



# **Digitaliseringsstrategi og kanalprioritering**

**i Høje-Taastrup Kommunes  
digitale borgerservice**

**2011 - 2012**

## Indhold

|  |   |
|--|---|
| Indledning.....  | 3 |
| De 4 strategiske pejlemærker .....                     | 3 |
| Digitalisering af kommunale serviceydelser.....        | 3 |
| Kanalstrategi .....                                    | 3 |
| Digitale ambassadører.....                             | 3 |
| Professionel virksomhedsstyring – Styr-på-styring..... | 3 |
| Udfordringer og muligheder .....                       | 3 |
| Mulighederne .....                                     | 3 |
| Udfordringerne .....                                   | 3 |
| Parallele relaterede indsatser .....                   | 3 |
| Organisation og tidsforløb.....                        | 3 |
| Bilag 1 .....  | 3 |

## Indledning

For at sikre en effektiv borgerservice har Høje-Taastrup Kommune og landets øvrige 97 kommuner derfor tilsluttet sig den fælleskommunale vision for e2012 om at *”Kommunerne tager ansvar for, at borgerne oplever en effektiv digital service, der tager udgangspunkt i deres behov”*

Visionen er suppleret med 3 overordnede indsatsområder: Bedre løsninger, stærkere fokus og øget anvendelse, der hver suppleres med en række vejledninger og målsætninger.

Digitaliseringsstrategien sigter imod at fremme digitaliseringen i Høje-Taastrup Kommune samt at sikre en prioritering af de kanaler, kommunen tilbyder og anvender i kontakten med borgere, virksomheder, samarbejdspartnere og andre interessenter.

Med udgangspunkt i den fælleskommunale vision, vil Høje-Taastrup Kommune sikre, at den digitale service udbygges i forhold til de behov, der er hos borgene i kommunen. Høje-Taastrup Kommunes vision for digitalisering er derfor følgende:

*Høje-Taastrup Kommune vil fremme anvendelsen af informationsteknologi, så hele kommunens opgaveløsning understøttes af sammenhængende digitale løsninger, der sikrer en korrekt faglig myndighedsudøvelse og sætter borgerne i centrum via effektive services.*

For at kunne realisere visionen i 2012 er der behov for en fokuseret indsats. Derfor opstilles 4 strategiske pejlemærker, som skal drive udviklingen i den ønskede retning.

## De 4 strategiske pejlemærker

1. Digitalisering af kommunale serviceydelser.
2. En kanalstrategi, hvor kanalen bestemmer serviceniveauet og ressourcerne følger de prioriterede kanaler.
3. Medarbejderne er digitale ambassadører.
4. Professionel virksomhedsstyring – Styr-på-styring.

---

### Pejlemærke 1:

## ***Digitalisering af kommunale serviceydelser***

Det første pejlemærke omhandler den grundlæggende forudsætning for øget digitalisering - nemlig, at der er adgang til digitaliserede serviceydelser.

KL's oplæg til en fælleskommunal digitaliseringsstrategi lægger især op til at projekterne skal tage udgangspunkt i digitalisering af kommunernes serviceleverancer på følgende områder: Beskæftigelsesområdet, social- og sundhedsområdet, børne- og kulturområdet samt teknik- og miljøområdet. Det er KL's forventning, at digitalisering samlet set for alle kommuner skal give effektiviseringer på 2 mia. årligt fra 2015, hvilket svarer til ca. 20 mio. kr. årligt alene i Høje-Taastrup Kommune.

KL's valg af serviceområderne harmonere ikke fuldt ud med Høje-Taastrup Kommune valg af indsatsområder, når der skal prioriteres blandt digitaliseringsindsatserne.

