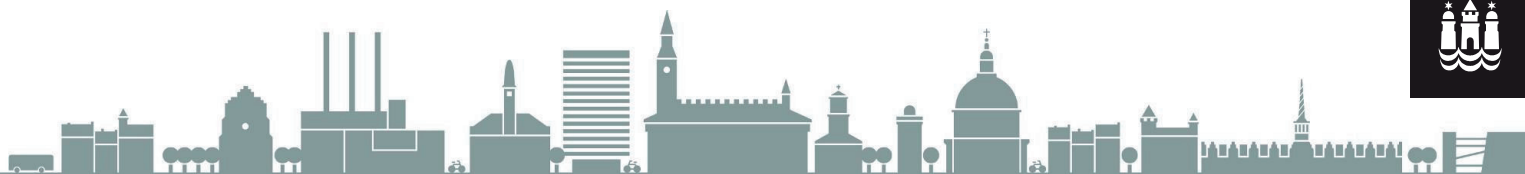


UDKAST



Citizen.2012

Service- og kanalstrategi for Københavns Kommune 2010 - 2012

Juni 2009



UDKAST

Service - og kanalstrategi

Definition

En service- og kanalstrategi skal sikre en tilgængelig og kvalificeret borgerbetjening ved at udnytte de servicemuligheder, som teknologier og henvendelseskanaler stiller til rådighed. Gennem en strategisk vægtning af borgernes henvendelser for eksempel pr. telefon, e-mail, digitale selvbetjeningsløsninger og personligt fremmøde bidrager en service- og kanalstrategi til den mest effektive udnyttelse af de ressourcer, der anvendes på borgerbetjeningen.



Nuværende kanalstrategi 2006-2009

Forord

Den foreslåede Service- og kanalstrategi for 2010 – 2012 er en opdatering af den nuværende kanalstrategi for 2006 – 2009.

Denne kanalstrategi blev vedtaget af Borgerrepræsentationen 8. februar 2007 (BR 57/07) og var den første samlede kanalstrategi for Københavns Kommune.

Strategien indeholdt to hovedelementer:

Dels etablering af et fælles kontaktcenter.

Dels en prioriteret rækkefølge på, hvordan kommunen vil behandle henvendelser kendetegnet ved information og vejledning, ekspeditionsager samt lettere sagsbehandling.

Strategiens kanalprioritering er uafhængig af den ydelse, henvendelsen omhandler:

- Selvbetjening (hvis muligt),

- telefonisk (via kontaktcentret)

- personligt fremmøde (i Københavns Borgerservice), eller

- kontakt med ekspert i fagforvaltningen, hvis henvendelsen vedrører sagsbehandling eller myndighedsafgørelser med væsentlige skøn.

Den gældende kanalstrategi tager udgangspunkt i den eksisterende vision for Københavns Kommunes borgerbetjening, som blev godkendt af Borgerrepræsentationen 15. december 2005 (BR 748/05). Visionen har fokus på at skabe en mere tilgængelig og sammenhængende borgerbetjening, hvor borgerne møder et fælles servicekoncept med udgangspunkt i respekt, ligestilling, dialog og tillid.



Beslutningsresumé

Service- og kanalstrategien indeholder følgende aktiviteter, som vil være styrende for planlagte og kommende Citizen.2012-initiativer.

Vision, pejlemærker og strategiske mål (s. 12)

Service- og kanalstrategiens vision og pejlemærker for fremtidens borgerbetjening er styrende for de konkrete aktiviteter og for de strategiske mål, strategien skal opfylde.

Principper (s. 11)

Service- og kanalstrategiens principper skal dels sikre en prioritering af servicekanalerne, som tager udgangspunkt i ydelserne og de borgere, som ydelserne berører. Dels skal de sikre en ensartet og konsekvent linje i kommunens kommunikation med borgerne omkring de service- og kanalstrategiske prioriteringer.

Præmisser (s. 19)

Realiseringen af strategiens potentiale og mål

forudsætter, at en række rammebetingelser for organiseringen er opfyldt:

Fælles projektråd for borgerbetjeningen:

Skal sikre forankring og opfølgning i forhold til Service- og kanalstrategiens aktiviteter

Programkontor for strategiens planlagte og kommende aktiviteter:

Skal sikre central koordinering af tværgående aktiviteter, kanalstrategisk rådgivning og fælles projektmodeller.

Klare mål

Skal sikre realiseringen af strategiens vision og pejlemærker.



Indholdsfortegnelse

1. Hvordan betjener vi københavnernes i dag? Baggrund.....	side 6
2. Hvor vil vi gerne hen? Vision for Citizen.2012.....	side 11
3. Hvordan gør vi det? Strategi.....	side 14
4. Hvordan sikrer vi det? Præmisser.....	side 18
5. Hvad gør vi? Handlingsplan.....	side 20

UDKAST



I. Hvordan betjener vi københavnernes i dag?

Resultater fra Administrationsanalysen 2009

Borgerbetjening er Københavns Kommunes primære ydelse og udgør både en helt central og meget stor andel af kommunens samlede forretning.

I forbindelse med administrationsanalysen i 2009 er der sat fokus på, hvordan borgerne henvender sig til Københavns Kommune, og der er opnået en indsigt i, hvad der kendetegner borgerbetjeningen i Københavns Kommune i dag.

Nedenstående tabel viser, at kommunen håndterer en stor mængde henvendelser, der angår en betydelig og kompleks mængde ydelser. For eksempel henvender københavnernes sig 13 millioner gange om året til kommunen. Henvendelserne fordeler sig på forskellige servicekanaler og på et stort antal fysiske indgange.

Nøgletal for borgerbetjeningen i Københavns Kommune

Antal borgerbetjeningsindgange	54
Personlige henvendelser pr. år¹	5.382.000
Telefoniske henvendelser pr. år	3.344.000
Skriftlige henvendelser pr. år	2.544.000
Digitale henvendelser pr. år²	1.800.000
Antal samlede henvendelser pr. år	13.070.000

Opgjort af Deloitte, 2009 – Opgørelse af digitale henvendelser opgjort af ØKF, 2009

Note 1: Inklusiv ca. 3,8 mio. biblioteksbesøg

Note 2: Henvendelser på kk.dk vedrørende kommunens serviceydelser. Bibliotekernes hjemmeside er ikke talt med.

I et service- og kanalstrategisk perspektiv viser tabellen, at borgerbetjeningsområdet, på grund af det høje antal henvendelser og store antal indgange, udgør et væsentligt potentiale i forhold til at skabe en mere tilgængelig borgerbetjening og mere effektiv udnyttelse af ressourcerne på området.

