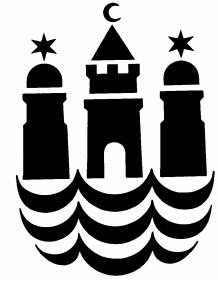


# Økonomiforvaltningen

Sekretariatet for Demokrati- og Serviceudvikling



## NOTAT

Til:

Dato: 11. nov. 2005 / CHE      J.nr.:

### **Notat vedr. høringsvar til indstilling om ”Borgernes indgang til Københavns Kommune”**

Økonomiudvalget har modtaget følgende høringsvar:

#### Udvalg:

- Bygge- og Teknikudvalget
- Familie- og Arbejdsmarkedsudvalget
- Kultur- og Fritidsudvalget
- Miljø- og Forsyningsudvalget
- Sundheds- og Omsorgsudvalget
- Uddannelses- og Ungdomsudvalget
- Udvalget for Demokrati- og Serviceudvikling

#### Lokaludvalg og lokalråd:

- Valby Lokaludvalg
- Bispebjerg Lokalråd
- Brønshøj – Husum – Tingbjerg Lokalråd
- Christianshavns Lokalråd
- Ryvang Lokalråd
- Østerbro Lokalråd

#### Ældreråd:

- Ældrerådenes Fællesudvalg for København
- Christianshavns Senior-/Ældreråd
- Vanløse Ældreråd
- Ydre Østerbro Ældreråd

Kvarterråd mv.:

- Kvarterhuset Jemtelandsgade
- Områdefornyelse Øresundsvej

Øvrige:

- HK/Kommunal København
- Københavns og Frederiksbergs Fællesrepræsentation

Hvem har afgivet høringssvar?	Hvad står der i høringssvaret:	Økonomiforvaltningens bemærkninger:
Udvalgene		
Bygge- og Teknikudvalget (BTU)	<p>Bygge- og Teknikudvalget har den 9. november 2005 godkendt det fremsendte høringssvar.</p> <p>Mikkel Warming (Ø) tog forbehold.</p> <p>I høringssvaret tilslutter Bygge- og Teknikudvalget sig udbygningen af Københavns Borgerservice, men tager forbehold for, at der træffes myndighedsafgørelser i Københavns Borgerservice inden for udvalgets ressort, da ansvaret for indholdet af afgørelserne og en eventuel klagesagsbehandling fortsat henhører under ressortforvaltningerne.</p>	ØKF har ingen bemærkninger.
Familie- og Arbejdsmarkedsudvalget (FAU)	<p>Familie- og Arbejdsmarkedsudvalget (FAU) godkendte på sit møde den 2. november 2005 høringssvar og drøftede høringssvar fra brugerorganisationer og samarbejdsudvalg samt Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningens redegørelse og anbefaling om opgaveområder i borgerservicecentre.</p> <p>I høringssvar fra brugerorganisationer peges der på, at forslaget medfører en væsentlig forbedring af servicen over for borgerne, og helt sikkert også vil gavne borgere med særlige behov. Nogle af samarbejdsudvalgene peger på, at det fælles kontaktcenter kan være med til at forbedre telefonservicen for borgerne. Vedrørende borgerservicecentre peges der på en række opmærksomhedspunkter, fx bekymring for tilstrækkeligt kvalificerede medarbejdere i centrene og i forvaltningerne.</p> <p>I redegørelsen om opgaveområder i borgerservicecentre fremgår det, at det ikke kan anbefales, at der udlægges flere opgavetyper eller hele opgaveområder til borgerservicecentre. Selv med kun 8 lokale centre vil det efter forvaltningens opfattelse være problematisk at sikre fagligt og ressourcemæssigt bæredygtige funktioner på serviceområderne. En</p>	ØKF har ingen bemærkninger

