

Notat

Til Indtast til
Kopi til Indtast Kopi til
Fra Dorthe Jespersgaard
Sagsnr./Dok.nr. 2017-029668 / 2017-029668-1

Borgerservice
Borgmesterens Forvaltning
Rantzausgade 6
9000 Aalborg

Init.: dj

07-06-2017

Bemærkninger fra Borgmesterens Forvaltning - Borgerservice vedr. forslag om fremtidig organisatorisk tilknytning for dele af Ydelses- og Socialcenteret og Kontrolenheden

Familie- og Socialudvalget og Beskæftigelsesudvalget har besluttet, at der indledes drøftelser med Borgmesterens forvaltning om fremtidig organisatorisk tilknytning for dele af serviceteamet og pensions- teamet.

Pensionsteamet og i Serviceteamet i Ydelses- og Socialcenteret har beskrevet hovedopgaverne i hvert sit notat, og der har været holdt et indledende møde ml. Michael Toftegaard Larsen og Dorthe Jespersgaard (den 19. maj 2017).

Den 6. juni mødtes Michael Toftegaard Larsen, Connie Lund Hansen, Jørgen Litske Pedersen, Hans Nesgaard og Dorthe Jespersgaard for at få mere viden om opgaverne, og drøfte fordele, ulemper, konsekvenser mm i forbindelse med en anden organisatorisk tilknytning.

Borgmesterens Forvaltning, Borgerservice har følgende bemærkninger til indstillingen:

1. Hensynet til borgerne og en optimering af borgerservice:

Borgerne har generelt ikke altid let ved at finde rundt i en stor organisation som Aalborg Kommune. Jævnligt møder borgere op i Borgerservice i Rantzausgade med en forventning om at kunne få hjælp og vejledning til opgaver, som hører til i et af de to teams. Ud af de flere tusinder som kommer hver måned i Borgerservice, er det dog kun et fåtal, der må henvises videre. Der er gjort indsatser for at disse borgere får en god information om, hvor de skal henvende sig. Selvom der er mange snitflader og opgavesammenfald, så er der et godt samarbejde om opgaverne, og vi vurderer ikke umiddelbart, at der kan ydes en **bedre** borgerservice, ved at opgaverne i de to teams flyttes.

2. Support, IT og faglighed:

For at løse opgaverne eller dele af opgaverne kræves en vis faglighed, indsigt i serviceloven, aktivloven, boligstøtteloven samt faglig support og IT-support til fagsystemerne mm. F&B har centrale konsulenter og central IT-support. Disse kompetencer vil mangle ved en opgaveflytning, hvor alene de medarbejdere, der tilhører et af de to teams flytter med.

3. Fysiske forhold:

Der er ikke i de nuværende lokaler i Borgerservice fysisk plads til flere medarbejdere. Flere borgerhenvendelser vil der også vanskeligt være plads til. Hvis der forventes 50-60 personlige henvendelser dagligt alene til pensionsteamet, så bliver der virkelig trængsel, da vi i forvejen har ml. 350 og 700 personlige borgerhenvendelser dagligt.

4. Økonomi:

Vi vurderer at der ikke er økonomisk gevinst, ved at flytte opgaverne. Måske tværtimod. Der følger (formentlig) ikke konsulenter, tolkebistand og vagt med – d.v.s. at det vil være nødvendigt

at få disse jobs etableret, da vi ikke har dem i BF i forvejen. Samtidig er der IT-udgifter til de nødvendige fagsystemer, som også bruges af andre afdelinger i F&B, men ikke p.t. i BF. Kræves en anden organisatorisk tilknytning fysiske ændringer i BF / Borgerservice, så vil det også være forbundet med udgifter.

Samlet set, vurderer vi ikke, at der vil være hverken servicemæssig, faglig eller økonomisk gevinst, ved at flytte opgaverne og ændre den organisatoriske tilknytning for nuværende.

Kontrolteamet.

Borgmesterens Forvaltning har tilsvarende foreslået, at den organisatoriske placering af Kontrolteamet vurderes, idet teamet har et stort samarbejde med Folkeregisteret. Samtidig var det vores vurdering, at det måske ville være en fordel, hvis kontrolteamet er forankret i en anden forvaltning end der, hvor udbetalingerne foregår. Der er dog i dag et rigtigt godt samarbejde mellem Kontrolteamet og Folkeregisteret.

Kontrolteamet har udarbejdet en beskrivelse af opgaverne og vi kan se, at der er rigtig god fornuft i, at opgaven forbliver i F&B.

Vi vurderer, at det ikke vil give nogen servicemæssig optimering eller økonomisk gevinst at flytte opgaver og medarbejdere for nuværende.