Borgerservice – Aarhus Kommune

Virksomhedsplan 2020-2022

Borgerservice
Virksomhedsplan 2020-2022
Kultur og Borgerservice
Aarhus kommune 2021

Opsætning
ITK, Jan Thomassen
Font, Scala Sans

Opdateret 06.2021

KULTUR OG BORGERSERVICE
Aarhus Kommune

Indhold

3 Forord

4 Rammer, vilkår og baggrund
4 Hvem er Borgerservice?
5 Organisering
6 Personale
6 Økonomi
6 Mødestruktur
7 De ydre vilkår og rammer

8 Mission, vision og værdier
9 Aarhus Kommunes vision og værdigrundlag
10 Borgerservices vision og værdigrundlag

12 Kerneopgaven og mål
13 Overordnede opgaver og mål
14 Hovedopgaver fra BoB-politikken
14 Indsatser i forbindelse med Kanalstrategi 3.0

16 De enkelte afdelinger
16 Udvikling og Demokrati
17 Valgorganisation
18 Borgerbetjeningen

19 Backoffice
20 Drift og Økonomi
21 Folkeregister
22 Opkrævningen
23 Kontrolteamet
24 Nævnssekretariatet

26 Resultater
26 Brugertilfredshedsundersøgelsen
27 Telefoniske henvendelser i Borgerservice fordelt på afdelinger
27 Tilmeldinger til Digital Post
27 Brug af selvbetjening

28 Større projekter og udviklingsarbejde

30 Samarbejde

Forord

Kære læser
Formålet med virksomhedsplanen er at give Byrådet, samarbejdspartnere og medarbejdere et overordnet indblik i de opgaver og aktiviteter, som Borgerservice arbejder med. Virksomhedsplanen er udarbejdet for en treårig periode og er rammen for alle medarbejderes og lederes arbejde.

Borgerservice er en dynamisk organisation, som løbende udvikles i takt med samfundets udvikling, men virksomheden i Borgerservice er i høj grad centreret om aktiviteter for den daglige drift. Disse er vigtige for, at Borgerservice kan være en velfungerende kommunal organisation, der leverer de ydelser og den service, som Byrådet og borgerne forventer. En velfungerende organisation med dygtige medarbejdere og gode samarbejder er en afgørende forudsætning for vellykkede udviklingsinitiativer.

Virksomhedsplanen beskriver Borgerservices

- Rammer, vilkår og baggrund. Herunder kan du læse om Borgerservices virke, organisering, personale, økonomi, strategiske indsatser og mødestruktur samt hvilke ydre rammer, der gør sig gældende for Borgerservices aktiviteter, og hvordan disse har udviklet sig de seneste år.
- Mission, vision og værdier. Herunder kan du læse om Borgerservices vision og værdigrundlag, og hvordan det relaterer sig til Aarhus Kommunes visioner og værdier.
- Kerneopgaver og mål. Herunder kan du læse om Borgerservices overordnede opgaver og aktiviteter samt de enkelte afdelingers opgaver og målsætninger.
- Resultater. Herunder kan du læse om de væsentligste resultater og effekter af Borgerservices arbejde i form af brugertilfredshed og digitaliseringsstatus.
- Større projekter og udviklingsarbejde. Herunder kan du læse om de projekter, som Borgerservice på nuværende tidspunkt arbejder med samt retning og formål med disse.
- Samarbejde. Herunder finder du en oversigt over Borgerservices samarbejdspartnere.

Virksomhedsplanen er først og fremmest et redskab for ledere og medarbejdere internt i Borgerservice. Jeg håber herudover, at planen finder vej til såvel kommunens borgere som samarbejdspartnere og politikere, der har en interesse for, hvordan Borgerservice arbejder, og hvad der er fokus på i de kommende år.

God læselyst
Lene Hartig Danielsen
Chef for Borgerservice

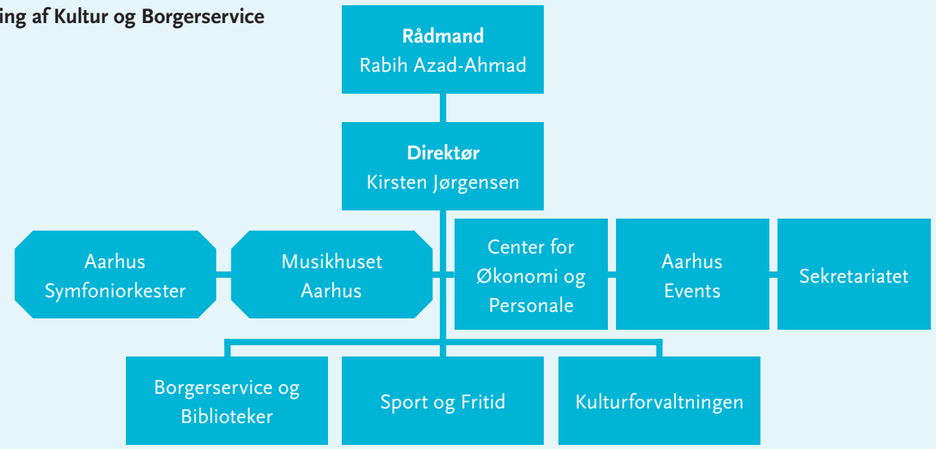
Rammer, vilkår og baggrund

Afsnittet indeholder en kort beskrivelse af Borgerservice i Aarhus Kommune samt en beskrivelse af hvilke vilkår, der gør sig gældende i det daglige virke (organisering, personale, økonomi og mødestruktur). Endvidere indeholder afsnittet en beskrivelse af de ydre vilkår for Borgerservice generelt.

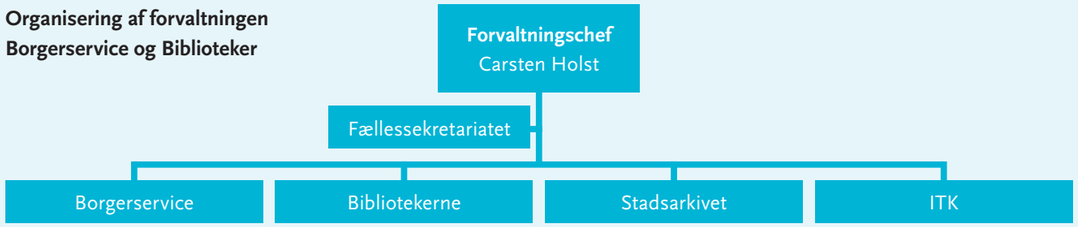
Hvem er Borgerservice?

Borgerservice blev etableret 1. januar 2006 som en del af forvaltningen *Borgerservice og Biblioteker* i Magistratsafdelingen for Kultur og Borgerservice.

Organisering af Kultur og Borgerservice



Organisering af forvaltningen Borgerservice og Biblioteker



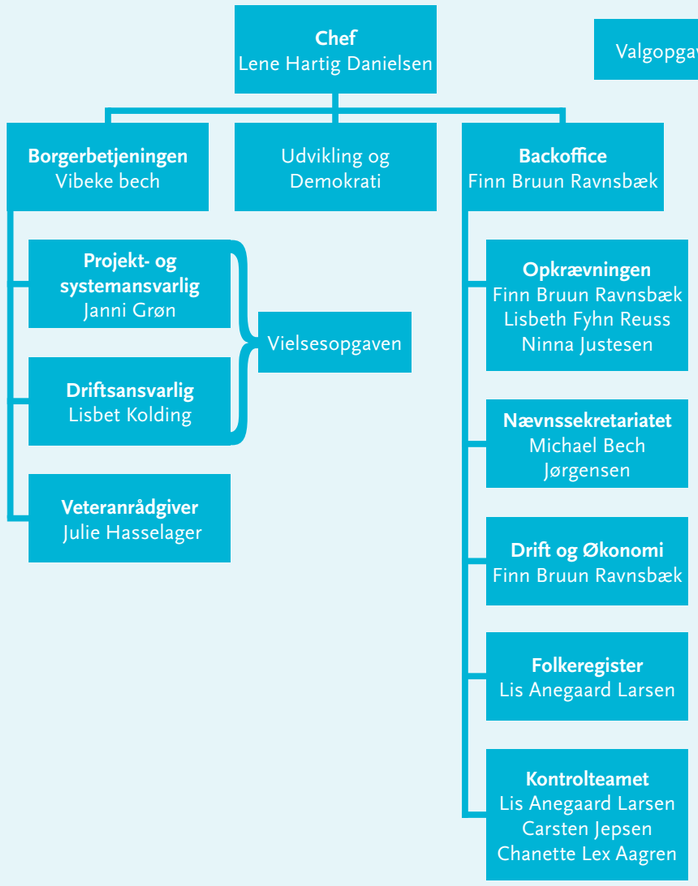
Borgerservice har først og fremmest til opgave at sikre den bedst mulige betjening af kommunens borgere og være borgernes indgang til det offentlige. Borgerservice er borgernes telefoniske og personlige indgang til Aarhus Kommune. Varetagelsen af betjeningen af kommunens borgere sker fortrinsvist på tre forskellige platforme:

1. Det fælles betjeningssted, Borgerbetjeningen i Dokk1, hvor borgerne kan henvende sig personligt.
2. De lokale betjeningssteder på byens biblioteker og NemBS.
3. Telefonisk via Borgerservices kontaktcenter.
4. Folkeinformation på Gellerup Bibliotek.
5. Borgerservice 2 Go på aftalte lokationer.
6. Telefonisk via Den Digitale Hotline.