	<p>yderligere opsplitning på flere decentrale borgerbetjeningsenheder vil medføre en risiko for manglende faglig kompetenceudvikling af medarbejderne og en yderligere risiko for manglende faglig og ressourcemæssig bæredygtighed.</p>	
<p>Kultur- og Fritidsudvalget (KFU)</p>	<p>Kultur- og Fritidsudvalget (KFU) besluttede på sit møde den 27. oktober 2005 at godkende høringssvaret om Borgernes indgang til Københavns Kommune.</p> <p>Jf. høringen om bydelsinddelingen tog samtlige medlemmer af udvalget dog forbehold for det foreliggende forslag til ny bydelsinddeling.</p> <p>I høringssvaret tilslutter KFU sig tankegangen om, at borgerne så vidt muligt skal have én indgang til kommunen, og finder prioritering og styrkelse af borgerbetjening gennem borgerservicecentre som både væsentligt og centralt. Det er efter udvalgets opfattelse væsentligt at udbygge de nuværende borgerservicecentre med opgaveområder, som man i øvrige kommunale servicecentre i landets kommuner har gode erfaringer med at løse.</p> <p>KFU's bemærkninger til indstillingen er i øvrigt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- at flere af de administrative borgerbetjeningsopgaver, som KFF løser i dag, har en opgavedybde, som gør det vanskeligt og ikke bæredygtigt at løse dem i 8 centre. Det drejer sig fx om lokaleudlån, legater og næringsbreve.</li> <li>- at der skal ske en nærmere analyse af opgaverne omkring vielser og ungdomsinformation, så der opnås et hensigtsmæssigt opgavesnit og placering/omgivelser for opgaverne.</li> </ul> <p>Oprettelse af et kontaktcenter vil efter KFU's opfattelse blive opfattet af mange borgere som en stor forbedring, da borgerne fremover skal anvende et telefonnummer ved kontakt til kommunen. Kontaktcentret giver mulighed for længere og mere ensartede åbningstider.</p> <p>KFU's bemærkninger til kontaktcentret er i øvrigt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- den fælles telefonomstilling foreslås etableret allerede nu, for dels</li> </ul>	<p>ØKF opfordrer til, at der i implementeringsprocessen vil ske en nærmere afklaring af opgavesnittet i opgaverne vielser og ungdomsinformation.</p>

	<p>at høste gevinster, dels for bedre at kunne forberede den fælles telefonomstilling på overgangen til en funktion som fælles kontaktcenter,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- den fælles telefonomstilling foreslås organisatorisk placeret i Økonomiforvaltningen</li> </ul> <p>KFU's bemærker desuden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- at placering og indretning af 8 borgerservicecentre har væsentlig betydning, bl.a. for Københavns Ejendomme udpegning af lokalemuligheder</li> <li>- at der bør være et tæt samarbejde mellem bibliotekerne og de fremtidige borgerservicecentre. Bibliotekerne spiller i dag en væsentlig rolle i borgerinformationssammenhæng, og bibliotekerne er i dag et af de mest benyttede offentlige servicetilbud. Et samarbejde vil derfor kunne give borgerne endnu bedre muligheder for borgerbetjening</li> <li>- at bibliotekerne får nem adgang til borgerservicecentrenes fælles IT-portal</li> <li>- at der i forbindelse med udviklingen og udbredelsen af flere selvbetjeningsløsninger i borgerservicecentre inddrages erfaringer fra bibliotekerne.</li> </ul>	<p>ØKF skal bemærke, at det også er hensigten, at øvrige borgerbetjeningsenheder får adgang til centrenes fælles IT-portal.</p> <p>ØKF opfordrer til, at erfaringerne fra bibliotekerne inddrages i forbindelse med udbredelse af selvbetjening i centrene</p>
<p>Miljø- og Forsyningsudvalget (MFU)</p>	<p>Miljø- og Forsyningsudvalget (MFU) godkendte på sit møde den 31. oktober 2005 forslag til høringssvar til indstillingen om "Borgernes indgang til Københavns Kommune".</p> <p>Af beslutningsprotokollen fremgår det, at Enhedslisten kan tilslutte sig udvalgets svar, men har et generelt forbehold for Økonomiudvalgets indstilling.</p> <p>Udvalget ser forslaget om borgernes indgang til kommunen, som yderligere</p>	

	<p>et skridt på vejen til at give borgerne én indgang til kommunen, og på længere sigt én indgang til hele den offentlige sektor.</p> <p>Udvalget bemærker dog i høringssvaret:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- at virksomheder og andre "professionelle" samarbejdspartnere ofte er i løbende kontakt med bestemte enheder i Miljø- og Forsyningsforvaltningen. Disse primære målgrupper vil typisk ikke møde op i et servicecenter, hvilket understreges af, at ca. 200 ud af knap 10.000 opgaver i borgerservice i perioden januar til september 2005 vedrørte MFF,</li> <li>- Vigtigt, at der er en god telefonisk betjening i kontaktcentret i forhold til omstilling til forvaltningen,</li> <li>- Enkelte informations- og vejledningsopgaver foreslås fjernet fra opgavelisten, fx spildevandstilladelser,</li> <li>- At opgaven "Henvendelser i øvrigt" fjernes fra listen over "regelstyret sagsbehandling"</li> <li>- Betænkelighed ved, at myndighedsarbejdet selv i indledende faser udføres i servicecentre, hvor den enkelte medarbejder forventes at kunne håndtere alle opgaver på tværs af forvaltningerne,</li> <li>- Væsentligt at snitfladerne mellem kontaktcenteret/Borgerservicecentre og fagforvaltningerne præciseres.</li> <li>- Bemanning af servicecentre bør ske ud fra en fordeling, der svarer til de enkelte forvaltnings opgaveportefølje</li> <li>- Opbygningen af et IT-system til brug for medarbejderne i servicecentre, kontaktcentret og i fagforvaltningernes borgerbetjeningsenheder bør nøje samtænkes med kommunens eksterne hjemmesider, det interne net (KKnettet) og ESDH-systemet, så vedligeholdelsesomkostninger holdes nede.</li> </ul>	<p>Økonomiforvaltningen bemærker, at listen over administrative borgerbetjeningsopgaver er blevet til på baggrund af en undersøgelse i forvaltningerne. Bortset fra opgaverne Energirådgivning til private, Henvendelser i øvrigt og Affald (rådgivning og anmeldelse), så er der ikke på nuværende tidspunkt tale om, at der skal løses "myndighedslignende opgaver" i Københavns Borgerservice, men alene generelle informations- og vejledningsopgaver, fx om hvor man skal henvende sig, og hvad lovgivningen siger.</p> <p>Økonomiforvaltningen tilslutter sig forslaget om, at opgaverne fjernes fra opgavelisten.</p> <p>ØKF skal opfordre til, at snitfladerne mellem borgerbetjeningsenhederne præciseres nærmere i planlægnings- og implementeringsarbejdet.</p> <p>ØKF skal opfordre til, at opbygningen af et IT-system i det videre arbejde samtænkes med kommunens</p>
--	---	--

		eksterne hjemmesider, det interne net (KKnettet) og ESDH-systemet.
Sundheds- og Omsorgsudvalget (SOU)	<p>Sundheds- og Omsorgsudvalget (SOU) besluttede på sit møde den 27. okt. 2005 at godkende forslag til høringssvar vedr. ”Borgernes Indgang til Københavns Kommune”.</p> <p>I høringssvaret tilslutter SOU sig, at forslagene i ”Borgernes Indgang til Københavns Kommune” lægges til grund for organiseringen af borgerbetjeningen i Københavns Kommune. Forudsætningen for de nye opgaver i Borgerservice på Sundhedsforvaltningens område er, at der sker en samlokalisering mellem Københavns Borgerservice og P/O-kontorerne, da de ældre ellers ikke vil få én indgang, men komme til at skulle gå både til Borgerservice og P/O-kontoret.</p> <p>For hver gang Sundhedsforvaltningen skal etablere et nyt Ældrekontor og et nyt Pensions- og Omsorgskontor vil det forøge forvaltningens løbende driftsudgifter med ca. 6 til 8 mio. kr., ligesom det koster ca. 2,3 mio. kr. hver gang en hjemmeplejeenhed skal lægges sammen med en anden.</p> <p>Jf. høringen om ny bydelsinddeling, så ønsker Enhedslisten, Socialdemokratiet og SF, at der etableres mere ned 8 distrikter i kommunens nye struktur.</p>	ØKF har ingen bemærkninger.
Uddannelses- og Ungdomsudvalget (U & U)	<p>Uddannelses- og Ungdomsudvalget (U &amp; U) besluttede på sit møde den 5. oktober 2005 at godkende forslag til høringssvar om Borgernes indgang til Københavns Kommune. Udvalget bemærker, at det under hensyn til den fastsatte høringsfrist ikke har været muligt at gennemføre høring af relevante parter inden for udvalgets ressortområde.</p> <p>I høringssvaret tilslutter U &amp; U sig forslaget til organisering af borgerbetjening, da forslaget understøtter den decentralisering af forvaltningsstrukturen som direktøren for Uddannelses- og</p>	ØKF har ingen bemærkninger.

