



Til Teknik- og Miljøudvalget

Giv et praj - TMU-medlemsforslag om videreudvikling

Problemstilling

Udvalget behandlede på sit møde den 21. marts 2011 medlemsforslag vedrørende videreudviklingen af den digitale selvbetjeningsløsning "Giv et praj". Udvalget besluttede på mødet, at der inden den 2. maj skulle udarbejdes en samlet plan for den videre udvikling af den digitale løsning, samt redegøres for de økonomiske besparelsesmuligheder ved en videre udvikling heraf (jf. dokumentnr. 2011-33782).

Da der ikke er ordinært møde den 2. maj, forelægges udvalget nærværende notat til mødet den 16. maj.

Løsningsforslag

"Giv et praj" er en videreudvikling af en meget simpel løsning, som kommunen har haft siden 2004. Den gamle løsning genererede mellem 50 og 100 mails om måneden. Den nye løsning gik i luften i maj måned 2010, og der er siden modtaget mellem 300 og 400 mails om måneden. Med borgernes øgede brug af løsningen, er der tale om en betydelig større succes end forudset.

Der har med den nye "Giv et praj"-løsning imidlertid vist sig nogle problemer i forhold til den bagvedliggende teknik, ligesom redaktørernes kompetencer og centrenes arbejdsgange i forhold til den løbende håndtering af borgernes praj har givet anledning til udfordringer.

Rent teknisk er systemet udviklet i kommunens CMS-system, der håndterer www.kk.dk, og som udgangspunkt er et decideret præsentationssystem, med fokus på design over for borgerne. Systemet har vist sig ikke at være så godt som administrationsmodul for de ansatte.

I praksis skal flere redaktører dagligt kontrollere antal praj i et tungt administrationsmodul, og – alt afhængigt af centrets organisering – skal en del praj manuelt distribueres ud til den egentlige udfører. Efter opgavens udførelse skal den udførende medarbejder logge ind på en pc for at færdiggøre opgaven i administrationsmodulet. For et optimalt system er det en forudsætning, at der er digital forbindelse mellem borger og udfører.

Forvaltningen er derfor i gang med at undersøge løsninger, der er i drift i andre kommuner, og som har indbygget funktionalitet, der gør det muligt at melde praj via *smartphones*. Systemet vil kunne anskaffes forholdsvis hurtigt, og har i øvrigt integration til den GIS-plattform, der anvendes i TMF, samt fagsystemer i Center for Trafik.

Endvidere findes en række gratis løsninger, men disse giver kun mulighed for indberetning fra borgerne. I disse er der ikke en integration til det bagvedliggende – og mindst lige så vigtige – administrationsværktøj, som vil lette arbejdsgangen for den udførende medarbejder.

På nuværende tidspunkt er det ikke muligt at udarbejde en samlet plan for videreudviklingen af "Giv et praj", da der behov for at foretage yderligere undersøgelse. Konkret er der behov for at:

Sagsnr.
2011-57939

Dokumentnr.
2011-298232

Sagsbehandler
Mathilde Mei Jørgensen

Forretningsydelser Webteamet

Njalsgade 15, 4. sal
Postboks 452
2300 København S

Telefon
3366 3701

E-mail
matjor@tmf.kk.dk

EAN nummer
5798009493149

www.kk.dk

- undersøge markedet for eksisterende løsninger
- vurdere mulighed for integration med eksisterende fagsystemer
- optimere arbejdsgange i forhold til borgernes øgede antal henvendelser
- undersøge hvordan et teknisk værktøj kan lette arbejdsgangen for de udførende medarbejdere, (evt. via små pda'er eller *smartphones*)
- udarbejde en business-case, der vurderer det økonomiske rationale i en ny løsning.

Forvaltningen vil derfor fremlægge en samlet plan for udvalget inden udgangen af juni måned 2011 med henblik på udvalgets stillingtagen til det videre forløb, således at medlemsforslaget bliver endeligt håndteret.