Organisering

Ledelsen af Borgerservice bliver overordnet varetaget af chefen for Borgerservice, Lene Hartig Danielsen, i samarbejde med et kollegium (chefgruppen) bestående af chefen for Borgerbetjeningen og chefen for Backoffice. Borgerservice er inddelt i tre enheder: Borgerbetjeningen, Backoffice samt Udvikling og Demokrati.

Organisering af Borgerservice



Borgerbetjeningen håndterer de borgerrettede ydelser, som *ikke kræver* sagsbehandling af en specialist på nær specialistopgaverne vedr. udstedelse af pas, kørekort og vielser. Borgerbetjeningen består hhv. af Borgerbetjeningen, der varetager ekspeditonerne ved personligt fremmøde, og telefonien, der er borgernes telefoniske indgang. Den daglige ledelse varetages af lederen for Borgerbetjeningen, Vibeke Bech, bistået af to fagkoordinatorer.

Backoffice tager sig af de ydelser som kræver sagsbehandling af en specialist. Backoffice består af hhv. Opkrævningen, Folkeregisteret, Drift og Økonomi, Nævnssekretariatet, Ejendomsbeskatningen og Kontrolteamet. Den daglige ledelse varetages af chefen for Backoffice, Finn Bruun Ravnsbæk, bistået af ledergruppen for Backoffice.

Udvikling og Demokrati understøtter primært udviklingen af Borgerservice samt fungerer som strategi- og udviklingssekretariat for borgerservicechefen. Desuden medvirker Udvikling og Demokrati på en række strategiske områder på tværs af magistratsafdelingerne. Udvikling og Demokrati udgør endvidere kommunens valgsekretariat. En del af den overordnede administration for Borgerservice er placeret i Udvikling og Demokrati, men varetages ellers af fællessekretariatet for Borgerservice og Biblioteker. Chefen for Borgerservice fungerer som den daglige leder af Udvikling og Demokrati.

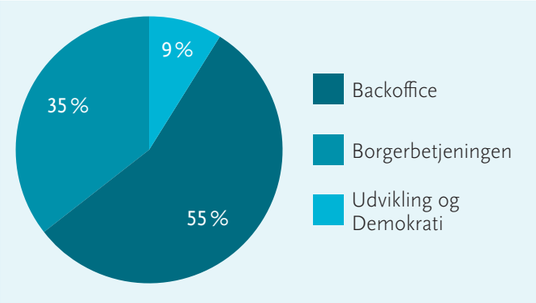
Vielsesopgaven administreres af medarbejdere fra Borgerbetjeningen, som sikrer sagsbehandling og afrunding af alle vielser i Aarhus Kommune samt forestår de borgerlige vielser.

Valgopgaven administreres af Borgerservice med Borgerservicechefen som den overordnede administrative leder af valget i Aarhus Kommune. I forbindelse med valg træder valgorganisationen i funktion. Valgopgaven er ikke en direkte del af linjeorganisationen i Kultur og Borgerservice, men refererer derimod direkte til den politiske valgbestyrelse i Aarhus Kommune, der har Borgmesteren som formand.

Personale

I Borgerservice er der pr. 1. September 2019 ansat 139 medarbejdere. Figuren nedenfor viser fordelingen af medarbejdere fordelt på Borgerservices afdelinger:

Personalesammensætning



Økonomi

Nedenfor fremgår budgetrammen for Borgerservice år 2018.

Budgetramme for Borgerservice 2018	
Borgerservicechef	2.484.142
Valg	5.300.329
Borgerbetjeningen	17.801.629
Back Office (inkl. UDK kontrakter)	23.465.105
Udvikling og Demokrati	3.808.122
Borgerservice i alt	58.220.363

Mødestruktur

Ledelsen i Borgerservice (chefgruppen) holder chefmøde hver 14. dag. Der afholdes hver anden måned ledermøde i Borgerservice for alle ledere og mellemledere (ledergruppen). Desuden har de enkelte afdelinger deres egne mødefora.

Borgerservice har et MED-udvalg, som mødes månedligt. MED-udvalget består af ledelses- og medarbejderrepræsentanter. Arbejdsmiljøorganisationen er en integreret del af MEDudvalget. Der afholdes møder i FMU-udvalget, som er samarbejdsorganet for Borgerservice og Biblioteker og HMU-udvalgs møder, som er møde i hoved MED-udvalget for hele Kultur og Borgerservice. Endelig afholdes der faste møder i tværgående styregrupper for forskellige arbejdsområder, bl.a. styregruppen for digitalisering og styregruppen for NemBS.

De ydre vilkår og rammer

Borgerservice som organisatorisk enhed er, ligesom andre offentlige institutioner, eksternt underlagt statslige fastsatte regler og love med udgangspunkt i *Lov om kommunale borgerservicecentre* fra 2005. Herudover påvirkes Borgerservices virke gennem de årlige økonomiaftaler mellem KL og regeringen. Desuden vedtages der af KL retningslinjer for borgerservicecentrenes virke, mens disse også i høj grad præges af kommunernes medindflydelse. Internt i kommunen er rammerne for Borgerservice fastlagt af byrådets konkrete beslutninger herunder gennem budgetterne. Beslutningshierakiet i forhold til prioritering af opgaverne i Borgerservice følger i hovedreglen følgende beslutningskæde:

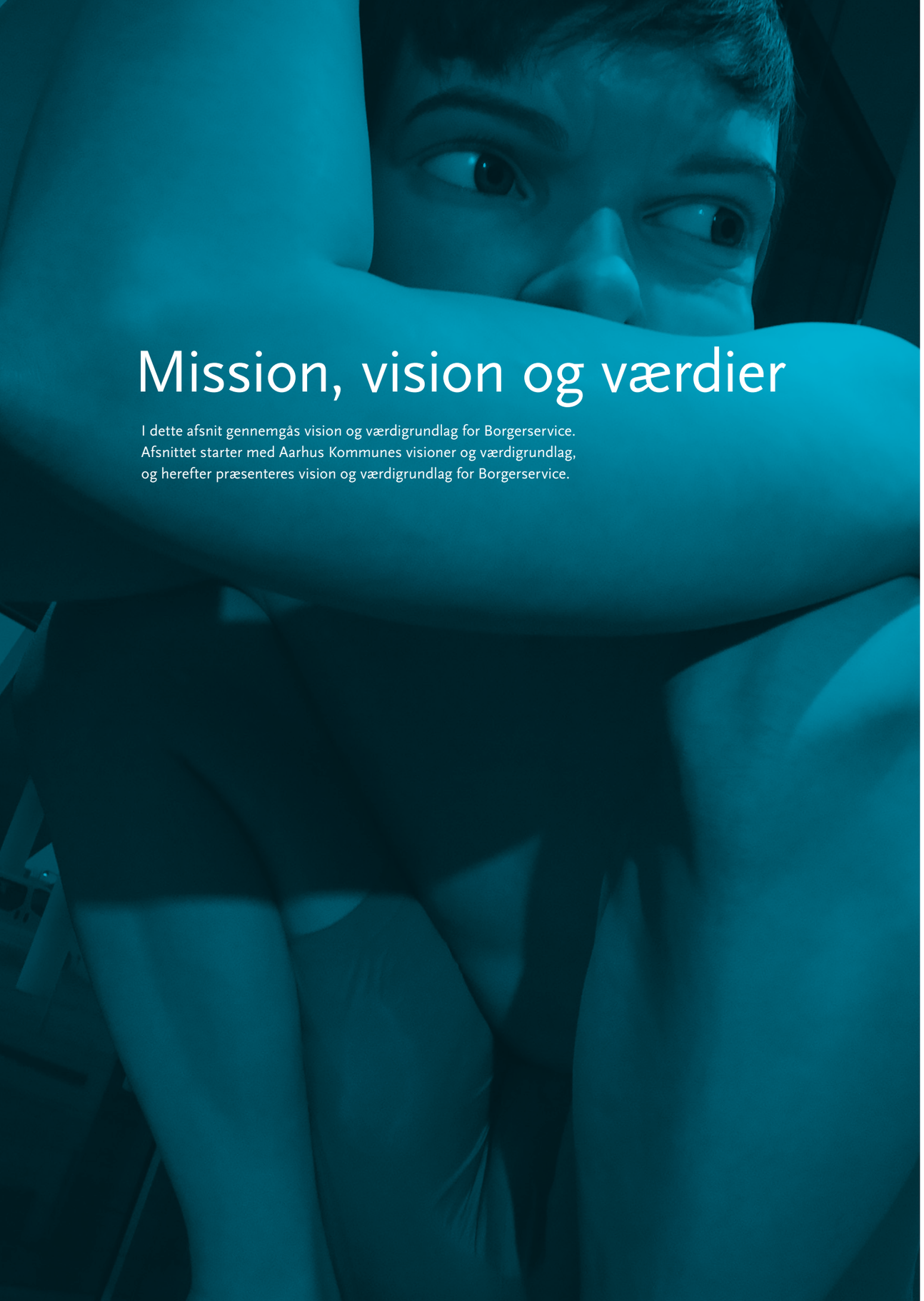
» Myndighedsopgaver der har hjemmel i lovgivningen.
» Beslutninger fra Byrådet og Rådmanden for Kultur og Borgerservice.
» Beslutninger fra direktørgruppen og direktøren for Kultur og Borgerservice.
» Beslutninger fra Ledergruppen i Borgerservice og Biblioteker og Chefen for Borgerservice.
» Beslutninger fra chefgruppen i Borgerservice.

