



Til Teknik- og Miljøudvalget

Orientering om overgangen til obligatorisk digital selvbetjening

Som led i udmøntningen af den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi 2011-15 har Folketinget vedtaget lovgivning for første, anden og tredje bølge af obligatorisk digital selvbetjening. Der betyder, at de borgere, der kan, skal ansøge, anmelde mv. digitalt via den selvbetjeningsløsning, som den offentlige myndighed stiller til rådighed.

Bølge 3 i strategien betyder, at en række kommunale og statslige selvbetjeningsløsninger skal være gennemført 1. december 2014. En stor del af områderne i bølge 3 vedrører teknik- og miljøudvalgets ansvarsområde herunder fx affaldsområdet, gravetilladelser og byggetilladelser.

Bilag 1 viser samtlige områder, der er omfattet af bølge 3.

Forvaltningen har igangsat de nødvendige tekniske løsninger og kommunikeret ændringer til borgerne via en række kanaler. Bilag 2 viser den samlede oversigt over områder, der er overgået til obligatorisk digital selvbetjening, samt hvordan forvaltningen har kommunikeret overgangen til borgerne. Forvaltningen vil sikre den fornødne hjælp og vejledning til borgeren om, hvordan ansøgningen indgives korrekt, herunder hvordan selvbetjeningsløsningen bruges.

Et eksempel er affaldsområdet, hvor der dagligt kommer omkring 200 henvendelser, er løsningen Nem Affaldsservice udviklet gennem de senere år. Der er op til overgangen 1. december 2014 udviklet en version 2 af Nem Affaldsservice, som gennem bl.a. brugertest er gjort mere brugervenlig og blandt andet efterkommer nogle efterspørgsler fra borgere og affaldsansvarlige. Ændringerne er bl.a. kommunikeret via brev til samtlige grundejere og via det husstandsomdelte Affald.KBH. Det er enheden Affald og Genbrug i Byens Drift, der er hovedansvarlig for Nem Affaldsservice og håndtering af kundeforhold.

Et andet eksempel er ansøgninger om byggetilladelser, som fra 1. december 2014 skal indsendes og behandles digitalt i det landsdækkende it-system By og Miljø (BOM). Der oprettes en telefonisk hotline, hvor folk kan få vejledning i brugen af systemet. Desuden kan borgerne få vejledning i kundecenteret om BOM og få brugen af systemet demonstreret. Ansøgninger om byggetilladelser behandles som hovedregel i Center for Bygningers enheder (Byggetilladelse Syd, Nord og Indre) under Byens Anvendelse.

/Carsten Riis, Direktør

04-12-2014

Sagsnr.
2014-0253213

Dokumentnr.
2014-0253213-3

Sagsbehandler
Søren Geert Nielsen

Rådhussekretariatet

Rådhuset
Postboks 453
1502 København V

E-mail
soenie@tmf.kk.dk

EAN nummer
5798009493149

Bilag 1 Områder omfattet af bølge 3 af digitaliseringsstrategi

Kilde: Digitaliseringsstyrelsen

1. december 2014 trådte 3. bølge af den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi i kraft. Områderne i bølge 3 er:

Navn på område	Løsningsejer	Ansvarlig myndighed
Ansøgning om byggetilladelse mv. og anmeldelse af byggearbejde	Kommunerne	Klima-, Energi- og Bygningsministeriet
Ansøgning om anvisning af lokaler og udendørsanlæg	Kommunerne	Kulturministeriet
Meddelelser vedrørende affaldsordninger	Kommunerne	Miljøministeriet
Ansøgning om forældremyndighed, barnets bopæl, samvær mv.	Statsforvaltningen	Ministeriet for Børn, Ligestilling, Integration og Sociale Forhold
Anmodning om separation og skilsmisse og ægtefællebidrag	Statsforvaltningen	Ministeriet for Børn, Ligestilling, Integration og Sociale Forhold
Erklæringer mv. om fader- og medmoderskab	Statsforvaltningen	Ministeriet for Børn, Ligestilling, Integration og Sociale Forhold
Ansøgning om adoption	Statsforvaltningen	Ministeriet for Børn, Ligestilling, Integration og Sociale Forhold
Ansøgning om børnebidrag	Statsforvaltningen	Ministeriet for Børn, Ligestilling, Integration og Sociale Forhold
Ansøgning om ægtefællebidrag under ægteskabet	Statsforvaltningen	Ministeriet for Børn, Ligestilling, Integration og Sociale Forhold
Ansøgning om lån til beboerindskud	Kommunerne	Ministeriet for Børn, Ligestilling, Integration og Sociale Forhold
Ansøgning om særlig råden over private fællesveje (opgravning, ledningsarbejde mv)	Kommunerne	Transportministeriet
Ansøgning om særlig råden over offentlige fællesveje (opgravning, ledningsarbejde mv)	Kommunerne	Transportministeriet