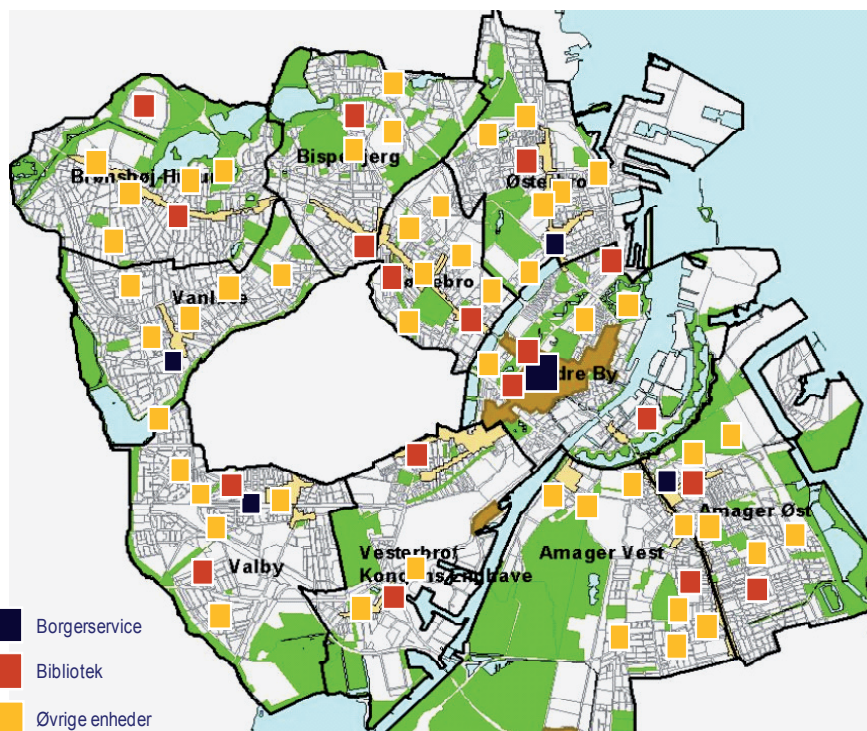
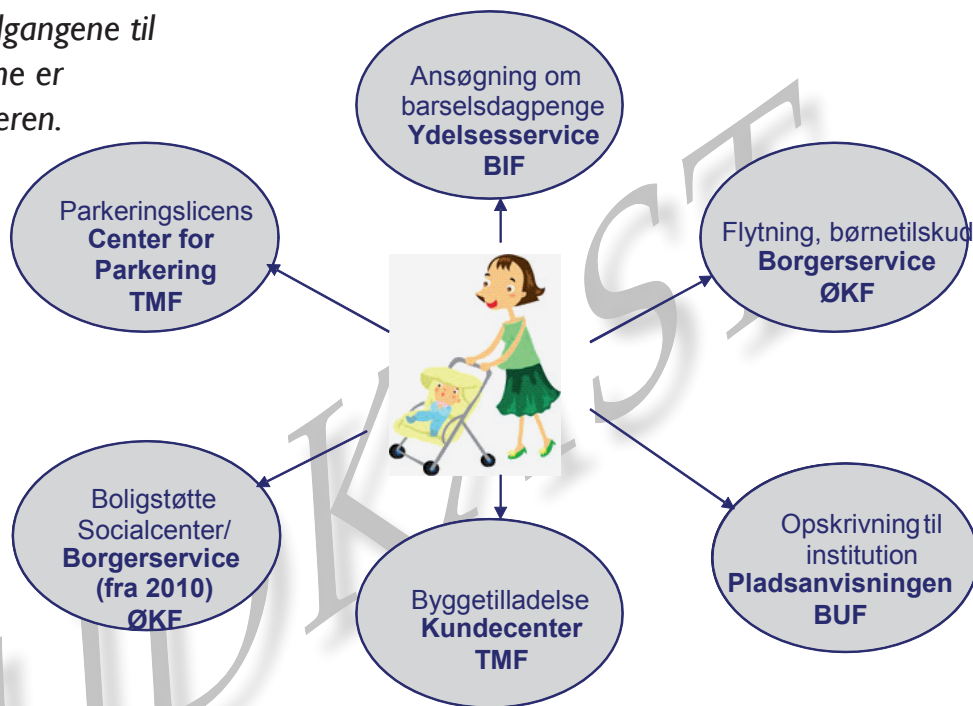
Service- og kanalstrategien for 2010-2012 er rettet mod at realisere dette potentiale gennem tre overordnede indsatser:

Omorganisering
Kanalprioritering
Digitalisering



Omorganisering af borgerbetjeningen

Organiseringen af indgangene til Københavns Kommune er uoverskuelig for borgeren.

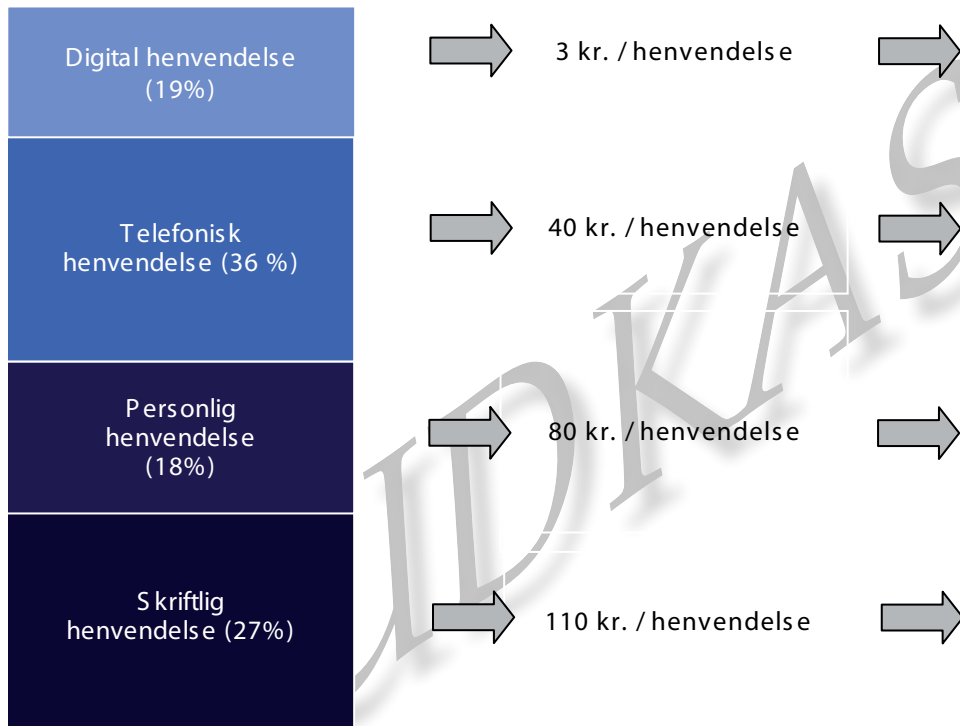


I dag varetager 54 omkostnings-tunge, fysiske indgange cirka fem millioner personlige henvendelser.

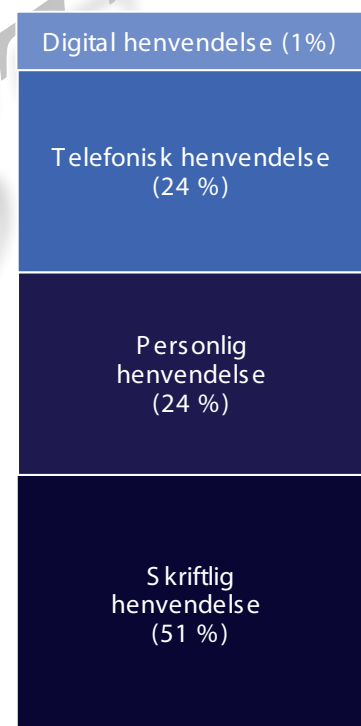


Kanalprioritering - sådan bruger københavnernes kanalstrukturen i dag

Fordeling af henvendelser¹



Fordeling af udgifter



I stort set alle kommunens serviceydelser indgår information og vejledning som en del af sagsforløbet. Priserne afspejler den udgift, Københavns Kommune typisk har til vejledning og information, hver gang en borger henvender sig i en af ovenstående kanaler.

Note 1: De ca. 3,8 mio. biblioteksbesøg er ikke talt med her.

