

**Til:
Guldborgsund Kommune, Byrådet**

Der anmodes om besvarelse af nedennævnte skriftlige spørgsmål **angående:**

Foringelser af Borgerservicefunktioner per 01-07-14
i henholdsvis Sakskøbing, Stubbekøbing og Nysted,
som besluttet på Byrådsmødet 15-05-14.

Spørgsmålene, vil i henhold til kommunens reglement for skriftlig spørgetid, blive fremsat af borgere, som repræsenterer Nysted og Omegns Fællesråd, Sakskøbing og Omegns Fællesråd samt Liv i Stubbekøbing.

Emnerne, der relaterer sig til tidligere fremsatte indsigelser og spørgsmål, som ses tilakkeret dagsordenen for Byrådsmødet 15-05-14, vil nedenfor **blive beskrevet med henvisning til kommunens relevante visioner, strategier, fokusområder og aktiviteter.**

A - Borgerservicecentrets funktion, betjening og service:

Guldborgsund Kommune (GBS) har i sine officielt formulerede visioner, service strategi og målsætninger beskrevet, at de kommunale borgerservicecentre, efter kommunalreformen, er blevet borgernes vigtigste indgang til den offentlige sektor. **Byrådet** har derfor i 2007 ønsket at styrke servicen overfor borgerne ved bl.a. at give dem:

- Én indgang til kommunen **tæt på borgeren**
- En sammenhængende betjening, som tager udgangspunkt i borgerens livssituation fremfor intern organisering
- En betjening hvor borgeren færdigbetjenes af én medarbejder
- En mere tilgængelig kommune, hvor det er let for borgeren at komme i kontakt med kommunen enten elektronisk, telefonisk **eller personligt**
- En mere effektiv borgerbetjening via bedre udnyttelse af de teknologiske muligheder for selvbetjeningsløsninger

Spørgsmål 1, som bedes besvaret af alle byrådets partier/borgerlister:

Er GBS vision og målsætning, der bl.a. påpeger, at det skal være let for borgeren - med udgangspunkt i borgerens livssituation - at komme i kontakt med kommunen, enten elektronisk, telefonisk eller personligt, fortsat gældende og ønskelig ?

Spørgsmål 2, som bedes besvaret af alle byrådets partier/borgerlister:

Var Byrådet forud for beslutningen om at nedlægge/neddrøse Borgerservice funktionerne gjort bekendt, at over halvdelen af kommunens borgere ikke har tilmeldt sig digital-post, samt at over 5000 borgere via Borgerservice allerede er bevilget fritagelse for ordningen ?

Spørgsmål 3, som bedes besvaret af alle byrådets partier/borgerlister:

Har Byrådet vurderet hvilke ulemper og omkostninger **alle borgerne** fra Sakskøbing, Stubbekøbing og Nysted samt deres respektive omegne, bliver udsat for, når de fremover skal tage til Nykøbing for at forny eller ansøge om pas og kørekort mv. ?

B - Kommunens overordnede visioner, strategier og styring:

Overskriften for GBS politiske vision (2011) er: **Nær og dynamisk med fokus på mangfoldighed og sammenhæng.**

Byrådet har på mødet 10-04-14, med ref. til **Rostock seminaret**, besluttet, at jobskabelse og bosætning fremover skal være bærende elementer i visionen.

Power-point præsentationer fra Rostock Seminaret fremhæver **Nykøbing som vækstdynamo for bosætning.**

De enkelte fagudvalg skal i forlængelse heraf "*definere en ledestjerne der spiller op imod byrådets vision og sætter retning for udvalgets fremtidige visioner*".

Fagudvalgene skal endvidere fastlægge succeskriterier, der spiller op imod Byrådets strategiske visioner/fokusområder.