	<p>Ungdomsforvaltningen lægger op til i den nye Børne- og Ungdomsforvaltning.</p> <p>Udvalget har ingen bemærkninger til de konkrete opgaver, der foreslås udlagt til varetagelse i servicecentre.</p>	
Udvalget for Demokrati- og Serviceudvikling (UDS)	<p>Udvalget for Demokrati- og Serviceudvikling godkendte på sit møde den 31. oktober 2005 høringssvar vedr. indstillingen "Borgernes indgang til Københavns Kommune".</p> <p>I høringssvaret udtaler udvalget, at det er hensigtsmæssigt, at der nu politisk tages stilling til den fremtidige udvikling af borgerbetjeningen i Københavns Kommune. Desuden finder udvalget det hensigtsmæssigt, at der søges om dispensation fra den kommunale styrelseslov, så servicecentercheferne får det daglige ledelsesmæssige ansvar for alle medarbejdere, og at medarbejderne som udgangspunkt kan løse alle opgaver, som er henlagt til servicecentre.</p> <p>SF og Enhedslisten tog forbehold for, at der søges om dispensation fra den kommunale styrelseslov.</p>	ØKF har ingen bemærkninger.
<b>Lokaludvalg og lokalråd</b>		
Valby Lokaludvalg	<p>Valby Lokaludvalg har behandlet sagen på sit møde den 11. oktober 2005.</p> <p>Lokaludvalget finder tankerne omkring samling af borgerindgangene gode og mener, at de bør knyttes nært sammen med bydelsinddelingsprojektet. Antallet af borgerindgange bør afstemmes i forhold til det antal bydele, som Borgerrepræsentationen beslutter.</p>	ØKF har ingen bemærkninger.
Bispebjerg Lokalråd	<p>Bispebjerg Lokalråd støtter varmt intentionerne bag forslaget. Rådet foreslår dog, at man som principiel målsætning søger at placere de nye borgerindgange i den enkelte bydel fysisk i en bygning eller i et område, hvor der også findes andre kommunale institutioner såsom kulturhuse eller</p>	ØKF har ingen bemærkninger.



	<p>bibliotek. Det vil forenkle borgernes opfattelse af, hvor man skal finde "kommunen".</p>	
Brønshøj – Husum – Tingbjerg Lokalråd	<p>Brønshøj – Husum – Tingbjerg Lokalråd kan tilslutte sig forslaget, hvad angår:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bedre borgerservice igennem samling i borgerservicecentre</li> <li>- single point of contact til kommunen for de ca. 80 pct. af borgerne, som ikke har behov for personlig rådgivning</li> <li>- samling af flere af statens services i borgerservicecentrene</li> </ul> <p>Lokalrådet kan imidlertid ikke tilslutte sig det konkrete forslag om 8 borgerservicecentre, da Brønshøj-Husum foreslås lagt sammen med Vanløse, jf. høringsen om bydelsindstillingen. Med dagens infrastruktur er det "nemmere for Brønshøj borgere at komme til Københavns Rådhus end til Vanløse Borgerservice Center".</p>	ØKF har ingen bemærkninger.
Christianshavns Lokalråd	Christianshavns Lokalråd har ingen bemærkninger.	ØKF har ingen bemærkninger.
Ryvang Lokalråd	<p>Ryvang Lokalråd finder, at der ligger mange gode intentioner i forslaget til ny borgerbetjening, hvor indgangen gøres mere enkel, så alle borgere kan klare sig med én indgang og et telefonnummer, uanset hvad sagen drejer sig om.</p> <p>Ryvang Lokalråd kan tilslutte sig oprettelsen af nye centre, idet man dog bør overveje antallet i forhold til geografisk opland og tilgængelighed.</p>	ØKF har ingen bemærkninger.
Østerbro Lokalråd	<p>Østerbro Lokalråd støtter en borgerservice med én indgang for den enkelte borger, så vidt det er muligt.</p> <p>Lokalrådet bemærker følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- godt, hvis borgerservice forankres hos overborgmesteren (Økonomiudvalget) i næste valgperiode</li> <li>- Uholdbart på sigt at undtage sagsbehandling. Målet må være, at borgerbetjeningen løbende opkvalificeres, så skellet i forhold til speciallisterne løbende flyttes opad</li> <li>- Indsats i borgerbetjeningen må ikke få præg af lavstatus</li> </ul>	ØKF har ingen bemærkninger.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mindst et borgerbetjeningscenter i hver bydel</li> <li>- Samlokalisering med P/O-kontorer kan være med til at løse udfordring, dog er P/O-kontoret på Østerbro skævt placeret rent geografisk (Hans Knudsens Plads)</li> <li>- Samlokalisering bør ske ud fra hensyn til central placering i forhold til transportmuligheder for borgere uden bil</li> <li>- Kommende lokaludvalg og Agenda 21-centre kan med fordel indgå i overvejelser</li> </ul>	
<b>Ældreråd</b>		
Ældrerådernes Fællesudvalg for København	<p>Ældrerådene støtter dannelsen af de foreslåede borgerservicecentre. Fællesudvalget bemærker dog, at afstandene ikke må blive så store, at mange ældre får uforholdsmæssigt store vanskeligheder ved at blive betjent af de nye centre. Da mange ældre kommunikerer ikke elektronisk, og da det kan være svært at komme i telefonisk kontakt med Sundhedsforvaltningen, kan det være nødvendigt for de ældre at møde op for at få løst problemerne.</p> <p>Ældrerådene er dog usikre på, om det foreslåede antal er tilstrækkeligt til en rimelig tilfredsstillende dækning af byen.</p>	ØKF har ingen bemærkninger.
Christianshavns Senior-/Ældreråd	<p>Christianshavns Senior-/Ældreråd tilslutter sig forslaget om at skabe flere borgerindgange til Københavns Kommune.</p> <p>Rådet bemærker dog, at en forudsætning for, at der kan gennemføres en kvalificeret sagsbehandling på "borgerindgangen" er, at der er oprettet digitale journaler på ældreområdet. Indtil sådanne systemer foreligger, må ældre fortsat personligt møde på Pensions- og Omsorgskontorerne, hvorfor disse i en årrække må være placeret på en for ældre borgere hensigtsmæssig måde.</p>	ØKF har ingen bemærkninger.
Vanløse Ældreråd	Ældrerådet kan, ud fra erfaringerne i Vanløse med det nuværende borgerservicekontor, tilslutte sig det foreliggende forslag, idet rådet dog peger på, at en gennemførelse af modellen med 10 bydele også må	ØKF har ingen bemærkninger.