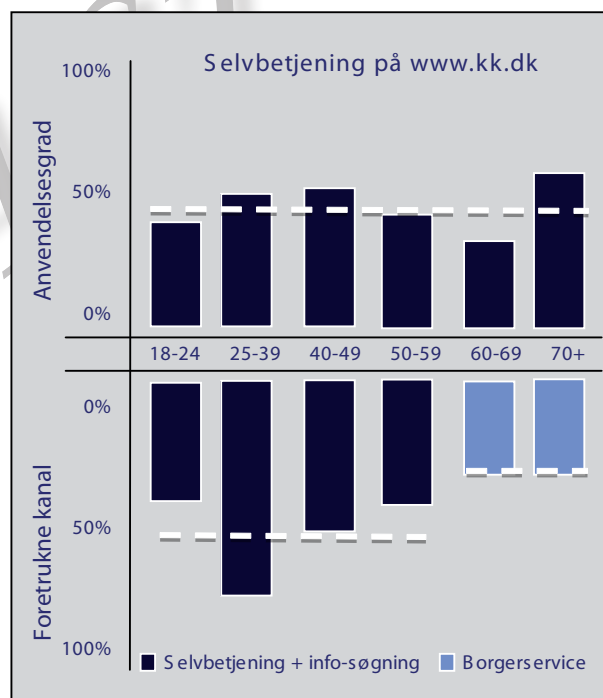
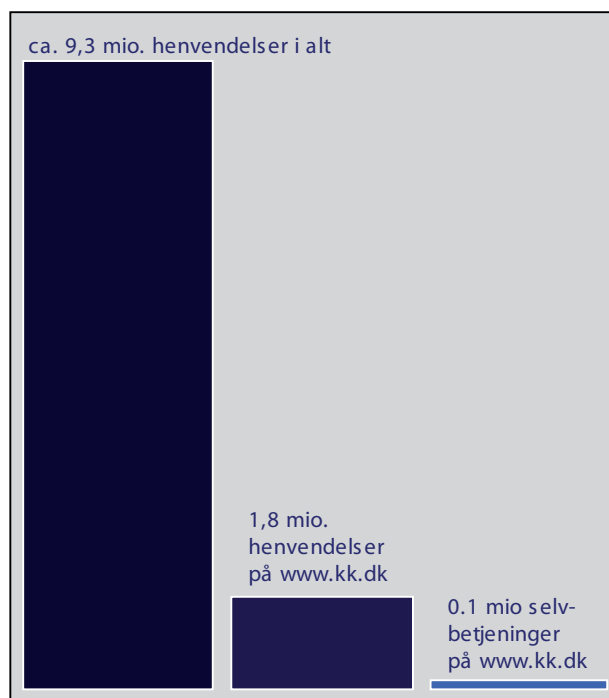
Borgerne tilbydes en nem adgang via den mest egnede servicekanal. Prioriteringen af den mest egnede kanal defineres i forhold til ydelsen og dennes primære modtagergruppe.



Digitalisering - så digitale er københavnernerne!

Mindre end én procent af alle henvendelser foregår ved brug af digitale selvbetjeningsløsninger.

Hver anden borger anvender digitale ydelser, og størstedelen har denne kanal som deres første prioritet.



Note: Repræsentativ undersøgelse om borgernes henvendelsesmønster, Gallup 2008

Kommunen investerer i nye selvbetjeningsløsninger, der gør den digitale kanal attraktiv og nem at gå til for borgerne. Samtidig uddannes kommunens frontmedarbejdere i at hjælpe borgere til at betjene sig selv på nettet.



UDKAST



2. Hvor vil vi gerne hen?

Principper for service- og kanalstrategien

Service- og kanalstrategien for 2010 er en videreudvikling af den nuværende kanalstrategi og vision for borgerbetjeningen. Service- og kanalstrategien baserer sig på følgende principper:

Ydelsesbaseret kanalprioritering

Service- og kanalstrategien fastlægger kanalprioritering med udgangspunkt i det enkelte ydelsesområde, herunder ydelsens volumen, kompleksitet og ydelsens primære modtagergruppe. Det betyder, at der for det enkelte ydelsesområde skal fastlægges en kanalprioritering, som vil slå igennem i borgernes møde med kommunen. Afhængig af ydelsen kan den personlige kanal være første prioritet.

Tydelig og konsekvent kanalstrategisk kommunikation med borgerne

Service- og kanalstrategien arbejder aktivt for at påvirke og ændre borgerens henvendelsesadfærd. Det indebærer, at der skabes incitamenter for borgernes kanalvalg, så borgerne vænner sig til at bruge nye kanaler i deres kontakt med kommunen.

Frontpersonale som digitale frontløbere

Service- og kanalstrategien investerer i, at medarbejdere i borgerbetjeningsindgange aktivt bidrager til at hjælpe borgerne med at bruge den digitale kanal, for eksempel ved at indføre obligatorisk digital medbetjening på egnede ydelser.

Tilslutning til fælles nationale initiativer og målsætninger

Service- og kanalstrategien sikrer, at Københavns Kommune lever op til de fælles nationale målsætninger om digitalisering, herunder KL's e2012 vision.

Operationalisering og opfølgning

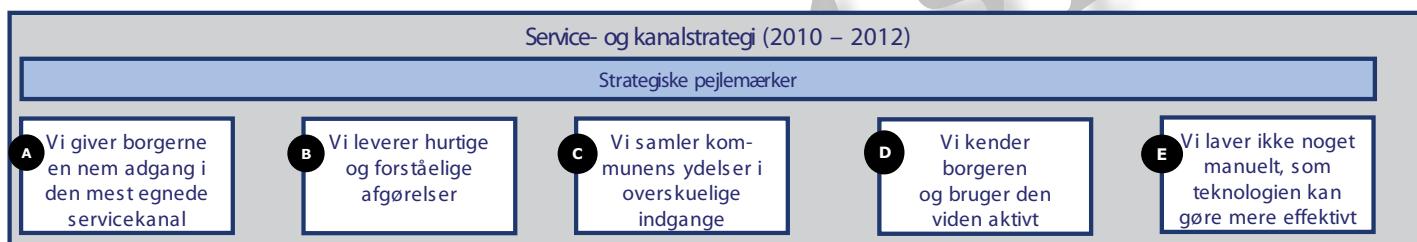
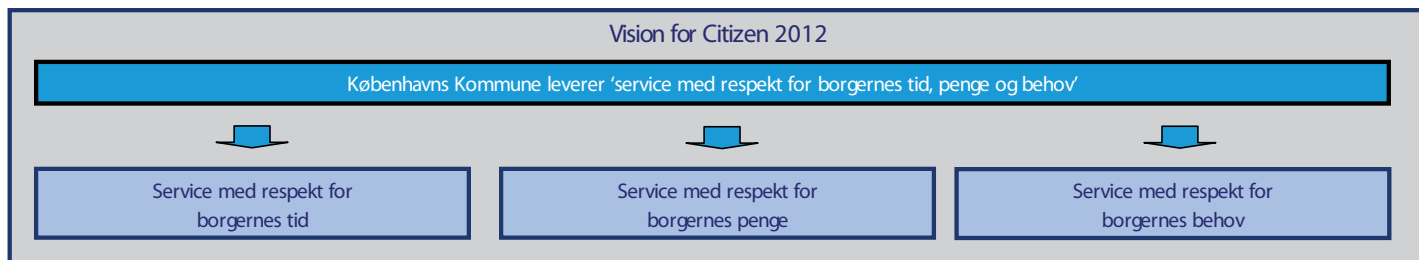
Service- og kanalstrategien indeholder en handlingsplan med 26 konkrete forslag, samt en organisering af implementering og opfølgning på initiativerne, som skal sikre, at gevinsterne realiseres.

Potentialedrevet udvikling.

Service- og kanalstrategiens planlagte og kommende initiativer er baseret på business cases således, at ressourcer og indsatser fokuseres der, hvor potentialet er størst.