Høje-Taastrup Kommunes ambition er, at der årligt etableres minimum 5 nye digitale selvbetjeningsløsninger. Løsningerne udvælges ud fra hensyn til:

- borgernes behov - det vil sige det potentielle omfang af borgere, der vil benytte sig af løsningen,
- en afvejning af efterspørgsel / den gode businesscase / det gode potentiale
- tilgængelige løsninger - det vil sige de produkter, som leverandørerne kan levere, så Høje-Taastrup Kommune ikke selv skal stå for udviklingen,
- digitaliseringspotentiale - det vil sige egnethed for digitalisering af informationer og arbejdsgange.

Der tages således ikke udgangspunkt i det enkelte serviceområde, men i stedet prioriteres ud fra det konkrete behov hos borgerne samt om der findes tilgængelige løsninger på serviceområder, der er egnet for digitalisering.

Høje-Taastrup Kommune vil prioritere den digitale kommunikation i form af målrettet kommunikation på kommunens hjemmeside - dels med henblik på at reducere behovet for telefoniske og fysiske henvendelser med forespørgsler og endvidere med henblik på at kvalificere borgernes egen forberedelse af henvendelse om sagsbehandling.

Udviklingen af [www.htk.dk](http://www.htk.dk) prioriteres i forhold til Høje-Taastrup Kommune unikke behov, mens der forfølges et udvidet samarbejde omkring fællesoffentlige tiltag som fx [borger.dk](http://borger.dk) og med andre kommuner, hvor det giver bedst mening.

## **Indsatsområder og handleplan**

### **Digitale selvbetjeningsløsninger opprioriteres**

Der igangsættes løbende initiativer, som kan medvirke til en opprioritering af de digitale kanaler. I årene 2011 – 2012 fokusere i høj grad på løsninger, der tilgodeser:

- **eDag3** – Høje-Taastrup Kommunes skal leve op til minimumskravene fra 2010 med en udvidet fokus i 2011, herunder NemSMS og udvidet kontakthierarki
- **e2012** - Taastrup Kommunes skal leve op til de af KL opstillede forventninger til den kommunale digitalisering. Kommunen tilbyder som minimum det antal selvbetjeningsløsninger, som aftales fælleskommunalt.
- **5 årlige digitale borgerforløb** / selvbetjeningsløsninger – fx i samarbejde med KOMBIT
- **Øvrige digitaliserings-fremmende initiativer**, som kan medvirke til en realisering af Høje-Taastrup Kommunes og den fælleskommunale vision for digitalisering.

**Se bilag 1** for oversigt over initiativer, der kan igangsættes frem til og med 2012.

Handleplanen er dynamisk, og indsatsområderne vil ændre sig løbende frem mod 2012. Det er Økonomi- og Digitaliseringscentret, det i samarbejde med de øvrige

centre prioriterer de enkelte indsatsområder og udvider/indskrænker omfanget af nyetableringer og digitalisering.

---

**Pejlemærke 2:**

## ***Kanalstrategi***

***- En kanalstrategi, hvor kanalen bestemmer serviceniveauet og ressourcerne følger de prioriterede kanaler***

En af målsætningerne i den fællesoffentlige vision for e2012 omhandler vedtagelsen af en kanalstrategi for, hvordan anvendelsen af digital borgerservice øges.

En kanalstrategi er en fremadrettet strategi for, hvordan Høje-Taastrup Kommune ønsker at anvende og prioritere de kommunikationskanaler, som borgere, virksomheder og øvrige samarbejdsparter benytter for at komme i kontakt med Høje-Taastrup Kommune - det kan være ved fysisk henvendelse, telefonisk henvendelse, ved brev sendt med posten eller ved digitale kanaler som ved mail, selvbetjening eller digital kommunikation i øvrigt via [www.htk.dk](http://www.htk.dk).

### **En kanalstrategi har til formål at:**

- Skabe forbedret borgerservice,
- Udbrede muligheder for digitale løsninger og selvbetjeningsmuligheder,
- Sikre incitament for brug af mindre omkostningstunge henvendelseskanaler,
- Medvirke til at skabe en bedre hverdag - for borgerne i Høje-Taastrup Kommune og for medarbejderne.

