



Afgjort den 1. marts 2012

57

Finansministeriet. København, den 21. februar 2012.

a. Finansministeriet anmoder Finansudvalget om tilslutning til, at Finansministeriet i en et-årig forsøgsperiode overdrager kontaktcenteropgaven for den fællesoffentlige borgerportal borger.dk fra Digitaliseringsstyrelsen til Københavns Kommunes Borgerservice. Udgiften på 2,5 mio. i 2012 afholdes af den på finansloven opførte bevilling til Borger.dk.

b. Regeringen, KL og Danske Regioner har som en del af økonomaftalen og aftale om den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi 2011-2015 indgået aftale om at finansiere den fællesoffentlige borgerportal, Borger.dk.

Kontaktcenteret overdrages på forsøgsbasis i et år til Københavns Kommune. Det sker dels som led i afprøvningen af fællesoffentlig support på obligatorisk selvbetjening, dels for at udnytte administrative fordele ved at samle supportfunktioner et sted.

Overdragelsen af kontaktcenteret skal ses som et vigtigt bidrag til at realisere den fællesoffentlige digitaliseringsstrategis initiativ om at etablere et fællesoffentligt supportcenter, hvor borgerne kan henvende sig via telefon, chat eller videochat og få hjælp til digital selvbetjening. Forsøgsprojektet, der løber i et år, skal afklare, hvordan supporten i givet fald bedst kan tilrettelægges. Der er samtidig flere potentielle administrative fordele ved at Københavns Kommunes Borgerservice løser Borger.dks kontaktcenteropgaver.

Borger.dks fem kontaktcentermedarbejdere vil indgå i Københavns Kommunes kontaktcenter, som i dag tæller 60 medarbejdere. Det giver en række kapacitetsfordele, der medfører, at driften kan optimeres, herunder at der inden for den eksisterende ressourceramme bedre kan tages højde for belastningsudsving i supporten af Borger.dk. Samtidig kan der gives en bedre support til borgerne med udvidet åbningstid og kortere ventetid.

Det er forudsat, at de nærmere vilkår for overdragelsen fastsættes i samarbejde med Københavns Kommune. Hjemlen til en eventuel permanent overdragelse af kontaktcenteropgaven vil kunne indarbejdes på forslag til finanslov for 2013.

Forslaget indebærer en betaling til Københavns Kommune i forsøgsperioden på 3,0 mio. kr., hvoraf 2,5 mio. kr. anvendes i 2012 og 0,5 mio. kr. i 2013. Beløbet dækker udgifter til personale, overhead samt øvrig drift i forsøgsperioden. Udgiften afholdes på § 07.12.06 Borger.dk (reservationsbevilling) og modsvares af tilsvarende mindreudgifter på § 07.12.06 Borger.dk (reservationsbevilling) til det eksisterende kontaktcenter for Borger.dk. Forslaget medfører hermed ikke merudgifter.

Forslaget medfører ændrede bevillingsmæssige dispositioner inden for den nuværende bevilling på § 07.12.06. De bevillingsmæssige konsekvenser kan specificeres på underkonto for 2012:

§ 07.12.06	Borger.dk (Reservationsbev.)	Udgifter
	10. Borger.dk	
	43. Interne statslige overførselsudgifter	-2,5 mio. kr.
	22. Andre ordinære driftsomkostninger	2,5 mio. kr.

- c. Sagens forelægges nu med henblik på, at den et-årige forsøgsperiode kan iværksættes, når den politiske godkendelse fra Københavns Kommune foreligger.
- d. Københavns Kommunes foreløbige tilslutning foreligger.
- e. Under henvisning til ovenstående anmodes om tilslutning til, at driften af kontaktcenteropgaven for den fællesoffentlige borgerportal Borger.dk overdrages til Københavns Kommunes kontaktcenter i en et-årig forsøgsperiode. På forslag til lov om tillægsbevilling for 2012 optages følgende tekstanmærkning på § 7, materielle bestemmelser:

”Nr. 113. ad 07.12.06.

Finansministeren kan overdrage kontaktcenteropgaven for Borger.dk og tilhørende medarbejdere fra Digitaliseringsstyrelsen til Københavns Kommune. Overdragelsen gælder en et-årig forsøgsperiode”

Udgiften afholdes af bevillingen på § 07.12.06 Borger.dk.

København, den 21. februar 2012

BJARNE CORYDON

/ Charlotte Münter

Til Finansudvalget.

Tiltrådt af Finansudvalget den 01-03-2012