

Hillerød Kommunes Kanalstrategi 2014-2018

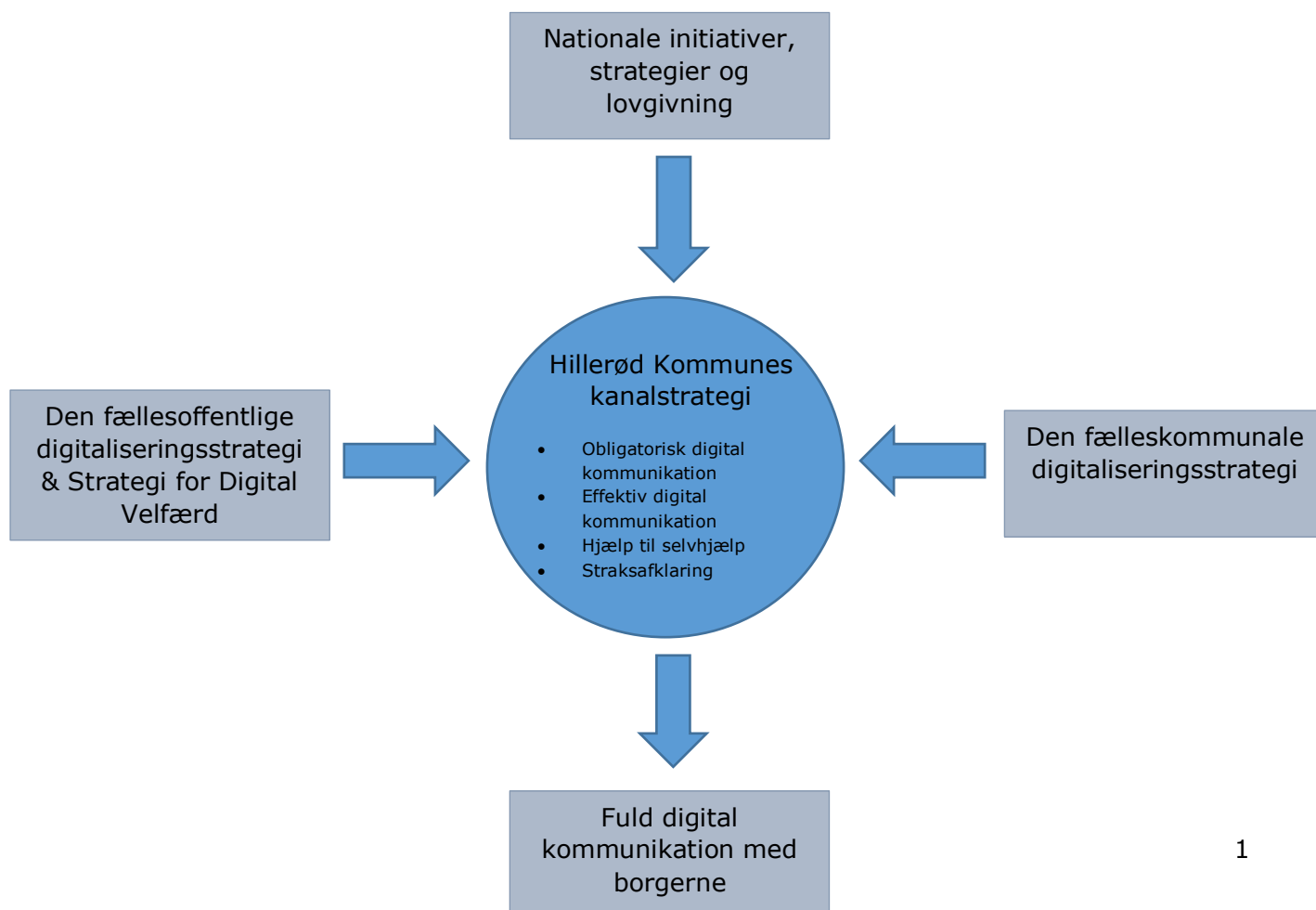
Forord

Hillerød Kommunes Kanal- og Servicestrategi er en samlet strategi for kommunikation mellem kommune og borgere, virksomheder og foreninger.