Kanalstrategien skal derfor udlægge strategiske mål for udviklingen af de digitale kommunikationskanaler og skal derfor virke som retningsgivende pejlemærker for prioriteringer, adfærd og organisering.

### **Kanalprioriteringen indebærer:**

- at digitale services markedsføres løbende,
- at digitale services har forrang i forhold til hurtig sagsbehandling - dog så analoge services behandles i henhold til gældende sagsfrister,
- at digitale services udvikles og udvides, mens analoge services fastholdes eller indskrænkes (fx i form af færre fysiske kanaler og kortere åbningstider)

- at investeringer i nye digitale løsninger prioriteres,
- at der effektueres effektiviseringer, der sikrer god borgerservice ved brug af færre ressourcer og sikrer omkostningsreduktioner som følge af investeringer i øget digitalisering,
- at såvel investeringer som effektiviseringer opsamles og synliggøres.

### Lukning af kanaler

For at fremme borgernes brug af de digitale og mindre omkostningstunge kanaler, skal der prioriteres en lukning eller begrænsning af de kanaler, der koster mest at benytte. Subsidiært bør det undersøges, om det er muligt i forhold til lovgivningen at etablere differentieret brugerbetaling ved henvendelser via de dyreste kanaler.

Generelt refereres der til følgende omkostninger i forhold til kommunernes håndtering pr. henvendelsestype:

|                            | Index over Tidsomkostning<br>(Kilde: "The electronic bureaucrat" "The Economist", 16. februar 2008) | Beregnet udgift<br>(Kilde: Kanalstrategi Københavns Kommune) | Beregnet udgift<br>(Kilde: KMD) | Skønnede omkostninger for borgeren       |
|----------------------------|---|--|---------------------------------|--|
| Personlig fremmødt         | 200   | 80 kr.   | 150 kr.                         | Højt tidsforbrug/transport               |
| Telefon                    | 100   | 40 kr.   | 15-45 kr.                       | Moderat tidsforbrug                      |
| Brev                       | -   | 110 kr.  | -                               | Højt til moderat tidsforbrug/portoudgift |
| e-mail                     | 80  | -  | -                               | Minimalt til moderat tidsforbrug         |
| Chat                       | 60  | -  | -                               | Minimalt                                 |
| Selvbetjening på telefonen | 20  | -  | 3-5 kr.                         | Minimalt                                 |
| Selvbetjening på nettet    | 10  | 3 kr.  | -                               | Minimalt                                 |

### Brug af effektive kommunikationskanaler

Den fælleskommunale vision for e2012 tager afsæt i en effektiv digital service, men ikke alle digitale henvendelser lige effektive.

Mails sidestilles således typisk med post, idet der knytter sig en række administrative opgaver med at åbne, sortere, journalisere og besvare mailen. Derudover indebærer mails risici for misforståelser, fejlhenvendelser og længerevarende mailudvekslinger, der ikke nødvendigvis fremmer en effektiv borgerservice.

Mails er således som udgangspunkt ikke nødvendigvis en effektiv kommunikationskanal, men er udtryk for et potentiale for, at borgerne kan benytte digitale selvbetjeningsløsninger, såfremt de tilvejebringes og formidles. Med etablering af Digital Post skabes der mulighed for at sende masseforsendelser og breve digitalt til bor-

geren samt muligheder for at borgernes henvendelser i højere grad kan autofordelles til relevante afdelinger og medarbejdere.

Ligesom mails kan være en ineffektiv kommunikationskanal, kan fysiske eller telefoniske henvendelser være hensigtsmæssige og effektive i bestemte situationer. Særligt telefoniske henvendelser kan være en effektiv kommunikationskanal, hvor forespørgsler kan straksafklares.

