



Direktionssekretariatet

Digitaliserings- og Kanalstrategi

2016-2018

September 2016



- rige oplevelser
kom til Mors

Indholdsfortegnelse

1. Indledning og baggrund	2
1.1 ROLLER OG OPGAVEFORDELING	2
1.2 DIGITALE FOKUSOMRÅDER 2016-2020	3
2. Kanaler.....	3
3. Vision og initiativer	6
PEJLEMÆRKE 1: VI TILBYDER EN PERSONLIG, LETTILGÆNGLIG OG SAMMENHÆNGENDE SERVICE VED AT TILPASSET VORES SERVICE TIL BORGERNES ELLER VIRKSOMHEDERNES AKTUELLE BEHOV OG DIGITALE PARATHED.	7
PEJLEMÆRKE 2: VI LEVERER EN EFFEKTIV OG KOMPETENT SERVICE VED AT SKABE SAMMENHÆNG MELLEML IT-SYSTEMER, AUTOMATISERE ARBEJDSGANGE OG UDNYTTE DE FAGLIGE KOMPETENCER OPTIMALT.	8
PEJLEMÆRKE 3: VI UDBREDER OG OPTIMERER DIGITALE LØSNINGER OG KANALER HVOR DET GIVER MENING VED AT VURDERE IT-INVESTERINGER UD FRA RELEVANS, FAGLIGHED, ØKONOMI OG FÆLLESKOMMUNALE SPILLEREGLER.	9
PEJLEMÆRKE 4: VI PLANLÆGGER OG IMPLEMENTER DET FÆLLESKOMMUNALE UDBUD AF KMD MONOPOLSYSTEMERNE....	11

Godkendt i Økonomiudvalget den 28.9.2016

1. Indledning og baggrund

Morsø Kommunes digitaliserings- og kanalstrategi beskriver kommunens fælles rammer, visioner og initiativer indenfor digitalisering samt hvordan kommunen foretrækker at kommunikere med borgere, virksomheder og internt mellem ansatte.

Sigtet er, at digitaliserings- og kanalstrategien både skal bidrage til borgernes oplevelse af en mere smidig og hurtig service i mødet med kommunen og medvirke til optimering af borgerbetjeningen ved at udvikle og øge brugen af mere digitalisering og effektive henvendelseskanaler for dermed at frigøre tid til mere komplekse sager.

En digitaliserings- og kanalstrategi beskriver samspillet mellem de henvendelseskanaler, hvor borgere og virksomheder møder kommunen – samt medarbejderne i mellem. I denne sammenhæng kan kanalerne eksempelvis være e-mail, papirpost, Digital Post, telefon, sms, hjemmesider, personligt fremmøde, chat eller selvbetjeningsløsninger mm.

Der er et stort fokus på digitalisering i kommunen, da digitalisering er et af de mest centrale redskaber til at bibeholde og udvikle en effektiv og attraktiv kommunal sektor. Kommunerne og KL har i samarbejde udarbejdet den kommende fælleskommunale digitaliseringsstrategi 2016-2020, som er grundlaget for vores arbejde med digitalisering.

Morsø Kommune har gennemført eller igangsat projekter på alle obligatoriske områder i handleplanen fra den forrige fælleskommunale digitaliseringsstrategi 2011-2015, herunder bl.a. obligatorisk selvbetjening og Digital Post for borgere, virksomheder og foreninger. Der er fortsat fokus på at effektivisere og optimere på en række initiativer fra den fælleskommunale digitaliseringsstrategi 2012-2015 bl.a. selvbetjeningsområdet.

Nye fokusområder og milepæle er fx monopolbrudsprogrammet, den fælleskommunale rammearkitektur, støttesystemerne, serviceplatformen samt nye indsatsområder i den fælleskommunale digitaliseringsstrategi 2016-2020. Vi har nedsat projektorganisationen og udarbejdet kommissorier til det nye store fælleskommunale program omkring brud af KMD's monopol på centrale it-systemer.