Visionen for Citizen.2012



Visionens pejlemærker

A Vi giver borgerne en nem adgang i den mest egnede servicekanal

Service- og kanalstrategien styrker medarbejdernes digitale kompetencer, således at frontpersonalet aktivt kan bidrage til at borgere betjener sig selv på nettet. Der er også afsat midler til nye selvbetjeningsløsninger, for eksempel en løsning hvor borgerne selv kan booke møder med sagsbehandlere og konsulenter i jobcentrene.

B Vi leverer hurtige og forståelige beslutninger

Service- og kanalstrategien indeholder en tværgående indsats for at reducere den store mængde af mailhenvendelser fra borgerne.

I den nuværende form er mail i mange tilfælde en langsom og dyr kommunikationsform. Et andet initiativ er at øge andelen af straksafklaringer i de telefoniske henvendelser, så borgeren undgår viderestilling og ventetider.

C Vi samler kommunen i overskuelige indgange

Service- og kanalstrategien har som et hovedfokusområde at samle borgerbetjeningen og den tilhørende sagsbehandling i færre og større enheder. En mere samlet borgerbetjening vil gøre kommunen mere overskuelig og vil reducere udgifterne forbundet med at holde enheder åbne. Et eksempel er forslaget om at sammenlægge ydelsesområder i Kultur- og fritidsforvaltningen og Økonomiforvaltningen.



D *Vi kender borgeren og bruger den viden aktivt*

Service- og kanalstrategien indeholder forslag om at implementere en personaliseret indgang på nettet, hvor borgeren kan finde hverdagsrelevant information og målrettede ydelser.

Forslaget om at påminde borgerne om mødeaftaler ved brug af sms-påmindelser er et andet eksempel på, at kommunen kan kombinere god og effektiv borgerservice.

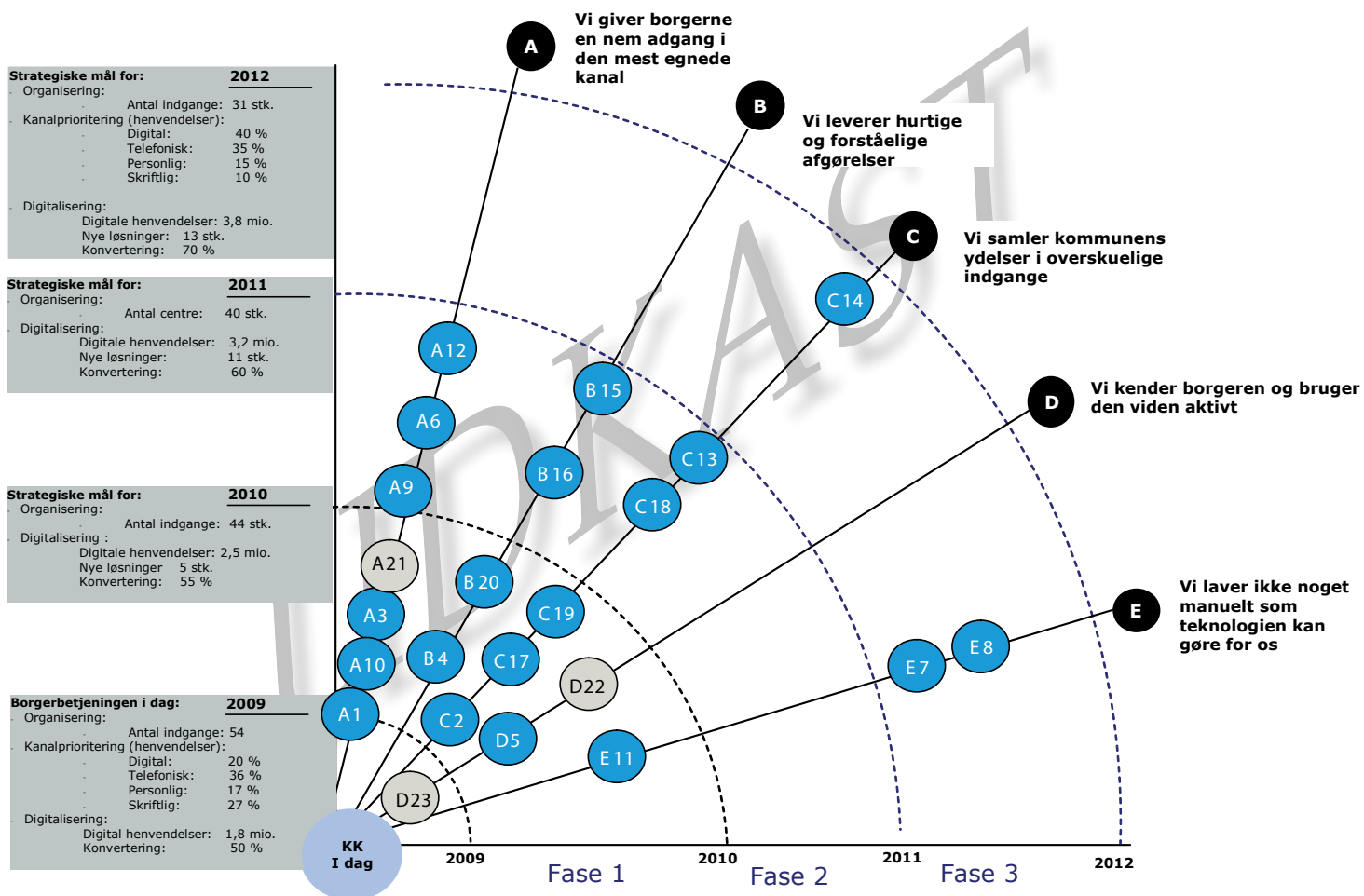
E *Vi laver ikke noget manuelt, som teknologien kan gøre for os*

Service- og kanalstrategien indeholder forslag om en række investeringer i nye digitale selvbetjeningsløsninger til borgerne samt digitalisering af bagvedliggende processer. Objektiv sagsbehandling og ægte selvbetjeningsløsninger kan spare kommunen for tastearbejde og validering af de informationer, borgerne sender ind.



3. hvordan gør vi det?

23 forslag med service- og kanalstrategisk effekt



- Effektiveringsforslag fra administrationsanalysen
- Øvrige tværgående tiltag

A Vi giver borgerne en nem adgang i den mest egnede servicekanal

- 1 Kanalprioritering i ydelsesservice (BIF)
- 3 Kanalprioritering i kontaktcenter (ØKF)
- 6 Digital selvbetjening til mødebooking (BIF)
- 9 Digital selvbetjening til indskrivning i folkeskole (BUF)
- 10 Digital selvbetjening til ansøgning om tilladelser i Center for veje (TMF)
- 12 Digital selvbetjening til udrejse (ØKF)
- 21 Kompetenceudvikling af frontmedarbejdere (ØKF- tværgående)

B Vi leverer hurtige og forståelige afgørelser

- 4 Færre mailhenvendelser (tværgående)
- 15 Effektiv håndtering af og reduktion i antallet af telefoniske henvendelser vedr. byggesager (TMF)
- 16 Effektivisering og digital selvbetjening af opgaver i Affaldsservice (TMF)
- 20 Flere straksafklaringer i Kontaktcentret (ØKF)