	medføre, at der etableres 10 borgerservicekontorer.	
Ydre Østerbro Ældreråd	<p>Ældrerådet Ydre Østerbro udtaler sin glæde over, at der kommer gang i forenklingen, så borgerne får lettere ved at komme i kontakt med Københavns Kommunes forskellige administrative og service ydende instanser. Ældrerådet har positive erfaringer fra det nyligt startede Borgerservicekontor på Trianglen.</p> <p>Ældrerådet har følgende kommentarer:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- nødvendigt med overskuelig struktur og kontaktmulighed, hvis ældre skal kunne få glæde af ordningen</li> <li>- Fordel, hvis Københavns Kommunes mailadresser også fik en enklere opbygning</li> </ul>	ØKF har ingen bemærkninger
<b>Kvarterråd mv.</b>		
Kvarterhuset Jemtelandsgade	Kvarterhuset Jemtelandsgade har ingen bemærkninger.	ØKF har ingen bemærkninger.
Områdefornyelse Øresundsvej	Områdefornyelse Øresundsvej har ingen bemærkninger.	ØKF har ingen bemærkninger.
<b>Øvrige</b>		
HK/Kommunal København	<p>HK/Kommunal København finder, at oplægget om borgernes indgang til Københavns Kommune ser fornuftigt ud.</p> <p>Det ligger dog organisationen på sinde at fokusere på ressourcefordelingen mellem fagforvaltningerne og borgerservicecentrene. Organisationer er fortsat bekymret for, at der ikke i tilstrækkelig grad sker en arbejdsmæssig aflastning af fagforvaltningerne i forhold til den tidligere overførsel af personale fra fagforvaltningerne til borgerservicecentrene. Udgangspunktet var, at de overførte opgaver til borgerservicecentrene skulle betyde en mindre arbejdsbelastning i fagforvaltningerne. Dette ses i dag ikke at være tilfældet.</p> <p>Med hensyn til samlokalisering af P &amp; O kontorerne ses det af indstillingen, at dette kun skal ske for de 4 af 8 borgerservicecentre, der er lagt op til. Når intentionen er, at borgerne – herunder de ældre – skal have</p>	ØKF har ingen bemærkninger.

	én indgang til Københavns kommune, bør alle 8 P & O kontorer samlokaliseres.	
Københavns og Frederiksbergs Fællesrepræsentation	Københavns og Frederiksbergs Fællesrepræsentation kan tilslutte sig indstillingen om ”Borgernes indgang til Københavns Kommune”.	ØKF har ingen bemærkninger.

**Tabel 1**