

Digitaliseringsstrategi

for

Norddjurs Kommune

2011-2014

1. Indledning

Danmark fik sin første digitaliseringsstrategi for den offentlige sektor i 2001. Staten, amterne/regionerne og kommunerne har siden i fællesskab lanceret yderligere tre digitaliseringsstrategier, hvoraf den tredje udløb med udgangen af 2010. Parterne har i februar 2011 udgivet et debatpjece med henblik på at tilvejebringe en fjerde digitaliseringsstrategi for perioden 2011-2015.

Som en konsekvens heraf og aftalerne mellem regeringen og Kommunernes Landsforening om kommunernes økonomi, har KL udarbejdet Den Fælleskommunale Digitaliseringsstrategi 2010-2015. Strategien er vedtaget af KL's bestyrelse den 18. november 2010.

Denne fælleskommunale strategi samler kommunerne om en række fælles initiativer i erkendelse af, at kommunerne i langt højere grad end tidligere må arbejde sammen for at høste gevinsterne ved digitalisering.

Det er intentionen, at den fælles strategi udgør grundlaget for hver enkelt kommunes egen digitaliseringsstrategi.

Kommunalbestyrelsen har i møde den 5. oktober 2010 besluttet at Norddjurs Kommune tilslutter sig Den Fælleskommunale Digitaliseringsstrategi.

Tilslutningen kan ses i lyset af, at kommunen i de kommende år står overfor store udfordringer med at fastholde og udvikle sin service indenfor snævre økonomiske rammer.

Digitaliseringen kan bidrage til at effektivisere og kvalitetsforbedre kommunens service, ligesom ny teknologi kan anvendes til at udvikle og optimere arbejdsgange, -rutiner og processer.

Digitaliseringsstrategien for Norddjurs Kommune danner den overordnede ramme for det arbejde, der lokalt skal ske i de kommende år, og dækker også borgere og virksomheders henvendelsesmønstre (landsdækkende benævnt kanalstrategi).

Strategien vil blive suppleret med et dokument, der mere konkret beskriver, hvilke opgaver vi ønsker at løse lokalt i Norddjurs Kommune, samt de opgaver, der følger af den fælleskommunale strategi.

Endelig skal strategien ses i sammenhæng med kommunens øvrige politiske grundlag, eksempelvis servicestrategi, kommunikationsstrategi osv.

2. Vision

Norrdjurs Kommune ønsker at give borgerne og virksomhederne den bedst mulige service, og ønsker at anvende digitaliseringen som et redskab til at levere denne gode service. Servicen skal afbalanceres i forhold til de forskellige målgruppers behov og ressourcer.

Omkostningerne ved de forskellige typer af henvendelser er meget forskellige. Den digitale selvbetjening er langt den billigste, mens personligt fremmøde og skriftlige henvendelser (brev og E-mail) er betydelig dyrere.

Ved at opprioritere de billigere digitale henvendelsestyper er der mulighed for at yde en fleksibel og god borgerbetjening til de borgere som ikke benytter de digitale muligheder og til de borgere som har svært ved at møde frem på rådhuset. Udover den fortsatte gode service vil digitaliseringen tillige billiggøre den kommunale drift.

Mange borgere og virksomheder vil se opprioriteringen af den digitale borgerbetjening som en serviceforbedring, da rådhuset populært sagt har åbent 24 timer i døgnet og i alle 365 dage om året.

Målene er:

- at flest mulige borgere og virksomheder kan få klaret deres sager digitalt
- at give en god service for alle ved at flytte henvendelser fra traditionelle skriftlige og personlige henvendelseskanaler, over til mere effektive og fleksible digitale kanaler
- at digitaliseringsindsatsen skal frigive ressourcer. En del af de frigivne ressourcer kan anvendes til fortsat at yde god service til borgere, der har behov for fysisk personlige henvendelser
- at borgere og virksomheder skal opleve en effektiv digital kommunikation, samt en hurtigere og sammenhængende service.

Medarbejderne skal arbejde med effektive og brugervenlige løsninger, således at digitaliseringen medvirker til, at der er tale om en attraktiv arbejdsplads, hvor det er muligt at tiltrække og fastholde arbejdskraft.

Samtidig skal andre myndigheder kunne forvente, at Norrdjurs Kommune er en professionel digital samarbejdspartner.