Det er fx således kun et mål for kanalstrategien at reducere de telefonhenvendelser, der i stedet kunne have været håndteret ved proaktiv information på hjemmesiden - eller ved specifikke selvbetjeningsløsninger.

## **Indsatsområder og handleplan**

I forbindelse med etableringen og det fortsatte arbejde med en kanalstrategi, skal der fokuseres på følgende:

### **2 årlige tælleuger**

For at udbygge kendskabet til og dokumentere borgernes brug af kommunikationskanaler i forhold til digitaliseringsindsatsen skal der 2 gange årligt gennemføres en "tælleuge", hvor samtlige henvendelser til og fra Høje-Taastrup Kommune bliver optalt - dvs. fysiske henvendelser på rådhuset, ind- og udgående telefoner, modtagne og afsendte breve, ind- og udgående mails, antal besøg på hjemmesiden og antal benyttede selvbetjeningsløsninger. Tælleugen skal gennemføres i henhold til den fælleskommunale dokumentationsmetode.

### **Flytning af henvendelser til omkostningslette kanaler**

Hvis Høje-Taastrup Kommune skal kunne mærke et resultat af målet om at øge den digitale selvbetjening, skal der i perioden frem til og med 2012 kunne måles en ændring i henvendelsesmønsteret.

Der skal frem mod 2012 og de efterfølgende år ske en opprioritering af de mindst omkostningskrævende kanaler i Høje-Taastrup Kommune, og det er målet, at der opnås følgende bevægelse ultimo årene 2011-2013 i fordelingen af henvendelser til kommunen:

- Personlige og telefoniske henvendelser skal reduceres
- Brevpost og e-mails skal reduceres



- Digital selvbetjening og besøg på htk.dk skal øges

| Henvendelsestype / Ultimo året | 2011 | 2012 | 2013 |
|--------------------------------|------|------|------|
| Personlige henvendelser        |      |      |      |
| Telefoniske henvendelser       |      |      |      |
| Posthenvendelser (papir)       |      |      |      |
| Mailhenvendelser               |      |      |      |
| Digital Post henvendelser      |      |      |      |
| Selvbetjeningsløsninger        |      |      |      |
| Hjemmesidehenvendelser (besøg) |      |      |      |

(ovenstående tabel udfyldes, når første tælleuge er gennemført)

### Lukning og/eller nedprioritering af kanaler

Hvis det skal være realistisk at opnå et ændret henvendelsesmønster, der giver de omkostningslette (og digitale) kanaler forrang, vil det være nødvendigt, at Høje-Taastrup Kommune tilsvarende lukker eller nedprioriterer de omkostningstunge kanaler. Målet opnås ved, at borgerne som et naturligt førstevalg anvender de digitale kanaler – enten fordi det er den eneste mulighed for henvendelse, eller ved borgeren herved oplever et højere serviceniveau. For at opnå målet om øget digitalisering, skal følgende tiltag gennemføres i løbet af 2011 og 2012:

- **Lukning/afskaffelse af alle papirblanketter:** Papirblanketter fjernes fra alle informationsskranker, institutioner, biblioteker osv., og medarbejderne udleverer/fremsender som hovedregel ikke længere papirblanketter til borgerne. I stedet henvises til kommunens hjemmeside, hvor alle blanketter kan findes. De blanketter, som kan erstattes af gennemprøvede, driftsikre og interaktive selvbetjeningsløsninger, fjernes i øvrigt helt fra hjemmesiden. Hvis en borger i særlige tilfælde med rette kan gøre krav på en papirblanket, hjælpes pågældende borger af en medarbejder.
- **Åbningstider:** Kommunens (rådhusets) fysiske åbningstider er i efteråret 2010 udfordret i forhold til serviceniveauet, og der er sket en reduktion i åbningstiderne.
- **Væk med papirpost:** Høje-Taastrup Kommune skal øge markedsføringen af de digitale selvbetjeningsløsninger, og borgerne opfordres til at benytte selvbetjening på nettet i stedet for brug af papirblanketter o. lign. Udgående post skal så vidt muligt sendes digitalt til borgerens eller virksomhedens digitale postkasse. Antal forsendelser, der frankeres centralt, skal være nedbragt med

25% ved udgangen af 2012.

