finansiering af årlige driftsudgifter (excl. overført overhead og løn i f.m. overførte medarbejdere) på 7,68 mill. til kontaktcenter, 23,57 mill. til 6 nye borgerservicecentre og husleje til back office-enhed og 0,6 mill. til merudgifter til husleje til P/O-kontorer som følge af samlokalisering. Finansieringen drøftes i f.m. budgetforhandlingerne for 2007.
- Handlingsplan for IT-understøttelse af borgerservice og kontaktcenter, herunder udmøntning af de resterende midler til IT-understøttelse af den digitale sagsbehandlerarbejdsplads på 3,4 mill. kr., finansieres af midler afsat i budgettet for 2006.
- Forslag til procesplan

Københavns Kommune har de senere år taget initiativ til at styrke kommunens betjening af borgerne, dels ved at udvikle nettet og kommunens selvbetjeningsydelser og dels ved at oprette 4 borgerservicecentre i 2004. Målet har været at give borgerne en sammenhængende betjening på tværs af forvaltningsområder og med udgangspunkt i borgernes livssituation.

Nærværende indstilling udmønter den principindstilling om borgerbetjening, som Borgerrepræsentationen vedtog den 15. dec. 2005 (BR 748/05). Principindstillingen behandlede bl.a. mål og visioner for kommunal borgerservice i forbindelse med kommunalreformen – herunder visionen om at gøre kommunale borgerservicecentre til borgernes indgang til hele den offentlige sektor. 180 graders projekterne om åbenhed og et erhvervskontaktcenter danner ligeledes baggrund for nærværende indstilling om videreudvikling af Københavns Borgerservice og etablering af et kontaktcenter.

I nærværende indstilling foreslås, at der vedtages en samlet kanalstrategi for Københavns

Kommune. Målet med kanalstrategien er at få flere borgere med ukomplicerede sager (ca. 80% af henvendelserne til kommunerne) til – i prioriteret rækkefølge - at 1) betjene sig selv via nettet, hvis muligt, 2) ringe til kontaktcentret, 3) møde op i Københavns Borgerservice. Hvis københavnernes behov kræver tungere sagsbehandling, med væsentlige skøn, så kontaktes eksperten i fagforvaltningen.

Kanalstrategien har til formål at sikre, at borgerne får betjening af høj kvalitet, hurtigt og effektivt – og med udgangspunkt i deres egen livssituation. Med henblik på at gennemføre denne kanalstrategi foreslås følgende iværksat:

1. Der gennemføres en massiv markedsføring af [www.kk.dk](http://www.kk.dk) og Elektronisk Selvbetjening
2. Med udgangspunkt i gode erfaringer fra andre storbyer f.eks. New York og Toronto etableres et kontaktcenter, hvor borgerne kan ringe og maile i tidsrummet mandag-fredag kl. 08:00-18:00 og umiddelbart få svar på spørgsmål, samt hjælp til nettet og Elektronisk Selvbetjening
3. Der etableres en bydækkende ordning med et lokalt borgerservicecenter i hver bydel, som får flere opgaver og bedre IT-understøttelse, med henblik på at kunne give en hurtigere og bedre betjening i lokalområdet (BR 748/05). Københavns Borgerservice har åbent mandag-fredag kl. 10:00-18:00.

Bemandingen af kontaktcenter og de nye borgerservicecentre sker primært ved overførsel af personale fra de fagforvaltninger, som får løst opgaver af de nye enheder.

Der lægges op til, at der sker samlokalisering af borgerservice og Pensions- og Omsorgskontorer i 2 bydele med henblik på at give borgerne færre indgange og opnå erfaringer med fysisk samling af kommunens borgerbetjeningsenheder.

I forbindelse med budgetforliget for 2006 blev der afsat 8 mill. kr. til kontaktcenter og 5,5 mill. til udvikling af digital sagsbehandlerarbejdsplads i borgerservice. Ud over disse allerede afsatte midler er der følgende merudgifter til kontaktcenter og borgerservice. Det foreslås, at der tages stilling til finansieringen af disse udgifter i forbindelse med budgetforhandlingerne for 2007.

Tabel 1: Udgifter til etablering 2007/2008 ud over afsatte midler i Budget 2006

Mill. kr., 2006 P/L	Kontaktcenter	Udbygning af Borgerservice*	2 P/O-kontorer (samlok.)*
<b>I alt</b>	20,10	109,40	64,5

\* Heraf afsættes 15,6 mill. kr. til deponering i f.m. kontaktcenter, 96,75 mill. kr. til deponering i f.m. borgerservicecentre og back office-enhed og 56,2 mill. i f.m. P/O-kontorer jf. Indenrigsministeriets lånebekendtgørelse

Tabel 2: Driftsudgifter for et normalår (excl. overhead og løn i f.m. overførte medarbejdere)

Mill. kr., 2006 P/L	Kontaktcenter	Nye Borgerservicecentre	2 P/O-kontorer (samlok.)*
<b>I alt</b>	7,68	23,57	0,6

\* De resterende ekstra driftsudgifter på 0,8 mill. kr. afholdes indenfor Sundheds- og Omsorgsudvalgets budgetramme.

De lokalemæssige konsekvenser af denne indstilling er beskrevet i 2 indstillinger, der behandles i perioden august-oktober 2006. Parallelt med nærværende indstilling behandles endvidere i efteråret 2006 en indstilling vedr. Min Side.