I foråret 2011 gik Regeringen, kommunerne og regionerne sammen om lanceringen af en *Fællesoffentlig Digitaliseringsstrategi*. Den indeholdt blandt andet om fuld digital kommunikation i 2015 (80 pct.) mellem det offentlige og borgere.
Desuden indeholdt strategien et mål om obligatorisk Digital Post for alle borgere, hvilket blev realiseret d. 1. november 2014. Siden er det på flere områder blevet obligatorisk for borgerne at anvende digital selvbetjening. Det gælder blandt andet: melde flytning, bestille sundhedskort, ansøge om børnepasning mf. Borger.dk er den fælles offentlige platform med information og adgang til alle de offentlige selvbetjeningsløsninger.

Den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi har ikke alene bidraget til økonomisk effektivitet, men også betydet et paradigmeskifte i hvordan borgerservice skal tænkes og udføres. Digitaliseringen stiller nye krav til borgerne, og Borgerservice har en særlig rolle i forhold til at hjælpe alle borgere med at imødekomme de nye udfordringer og muligheder. Det gælder i forhold til digitaliseringens krav om digital selvbetjening og digital kommunikation med det offentlige, men det gælder også i forhold til at sikre, at alle borgere har adgang og kendskab til de nye digitale betjeningsformer og videnskilder. Samtidig har digitaliseringen medført omlægning af procedurer og arbejdsopgaver for Borgerservicemedarbejderne, da borgerservicefunktionen har udviklet sig fra klassiske myndighedsopgaver og transaktionsbaserede services til mere opsøgende og oplysende services. I 2016 er der vedtaget en ny fællesoffentlig og -kommunal digitaliseringsstrategi.

Borgerservice samarbejder tæt med SKAT og Udbetaling Danmark. Det politiske sigte med at samle opgaverne i Udbetaling Danmark er at gøre sagsbehandlingen mere ensartet og effektiv sammenlignet med en vareta- gelse i de enkelte kommuner. Det har for Aarhus Kommunes Borgerservice haft den konsekvens, at bl.a. familieydelser, international sygesikring og begravelseshjælp er overgået til Udbetaling Danmark. Kommunerne betaler Udbetaling Danmark for at varetage opgaverne og de tilhørende it-løsninger. Borgerservice administrerer kommunens samlede betaling til Udbetaling Danmark.

Borgerservice er, foruden de i forvaltningsloven og persondataloven fastsatte regler om persondatassikkerhed, underlagt et yderligere skærpet persondatatilsyn, som øger borgernes retssikkerhed. Der passerer dagligt et stort antal personoplysninger igennem Borgerservice, og medarbejderne har, på grund af den meget brede opgavesammensætning adgang til flere it-systemer med personoplysninger. Derfor er fokus på GDPR, diskretion og øget persondatatilsyn et grundvilkår for Borgerservices virke.



Mission, vision og værdier

I dette afsnit gennemgås vision og værdigrundlag for Borgerservice. Afsnittet starter med Aarhus Kommunes visioner og værdigrundlag, og herefter præsenteres vision og værdigrundlag for Borgerservice.

Aarhus Kommunes vision og værdigrundlag
Byrådet formulerede i 2003 en todimensionel vision for Aarhus Kommune. I oktober 2014 blev der vedtaget en tredje dimension til visionen:
"Aarhus – en by med handlekraft og fællesskab". http://goo.gl/LknHc7

Vision for Aarhus

Aarhus – en god by for alle
En by med plads til at udfolde sig, hvor alle har mulighed for at tage ansvar for eget liv og udnytte egne evner. En by, hvor vi i fællesskab hjælper dem, der har brug for det. En by, hvor der er plads til forskellighed og mangfoldighed.

Aarhus – en by i bevægelse
En by med et stærkt og nyskabende erhvervs-, kultur- og uddannelsesliv. En by, hvor nye idéer dyrkes og prøves af i utraditionelle samarbejdsformer, og hvor ny teknologi udvikles og tages i anvendelse.

Aarhus – en by med handlekraft og fællesskab
En by i rivende udvikling, som vokser i størrelse og i betydning. En by, hvor vi tager medansvaret for hele regionens udvikling på os. En by, hvor der er udsyn og skabes relationer både nationalt og internationalt. En by med ambitioner om både vækst, bæredygtighed og sammenhængskraft. En by fuld af vilje til fornyelse. En by, hvor medborgerskab er en værdi, og hvor vi hele tiden gentænker mulighederne for at leve i og udvikle vores by i fællesskab. En by, hvor vi sammen skaber rammerne for det gode liv.

Vision fra "Fortællingen om Aarhus".

I samme initiativ blev der formuleret følgende værdigrundlag for Aarhus Kommune.

Værdigrundlag for Aarhus

Troværdighed – man skal kunne have tillid til os
Vi står ved, det vi gør, og man kan regne med det, vi siger. Vi lægger stor vægt på kvalitet og ansvarlighed og tænker i helheder og sammenhænge. Vi møder borgerne og hinanden med åbenhed.

Respekt – alle skal have en god og ordentlig behandling
Vi sætter borgeren i centrum med fokus på både rettigheder og pligter. Vi har et særligt ansvar for at sikre rummelighed og give plads til forskellighed. Vi respekterer andre menneskers ret til egne livsværdier, meninger og erfaringer.

Engagement – den enkeltes indsats gør en forskel, og vi skal gøre det endnu bedre
Vi engagerer os fagligt og personligt, og vi stræber efter at gøre en forskel. Vi arbejder målrettet og resultatorienteret og forsøger hele tiden at gøre det endnu bedre. Vi er fleksible og forandringsvillige og sætter pris på nye ideer og initiativer.

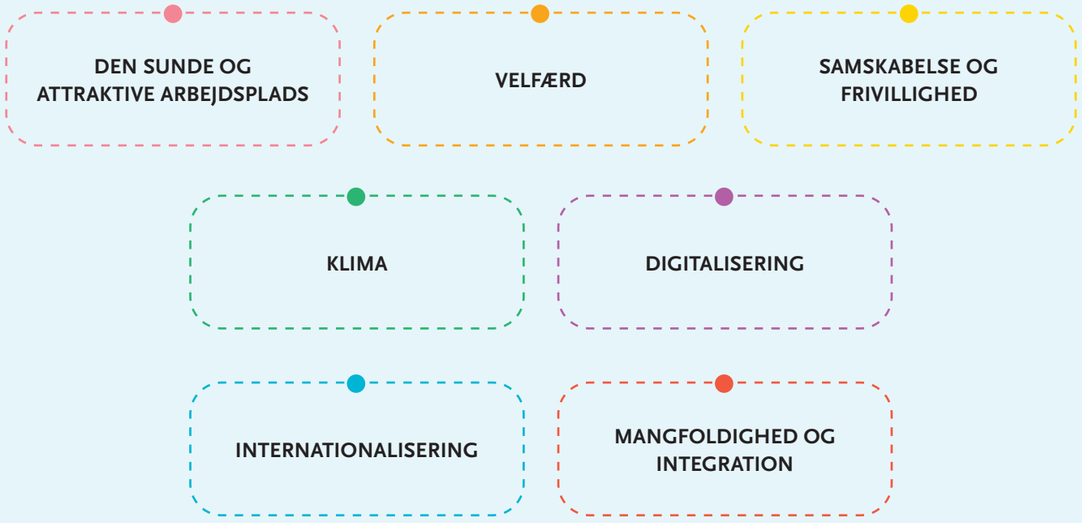
Foruden ovenstående vision og værdigrundlag kommer løbende lokale eller nationale politiske/strategiske indsatser, der har betydning for Borgerservice.

