



Borgerservice – Aarhus Kommune

Virksomhedsplan 2023–2026

Indhold

- 3 Forord**
- 4 Rammer, vilkår og baggrund**
 - 4 Hvem er Borgerservice?
 - 5 Organisering
 - 6 Personale
 - 6 Økonomi
 - 6 Jobtilfredshed
 - 7 Mødestruktur
 - 7 De ydre vilkår og rammer
 - 8 Aarhus Kommunes vision og værdigrundlag
 - 8 Værdigrundlag for Aarhus
 - 9 De vilde problemer
 - 9 Politik for Borgerservice og Biblioteker
 - 10 Borgerservices vision og værdigrundlag
- 12 Kerneopgaven og mål**
 - 13 Overordnede opgaver og mål
 - 14 Politik for Borgerservice og Biblioteker
- 16 De enkelte afdelinger**
 - 16 Udvikling og Demokrati
 - 17 Valgorganisation
 - 18 Borgerbetjeningen
 - 19 Backoffice
 - 20 Backoffice – Drift og Økonomi
 - 21 Folkeregister
 - 22 Optrækningen
 - 23 Kontrolteamet
 - 24 Nævnsssekretariatet
- 26 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 fireårig periode og er rammen for alle medarbejders og leders arbejde.

Borgerservice er en dynamisk organisation, som løbende udvikles i takt med samfundets udvikling. Organisationen 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. At vi er en velfungerende organisation med dygtige medarbejdere og gode samarbejder er en afgørende forudsætning for vellykkede udviklingsinitiativer.

Virksomhedsplanen beskriver Borgerservices:

- » **Rammer, vilkår og baggrund.** Her kan du læse om Borgerservices virke, organisering, personale, økonomi, strategiske indsatser og mødestruktur samt hvilke ydre rammer, der gør sig gældende for Borgerservices aktiviteter.
- » **Mission, vision og værdier.** Her kan du læse om Borgerservices vision og værdigrundlag, og hvordan det relaterer sig til Aarhus Kommunes visioner og værdier.
- » **Kerneopgaver og mål.** Her kan du læse om Borgerservices overordnede opgaver og aktiviteter samt de enkelte afdelingers opgaver og målsætninger.
- » **Større projekter og udviklingsarbejde.** Her kan du læse om de projekter, som Borgerservice på nuværende tidspunkt arbejder med samt retning og formål med disse.
- » **Samarbejde.** Her 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

Borgerservice
Virksomhedsplan 2023–2026
Kultur og Borgerservice
Aarhus kommune 2021

