

REFERAT Økonomi- og Erhvervsudvalget (2013-2017) d. 18-02-2015

Mødedato Onsdag d. 18. februar 2015 kl. 08:30

Mødested M.5/rådhuset

Mødedeltagere Ib Bjerregaard (Afbud), Åse Kubel Høeg, Lone Langballe, Kirstine Skjødt Hermansen, Eva Pinnerup, Mads Panny, Per Møller Jensen, Nina Hygum, Torsten Nielsen

Indholdsfortegnelse

Forslag til ændrede åbningstider i Borgerservice og på Rådhuset.....	3
Henvendelse fra Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen om anmodning om isoleret bevisoptagelse ve	5

Punkt 1: Forslag til ændrede åbningstider i Borgerservice og på Rådhuset

15/10818

Sagsfremstilling

Fremover skal op mod 80 % af kommunikationen mellem det offentlige og borgerne være digital. De sidste 20 % af kommunikationen vil fortsat foregå ved personlig henvendelse. Herved sikres, at bl.a. nogle ældre og IT-svage borgere, stadig kan få den hjælp og vejledning som de behøver.

Grundet den fællesoffentlige ambition om øget digital kommunikation og selvbetjening, er der mellem staten og kommunerne aftalt administrative besparelser. Disse besparelser skal realiseres gennem omlægning af kommunikationen mellem borgerne og kommunen – ved hjælp af selvbetjeningssystemer.

Der er to forhold som ligger til grund for forslaget om, at ændre åbningstiderne i Borgerservice og på Rådhuset i Viborg.

1. Den politiske beslutning om at fremme borgernes digitale selvbetjening.

Den fællesoffentlige digitaliseringsaftale mellem staten og kommunerne, udrulles efter den såkaldte Bølgeplan (bilag nr. 1), som i detaljer beskriver både tidsplan og de udvalgte områder, som udlægges til selvbetjening. Et opmærksomhedspunkt er i øvrigt, at det kræver ekstra ressourcer at omlægge servicen til digital selvbetjening. Borgerne skal tilskyndes og oplæres heri, bl.a. af borgerservicepersonalet.

2. Den reducerede bemanning i Borgerservice.

I forbindelse med implementeringen af Bølgeplanen, er de mellem Staten og KL aftalte besparelser allerede effektueret i Borgerservice i Viborg Kommune, mens brugeradfærden endnu ikke har ændret sig. Det betyder, at der er samme antal henvendelser ved personligt fremmøde som inden bemanningsreduktionen, men at der er færre medarbejdere til at betjene borgerne.

Øget digitalisering

Den øgede digitalisering har den konsekvens, at kommunens afdelinger med direkte borgerkontakt skal omlægge arbejdet og omprioritere ressourcerne, således at serviceforpligtelsen overfor kommunes borgere og virksomheder opretholdes.

Dette er i overensstemmelse med Viborg Kommunes service- og kanalstrategi, som foreskriver, at vi i Viborg Kommune understøtter borgere, brugere og virksomheder i at kommunikere med kommunen på den billigste, hurtigste og mest fleksible måde. Succeskriterierne i strategien er bl.a.:

- Hvor kommunikationen kan, skal den foregå digitalt
- Hvor borgerne kan, skal de betjene sig selv

Øget digital selvbetjening

Borgerbetjeningen i Danmark har hidtil primært foregået i rådhusenes åbningstid, men med nye digitale services og digital selvbetjening kommer en stadig større del af borgerbetjeningen til at foregå udenfor rådhusenes fysiske åbningstider.

Borgerhenvendelserne sker f.eks. gennem Den Digitale Hotline, som er et regionalt samarbejde, hvor borgerne kan få hjælp til digital selvbetjening på tidspunkter, hvor de har tid – f.eks. om aftenen og i weekenden. Der er ligeledes hjælp at hente i alle Viborg Kommunes 10 biblioteker, hvor bibliotekspersonalet kan vejlede og hjælpe borgere og virksomheder med digital selvbetjening, også ved personligt fremmøde. Der iværksættes i løbet af 2015 en informationskampagne med fokus på fordelene ved at benytte digital selvbetjening og om muligheden for at få hjælp hertil.

Der er stadig serviceydelser som ikke er omfattet af selvbetjening, bl.a. pas og kørekort. For at bestille pas og kørekort skal man møde personligt op på Rådhuset og i Borgerservice i Bjerringbro, og kan forvente personlig betjening.

Omlægning af arbejdsgange og -opgaver

I forbindelse med udrulningen af den nationale Bølgeplan blev der via reduktion i det statslige bloktilskud til kommunerne i budget 2014 indarbejdet besparelser for Viborg Kommune på i alt 3,9 mio. kr., svarende til en reduktion på 24 % i Borgerservice, som skal effektueres inden udgangen af 2015.

For at afstemme opgaver og ressourcer i Borgerservice, er det derfor nødvendigt at omlægge og omprioritere både arbejdsgange og arbejdsmåder. Forslaget om ændringen af åbningstider har således baggrund i dels den reducerede bemanning, dels at tilskynde borgerne, at bruge selvbetjeningssystemerne meget mere end nu.