Borgerservices vision og værdigrundlag
Samskabelse og samarbejde er fundamentet i Borgerservices vision, der både favner borgere, medarbejdere og samarbejdspartnere. Der er to dimensioner i visionerne for Borgerservice. Den ene angår relationer til borgere, mens den anden angår relationer til samarbejdspartnere. Disse visioner og værdier udtrykker Aarhus Kommunes ambitionsniveau for Borgerservice og er dermed også udtryk for, hvad hhv. borgere og samarbejdspartnere kan forvente af Borgerservice.

Borgerservice – sammen med dig

Visionen for Borgerservice

- Borgerservice vil være borgernes primære indgang til den offentlige sektor. Dette skal ske ved til enhver tid at sikre borgerne nem og professionel adgang til offentlige services via. telefonisk-, personlig- og digital betjening.
- Borgerservice er en organisation i konstant udvikling, som med mening løbende udvider med nye opgaver. Med udgangspunkt i borgernes behov, god service, ressourceoptimering og den politiske dagsorden vil Borgerservice være frontrunner på udvikling på landsplan indenfor alle opgaveområder i organisationen.
- Borgerservice vil fastholde den attraktive arbejdsplads og være en enhed, hvor der løftes i flok. Med fokus på faglighed, udvikling og mangfoldighed vil Borgerservice tiltrække og fastholde kompetente ledere og medarbejdere, så det gode arbejdsmiljø løbende videreudvikles med blik for både helheden og den enkelte.
- For at realisere visionen arbejder Borgerservice målrettet med følgende 7 strategispor frem mod 2022.



Nedenstående værdigrundlag gælder for medarbejderne i Borgerservice i deres daglige virke.

Åbenhed
Det betyder, at...
- Vi i dagligdagen gensidigt og konstruktivt giver hinanden løbende tilbagemeldinger – positive såvel som negative – i alle sammenhænge, der relaterer sig til arbejdspladsen.
- Vi fordomsfrit lytter til hinandens forslag og idéer og er villige til at føre nye bæredygtige idéer ud i livet.
- Vi deler viden om de opgaver der løses, og de beslutninger der træffes.
- Vi tør blande os i hinandens arbejde med konstruktive indspil.

Trivsel
Det betyder, at...
- Vi er hjælpsomme og tager hånd om hinanden i vanskelige situationer.
- Vi har trygge, behagelige, gode og venlige fysiske rammer.
- Vi har gode personaleforhold.
- Vi har fælles værdier som afsæt for både det sociale og faglige på arbejdspladsen.
- Vi i alle sammenhænge tager i betragtning, hvilke konsekvenser beslutninger og handlinger har for fællesskabet og ikke blot for individer, egen afdeling, eget team mv.
- Vi løfter i flok og hjælper hinanden, når der er behov.
- Vi motiverer indbyrdes hinanden og påskønner åbent hinandens indsats.
- Vi tager os tid til at lytte til hinanden og til at give og hente sparring.

Tillid og frihed
Det betyder, at...
- Ledelsen udviser tillid til, at medarbejderne løser sine opgaver med ansvarlighed og på et fagligt højt niveau.
- Medarbejderne har tillid til ledelsens dispositioner – men tør også at stille de kritiske spørgsmål.
- Vi i fællesskab skal sikre, at de rigtige kompetencer er til stede til at sikre en opgaveløsning på et fagligt højt niveau.
- Vi udviser ansvarlighed i forhold til opgaveløsningen.

Borgerservices ledere og medarbejdere prioriterer arbejdet med eksterne og interne relationer. Ønsket er at sikre de bedst mulige effekter for borgerne, understøtte sammenhængskraft og en organisation med høj trivsel.

Kerneopgaven og mål

Det følgende afsnit indeholder en overordnet beskrivelse af Borgerservices kerneopgave og mål samt en beskrivelse af de enkelte afdelingers organisering, opgaver og mål.

Overordnede opgaver og mål

Borgerservices hovedopgave er at være bindeleddet mellem borgeren og det offentlige og yde den bedst mulige service på den mest effektive måde til glæde for den enkelte borger og for fællesskabet. Ud fra denne kerneopgave kan der udledes nogle opgaver og mål, som kommer til udtryk i politikken for Borgerservice og Biblioteker samt i Aarhus Kommunes kanalstrategi.

De 5 udvalgte områder

Direktørgruppen i Aarhus Kommune har udvalgt fem strategiske områder, der arbejdes fælles om på tværs af kommunen:

- Digitalisering og smart city.
- Internationalisering – vækst og udsyn.
- Intergration – en del af fællesskabet.
- Frivillighed og samskabelse.
- Klima.

Borgerservice bidrager indenfor alle fem områder, men særligt de fire første områder er der stærke indsatser på. Som eksempler kan nævnes, at Borgerservice har udviklet velkomstspil til flygtninge, er fast del af Åben rådgivning og medskaber af den årlige Kulturbazar, der alle spiller ind i integrationsindsatsen.

Som et andet eksempel kan nævnes frivillighed og samskabelsesområdet, hvor Borgerservice bidrager aktivt med bl.a. Kulturkammerater, Digital Bydel, der bringer demokratiet ud i lokalområder samt udviklingen af consulplatformen, som udbreder den demokratiske proces til nye målgrupper.

Hovedopgaver fra BoB-politikken

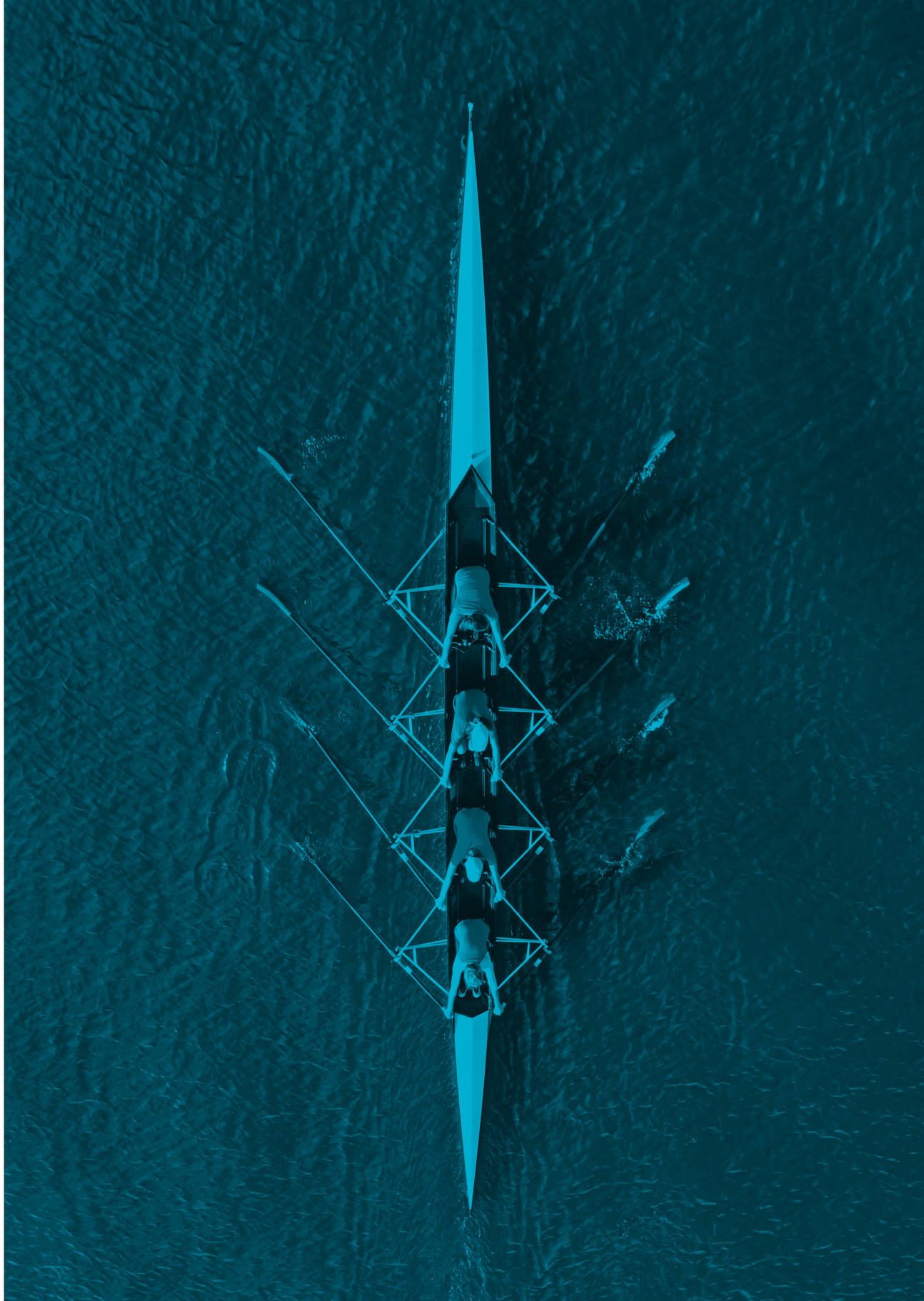
Af politikken for Borgerservice og Biblioteker 2019-2020 fremgår det bl.a.:

- At Borgerservice og Biblioteker bidrager til det aktive medborgerskab, velfærd og et godt liv. Det sker gennem kulturelle oplevelser, innovative tiltag, oplysning og god service, der understøtter samarbejde, fællesskab og læring for alle mennesker hele livet.
- At Borgerservice og Biblioteker vil styrke partnerskaber såvel lokalt, regionalt, nationalt og internationalt. Sammen med partnere er vi bedre til at udvikle, afprøve og implemente nye, bedre eller mere effektive tilbud til borgerne.
- At Borgerservice og Biblioteker vil understøtte aktive medborgere gennem fællesskaber, læring, trivsel og demokratisk medborgerskab. Derfor inviterer vi blandt andet borgere til at blive frivillige ved valg og afstemninger.
- At Borgerservice og Biblioteker styrker lokalsamfundene ved at arbejde for de nødvendige faciliteter, rammer og serviceydelser tilpasset de lokale behov. Gennem samskabelse med de mennesker, der bor der, understøtter vi en stærkere sammenhængskraft, videndeling, oplevelser, kompetencer og ressourcer.
- At Borgerservice og Biblioteker vil øge borgernes indflydelse gennem viden, oplysning, teknologi og digitale muligheder.
- At Borgerservice og Biblioteker videreudvikler modtagelsen og fastholdelsen af internationale studerende og international arbejdskraft. Aarhus skal blive endnu mere attraktiv for internationale borgere gennem tiltag som fx Kulturkammerater, der bidrager med en varm velkomst og nye relationer for internationale tilflyttere.
- At Borgerservice og Biblioteker vil arbejde for øget livskvalitet hos udsatte borgere gennem bladt andet Borgerservice 2 Go, som er opsøgende og besøger borgerne, hvor de er.
- At Borgerservice og Biblioteker vil arbejde for mere effektive og transperate services som eksempelvis track n' trace eller chatbot. Derfor udvides servicen også gennem det tværkommunale samarbejde Den Digitale Hotline, hvor borgerne kan få hjælp også udenfor normal åbningstid.

Indsatser i forbindelse med Kanalstrategi 3.0

Kanalstrategi 3.0 anviser de overordnede indsatsområder for Aarhus Kommunes arbejde med at sikre, at kommunen anvender de billigste og mest hensigtsmæssige henvendelseskanaler i mødet med borgere, foreninger og virksomheder. Dette relaterer sig i høj grad til Borgerservices kerneopgave, da Borgerservice er borgernes indgang til kommunen. Kanalstrategi 3.0 gælder i tidsrummet 2019 – 2022. Den anviser følgende hovedindsatsområder:

- Første hovedspor: Digitale kanaler
  - Bedre brug af data
  - Digitalt medborgerskab
- Andet hovedspor: Analoge kanaler
  - Styrket borgerkontakt
  - En højere grad af ressourcestyring
- Tredje hovedspor: Videreudvikling af servicekultur
  - Sammenhængende serviceoplevelser
- Fjerde hovedspor: Øget fokus på ledelsesinformation
  - Monitorering af kanaler



Udvikling og Demokrati

Organisering
Udvikling og Demokrati består foruden borgerservicechefen af 10 medarbejdere.

Kerneområder
Afdelingens projekter kan kategoriseres under en eller flere af de fire hovedopgaver:

1. Politisk og ledelsesmæssig betjening: Afdelingen betjener både Borgerservicechefen samt diverse udvalg og mødefora. Derudover udarbejder afdelingen analyser og indstillinger til det politiske niveau.
2. Demokrati og medborgerskab: Udvikling & Demokrati udvikler, implementerer og håndterer forskellige demokratiske platforme, oftest i et samarbejde på tværs af kommunens afdelinger, og altid til gavn for hele byen. Det sker med henblik på at styrke borgernes aktive deltagelse, samt kendskab til demokratiet og dets processer. Afdelingen håndterer som 'Valgsekretariat' afviklingen af valg til kommunen, regionen, Folketinget og EU. Herudover arbejder afdelingen med medborgerskab og samskabelse, dels gennem teknologiske udviklingsprojekter af fx borgerinddragelsesplatforme, platforme for deltagerbudgetter og byrumsinstallationer, dels gennem sociale projekter, som understøtter ligeværd og inklusion for byens borgere.
3. Partnerskaber og samarbejde: Udvikling og Demokrati arbejder for at etablere nye – og styrke eksisterende – samarbejdsrelationer i udviklingsarbejdet. Udviklingsprojekterne involverer derfor typisk mange forskellige aktører, ofte på tværs af myndigheder og fagligheder, med nationale og internationale perspektiver.
   Service – og organisationsudvikling: Afdelingen har et konstant fokus på udvikling og tendenser. Det afspejles i de mange services, Borgerservice stiller til rådighed for borgerne, samt de værktøjer medarbejderne benytter- både i dag og i fremtiden.

Hovedopgaver
Faglig sparring og stabsfunktion for ledelsen i Borgerservice
Ansvarlig for gennemførsel af valg i Aarhus Kommune

» Projekt- og procesledelse
» Digitalisering og serviceudvikling.
» Information og markedsføring af services.

Målsætning
Udvikling og Demokrati ønsker at fremme:

» Internationaliseringen i byen.
» Byens udvikling og vækst.
» Byens demokrati.
» Ligeværd.
» Folkeoplysning.
< Samarbejde og samskabelse med andre aktører

Valgorganisation

Organisering
Valgopgaven gennemføres i et samarbejde på tværs af mange forskellige organisatoriske enheder, der alle har en rolle og løser specifikke opgaver i forbindelse med afviklingen. Valgorganisationen ledes af chefen for Borgerservice.

Hovedopgave
Valgorganisationen koordinerer og udfører alle kommunale opgaver i forbindelse med valg og afstemninger (folketingsvalg, regions- og kommunalvalg, Europa-Parlamentsvalg samt folkeafstemninger). Valgorganisationen yder endvidere bistand og sparring omkring afviklingen af ældrerådsvalg, menighedsrådsvalg og andre lignende demokratiaktiviteter, men er ikke ansvarlig for disse valg.

Opgaver

» Betjening af Valgbestyrelsen og Udvalg for besættelse af udvalg.
» Rekruttering og organisering af kommunale medarbejdere fra alle magistratsafdelinger, der bl.a. fungerer som valgtekniske ledere og brevstemmemodtagere.
» Rekruttering og organisering af valgstyrere og tilforordnede gennem samarbejde med partierne.
» Rekruttering af valgstyrere og tilforordnede uden om de politiske partier.
» Undervisning af de medvirkende, herunder brevstemmemodtager og valgtekniske ledere.
» Organisering af brevafstemning på brevstemmesteder, hvor alle vælgere kan stemme samt i vælgernes eget hjem samt plejecentre etc.
» Aftaler med afstemningsstederne og organisering af forplejning.
» Annoncering og andre kommunikationsopgaver i forbindelse med valget.
» Udsendelse af valgkort.
» Bestilling og håndtering af materialer, herunder stemmesedler, valglister etc.
» Indberetning af valgresultatet.
» Organisering af fintællingen.
» Evaluering af valget.

Målsætning
Valgorganisationen ønsker at gennemføre valget efter de gældende regler i samarbejde med Valgbestyrelsen. Det er afgørende, at afviklingen af valg foregår på en måde, så vælgerne har tillid til valghandlingen, herunder at valghandlingen er hemmelig og at valget opgøres uden fejl, der kan påvirke valgresultatet. Valgorganisationen ønsker endvidere at udvikle, modernisere og effektivisere afviklingen af valg.

Borgerbetjeningen

Organisering
Foruden lederen af Borgerbetjeningen består organisationen af et stort fagteam med 14 specialistgrupper inkl. ansvarlige fagkoordinatorer, et sekretariat og Folkeinformationen på Gellerup Bibliotek. I alt 50 ansatte.

Hovedopgave
Borgerbetjeningens hovedopgave er, at fungere som borgernes hovedindgang til det offentlige, for de ca. 2.000 borgere der dagligt henvender sig personligt i Dokk1, i Folkeinformationen, telefonisk eller digitalt. Henvendelserne vedrører stort set alle kommunale opgaver.