- **Færre telefonopkald:** Når borgeren ringer til Høje-Taastrup Kommunes hovedtelefonnummer/omstillingen, skal der reklameres for de digitale selvbetjeningsløsninger både i den automatiske velkomstbesked og også ved mødet med call-center-medarbejderen. Borgerne opfordres til at benytte selvbetjening på nettet og i særlige perioder, fx ved udsendelse af årsopgørelser, ferietid (pasbestilling) o. lign. øges markedsføringen af de periodebestemte selvbetjeningsløsninger.
- **Brugerbetaling ved henvendelser:** Det skal undersøges, om der kan opkræves differentieret brugerbetaling ved henvendelser via de dyreste kanaler. Grundlæggende er det lovmæssigt begrænset at opkræve et sådan gebyr, men det kan afprøves i praksis med "udfordringsretten", som giver kommunerne mulighed for på forsøgsbasis at søge om fritagelse fra statslige regler.

---

Pejlemærke 3:

## ***Digitale ambassadører***

En forudsætning for øget brug af de digitale kanaler er, at de kommunale medarbejdere er behjælpelige med at få borgere og virksomheder over på de digitale services.

Gennem kompetenceudvikling skal medarbejderne blive "digitale ambassadører", så de kan give borgere støtte og vejledning på alle de løsninger, som kommunen udbyder. Det er også et mål, at medarbejdere på kommunens velfærdsområder vil kunne henvise borgeren til den digitale kanal på områder, der ligger i umiddelbar forlængelse af deres serviceområde. Eksempelvis sådan at en pædagog på en daginstitution er "digitalt oplyst" om muligheden for at skrive op til daginstitutionsplads på nettet etc.

## **Indsatsområder og handleplan**

Medarbejderne i kommunerne skal ikke kun kende deres egne digitale muligheder i sagsbehandlingen af borgernes henvendelser. Medarbejderne skal også have kend-

skab til, hvilke digitale services kommunerne og den offentlige sektor stiller til rådighed over for borgerne. Der skal ske følgende tiltag for at sikre et opkvalificering af medarbejdernes digitale kompetencer:

|      |   |
|------|---|
| 2011 | <p>Øget fokus på digitalisering via temaer og information på intranettet, så alle medarbejdere har mulighed for at være <b>digitalt oplyste</b>.</p> <p>Uddannelse som Digitale ambassadører</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Interne uddannelsesforløb</li><li>• Evt. brug af eksterne uddannelseskonsulenter</li></ul>   |
| 2012 | <p>Alle medarbejdere med borgerkontakt i Høje-Taastrup Kommune har ultimo 2012 modtaget tilbud om at blive uddannet som Digitale Ambassadører.</p> <p>Som minimum skal:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Alle kommunens medarbejdere have mulighed for at "blive digitalt oplyste" via interne informationsmateriale.</li><li>- Medarbejdere i administrationen (herunder rådhus og jobcenter) med direkte borgerkontakt skal have gennemgået et halvdagskursus i uddannelse som "Digital ambassadør".</li></ul> |

---

Pejlemærke 4:

## ***Professionel virksomhedsstyring – Styr-på-styring***

Det fjerde strategiske pejlemærke omhandler forudsætningen for at de øvrige pejlemærker kan realiseres - nemlig et stærk fokus fra politisk og ledelsesmæssig side.