Ændring af åbningstider

Borgerservice er opmærksom på, at det kan være vanskeligt for erhvervsaktive og børnefamilier at komme i Borgerservice i forbindelse med f.eks. pasansøgning, der jo ikke er omfattet af digital selvbetjening. Godt 20 % af de samlede henvendelser vedr. pas kommer i juni måned. Derfor vil Borgerservice i denne spidsbelastningsperiode tilbyde udvidet åbningstid, om mandagen til kl. 18.00.

Som et forsøg vil Borgerservice derudover indføre mulighed for tidsbestilling inden for hele åbningstiden, således at borgerne kan undgå ventetid. Dette nye tilbud vil der også blive informeret om, i lighed med den foromtalt informationskampagne om fordelene ved digital selvbetjening og hjælp hertil. Ordningen evalueres efter ½ år.

Nedenstående forslag til ændrede åbningstider tager bl.a. afsæt i de statistiske oplysninger der findes vedr. borgerhenvendelser i Borgerservice. Heraf fremgår det, at der er flest personlige henvendelser om formiddagen og færrest i ydertimerne.

Årligt er der f.eks. 8000 henvendelser pr. time fra kl. 10-12. Fra kl. 12-14 ca. 7.500 pr. time, mellem kl.14-16 ca. 5.500 pr. time, og på torsdage, hvor der er åbent til kl. 17.00, kommer der ca. 1700 pr. time. Borgerservicemedarbejdernes erfaring er, at borgerne ved, at Rådhuset har længe åbent om torsdag. Derfor bruger mange erhvervsaktive, at henvende sig netop på det tidspunkt, hvis de f.eks. skal have fornyet deres pas. I øvrigt har de fleste erhvervsaktive overvejende brug for ydelser som er overgået til digital selvbetjening, og har derfor ikke ret ofte brug for at henvende sig på Rådhuset.

Nuværende åbningstider på Rådhuset og i Borgerservice:

Mandag-onsdag 9.30-15.30, torsdag 9.30-17.00 og fredag 9.30-13.30.

Foreslået åbningstid på Rådhuset:

Mandag-onsdag 10.00-15.00, torsdag 10.00-17.00 og fredag 10.00-13.00.

Foreslået åbningstid i Borgerservice:

Samme åbningstider som Rådhuset, dog lukket onsdag. I juni måned ekstra åbnet mandag 10.00-18.00. Mulighed for tidsbestilling alle dage inden for åbningstiden.

Nuværende åbningstider i Borgerservice, Bjerringbro:

Mandag 10.00-15.15, onsdag 10.00-15.15 og torsdag 10.00-17.00.

Foreslået åbningstid i Borgerservice, Bjerringbro:

Tirsdag 10.00-15.00, onsdag lukket (i lighed med Rådhuset i Viborg, reduceres åbningstiden med 1 dag) og torsdag 10.00-17.00.

Indstilling

Kommunaldirektøren indstiller til Økonomi- og Erhvervsudvalget,

at de ændrede åbningstider i Rådhuset og Borgerservice godkendes som beskrevet i sagsfremstillingen,

at der indføres forsøg med tidsbestilling i Borgerservice i Viborg, som evalueres efter et halvt år, og

at den ugentlige lukkedag i Borgerservice evalueres et halvt år efter ikrafttræden med henblik på at vurdere, om hele rådhuset på sigt skal holde lukket for uanmeldt borgerbetjening hver onsdag.

Beslutning i Økonomi- og Erhvervsudvalget den 18-02-2015

Økonomi- og Erhvervsudvalget beslutter,

at åbningstiderne i Rådhuset og Borgerservice ikke ændres på nuværende tidspunkt,

at Forvaltningen følger udviklingen og kommer med et nyt oplæg, og

at der indføres forsøg med tidsbestilling i Borgerservice i Viborg, som evalueres efter et halvt år.

Punkt 2: Henvendelse fra Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen om anmodning om isoleret bevisoptagelse vedr. navnerettighederne til Viborg Stadion

14/76788

Sagsfremstilling

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen har i mail af 6. februar rettet henvendelse til Viborg Kommune med oplysning om, at styrelsen i forbindelse med sagen om navneretten til Viborg Stadion agter at lade foretage en isoleret bevisoptagelse ved Retten i Viborg jf. bilag nr. 1.

En isoleret bevisoptagelse indebærer, at der i rettens regi udarbejdes et syn og skøn, men uden at dette umiddelbart indgår som en del af en verserende retssag.

Som det fremgår af styrelsens mail er Viborg Kommune anmodet om eventuelle bemærkninger senest mandag den 23. februar 2015. Af hensyn til overholdelse af denne tidsfrist foreslås det, at Økonomi- og Erhvervsudvalget tager stilling til det af Forvaltningen udarbejdede udkast til svarbrev til Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen jf. bilag nr. 2.

De i udkastet til svarbrev anførte 2 bilag fremgår af bilag nr. 3 og 4.

Indstilling

Kommunaldirektøren indstiller,

at Økonomi- og Erhvervsudvalget godkender udkast til svarbrev til Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen (bilag nr. 2).

Beslutning i Økonomi- og Erhvervsudvalget den 18-02-2015

Indstillingen fra kommunaldirektøren godkendes.

Bilag

Henvendelse fra Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen vedr. isoleret bevisoptagelse i stadionnavnesagen

Udkast til svar til Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen på henvendelse om isoleret bevisoptagelse

PosterscopeLive (tidl. Promovator) - Værdiansættelse af navneretten til Viborg Stadion - 04-02-2015

Promovator - Værdiansættelse af Energi Viborg Arena aug. 2014