



## **Bilag 1**

### **Baggrund**

Borgerservice har siden 2004 været danskernes primære indgang til det offentlige Danmark. Borgerservice arbejder for at gøre det nemt at være københavnere og give overblik og svar, uanset om københavnere henvender sig digitalt, telefonisk eller i én af de fysiske borgerserviceindgange rundt om i byen.

Via målrettede indsatser og løbende brug af digitalisering og ny teknologi, udvikler KK løbende digitale tilbud og innovative løsninger, der matcher københavnernes behov. På vegne af hele KK kommunikerer KFF via sociale medier og har siden 2008 besvaret telefoner for alle forvaltninger og dermed sikret én telefonisk indgang til KK.

KK har indfriet nationale mål om obligatorisk digital post og obligatorisk digital selvbetjening, hvilket har sikret en digitaliseringsgrad på mere end 80 %.

### **Service- og kanalstrategien**

Den nye service- og kanalstrategi bygger videre på tidligere års arbejde og skal udvikle nye innovative løsninger og digitale tilbud til københavnere med højt sikkerhedsniveau. Ved at løfte digitaliseringsniveauet for de mange, frigøres der tid og ressourcer til målrettet at give ekstra hjælp til de borgere, der har svært ved det digitale.

### **Borgerservices basisydelser**

- Pas, kørekort, NemID
- Indrejser af nye københavnere fra Danmark og udlandet
- Folkeregister- og kontrolopgaver med socialt bedrageri
- Rådgivning om boligstøtte, folkepension, børnebidrag mv.
- Medbetjening
- Tillæg 65+ - tilskud til sundhedsydelser til pensionister
- Vielser
- Håndtering af ca. 40.000 brevstemmer ved valg

### **Opgaveoversigt**

**Tabel 1: Statistik vedr. kk.dk og SOME**

<b>Hvad</b>	<b>Antal</b>
Besøg på kk.dk i 2017	7.309.315
Besøg på kk's 32 selvbetjeningsløsninger i 2017	340.000
Facebook-følgere	76.750

9. maj 2018

Sagsnr.  
2018-0124897

Dokumentnr.  
2018-0124897-1

Sagsbehandler  
Annika Hyllemose  
Holmegaard

### **Borgerservice Udvikling**

Nyropsgade 7  
1602 København V

EAN nummer  
5798009781734

Facebook-opslag set årligt	42,5 mio.
----------------------------	-----------

**Tabel 2: Telefoniske henvendelser i 2017 til Københavns Kommunes Kontaktcenter**

Område	Antal tilbudte kald
3366 3366*	446.666
Jobcenter København	413.520
1881 (Borger.dk)	86.552
Team Parkering	77.930
Virksomhedsteamet	26.787
Folkeregister- og kontrolopgaver	44.345
Tillæg 65+	11.993
<b>I alt</b>	<b>1.051.455</b>

\* Inkluderer kald der viderestilles til øvrige forvaltninger og enheder med borgerserviceopgaver, fx Folkeregistret, Bryllupskontoret og Tillæg 65+.

**Tabel 3: Henvendelser og sager i 2017**

Hovedopgaver	Antal henvendelser
Pas	114.000
Kørekort	97.000
Indrejser af danske statsborgere	6.000
Indrejser af internationale borgere	19.153
NemID	35.000
Folkeregisteret	51.705
Kontrolenheden i Folkeregisteret	9.112
eFlyt – manuel sagsbehandling	Ca. 50.000
Tillæg 65+	35.478
Vielser	5.532
Øvrige *	70.000

\* eksempelvis hjælp til boligstøtte, medbetjening og andre sociale ydelser

### **Borgerservice back-opgaver**

#### *Folkeregisteret*

Folkeregisterets kerneopgave er at sikre at enhver borger folkeregistreres på den adresse, hvor vedkommende faktisk bor eller opholder sig, og er derved grundregister for alle offentlige sagsbehandlinger. Sagerne består ofte af en kompleks sagsbehandling og kontrol i forbindelse med flytninger, tvangsregistreringer, frameldinger, udrejser, tvister om børneflytninger mv. Derudover behandler Folkeregisteret både private og offentlige myndigheders anmodninger om videregivelse af oplysninger fra CPR.

#### *Kontrolenheden i Folkeregisteret*

Enheden fører kontrol med bopælsregistreringer, hvor borgeren samtidig får udbetalt kommunale ydelser (kontanthjælp, forhøjet

børnebidrag mv.). Kontrolopgaven forudsætter borgerkontakt både telefonisk og ved personligt fremmøde samt kompleks sagsbehandling i form af afgørelsessager.

#### *Tillæg 65+ - tilskud til sundhedsydelser til pensionister*

Kerneopgaven i afdelingen Tillæg 65+ er at bidrage til, at alle folkepensionister har et værdigt og trygt ældreliv. I Tillæg 65+ ydes tilskud til sundhedsydelser til pensionister fx fod- og tandbehandlinger og indkøb af briller. Derudover yder Tillæg 65+ tilskud til andre rimelige og nødvendige udgifter. Endelig administrerer Tillæg 65+ økonomien for 600 pensionister.

### **Eksempler på udmøntning af borgerserviceindsatser**

#### *Lige adgang*

Målrettede indsatser skal løfte borgernes digitale kompetencer og kendskab til digital adfærd, samt hjælpe dem, der aldrig bliver digitale.

Borgerservice har uddannet 3000 medarbejdere i digital medbetjening på tværs af forvaltninger, fx sosu-assistenten og jobcentermedarbejdere, for at sikre viden om digitalisering tæt på borgerne.

Borgerservice har siden 2012 haft udgående borgerserviceindsatser til udsatte borgere, fx ældre på plejehjem, hjemløse og borgere med andre udfordringer. Indsatserne er sket i samarbejde med SOF, SUF, BIF og BUF. Senest har Borgerservice udviklet en læringspakke til 15-18-årige i samarbejde med BUF, da mange i den aldersgruppe mangler kendskab til offentlige selvbetjeningsløsninger mv.

#### *En indgang til KK*

Borgerservice arbejder fortsat for at skabe én indgang for københavnernes. Det sker gennem løbende samarbejde med øvrige forvaltninger og myndigheder om processer, snitflader og arbejdsgange. Målet er at sikre effektive og sammenhængende brugerrejser for københavnernes.

#### *Tidsbestilling*

En måde at forbedre og effektivisere borgerservicen i København er ved at tilbyde tidsbestilling på alle borgerserviceopgaver. Med tidsbestilling undgår københavnernes ventetid og der sikres mere effektiv kapacitetsudnyttelse, da ressourcerne kan placeres dér, hvor københavnernes har behov for borgerservice.

#### *Pas- og kørekortstandere*

Pas- og kørekortstandere skal sikre en brugervenlig selvbetjening uden ventetid ved det personlige fremmøde. Borgerne bliver gjort aktive i deres egen ekspedition og oplever en hurtigere service, hvor de selv er i kontrol. Løsningen understøtter kommunens kanal- og servicestrategi omkring øget selv- og medbetjening og er en del af kommunens Borgerservice2020 vision.

### **Borgerservice sætter nye standarder for offentlig service**

I 2017 og første kvartal 2018 har Københavns Borgerservice haft 16 udenlandske delegationsbesøg fra blandt andet Norge, Sverige, Tyskland, Israel, Island, Estland og Østrig. Alle delegationer ønsker indsigt i, hvordan Borgerservice har brugt digitalisering og ny teknologi til at udvikle mødet med københavnere på alle kanaler.

I 2018 blev Borgerservice nomineret til Innovationsprisen ved den offentlige digitaliseringskonference i Aarhus.