

Bilag 6

05-01-2007

Sagsnr.

Regeringens kvalitetsreform

Dokumentnr.

Regeringens debatoplæg ”Sammenhængende service – med respekt for borgerne”, som er udarbejdet til møde om kvalitetsreformen den 11. januar 2007 aktualiserer yderligere de i nærværende indstilling beskrevne forslag til videreudvikling af borgerservice i Københavns Kommune, samt etablering af et kontaktcenter i Københavns Kommune.

Borgerservicecentre

Regeringen vil i 2007 søge at aftale med kommunerne, at borgerne kan få afklaret flere spørgsmål på borgerservicecentre med det samme. ”Målet er, at de 80 pct. af borgerhenvendelserne, der i dag er relativt ukomplicerede, kan afklares umiddelbart ved første kontakt. Det kræver bl.a. løbende fokus på og udvikling af medarbejderkompetencer i første led af sagsbehandlingen. Samtidig vil regeringen søge at aftale med kommunerne, at muligheden for at bruge borgerservicecentre uden for ens egen kommune – fx tæt på arbejdspladsen – bliver forbedret”.

Gennemføres ovenstående vil det have som konsekvens, at der skal løses flere opgaver i Københavns Borgerservicecentre. Pas og kørekort opgaven, som borgerservice overtog 1. januar 2007 forventes at give ca. 100.000 flere henvendelser. KL arbejder på, at borgerservicecentre skal overtage navneattest-opgaven fra kirkernes kordegne – en opgave som også giver mange henvendelser.

Flere opgaver vil give flere henvendelser, endvidere vil Københavns Kommune få til opgave at betjene borgere fra andre kommuner, som arbejder eller handler i København. Efterspørgslen efter ydelser i kommunens borgerservicecentre vil således øges og behovet for en videre udbygning – i første omgang i Valby – vil blive yderligere aktualiseret.

Kontaktcenter

Af regeringens debatoplæg fremgår endvidere: ”Regeringen vil i løbet af 2008 i samarbejde med kommuner og regioner etablere et samlet kontaktcenter med telefonnummeret 123, som borgerne kan bruge til at kontakte det offentlige. Kontaktcentret skal have åbent i aftentimer og weekender, hvor det bl.a. skal hjælpe borgerne med at bruge de

**Center for
Borgerservice**Rådhuset, 1. sal, 10
1599 København VTelefon
22733262Telefax
3366 7031Direkte telefon
3366 2225E-mail
bjb@okf.kk.dkEAN nummer
5798009800213

www.kk.dk

digitale services på borger.dk Inden for normal arbejdstid skal opkald til 123 fx viderestilles til den enkelte kommunes servicecenter.”

Det nationale kontaktcenter vil være knyttet op på den fælles nationale hjemmeside borger.dk, samt på en fremtidig fælles ”Min Side”. Det vil fortsat være kommunerne som betjener borgerne telefonisk i normal åbningstid. Hvilket også vil være en forudsætning for, at kommunerne kan løse de myndighedsopgaver, som de lovgivningsmæssigt er pålagt – og som ikke kan uddelegeres til anden myndighed. Uden for normal åbningstid vil det være muligt at få hjælp af det nationale kontaktcenter bl.a. ved hjælp af borger.dk. og ”Min Side”.

Overborgmesteren sendte 1/12 2006 brev til Videnskabsministeren, hvori hun tilkendegav Københavns Kommunes ønske om at få tildelt telefonnummeret 111 til Københavns Kommunes kontaktcenter.

Overborgmesteren indbød i brevet til samarbejde om fælles anvendelse af nummeret, således at nummeret på sigt kunne anvendes af alle borgere i landet til at komme i kontakt med egen kommune eller statslig myndighed. En tilsvarende ordning kendes fra USA og Canada.

Videnskabsministeren har svaret på henvendelsen omkring årsskiftet. Hovedindholdet i svaret er:

1. at ministeren er positivt indstillet overfor projektet om et fælles offentligt telefonnummer
2. at et trecifret nummer skal forankres i det statslige projekt om et fælles offentligt telefonnummer.
3. at et trecifret nummer kræver lovændring

Videnskabsministerens svar og regeringens debatoplæg giver gode muligheder for et samarbejde mellem kommuner og staten om et 3-cifret nummer. Nummeret 123 er lige så godt som 111. Ministerens opbakning, og regeringens debatoplæg tydeliggør, at der er en villighed fra statens side til at bane vejen for en hurtig lovændring.

Regeringens forslag om det nationale kontaktcenter aktualiserer behovet for samling af telefonien i Københavns Kommune i et kommunalt kontaktcenter, koblet til borgerservicecentre og opgaveløsningen her. Den tidsmæssige parallelle opbygning af det nationale og det kommunale kontaktcenter i Københavns Kommune giver optimale muligheder for samarbejde om telefonnummer, koncept og opbygning af en hensigtsmæssig overgang mellem den telefoniske borgerbetjening i dagtimerne i kommunen og aften og weekender i det statslige kontaktcenter.