

## Bilag 2 - Koncept for Fælles Borgerservice

27-11-2006

I forbindelse med budgetforliget for 2007 blev det besluttet, at samle borgerbetjeningen i lokalområdet på en adresse. Visionen er at skabe en indgang for borgerne, således at de lokale borgerindgange samlokaliseres på en adresse i hver bydel. Det betyder, at borgerservice skal samles lokalt med andre borgerbetjeningsenheder. Forslaget om én borgerindgang i hver bydel indgår i en samlet kanalstrategi, hvori også indgår forslag om etablering af et kontaktcenter, samt udbygning af digital borgerbetjening.

Sagsnr.  
325208

Dokumentnr.  
1956142

Lisbeth Kjær Thomsen og  
Sille Munk Kobjevsky

Der blev i budgetforliget afsat midler til det første fælles center i Valby i 2007. Primo 2007 foreligger en undersøgelse af gevinsterne ved samlokalisering og på denne baggrund revurderes centrets økonomi.

Ambitionen er, at driften på sigt skal gå i 0,- kr. (nul). Antagelsen er:

- At ved at samlokalisere flere borgerbetjeningsenheder, vil de enkelte enheder kunne klare sig med færre m<sup>2</sup>, idet fællesfaciliteter kan deles, f.eks. møderum, kantine, venterum mv.
- At kvarte og halve årsværk vil kunne koncentreret og bruges mere fleksibelt
- At der vil være stordriftsfordele i forhold til rengøring, alarm, forsikringer og køkkenfaciliteter og evt. andet
- At der vil komme bedre løsninger i forhold til f.eks. IT-administration, økonomi og HR, fordi det bliver relativt større enheder, der skal betjenes

I forbindelse med budgetvedtagelsen blev det besluttet, at Københavns Kommune ønsker at være blandt de fremmeste inden for digital forvaltning og vil derfor fortsat have stor fokus på udnyttelse af IT. Inden sommeren 2007 fremlægges der en plan for, hvorledes flere fælles løsninger, større genanvendelighed på tværs af forvaltningerne og øget integration kan medvirke til at understøtte arbejdet med procesforbedringer i alle forvaltninger.

### Samlokalisering

Københavns Borgerservice løser primært opgaver på ældreområdet, det sociale område, folkeregister, skat, pas og kørekort. Derfor vil det være mest oplagt at samlokalisere borgerservice med **Pensions- og Omsorgskontorer** og **socialcentre**, da borgerservice kan tage de ukomplicerede sager og fungere som front for disse enheder.

Det er også muligt at samlokalisere borgerservice med **Bibliotekerne**. Begge enheder giver information, råd og vejledning til borgerne. Dog har bibliotekerne ikke sagsbehandling som borgerservice.

Kultur- og Fritidsudvalget (KFU) oplyser i deres høringssvar, at der er muligheder for samlokalisering følgende steder:

- **Borgerservice Amager Vest:**

Center for  
Borgerservice

Rådhuset, 1. sal, 14  
1599 København V

Telefon  
3366 2830

Telefax  
3366 7031

E-mail  
lkt@okf.kk.dk

EAN nummer  
5798009800213

www.kk.dk

*Forslag:* Byggefelt 2D, Borgerservice og bibliotek i samme lokaler

- **Borgerservice Vesterbro/Kongens Enghave:**

*Forslag:* Sydhavnens bibliotek og Karens Minde Kulturhus, Borgerservice, bibliotek og kulturhus i fysisk sammenhængende lokaler. Borgere på Vesterbro betjenes af Borgerservice Indre By.

- **Borgerservice Bispebjerg:**

*Forslag:* Dortheavej 61, 2400 København NV, Borgerservice, bibliotek og kulturhus i fysisk sammenhængende lokaler. Mulighed for at indpasse borgerservicefunktionen i projekt ”Kulturkløft Bispebjerg Nordvest; Nyt bibliotek på Dortheavej”.

- **Borgerservice Nørrebro:**

*Forslag:* Blågårds Plads/Griffenfeldtsgade, 2200 København N, Borgerservice, bibliotek og kulturhus i fysisk sammenhængende nye lokaler. Mulighed for at indpasse borgerservicefunktionen i det igangværende projekt om etablering af et kulturcenter på Nørrebro.

KFU foreslår, at der foretages yderligere analyser for at undersøge disse samlokaliseringsmuligheder.

Det vil, som i Århus Kommune, være muligt at bruge personale fra bibliotekerne til information, vejledning mm.

**Jobcentrene**, som fremover skal drives sammen med staten, er en anden mulighed, da borgerservice informerer og rådgiver på dette område. Men der er i lovgivningen om jobcentre lagt så store bindinger på udformning af centrene, at samlokalisering vanskeliggøres, f.eks. skal jobcentrene have egen indgang, eget logo og kommunens logo og kommunens navn må ikke figurere på lokaler, brevpapir m.m.

Samlingen af kommunal og statslig borgerbetjening på arbejdsmarkedsområdet er i sig selv en kompliceret opgave og det vil derfor ikke være hensigtsmæssigt at involvere dette område i kontaktcentrets etablering på nuværende tidspunkt. Men telefonnummeret til jobcentrenes callcenter vil indgå i menuvalget i det nye kontaktcenter.