Et tema i Direktionens strategibrev i 2010 er bl.a. kravet om at få mere ud af de tilstedeværende ressourcer for at frigøre flere ressourcer til den borgernære service. Der skal etableres løsninger, der nedbringer Høje-Taastrup Kommunes udgifter via øget effektivitet og bedre styring samtidig med, at kvaliteten i serviceydelserne fastholdes og udbygges. Det vil vi bl.a. fortsætte optimering af arbejdsgange

via øget brug af digitale løsninger, herunder digital selvbetjening, hvor borgerne oplever større fleksibilitet samtidig med, at vi sparer ressourcer.

Ledelsesinformationssystemer skal gøre ledelsesinformation mere tilgængeligt og ensartet, således at det bliver muligt for kommunens ledere nemt og hurtigt selv at tilvejebringe information som grundlag for styring.

Høje-Taastrup Kommune har investeret i et nyt ledelsesinformationssystem (LIS), som forventes at blive udrullet i løbet af foråret 2011 (udrulning endnu ikke godkendt af direktion).

## **Indsatsområder og handleplan**

Den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi er vedtaget er politisk vedtaget i KL og ligger dermed til grund for prioriteringer i budgettet og i forbindelse med revurderinger og opfølgninger på om målene indfries i Høje-Taastrup Kommune. Ledelsen skal sætte pejlemærkerne i fokus og allokere den fornødne opmærksomhed og ressourcer (fx ved særskilte mål i årsaftaler mv.).

Der skal ske en øget fokus på følgende områder frem mod 2012:

- **Servicetjek** af administrative arbejdsgange og –processer med henblik på øget digitalisering
- **Motivation og understøttelse** af medarbejderne til at udfordre vanetænkningen og forstå rollen som digitale ambassadører
- **Øget anvendelse af LedelsesInformationssystemer (LIS)** som værktøj i forbindelse med arbejdet med at styre og måle Høje-Taastrup Kommune i forhold til de digitale muligheder. Et ledelsesinformationssystem imødekommer behovet for at synliggøre digitaliseringsindsatsen mere effektivt og med større kvalitet. LIS er et strategisk initiativ, der styrker i de interne beslutningsprocesser og dialog.
- **FLIS (Fælleoffentlig LedelsesInformationssystem)** I samarbejde med KOMBIT etableres en FLIS-løsning, som kan anvendes til benchmarking af nøgletal mellem kommuner.

---

## Udfordringer og muligheder

Der er en række udfordringer og muligheder forbundet med realisering af visionen og de opstillede pejlemærker.

### *Mulighederne*

Mulighederne er indlejret i visionen om at yde en digital borgerservice med afsæt i borgernes behov. Den digitaliserede borgerbetjening kan hjælpe til at gøre hverdagen nemmere.

**For borgerne** kan hverdagen blive nemmere ved, at de på sigt kan henvende sig uafhængigt af åbningstider, transportmuligheder og bemanding i administrationen.

**For medarbejderne** kan hverdagen blive nemmere ved, at de på sigt ved hjælp af digitale løsninger kan aflastes for en række borgerhenvendelser og løbende afbrydelser, for i stedet at koncentrere sig om sagsbehandling og den digitale kommunikation.

**For politikerne og lederne** kan hverdagen blive nemmere ved, at det bliver muligt at dokumentere den gode digitale borgerservice og sikre reelle effektiviseringer, der bygger på nemmere, bedre og billigere opgaveløsning.

**Samlet set** kan digital borgerservice medvirke til bedre og mere tilgængelig borgerbetjening, mere effektiv borgerservice med mindre administration samt medvirke til at gøre Høje-Taastrup Kommune endnu mere grøn og energivenlig i form af mindre transport og mindre forbrug af papir og trykning.

### *Udfordringerne*

Der er dog også udfordringer forbundet med den øgede digitalisering.

**For borgerne** kræver det, at de accepterer den digitale udvikling og i højere grad anvender de digitale services. Hvis borgerne fortsat insisterer på at møde frem per-

sonligt eller benytte telefonen, selvom der er etableret digitale services, vil det ikke være muligt at skabe effektiv digital borgerservice.

