

F. t. l. om kommunale borgerservicecentre

2, baggrundskapitler). Heraf fremgår, s. 145 - 147, bl.a. med hensyn til myndighedernes tilgængelighed for borgere og virksomheder, at behovet for personligt fremmøde til både kommunale, regionale og statslige kontorer vil blive reduceret væsentligt fremover, idet digital service og telefonservice forventes at blive de foretrukne kanaler for en stor del af borgerne. Men den offentlige forvaltning vil også fortsat skulle være i stand til at yde personlig betjening til de borgere, der ikke er i stand til at benytte den nye teknologi. Fremmøde vil desuden fortsat være relevant eller nødvendigt på nogle områder, f.eks. fordi borgere ønsker personligt møde og betjening.

Der peges herudover på, at når borgerne møder det offentlige system på grund af en given hændelse, vil der ofte være flere sager, der relaterer sig hertil. Det vil være vigtigt, at de forskellige sagsbehandlere, der betjener borgerne i disse sager, kan trække på samme systemer og dermed sikre en sammenhængende offentlig betjening. Så vidt muligt i én og samme sagsgang. Med digitalisering af store, borgerrettede administrationsområder i såvel kommuner og amter som stat åbnes muligheden for at etablere servicecentre i f.eks. kommunerne, som betjener et helt lokalområde i relation til flere offentlige myndigheder. Hensynet til effektivitet og brugervenlighed taler for, at disse kontaktpunkter kan håndtere alle tilgrænsende, fuldt ud digitaliserede opgaver, så borgerne kan betjenes i en samlet sagsgang.

Endelig fremgår det, at en udnyttelse af de ovenfor skitserede perspektiver forbundet med at give forskellige myndigheder adgang til at trække oplysninger fra samme systemer samt til at flytte hele eller dele af opgaveløsningen i flere tilfælde vil kræve ændringer i lovgivningen.

2.3. Aftalen om strukturreform

I juni 2004 blev aftalen om en strukturreform indgået mellem regeringspartierne og Dansk Folkeparti.

Det fremgår af aftalens kapitel 1, s. 25, at der skal gennemføres en lovgivning, som gør det muligt at oprette kommunale servicecentre, som kan varetage borgerbetjeningsopgaver på tværs af stat, regioner og kommuner. Som led heri skal uhensigtsmæssige barrierer i lovgivningen for varetagelse af borgerbetjeningsopgaver i kommunale servicecentre fjernes. Det skal herunder gøres muligt i større omfang at udveksle oplysninger mellem relevante myndigheder.

Af aftalens kapitel 15, s. 77, fremgår, at forligspartierne ønsker, at borgerne oplever en offentlig sektor, som er tilgængelig, når borgerne har brug for råd, vejledning og service. I de fleste sager skal borgerne kun-

ne henvende sig ét sted, uanset hvilken offentlig myndighed eller forvaltning, der har det endelige ansvar. Kommunerne skal således kunne løse opgaver på tilgrænsende opgaveområder for kommunen selv og på vegne af andre myndigheder. Lovgivningsmæssige barrierer for udvikling af en sådan borgerbetjening skal i videst muligt omfang fjernes.

Det fremgår endvidere, at forligspartierne forudsætter, at kommunerne organiserer sig, så der etableres et eller flere servicecentre til varetagelse af de væsentligste borgerbetjeningsopgaver.

Endelig fremgår det, at forligspartierne bl.a. er enige om følgende principper for udmøntningen:

- Varetagelse af de væsentligste borgerbetjeningsopgaver for regioner og staten samles i kommunerne, der får mulighed for at etablere servicecentre til at varetage opgaverne.
- Eksisterende barrierer for en sammenhængende opgaveløsning fjernes.
- Der fremsættes forslag til en »servicecenterlov«, der fastsætter regler for servicecentrenes adgang til at løse opgaver for andre offentlige myndigheder, herunder regler for udveksling af personoplysninger.
- Ved ansøgning om pas og kørekort indleverer borgerne billede og ansøgning samt betaler til kommunen. Produktion og myndighedsopgaver fastholdes hos politiet.

3. Anvendelsen i praksis af borgerservicecentre

3.1. Nuværende borgerservicecentre

Mange kommuner har i dag oprettet enheder (»borgerbutikker«, »kvikskranke« og lign.), som er tværfaglige i den forstand, at de varetager en række forskellige opgaver i relation til borgerne for kommunen selv. Landsforeningen Kommunale Servicecentre (LKS) har oplyst, at deres medlemmer repræsenterer 127 forskellige kommuner, hvoraf langt størstedelen har tværgående servicebutikker. LKS har endvidere oplyst, at foreningens medlemstal er stigende.

Der kan være tale om enheder, som har til huse i kommunernes rådhus. Men de kan også være decentralt placeret i kommunerne. Københavns Kommune har f.eks. oprettet 4 borgerservicecentre i kommunen.

De eksisterende borgerservicecentre varetager typisk opgaver inden for *opgaveområder* som f.eks. sygesikring, folkeregistrering, skat, boligstøtte, personlige tillæg efter sociallovgivningen, skadedyrsbekæmpelse, børnetilskud, beboerindskudslån, udlæg for børnebidrag og lign., boligangvisning og begravelse-