



Borgere
Virksomheder
Foreninger

Kanalstrategi 2016-2019

for Gribskov Kommune

Udkast



Strategiens ramme

Hvad er en kanalstrategi?

Gribskov Kommunes kanalstrategi beskriver hvordan og gennem hvilke kanaler, kommunen håndterer henvendelser til og fra borgere, virksomheder og foreninger.

Hvad er omfattet af strategien?

Strategien omhandler alle typer af henvendelser til og fra kommunen. Det gælder både personlige, telefoniske, skriftlige og digitale henvendelser, uanset om henvendelsen vedrører information, faglig vejledning eller sagsbehandling.

Hvem henvender strategien sig til?

Strategien henvender sig både til medarbejdere og brugerne* af kommunens tilbud og omfatter hele koncernen. Fra skoler, biblioteker, plejecentre til rådhus og administration.

Involvering og tilgængelighed

Det er vigtigt at sikre, at kanalstrategien er både let forståelig og let at bruge. Derfor vil handicaprådet, ældrerådet, medarbejderne og ledelsen blive hørt under udarbejdelsen af strategien.

Opfølgning

Strategien vil blive fulgt op af handlingsplaner, der dækker alle fagområder og kanaler. Kanalstrategien og indsatserne vil ved behov blive justeret og tilpasset. Administration har det overordnede ansvar for at implementere og evaluere kanalstrategien.

* Brugere:

- I denne strategi betegnes borgere, virksomheder og foreninger under et som *brugere*

Strategiens formål

Formål

Kanalstrategiens formål er at sikre at betjeningen er mest hensigtsmæssig for brugerne og deres behov og er mest effektiv i forhold til kommunens ressourcer. Herunder:

- At bidrage til at brugerne oplever en smidig og sammenhængende betjening i mødet med kommunen.
- At danne grundlag for prioritering af kanaler i forhold til behov, anvendelse og ressourcer.
- At udvikle og øge brugen af effektive henvendelseskanaler for dermed at frigøre tid til mere krævende og komplekse opgaver.
- At sikre retning for de kanalstrategiske indsatser og sikre sammenhæng med eksisterende strategier og politikker.

Strategisk fokus

- Det strategiske fokus for strategien er først og fremmest at styrke og konsolidere de allerede eksisterende kanaler, så de fungerer mere effektivt, herunder at gøre digital selvbetjening mere udbredt og brugervenlig.
- Omverdenen ændrer sig hastigt i disse år med nye krav og muligheder indenfor lovgivning, teknologi og brugeradfærd; eks. sociale medier. Gribskov Kommune forholder sig til de nye kanaler og muligheder, men er ikke frontløber.
- Kanalstrategien skal være med til at udfolde de nye kanaler i organisationen, så flere medarbejdere og brugere bliver fortrolige med at benytte de nye kanaler, og så de oplever sammenhæng med de allerede kendte kanaler.

Ny virkelighed

Ændringer i omverdenen

Øget pres for effektiviseringer

Omprioriteringsbidrag, bloktilskud, demografisk udvikling, rammebesparelser

Ændret brugeradfærd

Flere ældre er digitale, IT-kompetencer, netbank, fleksibilitet, altid online

Forventning til brugeres egen medvirken

Selvrehabilitering, selvbetjening, frivillige

Nye mulige kanaler og selvbetjeningsløsninger

Sociale medier, mobile enheder, apps, Digital post

Nye nationale strategier

Den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi,
Den fælleskommunale digitaliseringsstrategi

Forankring af indsatser

For at imødegå den nye virkelighed, har Gribskov Kommune allerede igangsat flere nye indsatser og strategier.

De kanalstrategiske indsatser er blandt andet igangsat i kølvandet på Kanal- og Servicestrategi 2012-2015.

Det er vigtigt, at de nye kanaler og indsatser finder fodfæste og bliver godt forankrede i brugernes forventninger og i medarbejdernes arbejdsprocesser.

Derved opnås fuld effekt for Gribskov Kommunes brugere.

