

# Handleplan

## Godkendte indsatser

I det følgende beskrives godkendte indsatser, som er sat i værksom led at indfri den kommende fælles vision for fremtidens digitale borgerservice.

Godkendte indsatser består af indsatser der er finansieret og godkendt af It-kredsen. De er organiseret i fem projekter i KFF under samme tværgående program, "Fremtidens digitale borgerkontakt". Programmet refererer til DCK og It-kredsen.

## Godkendte indsatser

Nummer	Titel	Beskrivelse	Strategisk pejlemærke
1	<p><b>Tværgående Investeringsforslag, Forbedret digital kontakt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Understøtter realiseringen af alle 4 strategiske pejlemærker</li> </ul>	<p>Formålet er at sikre, at borgere sikkert og nemt kan henvende sig digitalt til kommunen. Den forbedrede digitale kontakt skal til enhver tid understøtte visionen om effektiv digital og sikker kommunikation, således at brugerne motiveres og hjælpes til at benytte den billigste og mest effektive kanal i forhold til den konkrete henvendelse. Det tværgående investeringsforslag er blevet godkendt i overførelsessagen 2017-2018. Der er bevilget 5,9 mio. kr. over en fireårig periode til tværgående investering, udvikling og implementering af indsatser, der skal styrke fremtidens digitale borgerkontakt.</p> <p>De konkrete fire projekter, som er iværksat i 2018 er:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>En fælles digital servicekultur sikrer en ensartet omkostningseffektiv service på tværs af kommunens syv forvaltninger, der motiverer borgerne til at henvende sig via de billigste kanaler</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Udvikling af digital servicekultur er i opstartsfasen.</li> </ul> </li> <li><b>Udvikling af sikre, effektive og brugervenlige kontaktformularer motiverer borgerne til at kontakte kommunen digitalt, hvorved kommunen sparer tid på administration og sagsbehandling</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sikker og mere brugervenlig løsning for fælles ny platform for digital selvbetjening er valgt. Implementering forventes afsluttet i Q4 2019 og systemet forventes at være i drift i 2020.</li> </ul> </li> <li><b>Ensretning i borgerrettede kontaktoplysninger ved hjælp af systemoptimering og fælles governance for kontakt styrker borgernes overblik over kontaktmuligheder på kk.dk og hermed graden af digitale borgerhenvendelser</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Udvikling af en fælles governance for digital kontakt og leverancer forbundet hermed er i opstartsfasen. Delprojekt vedr. optimering af opdatering af kontaktoplysninger på kk.dk er under gennemførelse og forventes implementeret december 2019.</li> </ul> </li> <li><b>Implementering af Næste generation Digital Post sikrer, at KK også i fremtiden kan modtage Digital Post, og betyder nemmere og smartere drift og vedligehold i kommunen samt serviceforbedringer for borgerne og virksomhederne</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Styregruppe og projektgruppe for det fælles projekt er nedsat. Analyse af modtagelse af post er påbegyndt. Proces for finansiering af det fælles projekt er igangsat.</li> </ul> </li> </ol>	<p><b>1) En stærk digital organisering på tværs af forvaltningerne</b></p> <p><b>2) Høj kvalitet og sikkerhed – tilgængelighed for alle</b></p> <p><b>3) Deltagelse i udvikling af byens digitale service</b></p> <p><b>4) Sammenhæng mellem personlig og digital service</b></p>

<sup>3</sup> De samlede udgifter til næste generation digital post for såvidt angår den tekniske implementering og den fulde organisatoriske implementering i forvaltningerne er ikke dækket. DCK forelægger derfor snarest muligt en indstilling for ITK herom.

## Godkendte indsatser

Nummer	Titel	Beskrivelse	Strategisk pejlemærke
2	<p><b>Innovationscase, Innovation af digital selvbetjening</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Understøtter realiseringen af pejlemærke 1, 3 og 4</li> </ul>	<p>Innovationsforslaget vedrørende digitale selvbetjeningsløsninger er blevet godkendt i overførelsessagen og har fået bevilget 850.000 kr. i 2018. Innovationsprojektet er iværksat fra april 2018 og afsluttet marts 2019.</p> <p>1. <b>Københavns Kommunes selvbetjeningsløsninger skal matche københavnernes digitale modenhed og forventninger til de kommunale services. Sammen med private og offentlige partnere innoveres og testes en digital selvbetjeningsløsning. Innovationsforløbet skal optimere det konkrete område, og kvalificere kommunens kommende udvikling og effektivisering af digital selvbetjening.</b></p> <p>- Prototype og udviklingsguide er udarbejdet. De viser hvordan man kan arbejde med at forbedre digital selvbetjening med afsæt i borgernes perspektiv og på den måde skabe bedre sammenhæng i servicen for borgeren. Projektet har også påvist, at der er nogle brugerbehov, som går igen på tværs af serviceoplevelser og der her igennem er et potentiale ift. optimering af digital selvbetjening i større skala på tværs af Københavns Kommune.</p>	<p>1) <b>En stærk digital organisering på tværs af forvaltningerne</b></p> <p>3) <b>Deltagelse i udvikling af byens digitale service</b></p> <p>4) <b>Sammenhæng mellem personlig og digital service</b></p>