1.1 Roller og opgavefordeling

I udmøntningen af digitaliserings- og kanalstrategien er der følgende roller og opgavefordeling, jf. kommissoriet for IT-strategien:

- IT-strategigruppen¹: Styregruppe
- IT-projektgruppen²: Daglig projektledelse og opfølgning/oplæg til IT-strategigruppen
- IT-tværfagligt forum³: Arbejdsgruppe og sparringsgruppe efter behov

Suppleret af:

- Webredaktionen for hjemmesiden: Webrelaterede opgaver koordineres med webredaktionsgruppen/webredaktøren.
- Topleddelsen: Ledelsesmæssigt fokus og opbakning til at optimere arbejdsgange og digital parathed blandt medarbejderne.
- IT-afdelingen: Helpdesk, IT-drift, superbrugere og systemansvarlige.

IT-strategigruppen har ansvaret for, at der hvert andet år sker en evaluering af digitaliserings- og kanalstrategien.

¹ Topleddelsen og IT-projektgruppen og Leder af Borgerservice.

² Repræsentanter fra IT-afdelingen og Udviklingsafdelingen.

³ Leder af Borgerservice og repræsentanter fra serviceområderne.

1.2 Digitale fokusområder 2016-2020

Vi har fortsat stor fokus på obligatorisk selvbetjening og Digital Post til virksomheder, foreninger og borgere. De fire bølger med obligatorisk selvbetjening er gennemført i perioden 2012-2015. I 2015 var målet, at 80 pct. af borgernes kommunikation med det offentlige sker digitalt. Det betyder, at de borgere, der kan, skal ansøge, anmelde mv. digitalt via den selvbetjeningsløsning, som vi stiller til rådighed.

I 2013 blev Digital Post obligatorisk for foreninger og virksomheder samt i 2014 obligatorisk for borgere.. De borgere, der ikke i stand til at modtage posten digitalt og lever op til en af fritagelsesgrundene, kan blive fritaget og fortsætte med at modtage post fra det offentlige i papir.

Morsø Kommune er i 2015 blevet en del af den Digitale Hotline. Der er fokus på, at den Digitale Hotline i højere grad benyttes af borgerne til at hjælpe med selvbetjening og Digital Post.

Fokusområderne i den fælleskommunale digitaliseringsstrategi 2016-2020 er:

- Borgerbetjening 3.0
- Mere selvhjulpne borgere
- Smart digital beskæftigelsesindsats og gode vilkår for vækst
- Digital sammenhæng for børn og unge
- Teknologi giver bedre fysiske rammer
- Effektiv styring og administration
- Digitale fundament

Den fælleskommunale digitale handlingsplan 2016-2020 samt projektkataloget konkretiserer disse fokusområder til initiativer og konkrete projekter. Dette er også en del af initiativerne i denne digitaliserings- og kanalstrategi.

2. Kanaler

Servicen over for og kommunikationen med borgere, virksomheder, foreninger og andre samarbejdspartnere sker igen mange forskellige kanaler.

Ressourceforbruget varierer meget afhængig af, hvilken kanal borgere og virksomheder benytter:

- Personligt fremmøde
- Papirpost
- Digital Post
- E-mail
- Telefon
- Selvbetjening (med eller uden integration til fagsystem)
- Hjemmeside

KL har lavet undersøgelser af, hvad de enkelte kanaler i kommunerne koster. Det generelle billede er, at telefoniske og digitale henvendelser er væsentligt billigere end skriftlige og personlige henvendelser. Vi har haft fokus på og har stadig fokus på, at reducere papirposten og øge graden af digital kommunikation med Digital Post og e-mail. Desuden arbejder vi med at flytte en del af de telefoniske henvendelser, som handler om Digital Post og digital selvbetjening til Den Digitale Hotline.

Overordnet peges på, at:

- Det personlige fremmøde benyttes i langt højere grad end den telefoniske henvendelse, når der skal oprettes nye sager og ændres status på sager.
- Telefonen bruges primært til generel information og vejledning om eksisterende sager.
- Skriftlige henvendelser hvad enten det er pr. papirpost, Digital Post eller e-mail bruges typisk til transaktionshenvendelser i form af at indsende informationer vedr. eksisterende sager.
- Selvbetjening er primært oprettelse af nye sager.
- Hjemmesiden til generel information og konkrete ydelser/selvbetjening.

For at få et indblik i vores kanaler, har vi udarbejdet nedenstående skema, som er inddelt i tre kategorier ift. til deres typiske brug og relation:

Kanaler	Transaktion Info vedr. eksisterende sag, ændring af status, oprettelse af ny sag	Information Henvise, viderestille og vise vej, give info og vejledning	Markedsføring Promovere kommunen og arrangementer for turister og lokale
Selvbetjening med/uden integration til fagsystem*	X		
Personligt fremmøde	X	X	
Telefoniske henvendelser	X	X	
Den Digitale Hotline - Telefoniske henvendelser		x	
Almindelig papirpost	X	X	
Digital Post	X	X	
E-mail	X	X	
Intranet		X	
BorgerApp		X	
Digital Infoskærm (internt i adm. bygning)		X	X
Digitale infoskærme (eksternt)		X	X
Hjemmeside – mors.dk	x	X	X
Facebook – Morsø Kommune		X	X
Facebook – Mors Portalen		X	X
Mors Mobil (+ sms udsendelser)		X	X
Annoncering		X	X

* selvbetjening sker typisk via vores hjemmeside, borger.dk og virk.dk

Skemaet illustrerer, at vores indsatsområder skal vurderes i forhold til kanalernes primære brug og at det ofte kan være hensigtsmæssigt at kombinere flere kanaler. Derfor skal effekten af den konkrete indsats vurderes i forhold til den samlede indsats på tværs af kanalerne.

Der er fem kanaler som kommunerne fokuserer på ift. effektivisering:

- **Personligt fremmøde**
Er den mest omkostningstunge kanal og målet er at nedbringe antallet af de personlige henvendelser, hvis henvendelsen kan ske via selvbetjening eller andre mere effektive kanaler. I forhold til selvbetjening skal vi stadig hjælpe dem ikke kan selv og dermed kan fritages for obligatorisk digital selvbetjening.
- **Almindelig papirpost, Digital Post og E-mail**
Når vi kommunikerer skriftligt med borgere, virksomheder, andre myndigheder og internt mellem områder, afdelinger og eksterne enheder skal det som udgangspunkt altid ske digitalt.

Morsø Kommunes retningslinjer for Digital Post indeholder retningslinjer for, hvordan vi skal kommunikere digitalt afhængig af, hvem vi kommunikerer med samt en beskrivelse af de forskellige værktøjer, vi skal bruge i den digitale kommunikation.

- **Telefonbetjening**

Telefonhenvendelser er relativt billige, men det forudsætter dog at borgerne og virksomhederne opnår straks-afklaring, bliver henvist til selvbetjeningsløsninger eller at borgerne og virksomhederne ved evt. viderestilling kommer til den rette sagsbehandler.

Den Digitale Hotline er i 2015 en ny kanal, som kan benyttes af borgerne til hjælp til selvbetjening og Digital Post.

- **Hjemmeside**

Hjemmesiden skal fremstå troværdig, effektiv og serviceminded og vise sig som et godt sted at bo for alle borgere. Hjemmesiden skal give borgerne og virksomhederne den information/vejledning, som de søger på en brugervenlig måde og samtidig være indgangen til selvbetjeningsløsningerne. Hjemmesiden vil kunne hjælpe mange borgere og virksomheder, men der vil være tilfælde, hvor den bedste kanal for borgeren og/eller virksomheden er telefonen eller personligt fremmøde.

- **Selvbetjening**

Selvbetjeningsløsninger er en billig kanal især, hvis det er integreret med fagsystemet. En række områder er omfattet af obligatorisk selvbetjening og kommunens selvbetjeningsløsninger kan tilgås via mors.dk, borger.dk og virk.dk. Med den fælles kommunale digitaliseringsstrategi 2016-2020 er der fortsat fokus på tilgængelighed, optimering, brugervenlighed og responsivt design i forbindelse med selvbetjeningsløsninger.

Facebook er en kanal, der giver mulighed for at komme i dialog og afklare borgernes spørgsmål. Men samtidig kræver Facebook også ressourcer, når der kommer konkrete spørgsmål, som skal besvares.

borger.dk og mors.dk

Et af målene med den nye hjemmeside er, at der skal være et særligt fokus på selvbetjening. Dermed vil en særlig indsats være, hvordan vi sørger for at lede trafikken ind på mors.dk "fremfor" f.eks. borger.dk og virk.dk. Med den nye hjemmeside kan tekster fra borger.dk hentes ind på mors.dk, der hvor det giver mening.