Chefgruppens strategiske målsætninger, som efter temadrøftelser og ledermøder, blev vedtaget **21-01-14**, fokuserer på følgende målsætninger:

- *Vi går nye veje for at levere mest mulig **service og kvalitet i samspil med borgere og virksomheder***
- *Vi optimerer løbende vores organisation samt prioriterer og styrer på tværs*
- *Vi vil fastholde og udvikle gode ledere og medarbejdere, der skaber attraktive arbejdspladser til gavn for borgere og brugere*
- *Vi ønsker at **gøre Guldborgsund Kommune attraktiv i forhold til uddannelse, arbejdspladser og bosætning.***

Det anføres, at de strategiske målsætninger ikke står alene, men indgår i en større sammenhæng, hvor de er **underordnet de politiske visioner**, og derudover afspejler udefra kommende krav til udviklingen af kommunen.

Centercheferne skal forestå implementering og evaluering på lokalt niveau.

Et nærmere studie af kommunens visioner, strategier og ledelsesforhold giver det indtryk, at man endnu ikke har fundet en klar linje, men fortsat er i gang med at omorganisere ledelsen og administrationen med det formål at bevæge sig fra "*silos-struktur*" til en "*tænk-på-tværs-tankegang*", hvor alle ressourcer skal ses som en del af samme helhed.

Spørgerne vurderer, at en så omfattende ledelsesændring kræver så stor opmærksomhed, at de fremsatte forslag om besparelser ved nedlæggelse, eller reducere af borgerservice, ikke er blevet behandlet i overensstemmelse med kommunens visioner og nye målsætninger, men blot efter sædvanlige "silo" dikterede besparelsesprocenter.

Kommunens administrerende direktør, Claus Thykjær, udtalte personligt under et foredrag i efteråret 2013, angående kommunens økonomi og fremtidige strategi, "**at man**

ville satse det hele på én hest" dvs. Nykøbing. Udtalelsen, der blev fremhævet med et powerpoint billede af en galophest, tenderer, set fra spørgernes side, hasardspil.

Spørgsmål 4. som bedes besvaret af alle byrådets partier/borgerlister:

Støtter Byrådet, som tidligere formuleret i sine visioner og kommuneplaner, at indsatsområder som Bosætning, Erhverv, Turisme, Kultur, Sundhed, Uddannelse og Infrastruktur, fortsat er af stor betydning for udviklingen af **alle** kommunens Købstæder/Centerbyer og deres respektive omegne?

Spørgsmål 5. som bedes besvaret af alle byrådets partier/borgerlister:

Spørgerne vurderer, at GBS nye struktur, ledelsesstrategi og initiativer, fremover i høj grad - ligesom med forslaget om nedlæggelse af borgerservice - vil blive styret af embedsmændene. Er det en ønskværdig udvikling ?

Spørgsmål 6. bedes besvaret af borgmesteren:

Er det tilladeligt, at der i det skjulte, med eller uden politikernes viden, udøves en centraliseringspraksis, der dels strider imod kommunens officielle holdninger, dels i praksis - skridt for skridt - udsulter kommunens øvrige byer ?

C- Kommunens behov og muligheder for besparelser:

Spørgerne har forståelse for at Kommunen skal spare, men ikke for, at man tilsyneladende uden hensyntagen til kommunens visioner og overordnede målsætninger - i den aktuelle situation - blot reagerer med %-nedskæringer indenfor "silo"modellen.

Denne "grønthøstermetode", som strider imod de nye strategier om, at alle ressourcer skal administreres ud fra en overordnet helhedsbetragtning, har spørgerne derimod ikke forståelse for.

Spørgerne, som repræsenterer borgere i tre af GBS tidligere kommuner, forstår ej heller at Byrådet, som er ansvarlig for at administrere et budget på ca. 4 milliarder kr., ikke prioriterer, (læs magter at finde besparelser) som er i overensstemmelse med deres visioner om mangfoldighed, sammenhæng, bosætning og jobskabelse, udøvet i samarbejde med kommunens borgere og erhvervsliv.

Vedr. de økonomiske konsekvenser viser kommunens beregning per 09-04-14, at lukning af de decentrale borgerservicecentre kunne medføre en besparelse på ialt kr. 1.312.500 kr. ved en ressource besparelse på 3,5 årsværk.