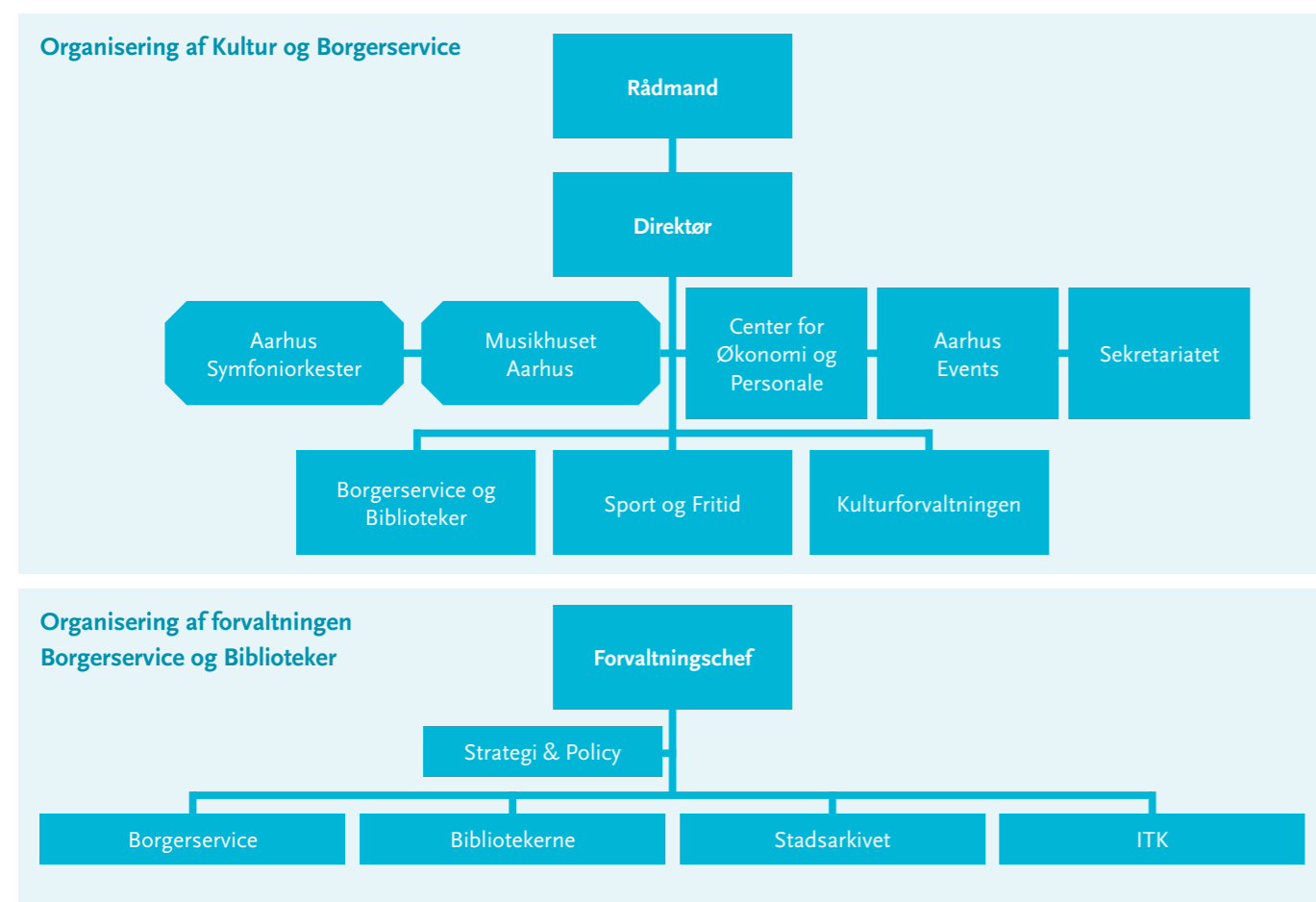
Opsætning
ITK, Jan Thomassen
Font, Scala Sans

Opdateret 11.2024

Rammer, vilkår og baggrund

Organisatorisk forankring af Borgerservice

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



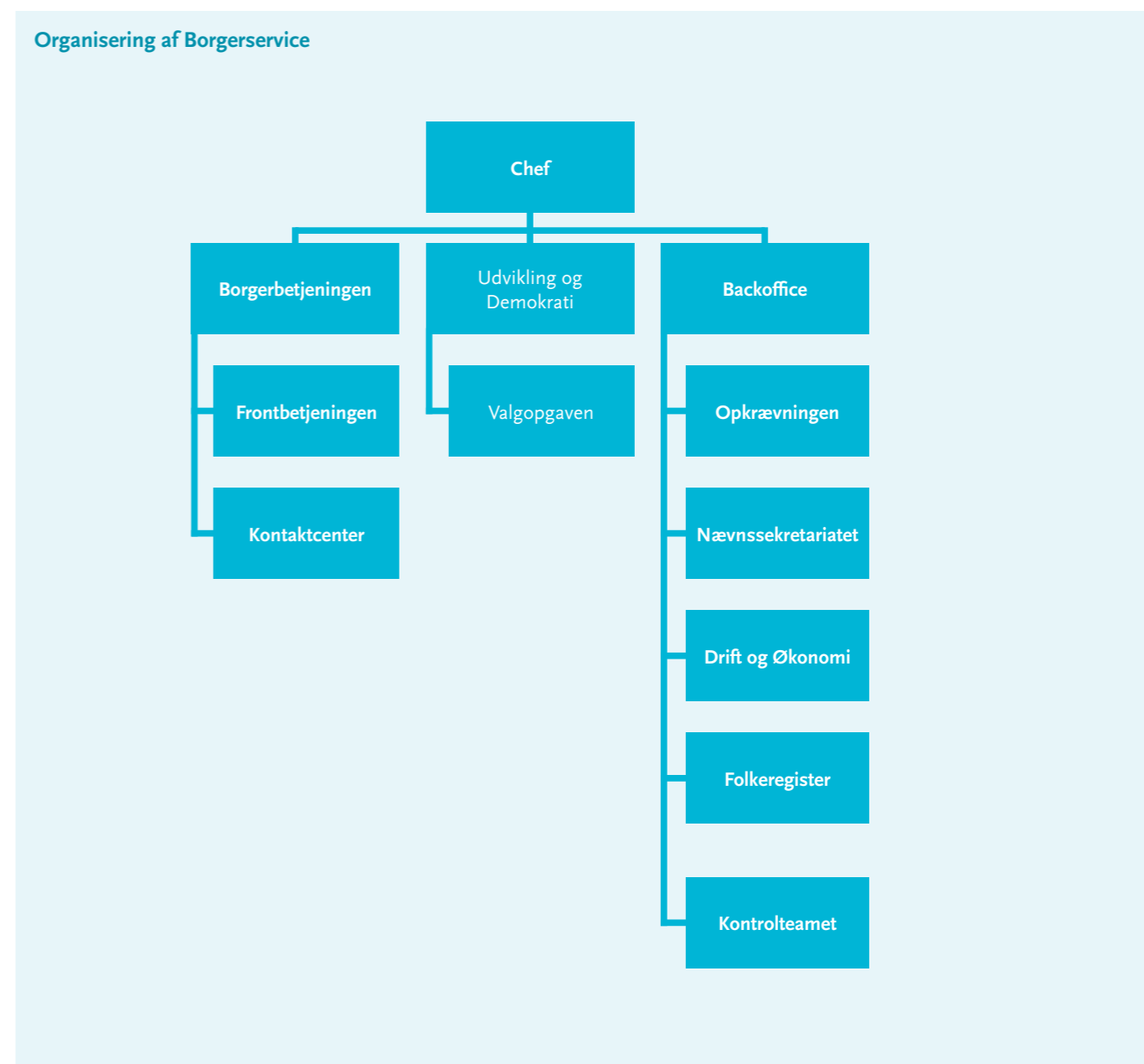
Borgerservice har til opgave at sikre den bedst mulige betjening af kommunens borgere og være borgernes indgang til det offentlige. Borgerservice er borgernes indgang til hele Aarhus Kommune, og vi betjener borgerne på flere platforme:

