



KOMMUNENS KONTAKT MED BORGERNE: KANALSTRATEGI 2020 – 2024

Dragør Kommune

DRAGØR KOMMUNES KANALSTRATEGI 2020-2024

Dragør Kommune håndterer dagligt mange henvendelser til og fra borgere, virksomheder og foreninger gennem mange forskellige kommunikationskanaler – f.eks. personlig betjening på rådhuset, telefoner, selvbetjening og Digital Post. Denne kanalstrategi er en overordnet, tværgående strategi, der prioriterer hvordan kommunen kommunikerer med borgerne.

Dragør kommunes kanalstrategi har særligt fokus på digital selvbetjening som den mest effektive henvendelseskanal. Kanalstrategien skal vise vej til øget brug af de digitale henvendelseskanaler og dermed medvirke til bedre ressourceudnyttelse. Kanalstrategien skal ses i sammenhæng med Den fælleskommunale digitaliseringsstrategi, der er vedtaget i KL. Her pointeres, at dér hvor borgerens kontakt med det offentlige kan foregå digitalt, skal den foregå digitalt. Ved at levere gode digitale løsninger viser vi, at Dragør Kommune er en moderne og serviceorienteret kommune, der er nem og hurtig at komme i kontakt med.

Dragør Kommunes kanalstrategi er fra 2015 og redigeret og opdateret i 2020, med vedtagelse i Økonomiudvalget den 17. september 2020.

MÅL

I Dragør Kommune har vi tre overordnede mål med kanalstrategien:

1. Sikre det gode serviceniveau

Målet er, at sikre at vi i fremtiden kan levere et godt serviceniveau i Dragør Kommune med færre ressourcer og at borgerne vil opleve at blive mødt af de rigtige kanaler til de rigtige behov.

2. Frigive ressourcer

Målet er, at understøtte og hjælpe de borgere der kan og vil selv samt fortsat at være opmærksomme på ikke-digitale borgere, der skal understøttes både digitalt og via personlig henvendelse. Ved at flere borgere kan benytte selvbetjeningsløsninger, vil det frigive ressourcer for kommunens medarbejdere.

3. Digitale selvbetjeningsløsninger

Målet er, et øget fokus på og brug af digitale selvbetjeningsmuligheder samt maksimal udnyttelse af disse. Borgerne skal endvidere blive mødt af en mere professionel kommune, der bruger digitale løsninger til bedre serviceoplevelser. Kommunen prioriterer de digitale kanaler for at sikre den mest effektive service.

PRINCIPPER

For at leve op til de tre mål i kanalstrategien, arbejder alle i Dragør Kommune ud fra følgende principper:

- a) Vi har fokus på at flytte henvendelserne til de digitale kanaler og prioriterer den digitale selvbetjening.
- b) Vi tilpasser IT-arkitekturen i kommunen så den understøtter digitaliseringen.
- c) Vi stiller krav til leverandører om trygge, sikre og brugervenlige digitale selvbetjeningsløsninger.
- d) Vi motiverer med incitamentsstrukturer, der fremmer benyttelse af den digitale selvbetjening.
- e) Vi letter borgernes adgang til de digitale kanaler. De digitale services synliggøres og markedsføres via hjemmesiden.
- f) Vi indretter den fysiske åbningstid med henblik på at motivere borgerne til at betjene sig selv og med henblik på medbetjening.
- g) Vi understøtter de borgere, der ikke kan betjene sig selv, til at blive digitalt selvhjulpne.
- h) Vi tager hensyn til borgere med særlige behov, for eksempel handicappede, demente, socialt udsatte eller personer, der ikke kan få digital signatur.

Strategien retter sig ikke mod den kommunikation, der foregår som en del af det arbejde, som kommunens medarbejdere udfører, når de for eksempel yder omsorg, udfører pædagogisk arbejde eller underviser.

HENVENDELSESTYPER OG KANALPRIORITERING

For at sikre en effektiv betjening, har vi i Dragør Kommune tre henvendelseskanaler ind og ud af kommunen: digitale kanaler, telefonisk henvendelse og personligt fremmøde. Henvendelseskanalerne er listet i prioriteret rækkefølge i henhold til kanalstrategiens fokus på den digitale betjening.



