



Dato: 15. maj 2018

Tlf. dir.: 2069 1315
E-mail: meb1@balk.dk
Kontakt: Mette Brinch

Sagsid: 00.15.25-G01-6-17

NR. ØKU-05

OMSTILLINGSARBEJDET 2019-2022

Økonomiudvalget

Digitalisering/automatisering af arbejdsgange i Borgerservice

Forslaget omhandler:

- Effektivisering (digitalisering, arbejdsgange og organisering)
- Serviceniveau (ydelsernes indhold, omfang og kvalitet samt kvalitetsstandarder)
- Besparelse (reduktion af bevillingsrammerne)

Forslagsstiller:

Politisk Sekretariat

Beskrivelse:

Kort opsummering af forslaget

Udviklingen af digitale løsninger, der kan automatisere processer og øge graden af selvbetjening, går stærkt i disse år. Det foreslås, at der investeres i den digitale udvikling på borgerserviceområdet for dermed at kunne øge selvbetjeningsmulighederne og effektivisere arbejdsgangene i borgerservice. Med de digitale løsninger vil der samtidig være fokus på kundeservice og høj kvalitet i opgaveløsningen.

Der er ikke udvalgt specifikke løsninger på nuværende tidspunkt, men der er løbende fokus på, hvor der kan digitaliseres og dermed effektiviseres.



Finansiering

Der stilles forslag om etablering af en økonomisk ramme på 0,5 mio. kroner til investering i digitale løsninger.

Driftsbesparselsen på de 0,5 mio. kroner hhv. 1,0 mio. kroner opnås ved at forøge graden af selvbetjening ved en øget brug af digitale løsninger. Hermed kan der spares medarbejderressourcer.

Der er regnet med ca. 1 årsværk (0,5 mio. kr.) de første år samt 2 årsværk (i alt 1,0 mio. kr.) fra og med 2022.

Vurdering/bemærkning

Det vurderes, at den nuværende udvikling i de digitale løsninger vil fortsætte i de kommende år. Udviklingen vil løbende forøge mulighederne for at effektivisere processer og arbejdsgange. Det er ikke på nuværende tidspunkt muligt at sige præcist, hvilke selvbetjenings- og automatiseringsløsninger, der vil blive udviklet/komme på markedet, men vi holder os løbende orienteret om, hvad der kan skabe værdi.

Uddybning af forslaget

De digitale løsninger på borgerserviceområdet er i en udviklingsfase. Der udvikles på løsninger, der mindsker borgernes fremmøde (fx afhentning af pas) og effektiviserer arbejdsgange (brug af robotter).

Det vurderes, at der på borgerserviceområdet fortsat vil være et potentiale for at effektivisere gennem digitalisering og automatisering.

Det foreslås derfor, at der afsættes en ramme på 0,5 mio. kr. til at investere i kommende løsninger på området. Til gengæld kan der spares 0,5 mio. kr. årligt fra og med 2020. Der vil i årene frem blive arbejdet videre med yderligere digitalisering af området, og der er fra og med 2022 kalkuleret med en årlig besparelse på 1,0 mio. kroner.

Økonomi:

Følgende bevillingsramme(r) påvirkes af forslaget:

60.62

(I 1.000 kr.)	2019	2020	2021	2022
Driftsbesparselse		500	500	1.000
Driftsudgift (investering)				
Nettodriftsbesparselse		500	500	1.000
Anlægsudgift	500			
Samlet nettobesparselse		500	500	1.000



Af den samlede nettodriftsbesparelse vedrører hele besparelsen udgifter inden for servicerammen.

Konsekvenser for andre bevillingsrammer:

Ingen konsekvenser for andre bevillingsrammer.

Øvrige bemærkninger:

Der er ingen øvrige bemærkninger.