Ændringer i Gribskov Kommune

Nye strategier og politikker

Digitaliseringsstrategi, Koncernstrategi, Udviklingsstrategi

Nye kanaler og indsatser

Hjemmeside, Facebook, Callcenter, åbningstider, selvbetjeningsløsninger

Principper for kanalvalg

Vision

I Gribskov Kommune oplever brugerne at få en god betjening ved at benytte de mest effektive henvendelseskanaler

Henvendelseskanaler skal derfor være:

Kendte

Kanalerne og deres formål skal være kendte af brugere og medarbejdere.

Brugere vil blive introduceret til nye kanaler

Attraktive

Den mest hensigtsmæssige kanal skal fremstå som det naturlige førstevalg for brugerne.

Brugerne vil opleve merværdi ved brug af den mest effektive kanal

Fokuserede

De enkelte kanaler og de bagvedliggende arbejdsprocesser optimeres til den mest egnede brug.

Brugerne vil opleve at u hensigtsmæssige kanaler lukkes eller neddrøses

Effektive

Brugere flyttes over på den samlet set billigste kanal ifht. henvendelsestype

Brugere vil opleve at blive flyttet til mere hensigtsmæssige kanaler

Understøttede

De enkelte kanaler skal suppleres med mulighed for hjælp og vejledning.