- » Det fælles betjeningssted, Borgerbetjeningen i Dokk1, hvor borgerne kan henvende sig personligt.
- » De lokale betjeningssteder på byens biblioteker og NemBS.
- » Telefonisk via Borgerservices kontaktcenter.
- » Folkeinformation på Gellerup Bibliotek.
- » Borgerservice2Go på aftalte lokationer.
- » Telefonisk via Den Digitale Hotline.



Organisering

Borgerservice er inddelt i tre enheder: Borgerbetjeningen, Backoffice samt Udvikling og Demokrati. 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.





Borgerbetjeningen håndterer de borgerrettede ydelser, som ikke kræver sagsbehandling af en specialist på nær specialitopgaverne vedr. udstedelse af pas, kørekort og visser. Borgerbetjeningen består hhv. af Borgerbetjeningen, der varetager ekspeditionerne ved personligt fremmøde, og telefonien, der er borgernes telefoniske indgang. Den daglige ledelse varetages af lederen for Borgerbetjeningen bistået af to teamledere.

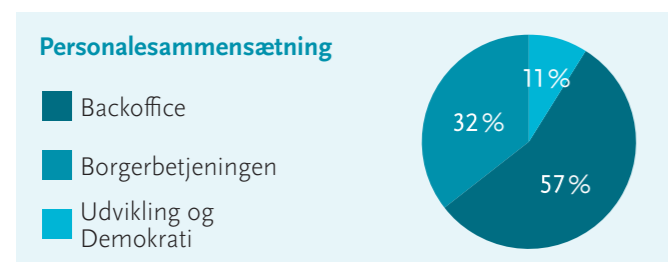
Backoffice tager sig af de ydelser som kræver sagsbehandling af en specialist. Backoffice består af hhv. Oprævningen, Folkeregisteret, Drift og Økonomi, Nævnsekretariatet og Kontrolteamet. Den daglige ledelse varetages af chefen for Backoffice bistået af ledergruppen for Backoffice.

Udvikling og Demokrati understøtter primært udviklingen af Borgerservice samt fungerer som strategi- og udviklingssekretariat for chefen for Borgerservice. Udvikling og Demokrati medvirker på en række strategiske områder på tværs af magistratsafdelingerne, og derudover udgør afdelingen også Aarhus Kommunes valgsekretariat. En del af den overordnede administration for Borgerservice er placeret i Udvikling og Demokrati, men varetages ellers af Strategi & Policy. Chefen for Borgerservice fungerer som den daglige leder af Udvikling og Demokrati.