Opgaver
» Visitering/omstilling/vejviser til rette afdeling eller anden myndighed.
» Hjælpe borgerne med Obligatorisk Digital Selvbetjening både personligt og telefonisk.
» Vejledning, betjening og hjælp til selvhjælp med skatteforhold, herunder forskudsopgørelse og årsopgørelser.
» Sagsbehandling i forbindelse med udstedelse af kørekort, pas og vielser.
» Udstedelse/vedligeholdelse af NemID samt tilmelding af og fritagelser for digital post.
» Hjælp og sagsbehandling for de ca. 20% af borgerne som ikke kan betjene sig selv via Obligatorisk Digital Selvbetjening.
» Indberetning af undtagelser og udlevering af skemaer i forbindelse med digitale selvbetjeningsopgaver til Udbetaling Danmark.
» Oplæring og løbende ajourføring af medarbejdere fra Lokalbibliotekerne i NemBS opgaver som pas, kørekort, NemID samt det daglige faglige ansvar for disse opgaver.
» Deltagelse i samarbejder og daglig drift i Den Digitale Hotline, som består af 40 kommuner i Region Midt- og Nordjylland samt enkelte kommuner på Sjælland.
» Samarbejde omkring ICS med Statsforvaltning, SKAT og Work in Denmark for nye borgere i Aarhus.
» Udgående aktiviteter med Borgerservice 2 Go til Værestеder, skoler, institutioner, Clavis eller events.
» Yde anonym vejledning til borgere med sproglig barriere.
» Myndighedsansvarlig for vielser og prøvelsesattester.
» Helhedsorienteret vejledning til borgere med særlig behov på Udbetaling Danmark områder. Herunder borgere undtaget fra digital selbetjening.

Målsætning
Borgerbetjeningen har som målsætning:
» At flytte borgerne over på digitale platforme og sikre mestring af egen sag og bidrage til obligatorisk Digital Selvbetjening.
» Bidrage til realisering af Aarhus Kommunes Kanalstrategi.
» Sikrer service i forbindelse med myndighedsopgaver omkring kørekort, pas, vielser og NemID.
» Understøtte samarbejde med andre magistratsafdelinger.
» Understøtte fokus på mangfoldighed og sikre differentieret serviceniveau til den enkelte borgers behov.
» Forestå vielser på bedste måde for borgerne.
» Tilbyde tidsbestilling på alle fagområder.
» sikre synlig indgang for veteraner og pårørende ved at være den koordinerende rolle på tværs af kommunen, hvor der er brug for hjælp.

Backoffice

Vision:
Vi vil være de bedste til service til borgere og samarbejdspartnere – og vi er klar til at påtage os flere opgaver

Strategi:
Vi sætter ambitiøse mål på alle ansvarsområder – og vi offentliggør løbende resultaterne

Strategisk narrativ:
Vi skaffer kroner til velfærd. Vi leverer hurtigt og venligt korrekte registreringer og afgørelser. Sammen med dig, skaber vi god borgerservice.

Borgerservices Backoffice håndterer sagsbehandling, der kræver varetagelse af specialister. Backoffice består af hhv. Opkrævningen, Folkeregisteret, Drift og Økonomi, Nævnssekretariatet og Kontrolteamet. Den daglige ledelse varetages af chefen for Backoffice, Finn Bruun Ravnsbæk, bistået af ledergruppen for Backoffice. Personaleledergruppen består af: Lis Anegaard Larsen (Folkeregisteret/Sygesikringen, Kontrolteamet), Finn Bruun Ravnsbæk (Opkrævningen), Michael Bech Jørgensen (Nævnssekretariatet). Denne gruppe suppleres af fag-/teamledere: Ninna Justesen, Lisbeth Fyhn Reuss, Carsten Jepsen, Chanette Lex Aagren.

I Backoffice er det vores overordnede mission at skabe Plads til velfærd i Aarhus Kommune. Dette gør vi via effektive arbejdsgange, høj grad af digitalisering og med udgangspunkt i Aarhus Kommunes værdier om troværdighed, engagement og respekt for borgeren, der i konteksten af Backoffice operationaliseres som korrekt, hurtig og venlig sagsbehandling.

Vores vigtigste ressource i Backoffice er vores meget erfarne og fagligt kompetente medarbejdere. Vi vil være de bedste til at servicere kommunens borgere samt vores samarbejdspartnere. Vi sætter ambitiøse mål og offentliggør løbende vore resultater. Vi er desuden parate til at påtage os nye opgaver.

Backoffice – Drift og Økonomi

Organisering og hovedopgave
Drift og Økonomi består af 19 medarbejdere fordelt på 3 Teams.

Afstemningsteamet består af 7 medarbejdere og varetager opgaver vedr. bogføring af indbetalinger, afstemning & påligning af visse krav, konti og afskrivninger, samt håndtering af fejlindbetalinger. Det er en opgave, som er parallel med Opkrævningens opgaver og et led i den samlede økonomistyring og revision i Aarhus Kommune.

» To af medarbejderne har opgaver vedr. administration af lån til boligindskud.
» Fire medarbejdere varetager bogføringsopgaver, håndterer betalinger i økonomisystemet.
» 1 medarbejder varetager dokumenthåndtering, sagsopretteelse og returpost for Opkrævningen samt Drift og Økonomi.
» 1 medarbejder varetager postsortering i hovedpostkassen for hele Aarhus kommune

Ejendomsskatteteamet består af 4 medarbejdere.

» 2 medarbejdere fokuserer på ejerskifter og matrikler i ejendomsstamregisteret (ESR).
» 2 medarbejdere fokuserer på ejendomsskatten, herunder opkrævning, påligning og tilbagebetaling af overskydende indbetalt ejendomsskat.
» Desuden varetager teamet fritagelser fra ejendomsskat og ordningen om lån til indefrosset grundskyld.

IT-Backteamet består af 6 medarbejdere, der er ansvarlige for den nødvendige udvikling, test, drift og forvaltning af Backoffices IT-systemer, formuleringen af ledelses- og produktionsinformation, samt forvaltningen af afdelingens forpligtigelser i forhold til IT-sikkerhed og databeskyttelse (GDPR).

3 af teamets medarbejdere er ansvarlige for den daglige drift og det daglige vedligehold af Opkrævningens kritisk vigtige debitorsystem, samt systemsnitfladerne til alle kommunens fakturerende systemer og den statslige inddrivelse.

Målsætning

» Afstemninger skal foretages løbende (månedligt).
» Håndtering af fejlindbetalinger skal være løst inden 48 timer.
» Returpost skal være behandlet inden 5 arbejdsdage.
» På ejendomsskatteområdet skal alle henvendelser besvares indenfor 14 dage.
» Henvendelser til Debitorvagten er besvaret indenfor 7 dage.
» Backoffice holder en høj standard for IT-sikkerhed og Databeskyttelse (GDPR).
» Forudbetalingslisten skal være løst inden 5 arbejdsdage.
» Returpost skal være behandlet inden 5 arbejdsdage.

Backoffice – Folkeregister

Organisering
Folkeregisteret består af 22 medarbejdere. Folkeregisteret samarbejder med medarbejderne i Borgerbetjeningen om den personlige betjening af borgerne i Borgerservice. Folkeregisterets opgaver er karakteriseret ved, at der både er møder med borgerne og sagsbehandleropgaver på kontoret.

Hovedopgave
Folkeregisteret sikrer, at kommunens borgere er korrekt registreret i CPR-registret, som er et af landets vigtige grunddataregistre. Opgaverne består især i at håndtere alle ændringer som bl.a. flytninger. Folkeregisteret yder sammen med kollegerne i Borgerbetjeningen international borgerservice både i og uden for Dokk1 og Aarhus Kommune. Udlændinge som skal registreres i Danmark skal møde personligt i Borgerservice for at anmelde indrejse og blive tilmeldt sygesikringen. Folkeregisteret sørger for at den nødvendige dokumentation er til stede og udsteder et CPR-nummer.

Opgaver

» Betjener borgerne med mere komplicerede henvendelser vedr. flytning, adresseforhold mv. i Borgerservice og via telefonbetjening.
» Foretager indrejser for udlændinge og danskere, som vender hjem.
» Sagsbehandler flytninger, som borgerne selv har anmeldt i e-Flyt.
» Administrerer gruppeskift, lægevalg og besvarer mere komplicerede henvendelser om sygesikring.
» Folkeregisteret har også en række mere komplicerede sager om bopælsregistrering eller ændringer af andre registreringer i CPR registeret, som eksempelvis kræver undersøgelse, partshøring og samarbejde med andre afdelinger eller myndigheder.

Målsætning
Folkeregisteret tilstræber at arbejde korrekt, venligt, hurtigt, i henhold til Borgerservices visioner og værdigrundlaget for Aarhus Kommune.

Backoffice – Opkrævningen

Organisering

Opkrævningen består af en leder og 24 medarbejdere.
Opkrævningen består af flere teams:

» Opkrævningsteamet (der er ansvarlig for opkrævningsprocessen, inkl. "Smartere Opkrævning").
» Låneteamet (der er ansvarlig for boligindskudslån samt lån til ejendomsskat).
» Statistikteamet (der bl.a. laver kommunens samlede restanceopgørelse).
» Opkrævningen har desuden en administrativ medarbejder, der er sekretær/assistent for lederen.