Brugere vil opleve at kunne få hjælp til selvhjælp ved behov

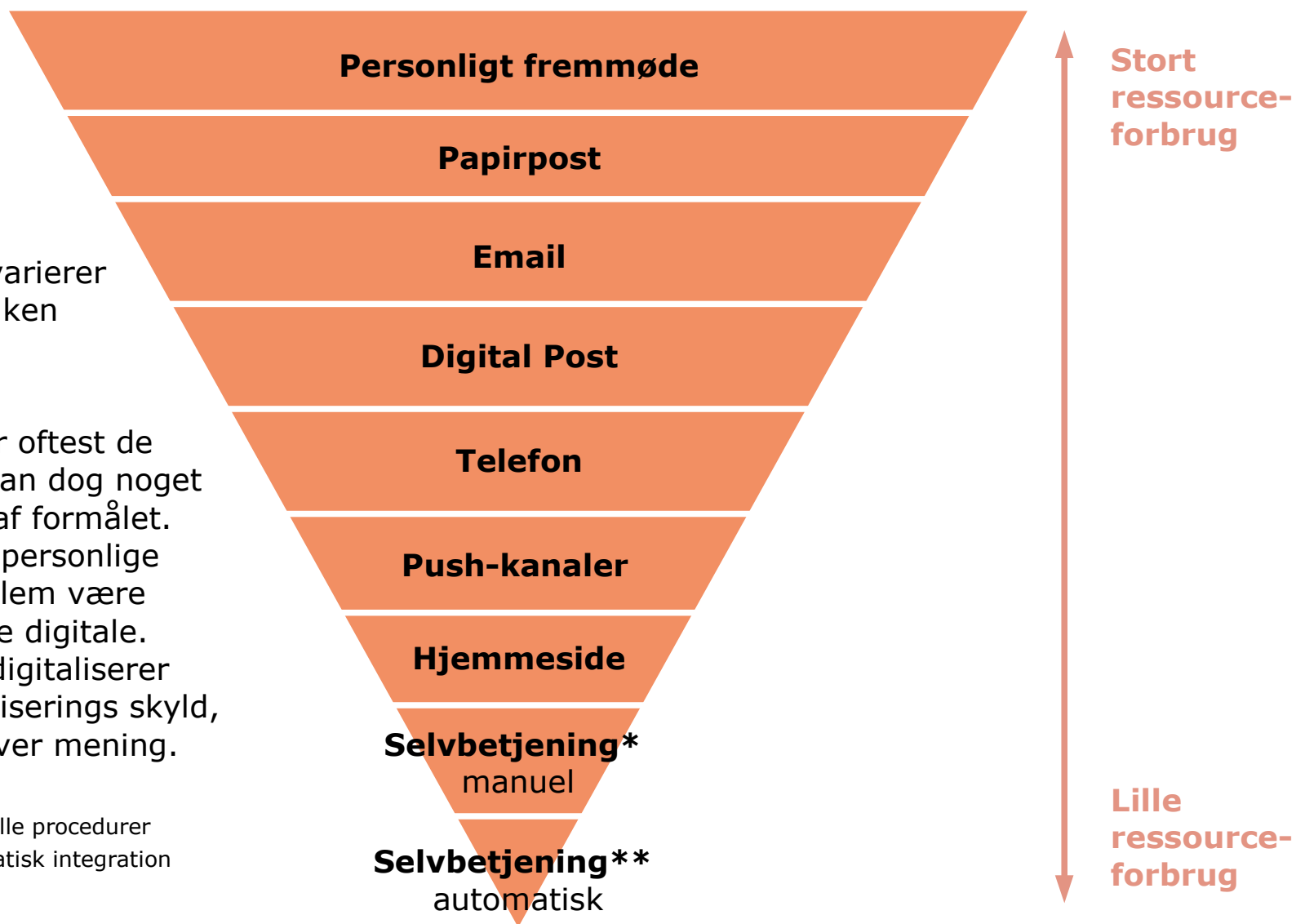
Ressourceforbrug på kanaler

Kanalerne i figuren skal fortsat benyttes. Ressourceforbruget varierer dog afhængig af, hvilken kanal der benyttes.

De digitale kanaler er oftest de billigste. Kanalerne kan dog noget forskelligt afhængig af formålet. På den måde kan de personlige kanaler en gang imellem være mere effektive end de digitale. Gribskov Kommune digitaliserer derfor ikke for digitaliserings skyld, men dér, hvor det giver mening.

* Selvbetjening med manuelle procedurer

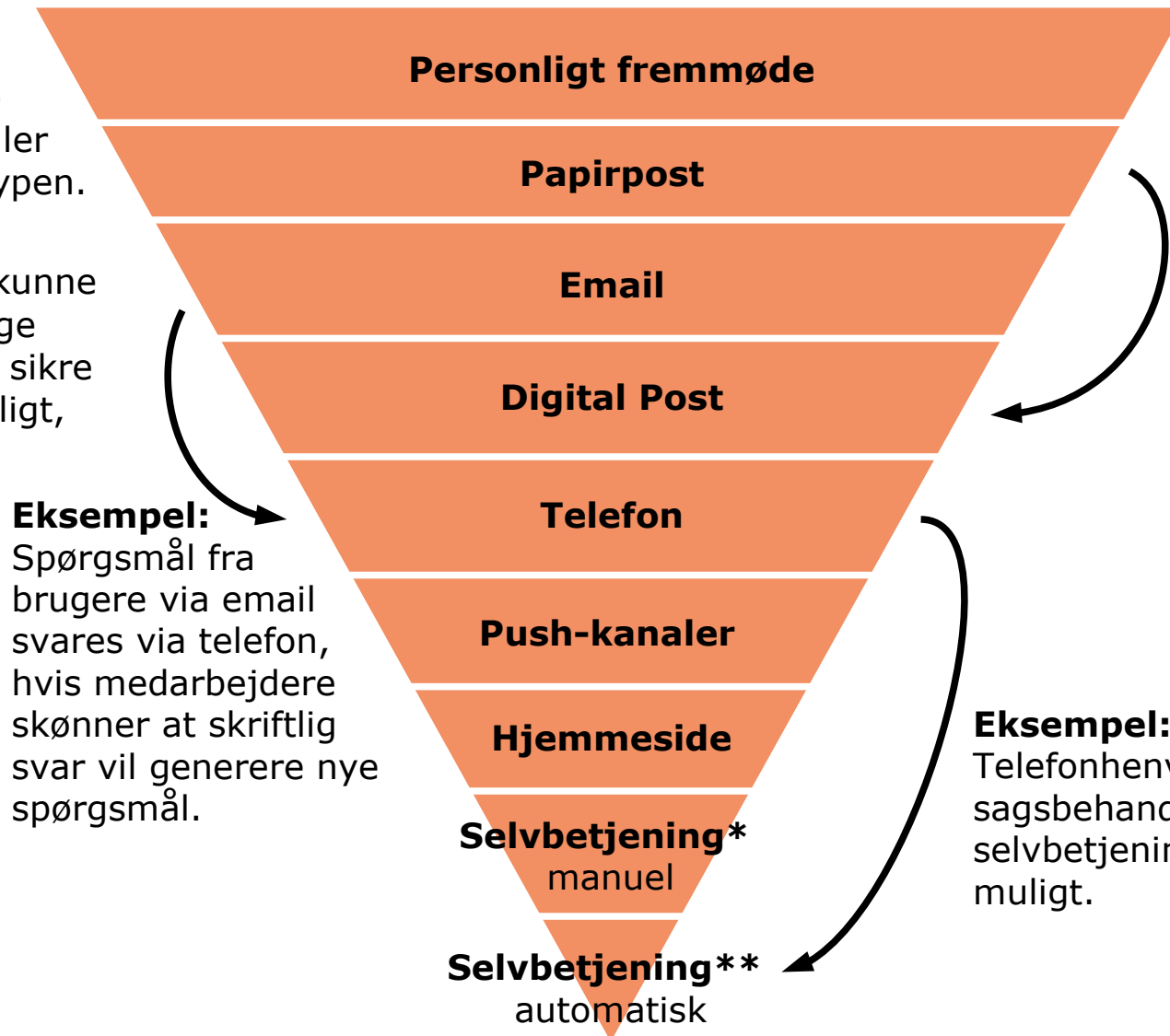
** Selvbetjening med automatisk integration til fagsystem



