



FREDERIKSSUND
KOMMUNE

Frederikssund Kommunes Kanal- og servicestrategi 2011-2015

Indholdsfortegnelse

Indledning	3
Nationale og fælleskommunale strategier	5
Kanal- og serviceprioritering	5
De enkelte kanalers primære formål	6
Principper for åbningstid	6
<i>Opgaver som kræver personligt fremmøde</i>	6
<i>Borgere, der ikke har adgang til computer</i>	7
<i>Øvrige principper</i>	7
Servicemål	8
<i>Digital selvbetjening og serviceinformation</i>	8
<i>Digital kommunikation</i>	8
<i>Øvrige servicemål</i>	9

Indledning

På hjemmesiden "www.modernisering.dk" beskrives behovet en offensiv offentlig satsning på en kanalstrategi således:

"Der er mange indgange til den offentlige sektor. Man kan som borger møde fysisk op, man kan ringe, og man kan kommunikere digitalt. For at øge serviceværdien for borgere og virksomheder og frigøre ressourcer i den offentlige sektor skal offentlige myndigheder arbejde med at fokusere kommunikationskanalerne til borgere og virksomheder.

Kommunikationen skal være målrettet mod borgere og virksomheders daglige kommunikationsmønstre. Fx skal der indføres påmindelser via SMS i forbindelse med lægebesøg og andre kontakter med den offentlige sektor. Og borgere og virksomheder skal med et klik kunne vælge at modtage alle breve fra det offentlige digitalt.

En kanalstrategi for det offentlige skal sikre en enklere indgang til det offentlige. Borgere og virksomheder skal hvor det er muligt opleve at få afklaring eller afgørelse af deres sager ved første kontakt til det offentlige."¹

Frederikssund Kommunes kanalstrategi udstikker, med dette udgangspunkt de politiske prioriteringer og rammer for anvendelse, udvikling og udbredelse af de forskellige kommunikationskanaler i kommunen. Kanalstrategien har særligt fokus på borgenes og erhvervslivets kommunikation med kommunen.

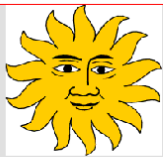
Strategien retter sig i første omgang ikke i mod den kommunikation, der foregår som en del af det almindelige arbejde, som kommunens medarbejdere udfører, når de for eksempel yder omsorg, udfører pædagogisk arbejde eller underviser. Kanal- og servicestrategien indebærer en omstillingsopgave, som kræver betydeligt ledelsesmæssigt fokus og en kulturændring for både borgere, virksomheder og medarbejdere.

Strategien må forventes at skulle revideres løbende i takt med udviklingen af de fællesoffentlige og fælleskommunale strategier på området.

I den af byrådet (Sammenlægningsudvalget) den 12. januar 2006 vedtagne IKT-arkitekturplan for 2006 – 2010 er kommunens IKT-vision formuleret således:

¹ Modernisering.dk ejes af Styregruppen for Tværoffentlige Samarbejder, som er et samarbejde mellem Staten, [Danske Regioner](#) og [KL](#) .

Den daglige drift af modernisering.dk varetages af [Den Digitale Taskforce](#) , som har til huse i [Center for effektivisering og digitalisering](#) (CED) i Finansministeriet.



Frederikssund Kommune vil tilbyde borgerne og virksomhederne en mangfoldighed af sammenhængende digitale løsninger, der til enhver tid optimerer dialogmulighederne, og kommunen vil internt anvende de IKT-løsninger, der mest effektivt kan hjælpe med at løse opgaverne.

Et kort historisk rids, med fokus på at det først er nu, med den nationale indførelse af NEM-ID mm. at der er et reelt forretningsmæssigt grundlag for at vægte den digitale kommunikationskanal.

I budget 2011 er vedtaget rammebesparelse på 2.5 mio. kr. ved øget digitalisering. Kanal- og servicestrategien konkretiserer, hvilke tiltag der er nødvendige for at sikre indhøstning af besparelsen.