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

Personale

I Borgerservice er der ultimo 2023 ansat 160 medarbejdere. Figuren nedenfor viser fordelingen af medarbejdere fordelt på Borgerservices afdelinger:



Mangfoldighed er en værdi, vi lever efter i Borgerservice. Vi ser en styrke i at have medarbejdere med forskellig etnicitet, køn, erfaringsbaggrund med mere, og vi sætter såvel personlig som faglig kompetenceudvikling højt. Dette afspejler sig blandt andet i en bred aldersfordeling:

Aldersfordeling i Borgerservice (primo 2023)	
< 19 år	2%
19–28 år	15%
29–38 år	24%
39–48 år	15%
49–58 år	21%
59–69 år	19%
70 år <	3%

Økonomi

Budgetramme for Borgerservice 2023 (1.000 kr.)	
Borgerservicechef	2.509
Udvikling og Demokrati	4.174
Borgerbetjening	22.257
Backoffice i alt	29.743
Borgerservice i drift	58.683
Valg	7.252
Borgerservice inkl. valg	65.935

Jobtilfredshed

I Borgerservice har vi et vedvarende stort fokus på trivsel og jobtilfredshed. Vi gennemfører løbende mindre trivselsmålinger, og gennem nærværende ledelse er arbejdet med trivsel en dynamisk proces, der er indlejret i hverdagen. Hver 3 år gennemføres en større social kapital- og trivselsmåling i hele Aarhus Kommune, hvor Borgerservice år efter år placerer sig flot. I 2022 var jobtilfredsheden i Borgerservice på 84% og i Aarhus Kommune som helhed på 74%.



Mødestruktur

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

Borgerservice har et MED-udvalg, som mødes seks gange årligt. MED-udvalget består af ledelses- og medarbejderrepræsentanter. Arbejdsmiljøorganisationen er en integreret del af MED-udvalget. Der afholdes møder i FMU-udvalget, som er samarbejdsorganet for Borgerservice og Biblioteker samt HMU-udvalgsmøder, 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, reguleret af 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 retningslinjer af KL 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. Beslutningshierarkiet 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.

Digitaliseringen af den offentlige sektor stiller øgede krav til borgerne. Borgerservice har en særlig rolle i forhold til at hjælpe alle borgere med at imødekomme de nye udfordringer og muligheder. Det gælder både digital selvbetjening og kommunikation med det offentlige via Digital Post.

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.

Borgerservice samarbejder tæt med Gældsstyrelsen og Udbetaling Danmark. Det politiske sigte med at samle opgaverne i Udbetaling Danmark er at gøre sagsbehandlingen mere ensartet og effektiv sammenlignet med en varetagelse i de enkelte kommuner. Kommunerne betaler Udbetaling Danmark for at varetage opgaverne med bl.a. familieydelser, international sygesikring og begravelseshjælp 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 på grund af den meget brede opgavesammensætning har medarbejderne adgang til flere it-systemer med personoplysninger. Derfor er fokus på GDPR, diskretion og øget persondatatilsyn et grundvilkår for Borgerservices virke.

Aarhus Kommunes vision og værdigrundlag

Byrådet har formuleret en tredimensionel vision for Aarhus Kommune::

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".

Værdigrundlag for 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 er der løbende lokale eller nationale politiske/strategiske indsatser, der har betydning for Borgerservice.

De Vilde Problemer

Byrådet har identificeret syv vilde problemer, som ingen afdelinger ikke kan løse alene, og som måske slet ikke kan løses, men som vi kan påvirke i den rigtige retning, hvis vi tænker ud af boksen.

- » Unges mentale sundhed
- » Sundhed ind i alt
- » Blandede bydele og integration
- » Bæredygtig vækst
- » Klima og bæredygtighed
- » Den demokratiske samtale
- » Rekruttering og kompetencer

I Borgerservice har vi stort fokus på at bidrage til løsninger på de syv vilde problemer. Vi arbejder tæt sammen med borgere, NGO'er, kulturliv, civilsamfund, offentlige institutioner og andre interessenter, der kan og vil være med til at finde nye veje, så vi sammen kan påvirke de vilde problemer og være med til at gøre Aarhus til en god by for alle.

[Læs om vilde problemer på aarhus.dk](#)

Politik for Borgerservice og Biblioteker

I 2023 er der udarbejdet en ny Politik for Borgerservice og Biblioteker, som opridser fem temaer, som Borgerservice sammen med bibliotekerne, ITK (Innovation, Teknologi og Kreativitet) og Stadsarkivet skal være med til at understøtte og udvikle.