Ansøgning om parkeringstilladelser	Kommunerne	Transportministeriet
Indgivelse af oplysning om personer tilmeldt i en bolig (logiværtserklæring)	Kommunerne	Økonomi- og Indenrigsministeriet
Anmodning og lokalvejviser- og markedsføringsbeskyttelse	Kommunerne	Økonomi- og Indenrigsministeriet
Anmodning om enkeltstående ubeskyttede standardoplysninger fra CPR	Kommunerne	Økonomi- og Indenrigsministeriet
Anmodning om attestationer efter CPR-loven (adresseforespørgsel og bopælsattest)	Kommunerne	Økonomi- og Indenrigsministeriet
Ansøgning om boligstøtte	Udbetaling Danmark (Udk)	Ministeriet for Børn, Ligestilling, Integration og Sociale Forhold
Ansøgning om folkepension	Udbetaling Danmark (Udk)	Ministeriet for Børn, Ligestilling, Integration og Sociale Forhold
Ansøgning om opsat pension	Udbetaling Danmark (Udk)	Ministeriet for Børn, Ligestilling, Integration og Sociale Forhold
Ansøgning om førtidspension (Beregning og udbetaling af førtidspension)	Udbetaling Danmark (Udk)	Ministeriet for Børn, Ligestilling, Integration og Sociale Forhold
Ansøgning om opkrævning af ægtefællebidrag	Udbetaling Danmark (Udk)	Ministeriet for Børn, Ligestilling, Integration og Sociale Forhold
Ansøgning om børnetilskud mv.	Udbetaling Danmark (Udk)	Ministeriet for Børn, Ligestilling, Integration og Sociale Forhold
Ansøgning om varmetillæg	Udbetaling Danmark (Udk)	Ministeriet for Børn, Ligestilling, Integration og Sociale Forhold
Ansøgning om barseldagpenge	Udbetaling Danmark (Udk)	Beskæftigelsesministeriet
Anmeldelse og ansøgning vedrørende våben og eksplosive stoffer mv. <i>Løsning udsættes.</i>	Rigspolitiet	Justitsministeriet

Bilag 2 Teknik- og Miljøforvaltningens overgang til digital selvbetjening

Byens Anvendelse

Ansvarlig enhed	Område hvor der indføres digital selvbetjening	Kommunikation til borgere	Håndtering af henvendelser
Byliv	Skilte/vareudstilling/udendørsivering	Relevant information på hjemmeside, information sendt til alle tidligere kunder (fra Navision) til digitale postkasser, informationsmateriale uddelt til butikker/resturanter	Byliv hjælper alle, som henvender sig, så de kan få oprettet en digital ansøgning. Der forventes ikke nogen serviceforringelse
Byliv	Filmoptagelser	Er under udvikling	Byliv hjælper alle, som henvender sig, så de kan få oprettet en digital ansøgning. Der forventes ikke nogen serviceforringelse
Byliv	Stader/gadehandel	Er under udvikling	Byliv hjælper alle, som henvender sig, så de kan få oprettet en digital ansøgning. Der forventes ikke nogen serviceforringelse
Byliv	Arrangementer	Er under udvikling	Byliv hjælper alle, som henvender sig, så de kan få oprettet en digital ansøgning. Der forventes ikke nogen serviceforringelse. Får samme funktionalitet som eksisterende ansøgningsportal.
Gravetilladelser	Ansøgninger til gravninger	Området har været digitaliseret i ca. 4 år	-
Gravetilladelser	Ansøgninger til råden over vej	Møder med interessenter, indlæg i fagtidsskrifter, postkort mv.	-