De følgende afsnit beskriver Morsø Kommunes vision og overordnede initiativer som udgangspunkt for konkrete handleplaner, valg og brug af digitalisering og forskellige kanaler.

3. Vision og initiativer

Vision

Med digitaliserings- og kanalstrategien 2016-2018 skal Morsø Kommune kunne levere og være på forkant med den borgernære service, sikker drift, udvikling og gode digitale løsninger.

Målsætningerne

At borgere og virksomheder oplever en personlig, lettilgængelig og sammenhængende service.

At medarbejderne levere en effektiv og kompetent service.

At Morsø Kommune digitaliserer, hvor det skaber merværdi for borgere, virksomheder og medarbejdere.

For at realisere visionen med digitaliserings- og kanalstrategien, har vi udvalgt fire pejlemærker, som skal sikre fokus på de konkrete indsatser.

Pejlemærke 1:

Vi tilbyder en personlig, lettilgængelig og sammenhængende service ved at tilpasse vores service til borgernes eller virksomhedernes aktuelle behov og digitale parathed.

Pejlemærke 2:

Vi leverer en effektiv og kompetent service ved at skabe sammenhæng mellem IT-systemer, automatisere arbejdsgange og udnytte de faglige kompetencer optimalt.

Pejlemærke 3:

Vi udbreder og optimerer digitale løsninger og kanaler hvor det giver mening ved at vurdere it-investeringer ud fra relevans, faglighed, økonomi og fælleskommunale spilleregler.

Pejlemærke 4:

Vi planlægger og implementer det fælleskommunale udbud af KMD monopolsystemerne.

Der vil være en række overordnede og tværgående initiativer i organisationen, som skal understøttes af konkrete handleplaner for hvert enkelt serviceområde - herunder hvordan mulighederne udnyttes og eventuelle barrierer overvindes.

Pejlemærke 1: Vi tilbyder en personlig, lettilgængelig og sammenhængende service ved at tilpasset vores service til borgernes eller virksomhedernes aktuelle behov og digitale parathed.

Initiativer for pejlemærke 1:

Initiativ	Ansvar	Succeskriterier	Hvornår
Fortsat udvikling og udbredelse af brugen af selvbetjening.nu i organisationen	Job- og Borgerservicechef	Medarbejderne bruger selvbetjening.nu til at svare på borgernes spørgsmål til selvbetjening Flere guides ind i selvbetjening.nu	2016-2017
Den Digitale Hotline - flere kald fra borgerne	Job- og Borgerservicechef	Give borgerne mulighed for straks afklaring og hjælp til digital selvbetjening uden for normal åbningstid.	2016-2017
Fortsat fokus på Digital Post	Overordnet ansvar IT-strategigruppen	At borgerne er opmærksomme på, at deres post kommer i den digitale postkasse.	2016
IT-undervisning for borgerne samt understøtte foreningers undervisere. Medbetjening i biblioteket og borgerservice.	Overordnet ansvar IT-strategigruppen	At understøtte borgernes IT-færdigheder og dermed at flere bruger de digitale services og Digital Post.	Løbende Herunder undervisning på biblioteket.
Fortsat udvikling og udbredelse af brugen af Borger-App'en	Job- og Borgerservicechef		
Sammenhængende digital borgerservice	IT-strategigruppen	Sikre digitale services og selvbetjeningsløsninger, som opleves som sammenhængende og brugervenlige. Vi følger projektet i det fælleskommunale initiativ	2016-2020
Adgang til egne data	IT-strategigruppen	Vi følger projektet i det fælleskommunale initiativ	2016-2020

Pejlemærke 2: Vi leverer en effektiv og kompetent service ved at skabe sammenhæng mellem IT-systemer, automatisere arbejdsgange og udnytte de faglige kompetencer optimalt.

