



Bilag 1.

Statistik vedrørende henvendelser i borgerservice

Tabel 1: Digitalisering af københavnernes

- 50 % fald i brugen af dyre kanaler, som breve, e-mail og personligt fremmøde fra 2011 til 2015 på opgaver, der er gjort obligatorisk selvbetjente.
- 88,4 % udgør selvbetjeningsgraden på tværs af alle obligatoriske selvbetjeningsløsninger
- 92,5 % af alle københavnere har Digital Post
- 93 % af alle københavnere har adgang til en computer og internet i deres hjem

(Kilde: Københavns Borgerservice 2016)

Tabel 2: Tilbudte kald til Kontaktcentret

Enhed	Antal tilbudte kald
3366	491.552
Jobcenter	403.219
1881	76.846
Erhvervshuset	29.048
Parkering	74.259
I alt	1.074.924

Kilde: Københavns Borgerservice 2016

Tabel 3: Opkald til Kontaktcentret

Enhed	Antal opkald
3366	455.636
Jobcenter	379.326
1881	72.593
Erhvervshuset	27.915
Parkering	67.689
I alt	1.003.159

Kilde: Københavns Borgerservice 2016

Tabel 4: Toneangivende opgaver ved personligt fremmøde

Enhed	Antal opkald
Pas	114.578
Kørekort	86.336
Folkeregister	20.336
NemID	32.136
Øvrige*	174.284
I alt	427.670

Kilde: Københavns Borgerservice 2016

*Under øvrige er parkeringsopgaven placeret. Det skyldes, at opgaven blev udfaset fra de fysiske borgerserviceindgange primo 2016.

Borgerservice Udvikling

Nyropsgade 1
1602 København V

Telefon
2117 1384

E-mail
AHL@kff.kk.dk

EAN nummer
5798009781734

Tabel 5: Henvendelsesmønstre i borgerservice 2012-2016

