



Notat

Bilag 6 - Annullering af investeringsforslaget Automatisering af borgerhenvendelser

Investeringsforslaget *Automatisering af borgerhenvendelser* blev vedtaget i Overførselssagen 2018-2019.

Af tabel 1 fremgår projektets besluttede økonomi.

Tabel 1: Økonomi for "Automatisering af borgerhenvendelser"

1000 kr. (2020 p/l)	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Vedtaget effektivisering	0	0	-115	-965	-965	-965
Vedtaget investering	1.327	1.142	0	0	0	0
Samlet økonomisk påvirkning	1.327	1.142	-115	-965	-965	-965

Projektet omhandler en automatisering af visiteringen af henvendelser, oprettelse af sager og relevante dokumenter samt fremsendelse af henvendelser til enheden, der er ansvarlig for besvarelse. Journaliseringen efter godkendelse og afsendelse af sager vil ligeledes blive automatiseret, og sagen vil blive lukket.

Det var formålet med projektet, at størstedelen af visiterings- og journaliseringsopgaverne fra hovedpostkasserne i TMF skal udføres automatisk.

Annullering af investeringsforslaget

Forslaget har været sat på stand-by siden ultimo 2021 på grund af Schrems II dommen. Hermed er det vurderingen, at den løsning der er udviklet for investeringsmidlerne, ikke kan overholde kravene vedr. databehandling. Forvaltningen har haft fokus på at realisere gevinster ved øvrige tiltag i forhold til borgerhenvendelser. Forvaltningen har derigennem håndteret forsinkelsen inden for egen ramme.

Det er nu forvaltningens vurdering, at det ikke er muligt at realisere den varige effektivisering. Dette skyldes, at den digitale løsning ikke kan overholde kravene til databehandling uden at der sker en

02-02-2023

Sagsnummer i F2
2022 - 19990

Dokumentnummer i F2
73624

Sagsnummer i eDoc
2022-0410763

Sagsbehandler
Simon Jensen

Stab
Islands Brygge 37
2300 København S

EAN-nummer
5798009809452

videreudvikling af løsningen. Der er imidlertid ikke afsat midler til en videreudvikling, hvorfor løsningen ikke kan sættes i drift.

Økonomi

Effektiviseringen er ikke indarbejdet til indfrielse af Teknik- og Miljøudvalgets effektiviseringsmåltal, men er implementeret i udvalgets budgetrammer således at effektiviseringen skaber et provenu i udvalgets budget. Hermed kræver annulleringen ikke, at udvalget finder nye effektiviseringer. Annullering vil dog nedskrive udvalgets råderum med 1.067 t. kr. i 2024 PL i 2024.

Alle investeringsmidler i forslaget er anvendt som forudsat ved forslaget vedtagelse. Der er således ingen ubrugte investeringsmidler, der skal tilbageføres.

Videre proces

Hvis Teknik- og Miljøudvalget beslutter at annullere forslaget, vil forvaltningen informere Økonomiforvaltningen omkring annullering, således annulleringen kan blive indarbejdet i en af de kommende budgetindstillinger.