Initiativer for pejlemærke 2:

Initiativ	Ansvar	Succeskriterier	Hvornår
Effektivisering af selvbetjeningsløsninger	IT-strategigruppen	Styrke Integration og sammenhæng med fagsystemer. Videre med Byg & Miljø en del af fælleskommunale handlingsplan	Løbende 2016-2020
Undersøger muligheden af nye teknologiske muligheder fx. Chat, video og mobile løsninger	IT-projektgruppe	Øget kendskab, og styrket borgerservice.	Løbende
Evaluering af selvbetjeningsløsninger	IT-projektgruppe	Løsninger opfylder borgernes behov og understøtter hensigtsmæssige arbejdsgange.	Løbende
Vi forsøger at nedbringe de dyre henvendelseskanaler	IT-strategigruppen	Selvbetjening, hjemmeside, Digital Post, Digitale Hotline og telefon bruges i øget grad.	Løbende
Kompetenceudvikling af medarbejdere ift. mødet med borgerne og deres brug af selvbetjeningsløsninger	IT-strategigruppen og den enkelte chef	At medarbejderne har de rette faglige kompetencer.	Løbende
Alle medarbejdere fungerer som digitale ambassadører	IT-strategigruppen	Medarbejdere kan imødekomme og motivere borgerne til at bruge de digitale løsninger.	Løbende
Velfærdsteknologi Det fælleskommunale program	Social og Sundhedschefen	Velfærdsteknologi giver mere tryghed, frihed og mobilitet til borgere med funktionsnedsættelser	2014-2020
Brug af telemedicinsk hjemmemonitorering	Social og Sundhedschefen	Deltagelse i de fælleskommunale initiativer fx KOL	2014-2020
Implementering og videreudvikling af Fællessprog III	Social og Sundhedschefen	Implementering af fælles dokumentationsstandard – Fællessprog III	2016-2017
Digitalt understøttet af ydelsesrefusion	Job- og Borgerservicechefen	Implementering af ny KOMBIT løsning 'Ydelsesrefusion' (udbud i 2016)	2016-2018
Anskaffelse og implementering af brugerportalsinitiativet	Børn og Undervisningschefen	Læringsplatforme på alle skoler inden udg. af 2017 Ny samarbejdsplatform til folkeskoler og dagtilbud (erstatte SkoleIntra og BørneIntra)	2016-2020
Det sammenhængende digitale bibliotek	Børn og Undervisningschefen	Herunder implementering af nyt fælles bibliotekssystem (Kombit) 2017	2016-2020

Pejlemærke 3: Vi udbreder og optimerer digitale løsninger og kanaler hvor det giver mening ved at vurdere it-investeringer ud fra relevans, faglighed, økonomi og fælleskommunale spilleregler.

Initiativer for pejlemærke 3:

Initiativ	Ansvar	Succeskriterier	Hvornår
Nye IT-investeringer vurderes ud fra en business case	IT-strategigruppen	Alle it-investeringer skal vurderes ud fra en faglig, økonomisk funderet business case	Løbende
Business Case skal godkendes i IT-strategigruppen	IT-strategigruppen		Løbende
Centrale og decentrale IT-indkøb skal godkendes af IT	IT-strategigruppen		Løbende
Spillereglerne i den fælleskommunale rammearkitektur skal overholdes (se også krav til IT-investeringer på næste side)	IT-strategigruppen	At IT-systemet i størst muligt omfang skal anvende relevante fælleskommunale støttesystemer At IT-systemet i størst muligt omfang skal anvende den fælleskommunale Serviceplatform. At It-systemet skal integrere til SAPA i det omfang det er relevant.	Løbende
Vi undersøger værdien af mulighederne for brug af open source	IT afdelingen	Vi vælger det mest rentable og systemer med kvalitet og driftssikkerhed.	Løbende
Vi arbejder mod at sikre gevinstrealisering i forbindelse med digitaliseringsprojekter	IT-strategigruppen		Løbende
Øget sikkerhed og implementering af EU's databeskyttelsesforordning	Kent Gadgaard	Vi overholder sikkerheden og databeskyttelsesforordningen	2016-2020

Krav til IT-investeringer

Ved indkøb af IT-løsninger indeholdende sager og dokumenter skal der stilles krav til leverandørerne om overholdelse af spillereglerne i den fælleskommunale rammearkitektur, integrationsvilkårene til serviceplatformen, støttesystemerne og SAPA (dialogintegration og fordelingskomponent) i det omfang det er relevant.