Ansvarlig enhed	Område hvor der indføres digital selvbetjening	Kommunikation til borgere	Håndtering af henvendelser
Center for Bygninger + Center for Byplanlægning administrerer systemet i KK. Virksomhederne Schultz og KOMBIT er ansvarlige for systemets drift	Byggeansøgning er skal pr. 1.12.2014 indsendes og behandles digitalt i det landsdækkende it-systemet BOM (Byg & Miljø).	Via internettet og dagspressen. Der er tale om en landsdækkende foranstaltning. Desuden afholder forvaltningen informationsmøder om BOM for kunderne.	Der oprettes en telefonisk hotline, hvor folk kan få vejledning i brugen af systemet. Desuden kan borgerne få vejledning i kundecenteret om BOM og få brugen af systemet demonstreret.
Center for Miljøbeskyttelse, Forurenende virksomheder, KL og KOMBIT er systemejere.	I løbet af 2016 vil miljøgodkendelser kunne søges digitalt	Det er endnu ikke kommunikeret ud.	-
Center for Parkering	Køb af P-produkter indføres som selvbetjening i uge 2 – 2015, hvorefter der gradvist lukkes for personlig henvendelse i hos KBS på dette område	Under udarbejdelse	Ved personligt fremmøde til KBS hjælpes borgere med on-line køb af P-produkter.

Byens Udvikling

Ingen områder, der er omfattet af obligatorisk selvbetjening.

Byens Drift

Ansvarlig enhed	Område hvor der indføres digital selvbetjening	Kommunikation til borgere	Håndtering af henvendelser
Affald og Genbrug	Bestillinger, ændringer, klager og øvrige meddelelser skal fremover ske på Nem Affaldsservice i forhold til indsamling af husholdningsaffald (alle ordninger).	Brev til samtlige grundejere, artikel i Affald.KBH som bliver husstandsomdelt og ”speak” på Affaldsservices tlf.nr i oktober og november samt i dialog med professionelle kunder (viceværter mv) med bl.a. udlevering af ”visitkort” med reklame for NemAffaldsservice	<p>Kunder der ikke kan betjene sig selv på den digitale løsning kan få hjælp i Kontaktcenteret, hvor medarbejderne har fået undervisning i den nye løsn. Der er meget fokus på at samle op på fejl og uforudsete u hensigtsmæssigheder. Der bliver bl.a. lavet statistik på hvordan kunderne navigerer på løsningen som kan bruges til at optimere efter ”forbrugsmønsteret”.</p> <p>Der er tidligere sendt en orienteringsnotat til TMU om den planlagte digitalisering.</p> <p>En lovet landsdækkende kampagne om de mange selvbetjeningsløsninger (KL og Digitaliseringsstyrelsen) er udeblevet og derfor er det overladt til kommunerne selv at forklare hvorfor servicen er ændret..</p>

Byens Fysik

Ansvarlig enhed	Område hvor der indføres digital selvbetjening	Kommunikation til borgere	Håndtering af henvendelser
Område- og Byfornyelse	www.byfornyelsesportalen.kk.dk Bygningsfornyelsessager håndteres nu igennem portalen frem for via post og suppleres via mail, møder og telefon.	Via møde med de rådgivere, der assisterer foreningerne/ejerne. Via hjemmesiden kk.dk/byfornyelse . Via mail og telefon, når potentialle ansøgere har henvendt sig og gennem digitalt nyhedsbrev (eksternt og internt i KK). Systemet kommer også til at håndtere Gårdhaver i 2015.	Det digitale system er et supplement til den øvrige korrespondance og en forbedring af processen for borgeren. Hvis systemet ikke virker efter hensigten, så vil vi forbedre systemet sammen med leverandøren – der er sat midler af til dette.