

Biblioteker, borgerservice og arkiver

Høringssvar fra det lokale LMU omkring budget for 2024

Når vi ser budgetforliget igennem, kan vi ikke andet end være glade over at biblioteket ikke står til en besparelse, hvilket vi ser som en anerkendelse af det arbejde vi udfører på biblioteket.

Vi kan dog med bekymring se, at der er store besparelser på det administrative niveau, hvilket jo især rammer borgerservice i vores hus. Generelt synes vi dog, at det er et problem med de administrative besparelser. Der er i forvaltningerne mange ting at holde styr på, og administrative besparelser vil også ramme borgerne i form af længere sagsbehandling. Det administrative niveau har holdt for i flere år, og det betyder at personalet løber virkelig stærkt, så der er ikke mere fedtlag at skære i.

Hvad angår borgerservice, så har de årligt ca. 40.000 personlige henvendelser, men dertil kommer også adskillige telefoniske henvendelser, og mange af disse henvendelser medfører efterfølgende sagsbehandling som tager tid. Det drejer sig f.eks. om pas, kørekort, folkeregister, befordring til pensionister, parkering og beboerlicens. Der er hele tiden skærper om sikkerhed og dokumentation, hvilket betyder at sagsbehandlingen bliver mere krævende og tager længere tid.

I forvejen er borgerservice så presset, at man for nærværende ikke er i stand til, at indfri de servicemål der er for området, så en yderligere besparelse vil medføre en eller anden form for serviceforringelse. I øjeblikket siger servicemålene, at man ved personlig henvendelse skal kunne få en tid indenfor 7 hverdage. Ved en besparelse vil det derfor være helt umuligt at nå de mål.

De mange selvbetjeningsløsninger er et gode for mange borgere, men der er også mange, for hvem det er en meget stor udfordring. Denne gruppe af borgere har brug for hjælp, og det lægger et ekstra stort pres på borgerservice, i forhold til mit-id og digitale fuldmagter, fritagelser og digital post. Disse ting har medført et nyt sagsbehandlingsområde i borgerservice, som tager en del tid, bl.a. fordi der også er en del vejledning til pårørende hos dem der ikke længere selv kan være digitale. Også i biblioteket og især i vores netværksted kan vi mærke presset, idet mange borgere kommer til os for at få hjælp til de mange selvbetjeningsløsninger. Vi hjælper selvfølgelig gerne i det omfang det er muligt, men der er ting vi ikke kan hjælpe med, og det gør at en gruppe borgere bliver tabt, fordi der generelt mangler et sted, hvor de kan få kvalificeret hjælp.