

DRAGØR KOMMUNE

Kommissorie #1 for strukturelle forslag til budget 2021

Videreudvikling af kanalstrategi



Skabelonen til kommissorier for strukturelle forslag er udarbejdet ud fra principper og opbygning fra Dragør Kommunes projekthåndbog. Hvis kommissoriet vedtages af Kommunalbestyrelsen den 30.april 2020, vil det derefter være i projekthåndbogens skabelon, at analysen udarbejdes. Analysens businesscase vil være i form af R-skemaerne.

Tidsplan

- Kommissorierne behandles politisk den 28.april på et ekstraordinært ØU-møde og den 30.april i Kommunalbestyrelsen, hvor der træffes politisk beslutning om hvilke kommissorier der skal udarbejdes analyser for.
- Det foreløbige resultat af arbejdet med de af analyserne, hvor borgerinddragelse kan være relevant, fremlægges til digital drøftelse qua strukturprojektet.
- Status på analyserne drøftes på hvert chefgruppemøde fra den 30.april til 11.august.
- Deadline for første version af analyserne er på chefgruppemødet den 25.juni, hvor direktion og chefgruppe drøfter dem samlet, hvorefter de tilrettes.
- Den endelige version har deadline til den 11.august.
- Den 14.august er analyserne klar til at indgå som del af budgetmappen for budgetforhandlingerne 2021-2024, og sendes derved i høring.

Indledning til Kommunalbestyrelsen

Kommissorierne for strukturelle forslag til budgetproces 2021-2024 er udarbejdet som mulige emner, hvor der vurderes at være et potentiale for besparelser, effektivisering og optimering. Kommissorierne godkendes derfor som idéer, hvor det konkrete provenu, herunder forbehold, lovmæssige begrænsninger etc., efterfølgende skal undersøges og analyseres.

Kommissoriebeskrivelse

Titel: Videreudvikling af kanalstrategi	
Formål	<p>I foråret 2020 blev der til budgetforhandlingerne udarbejdet R-forslag for budgetåret 2020 samt budget 2021-2024. R-forslagene er karakteriseret ved umiddelbart at kunne realiseres uden yderligere undersøgelser.</p> <p>De strukturelle analyser er projekter, som er mere komplekse end R-forslagene, og som dels kræver yderligere analyser, dels længere processer at gennemføre.</p> <p>Formålet med de strukturelle analyser er: 1) At levere forslag til at skabe et budget i balance for budget 2021-2024. 2) At undersøge om vi kan gøre tingene smartere mhb. at styrke den faglige kvalitet i organisationen. Analyserne vil derfor også indeholde idéer fra Strukturprojektet fra 1.halvår 2020.</p> <p>Specifikt for dette projekt</p> <p>Formålet med dette projekt er at ensrette flest mulige kontakter hen imod selvbetjening for borgerne.</p>
Målgruppe	<p>Målgruppen er fortrinsvis borgere, der har behov for kontakt til funktioner på Dragør Rådhus.</p> <p>Målgruppen er herudover medarbejdere primært med borgerbetjening på rådhuset.</p>

Organisering	
Ejerskab	Borger og Social / IT og Digitalisering.
Involverede parter	Projektet har tre grupper af involverede parter: 1) Medarbejdere på rådhuset, der har borgerkontakt. 2) Medarbejdere på rådhuset, der har indgående kendskab til primært digitale kanaler til kommunikation mellem borgere og "det offentlige". 3) Udvalgte borgere der repræsenterer borgernes kontaktflade til kommunen.

Beskrivelse af projektet	
Kort beskrivelse af projektet	<p>Projektet skal undersøge hvordan der kan findes et yderligere økonomisk potentiale i den reviderede kanalstrategi fra efteråret 2020.</p> <p>Projektet vil primært have sigte mod at ensrette flest mulige kontakter hen imod selvbetjening for borgerne, der hvor det er muligt og lovligt. Et væsentligt bidrag vil være udskiftningen af flere utidssvarende IT systemer, herunder den nuværende pas- og kørekortløsning, nummersystem og telefonsystem. Som følge af den valgte strategi vil andre kanaler blive nedprioriteret, begrænset eller eventuelt lukket.</p> <p>Med øget mulighed for digital selvbetjening, eventuelt suppleret med mulighed for at indføre tidsbestilling til personligt fremmøde, vil det være muligt at fokusere medarbejdernes ressourcer på opfølgningen og sikringen af den opgave, som henvendelsen medfører. En øget fokusering kan bl.a. indeholde en ændring af åbningstider i Borgercenteret. Her vil forslaget medføre, at der vil være to eller tre dage med personlig betjening primært ved forudgående tidsbestilling.</p>

Projektgennemførelse/afslutningsfase	
Leverancer	<p>Analysen vil indeholde:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Katalog med mulige digitale løsninger, der har vist effekt i andre kommuner. • Beskrivelse af arbejdsgange, der eventuelt kan effektueres. • Business case med sammenstilling af økonomiske effekter af øget digitalisering samt eventuelle ændrede arbejdsgange. <p>Realiseringen af projektet kan medføre personalereduktioner og der vil være udgifter forbundet med investeringer i IT, såfremt det besluttes at realisere projektet.</p>
Politikker/strategier	
Politikker/strategier	Revideret kanalstrategi efterår 2020. Strategien skal og vil også følge de vedtagne politikker i kommunen.
Lovgivning	Der er nogle få ydelser, der leveres af rådhuset, som fordrer personligt fremmøde. Det er ligeledes nødvendigt at fastholde borgernes mulighed for at videregive informationer og data i analog form i fx breve. Diverse regler om datasikkerhed skal ligeledes iagttages.

