

seshjælp. Andre opgaveområder varetages dog også i mange af borgerservicecentrene.

I vidt omfang er der tale om sammenhængende opgaver, idet der tages udgangspunkt i borgernes livssituationer.

Inden for de forskellige opgaveområder kan der varetages opgaver af forskellig type. De nuværende borgerservicecentre varetager ofte i større eller mindre omfang følgende *opgavetyper*:

- 1) Personlig betjening
 - a. Vejviserfunktioner
 - i. Udlevering af blanketter, informationsmateriale og lign.
 - ii. Orientering om adresser, åbningstider og lign.
 - iii. Generel orientering om kommunens egne opgaveområder
 - i. Overordnet vejledning om bestemte retsområder
 - v. Henvisning til relevante fagforvaltning
 - b. Lettere sagsbehandling
 - i. »Straks-beregninger« og lign. forhåndstilkendegivelser
 - ii. Indledende sagsbehandling og herefter videreendelse af sagen til relevante fagforvaltning
 - iii. Behandling af hele sagen / træffe afgørelse.
 - c. Kassefunktioner
- 2) Telefonisk / elektronisk / skriftlig betjening

Mange borgerservicecentres betjening tager udgangspunkt i borgerens livssituation (f.eks. at vedkommende netop er flyttet til kommunen), og de løser så vidt muligt i én sagsgang alle de forskellige opgaver – såvel vejviserfunktioner som sagsbehandling – som denne livssituation giver anledning til.

Med udtrykket *vejviserfunktioner* sigtes her til ekspeditioner, der ikke involverer registrering eller anden behandling af personoplysninger. Borgeren afgiver eventuelt mundtligt en række personlige oplysninger, men disse noteres ikke. Med overordnet vejledning om bestemte retsområder sigtes til generel orientering om processuelle og materielle regler. Der sigtes ikke til mere detaljeret juridisk rådgivning i konkrete sager.

Med udtrykket *sagsbehandling* sigtes til ekspeditioner, som – i modsætning til vejviserfunktioner – indebærer opslag på, registrering af eller anden behandling af personoplysninger.

Med *lettere sagsbehandling* sigtes til sagsbehandling, som kan håndteres uden længere sagsbehandlingstid, uden kompliceret sagsbehandling, uden særlig ekspertise (sundhedsfaglig, juridisk, pædagogisk

eller lign.) og uden udøvelse af væsentligt skøn. Inden for visse opgaveområder kan borgerservicecentrene i dag færdigbehandle sagerne ved lettere sagsbehandling. Inden for andre fagområder foretager borgerservicecentrene de indledende sagsbehandlingsskridt som f.eks. at modtage blanketter, kontrollere at alle felter er udfyldt og eventuelt anmode borgeren om yderligere oplysninger eller selv tilvejebringe yderligere oplysninger, hvorefter sagen i øvrigt færdigbehandles af den relevante fagforvaltning. Med »*straks-beregninger*« og *lign. forhåndstilkendegivelser* sigtes til tilkendegivelser, før borgeren har indgivet en ansøgning. Der kan f.eks. være tale om en beregning af, hvad en borger sandsynligvis vil være berettiget til at få i f.eks. boligydelse eller pension, såfremt vedkommende ansøger herom.

I de nuværende borgerservicecentre varetages kun i et vist omfang *opgaver* for andre myndigheder, herunder opgaver som har karakter af faktisk forvaltningsvirksomhed. Dog udfører mange borgerservicecentre i forhold til andre myndigheder vejviserfunktioner som dem, der er nævnt ovenfor under nr. 1).

3.2. Fremtidige borgerservicecentre

Som anført i afsnit 1 indeholder lovforslaget bl.a. bestemmelser om, at kommunernes borgerservicecentre for andre myndigheder kan udføre administrative borgerbetjeningsopgaver, og at der i vidt omfang kan udveksles oplysninger mellem et borgerservicecenter og andre myndigheder, når dette er fornødent, det vil sige sagligt og nødvendigt. Dette skaber i sig selv et incitament til oprettelsen af borgerservicecentre og til borgerservicecentres varetagelse af opgaver for andre myndigheder.

Herudover må forventes, at borgerservicecentre fremover fortsat vil varetage en bred vifte af *opgaveområder* for kommunen selv. Det må tillige forventes, at borgerservicecentre også fremover for kommunen selv i vidt omfang vil varetage opgaver af de typer, som er beskrevet i opregningen ovenfor. Der henvises til oversigten i bilag 2.

Desuden må det forventes, at der i højere grad end hidtil vil blive varetaget opgaver, som har karakter af *bistand til digital selvbetjening eller digital informationssøgning*. En sådan bistand kan f.eks. ydes i form af, at en medarbejder i borgerservicecenteret foretager indtastningen på vegne af vedkommende borger i et digitalt selvbetjeningsystem, eller i form af at medarbejderen vejleder om opslag på hjemmesider, udskrivning af blanketter og lign.

I områder af landet, hvor der af geografiske grunde kan være langt til rådhuset, må det forventes, at nye,