- » Samhørighed & Fællesskab
- » Teknologi & Mennesker
- » Demokrati & Dialog
- » Kultur & Læselyst
- » Klima & Grønne vaner

Der er mange forskellige initiativer i Borgerservice som i høj grad understøtter de fem temaer. Det sker gennem både strategiske samarbejder, projekter, drifts- og udviklingsopgaver.

[Læs om Politik for Borgerservice og Biblioteker på aarhus.dk](#)



Strategiske pejlemærker for Borgerservice

Borgerservice har formuleret firepejlemærker, som vi har et særligt fokus på og arbejder strategisk med i de kommende år.

- » Digital inklusion
- » International arbejdskraft
- » Det offentlige beredskab
- » AI serviceudvikling

Pejlemærkerne er udvalgt, fordi de har en forventet langtidsaktualitet og et potentiale som grundlæggende samfundsunderstøttende aktivitet, hvor Borgerservice kan være med til at skabe stor og vedvarende værdi for borgerne.

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 alle relevante platforme.
- » Borgerservice er en organisation i konstant udvikling. Med udgangspunkt i borgernes behov, god service, ressourceoptimering og den politiske dagsorden vil Borgerservice være front runner på landsplan inden for alle opgaveområder i organisationen.
- » Borgerservice vil fortsat være en attraktiv arbejdsplads og 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.

Borgerservices Strategi

For at realisere visionen arbejder Borgerservice målrettet med følgende strategispør frem mod 2030:

Sammen om den gode løsning

Det bedste hold til de bedste resultater

Velfærd og bæredygtighed

Digitalt samfund for alle

Sund og stærk arbejdsplads

SOLID ØKONOMI

HØJ FAGLIGHED

GODT OMDØMME



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 trykke, 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.

De Vilde problemer

Direktørgruppen i Aarhus Kommune har peget på syv vilde problemer, der arbejdes fælles om at løse på tværs af kommunen:

- » Unges mentale sundhed
- » Sundhed ind i alt
- » Blandede bydele og integration
- » Bæredygtig vækst
- » Klima og bæredygtighed
- » Den demokratiske samtale
- » Rekruttering og kompetencer

Borgerservice bidrager inden for alle syv områder. Som eksempler på indsatser kan nævnes, at Borgerservice er tovholder på en række initiativer målrettet internationale studerende, arbejdstagere og deres medfølgende familier, ligesom Borgerservice er fast del af Åben rådgivning og afholder Culture Day, der alt sammen spiller ind i integrationsindsatsen.

Som et andet eksempel kan nævnes frivillighed og samskabelsesområdet, hvor Borgerservice bidrager aktivt med bl.a. Kulturkammerater og Digitale Deltagerbudgetter, der bringer demokratiet ud i lokalområder og udbreder den demokratiske proces til nye målgrupper.

Politik for Borgerservice og Biblioteker

Borgerservice understøtter ligeledes politikken for Borgerservice og Biblioteker, der blev udarbejdet i 2023 og sætter fokus på fem temaer.

- » **Samhørighed og Fællesskab:** Det sker blandt andet gennem samarbejde med mange samarbejdspartnere og demokratisk medborgerskab. Derfor inviterer Borgerservice blandt andet borgere til at blive frivillige ved valg og afstemninger. Vi understøtter lokalsamfundene gennem samskabelse med de mennesker, der bor der, med henblik på en stærkere sammenhængskraft, videndeling, oplevelser, kompetencer og ressourcer.
- » **Teknologi og Mennesker:** Borgerservice arbejder for mere effektive og transparente services som f.eks. track'n'trace, chatbotten MUNI og Den Digitale Hotline, hvor borgerne kan få hjælp 60 timer om ugen – også udenfor normal åbningstid.
- » **Demokrati og Dialog:** Borgerservice vil øge borgernes indflydelse gennem viden, oplysning, teknologi og digitale muligheder. Og så har vi fokus på digital inklusion, gennem blandt andet Borgerservice2Go, som er opsøgende og besøger borgerne, hvor de er.
- » **Kultur og Læselyst:** Borgerservice videreudvikler modtagelsen og fastholdelsen af internationale studerende og international arbejdskraft. Aarhus skal blive endnu mere attraktiv for internationale borgere gennem tiltag som fx Kulturammerater, der bidrager med en varm velkomst og nye relationer for internationale tilflyttere.
- » **Klima og Grønne Vaner:** Borgerservice understøtter blandt andet klimaet gennem bæredygtige valg. For eksempel er forplejning ved valg og folkeafstemninger i Aarhus Kommune vegetarisk. Vi mindsker transport mest muligt gennem digitale møder.



