

TÅRNBY KOMMUNE

Kanalstrategi 2016-2018



Kanalstrategi 2016-2018

Den fælleskommunale digitaliseringsstrategi 2016-2020 afstikker en række kommende initiativer, programmer og projekter. Nøgleordene er, at kommunerne generelt ønsker at forbedre de eksisterende digitale løsninger, få flere til at bruge dem, og hjælpe de borgere der ikke selv er i stand til at benytte selvbetjening. Tårnby Kommune vil følge den udvikling og de indsatser, der er nødvendige i forhold til den kommunale opgaveløsning.

Lokalt beskriver den kommunale kanalstrategi, hvilke kommunikationskanaler medarbejdere og ledelse skal prioritere ved kontakt fra og til borgere og virksomheder. Det overordnede formål med kanalstrategien er at prioritere de kanaler, som borgeren benytter i sin kommunikation med kommunen, således at brugen af effektive, digitale kanaler kommer til at dominere og skabe merværdi for borger, virksomhed og opgaveløsningen. Målet er en bedre kommune for borgere og virksomheder i kraft af en effektiv administration og en god dialog mellem parterne.

Vision

En god kanalstrategi med henblik på en endnu bedre kommune for borgerne og virksomhederne.

Kanalstrategien skal

- Styrke borgere og virksomheders oplevelse af, at den øgede digitalisering giver mening i forhold til egen livssituation, nærhed og behov.
- Fastholde borgere og virksomheders mulighed for en god tilgængelig effektiv service og sagsbehandling i mødet med digitale løsninger.
- Realiserer gevinster ved strategisk fokus, når de digitale løsninger har betydning og konsekvens for opgaveløsningen.

Prioritering af kanaler

Kanalstrategien skal vise medarbejdere med kontakt til borgere og virksomheder, hvilken kanal der skal vælges/tilbydes i kontakten med borgeren set ud fra kanalstrategiens visioner. Alle medarbejdere i kommunens administrative enheder betegnes i denne strategi som "digitale medarbejdere".

Tårnby Kommunes overordnede mål er

- at så mange borgere/virksomheder som muligt – forventeligt ca. 80% af ansøgninger og anmeldelser - skal kunne kommunikere digitalt alene ved hjælp af tilgængelige selvbetjeningsløsninger og digital post.
- at antallet af informationshenvendelser reduceres mest muligt på de dyre kanaler - personlig henvendelse, e-mail og papirpost.

Derfor skal både borgerens/virksomhedens og medarbejdernes første valg være selvbetjening, således at medarbejderne guider borgerne/virksomhederne til selvbetjening, når der er behov for det.

Prioritering

1. Selvbetjening – kommunens hjemmeside
2. Telefon
3. E-mail / Papirpost (digital post)
4. Personlig henvendelse

Bilag 1 illustrerer, hvad en henvendelse til kommunen koster på forskellige kanaler.

Kanalvalg

Information generelt

Borgere og virksomheder kan søge information på kommunens hjemmeside, Borger.dk og Kontaktcentret på tlf. 1881 hos Borger.dk.

Hot Spot nyheder skal være tilgængelige på kommunens info-skærme.

Kontaktcenter Borger.dk - 1881

Kontaktcentret har åbent mandag – torsdag fra 8-22 og fredag fra 8-18.

Kontaktcentret kan hjælpe med

- hvor borgeren skal henvende sig, hvis man har spørgsmål til det offentlige.
- at finde information på borger.dk.
- at bruge selvbetjening på borger.dk.(identisk med kommunens hjemmeside).

Selvbetjeningsløsninger

De løsninger, kommunen stiller til rådighed for borgere og virksomheder via kommunens hjemmeside og Borger.dk, skal være effektive. Kommunen følger fællesoffentlige standarder, godkendelser og anbefalinger i valg af løsninger.

Ved indførsel af nye selvbetjeningsløsninger skal eksisterende arbejdsgange revideres.

Samtidig skal det besluttes, hvilke kanaler der fremadrettet skal være tilgængelige for borgere og virksomheder i forhold til den konkrete opgave/ydelse.

Borgere og virksomheder skal henvises til at benytte de løsninger, som kommunen stiller til rådighed.

Hjemmesiden

Kommunens hjemmeside er omdrejningspunkt for informationssøgning, digitale henvendelser og anvendelse af de selvbetjeningsløsninger, der stilles til rådighed for borgere og virksomheder.

