

større kommuner i et eller andet omfang vælger at oprette et eller flere borgerservicecentre decentralt i kommunen (f.eks. i nuværende rådhus, som ikke længere har denne funktion efter en sammenlægning). Sådanne decentrale borgerservicecentre kan eventuelt også oprettes i tilknytning til folkebibliotekerne, eller kan kombineres med enheder med »lokalcenter-lignende« funktioner, således at opgavetyper, der f.eks. kræver mere indgående og dermed længerevarende sagsbehandling eller lign., også varetages decentralt i eller i tilknytning til borgerservicecentrene.

Eksempler på administrative borgerbetjeningsopgaver, som borgerservicecentre fremover vil kunne varetage i forhold til andre myndigheder, er følgende:

- 1) Vejviserfunktioner
 - a. Udlevering af blanketter, informationsmateriale og lign.
 - b. Orientering om adresser, åbningstider og lign.
 - c. Generel orientering om andre myndigheders opgaveområder
 - d. Overordnet vejledning om bestemte retsområder, som henhører under andre myndigheder
 - e. Henvisning til den relevante myndighed
 - f. Bistand til udfyldelse af blanketter
- 2) Bistand til borgernes benyttelse af andre myndigheders digitale selvbetjeningsløsninger eller digital informationsøgning
- 3) Systematisk videresendelse
 - a. Systematisk modtagelse af ansøgninger med henblik på videresendelse til den myndighed, som skal behandle ansøgningerne
 - b. Systematisk modtagelse af dokumentation eller andre dokumenter med henblik på videresendelse til den myndighed, som skal bruge dokumenterne
- 4) Lettere sagsbehandling
 - a. Bistand til den ansvarlige myndigheds sagsoplysning, som ikke har en væsentlig selvstændig indflydelse på udfaldet af sagen
 - b. Behandling af hele sagsforløbet, hvis der ikke er tale om en afgørelsessag
 - c. Egentlig sagsbehandling af afgørelsessager (forudsætter udtrykkelig lovhjemmel i særlovgivningen)
- 5) Kassefunktioner på vegne af andre myndigheder

Med hensyn til udtrykkene *vejviserfunktioner* og *sagsbehandling* henvises til afsnit 3.1. ovenfor.

4. Lovforslagets indhold

4.1. Lovens formål

Efter aftalen om en strukturreform er det hensigten, at det er (primær)kommunerne, som skal fungere som

borgernes indgang til den offentlige sektor. Det er derimod ikke tanken, at de nuværende amtskommuner eller de fremtidige regioner skal have en sådan særlig funktion ud over de vejviserfunktioner, som følger af reglerne om videresendelse af henvendelser efter forvaltningslovens § 7, stk. 2, eller principperne om god forvaltningsskik.

Formålet med loven er således at fremme, at kommunerne opretter borgerservicecentre, se også nedenfor under afsnit 4.2., ved at fjerne juridiske barrierer for, at borgerservicecentre kan varetage opgaver på vegne af andre myndigheder. Der henvises i øvrigt til afsnit 2 ovenfor om lovforslagets baggrund.

På denne baggrund er der i *lovforslagets § 1* indsat en bestemmelse om, at formålet med loven er at fremme, at kommunale borgerservicecentre fungerer som borgernes indgang til den offentlige sektor.

4.2. Lovens anvendelsesområde

Det følger af aftalen om en strukturreform, at opgaven som indgang til den offentlige sektor, skal henlægges til *borgerservicecentre*.

Det er således ikke en hvilken som helst del af den kommunale forvaltning, som skal fungere som indgang til den offentlige sektor. Denne funktion skal henlægges til en enhed, som opleves som let tilgængelig af borgerne, og ikke til forskellige fagforvaltninger.

Lovforslagets bestemmelser, herunder de forenklede videregivelsesbestemmelser i § 3, gælder derfor alene for opgaver, som varetages af kommunale borgerservicecentre, ikke opgaver, som placeres i andre dele af den kommunale forvaltning.

Efter *lovforslagets § 2, stk. 1*, finder lovens bestemmelser derfor anvendelse i forhold til enheder inden for kommunens administration, som varetager administrative borgerbetjeningsopgaver for kommunen samt eventuelt for andre myndigheder. Der vil også kunne henlægges andre opgavetyper i en sådan enhed, f.eks. interne administrationsopgaver, som ikke retter sig mod borgerne, uden at den mister sin karakter af borgerservicecenter, for så vidt borgerservicecenteret hovedsageligt varetager sådanne opgaver, som er nævnt i § 2, stk. 1.

4.3. Adgang til opgavevaretagelse for kommunen selv og udveksling af oplysninger inden for kommunen

4.3.1. Gældende ret