Udvikling og Demokrati

Organisering

Medarbejderne i Udvikling og Demokrati har chefen for Borgerservice som nærmeste leder.

Kerneområder

Afdelingens projekter kan kategoriseres under én eller flere af de fire kerneområder:

- » Politisk og ledelsesmæssig betjening: Afdelingen betjener både Chefen for Borgerservice samt diverse udvalg og mødefora. Derudover udarbejder afdelingen analyser og indstillinger til det politiske niveau.
- » Demokrati og medborgerskab: Udvikling og 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 afviklingen af folkeafstemninger samt 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.
- » 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 gennemførelse af valg i Aarhus Kommune
- » Projekt- og procesledelse
- » Digitalisering og serviceudvikling
- » Information og markedsføring af services

Målsætning

Udvikling og Demokrati ønsker at fremme:

- » Demokrati og ligeværd
- » Nyttiggørelse af teknologi og digital inklusion
- » Internationalisering
- » Det offentlige beredskab

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 afvikling af valg. 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 ældre-rådsvalg, 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 valgsekretærer 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 valgsekretærer.
- » Organisering af brevafstemning på brevstemmesteder, hvor alle vælgere kan stemme samt i vælgernes eget hjem og 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.
- » Udvikling, modernisering og effektivisering af afvikling af valg.

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.

Borgerbetjeningen

Organisering

Foruden lederen af Borgerbetjeningen består organisationen af 2 teamleder for henholdsvis kontaktcenter og frontbetjeningen, 9 forskellige specialisteams, et sekretariat og Folkeinformation på Gellerup Bibliotek.

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.

Indsatsen Borgerservice2Go er også forankret i Borgerbetjeningen. Der er tale om en udgående aktivitet, der har til formål, at væresteder, skoler, institutioner 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.

Opgaver

- » Visitering/omstilling/vejviser til rette afdeling i Aarhus Kommune eller anden myndighed.
- » Hjælpe borgerne med 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 af MitID samt tilmelding af og fritagelser for digital post.
- » Hjælp og sagsbehandling for de ca. 20% af borgerne, som er udfordret, når det gælder 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 fx pas, kørekort, MitID samt det daglige faglige ansvar for disse opgaver.
- » Deltagelse i samarbejde om og daglig drift af 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 internationale borgere i Aarhus.
- » Vejledning af borgere med sproglige barrierer.
- » Myndighedsansvarlig for vielser og prøvelsesattester.
- » Helhedsorienteret vejledning til borgere med særlige behov på Udbetaling Danmarks områder. Herunder borgere undtaget fra digital selvbetjening.

Målsætning

Borgerbetjeningen har som målsætning:

- » At flytte borgerne over på digitale platforme og sikre mestring af digital selvbetjening.
- » Bidrage til realisering af Aarhus Kommunes Plan for digital inklusion.
- » Sikre service i forbindelse med myndighedsopgaver omkring kørekort, pas, vielser og MitID.
- » Understøtte 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 til kommunen for veteraner og pårørende.

Backoffice

Borgerservices Backoffice håndterer sagsbehandling, der kræver varetagelse af specialister. Backoffice består af Drift og Økonomi, Folkeregisteret, Opkrævningen, Kontrolteamet og Nævnsssekretariatet. Den daglige ledelse varetages af chefen for Backoffice bistået af ledergruppen for Backoffice.

Backoffice har som overordnet mission at skabe plads til velfærd i Aarhus Kommune. Det skal ske 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 praktiseres som korrekt, hurtig og venlig sagsbehandling.

Den vigtigste ressource i Backoffice er erfarne og fagligt kompetente medarbejdere.

Backoffice – Drift og Økonomi

Organisering og opgaver

Drift og Økonomi består af 3 teams.

Post-, boliglåns- og afstemningsteamet varetager opgaver vedrørende post, bogføring af indbetalinger, afstemning 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.

Opgaverne indbefatter:

- » Postsortering i hovedpostkassen for hele Aarhus Kommune.
- » Administration af lån til boligindsud.
- » Betaling af regninger for hele Backoffice.
- » Budget og økonomistyring for Backoffice.

Forretningsudvikling og Debitorstyring bidrager til forretningsudvikling og optimering af Backoffices enheder ved hjælp af procesoptimering og videreudvikling af IT-systemer og RPA-processer. Teamet står også for forvaltningen af afdelingens forpligtigelser i forhold til IT-sikkerhed og databeskyttelse (GDPR).

