



## **Bilag 2. Oversigt og procesplan for tværgående indsatser i Citizen 2012**

02-11-2009

Bilaget indeholder en oversigt over hovedleverancer, organisering og videre proces for to af de tværgående indsatser i Citizen.2012:

Sagsnr.  
2009-150666

1. Kompetenceudvikling af frontmedarbejdere og digital medbetjening
2. Borgerrettet kommunikation

Dokumentnr.  
2009-661511

Det tredje tværgående indsatsområde, digital borgerbetjening, behandles i en særskilt indstilling, som forelægges Borgerrepræsentationen januar – februar 2010.

Sagsbehandler  
Mette Holm Enemærke

Projektorganisationen for de tværgående indsatser er placeret i Økonomiforvaltningen, og er desuden forankret i det fælles projektråd for borgerbetjeningen. De tværgående indsatser indgår i de øvrige Citizen 2012 projekter efter behov.

### **Kompetenceudvikling af frontmedarbejdere og digital medbetjening**

#### *Hovedleverancer*

- Kortlægge behovene til kompetenceudvikling
- Udvikling og implementering af koncept for kompetenceudvikling til kommunens frontmedarbejdere i

#### **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](http://www.kk.dk)

- borgerbetjeningen
- Udvikling af koncept for digital medbetjening, som afprøves i Københavns Borgerservice
- Leverer faglig sparring og konkrete leverancer i form af kompetenceudviklingstilbud og medbetjeningstiltag til de øvrige projekter i Citizen.2012

#### *Foreløbig tidsplan for 2010*

| <b>Tid</b>            | <b>Aktivitet</b>   |
|-----------------------|--|
| December 09 – januar  | Overblik over relevante kompetencebehov i Citizen.2012-projekterne   |
| December 09 – januar  | Udvikle koncept til digital medbetjening   |
| December 09 – februar | Afprøve og opsamle erfaringer med digital medbetjening i Københavns Borgerservice                          |
| Marts – december      | Udvikle koncept for kompetenceudvikling til frontmedarbejdere i hele kommunen.                             |
| Løbende i 2010        | Særskilt kompetenceudvikling til konkrete projekter under Citizen.2012 i samarbejde med fagforvaltningerne |

### **Borgerrettet kommunikation**

#### *Hovedleverancer*

- Redesign af kk.dk/selvbetjening med det formål at gøre den digitale kanal til et attraktivt, *funktionelt* valg.
- Redesign af kk.dk herunder primært kk.dk/selvbetjening med det formål at gøre den digitale kanal til et *grafisk attraktivt og nyskabende* valg.
- Kommunikation om og markedsføring af det digitale selvbetjenings- og borgerbetjeningsunivers for at påvirke københavnernes til at gøre dette til deres foretrukne indgang til Københavns Kommune, og at få dem til at efterspørge flere digitale løsninger
- En forankring af kommunikationsstrategien for Citizen 2012 internt i Københavns Kommune og i forhold til øvrige aktiviteter under Citizen.2012.
- Gennem særskilt presseplan opnår Københavns Kommune anerkendelse eksternt for at være en foregangskommune på digitaliseringsområdet
- Kommunikationsfaglige delleverancer på projekter under Citizen.2012 fra 2009 og frem mod 2013.

*Foreløbig tidsplan for 2010*

| <b>Tid</b>            | <b>Aktivitet</b>   |
|-----------------------|--|
| November 09 – februar | Foranalyse, udvikling og implementering af nyt koncept for selvbetjening nye hjælpefunktioner på kk.dk   |
| Marts                 | Kommunikation omkring det nye digitale selvbetjeningsunivers til borgerne  |
| Løbende i 2010        | Kommunikation til frontmedarbejdere i kommunen om aktiviteter knyttet til Citizen 2012.<br><br>Særskilt kommunikation om konkrete digitaliseringstiltag under Citizen.2012 i samarbejde med fagforvaltningerne |