Fakta information til borgere og virksomheder hentes i størst muligt omfang fra Borger.dk og Virk.dk, som derved understøtter hjemmesidens kommunikation i kommunens opgaveløsning.

Telefonisk kontakt

Borgere og virksomheder kan rette henvendelse til kommunens enheder telefonisk i de vedtagne telefontider. Der skal generelt henvises til selvbetjening via kommunens hjemmeside. Kommunens medarbejdere guider i størst muligt omfang borgeren/virksomheden til at benytte de selvbetjeningsløsninger, der er stillet til rådighed for et givent opgave-/ydelsesområde.

Digital post

Hovedprincippet i kommunen er, at al post skal sendes digitalt. Borgeren/virksomheden skal som udgangspunkt have en digital postkasse for at modtage post fra det offentlige.

E-mail

Borgere og virksomheder i Tårnby kommune skal i konkrete henvendelser - med personfølsomme oplysninger - benytte deres digitale postkasser.

Henvendelser af oplysende / informationsmæssig karakter – uden personfølsomme oplysninger – skal ske via kontaktformular på kommunens hjemmeside.

Henvendelser fra andre myndigheder skal foretages som sikker post til kommunens postkasse kommunen@taarnby.dk.

Personlig henvendelse

Kommunens afdelinger er åbne for personlig henvendelse i de vedtagne åbningstider. Ved personligt fremmøde skal medarbejderne i størst muligt omfang guide borgeren/virksomheden i at betjene sig selv. Ofte vil det blot være nok at henvise til, at borgere/virksomheden kan benytte en given selvbetjeningsløsning, evt. benytte en kommunal PC, der er stillet til rådighed flere steder i kommunen, og benytte en given selvbetjeningsløsning med mulighed for hjælp fra medarbejderne.

Sociale medier

Det er besluttet, at kommunen ikke kommunikerer via Facebook, LinkedIn eller Twitter. Enkelte enheder har fået dispensation fra denne beslutning.

Den digitale opgave

Leder og medarbejder

Borgere og virksomheder skal betjenes med en god effektiv digital service og digital sagsbehandling. Den opgave løftes i samspil af kommunens ledere og medarbejderne, og med de værktøjer der stilles til rådighed i opgaveløsningen.

Medarbejderne er de primære aktører i kontakten med borgere og virksomheder. Der skal undervises løbende i opdaterede kurser omkring kommunens tiltag og ændringer i forhold til selvbetjening, selvbetjeningsløsninger og i adfærd ved det "digitale møde" med borgere og virksomheder.

Forvaltningerne udarbejder inden 30.6.2016 en handleplan, således at det fremgår hvorledes den enkelte forvaltning og tilhørende enheder vil udmønte Kanalstrategien 2016-2018.

Kommunalbestyrelsen

Politiske beslutninger på digitaliseringsområdet skal være meget tydelige for såvel borgere og virksomheder som for de ansatte i kommunen.

Digitaliseringsgruppen

Alle forvaltninger er repræsenteret i Digitaliseringsgruppen. Gruppen drøfter og vurderer kommunens opgaveløsning i forbindelse med de digitale krav, der stilles af omverdenen, således at der sker en ensartet opgavevaretagelse i tæt samspil med alle forvaltninger.