Teamet er desuden ansvarlig for den daglige drift og det daglige vedligehold af Opkrævningens kritisk vigtige debtorsystem, samt systemsnitfladerne til alle kommunens fakturerende systemer og den statslige inddrivelse.

Teamet for Ejendomsskat administrerer ejendomsskat og opgaver relateret til området. Det gælder blandt andet følgende opgaver:

- » Administration af lån til stigning i indefrosset grundskyld.
- » Registrering af ejerskifte for ejendomme.
- » Besvarelse af henvendelser vedrørende ejendomsskat.
- » Udsendelse af ejendomsbidragsopgørelser fra 2024.

Målsætning

- » Håndtering af fejlindbetalinger skal være løst inden 48 timer.
- » Returpost skal være behandlet inden 5 arbejdsdage.
- » Henvendelser til Debitorvagten er besvaret inden for 3 dage.
- » Backoffice holder en høj standard for IT-sikkerhed og Databeskyttelse (GDPR).
- » Forudbetalingslisten skal være løst inden 5 arbejdsdage.
- » Kommunens hovedpostkasse tømmes dagligt, og posten fordeles inden for 24 timer.
- » Ejendomsskat skal svare på henvendelser inden for 14 dage og løse ejer- og matrikelsager inden for 6 uger.
- » Udvikling og implementering af mindst 10 PRA-processer årligt.

Folkeregister

Organisering

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 sagsbehandlingsopgaver på kontoret.

Hovedopgave

Folkeregisteret sikrer, at kommunens borgere er korrekt registreret i CPR-registret, som er et af landets vigtige grunddataregistret. 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 og adresseforhold.
- » Foretager indrejser for udlændinge og danskere, som vender hjem.
- » Sagsbehandler flytninger, som borgerne har anmeldt via digital selvbetjening.
- » 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-registret, som eksempelvis kræver undersøgelse, partshøring og samarbejde med andre afdelinger i Aarhus Kommune eller andre myndigheder.

Målsætning

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

Opkrævningen

Organisering

Opkrævningen består af to teams: Opkrævningsteamet (der er ansvarlig for opkrævningsprocessen, inkl. "Smartere Opkrævning") samt Låneteamet (der er ansvarlig for boligindskudslån og lån til ejendomsskat).

Hovedopgave

Opkrævningens hovedopgave er at administrere opkrævningen af borgernes gæld til Aarhus Kommune.

Opgaver

- » 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.
- » Behandle låneansøgninger samt tilhørende opgaver vedr. lån til boligindskud og ejendomsskat.
- » Opkrævning af kontrolafgifter for Midttrafik og lignende offentlige virksomheder.
- » Projekt "Smartere Opkrævning": Opkrævning ved løbende debitorkontakt, både telefonisk og per mail ved hjælp af målrettede skrivelser.
- » Bevilling, udbetaling og sagsstyring af pligtlån, samt bevilling af kommunelån.
- » Udfærdigelse af attester vedr. gæld på ejendomme og enkeltpersoner.
- » Gældssaneringer og dødsboer.

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.
- » Alle ansøgninger, der modtages i låneteamet, behandles inden for 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 trivsel blandt medarbejderne.

Kontrolteamet

Organisering

Kontrolteamet består af en daglig leder samt medarbejdere.

Hovedopgave

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

Opgaver

- » Sikre solid belysning af sager, eksempelvis gennem samtale med borgerne og øvrige samarbejdspartnere.
- » Sagsbehandling, herunder stop af udbetaling af ydelser samt eventuel tilbagebetaling.
- » Sagsbehandling af flyttesager til almene boliger og samarbejde med boligforeninger om at undgå overbefolkede lejligheder.

Målsætninger

Målsætningen for kontrolteamet er at begrænse socialt bedrageri og overbefolkning af lejligheder i boligforeninger.



Nævnsssekretariatet

Organisering

Nævnsssekretariatet er opdelt i 3 teams, som betjener henholdsvis Nordre og Søndre Huslejenævn, Beboerklagenævnet samt Hegnssynet. Nævnsssekretariatet modtager sammenlagt 1.000–1.200 sager årligt. Herudover løser Nævnsssekretariatet også opgaver for andre kommuner, herunder Haderslev Kommune, Norddjurs og Syddjurs Kommuner.

Hovedopgave

Nævnsssekretariatets hovedopgave er at yde sekretariatsbetjening af Husleje- og Beboerklagenævnene samt Hegnssynet. Derudover servicerer Nævnsssekretariatet borgerne i henhold til lovgivningen samt Aarhus Kommunes egne værdier.