Nationale og fælleskommunale strategier

Regeringen, KL og Danske Regioner har siden 2001 udarbejdet strategier for digitalisering af den offentlige sektor².

Strategien for 2007-2010 sætter fokus på gevinsterne ved digitalisering gennem:

- digitalisering, der er målrettet mod at skabe forbedringer i servicen til borgere og virksomheder
- digitalisering der muliggør effektivisering og flytter ressourcer fra administration til borgernær service
- koordinering og prioritering af digitaliseringsindsatsen i den offentlige sektor gennem mere forpligtende tværgående samarbejde på alle niveauer

En ny fællesoffentlig digitaliseringsstrategi for 2010-2015 forventes klar i første halvår 2011.

De nationale digitaliseringsstrategier er konkretiseret i en række fælleskommunale strategier, herunder ”Den fælleskommunale digitaliseringsstrategi for 2007-2010” og ”Den Fælleskommunale Digitaliseringsstrategi 2010-2015”.

Strategien for 2007-2010 fastlægger en række ambitiøse fælleskommunale digitaliseringsmål for 2012, primært koncentreret omkring den administrative borgerbetjening

Strategien for 2010-2015 udpeger dels tre tværgående indsatsområder, dels fire sektorspecifikke strategier.³ Strategien har netop været i høring.

Såvel de nationale som de fælleskommunale digitaliseringsstrategier er udgangspunktet for Frederikssund Kommunes mål.

Kanal- og serviceprioritering

Frederikssund Kommune følger de nationale initiativer, men har i nedenstående præciseret nogle af fokusområderne.

Fokus i kanal- og servicestrategien er rettet mod at prioritere anvendelsen af digitale kanaler i den borgerrettede service, myndighedsarbejdet og administrationen. Dette skal sikre den mest omkostningseffektive anvendelse af kommunens administrative ressourcer.

Omkostningseffektiviteten på de forskellige kanaler kan illustreres på flg. måde:



² Strategierne for digital forvaltning 2001-2004, 2004-2006, 2007-2010 og 2011-2015 findes på www.modernisering.dk

³ Beskæftigelsesområdet, social- og sundhedsområdet, børne- og kulturområdet samt teknik- og miljøområdet.

Adgangen til omkostningseffektive kanaler skal lettes og omkostningstunge kanaler skal begrænses. Det bevirker bedre selvbetjeningsløsninger, øget adgang til hjælp til selvbetjening og ændringer i åbningstider.

Ved at udvide, synliggøre og markedsføre de digitale services og samtidig begrænse adgangen til personlig og telefonisk betjening bliver det muligt at effektivisere opgaveløsningen i administrative backofficefunktioner, fordi der i større udstrækning skabes rum for egentligt sagsarbejde, hvilket igen er til gavn for kommunens borgere og virksomheder.

De enkelte kanalers primære formål

De digitale kanaler er tilgængelig hele døgnet, og er udtryk for udvidet service til kommunens borgere og virksomheder. Der er mulighed for digital selvbetjening og informationssøgning på bl.a. kommunens hjemmeside, i kontaktcenterløsningen samt på borger.dk og virk.dk på netop det tidspunkt, som passer den enkelte bedst.

Med etablering af selvbetjeningsupport uden for normal åbningstid på hverdage tilbydes en ny udvidet service, hvor de som har vanskeligt ved at betjene sig selv og finde information, får hjælp. Selvbetjeningsupporten etableres i regi af fælleskommunalt ABT-projekt ud fra en shared-servicemodell, som sikrer en omkostningseffektiv løsning.

Den telefoniske åbningstid har til formål at hjælpe de, som ikke i første omgang kan betjene sig selv på internettet. Den understøtter borgerbetjeningen via en mindre omkostningstung kanal end ved personligt fremmøde.