DIGITALE KANALER

HJEMMESIDEN

Den primære kanal for informationshenvendelser fra borgere og virksomheder er kommunens hjemmeside, som er en god og nem kanal til vejledninger og informationssøgning. Med kommunens hjemmeside menes både dragør.dk, borger.dk og virk.dk, som samlet set er borgere og eksterne samarbejdspartners primære kanaler til at finde selvbetjeningsløsninger. De enkelte afdelinger i kommunen er ansvarlige på egne områder for at opdatere vejledninger, selvbetjeningsløsninger og informationsdeling på hjemmesiden.

Retningslinjerne for hjemmesiden er derfor:

- De områder, hvor der er mulighed herfor, anvender selvbetjeningsløsninger via hjemmesiden.

- Al kommunikation fra Dragør Kommune til borgere, virksomheder og eksterne samarbejdspartnere foregår via hjemmesiden som hovedkanal.
- Af hensyn til ikke-digitale borgere, vil noget kommunikation i henhold til lovgivningen på det konkrete område kommunikeres via lokalpressen. Derudover vil eventuelle annoncer fra kommunen i lokalpressen som udgangspunkt være reference-information til hjemmesiden.

DIGITAL POST

Når borgere skal kontakte kommunen via mail, skal dette ske via Digital Post. På Dragør Kommunes hjemmeside kan man både finde de digitale postkasser, samt andre digitale selvbetjeningsløsninger og elektroniske blanketter. Digital Post er en sikker og nem kanal, der sikrer følsomme oplysninger i overensstemmelse med reglerne i databeskyttelsesloven, og det er derfor den eneste kanal som Dragør Kommune bruger til skriftlig dialog ved sagsbehandling. Dog undtaget borgere som er fritaget fra Digital Post.

Retningslinjerne for Digital Post er derfor:

- I Dragør Kommune sender vi alle breve via systemerne til Digital Post/fjernprint.
- Vi besvarer med Digital Post, når vi modtager usignerede og ikke-krypterede mails.
- Vi afviser jf. lovgivning som udgangspunkt papirbreve fra brugere, som ikke er fritaget for Digital Post, med mindre der er vedlagt dokument.

Internt i afdelingerne aftales det, hvem der er ansvarlig for afdelingens digitale postkasse og distribuerer herfra.



TELEFONISK HENVENDELSE

Den sekundære kanal er telefoniske henvendelser. Al information og løsninger, som findes på hjemmesiden, henvises dertil som første og primære kanal. Telefonhenvendelser organiseres som udgangspunkt i omstillingen i borgercentret, der sikrer, at borgerne har ét nummer til kommunen, uanset hvem de skal i kontakt med. Herfra videresender omstillingen henvendelsen til den korrekte afdeling. De enkelte afdelinger skal sørge for, at der altid er nogen til at tage telefonerne i telefontiden og at kommunens telefonpolitik bliver overholdt. Ved at følge kommunens telefonpolitik, vil der ske færre fejlopkald, færre forgæves opkald og færre unødige omstillinger.

Retningslinjerne for telefoniske henvendelser er derfor:

- Hver afdeling/team har ansvaret for, at der altid er nogen til at tage telefonen inden for telefontiden. Dette kan organiseres ved, at der oprettes en fællestelefon for afdelingen og at vagten går på tur.
- Hvis man arbejder hjemme, skal man være tilgængelig på mail og telefon som sædvanlig inden for telefontid og arbejdstid.
- Som udgangspunkt lægges afdelingsmøder o.lign. uden for telefontiden, således at alle kommunens medarbejdere er tilgængelige i telefontiden.

- Når man ikke er tilgængelig, viderestilles telefonen altid til en kollega eller fællestelefon i afdelingen, så ingen opkald går tabt.



PERSONLIGT FREMMØDE

Anvendelse af personligt fremmøde kan være nødvendig ved opgaver der kræver borgerens tilstedeværelse, ved f.eks. pas eller kørekort. Dragør Kommunes fokus for den personlige betjening er dog, at den i videst muligt omfang skal skabe ”medbetjening”, således at borgerhenvendelser i større omfang flyttes til digitale kanaler og som et middel til at øge borgernes brug af digitale løsninger. Personlig betjening er som udgangspunkt med tidsbestilling i borgercentret. På den måde vil mødet med kommunen ske så effektivt som muligt og blive afsluttet inden for rådhusets åbningstid.

IMPLEMENTERING AF KANALSTRATEGIEN

Kanalstrategien er fælles for hele Dragør Kommune, men er decentralt forankret. Det betyder, at hver enkelt afdeling er ansvarlig for at opnå de opstillede mål, retningslinjer og principper.

Kanalstrategien evalueres hvert 4. år, hvor kommunalbestyrelsen orienteres om effekterne af kanalstrategien.