3. Indsatsområder

For at nå målet om at flest mulige borgere og virksomheder kan få klaret deres sager digitalt er det nødvendigt at der igangsættes en række initiativer, der understøtter bevægelsen hen mod målet. En del af disse indsatsområder vil bestå i omlægning af arbejdsgange, således at de nuværende digitale løsninger udnyttes bedst muligt. Andre vil bestå i indkøb, udvikling og implementering af nye digitale løsninger.

For at sikre at investeringer i digitale løsninger er billigst muligt vil Norddjurs Kommune tilslutte sig en række fælles aktiviteter, f.eks. projekter som udspringer af Den Fælleskommunale Digitaliseringsstrategi eller projekter som KOMBIT tager initiativ til, ligesom der vil være projekter, der igangsættes med baggrund i vore lokale forhold og ønsker.

3.1 Norddjurs Kommunes handleplan

I Norddjurs Kommune er der allerede truffet en række beslutninger, der har digitaliseringsmæssig karakter. Dels har kommunalbestyrelsen i forbindelse med vedtagelsen af budgettet for 2011 indarbejdet en række delprojekter, og dels arbejder en række afdelinger på andre projekter.

Den Fælleskommunale Digitaliseringsstrategi har fokus på følgende store serviceområder:

- Tværgående indsatsområder, herunder borgerservice
- Beskæftigelsesområdet
- Social- og sundhedsområdet
- Teknik- og miljøområdet
- Børn- og kulturområdet

Projekterne i serviceområderne er meget forskellige. Nogle projekter er allerede klar til at blive implementeret i kommunerne, mens andre projekter kun er på analysestadiet (f.eks. inden for skoleområdet).

For at sikre overblik over og prioritering af de mange mulige digitale indsatsområder både i Norddjurs Kommune og de fælles digitaliseringsinitiativer skal der udarbejdes der forslag til handle- og investeringsplan. Det er tanken at handle- og investeringsplanen løbende skal opdateres.

3.2 Hjemmesiden

En velfungerende hjemmeside er en forudsætning for at en god digital betjening af borgere og virksomheder kan blive en succes.

Norddjurs Kommunes hjemmeside skal omlægges således at den bliver mere brugervenlig og overskuelig for virksomheder og borgere.

Det skal være nemt at finde generel information og svar på de mest almindelige spørgsmål, også for borgere som kan have vanskeligt ved at møde frem på rådhuset.

Fremadrettet skal digitaliseringen betyde, at borgere og virksomheder i stort omfang kan betjene sig selv via hjemmesiden eller den landsdækkende borger-dk.

3.3 Informationskampagne

Der skal iværksættes en informationskampagne, for at gøre borgerne og virksomheder opmærksomme på hvilke digitale muligheder Norddjurs Kommune tilbyder. Formålet med kampagnen er at få borgerne til at ændre adfærd, således at de flyttes over på bedre og billigere kommunikationskanaler.

Gevinsten ved at gennemføre Norddjurs Kommunes digitaliseringsstrategi kan først realiseres når kommunens borgere, virksomheder, samt andre offentlige myndigheder, kender til og begynder at anvende de nye digitale muligheder.

Informationskampagnen skal tilfælde koordineres med centrale kampagner, således at udbyttet maksimeres.

Ved hver henvendelse til Norddjurs Kommune, skal medarbejderen gøre opmærksom på hvilke digitale muligheder borgeren og virksomheden har til løsning af den pågældende henvendelse. Alle kommunens frontmedarbejdere skal derfor være digitale ambassadører - et led i Den Fælleskommunale Digitaliseringsstrategi.

4. Organisering

Det er direktionens og afdelingschefernes (Lederforum) ansvar at gennemføre de opgaver, og indhente de rationaliseringsgevinster, der er en følge af de handle- og investeringsplaner, som måtte blive iværksat på baggrund af såvel den fælleskommunale som de lokale strategier.

For at sikre en reel effekt af de initiativer, der skal iværksættes, har direktionen i møde den 9. marts 2011 besluttet, at der blandt medlemmerne af lederforum nedsættes en styregruppe med følgende sammensætning:

Økonomidirektøren (formand), it-chefen, arbejdsmarkeds- og borgerservicechefen, natur- og miljøchefen samt projektlederen for digitaliseringen.

Øvrige medlemmer af lederforum samt andre centrale medarbejdere kan tilkaldes til møderne i styregruppen efter behov.

5. Godkendelse

Norddjurs Kommunes digitaliseringsstrategi er godkendt af kommunalbestyrelsen i møde den 14. juni 2011.