



stevns kommune



Borgerbetjenings- og kanalstrategi

Stevns Kommune 2012-2015

Indledning

Borgerbetjenings- og kanalstrategi 2012-15 sætter retning for borgerbetjeningen og de kommunikationskanaler Stevns Kommunes 'kunder' skal benytte. Strategien er gældende for både den decentrale og centrale administrative borgerbetjening. I Stevns Kommune har vi valgt, udover at udarbejde en kanalstrategi, også at kigge strategisk på hele borgerbetjeningen med henblik på at tilrettelægge den, så den bedst støtter den nye kanal anvendelse.

Med borgerbetjening mener vi betjening af alle kommunens 'kunder' dvs. både borgere, virksomheder og foreninger – både bosatte i kommunen, og de som Stevns Kommune skal betjene, selvom de ikke er hjemmehørende her. Borgerbetjening sker på alle de områder, hvor borgeren møder kommunen.

I kanalstrategien prioriterer vi Stevns Kommunes henvendelseskanaler (post, telefon, personlig henvendelse, chat etc.) og nedtoner/lukker uhensigtsmæssige kanaler. De forskellige kommunikationskanaler er i spil både imellem kommunen og borgerne, men også kommunens afdelinger imellem.

I forlængelse af denne strategi lægger vi en plan, hvor vi konkret beskriver og tilrettelægger de handlingsplaninitiativer, vi udpeger her.

Borgerbetjenings- og kanalstrategien holder sig indenfor en række interne og eksterne bindinger. Eksternt skal vi styre efter den fællesoffentlige kanalstrategi 'e2012', hvori visionen lyder: 'Kommunerne tager ansvar for at borgerne oplever en effektiv digital service, der tager udgangspunkt i deres behov'. Vi overholder gældende lovgivning såsom Forvaltningsloven, Offentlighedsloven og Persondataloven m.fl. Og vi overholder aftalerne om kommunernes økonomi, ligesom vi holder os indenfor rammerne af Den Fællesoffentlige Digitaliseringsstrategi og Den Fælleskommunale Digitaliseringsstrategi. Internt styrer vi efter Stevns Kommunes Vision fra 2007, Digitaliseringsstrategien, Kommunikationspolitikken etc.

Formål

Formålet med en borgerbetjenings- og kanalstrategi **er at gøre de digitale kanaler til borgernes førstevalg, og som en konsekvens af denne omlægning, at tilrettelægge borgerbetjeningen, så den understøtter den nye kanal anvendelse.** Det gør vi for at frigøre ressourcer fra administrative opgaver og i stedet bruge dem på velfærdsområderne.