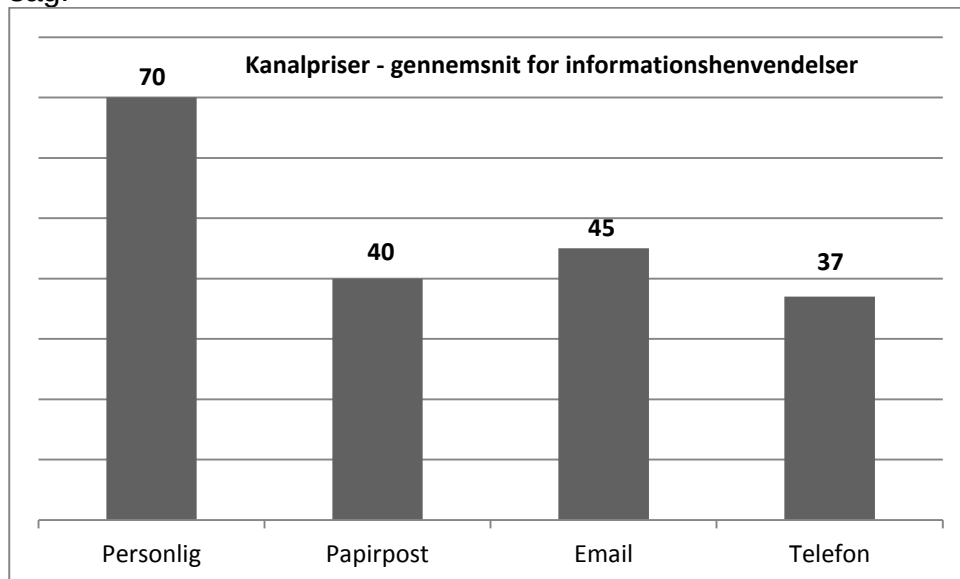
Tårnbys Biblioteker

Kommunens biblioteker samler og koordinerer den digitale borgerservice via webredaktionen herunder hjemmeside, opdatering af de digitale medarbejdere, info-skærme og den digitale læring på biblioteket/i borgerens eget hjem.

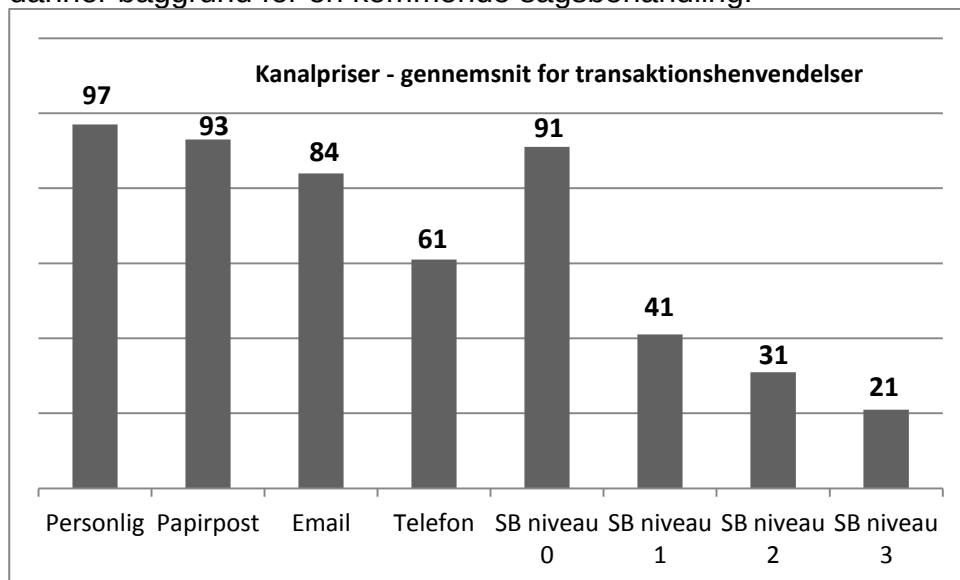
Bilag 1.

Hvad koster en henvendelse til kommunen?

Skema 1. Informationshenvendelser er de henvendelser, som ikke vedrører en konkret sag.



Skema 2. Transaktionshenvendelser er de henvendelser der vedrører en konkret sag eller danner baggrund for en kommende sagsbehandling.



Kilde skema 1+2: KL – Reviderede kanalpriser 2012 – senest opdateret 23. januar 2015. Kanalpriser er udarbejdet ud fra et estimat baseret på tidsstudier af en række processer, omkostninger til personal, it-løsninger, telefonsystem m.v.

Bilag 1 fortsat

Kanalpriserne i kolonnerne SB niveau 0 -3 er udtryk for effektiviteten i en selvbetjeningsløsning. Jo højere SB niveau jo billigere er kanalprisen. Digitalisering skal ske på SB niveau 1 for at være effektiv.

SB niveauerne i en digital løsning kan beskrives således:

SB Niveau 0 – en blanketløsning hvor borger selv indtaster alle data og sender via e-mail til modtager.

SB Niveau 1 – løsningen har forud udfyldte data - integration til fx CPR, ansøgning kan underskrives af flere parter, ansøgning kan sendes digitalt til modtager, ansøgning modtages af modtager uden metadata.

SB Niveau 2 – sammen med ansøgning følger metadata som kan anvendes til fx Esdh integration.

SB niveau 3 – løsningen afleverer data til bagvedliggende fagsystem, sagsbehandler skal selv processe de modtagne data.

SB Niveau 4 – løsningen kan afleverer og modtage data til og fra et fagsystem og igangsætter selv hændelser i et fagsystem. **Niveau 4 arbejdes der ikke med endnu i den offentlige digitaliseringsbølge.**