Service over for borgere og virksomheder og kommunikation med kommunens interessenter sker i dag gennem mange forskellige kanaler. Som led i kommunens digitaliseringsstrategi skal kanalstrategien medvirke til at prioritere, så borgerne i højere grad anvender de mest effektive kanaler, og så kommunen møder borgerne, der hvor de er.

Fremtidens kommunale service handler særligt om at øge anvendelsen af de digitale løsninger, som er langt mere effektive og tilgængelige for langt de fleste virksomheder og borgere. Grundtanken er, "at de der kan selv – skal selv". Der gælder både service, pleje m.v. Det frigiver ressourcer til at skabe øget velfærd. Hillerød Kommune yder støtte til borgerne der har brug for at blive hjulpet i gang med at anvende digitale kommunikation og selvbetjening m.v. Oplevelsen af at kunne selv fremfor at være afhængig af løbende hjælp giver en følelse af øget velfærd. Det gør det samtidig muligt at prioritere kommunens ressourcer til at hjælpe de borgere, der har særligt behov for hjælp. Det betyder også, at de digitale løsninger og teknologier, vi ved virker, skal udbredes hurtigere end tidligere. Vi skal løbende blive klogere på, hvad der virker. Derved kan vi løse vores kerneopgaver smartere, bedre og billigere – så der bliver råd til at udvikle og fremtidssikre velfærden.

Kanalstrategien i Hillerød Kommune er påvirket af mange eksterne kilder (se Figur 1).



Med den fællesoffentlige- og fælleskommunale digitaliseringsstrategi, indføres obligatorisk digital service og kommunikation, som alle borgere og virksomheder berøres af. I praksis betyder det at det er slut med papirblanketter og brevpost. Ansøgninger, breve og al anden skriftlig kommunikation med Hillerød Kommune skal derfor foregå digitalt for både borgere og virksomheder.

Vision 2018

Hillerød Kommune skal styrke og udvikle den digitale kommunikation med borgere, virksomheder, øvrige offentlige institutioner og myndigheder, klubber og foreninger.

Borgerne skal opleve en høj service gennem de digitale kanaler, som giver en tilgængelig, hurtig og fleksibel service.

Dette sikres ved at Hillerød Kommune viderefører anvendelsen af obligatorisk digital service og kommunikation. Hillerød Kommune sørger for at købe intuitive og brugervenlige løsninger, som gør det nemt for borgerne at være digitale. De borger der ikke kan selv, hjælpes i gang af:

- it-kurser, hjælp og vejledning på biblioteket og i borgerservice
- uddannede digitale ambassadører i fronten
- borgervejleder
- hjælp og vejledning i telefonen

De borgere der aldrig bliver digitale, får den nødvendige hjælp via f.eks. telefonisk rådgivning.

Hillerød Kommunes overordnede mål for en øget digitalisering er at:

- 80 % af al post bliver sendt digitalt i 2015.
- 80 % af alle ansøgninger og anmeldelser på områder, der er omfattet af obligatorisk digital selvbetjening, modtages digitalt i 2015.
- ca. 26 % af personlige- og telefoniske henvendelser(informationshenvendelser) flyttes til hjemmesiden frem mod 2018, hvor borgerne nemt kan finde de relevante informationer.

Principper

Kanal- og Servicestrategien bygger på en række bærende principper. Hillerød Kommune skal:

- tage udgangspunkt i borgernes behov
- møde borgerne, der hvor de er
- hjælpe til selvhjælp
- understøtte, at de borgere, der kan selv, skal selv
- give borgerne straks-afklaring, hvis muligt
- motivere borgere og kollegaer til at bruge de prioriterede kanaler
- forventningsafstemme serviceniveauet
- prioritere den mest omkostningseffektive kanal i kommunikationen med borgerne
- tilbyde gennemsuelighed og ensartede kanaler

- skabe sammenhæng mellem kanalernes visuelle og kommunikative udtryk
- Effektivt samarbejde på sundhedsområdet
- anvende brugervenlige og omkostningseffektive digitale løsninger
- Som en del af digital velfærd, skal nye digitale veje i sagsbehandlingen afprøves, velfærdsteknologi implementeres i pleje og omsorg
- Digital læring og undervisning udbygges ligesom tværgående samarbejde herom.