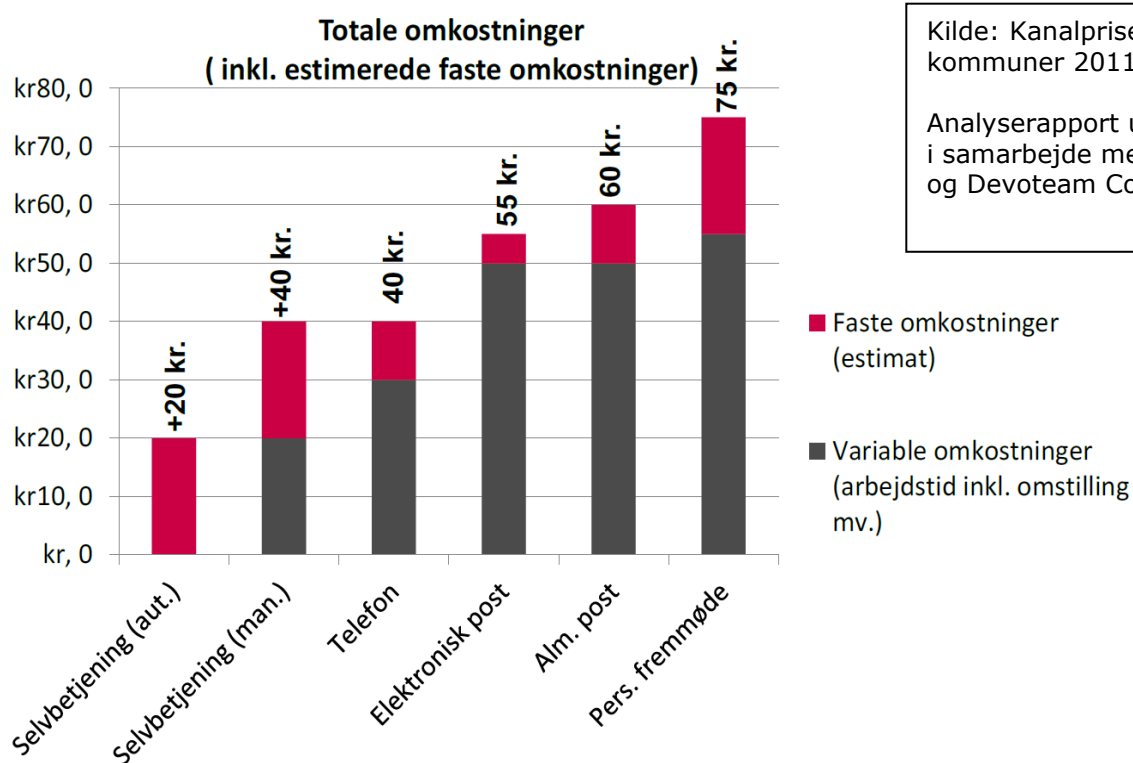
Strategien er en del af de sidste års modernisering af den offentlige sektor. Redskaberne er f.eks. digitalisering, kanalprioritering, strategisk optimering af områder (fx borgerbetjening), lov/regelrevision, omorganiseringer, procesoptimering og såkaldte økonomiske spotanalyser.

Årsagerne til moderniseringen er:

- 1) Den økonomiske krise presser samfundsøkonomien og dermed kommunernes økonomi
- 2) Den såkaldte demografiske udfordring: Store dele af kommunernes ansatte er på vej på pension (i Stevns Kommune er 30 % af de ansatte over 55 år) samtidig med, at de yngre årgange er mindre, så vi kan ikke forvente at kunne rekruttere ligeså mange, som går på pension.
- 3) Borgernes opfattelse af service er under voldsom transformation. Bl.a. har bankernes, rejsebranchens og teleselskabernes kanalstrategiske arbejde de sidste 10-15 år ændret vores opfattelse af hvad god service er, hvornår vi skal kunne få den, og på hvilket kanaler og platforme (fx smartphones) den skal foregå. Dertil kommer de nye kommunikationsformer og samarbejdsformer som internettet, digitaliseringen og onlinekulturen har muliggjort, fx Facebook, Twitter, Dropbox, Google og Youtube for bare at nævne nogle.

Kanalpriser

For at kunne flytte henvendelser til den billigst hensigtsmæssige kanal er det nødvendigt at kende retningsgivende priser for kanalerne. KL har udarbejdet en rapport på baggrund af kommunernes omfattende tællinger af borgerhenvendelser, og konkluderer at gennemsnitspriserne for en henvendelse fordelt på kanaler er:



Vision og målsætninger

Vision

Stevns Kommune tilbyder borgerne individuel service, og sætter let og tryk adgang til kommunen i centrum. Vi tilrettelægger vores borgerbetjening og anvendelse af kanaler hensigtsmæssigt, så borgeren får god og tidssvarende service.

Vi tager lederskab for forandringerne og implementerer kanaltankegangen dybt i organisationen. Vi formidler budskabet om kanalprioritering og digitalisering af borgerbetjeningen til borgere og medarbejdere.