C Vi samler kommunens ydelser i overskuelige indgange

- 2 Udvidet brug af digitale løsninger i Borgerservice (ØKF)
- 13 Lukning af Pladsanvisningen og Forældrebetalingen som selvstændig fysisk indgang koblet med øget digital selvbetjening (BUF)
- 14 Lukning af P/O kontorer som selvstændig fysisk indgang koblet med øget digital selvbetjening (SUF)
- 17 Lukning af C enter for Parkering som selvstændig fysisk indgang koblet med øget digital selvbetjening (TMF)
- 18 Reduktion i antallet af mindre biblioteker og effektiv kanalprioritering (KFF)
- 19 Sammenlægning af borgerservice i ØKF og KFF (KFF)

D Vi kender borgerne og bruger den viden aktivt

- 5 Færre udeblivelser ved brug af sms-reminder (BIF)
- 22 Min digitale borgerservice (ØKF – tværgående)
- 23 Udvikling af digital borgerbetjening på kk.dk (ØKF)

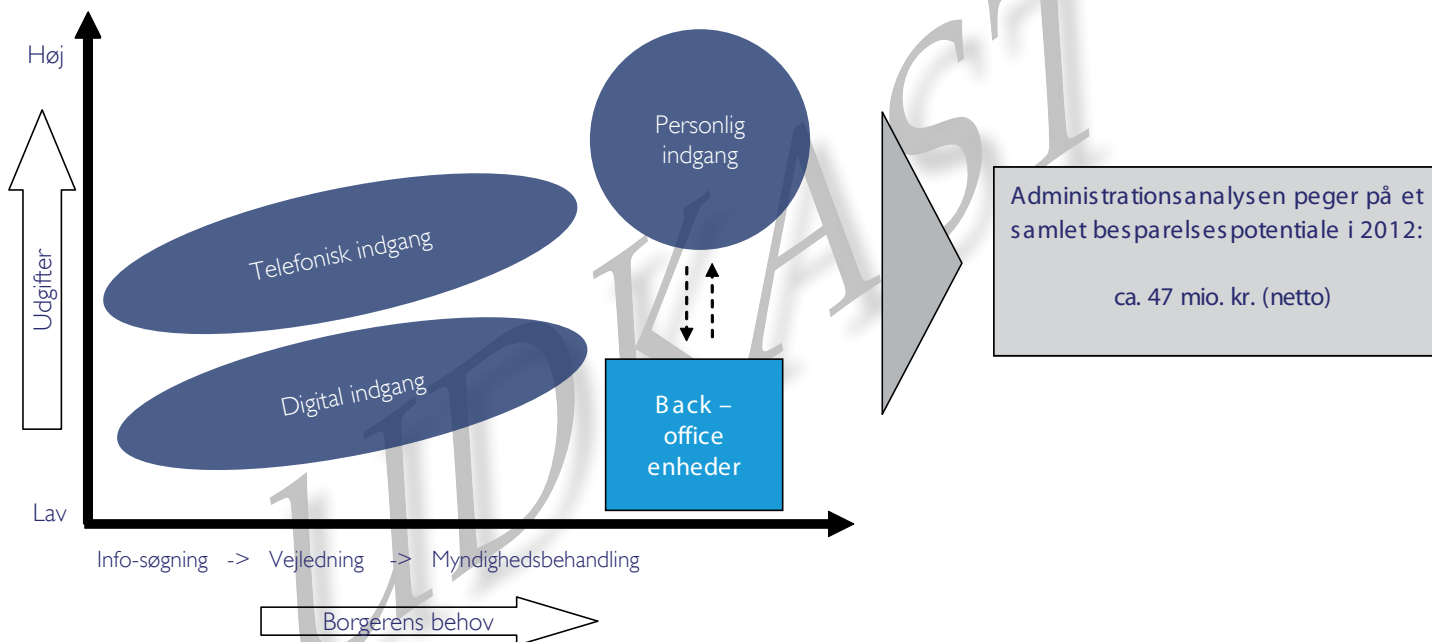
E Vi laver ikke noget manuelt, som teknologien kan gøre for os

- 7 Digital selvbetjening af sygedagpengeansøgninger (BIF)
- 8 Digital selvbetjening til refusionsanmodning for sygedagpenge
- 11 Digitalisering af flyttemeddelelser samt fuldautomatisering af opfølgning (tværgående)



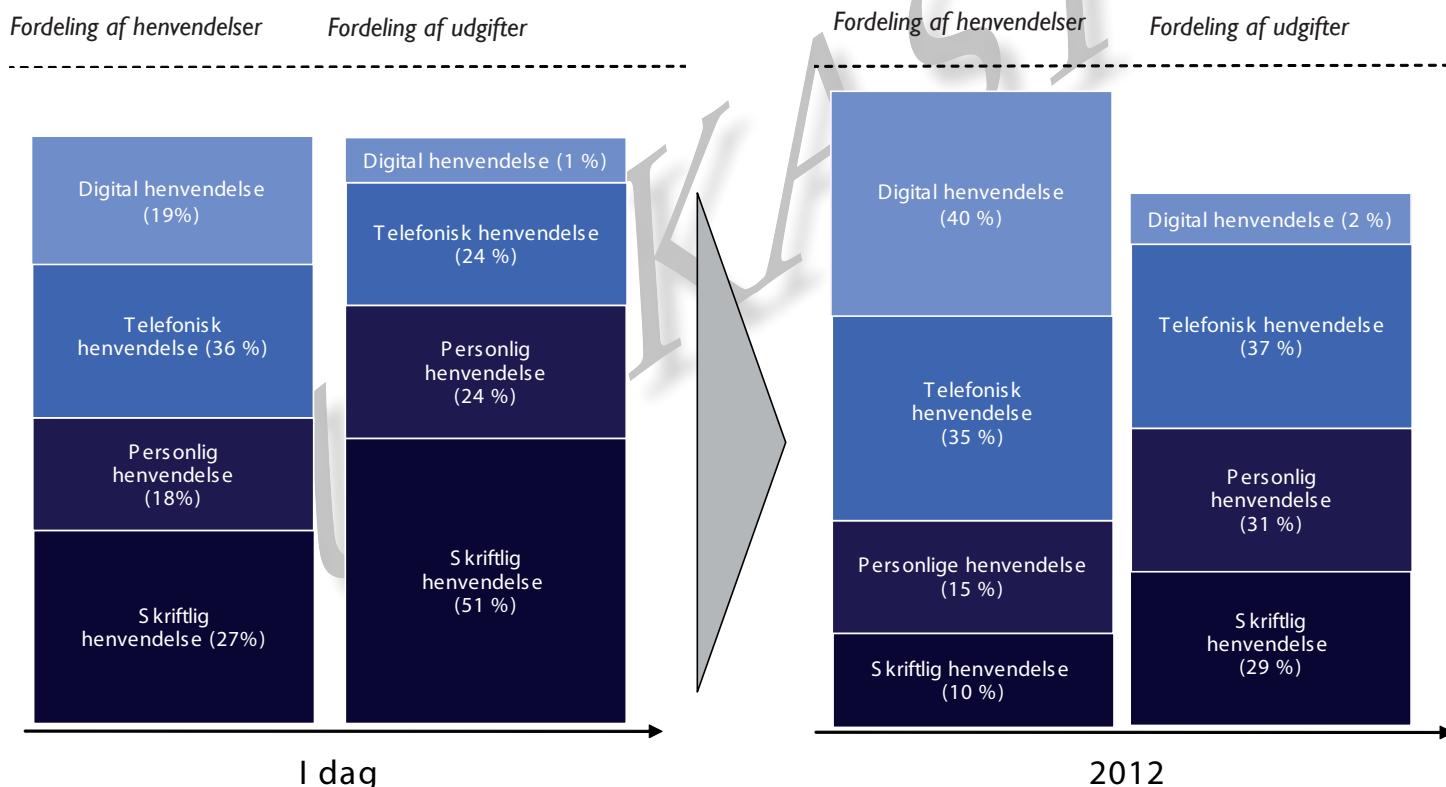
Et bud på fremtidens organisering af borgerbetjeningen

Mulighederne for en god og effektiv borgerbetjening fremkommer ved at omorganisere indgangene, opprioritere billige kanaler og tilbyde nye digitale løsninger på udvalgte ydelser.