Den fysiske åbningstids primære formål er at sikre rum til medbetjening af de borgere, der ikke kan betjene sig selv via internettet eller ved medbetjening via telefon.

Principper for åbningstid

For at sikre den mest effektive anvendelse af digitale kanaler er det vigtigt, at der er adgang til, efter behov, at ændre såvel fysisk som telefonisk åbningstid. Kommunens åbningstider fastlægges derfor fremover administrativt under følgende hensyn:

Udgangspunktet er at de som kan selv, skal selv. De, der ikke kan selv skal kunne medbetjenes.

Opgaver som kræver personligt fremmøde

Kun yderst få kommunale ydelser kræver, at borgerne møder personligt frem. Som eksempel kan nævnes pas- og kørekortekspeditioner, der varetages på vegne af en anden myndighed. Øvrige ydelser kan i dag søges digitalt. Åbningstiderne fastlægges således, at kommunen kan løse de opgaver, der kræver personligt fremmøde.

Den fysiske åbningstid forhindrer ikke, at borgere og virksomheder kan aftale tid eller blive indkaldt til møder med sagsbehandlere i administrative backofficefunktioner på andre tidspunkter, hvor dette er mest hensigtsmæssigt for borgere eller administration.

Borgere, der ikke har adgang til computer

Hovedparten af danskere har adgang til internet hjemmefra og bruger computeren dagligt⁴. De som ikke har internetadgang har mulighed for at benytte de computere kommunen stiller til rådighed f.eks. på bibliotekerne og i Borgerservice. Åbningstiderne fastlægges således, at de borgere der ikke kan betjene sig selv kan blive medbetjent.

Den borgergruppe, der hovedsageligt henvender sig personligt i Borgerservice er pensionister. Da borgergruppen typisk ikke er i arbejde, vil kommunens åbningstid på bestemte tidspunkter ikke være afgørende for muligheden for personlige fremmøde.

Borgere der er i arbejde, vil typisk kunne betjene sig selv via internettet. Åbningstiden bør dog sikre, at der som hidtil en gang ugentligt er adgang til personlig medbetjening efter kl. 15.

Øvrige principper

- Den digitale åbningstid udgør mindst 22 timer i døgnet
- Den telefoniske åbningstid udgør mindst 20 timer pr. uge
- Den fysiske åbningstid udgør mindst 10 timer pr. uge
- Der ydes selvbetjeningssupport på hverdage efter telefonisk lukketid⁵
- Der holdes åbent til kl. 18 mindst 1 dag pr. uge
- Der holdes lukket mindst 1 dag pr. uge
- For at give borgere mulighed for pas- og kørekortekspeditioner på alle hverdage bør det sikres, at ikke alle kommuner holder lukket samme dag. Flere af nabokommunerne har p.t. lukket om onsdagen. For at sikre kommunens borgere bredest mulig adgang til pas- og kørekortekspeditioner søges lukkedage koordineret med nabokommunerne.
- Ved særligt sæsonbetonede belastninger holder Borgerservice lejlighedsvis åbent for pasekspedition på lørdage. Behovet vurderes som tidligere løbende.
- Kommunens administration er hvert år lukket:
 - 1. maj
 - Grundlovsdag
 - Fredag efter Kristi Himmelfartsdag
 - Dagene mellem jul og nytår

⁴ Nyt fra Danmarks statistik, nr. 267 af 16. juni 2010.

⁵ Sluttidspunktet for selvbetjeningssupport fastlægges i regi af fælleskommunalt ABT-projekt som igangsættes 2011.

Service mål

Frederikssund kommune tilbyder en række forskellige digitale services i form af selvbetjeningsløsninger, digitale blanketter, serviceinformationer og digital kommunikation. Alle services er tilgængelige fra kommunens hjemmeside, og hovedparten desuden fra de nationale portaler borger.dk og virk.dk.