Målsætninger

1. Vi har retningslinjer for kanalprioritering og har implementeret kanalprioriteringen dybt i borgerbetjeningsområderne
2. Vi sætter borgernes lette adgang til kommunen i centrum for borgerbetjeningen

-
3. Vi analyserer og beslutter, hvordan vi bedst tilrettelægger borgerbetjening, herunder åbningstider, telefonanvendelse, selvbetjeningsløsninger, hjemmesider, it-understøttelse, digital post, fysiske lokationer og platforme
 4. Vi disponerer hjemmesiderne så de bedst understøtter vision og målsætninger
 5. Vi kompetenceudvikler borgere så de kan begå sig digitalt og hjælper borgere med at blive digitale
 6. Medarbejderne har de nødvendige kompetencer til at kunne leve op til vision og målsætninger
 7. Kanal anvendelsen tager hensyn til de forskellige borgertypers digitale kompetenceniveau
 8. Borgere og medarbejdere er informeret om den nye kanal anvendelse og tilrettelæggelse af borgerbetjeningen
 9. Vi tilpasser strategien løbende i takt med, at verden ændrer sig

Indsatsområder

Før vi tilrettelægger borgerbetjening og kanal anvendelse i praksis, er det nødvendigt at analysere en række indsatsområder grundigt. Analysearbejdet er et af handlingsplaninitiativerne i strategien.

Vi afklarer [organiseringen](#) af arbejdet og tilrettelægger [åbningstider](#) og [telefonanvendelse](#) mest hensigtsmæssigt, så det understøtter flytningen af borgernes henvendelser til de digitale kanaler uden at forhindre borgerbetjening fysisk og telefonisk. Herunder ligger også, om vi skal deltage i samarbejder med andre kommuner om call centre, der betjener og vejleder borgerne (i selvbetjening) også udenfor almindelig åbningstid.

Den billigste type kommunikationskanal er [selvbetjeningsløsninger](#), men de må deles op i to typer: 1) [Digitale indberetningsløsninger](#), som er digitaliserede blanketter lagt på nettet, men hvor data skal overføres manuelt til fagsystemer mere eller mindre manuelt. 2) [Digitale selvbetjeningsløsninger](#) som er mest effektive, fordi data automatisk sendes til et bagvedliggende system, som i større eller mindre grad foretager handlinger automatisk, i bedste fald med en fuldautomatisk straks-afgørelse. Selvbetjeningsløsninger er generelt gode til simple sager, men uegnede til at håndtere komplicerede henvendelser, f.eks. en psykologsamtale, aktiveringssamtaler m.m.

[Hjemmesiderne](#). Analyse af [stevns.dk](#) og under-hjemmesider samt andre platforme såsom [borger.dk](#), [skoleIntra](#) evt. Facebook m.v.

Udover hjemmesider og selvbetjeningsløsninger er der også andre typer af [it-understøttelse](#) som generelt understøtter borgerbetjeningen - nemlig en såkaldt borgerkontaktcenterløsning. Systemet huser artikelbasen, samt integration til e-mail, Facebook, Wiki, telefonsystemer etc. Endvidere er der mulighed for, at borgerne kan få vejledning med hjælp af chat. Systemet understøtter såkaldt enhedsbetjening, hvor nogle frontmedarbejdere på kommunen eller i et call center kan håndtere de fleste henvendelser. KL fremfører i deres Borgerbetjeningsstrategi, at helhedsbetjening er fremtiden.

Overgangen til [Digital post](#) er også et væsentligt effektiviserende kanalstrategisk skridt. Digital post er hurtigere, billigere og leveringssikkerheden er højere.

Valg af [kommunikationskanaler](#) er helt centralt og de skal prioriteres efter pris jf. ovenstående.

[Henvendelser](#) kan opdeles i typer:

Information: Envejs-kommunikation som stevns.dk, borger.dk eller fysisk informationsmateriale.

Interaktion: Tovejs-kommunikation, hvor vi hurtigt kan besvare spørgsmål, uden at der sker en ændring i borgerens status. Primær kanal er telefon. Kunsten består i at gøre interaktionshenvendelser til informationshenvendelser ved at have god information på stevns.dk.

