

Svar på spørgsmål rejst af kommunaludvalget

I forbindelse med HK/Kommunals Borgerserviceudvalgs foretræde torsdag den 4. februar 2010, rejste Kommunaludvalget en del spørgsmål. Nogle spørgsmål blev der givet svar på under deputationen, men Borgerserviceudvalget har følt et behov for at uddybe nogle af jeres spørgsmål.

Spørgsmål:

Hvilke erfaringer har I med antal personlige henvendelser inden for skat – efter at opgaven er overgået til SKAT?

Svar:

I uge 1, 2010 har der været 113 henvendelser i Næstved Kommune (Skattecenter ligger fysisk i Næstved Kommune – antal indbyggere 80.000).

I samme uge har der været 234 henvendelser i Roskilde Kommune (Skattecenter ligger fysisk i Roskilde Kommune – antal indbyggere 80.000).

I samme uge har der været 108 henvendelser i Odense Kommune (Skattecenter ligger fysisk i Odense Kommune – antal indbyggere 187.000).

Disse henvendelser drejer sig ofte om ændringer til borgerens egen skattemappe. Disse henvendelser kunne borgerne klare elektronisk.

Borgerne har efter kommunalreformen en oplevelse af, at alle spørgsmål kan besvares i borgerservice – uanset myndighedsfordelingen – så oplevelse af, at én indgang til det offentlige er slået igennem i borgernes bevidsthed.

Spørgsmål:

Benytter kommunerne benchmarking?

Svar:

Ja, HK/Kommunals Borgerserviceudvalg er bekendt med, at kommunerne benchmarker, udarbejder kanalanalyser, benytter LEAN-konceptet, uarbejder arbejdsgangsanalyser og andre tiltag for at effektivisere og forbedre arbejdsgangene.

Herudover holder kommunerne sig løbende orienteret – i deres netværk - om, hvor langt andre kommuner er nået i forhold til at få borgerne til at benytte sig af digitale løsninger, udelukkende for at lære af "best practice".

Spørgsmål:

Har I forslag til regelforenkligning?

Svar:

Det er vores indtryk, at der inden for alle fem fagområder kan og bør skabes fælles standarder i kommunerne.

De fælles standarder vil gøre det endnu mere muligt at digitalisere og få borgerne til at benytte nye kanaler.

Herudover er vi af den overbevisning, at vi i et fællesskab – kommunerne, staten og medarbejderne - kan fremkomme med betydelige regelforenklinger inden for alle områder.

Et enkelt eksempel:

er boligstøtte skemaet, hvor der er 21 punkter, som ansøgeren skal udfylde. Vi er vidende om, at ansøgning om boligstøtte giver borgerne vanskeligheder – idet borgerne oplever ansøgningskemaet som uforståeligt.

Borgerserviceudvalget oplever, at det er et skema der ikke er blevet moderniseret og er udarbejdet for kommunen skyld og ikke til borgeren.

-----  
HK/Kommunals borgerserviceudvalg sidder i dag tilbage med en følelse og oplevelse af, at regeringens planer om, at centralisere de fem faglige områder rejser en lang række yderligere spørgsmål – her skal vi blot nævne:

Hvad med den effektivisering der pt. foregår i kommunerne – er den taget med i Finansministeriet beregninger?

Hvordan skal vi forklare en folkepensionist, at vedkommende afgørelse vedrørende det udvidede helbrestillæg finder sted i kommunen og folkepensionens grundbeløbs afgørelse finder sted i "centeret"?

Hvordan skal vi forklare den sammen folkepensionist, at vedkommende får afgørelse og udbetaling fra både kommunen og fra "centeret"?