Borgernes henvendelsesadfærd ændres

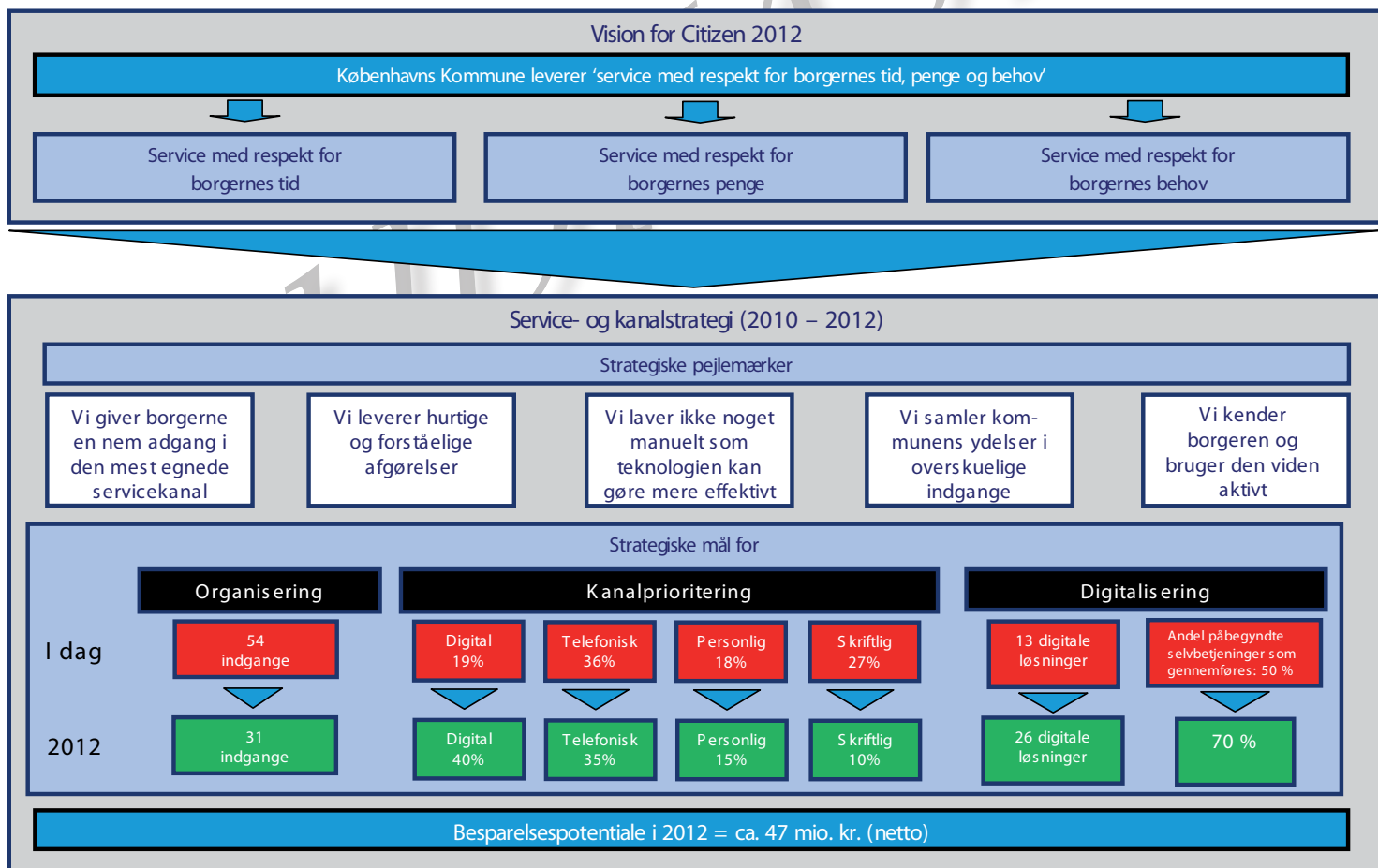
På grund af befolkningstilvæksten vil kommunen i 2012 modtage flere henvendelser end i dag. Hvis andelen af borgere, der benytter de digitale muligheder, øges, vil der kunne håndteres flere henvendelser med færre ressourcer, end der bruges i dag.



4. Hvordan sikrer vi det?

Vision, strategi - og klare mål

De foreslåede strategiske mål for omorganisering, kanalprioritering og digitalisering muliggør en løbende opfølgningsindsats og evaluering i forhold til forslagene i handlingsplanen. Det vurderes, at de opstillede mål vil kunne realiseres på baggrund af implementering af handlingsplanens forslag. Realisering af de strategiske mål og besparelspotentialet forudsætter en central koordinering og styring.



Organisering af strategiens initiativer

Fælles projektråd for borgerbetjeningen

Opfølgningsindsatsen forankres i et *fælles projektråd for borgerbetjeningen*.

HVEM:

Alle forvaltninger
Deltagelse på direktionsniveau, udpeges via 7-dir.-kredsen.

HVAD:

Projektråd for det videre arbejde med effektiviseringsforslag og koncernanalyse.

Prioritering og styring af planlagte og kommende Citizen.2012-aktiviteter

Opfølgning på realisering af gevinster.
Projektrådet har som ansvar at følge op på de enkelte effektiviseringsforslag med henblik på at sikre, at de strategiske mål realiseres.

Sekretariatsbetjenes af Økonomiforvaltningen, som kan rådgive og indstille om overholdelse af de service- og kanalstrategiske principper.

Programkontor til styring af de planlagte og igangsatte projekter

Koordineringen af strategiens aktiviteter forankres i et programkontor.

HVEM:

Økonomiforvaltningen leverer i udgangspunktet ressourcer til programkontoret.

HVAD:

Programkontoret leverer en central og tværgående koordinering af alle planlagte og igangsatte projekter.

Programkontoret har ansvar for at indhente fremdriftsstatus om projekterne og vidererapporterer denne til det fælles projektråd.

Programkontoret stiller, afhængig af projektets karakter, ressourcer i form af projektledelse og rådgivning til rådighed samt identificerer ressourcer til bemanding af projekterne.

Programkontorer stiller forslag om nye projekter i samarbejde med forvaltningerne.

Service- og kanalstrategiens projektpor-
tefølje følger samme projektskabelon – og model

Midler afsat til tværgående aktiviteter under de enkelte forslag, for eksempel kompetenceudvikling og markedsføring, placeres som udgangspunkt i Økonomiforvaltningen.



5. Hvad gør vi?

Service- og kanalstrategiens handlingsplan

Administrationsanalysens effektiviseringsforslag

Forslagene er identificeret og udarbejdet af Deloitte, som i forbindelse med Administrationsanalysens fase 2 i 2009 har udarbejdet forslag til effektivisering af borgerbetjeningen. En beskrivelse af forslagene findes i bilag 3 "Deloitte's anbefalinger og effektiviseringsforslag". Nedenfor er en oversigt over forslagene.