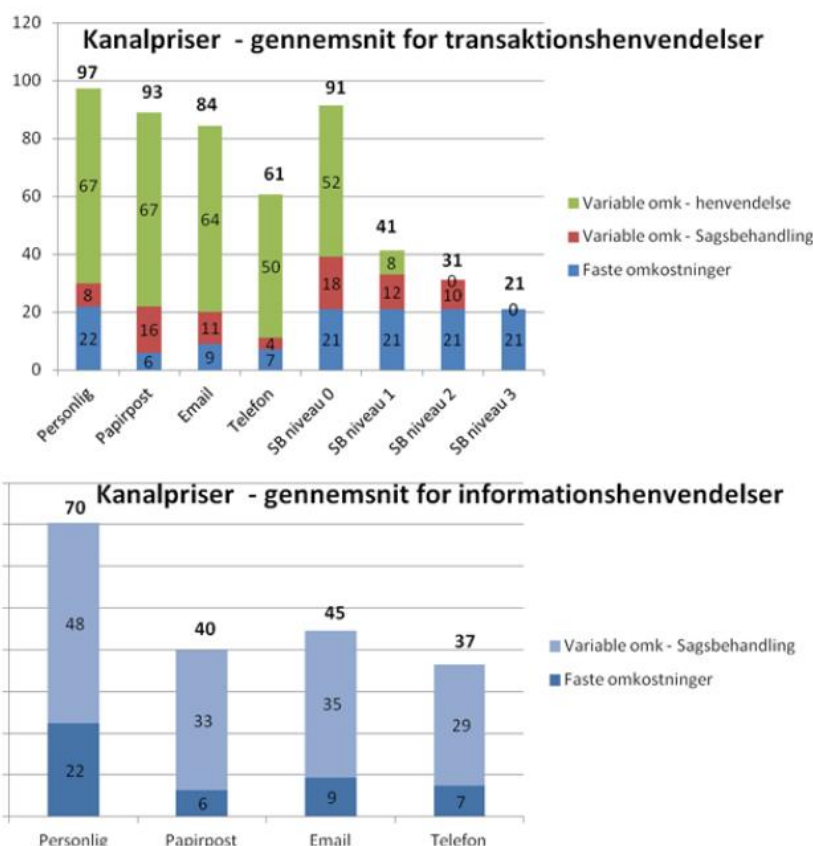
Prioritering af kanaler

Hillerød Kommune prioriterer de kanaler der servicerer borgerne effektivt. Desuden lægger vi vægt på kanalernes omkostningseffektivitet. Der sondres mellem to typer af borgerhenvendelser:

- **Transaktionshenvendelser**, dvs. henvendelser, der typisk kræver oprettelse af ny sag eller ændring i eksisterende sag. En transaktionshenvendelse er en henvendelse, der knytter sig til en konkret sag – oftest en ansøgning, anmeldelse eller lignende. Medarbejderen i kommunen skal typisk bruge et referencenummer for at kunne håndtere henvendelsen, f.eks. et CPR-, CVR-, SE-, matrikel, BBR-nummer etc.
- **Informationshenvendelser**, hvor borgeren eller virksomheden henvender sig for at få oplysninger om status på egen sag eller råd og vejledning. En informationshenvendelse er typisk en henvendelse, hvor borgeren eller virksomheden selv kan finde – eller kunne have fundet svaret på en hjemmeside, da henvendelsen er af generel karakter og ikke sags specifik.

