



**BORGERSERVICE DANMARK**

Vejen, den 4. oktober 2013

### **Kære Kommunalordfører og Kommunaludvalg**

I juni måned 2013 rettede Borgerservice Danmark henvendelse til jer med henblik på foretræde på baggrund af Digitaliseringsstyrelsens analysearbejde, der har til formål at centralisere det offentlige opgave med telefoni ved at etablere et landsdækkende Fællesoffentligt Kontakt-/Callcenter.

KL og Regionerne har med Økonomaftalen for 2014 aftalt med Regeringen, at der skal igangsættes et fællesoffentligt analyseprojekt om callcentre.

KL har ansvaret for den kommunale del og Digitaliseringsstyrelsen har ansvar for analysen af den statslige del.

I Borgerservice Danmarks bestyrelse deltager vi aktivt i KLs analysearbejde. Vi arbejder for, at de kommunale borgerservicecentre også i fremtiden er borgernes indgang til den offentlige sektor, som det var hensigten med loven om Borgerservice, der trådte i kraft 1. januar 2007.

### **Konklusion**

**I stedet for at opbygge endnu en myndighed og derved give borgerne endnu flere indgange til det offentlige, har Borgerservice Danmarks bestyrelse fokus på, at ressourcerne bruges på at sikre**

- **Borger nær kontakt**
- **Tilgængelighed for alle borgere**
- **Stabilisering og udvikling af borger.dk, så den nyeste teknologi og en let tilgængelig brugergrænseflade, giver borgerne en god oplevelse, når de søger information**
- **Brugervenlige og effektive selvbetjeningsløsninger og "front/end løsninger", der sikrer, at hovedparten af borgerne kan betjene sig selv**
- **Der er reelle effektiviseringsmuligheder i selvbetjeningsløsningerne**
- **Udvikling af "min side" og "min sag", så borgernes behov for personligt fremmøde og telefonisk kontakt til det offentlige minimeres**
- **Lovændringer, der smidiggør borgerbetjeningen på tværs af offentlige myndigheder**

**Det vil være langt mere effektivt at investere i ovenstående frem for at investere i nye organisationer og nye bygninger.**



**BORGERSERVICE DANMARK**

### **Lovændringer**

For at smidiggøre borgerbetjeningen, bør der ske lovgivningsmæssige ændringer, der sikrer, at vi på tværs af offentlige myndigheder har mulighed for at yde service, besvare spørgsmål m.v. – også til konkrete sager. Det vil betyde, at vi, gennem kommunale samarbejder, opnår mulighed for effektiviseringer i stordrift uden at sælge ud af den borgernære kontakt.

### **Kommunale forsøg**

Der pågår p.t. en række fælleskommunale forsøg, der sikrer telefonisk betjening af borgerne – også uden for den almindelige kommunale åbningstid.

De foreløbige analyser af disse viser, at kommunerne både kan og vil samarbejde om de opgaver, der kommer i kølvandet på lov om digital post og lov om obligatorisk digital selvbetjening m.m.

Også derfor vil det være en dårlig idé at etablere endnu en myndighed/organisation, som borgerne skal forholde sig til.

Kommunerne vil gerne lave stordrift, hvor det kan dokumenteres, at stordrift sikrer effektivitet, og hvor stordriften sikrer, at kommunerne kan fastholde en god borger nær borgerservice. Det opnår vi ikke ved at centralisere og oprette yderligere kanaler.

***Udvalget kan i forbindelse med foreningens foretræde stille spørgsmål vedrørende det Midtjyske forsøg, der startede med 7 kommuner og nu omfatter alle 19 kommuner i Midtjylland, til foreningens kasserer Tonny Olsen, der også er borgerservicechef i Favrskov Kommune. Kommunen har deltaget i forsøget fra dets start.***

### **Bæredygtighed**

Hvis vi fremover skal sikre, at de it- og ressourcetsvage borgere kan medbetjenes/betjenes lokalt, er det vigtigt at se på kommunernes fremtidige forretningsområde, og sikre lokal bæredygtighed ved at sætte borgerens behov i centrum.

Med borgerens behov i centrum, vil det give rigtig god mening at tilføre kommunerne borgernære opgaver, der i dag er placeret i andre offentlige myndigheder. En placering af disse opgaver i kommunerne vil også styrke bæredygtigheden.

Venlig hilsen  
p.b.v.

Jane Ussing  
Formand