Forslag 1. Kanalprioritering i Ydelsesservice (BIF)

Forslag 2. Udvidet brug af eksisterende digitale løsninger i Borgerservice (ØKF)

Forslag 3. Kanalprioritering i Kontaktcentret (ØKF)

Forslag 4. Reduktion i antallet af mail-henvendelser fra borgere (tværgående)

Forslag 5. Færre udeblivelser fra samtaler i jobcentrene ved brug af sms-reminder (BIF)

Forslag 6. Digital selvbetjening til mødebooking i jobcentre (BIF)

Forslag 7. Digital selvbetjening til ansøgninger om sygedagpenge (BIF)

Forslag 8. Digital selvbetjening til refusionsansøgning for sygedagpenge (BIF)

Forslag 9. Digital selvbetjening til indskrivning i folkeskole (BUF)

Forslag 10. Digital selvbetjening til ansøgninger om tilladelser i Center for Veje (TMF)

Forslag 11. Digitalisering af flyttemeddelelser samt fuldautomatisering af administrativ opfølgning (ØKF)

Forslag 12. Selvbetjeningsløsning til håndtering af udrejsehenvendelser (ØKF)

Forslag 13. Lukning af Pladsanvisningen og Forældrebetalingen som selvstændig fysisk indgang koblet med øget digital selvbetjening (BUF)

Forslag 14. Lukning af Pensions- og Omsorgskontorer som selvstændig fysisk indgang koblet med øget digital selvbetjening (SUF)

Forslag 15. Effektiv håndtering af og reduktion i antallet af telefoniske henvendelser vedrørende byggesager (TMF)

Forslag 16. Effektivisering og digital selvbetjening af opgaver i Affaldsservice (TMF)

Forslag 17. Lukning af Center for Parkering som selvstændig fysisk indgang koblet med øget digital selvbetjening (TMF)

Forslag 18. Reduktion i antallet af mindre biblioteker og effektiv kanalprioritering (KFF)

Forslag 19. Sammenlægning af borgerservice i ØKF og KFF (KFF)

Forslag 20. Flere straksafklaringer gennem omorganisering i Kontaktcentret (ØKF).

Støtteprojekter

Støtteprojekterne er formuleret af Økonomiforvaltningen og er karakteriseret ved at være tværgående. De udgør en væsentlig forudsætning for at opnå effekten af effektiviseringsforslagene herunder især de kanalstrategiske målsætninger. Støtteprojekterne er i dette bilag beskrevet som forslag 21, 22 og 23:

Forslag 21. Kompetenceudvikling af ledere og medarbejdere i alle forvaltninger (ØKF)

Forslag 22. Min digitale borgerservice (ØKF)

Forslag 23. Udvikling af digital borgerservice på kk.dk (forløber for Min digitale borgerservice) (ØKF)



Forslag 21. Kompetenceudvikling af ledere og medarbejderne i forvaltningerne (ØKF – tværgående)

Forslag	Kompetenceudvikling af ledere og medarbejdere i kommunens borgerbetjening				
Bevilling	Økonomiforvaltningen				
Styringsområde	Rammebelagt drift				
Økonomiske konsekvenser 1.000 kr. - 2010 PL					
Forslag	Funktion	2010	2011	2012	2013
Samlet nettoændring					
Personalemæssige konsekvenser					

Beskrivelse af forslaget

Forvaltning: ØKF

Service- og kanalstrategiens målsætninger om en øget anvendelse af den digitale kanal, forudsætter et aktivt engagement hos frontmedarbejderne i at hjælpe borgere og markedsføre digitale løsninger.

Medarbejderens rolle og funktion i forhold til at være vejleder og ambassadør for den digitale borgerservice er centralt placeret i KL's e2012 "Vision for digital kommunikation med borgerne". Der er flere forhold der peger i retningen af, at en investering i digitale kompetencer hos medarbejder med direkte borgerbetjening kan være en væsentlig faktor i realiseringen af de strategiske målsætninger for øget anvendelse af den digitale kanal.

Københavns Kommune har allerede positive erfaringer med at yde digital medbetjening i to af borgerservicecentrene. Digital medbetjening er et koncept hvor medarbejderne hjælpe borgeren med at anvende digital selvbetjening på udvalgte ydelser.

I evalueringen af pilotprojektet har både medarbejdere og borgere udtrykt sig meget positivt om konceptet. En i mindre spørgeskemaundersøgelse har borgerne givet udtryk for, at de gerne vil betjene sig på nettet og at den digitale medbetjening var en god starthjælp og positiv oplevelse af at elektronisk selvbetjening er nemt.

De foreløbige erfaringer i borgerservicecentrene peger på:

- At hvis digital medbetjening skal påvirke og ændre borgernes adfærd, skal konceptet udvides og udbredes til alle relevante borgerbetjeningsindgange og Kontaktcenteret.
- At medarbejderne skal have et kompetenceløft i forhold til generel og specifik viden om offentlige digitale løsninger og digital forvaltning. På den måde vil de kunne agere fagligt og professionelt overfor borgerne, og foruden den specifikke vejledning på ydelser også kunne besvare spørgsmål i relation til anvendelsen af digitale løsninger (fx viden om sikkerhed, digital signatur m.m.)
- At digital medbetjening markedsføres og herunder også muligheden for udstedelse af digital signatur på lokationen.

Investeringsbehovet for dette initiativ er indarbejdet i de konkrete forslag i handlingsplanen, hvor det er relevant at medarbejderne aktivt medvirker til realiseringen af en øget anvendelsesgrad på digital selvbetjening. Det vurderes hensigtsmæssigt, at disse midler samles for at sikre en fælles koordinering af initiativer herunder sikre ensartethed i kompetenceudviklingen på tværs af forvaltninger.

Hvilke konsekvenser indebærer forslaget for medarbejdertilfredshed, brugertilfredshed og kvalitet?

Nøgletal, herunder sammenligning med 6-byerne: Ikke relevant

Samlet budget for området



Forslag 22. Min Digitale Borgerservice (ØKF – tværgående)

Forslag	Min digitale borgerservice				
Bevilling	Økonomiforvaltningen – tværgående				
Styringsområde	Rammebelagt drift og anlæg				
Økonomiske konsekvenser 1.000 kr. - 2010 PL					
Forslag	Funktion	2010	2011	2012	2013
Min side – implementering		2.525	1.065	1.385	815
Min side – drift			1.525	1.800	2.050
<u>Vedtaget model for opkrævning af midler til videreudvikling og forbedring af ESB</u>		-3.262	-3.262	-3.262	-3.262
<i>BUF</i>		-1.227	-1.227	-1.227	-1.227
<i>KFF</i>		-512	-512	-512	-512
<i>SOF</i>		-646	-646	-646	-646
<i>SUF</i>		-486	-486	-486	-486
<i>TMF</i>		-391	-391	-391	-391
ØKF – Midler til videreudvikling og vedligeholdelse af ESB herunder Min Digitale Borgerservice		2.420	2.399	2.200	2.307
Samlet nettoændring		1.683	1.727	2.123	1.910
Personalemæssige konsekvenser					

Beskrivelse af forslaget

Forvaltning: ØKF – tværgående

Forslaget Min digitale borgerservice er en ny måde at levere digital borgerbetjening i KK. Min digitale borgerservice er en side på kk.dk, der samler borgerens personlige data, leverer hverdagsinformationer (fx beskeder fra skolen, daginstitutioner, biblioteket m.m.), præsenterer ydelsesinformation og elektroniske selvbetjeningsløsninger som er relevante ved at de tager udgangspunkt i borgerens livssituation.