Krav til leverandørerne

Den Fælleskommunale Rammearkitektur

- Løsningen skal overholde principperne i den fælleskommunale rammearkitektur

Serviceplatformen og støttesystemerne

- Løsningen skal i størst muligt omfang anvende Den Fælleskommunale Serviceplatform i forbindelse med adgang til data og funktionalitet.
 - Er der tale om specifikke services, som er udstillet på serviceplatformen, indarbejdes disse i kravet, hvormed: Løsningen skal integrere til følgende services xxx på Den Fælleskommunale Serviceplatform og forestå den nødvendige tilslutning til Serviceplatformen.
 - Er der tale om services, som ikke på kontrakttidspunktet er udstillet på serviceplatformen, indarbejdes følgende fremtidig option i kravet: Leverandøren skal på Kundens anmodning, og uden unødvendige ophold, omlægge en eller flere af Systemets allerede specificerede og implementerede integrationer til at hente data via Den Fælleskommunale Serviceplatform, såfremt Serviceplatformen kan stille lignende integrationer til rådighed.
- Løsningen skal anvende støttesystemernes sikkerhedsmodel og adgangsstyring
- Løsningen skal anvende følgende støttesystemer, hvis relevant, sags- og dokumentindeks, beskedfordeler, klassifikation, organisation, ydelsesindeks

SAPA

- Løsningen skal understøtte dialogintegration i SAPA ("hop" fra og til – SAPA's brugergrænseflade)
- Løsningen skal understøtte fordelingskomponenten i SAPA (distribution af journalnotater og dokumenter)

Endvidere følges kommunens generelle procedure for IT-indkøb.

- IT-indkøb skal overholde gældende pejlemærker for it-investeringer jf. kommunens Digitaliserings- og Kanalstrategi.
- Business Case skal udarbejdes og godkendes i IT-strategigruppen.
- Gældende lovgivning, herunder persondataloven, offentlighedsloven, forvaltningsloven arkivloven mv. skal overholdes.

Pejlemærke 4: Vi planlægger og implementer det fælleskommunale udbud af KMD monopolsystemerne.

Dette pejlemærke skal ses i samspil med de tre første pejlemærker. I de kommende år vil monopolbruddet have et særligt fokus.

Initiativer for pejlemærke 4:

Initiativ	Ansvar	Succeskriterier	Hvornår
Spillereglerne i den fælleskommunale rammearkitektur skal overholdes.	IT-strategigruppen	At IT-systemet i størst muligt omfang overholder de fælleskommunale spilleregler i rammearkitekturen. At IT-systemet i størst muligt omfang skal anvende den fælleskommunale Serviceplatform. At It-systemet skal integrere til SAPA i det omfang det er relevant.	Løbende
Planlægning og implementering af de fælleskommunale støttesystemer: Organisation, Klassifikation, de tre indekser, beskedfordeler samt administrationsmodulet og Adgangsstyring.	IT-strategigruppen	Vi får en gnidningsfri overgang til støttesystemerne. At IT-systemet i størst muligt omfang skal anvende relevante fælleskommunale støttesystemer.	2016-2018
Planlægning og implementering af KY	IT-strategigruppen (PL: Lise Skjødt)	Vi får en gnidningsfri overgang til KY.	2016-2017
Planlægning og implementering af KSD	IT-strategigruppen (PL: Lise Skjødt)	Vi får en gnidningsfri overgang til KSD.	2016-2017
Planlægning og implementering af SAPA	IT-strategigruppen (PL: Mie Færch/Christina Jensen)	Vi får en gnidningsfri overgang til SAPA.	2016-2018
Valg og implementering af nyt ESDH-system – afløser for KMD Sag EDH	IT-strategigruppen	Vi får et stabilt og brugervenligt ESDH System. Systemet bruges af de relevante medarbejdere.	2016 (Q4)-2018
Kommunal implementering af grunddataprogrammet	Teknik og Miljøchefen	Implementering af programmet og gevinstrealisering	2016-2018