**For medarbejderne** kræver det, at de får indflydelse og påtager sig ejerskab og ansvar for udviklingen af den digitale borgerservice i Høje-Taastrup Kommune. Det er medarbejderne, der skal levere den gode borgerservice og bidrage til, hvordan administrationen kan blive endnu mere effektiv ved øget digitalisering.

**For politikerne og lederne** kræver det et stærkt fokus på og prioriteringer af digital borgerservice - også når opmærksomheden rettes mod andre mål og tiltag. De fornødne ressourcer skal tilvejebringes - og der skal tildeles fortsat ledelsesopmærksomhed.

---

## Parallelle relaterede indsats

Høje-Taastrup Kommunes vision og strategier for digitaliseringsindsats og kanalprioritering skal behandles politisk og realiseres administrativt som en selvstændig indsats. Der er imidlertid en række parallelle indsats, der knytter sig til opgaven.

Kanalstrategien og øget anvendelse af digitale kommunikationsformer udgør en betydelig andel af kommunens samlede digitaliseringsindsats. Endvidere handler digitaliseringsindsatsen om digitalisering af arbejdsgange i øvrigt - dvs. øget IT understøttelse af de interne arbejdsgange - herunder brug af administrative systemer, interne blanketter mv. Borgernes øgede digitale kommunikation må også tænkes ind i forhold administrationens håndtering af de digitale informationer mv.

Kanalstrategiens formål om at forskyde kommunikationen fra analoge til digitale kanaler knytter sig også til antallet af analoge kanaler.

Endelig knytter kanalstrategien sig til arbejdet med en langsigtet effektiviseringsstrategi, idet investeringerne i digitale kommunikationsformer skal følges af effektiviseringer i form af omkostningsreduktioner i områder, der omfattes af øget digitalisering - jf. pejlemærke 2: Ressourcerne følger de prioriterede kanaler.

---

## Organisation og tidsforløb

Digitaliseringsstrategien er udarbejdet i Økonomi- og Digitaliseringscentret, og arbejdet af fulgt og udfordret af en nedsat arbejdsgruppe under "Strategisk projekt" bestående af

- Centerchef i Borgerservicecentret Peer Anker Hansen
- Centerchef i Jobcentret Dorthe Nielsen
- Sundheds- og forebyggelseschef John Sørensen
- Centerchef i Ejendomme og Intern Service John Larsen
- It- og digitaliseringschef Jean Rygaard
- Udviklingskonsulent i Økonomi- og Digitaliseringscentret Lars Rygaard.

Det overordnede daglige arbejde med at prioritere og effektuere indsatsområderne koordineres i Økonomi- og Digitaliseringscentret. På de enkelte indsatsområder udarbejdes business cases og udbud i dialog med de pågældende centre, der berøres af en given digitaliseringsindsats i samarbejde med en evt. styregruppe/følgegruppe .

### **Tidsforløb for udarbejdelse og realisering:**

- Efteråret 2010: Udkastet udarbejdes og tilrettes løbende i samarbejde med den nedsatte arbejdsgruppe
- December 2010: Fremlæggelse i chefforum
- Januar 2011: Fremlæggelse for borgmester og kommunaldirektør
- Februar 2010: Fremlæggelse i Borger- og Erhvervsudvalget
  - Borger- og Erhvervsudvalget vedtog den 2. februar 2011, at udkastet skal optages på dagsordenen i udvalgets møde i marts 2011 mhp. en videre drøftelse af digitaliseringsgrad og kanalprioritering.  
Endvidere vedtog udvalget at tilrette udkastet, så det tydeligt fremgår, at ikke alle medarbejdere skal uddannes som "digitale ambassadører". Medarbejdere uden egentlige administrative funktioner skal blot have muligheden for at blive "digitalt oplyste".
- Marts 2011: Fremlagt og godkendt i Borger- og Erhvervsudvalgets møde den 9. marts 2011.