Min digitale borgerservice skal være rammen om den digitale borgerservice og et bærende element i borgerens incitament for at anvende den digitale kanal. Der investeres derfor i implementering af en portalløsning, som indeholder væsentlige oplysninger for borgerne:

- Oplysninger baseret på borgerens livssituation (fx beskeder fra skolen, biblioteket m.m.)
- Nem indgang til informationer, selvbetjening samt kommunale tilbud og arrangementer samlet ét sted
- Nem indgang hvor medarbejdere kan hjælpe borgeren via medbetjening på selvbetjeningsløsningerne
- Portalen anvendes til at lancere nye digitale løsninger, målrettet borgeren



Mange borgere skifter fra den digitale kanal til telefon og personlig henvendelse, fordi de oplever, at den digitale kanal ikke er tilstrækkelig. Der er derfor et stort potentiale i at fastholde borgere, der vælger den digitale kanal. Erfaringer viser også, at en afledt effekt af den øgede trafik er, at borgeren i stigende grad bruger nettet til selvbetjening. Højere anvendelsesgrad vil på sigt åbne op for at udvalgte ydelser bliver obligatoriske på nettet.

Implementeringen og opbygningen af portalløsningen er forbundet med et større investeringsbehov. I forbindelse med udviklingen og implementeringen af løsningen vil forvaltningerne skulle involveres i forhold til at definere snitflader i de lokale fagsystemer (fx skole- og institutionssystemer) og sikre datakvaliteten. Udgiften til udviklingen af løsningen finansieres af det eksisterende budget til udvikling og drift af fælles digital selvbetjening af de kommende 2-3 år. Driften vil delvist kunne dækkes gennem besparelser opnået gennem øget anvendelse af digital selvbetjening.

Min digitale borgerservice er væsentlig i forhold til at kunne implementere de kanalstrategiske prioriteringer og derigennem indhente de forventede effektiviseringsgevinster ved øget anvendelse af digital selvbetjening. Borgere, der som en konsekvens af kanalstrategiske prioriteringer, vælger den digitale kanal skal opleve, at der leveres god og serviceorienteret borgerservice på nettet. Det sikres ved at servicen er tilrettelagt og præsenteres med udgangspunkt i borgeren.

Min digitale borgerservice er koblet til de tværoffentlige initiativer KL's e2012, Borger.dk, Dokumentboks og Nem sms.

Københavns Kommune implementerer på mange områder projekter med tilknytning til de tværoffentlige initiativer og målsætninger:

- Fra 2010 kan borgerne modtage flere digitale breve via e-boks, som fra 2011 kan afløses af den fællesoffentlige Dokumentboks.
- Forvaltningerne har en række selvstændige forsøg med sms-beskeder til borgerne, og Deloitte har i deres effektiviseringsforslag (nr. 5) beregnet et potentiale på anvendelsen af sms-beskeder i Ydelsesservice (BIF), der vil reducerer antallet af udeblivelser fra samtaler i jobcentrene. Disse forsøg vil på sigt kunne indgå i det fælles offentlige initiativ Nem sms.

På det grundlag kan kommunen høste erfaringer med teknologien, nye digitale kommunikationsformer og ændrede arbejdsgange for på den baggrund at kunne foretage en samlet vurdering af de økonomiske og servicemæssige konsekvenser. Dette skal skabe grundlaget for en beregning af potentialerne ved at udvide forsøgene og herunder gevinsterne ved at tilslutte sig de tværoffentlige systemer.

Forslaget indebærer en væsentlig investering både hvad angår implementering og udvikling, samt løbende drift. Det er dog vurderingen, at koblet med handlingsplanens øvrige effektiviseringsforslag vil forslaget være en gevinst, idet den konkrete løsning vil skabe øget digital selvbetjening ved at tilbyde en bedre service på nettet for københavnernes og derigennem fungere som en afgørende forudsætning for at høste effektiviseringsgevinster.

Med forslaget foretages desuden en budgetmæssig omplacering af allerede afsatte midler i forvaltningerne til udvikling og forbedring af kommunens selvbetjeningsløsninger. Reguleringen er baseret på den af Borgerrepræsentationen vedtagne model for opkrævning til finansiering af drift og udvikling af kommunens elektroniske selvbetjeningsløsninger (BR 132/04). Midlerne opkræves i dag årligt sammen med opkrævning for løbende driftsudgifter til eksisterende ESB løsninger.

Med forslaget herunder overførslen af de decentralt placerede midler til et centralt budget i regi af ØKF og det fælles projektråd for borgerbetjeningen skabes sikkerhed for at midlerne anvendes til en for kommunen samlet strategisk og prioriteret indsats, som understøtter service- og kanalstrategiens målsætninger, i form af videreudvikling og vedligeholdelse af den digitale selvbetjening. Det indebærer blandt andet finansiering af Min Digitale Borgerservice, og samtlige selvbetjeningsløsninger for kommunen. Der er tidligere opkrævet årligt ca. 4,5 mio. kr. (2008 p/l) i henholdsvis 2007 og 2008 til drift og udvikling.

Hvilke konsekvenser indebærer forslaget for medarbejdertilfredshed, brugertilfredshed og kvalitet

For de ca. 50 % af borgerne, som fortrækker at benytte den digitale kanal, er Min digitale borgerservice en forbedring. Samtidig vil det øge medarbejdertilfredsheden, da Min Side er et redskab som gør det muligt for medarbejderne at assistere borger, der ønsker at benytte den digitale kanal og har behov for hjælp. Mange medarbejdere oplever i dag at de mangler redskaber til at løfte den opgave.



Forslag 23. Udvikling af digital borgerservice på kk.dk (forløber for Min digitale borgerservice) (ØKF – tværgående)

Forslag	Udvikling af digital borgerservice på kk.dk				
Bevilling	Økonomiforvaltningen				
Styringsområde	Rammebelagt drift				
Økonomiske konsekvenser 1.000 kr. - 2010 PL					
Forslag	Funktion	2010	2011	2012	2013
Samlet nettoændring					
Personalemæssige konsekvenser					

Beskrivelse af forslaget

Mange borgere oplever at det er svært at finde og anvende digitale information og selvbetjening på www.kk.dk. Det vurderes, at den fremtidige digitale borgerservice bør være kendetegnet ved:

- At det er nemt og intuitivt at finde informationer og selvbetjeningsløsninger
- At tekster er formidlet i et let og forståeligt sprog
- At tekster er korrekte og løsningerne opdateret
- At der er skabt sammenhæng mellem informationer og vejledning om ydelser og de elektroniske ansøgninger
- At borgeren hurtigt kan få hjælp hvis der opstår tvivl eller spørgsmål

Et første skridt i udviklingen af en digital borgerservice er en ensartet informationsstruktur, som skal sikre, at borgeren oplever en ensartet sammenhæng mellem vejledning og digitale selvbetjeningsydelser på tværs af forvaltningernes præsentation og formidling af deres ydelser.

Forslaget har til formål:

- At øge antallet af borgere, som selv henter information og vejledning på nettet
- At øge antallet af borgere som gennemfører digitale selvbetjeningsløsninger

Forslaget finansieres gennem det eksisterende budget til udvikling og drift af fælles digital selvbetjening. Der er tale om en engangsinvestering. Vedligeholdelse sker gennem den almindelige drift af hjemmesiden, som varetages af webredaktørerne på tværs af forvaltningerne og koordineres af Kommunikation i ØKF. Hvilke konsekvenser indebærer forslaget for medarbejdertilfredshed, brugertilfredshed og kvalitet

Hvilke konsekvenser indebærer forslaget for medarbejdertilfredshed, brugertilfredshed og kvalitet?

Forslaget vil have en positiv effekt på de borgere, der anvender kk.dk. For medarbejderne vil forslaget betyde færre henvendelser om ydelser og informationer, som er tilgængelige på kk.dk.

Nøgletal, herunder sammenligning med 6-byerne: Der foreligger ikke relevante nøgletal på området.

Samlet budget for området:



UDKAST