Hovedopgave

Opkrævningens hovedopgave er at:

» Administrere opkrævningen af krav for hele Aarhus Kommune
» Administrere opkrævningen af regningskrav/fakturaer for Aarhus Kommune, samt andre virksomheder eller organisationer, der har tilkøbt denne ydelse af Opkrævningen.
» Administrere oversendelsen af kommunens krav til statslig modregning og inddrivelse, samt sikre en sikker og effektiv håndtering af kommunens krav frem til normaliseringen af den statslige inddrivelse.
» Producere og formidle korrekte og rettidige restanceopgørelser
» Behandle låneansøgninger samt tilhørende opgaver vedr. lån til boligindskud og ejendomsskat. – Opkrævning af ejendomsskatter.

Andre vigtige opgaver

» Opkrævning af kontrolafgifter for Midttrafik og lignende offentlige virksomheder.
» Projekt "Smartere Opkrævning": Opkrævning ved løbende debitor-kontakt, både telefonisk og per mail ved hjælp af målrettede skrivelser (Nudging).
» Bevilling, udbetaling og sagsstyring af pligtlån, samt bevilling af kautionslån til udbetaling via en bank
» Ekspedition af borgerhenvendelser pr. telefon, mail og post inkl. individuel sagsbehandling.
» Udfærdigelse af attester vedr. gæld på ejendomme og enkeltpersoner.
» Gældssaneringer & Dødsboer, anmeldelse og afslutning.
» Systemejerskabet for debitorsystemet og den relaterede leverandørstyring.

Målsætning

» Opkrævningen ønsker at yde bedst mulig service i forhold til borgere og samarbejdspartnere, samt have et tæt samarbejde med fagforvaltningerne, Gældsstyrelsen, systemleverandører og øvrige samarbejdspartnere.
» Opkrævningen ønsker at opkræve flest mulige krav hos borgerne og virksomheder, hurtigt, venligt og korrekt.
» Opkrævningen vil opnå den lavest mulige restance og den lavest mulige afskrivningsprocent for kommunes krav. (Uanset om kravene er til kommunal opkrævning eller statslig inddrivelse.)
» Alle ansøgninger, der modtages i låneteamet behandles indenfor servicemålene og på korrekt grundlag.
» Opfylde servicemål vedr. maksimale ventetider på telefonen, samt besvarelsestid på øvrige henvendelser. » Udvikle og implementere nye og innovative opkrævningsmetoder.
» Sikre høj tilfredshed hos Opkrævningens vigtigste ressource: medarbejderne.

Backoffice – Kontrolteamet

Organisering

Kontrolgrup består af en daglig leder samt 15 medarbejdere.

Hovedopgave

Kontrolteamets hovedopgaver er at sikre, at ingen får udbetalt sociale ydelser uretmæssigt og at servicere samarbejdspartnere samt at sikre, at der ikke sker overbefolkning af lejligheder i boligforeninger.

Opgaver

» Modtage og oprette sager.
» Sikrer sagens solide oplysning, eksempelvis gennem samtale med borgeren og øvrige samarbejdspartnere.
» Sagsbehandling, herunder henlæggelse af sag, stop af ydelser samt eventuel tilbagebetaling.
» Møder med samarbejdspartnere I Aarhus Kommune samt Udbetaling Danmark.
» Sagsbehandle flyttesager til almene boliger og samarbejde med boligforeninger om at undgå overbefolkede lejligheder.

Målsætninger

Målsætningen for kontrolteamet er at begrænse socialt bedrageri vedr. ydelser som enlig forsørger og at begrænse overbefolkning af lejligheder i boligforeninger.

Backoffice – Nævnssekretariatet

Organisering
Nævnssekretariatet består af en leder og p.t. 7 medarbejdere. Herudover er der i begrænset omfang tilknyttet en yderligere medarbejder, som også har opgaver for de øvrige afdelinger i Backoffice. Nævnssekretariatet er opdelt i 3 teams, som betjener henholdsvis Nordre og Søndre Huslejenævn, Beboerklagenævnet samt Hegnssynet. Nævnssekretariatet modtager sammenlagt ca. 1.000 sager årligt. Herudover løser Nævnssekretariatet også opgaver for andre kommuner, herunder Haderslev Kommune, Norddjurs og Syddjurs Kommuner og Københavns Kommune.

Hovedopgave
Nævnssekretariatets hovedopgave er at yde sekretariatsbetjening af Husleje- og Beboerklagenævnene samt Hegnssynet og herudover yde den nødvendige og gode service over for borgerne i henhold til lovgivningen samt Aarhus Kommunes egne værdier.

Opgaver
Nævnssekretariatet varetager den administrative og juridiske forberedelse og behandling af sager fra en sags indbringelse til udsendelse til parterne, herunder bl.a.

» Udarbejdelse af indstillinger til nævnene.
» Generel forberedelse af sager til nævnsmøder.
» Logistisk forberedelse og afholdelse af nævnsmøder.
» Juridisk bistand til nævnene.
» Ajourføring med juridisk litteratur, retspraksis m.m.
» Deltagelse i nævnsmøder, herunder deltagelse i evt. forudgående besigtigelse.
» Skriftlige og telefoniske henvendelser fra borgere, herunder bl.a. juridisk vejledning.
» Behandling af aktindsigtsanmodninger.
» Deltagelse i og afholdelse af diverse fora.
» Udvikling af Nævnssekretariatets opgaveløsning.

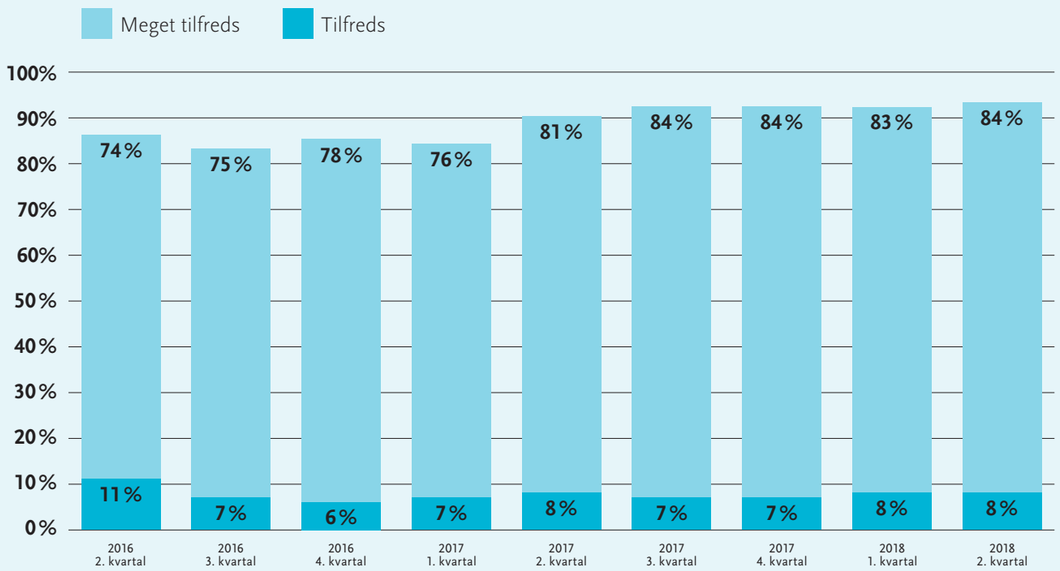
Målsætning
Nævnssekretariatet har som overordnet mål at sekretariatsbetjene de enkelte nævn korrekt, venligt og hurtigt. Ud fra samme mål/nøgleværdier betjenes borgerne. Nævnssekretariatet har ydermere en målsætning om at opretholde den nuværende gennemsnitlige behandlingstid, som er under to måneder, uden at gå på kompromis med høj service og kvalitet.

Vi vil være Danmarks bedste nævnssekretariat!

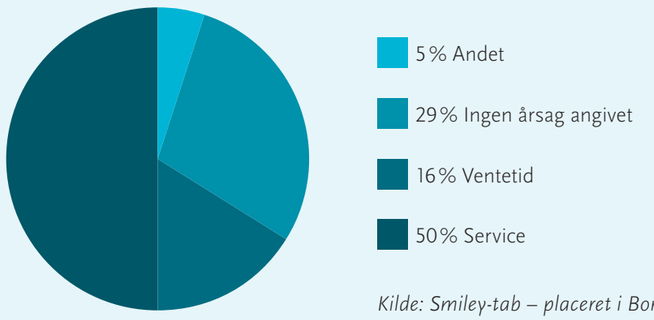
Resultater

Afsnittet fremstiller kort nogle resultater af Borgerservices virke og herunder borgernes vurderinger af Borgerservice repræsenteret ved den årlige brugertilfredshedsundersøgelse.

