

#### Nr. 2: Udvidet åbningstid i Borgerservice

1.000 kr.	2025	2026	2027	2028
2 medarbejdere Borgerservice	1.000	1.000	1.000	1.000
Rådhusbetjente	55	55	55	55
<b>I alt</b>	<b>1.055</b>	<b>1.055</b>	<b>1.055</b>	<b>1.055</b>

+ = udgift, - = indtægt

#### Resume:

For at fremme tilgængeligheden i Borgerservice foreslås åbningstiden udvidet så der er mulighed for åbent til kl. 17 to gange om ugen.

#### Sagsfremstilling:

Åbningstiden i Borgerservice er i dag følgende:

	Centrumpladsen	Call-center	Mobil Borgerservice
Mandag	9-13	9-15	9-10.30 + 11.30-13
Tirsdag	9-13	9-15	9-10.30 + 11.30-13
Onsdag	Lukket	9-15	Ikke i drift
Torsdag	10-16.45	10-16.30	Ikke i drift
Fredag	9-13	9-14	9-10.30 + 11.30-13

Borgerservice Centrumpladsen har således åbent 18 timer og 3 kvarter hver uge. Derudover er der mulighed for at opsøge Mobil Borgerservice uden tidsbestilling 9 timer om ugen.

Opgaverne i Borgerservice består dels af den direkte kontakt med borgerne, enten på Centrumpladsen, i Mobil Borgerservice eller via kommunens hovednummer og af en række administrative opgaver, der løses i det såkaldte bagland. Det kan f.eks. være håndtering af administrative opgaver ved kørekortsansøgninger, beboerindskudsansøgninger og vielser.

Baglandsopgaverne er steget med cirka 20 procent gennem de sidste 2 år, og samtidig er der stadig en massiv efterspørgsel på tidsbestillingen i forhold til MitID, både nye ansøgere og borgere, der skal have hjælp som følge af udskiftning af mobiltelefon m.v.

Når der i dag udstilles nye tider, bliver disse hurtigt booket, og der kan derfor opleves perioder, hvor det opleves som vanskeligt at booke tid. Borgerservice blev reduceret i forbindelse med budget 2024, hvilket også har medført mindre fleksibilitet og mindre mulighed for udstilling af tider.

Hvis man ønsker at øge tilgængeligheden i Borgerservice, og give mulighed for at booke tider udover den eksisterende åbningstid kræver det en tilførsel af ressourcer.

En udvidelse af åbningstiden vil give flere borgere mulighed for at booke tid og reducere den ventetid, der kan opleves i dag. Det vil betyde flere borgerbetjening og også mere baglandsarbejde, da der vil være borgere, der i dag benytter sig af Borgerservice i andre kommuner, der i stedet ville booke tid i Svendborg. Det kan både være Svendborg-borgere der i dag ville vælge den kommune, hvor deres arbejdsplads ligger, eller borgere fra nabokommunerne, der oplever ikke at kunne få tid i deres egen kommune. Det betyder, at der udover de timer, der skal bemandes i front vil være behov for tilsvarende ressourcer til baglandsarbejde.

Åbningstiden foreslås udvidet til kl. 17 tirsdag og torsdag. Det vil samlet set være en udvidelse på 4 timer og 15 minutter – åbningstiden på Centrumpladsen ville dermed øges med knap 23 procent. Ved at øge åbningstiden til kl. 17 to dage om ugen, giver det en større mulighed for borgere, der er i beskæftigelse, at besøge Borgerservice udenfor normal arbejdstid. Af hensyn til rekruttering af medarbejdere, tilrettelæggelse af driften og samspillet med øvrige afdelinger vurderes det ikke hensigtsmæssigt at øge åbningstiden til efter kl. 17. En sådan udvidelse vil kræve en betydelig tilførsel af ressourcer.

Afdelingen er i forvejen udfordret i forbindelse med sygdom og ferieafvikling, da Borgerservice er en lille afdeling. Af hensyn til personalets mulighed for ferieafvikling vil den udvidede åbningstid derfor heller ikke kunne tilbydes i skolernes ferieperioder.

Borgerserviceopgaver, der kræver samarbejde med og svar fra øvrige afdelinger i kommunen, vil ikke kunne varetages udenfor den arbejdstid, der gælder i de øvrige kommunale afdelinger.

#### Påvirkning på andre områder:

Udvidelse af åbningstiden vil medføre behov for yderligere ressourcer fra rådhusbetjentene, i samme tidsrum, da der er behov for at have samme sikkerhed i hele åbningstiden. Samtidig vil tilstedeværelse af en rådhusbetjent kunne sikre, at borgerne kan få adgang til toiletter på rådhuset, der ellers aflåses ved almindelig lukketid.

Udvidelse af åbningstiden kan medføre færre besøgende i Mobil Borgerservice uden at dette dog kan frigøre ressourcer.

#### Økonomi:

Ved udvidelse af åbningstiden kræves det, at mindst 2 medarbejdere er til stede i front, således der kan åbnes for 2 spor i tidsbestillingen. Samtidig bør der være en medarbejder, der er tilkaldebuffer i baglandet, hvis der opstår situationer, der kræver assistance, f.eks. hjælp ved dokumentskabet eller andre situationer. Der bør ligeledes være en leder tilgængelig i den udvidede åbningstid

Derudover vil den øgede åbningstid betyde ekstra baglandsopgaver.

En forøgelse af åbningstiden til kl. 17 to dage om ugen vil kræve en tilførsel af 2 medarbejdere.

#### CO2-Konsekvensvurdering: