

8. Implementering og udmøntning af servicetilpasning af 2,5 årsværk på Borgerservice

Sagsnr.: 24-003435

Åbent

Kompetence

Byrådet

Beslutningstema

Byrådet kan, på baggrund af indstilling fra økonomiudvalget, beslutte konkretiseret udmøntning af servicetilpasning på Borgerservice med afsæt i besparelsen på 2,5 årsværk på Borgerservice fra budgetforliget for 2024-2027.

Herunder skal Byrådet beslutte nye åbningstider, servicemål og behandlingstider.

Indstilling

Chefen for Kultur, Fritid og Borgerservice indstiller:

At 1) Byrådet, på indstilling fra økonomiudvalget, godkender forslag 1 for konkretiseret udmøntning af besparelsen på 2,5 årsværk på Borgerservice.

Sagens indhold

I forbindelse med den igangsatte administrationsanalyse i 2023, blev der på borgerservice iværksat en supplerende benchmarkanalyse. Denne analyse viste et potentiale på 2,5 årsværk, hvis Borgerservice i Slagelse Kommune skulle på gennemsnitsniveau med sammenligningskommunerne i analysen. Reduktion på Borgerservice med 2,5 årsværk blev besluttet i budgetforlig 2024-2027 og svarer til 1,2 mio. årligt med halvårseffekt i 2024 svarende til 0,6 mio.

Borgerservice varetager myndighedsopgaver og borgerbetjening inden for områder som pas, kørekort, MitID, sygesikring, lægeskift, hjælp med offentlige digitale selvbetjening, modtagelse af indrejser, hjælp til skat.dk, beboerindskudslån og vielser. Dette gælder både i den direkte borgerkontakt samt i de bagvedliggende, administrative opgaver. Medarbejderne i Borgerservice løser således både opgaver i den direkte borgerkontakt samt de afledte administrative, myndighedsopgaver. Ved valg løser Borgerservice en stor opgave omkring brevstemmer samt planlægning og håndtering af køreruter til de valgtilforordnede i forbindelse med brevstemmer i hjemmene.

I 2023 var der 16.123 ekspeditioner i Borgerservice i Slagelse. Korsør havde 8.538 ekspeditioner samme år, og endelig havde Skælskør 5.935 ekspeditioner i 2023.

Administrationen har i udarbejdelsen af forslagene i nærværende sag lagt vægt på borgerperspektivet, tilgængelighed og fleksibilitet, idet der er tilstræbt variation i åbningstiderne fordelt på de tre fysiske lokationer.

I det følgende beskrives tre forslag til den konkrete udmøntning af den samlede besparelse på Borgerservice.

Forslagene består af forskelle i udmøntning på åbningstider på de 3 lokationer og derudover af fælles elementer på servicemål, som er enslydende i de 3 forslag.

Forslag 1 – reduktion i alle tre byer

Reduktion i åbningstider

Åbningstiden reduceres med i alt 18 timer pr. uge fordelt på de tre matrikler i Slagelse, Korsør og Skælskør og 9 timer på telefontiden. De nye åbningstider er tilrettelagt ud fra et fokus på

tilgængelighed for borgerne. Der er altid åbent i Borgerservice på en af de tre lokationer. Der er forsøgt at veksle mellem åbent om formiddagen kontra eftermiddagen for at imødesee forskellige behov og målgrupper. Der er fortsat åbent om lørdagen i Slagelse.

For at tilgodese blandt andet pendlere afprøves åbningstid tirsdag i Slagelse om morgenen fra kl. 7.00 – 9.00. Dette afprøves et halvt år og evalueres herefter. Hvis der ikke er efterspørgsel, vil timerne blive placeret om eftermiddagen samme dag. Ud fra data på telefonhenvendelser, er der ligeledes reduceret i telefontiden for at tilpasse reduktionen mere ens på tværs af opgaver.

Reduceringen af telefontiden i Borgerservice er set ud fra statistikken de senest 12 uger, som viser, at langt de fleste opkald er om formiddagen. Statistikken viser, at der er 7.797 opkald i tidsrummet 10-13 og 1.248 opkald i tidsrummet 13-15 inden for de sidste 12 uger. Ressourcen kan herefter indsættes langt bedre, når den fokuseres mod efterspørgslen.

De konkrete ændringer i forslag 1 fremgår af følgende overblik:

	Slagelse		Korsør		Skælskør		Telefon (Bor
	Tidligere	Ny	Tidligere	Ny	Tidligere	Ny	Tidligere
Mandag	10 - 15	10-13	10 - 17	10-17	12 - 15	10-13	10 - 15
Tirsdag	10 - 17	7-9 10-15	10 - 15	10-13	10 - 15	10-15	10 - 15
Onsdag	10 - 15	10 - 13	12 - 17	10 - 13	Lukket	Lukket	10 - 15
Torsdag	10 - 17	13-17	12 - 15	13-15	10 - 17	13-17	10 - 15
Fredag	10 - 13	10-13	10 - 13	10-13	10 - 13	10-13	10 - 13
Lørdag	10 - 13	10 -13	10 - 13	Lukket	Lukket	Lukket	Lukket

Ændring af servicemål

For nuværende er der et servicemål på max syv hverdage, hvor borgerne skal kunne få en tid i borgerservice. Dette vil fremadrettet forlænges til 11 hverdage. Erfaringsmæssigt er det ofte muligt for borgerne at få en tid hurtigere, men i spidsbelastningsperioder vil der opleves ventetid.

