



## **Bilag 1. Oversigt og procesplan for projekter i Citizen.2012**

02-11-2009

Citizen 2012 indeholder i alt 10 projekter, som bidrager til at forenkle og effektiviserer borgerbetjeningen på tre fronter: digitalisering, omorganisering og prioritering af henvendelseskanaler.

Sagsnr.  
2009-150666

Dokumentnr.  
2009-661512

Projekterne dækker alle kommunens forvaltningsområder og berører specifikke ydelser såvel som tværgående kanalstrategiske initiativer.

Sagsbehandler  
Mette Holm Enemærke

Følgende projekter er indeholdt i Citizen.2012:

1. Kanalprioritering i Ydelsesservice (BIF)
2. Sammenlægning af borgerservice i ØKF og KFF inklusiv eFlyt og øget digital selvbetjening i borgerservice (ØKF / KFF)
3. Kontaktcenter fase 2 (ØKF)
4. Min Digitale Borgerservice (ØKF)
5. Nem adgang til brug af byens rum (TMF)
6. Digital pladsanvisning (BUF)
7. Digital pension (SUF)
8. Digitale parkeringslicenser (TMF)
9. Nem affaldsservice (TMF)
10. Bedre digitale information i bibliotekerne, samt foranalyse af biblioteksstrukturen i kommunen (KFF)

### **Projekter som *udmøntes* med indstillingen**

#### **Center for Borgerservice**

Rådhuset, 1. sal, 14  
1599 København V

Telefon  
3366 2719

E-mail  
MEN@okf.kk.dk

EAN nummer  
5798009800213

www.kk.dk

## eFlyt og øget brug af digital selvbetjening i borgerservice

### Hovedleverancer og tidsplan for 2010

- Udvikling og implementering af digital flytteløsning og udfasning af den nuværende løsning
- Implementering af nye arbejdsgange i borgerservice
- Borgerrettet kommunikation om kommunens digitale selvbetjeningsløsninger
- Kompetenceudvikling af medarbejdere således at de er klædt på til at hjælpe borgerne med at bruge de digitale løsninger

Tid	Aktivitet
Januar	Kommunikation til borgerne om den nye flytteløsning samt medarbejderne yder medbetjening til borgerne på telefonen og i borgerservice
Februar	Den nye flytteløsning er implementeret
Marts	Nye arbejdsgange i borgerservice implementeret

## Kontaktcenter fase 2

### Hovedleverancer og tidsplan for 2010

- Bedre understøttelse af Kontaktcenterets muligheder for at hjælpe borgerne med at benytte kommunens selvbetjeningsløsninger. Implementering af IT løsning der understøtter digital medbetjening via telefonen.
- Opdatering af kommunens hjemmeside på baggrund af borgernes henvendelse til Kontaktcenteret. [www.kk.dk](http://www.kk.dk) er en populær informationskilde for mange borgere, og Kontaktcenteret er i kraft af de mange opkald fra borgere i tæt kontakt med fejl og mangler på hjemmesiden. Ansættelse af webmedarbejder i kontaktcenteret til løbende redigering og opdatering af [kk.dk](http://kk.dk) vil løfte kvaliteten og aktualiteten på hjemmesiden.
- Analyse af hvilke yderligere områder der med fordel kan overflyttes til Kontaktcenteret, samt hvilke kompetencekrav og krav i forhold til organisering overflytningen vil medføre.

Tid	Aktivitet
-----	-----------

Dec. 09 – januar 2010	Analyse af hvilke yderligere områder der kan overflyttes til Kontaktcenteret samt konsekvenser for organiseringen
Februar – juni 2010	Forberede overførsel af udvalgte opgaver til Kontaktcenteret, herunder afdække behov i forhold til lokaler, kompetencer, ressourcer m.v.
Jan – april 2010	Tilpasse organisationen til en hurtig og effektiv opdatering af <a href="http://www.kk.dk">www.kk.dk</a> herunder afklare snitflader til forvaltningernes webredaktører.
Medio 2010	Implementere af IT-løsning der understøtter digital medbetjening i Kontaktcentret

### **Digital Pladsanvisning og Pension**

Med indstillingen udmøntes desuden midler til foranalyse til projekt Digital Pladsanvisning og Digital Pension.

*Digital Pladsanvisning* sætter blandt andet fokus på at forbedre informationen på [kk.dk](http://kk.dk), samt udvikle flere og forbedrede digitale selvbetjeningsløsninger. Ydermere udvikles sagsbehandlernes IT-systemer, således at rutineprægede arbejdsgange automatiseres og data genbruges. Projektet skal realisere nettodrifftsbesparelser på ca. 3 mio. årligt over en 4-årig periode.

*Digital Pension* fokuserer på at få flere ældre borgere til at anvende elektronisk selvbetjening ved at tilbyde let forståelige og overskuelige løsninger på nettet. Projektet skal realisere nettodrifftsbesparelser på ca. 10,1 mio. kr. over en 4-årig periode.

Ansvar for gennemførelse af projekterne er placeret i henholdsvis Børne- og Ungdomsforvaltningen og Sundheds- og Omsorgsforvaltningen. Foranalyserne gennemføres i samarbejde med Økonomiforvaltningen.

### **Kommende Citizen 2012 indstillinger**

Indstilling	Forventet BR behandling
-------------	-------------------------

Sammenlægning af borgerservice i Økonomiforvaltningen og Kultur- og Fritidsforvaltningen – fællesindstilling med KFF og ØKF.	Februar – marts 2010
Min Digitale Borgerservice – en samlet attraktiv digital borgerrettet indgang på kommunens hjemmeside	Januar – februar 2010

De øvrige projekter i Citizen 2012 udmøntes enten særskilt af de enkelte forvaltninger eller som fællesindstillinger med Økonomiforvaltningen. Det drejer sig om følgende projekter:

- Kanalprioritering i Ydelsesservice
- Nem adgang til brug af byens rum
- Digital Pladsanvisning
- Digital Pension
- Digitale parkeringslicenser
- Nem affaldsservice
- Bedre digital information i bibliotekerne, samt foranalyse af biblioteksstrukturen i kommunen.