Brugertilfredshedsundersøgelsen

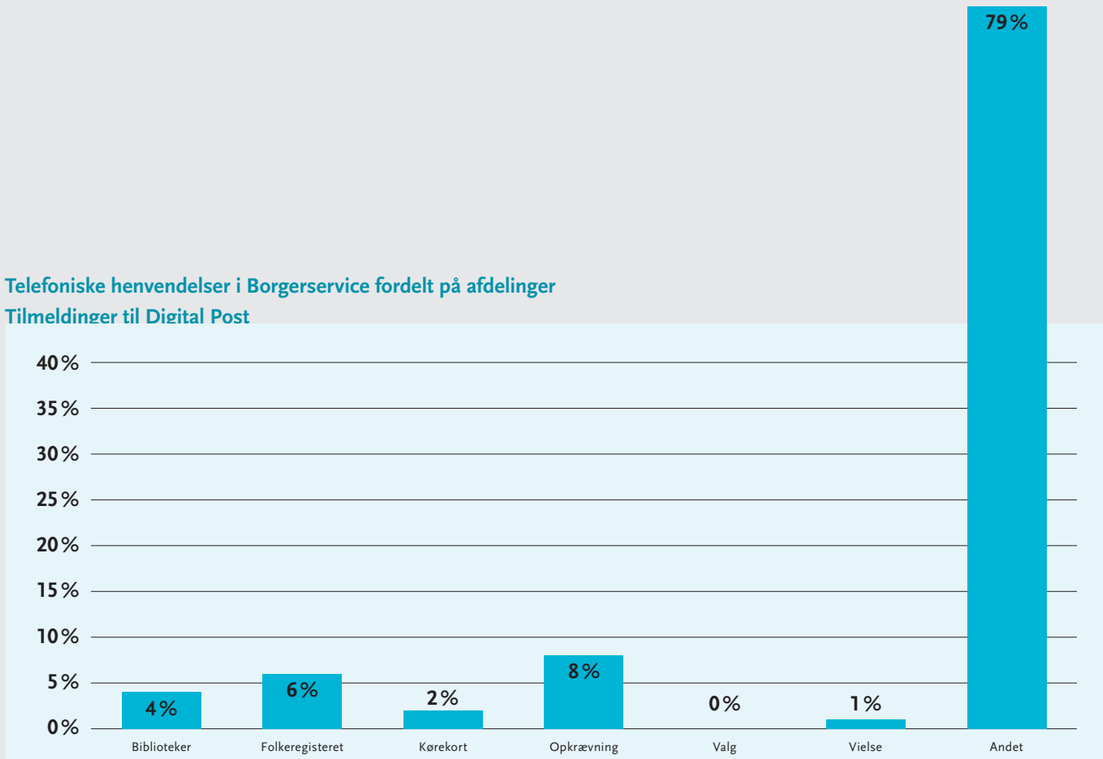


Kilde: Smiley-tab – placeret i Borgerbetjeningen.



Kilde: Smiley-tab – placeret i Borgerbetjeningen.

Telefoniske henvendelser i Borgerservice fordelt på afdelinger
Tilmeldinger til Digital Post



Kilde: Brugertilfredshedsundersøgelse af telefonien i Borgerservice 2017.

Digital Post	Tilmeldinger 2017	Tilmeldinger 2018	Tilmeldinger 2019	Tilmeldinger 2020
København	93 %	93 %	94 %	94 %
Aarhus	92 %	93 %	94 %	94 %
Odense	92 %	93 %	93 %	94 %
Aalborg	91 %	91 %	92 %	93 %

Note: Samlet antal tilmeldinger Kilde: Digitaliseringsstyrelsen

Ydelser	Pas	Sundhedskort	Flytninger
2018	52 %	88 %	90 %
2019	57 %	87 %	91 %
2020	78 %	92 %	90 %

Kilde: LIS-rapport 2018, 2019, 2020

Større projekter og udviklingsarbejde

Borgerservice har fokus på sikker drift og løbende udvikling. Derfor arbejdes der løbende med forskellige udviklingsprojekter, som bidrager til politiske og strategiske prioriteringer og peger ind i både lokale og nationale sammenhænge. Nedenfor fremgår et udsnit af nogle af disse udviklingsprojekter.

Projekt Kanalstrategi
Projektet har til formål at være tovholder på udviklingen og udrulningen af Aarhus Kommunes kanalstrategi. Kanalstrategien skal sikre, at kommunikationen imellem Aarhus Kommune og borgerne eller virksomhederne sker via de mest hensigtsmæssige kanaler.

Projekt Digitale Bydele
Projektet har til formål at undersøge nye muligheder for inddragelse af borgerne via byrumsinstallationer.

Projekt Dokk1 International
Projektet har til formål at optimere modtagelsen af internationale borgere og understøtte Aarhus Kommunes internationale byprofil.

Borgerservice 2 Go
Projektet har til formål, at værestederne mv. og kommunen sammen skaber rammerne for, at flere socialt udsatte borgere sikrer mestring af egen sag og oplever tryghed i mødet med det offentlige Danmark. Blandt andet ved gennem Aarhusmodellen at gå i dialog med de socialt udsatte og være til stede en fast månedlig dag på værestederne.

Projekt Nyt Tiltrækningssite
Projektet har til formål, at tiltrække internationale studerende og international arbejdskraft til Aarhus Kommune. Sitet bliver visuel tiltrækning, der leder de internationale borgere videre til information på andre sites / andre aktører.

Projekt Digital Hotline
Projektet har til formål at yde telefonservice til borgere i de midt- og nordjyske samt 6 sjællandske kommuner, som har brug for hjælp til det digitale møde med det offentlige Danmark. På telefonnummeret 70 20 00 00 kan de 2,21 mio. borgere ringe 60 timer om ugen. Den Digitale Hotline opstod som et ambitiøst, strategisk alternativ til statens forslag om centralisering af al offentlig telefoni i store enheder.

Projekt Kulturkammerater
Formålet med projektet er at give nye borgere en varm velkomst til Aarhus. Med Kulturkammerater får de nye borgere en kulturel oplevelse sammen med andre nytilflyttere, og de kan derigennem finde fællesskaber og blive hjulpet i gang med at skabe nye relationer.

Projekt Deltagerbudgetter
Projektet inddrager borgere demokratisk i løsningen af kommunale opgaver og samfundsudfordringer gennem borgerdrevet prioritering af midlerne. Borgerne kan være med fra idégenerering til beslutning og udmøntning via opensource platformen CONSUL.

Projekt Digitalisering af kørekort
Der kører tre spor omkring digitalisering af kørekort. Der er via Digitaliseringsstyrelsen og Kommunernes Landsforening lavet en analyse omkring digitalisering af hele kørekortprocessen, som i dag er fuldstændig analog. Ansøgningsprocessen som 1. Gangs erhverver skal gøres digital, således at der ikke er fysiske papirer i sagen. Derudover skal bestillingen af selve kørekortet også gøres digital. Aarhus Kommune er med omkring digitalisering af lægeattest som et pilotprojekt med 3 andre kommuner. Digitalt kørekort som et supplement til det fysiske kørekort.

Projekt Smart Service Center
Smart Service Center (SSC) konceptet går ud på at koble kunstig intelligens på jeres nuværende løsning (TRIO og selvbetjening.nu) og derved gøre løsningen af rutineprægede opgaver langt nemmere. Ved at benytte Speech-to-text teknologi kan SSC opfange nøgleord i samtalen imellem borger og agent. På baggrund af disse nøgleord kan SSC lynhurtigt lave opslag i en databse ud fra samtalens kontekst og ved hjælp af machine learning ved den med stor sandsynlighed, hvad det er, agenten får brug for. Opslagene, guides og procedurer til specifikke områder, præsenteres for agenten, der uden besvær kan få adgang til den seneste version af en guide.

Projekt Digitale unge.
I Danmark bliver du digital 'voksen' som 15-årig, når du modtager dit første NemID og skal kommunikere med det offentlige via din digitale postkasse. Men hvad betyder det egentligt, og hvad skal du bruge det til? I samarbejde med folkeskolerne kommer vi ud og fortæller om NemID, Digital Post og sikkerheden i brugen af NemID.

Samarbejde

For at yde den bedst muligt Borgerservice er det vigtigt med gode og solide samarbejder. Borgerservice har et solidt samarbejde med samtlige magistratsafdelinger i Aarhus Kommune samt Borgmesterens Afdeling. Derudover har Borgerservice et stort net af samarbejdspartnere, både drifts- og strategiske samarbejder. Nedenfor fremgår en dynamisk, ikke udtømmende liste over nogle af disse samarbejdspartnere:

Aarhus Festuge, Aarhus Universitetet, Alexandra Instituttet, Arkitektskolen, Borgerservice Danmark, CAVI, Digitaliseringsstyrelsen, International Community, KL, Kriminalforsorgen, Region Midtjylland, De øvrige kommuner i Danmark, Rigspolitiet, Sager der samler, SIRI, Studenterhus Aarhus, Tall Ships Race, VIA University College, Work in Denmark, Ældreradioen, Ældresagen, Ældrerådet, Østjyllands Politi, 6-by kommunernes Borgerservice, Skattestyrelsen, Fundamentet, Livsværkstederne, Clavis, Trifork, Selvbetjening.nu, Det danske kontor i Bruxelles, Kulturinstitutionerne i Aarhus Kommune.

KULTUR OG
BORGERSERVICE
Aarhus Kommune