Forventninger til medarbejdere

Medarbejdere skal guide brugere til de mest effektive kanaler ifht. henvendelsestypen.

Medarbejdere skal kunne benytte de forskellige kanaler effektivt og sikre at regler om notatpligt, tavshedspligt og journalisering overholdes.



Eksempel: Spørgsmål fra brugere via email svares via telefon, hvis medarbejdere skønner at skriftlig svar vil generere nye spørgsmål.

Eksempel: Henvendelser via papirbreve henvises til Digital Post, med mindre brugere er fritagede.

Eksempel: Telefonhenvendelser ang. sagsbehandling henvises til selvbetjening, når det er muligt.

Anvendelse af kanaler



Personligt fremmøde

Personlig henvendelse er en dyr og oftest ikke særlig effektiv kanal. Kanalen er dog nødvendig ved opgaver der kræver brugerens tilstedeværelse (eks. pas og kørekort), ved komplekse sager og når brugeren er fritaget fra de digitale løsninger.

Gribskov kommune arbejder fokuseret med at anvende kanalen til at introducere brugere til digital selvbetjening.

Personlige henvendelser, som styres via tidsbestilling, kan modsat opleves som effektive af både bruger og sagsbehandler, da der kan afsættes den nødvendig tid.

- Vi sikrer, at borgere så vidt muligt forbereder deres henvendelse via digitale løsninger enten hjemmefra eller i venteområdet, så selve mødet med medarbejderen foregår så effektivt som muligt.
- Vi fokuserer konsekvent på hjælp til selvbetjening og medbetjening med henblik på at flytte borgere til digital selvbetjening uden fremmøde.
- Vi sikrer at regler for notatpligt og journalisering overholdes.

Anvendelse af kanaler



Papirpost

Papirbrev er en af de dyreste henvendelsesformer og en kanal, som Gribskov Kommune kun anvender og accepterer for borgere, som er fritaget fra Digital Post, eller i forhold, hvor lovgivningen angiver, at dokumentation skal ligge fysisk.

Papirpost skal så vidt muligt afløses af Digital post. Brugere der er fritaget for digital post, kan fortsat modtage papirpost.

- Gribskov Kommune sender kun papirbreve til borgere og samarbejdspartnere via fjernprint fra ESDH- og fagsystemer.
- Gribskov Kommune afviser som udgangspunkt breve sendt med papirpost, såfremt borgeren ikke er fritaget. Det fysiske brev sendes ikke retur, men kan afhentes af brugeren selv.

Anvendelse af kanaler



- Vi besvarer med digital post, når vi modtager usignerede og ukrypterede mails.
- Vi afviser mails, som linker til filer i skyen fx Onedrive, da de er tidsmæssigt tunge at håndtere.
- Vi anvender mails til intern kommunikation ved at sende mails direkte fra sagen og ved at sende links til sager og dokumenter. Interne mails må ikke indeholde vedhæftede filer - kun links.