Desuden vil det få betydning for sagsbehandlingstiderne af kørelæreransøgninger, som i dag har en behandlingsfrist på tre hverdage, men fremadrettet vil det være fem hverdage.

Administrationen vurderer, at den foreslåede udmøntning i forslag 1 imødeser en fortsat tilstedeværelse og tilgængelighed på tværs af lokationer og købstæder og med et samtidigt hensyn til borgernes forskellige behov og muligheder. Udmøntningen som beskrevet vil realisere den besluttede budgetreduktion.

Forslag 2 – Lukkedage samt supplerende reduktion i de tre byer

Åbningstiden reduceres med i alt 18 timer pr. uge fordelt på de tre matrikler i Slagelse, Korsør og Skælskør og 9 timer på telefontiden. De nye åbningstider er tilrettelagt ud fra et fokus på tilgængelighed for borgerne. Der er åbent i Borgerservice på en af de tre lokationer undtagen onsdag, hvor der er lukket alle tre steder. Der er fortsat åbent om lørdagen i Slagelse.

Reduceringen af telefontiden er set ud fra statistikken jf. beskrivelsen i forslag 1.

De konkrete ændringer i forslag 2 fremgår af følgende overblik:

	Slagelse		Korsør		Skælskør		Telefon (Bor
	Tidligere	Ny	Tidligere	Ny	Tidligere	Ny	Tidligere
Mandag	10 - 15	10- 13	10 - 17	10-17	12 - 15	12-15	10 - 15
Tirsdag	10 - 17	10-17	10 - 15	10-15	10 - 15	13-15	10 - 15
Onsdag	10 - 15	Lukket	12 - 17	Lukket	Lukket	Lukket	10 - 15
Torsdag	10 - 17	10-15	12 - 15	12-17	10 - 17	10-17	10 - 15
Fredag	10 - 13	10-13	10 - 13	10-13	10 - 13	10-13	10 - 13
Lørdag	10 - 13	10-13	10 - 13	Lukket	Lukket	Lukket	Lukket

De øvrige justeringer på servicemål under forslag 2 er som beskrevet i forslag 1.

Forslag 3 - reduktion af åbningstider i Korsør og Skælskør

Åbningstiden reduceres med i alt 18 timer pr. uge fordelt på matriklerne i Korsør og Skælskør og 9 timer på telefontiden. Åbningstider er tilrettelagt ud fra et fokus på tilgængelighed for borgerne, men da der er færre borgere i Korsør og Skælskør, er reduktionen i åbningstid foretaget i de to købstæder. Borgerne i Korsør og Skælskør vil opleve en væsentlig reduktion i forhold til åbningstider de to steder. Af hensyn til borgerne er dette forslag det mest udfordrende for den enkelte i forhold til tilgængelighed.

Der er dog åbent i Borgerservice på en af de tre lokationer en af alle ugens hverdage. Der er fortsat åbent om lørdagen i Slagelse.

Reduceringen af telefontiden er set ud fra statistikken jf. beskrivelsen i forslag 1.

De konkrete ændringer i forslag 3 fremgår af følgende overblik:

	Slagelse		Korsør		Skælskør		Telefon (Bor
	Tidligere	Ny	Tidligere	Ny	Tidligere	Ny	Tidligere
Mandag	10 - 15	10-15	10 - 17	13-17	12 - 15	13-15	10 - 15
Tirsdag	10 - 17	10-17	10 - 15	10-15	10 - 15	13-15	10 - 15
Onsdag	10 - 15	10-17	12 - 17	12-15	Lukket	Lukket	10 - 15
Torsdag	10 - 17	10-15	12 - 15	Lukket	10 - 17	10-17	10 - 15
Fredag	10 - 13	10-13	10 - 13	10-13	10 - 13	Lukket	10 - 13
Lørdag	10 - 13	10-13	10 - 13	Lukket	Lukket	Lukket	Lukket

De øvrige justeringer på servicemål under forslag 3 er som beskrevet i forslag 1.

Vurdering

Administrationen vurderer, at forslag 1 bedst imødeser borgerperspektivet, tilgængelighed og muligheden for fleksibilitet på tværs af de 3 lokationer. Administrationen anbefaler forslag 1. For alle forslag gør sig gældende, at det forslag, som besluttet politisk, implementeres med effekt hen over august 2024.

Der vil blive lavet en status på tilpasningen 1 år efter fuld implementering.

Retligt grundlag

Styrelsesvedtægten og den gældende kompetenceplan, der beskriver, at byrådet har beslutningskompetencen vedrørende overordnet serviceniveau for borgerne.

Økonomiske og personalemæssige konsekvenser.

Den besluttede besparelse er udmøntet i budgettet til Borgerservice, som besluttet i budgetforliget.

Tværgående konsekvenser

Der vil være en sammenhæng og en afhængighed til bibliotekets åbningstider, hvilket der vil blive taget højde for i en kommende sag til Kultur-, Fritids- og Turismeudvalget vedr. udmøntningen af besparelser på bibliotekerne.

Sagens videre forløb

Ingen bemærkning

Beslutning i Økonomiudvalget den 11. marts 2024

Fraværende: Troels Brandt (B)

At 1: Indstilles til Byrådets godkendelse

Økonomiudvalget noterer sig, at der i andet halvår 2024 fremlægges et oplæg for mere fleksible åbningstider i Slagelse Kommune.

Beslutning i Byrådet den 18. marts 2024

Fraværende: Ole Drost (V)

At 1: Godkendt.

(Ø) stemte imod.

Bilag

24-003435-2 Samlet overblik forslag Borgerservice