Opgaver

Nævnsssekretariatet 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 nævns møder.
- » Juridisk bistand til nævnene.
- » Deltagelse i nævns møder, herunder deltagelse i evt. forudgående besigtigelse.
- » Behandling af henvendelser fra borgere, herunder bl.a. juridisk vejledning.
- » Udvikling af Nævnsssekretariatets opgaveløsning.

Målsætning

Nævnsssekretariatet har som mål at sekretariatsbetjene de enkelte nævn korrekt, venligt og hurtigt. Det samme gælder betjening af borgerne. Nævnsssekretariatet har desuden en målsætning om at opretholde den nuværende gennemsnitlige behandlingstid på to måneder – uden at gå på kompromis med høj service og kvalitet.

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. Her fremgår et udsnit af nogle af disse udviklingsprojekter.

Digital inklusion

Plan for Digital Inklusion sætter fokus på, hvordan vi kan hjælpe de borgere, der oplever udfordringer i det digitale møde med kommunen. Der er tale om en tværgående indsats for hele Aarhus Kommune, hvor Borgerservice har fået det overordnede ansvar for tværgående projektledelse samt ansvaret for målgruppen internationale borgere.

Veteranindsatsen

Veteranindsatsen har udgangspunkt i Aarhus Kommunes veteranstrategi og fungerer med sin unikke organisatoriske placering som neutral 'hovedindgang' og vejviser til hele Aarhus Kommune for alle byens veteraner og deres pårørende. Veteranindsatsen udvikler nye tiltag og sikrer hjælp og støtte til veteraner og deres familier i et tæt samarbejde med kollegaer på tværs af magistratsafdelinger og civilsamfundsaktører på veteranområdet.

Projekt P-Gap

Formålet med P-GAP er at forstå afstanden mellem borgerne og medarbejdernes oplevelser og kultivere læringen, der kan lukke afstanden, så kommunikationen styrkes.

Projekt RPA

Projektet har til formål at afhjælpe sagsbehandlernes arbejdsprocesser helt eller delvist, hvor der er tale om gentagne regelstyrede handlinger, for at opnå højere effektivitet og service over for borgerne, da der frigives tid og ressourcer til andre opgaver.

Projekt Dokk1 International

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

Den Digitale Hotline (DDH) og chatbotten MUNI

DDH er et fælleskommunalt borgervendt servicesamarbejde. Knap 40 kommuner samarbejder om at drive og udvikle et virtuelt kontaktcenter og den borgervendte chatbot MUNI. Kontaktcentret vejleder borgere indenfor de fleste kommunale områder med en tilgængelighed på 60 timer ugentligt. Chatbotten MUNI er installeret på 38 kommuners hjemmesider.

Serviceudvikling gennem AI

Det er forventningen, at anvendelsen af AI og ny teknologi vil gøre det nemmere for borgerne at få den information og den service, de efterspørger hos Borgerservice. Borgerservice har solide erfaringer med anvendelsen af AI i regi af chatbotten MUNI, hvor borgere præcist og omkostningseffektivt kan betjenes med stor tilfredshed til følge.

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 Digitale Deltagerbudgetter

Projektet inddrager borgere i direkte demokrati gennem prioritering af offentlige midler til udvikling i lokalsamfundet. Borgerne kan være med fra idégenerering til beslutning og udmøntning på en måde, der skaber tilgængelighed, sikkerhed og transparens.

Projekt beredskab

Aarhus Kommune har brug for en sikker og kompetent borgerrettet enhed i forbindelse med opståede samfundskriser (lokale, regionale eller nationale). En sådan enhed skal blandt andet sikre, at borgerne får adgang til den information og service, der efterspørges i uforudsete krisesituationer. Borgerservice har solide erfaringer med dette fra bl.a. COVID19-tiden.

Samarbejde

For at yde den bedst mulig service er det nødvendigt med gode 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, Erhverv Aarhus, Fundamentet, International Community, KL, Kriminalforsorgen, kulturinstitutionerne i Aarhus Kommune, Livsværkstederne, Region Midtjylland, Rigspolitiet, Sager der samler, SIRI, Skattestyrelsen, Studenterhus Aarhus, Tall Ships Race, VIA University College, Work in Denmark, Ældresagen, Ældrerådet, Østjyllands Politi, øvrige kommuner, 6-by kommunernes Borgerservice.