Email

En nem og kendt kanal for brugerne, men samtidig en usikker og dyr kanal. Dyr, fordi mails skal journaliseres på lige fod med papirpost. Usikker, fordi langt de fleste mails sendes usigneret (ikke digitalt underskrevet) og uden certifikat-kryptering (afsender identifikation). Det betyder at vi som modtagere ikke kan være sikre på afsenderes identitet. Mails, der ikke er signeret og krypteret med certifikat, må ikke anvendes til følsomme oplysninger.

Håndtering af email via fællespostkasser.

- Vi anvender udelukkende fællespostkasserne til modtagelse af avis fra digitale selvbetjeningsløsninger samt digital post henvendelser initieret af borgere og virksomheder.
- Vi journaliserer al post til fællespostkasserne på sagen og fortsætter dialogen herfra via digital post.
- Vi anvender ikke fællespostkasserne til emaildialoger da fællespostkasserne er tunge at vedligeholde sikkerhedsmæssigt og ifht. organisatoriske ændringer.
- Vi annoncerer ikke med vores fællespostkasseadresser, men tilbyder i stedet links til digital post på borger.dk og virk.dk.

Anvendelse af kanaler



Digital post

Det offentliges anvendelse af digital post er lovbestemt i forhold til, at vi forpligtes til at sende digital post til brugere, som ikke er fritaget.

Kanalen er billigere end papirpost i fysiske forsendelsesomkostninger og langt billigere i arbejdstid. Digital post er en sikker kanal ifht. følsomme oplysninger og er derfor eneste kanal til skriftlig dialog ved sagsbehandling.

Alle Gribskov Kommunes fagsystemer kan sende til digital post/fjernprint og systemerne vælger selv fjernprint (papirpost) hvis brugeren er fritaget fra digital post. Journalisering af forsendelsen og evt. svar fra digital post sker automatisk og derfor er kanalen også mere effektiv end email og papirpost.

- Vi sender alle breve via systemerne til digital post/fjernprint.
- Vi besvarer med digital post, når vi modtager usigneret og ukrypterede mails.
- Vi afviser som udgangspunkt papirbreve fra brugere, som ikke er fritaget for digital post med mindre der er vedlagt dokumenter, vi skal have i original form.

Anvendelse af kanaler



Telefon

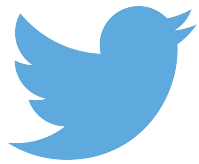
Telefonkanalen er den billigste af de personlige kanaler og en kanal, som Gribskov Kommune prioriterer højt, da henvendelser via telefon ofte kan bidrage til effektiv sagsbehandling grundet mulighed for straksafklaring (afklaring ifbm. brugerens første henvendelse).

Telefonhenvendelser organiseres i et Callcenter, der sikrer at borgerne har én indgang til deres telefonhenvendelser til kommunen. Herved kan de lette henvendelser ofte løses hurtigere og lettere i første led (straksafklaring) samtidig med at de oplever færre fejlkald og unødige omstillinger.

Borgere som ikke er digitale, hjælpes primært via telefonen, sekundært via personlig fremmøde. Gribskov Kommune har stort fokus på at optimere kanalen og på at tilbyde hjælp til selvbetjeningsløsninger via kanalen.

- Vi fokuserer på løbende optimering af Callcenteret.
- Vi vælger henvendelse til brugere via telefonopkald, når vi i den enkelte sag vurderer, at den kan løses mest effektivt med et telefonopkald frem for skriftlig dialog.
- Vi sikrer at regler for notatpligt og journalisering overholdes.

Anvendelse af kanaler



Push-kanaler

(sociale medier, annoncer, nyhedsbreve, presse, mv.)

Push-kanalerne er effektive kanaler til at sprede information, som modtagerne kan have en interesse i, men ikke selv aktivt efterspørger. Sociale medier og andre dialogkanaler er effektive kanaler til at formidle svar til mange på almene spørgsmål og tage korte dialoger, som er oplysende for mange.

Push-kanalerne er aldrig til sagsbehandling, komplekse henvendelser eller personfølsomme informationer.

- Gribskov Kommune bruger push-kanaler til at informere om kommunens aktiviteter, så brugere ikke selv behøver at henvender sig.
- Vi informerer ud om brede og ikke-personfølsomme emner
- Vi indgår i kortere afklarende dialoger med brugere omkring almene emner
- Vi sagsbehandler aldrig via push-kanalerne. Vi henviser altid sagsspecifikke henvendelser til de rette kanaler.