Digital selvbetjening og serviceinformation

Hvor der stilles digitale selvbetjeningsløsninger og serviceinformation til rådighed for borgere og virksomheder opfordres altid til at benytte disse i kontakten med kommunens administration.

Derudover arbejdes målrettet med at fokusere anvendelsen af digitale kanaler således:

- Der udpeges 5 selvbetjeningsforløb i den administrative borgerbetjening i hvert af årene 2010, 2011 og 2012 (i alt 15 forløb) med følgende mål for anvendelsesgrad jf. Det Digitale Danmarkskort:
 - Løsninger udpeget i 2010, anvendelsesgrad udgør 30% i 2010, 50% i 2011 og 70% i 2012
 - Løsninger udpeget i 2011, anvendelsesgrad udgør 30% i 2011, 50% i 2012 og 70% i 2013
 - Løsninger udpeget i 2012, anvendelsesgrad udgør 30% i 2012, 50% i 2013 og 70% i 2014
- Anvendelsesgraden på nationalt udbredte selvbetjeningsløsninger, som tilbydes i Frederikssund, stiger fra få pct. til gennemsnitligt 20 pct. inden udgangen af 2011 og til 30 pct. inden udgangen af 2012. Der er et særligt fokus på unges brug af selvbetjening pga. af langtidseffekterne heraf.
- Anvendelsesgraden på øvrige selvbetjeningsløsninger stiger fra få % til gennemsnitligt 25 pct.
- Kommunens hjemmeside udvikles således, at selvbetjeningsløsninger markedsføres optimalt.
- Nye selvbetjeningsløsninger implementeres, hvis de er forretningsmæssigt attraktive. Særligt attraktive løsninger er løsninger, som straks afklarer borgerens ærinde, enten helt uden eller med minimal administrativ efterbehandling.

Digital kommunikation

Hvor der ikke er adgang til digital selvbetjening eller selvstændig informationssøgning er det målet at kommunikere digitalt med borgere, virksomheder og samarbejdspartnere.

- Borgere opfordres til at kommunikere sikkert digitalt via Digital post på borger.dk
- Virksomheder opfordres til at kommunikere sikkert digitalt via Digital post på virk.dk. Fra senest 2012 er det et fællesoffentligt krav, at al skriftlig kommunikation med virksomheder foregår digitalt.
- Skriftlig kommunikation med andre offentlige myndigheder foregår 99% digitalt.

- Mængden af indgående og udgående postal post reduceres. Andelen af breve der sendes via Digital post på borger.dk og virk.dk stiger fra 5 pct. i 2011 til 15 pct. i 2012 og 25 pct. i 2013.⁶

Øvrige servicemål

- Den administrative frontbetjening samles og koordineres til at have et fælles og primært digitalt serviceudtryk med etablering af Borgerservice Kontaktcenter.
- Borgerservice Kontaktcenter straksafklarer 30% af personlige- og telefoniske henvendelser ved hjælp af indhold i kontaktcenterløsningen. Henvendelser der ikke kan straksafklares ved hjælp af indhold i kontaktcenterløsningen henvises til administrative backofficefunktioner.
- Der etableres, i regi af fælleskommunalt ABT-projekt, en selvbetjeningssupport udenfor normal åbningstid på hverdage.
- Ventetid i telefon eller ved personlig betjening udnyttes til markedsføring af digitale servicetilbud
- Offentliggørelse af telefonnumre:
 - Som hovedregel offentliggøres alene kommunens hovedtelefonnummer, Jobcenterets nummer og nummeret til Frederikssund Forsyning
 - De enkelte medarbejdere kan vælge at gøre særlige samarbejdspartnere, kontakter, familie m.v. bekendt med eget direkte telefonnummer, når dette skønnes hensigtsmæssigt
 - Alle kommunernes institutioner opgiver deres direkte telefonnummer.

⁶ Det er forventningen, at andelen af breve i Digital post stiger til 50 pct. i 2016.