



KØBENHAVNS KOMMUNE

Økonomiforvaltningen

Center for Økonomi og HR

NOTAT

Til ØU

20-09-2012

Sagsnr.
2012-136058

Cover til notat om digital post og handicaptilgængelighed

Dokumentnr.
2012-731301

På Økonomiudvalgets budgetseminar d. 21-22. august 2012 blev der stillet spørgsmål om mulighederne for at borgere kan fritages fra digital post.

Sagsbehandler
Mette Skaarup Yde

Københavns Borgerservice har udarbejdet vedlagte notat, hvor der redegøres for fritagelseskriterierne fra lov om obligatorisk digital post, samt konkrete tiltag, der har til hensigt at give borgerne den nødvendige hjælp og støtte til at benytte sig af de digitale kanaler.

Bilag

Notat om digital post og handicaptilgængelighed

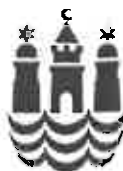
**Center for Økonomi og
HR**

Rådhuset, 2. sal, 40
1599 København V

Telefon
3366 2042

E-mail
zb06@okf.kk.dk

EAN nummer
5798009800206



Til Økonomiudvalget

20-09-2012

Notat om digital post og handicaptilgængelighed

Sagsnr.
2012-124553

Med vedtagelsen af lov om obligatorisk digital post bliver det fra 2014 obligatorisk for borgere at kommunikere digitalt med det offentlige.

Dokumentnr.
2012-668879

Dette notat beskriver fritagelseskriterierne for loven, samt de aktiviteter der understøtter, at borgere kan få hjælp og støtte til at benytte sig af de digitale kanaler.

Sagsbehandler
Janus Dejn Lindgreen

Fritagelse fra digital post

I Københavns Kommune anvendes Output Management systemet Doc2mail af sagsbehandlere som fremsender breve til borgere eller virksomheder. Med systemet modtages brevene enten i borgerens digitale postkasse, hvis vedkommende har oprettet en sådan, eller printes, kuverteres og afsendes af KMD. Systemet blev implementeret i 2010 og er nu i fase to, hvor alle forvaltninger dels udvider til flere enheder og dels implementerer retursvar. Således kan borgere fremover besvare en meddelelse direkte i digital post og dermed have en digital dialog med en sagsbehandler. Doc2mail er således et af kommunens vigtigste redskaber til at kommunikere digitalt med borgerne, også når der bliver indført obligatorisk tilslutning til digital post i 2014.

Det er i henhold til § 5 i Lov om Offentlig Digital Post muligt at fritage personer fra obligatorisk tilslutning til digital post. I bemærkning 4.4.3.1 angives, at der "...indføres en procedure, der indebærer, at man kan fritages ved til et borgerservicecenter at afgive en erklæring om, at man er hindret i at modtage sin post fra det offentlige digitalt. Sådanne hindringer kan f.eks. være, at borgeren ikke har adgang til computer i eget hjem, har kognitiv funktionsnedsættelse, har fysisk funktionsnedsættelse eller har sproglige barrierer." For personer der ikke selv er i stand til at afgive en erklæring er det muligt for en anden person, f.eks. pårørende eller plejepersonale at framelde vedkommande. Kommunerne afventer den bekendtgørelse der skal operationalisere fritagelsen samt den praktiske håndtering af undtagelserne udarbejdet af Digitaliseringsstyrelsen og Kommunernes Landsforening. Københavns Kommune læner sig op af de nationale retningslinjer og etablerer et beredskab til at fritage borgere fra obligatorisk tilslutning til digital post i 2014.

I 'hjælp-at-hente'-pakken i Citizen.2015 udarbejdes konkrete tiltag for at nå ud til borgerne og afhjælpe de barrierer der måtte opstå i forbindelse med den obligatoriske tilslutning til digital post og anvendelse af de nye digitale muligheder i almindelighed.

Digitalisering

Nørre Søgade 35
1370 København K

E-mail
ZX7D@okf.kk.dk

EAN nummer
5798009781666

Citizen.2015

I Københavns Kommune udmøntes loven om obligatorisk digital post i kanalstrategien "Citizen.2015", hvor bl.a. fritagelsesprocedurerne effektueres. Kanalstrategiens tre pejlemærker bygger videre på kommunens erfaringer med at sikre tilbud, hjælp og muligheder til alle borgere og samarbejdspartnere, der skal i kontakt med kommunen.

I kanalstrategien opereres med 'hjælp-at-hente'-pakke, der rummer initiativer som skal sikre at digitale løsninger er tilgængelige for københavnere i alle aldre og med alle færdigheder. For disse københavnere er der hjælp at hente i en uddannelses- og informationsindsats, over telefonen eller ved den personlige betjening i kommunens borgerservicecentre. Citizen.2015 strategien styrker bl.a. dette gennem:

- Øget telefonisk rådgivning
- Sociale og sproglige kompetencer i Borgerservice
- Styrket borgerkontakt
- Digitale ambassadører og undervisningsmiljøer.

Aktiviteterne retter sig mod en aktivering af kommunens frontmedarbejdere f.eks. lærere, hjemmehjælpere, sundhedsplejersker og pædagoger, som kan kommunikere den digitale service i borgernes hverdag. Ligeledes udarbejdes fælles retningslinjer for frontmedarbejdere og sagsbehandlere om digital post og selvbetjening. Der arbejdes endvidere med udvikling af eLæring og gennemførelse af et roadshow om digital kommunikation. Indsatsen er både internt rettet - hvor fokus er på at løfte den digitale parathed blandt kommunens medarbejdere - såvel som eksternt rettet, hvor relevante borgergrupper tilbydes undervisning og hjælp for at blive fortrolige med de nye muligheder.

Som aktiviteter i 'hjælp-at-hente'-pakken har Københavns Borgerservice allerede indgået samarbejde med forskellige ældreorganisationer, herunder Ældresagen, om at uddanne frivillige som digitale ambassadører, samt via Handicapcenter København i Socialforvaltningen tilbudt digital ambassadørkurser for frivillige i Dansk Handicap Forbund. Hensigten med dette er dels at nå ud til den gruppe som kan sprede budskabet om digital post og de øvrige digitale muligheder, og dels at opsamle erfaringer, der kan bidrage til at forbedre kk.dk og digital post.

Afslutningsvis kan det nævnes, at når man som medarbejder bliver oplært i at redigere kommunens hjemmeside formidles der i undervisningen viden om, hvordan der kommunikeres via web-fladen samt hvordan tilgængeligheden øges ved f.eks. at navngive links og uploade pdf filer som kan tilgås af alle. Denne form for tilgængelighed har været i særlig fokus for en kommende relancering af kk.dk, der effektueres 1. november 2012.