Indførelse af reducerede åbningstider, som besluttet 15-05-14, har medført at **den opnåede besparelse nu er reduceret til kun kr. 240.000.**

Med henvisning til "Fællesrådenes" tidlige fremsendte indsigelser, beregninger og forespørgsler, samt egne vurderinger fremsat af personalet i Borgerservice, kan det konkluderes, at såvel kommunens ekstra direkte omkostninger, som borgernes indirekte omkostninger og ulemper, klart overstiger den begrænsede besparelse på kun 240.000 kr. Ud over disse delvis målbare omkostninger har vores lokalsamfund i forbindelse med hele beslutnings- og gennemførelsesprocessen, desværre haft mange negative oplevelser, der på både kort og langt sigt er skadelige for GBS generelle image, samt ikke mindst for de byer og lokalsamfund, som spørgerne repræsenterer. Mange læserbreve og debatindlæg i bl.a. Folketidende illustrerer løbende på levende vis sådanne problemer, som borgerne ser dem.

Spørgsmål 7, til Borgmesteren og Kommunaldirektøren:

I relation til chefgruppens strategiske målsætninger om, at man vil bevæge sig fra "*silo-struktur*" til en "*tænk-på-tværs-tankegang*", hvor alle ressourcer skal ses som en del af samme helhed, **spørges hvorfor dette ikke er blevet overvejet eller praktiseret m.h.t. borgerservice**, inden man blot besluttede nogle traditionelle besparelser, der medfører mange ulemper for borgerne, samt ikke mindst vores lokalsamfunds image og fremtidige serviceniveau ?

Spørgsmål 8, bedes besvaret af udvalgsformand Martin Lohse:

På hvilket "såkaldt oplyst" grundlag har Udvalget for Kultur, Turisme og Bosætning, truffet deres beslutning om nedlæggelse af de lokale borgerservicecentre, når man endnu ikke per 15-05-14 havde formuleret egne strategier og målsætninger ?

Spørgsmål 9, bedes besvaret af alle byrådets partier/borgerlister:

Når en planlagt struktur ændring og besparelse, reelt viser sig at medføre større omkostninger og ulemper, end fordele, er det så ikke relevant at trække den tilbage, eller undersøge andre muligheder ?

D - Kommunens politik og samarbejde med borgere og lokalsamfund:

En af GBS. mange visioner, senest opdateret 15-01-12, sætter: **Borgeren i Centrum**. Dette beskrives yderligere på bl.a. følgende måde:

- *Vi går ind for åbenhed, nærhed og en levende dialog*
- *I GBS er der aldrig langt mellem borger og kommune, heller ikke fysisk, idet vi har **servicecentre mange steder i kommunen***
- *Vi støtter nærmiljø og demokrati gennem **samarbejde med f.eks. borgerforeninger, lokale råd og brugerbestyrelser***
- *Gennem fagligt højt niveau i både servicetilbud og sagsbehandling **sikrer vi, at alle borgere får en god behandling***
- ***På den måde tiltrækker vi nye borgere og fastholder dem vi har.***

Spørgerne, der i høj grad støtter og dagligt søger at efterleve kommunens visioner fra 2012, kan derfor ikke forstå eller acceptere, at Byrådet efter indstilling fra Udvalget for Kultur, Turisme og Bosætning, **uden høring af de berørte lokalområder og borgere**, godkender en gradvis udfasning, hvorefter Borgerservice i Nysted, Sakskøbing, Stubbekøbing per 1. juli nedskæres til én dag, og per 01-01-15 endeligt lukkes sammen med serviceenhederne i Nr. Alslev og Væggerløse.

Spørgsmål 10, bedes besvaret af alle byrådets partier/borgerlister:

Såfremt Byrådet ikke, som forespurgt under spørgsmål 9, vælger at trække beslutningen tilbage, er man så - i overensstemmelse med kommunens visioner og tidligere praksis - villig til at sende spørgsmålet om reduktion af borgerservice i høring til de berørte byer og lokalsamfund snarest muligt ?