# Bilag 1

## Digitale selvbetjeningsløsninger opprioriteres

Der igangsættes løbende initiativer, som kan medvirke til en opprioritering af de digitale kanaler:

| Tema/år  | 2011 / 1. halvår  | 2011 / 2. halvår  | 2012  |
|--|---|---|---|
| eDag3  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Tilslutning til Digital Post med én postkasse</li><li>• Visuel integration af selvbetjeningsløsninger til borger</li><li>• NemLogin/NemId på selvbetjeningsløsninger</li><li>• Etablering af udvidet kontakthierarki i Digital Post med flere postkasser</li><li>• Udvidet anvendelse af Doc2Mail</li></ul> |   |   |
| E2012  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Vedtagelse af kanalstrategi</li><li>• Uddannelse af "Digitale ambassadører"</li></ul>   | <ul style="list-style-type: none"><li>• Øget integration af NemSMS</li></ul>  |   |
| 5 årlige digitale borgerforløb / selvbetjeningsløsninger | <ul style="list-style-type: none"><li>• Tilslutning til Digital Flytning (KOMBIT-løsning)</li><li>• Tidsbest. til fremtagn. af byggesager</li></ul>   | <ul style="list-style-type: none"><li>• Tilslutning til Nem-Refusion (KOMBIT-løsning)</li><li>• Digital pladsanvisning og skoleopskrivning (KOMBIT)</li><li>• Digital kommunikation mellem forældre og institution</li><li>• Øvrige KOMBIT-løsninger</li><li>• Tilslutning til miljø- og naturløsning (KOMBIT) med indberetninger og ansøgninger inden for seks områder: Jordvarme, spildevand i det åbne land, NBL § 3 sager, PL § 35 sager,</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• KOMBIT-løsninger prioriteres højt</li><li>• Beskæftigelsesområdet: Mindst to nye selvbetjeningsløsninger (KOMBIT)</li><li>• Teknik- og miljøområdet: Fem selvbetjeningsløsninger ud over de eksisterende projekter (KOMBIT)</li></ul> |



|   |  |  |   |
|---|--|--|---|
|   |  | <p>indvinding af enkeltvand og etablering af markvanding. Det er ambitionen at lade borgeren/ansøgeren selv foretage en del af konfliktsøgningen via kort og GIS data.</p>   |   |
| <p><b>Øvrige Digitaliseringsfremmende initiativer</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Øget fokus på Doc2mail</li> <li>• Øget markedsføring af digitale løsninger</li> <li>• Tilslutning til TM-Tand (løsning til børnetandplejen).</li> <li>• E-bogsprojekt (skoleområdet)</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lukning/afskaffelse af alle papirblanketter</li> <li>• DUBU (KOMBIT)</li> <li>• Digitalt byggesagsregister</li> <li>• Fagsystem integration til/fra nyt ESDH</li> <li>• Væk med papirpost og færre telefonopkald</li> <li>• Øget markedsføring af digitale løsninger</li> <li>• Udarbejdelse af ny IT-strategi</li> <li>• Arbejdsmarkedsstyrelsens selvbookingsfacilitet</li> <li>• Online omsorgsportal til hjemmeplejen</li> <li>• KMD kontaktcenter</li> <li>• Digitale lærerplaner til daginstitutionsområdet (via ABT-fonden)</li> <li>• NetForvaltning Sundhed (kommunikation mellem kommune og sundhedssystemet)</li> <li>• Microsoft Live Cloud til alle folkeskoleelever.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Medcom-standarder</li> <li>• Udvikling af geodata</li> <li>• Udvidet brug af kommunale data på sunhed.dk</li> <li>• Det digitale folkebibliotek</li> <li>• It-infrastruktur i folkeskolen</li> <li>• Øget markedsføring af digitale løsninger</li> <li>• Udvikling af GIS-området</li> <li>• Digitalisering på handicap- og udsatte voksneområdet</li> </ul> |