Nedenstående graf viser kanalpriserne for både transaktions- og informationshenvendelser¹:

¹ Selvbetjeningsniveau 0 = flad blanket; Selvbetjeningsniveau 1 = felt validering; Selvbetjeningsniveau 2 = aflever data til ESDH; Selvbetjeningsniveau 3 = aflever data til fagsystem



Figur 2: Kanalpriser - transaktions- og informationshenvendelser. Kilde www.kl.dk.

Ovenstående figur viser tydeligt at en selvbetjeningsløsning, som ligger på minimum niveau 2 (d.v.s. digitale løsninger, hvor data automatisk journaliseres og gemmes i ESDH system og / eller i fagsystem) er langt billigere end de andre henvendelseskanaler til håndtering af transaktionshenvendelser. Tilsvarende viser figuren at telefon er den billigste kanal til håndtering af informationshenvendelser.

Derfor prioriterer Hillerød Kommune sine kanaler på denne måde:

1. Web, Intranet, Digital post og digital selvbetjening
2. Telefoni
- 3 Skriftlige henvendelser
4. Personligt fremmøde

Mål for kanaler

1. Web og selvbetjening

De digitale kanaler er de mest effektive, tilgængelige og fleksible for de fleste borgere, virksomheder og foreninger. De kan benyttes hjemmefra - fra PC'er, tablets, tavlecomputere eller smarte mobiltelefoner hele døgnet.

Målet er at 80 % af Hillerød Kommunes borgerrettet kommunikation skal være digital i 2015. KOMHEN 2.0 vil bruges til at dokumentere hvordan henvendelsesmønstrene udvikler sig over tid.

2. Telefoni

Telefoni er den bedste kanal til dialog og mere komplekse sager, som ikke kan klares ved at søge informationer på hjemmesiden eller benytte en selvbetjeningsløsning. Ligeledes skal telefoni fungere som support til de digitale selvbetjeningsløsninger.

3. Skriftlige henvendelser

Skriftlige henvendelser består af breve, almindelig e-mails og papirblanketter. Fælles for de skriftlige henvendelser er, at de generelt er ret omkostningstunge.

4. Personligt fremmøde

Det personlige fremmøde er fortsat en relevant kanal, da det er nødvendigt i forhold til en række ydelser.

Det er Hillerød Kommunes mål, at de telefoniske, skriftlige og personlige henvendelser ikke skal udgøre mere end 20 % samlet af alle borger henvendelser i 2018.

Mål for service

Formålet med servicestrategien er at yde borgerne en service med et højt, ensartet og kendt serviceniveau, der dækker borgernes behov.

Borgerne skal opleve at kommunikationen med kommunen foregår let og effektivt igennem få overskuelige kanaler.

Succeskriterier

- 80 % af alle udgående breve sendes via Digital Post/Fjernprint.
- 80 % af alle ansøgninger og anmeldelser, der er omfattet af obligatorisk digitalt selvbetjening modtages digitalt.
- Alle medarbejdere med direkte borgerkontakt er digitale ambassadører.
- Politisk vedtaget kanalstrategi.
- Alle selvbetjeningsløsninger er visuelt integreret på borger.dk og kan tilgås via NemLogin.
- Minimum alle obligatoriske selvbetjeningsløsninger er i drift med vedfunderende løsninger, der kan aflevere data direkte i et fagsystem.
- På alle områder, hvor der findes blanketter til brug for borgernes henvendelser, skal disse findes i digital udgave på hjemmesiden og på borger.dk
- Der udarbejdes en definition og baseline for antal straksafklarede henvendelser.
- Telemedicin og digital kommunikation på sundhedsområdet er vel udbredt og understøtter effektivt samarbejde på tværs af sundhedsområdet.
- Digitalt samarbejde på undervisningsområdet sikrer smidig og sikkert samarbejde på tværs af børnehaver, skoler, ungdomsuddannelser, børn forældre og studerende.
- Henvendelser flyttes fra fremmøde og skriftlige henvendelser til web, selvbetjening og telefoni.
- Muligheder for brug af NemSMS undersøges.