Transaktion: En henvendelse, som fører til en ændring i status, f.eks. fordi borgeren anmelder flytning, søger om byggetilladelse el. lign. Den primære kanal for transaktionshenvendelser bør være digital selvbetjening/medbetjening.

Fysiske betjeningssteder skal give borgerne den fornødne hjælp for at støtte overgangen til digital selvbetjening. Et mindre antal fysiske betjeningssteder kan i nogle tilfælde motivere borgerne til at betjene sig selv på nettet. Et fælles fysisk betjeningssted fx et samarbejde mellem bibliotek og borgerservice kan muligvis reducere ressourceforbruget i forbindelse med åbningstider.

Kravene til [platforme](#) drejer sig både om tekniske og fysiske platforme. Skal man kunne melde flytning via sin smartphone? Skal der f.eks. stå selvbetjenings-Pc'er på skolerne, på genbrugspladsen og på genoptræningscenteret?

I arbejdet med kommunikationskanaler er der groft set tre [borgertyper](#):

1. [Borgere som kan begå sig digitalt](#) og som gerne vil.
2. [Borgere som ikke begår sig digitalt](#), men har digitale kompetencer
3. [Borgere som ikke kan begå sig digitalt](#) pga. manglende digitale kompetencer eller fx funktionsnedsættelser.

Målet er at fastholde gruppe 1 og motivere og skubbe borgere i gruppe 2 til gruppe 1 f.eks. via kompetenceudvikling. Gruppe 3 tilbyder vi hjælp til betjening eller kompetenceudvikling, som er tilpasset deres behov.

Forudsætningen for at få borgerne til at henvende sig digitalt til kommunen og at medarbejderne kan betjene borgerne digitalt er, at deres kompetencer er tilstrækkelige. Derfor gennemfører vi, i regi af Digitaliseringsstrategien, [kompetenceudviklings](#)projekterne it-kompetente borgere og it-kompetente medarbejdere i 2012. Der kan blive behov for yderligere kompetenceudvikling mere målrettet forandringerne foranlediget af skiftet i strategi for Borgerbetjenings- og kanalanvendelse, f.eks. 'Digital Ambassadør'-kurser.

Vi [markedsfører](#) den nye kanalanvendelse og tilrettelæggelse af borgerbetjening overfor borgere og medarbejdere.

Idéer til handlingsplaninitiativer

For at realisere vision og målsætninger foreslås følgende handlingsplaninitiativer. Handlingsplaninitiativerne er foreløbige, og vil blive uddybet i kommende handlingsplaner.

1. Implementering af kanalprioritering i borgerbetjeningsafdelingerne
Vi udarbejder retningslinjer og implementerer dem i afdelingernes arbejde med kanalprioriteringen
2. Digitalisering og procesoptimering af kanalkommunikation internt
Omfatter specielt kommunikation imellem centrale og decentrale enheder
3. Borgerbetjeningsanalyse
Vi analyserer ovenstående indsatsområder for at afdække, hvorledes borgerbetjeningen skal tilrettelægges fremover
4. Implementering af konklusioner fra Borgerbetjeningsanalysen

-
5. Tilrettelæggelse af 'Digital kommunikation' – herunder ny strategi for web (tilsvarende indsatsområde 1 i Kommunikationspolitikken for Stevns Kommune)
 6. Markedsføring af ny kanalprioritering og ny tilrettelæggelse af borgerbetjeningen ... overfor borgere og medarbejdere
 7. Ny 'sprogpolitik' for Stevns Kommune ... skal forbedre kommunikationen i borgerbreve. Projektet er indeholdt i kommunikationspolitikens indsatsområde 7 og erstatter Digitaliseringsstrategiens handlingsplaninitiativ 8: God kommunikation i borgersager sparer tid
 8. Kompetenceudvikling af borgerbetjeningsmedarbejdere