**Børn og Ungeforvaltningens (BUF) 8 decentrale enheder** har ikke borgerbetjening på adressen og samlokalisering med borgerservice er derfor ikke relevant. BUF's decentrale ender består primært af sundhedsplejersker, som tager ud til borgere og til institutioner. Det er helt ekstraordinært, hvis der kommer borgere – det kan f.eks. være, hvis der er en som vil klage. BR har tidligere besluttet, at pladsanvisningen skal ud i borgerservice, når pladsanvisningen er så driftssikker, at det bliver muligt at decentralisere den. BUF vurderer, at det ikke er tilfældet på nuværende tidspunkt.

**De 4 Ungdommens Uddannelsesvejledninger (UU)** arbejder med individuel uddannelsesplanlægning for de 13-19 årige og for de 19-25 årige. Vejledningen tilbydes til de unge, som ikke er i en tilfredsstillende vejlednings-, undervisnings- eller beskæftigelsesmæssig situation, vejledning om valg af uddannelse og erhverv. 80 pct. af vejledningen foregår ude på institutionerne (udgående funktion), mens 20 pct. af vejledningen foregår på UU's fire adresser

Borgerservice har få opgaver på det tekniske område og den tidligere Bygge- og Teknikforvaltning oplyste ved etableringen af borgerservice, at det ikke er muligt at decentralisere borgerbetjeningen på bygge- og boligområdet, da opgaverne ikke kan løses af generalister og der er store papirarkiver som indgår i borgerbetjeningen, som nødvendigvis kun kan ligge ét sted.

Hos **Byggeri og Bolig** på Ottiliavej betjenes i dag også borgere, som søger om byggetilladelser mm. Teknik- og Miljøforvaltningen (TMF) mener ikke, at disse opgaver kan decentraliseres, men opgaven kunne fortsat ligge samlet i et Fælles Borgerservicecenter.

#### Principper for fælles centre

Der foreslås følgende principper for de fælles centre:

- Det tilstræbes at samle følgende enheder i fælles centre:
  1. Københavns Borgerservice
  2. Pensions- og Omsorgskontorerne
  3. Socialcentre
  4. Biblioteker
- Borgerservicecentret placeres som indgang og reception og her løses ukomplicerede sager. Borgerne sendes alene videre til eksperterne i de øvrige enheder, hvis der er tale om tungere sagsbehandling
- Lederne af de enheder som samlokaliseres udgør en fælles koordinerende ledelse i forhold til den daglige tilrettelæggelse af arbejdet og anvendelsen af lokaler
- Medarbejderne er som udgangspunkt placeret i hver sin enhed, men kan i hverdagen efter aftale i den fælles ledelse vikariere for hinanden i det omfang det er muligt inden for styrelseslovens rammer. Styreformen med delt administrativ ledelse bevirker, at myndighedsafgørelser, hvor der fastsættes ret og pligt for borgerne, skal træffes af ansatte i den forvaltning, som har opgaven i flg. styrelsesvedtægten. Københavns Borgerservice har dog dispensation til at løse ukomplicerede myndighedsopgaver for de andre forvaltninger.
- Borgerservicecentrene finansieres således:
  1. På baggrund af undersøgelsen af konkrete gevinster ved samlokaliseringen pålægges enhederne i centret et

effektiviseringsmål og de ledige midler anvendes til drift af borgerservicecentret

2. Forvaltninger som får løst opgaver i borgerservice overfører midler og årsværk til drift i borgerservice svarende til behovet på deres opgaveområde
3. Midlerne til etablering og opstart af centrene drøftes i forbindelse med budgetforhandlingerne 2008

## **Bilag**

Oversigt over borgerbetjeningen i dag

## Bilag

### Borgerbetjeningen i dag

I dag er borgerbetjeningen i Københavns Kommune fordelt på 7 forvaltninger og inden for hver forvaltning er der etableret enheder, som betjener forskellige målgrupper eller tager sig af særlige sagsområder. Desuden varetages en del af borgerbetjeningen af institutionerne, f.eks. skrives børn op til skole og fritidshjem på skolerne.

I nedenstående oversigter er vist de borgerbetjeningsenheder i Københavns Kommune, som løser lokale administrative borgerbetjeningsopgaver i dag. Tabellerne er delt op i forhold til, hvilke enheder, der med fordel kan rummes i et fælles borgerservicecenter.

#### *Fælles Borgerservice*

| Forvaltning | Lokalt                     |
|-------------|----------------------------|
| ØKF         | 4 Københavns Borgerservice |
| SUF         | 7 P/O kontorer             |
| SOF         | 8 Socialcentre             |
| KFF         | 21 Biblioteker             |

#### *Ej indgå i Fælles Borgerservice*

| Forvaltning | Lokalt   |
|-------------|--|
| BUF         | 4 Ungdommens Uddannelsesvejledning<br>8 Distrikter |
| BIF         | 3 Jobcentre  |
| TMF         | Byggeri & Bolig Kundecenter                        |

Det vurderes, at ca. 3.000 årsværk i Københavns Kommune er beskæftiget med administrativ borgerbetjening. I dette tal er ikke medregnet overheadpersonale, udgående personale og personale på institutioner, f.eks. skoler og daginstitutioner.

**Center for  
Borgerservice**

Rådhuset, 1. sal, 14  
1599 København V

Telefon  
3366 2830

Telefax  
3366 7031

E-mail  
lkt@okf.kk.dk

EAN nummer  
5798009800213

[www.kk.dk](http://www.kk.dk)