Anvendelse af kanaler

WWW

Hjemmeside – www.gribskov.dk

Hjemmesiden er en nem og billig kanal til informationssøgning om generelle og almene forhold. Hjemmesiden er sammen med borger.dk og virk.dk brugernes primære kanal til at finde selvbetjeningsløsninger.

- Gribskov Kommune bruger hjemmesiden til at tilbyde obligatorisk indhold og de mest efterspurgte vejledninger, informationer og selvbetjeningsløsninger.
- Vi henviser til andre hjemmesider og kanaler hvor det er relevant.

Anvendelse af kanaler



Selvbetjening

Digital selvbetjening er på mange opgaveområder obligatorisk samtidig med, at det er en meget fleksibel mulighed for kontakt med det offentlige, som ikke er begrænset af åbningstider og geografi. Kanalen har stort effektivitetspotentiale, som dog afhænger af integrationsgraden til de bagvedliggende fagsystemer og arbejdsprocesser.

Digital selvbetjening er Gribskov Kommunes primære kanal til simpel sagsbehandling, og kanalen anvendes af brugere, som ikke er fritaget.

- Vi understøtter brugere i at betjene sig selv digitalt med mindre de er fritaget, så hjælpes de ad anden kanal.
- Vi understøtter det fællesoffentlige digitaliseringsprincip om at 'dem der kan selv, skal selv' og henviser derfor altid brugerne til relevant digital selvbetjeningsløsning.
- Vi bestræber os på at tilbyde brugervenlige, attraktive og automatiserede digitale løsninger

Henvendelseskanaler for brugere

Gribskov kommune følger lovgivningen, med udgangspunktet i at "dem som kan selv, skal selv". Brugere som ikke er digitale kan fritages fra digital post og digital selvbetjening. Gribskov kommune hjælper til selvhjælp og henviser til relevante ikke-digitale kanaler.

Behov	Primære kanaler *	Eksempel
Information	Hjemmeside Push-kanaler For ikke-digitale: Telefon	Generelle og almene informationer. Eks. Åbningstider på genbrugsstationen
Dialog	Telefon Digital post For ikke-digitale: Telefon	Afklarings- og tvivlsspørgsmål.
Sagsbehandling	Selvbetjeningsløsninger Telefon Digital Post Evt. personlig henvendelse For ikke-digitale: Telefon og personlig henvendelse	Anmelde og ansøge. Eks. Flytning og lægeskift, hul i vejen, pas og kørekort

* Kanalvalg afhænger dog af lokale handleplaner på de forskellige fagområder.

Mål 1

Effektmål	Indikator	Status 2015	Mål 2019
Øget brug af primær kanal (hjemmeside) til informations-henvendelser fra brugere til kommunen	Registrering af henvendelser af udpegede ydelser ifbm. KOMHEN-tælleuger.	Endnu ingen data	
Øget brug af primære kanaler (Telefon + Digital Post) til dialoghenvendelser fra brugere til kommunen	Fordeling af henvendelser på primære kanaler ifht. samlet antal henvendelser	26,6 %	50 %
Øget brug af primære kanaler (Selvbetjeningsløsning + Telefon + Digital Post) til sagsbehandling . Samlet fra brugere til kommunen og kommune til brugere.		66,5 %	80 %

Mål 2

Effektmål	Indikator	Status 2016	Mål 2019
Information på hjemmesiden er så relevant for brugerne som muligt	Andel sider på hjemmesiden som bliver set mere end 10 gange om året	Endnu ingen data	
Hjemmesiden leder brugere til digital selvbetjening	Antal klik til selvbetjeningsløsninger og borger.dk/virk.dk	Endnu ingen data	
Information på pushkanaler når ud til brugere	Udbredelse af facebook-side ("synes godt om" ifht. indbyggertal)	2,7 %	15 %
Forbedre administrationens mulighed for løbende læring og tilpasning	Datagrundlag Analyseværktøjer	Ikke tilgængeligt	Indarbejdet ifht. nye tekniske platforme