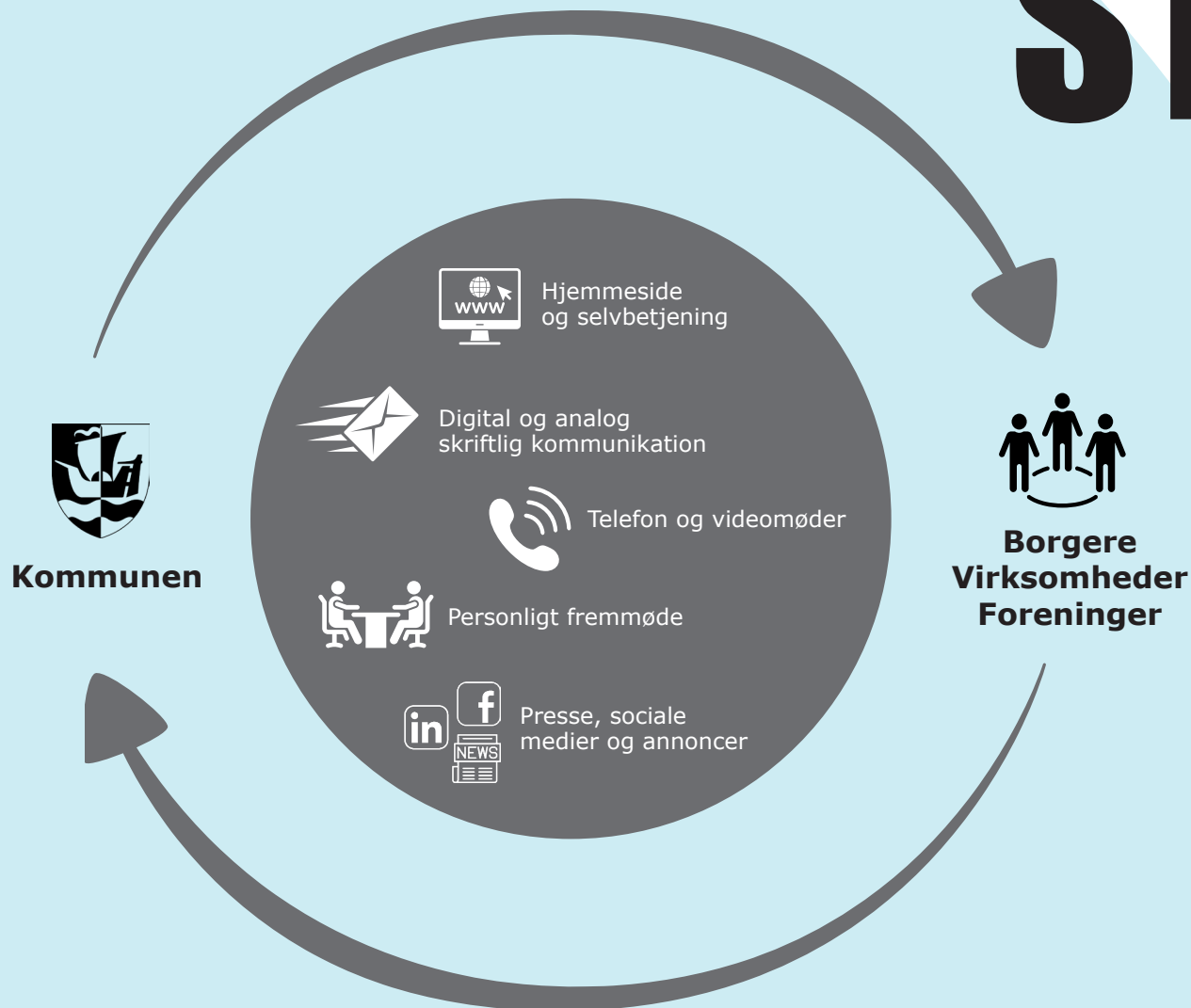


KANAL-STRATEGI

2023-2025



GULDBORGSUND

DEFINITION AF KANAL:

En kanal skal i denne sammenhæng forstås som et medie/platform, der har til formål at formidle kommunikationen mellem to eller flere parter.

STRATEGIENS RAMME

HVAD ER EN KANALSTRATEGI?

Kanalstrategien er den overordnede strategiske ramme for, hvordan vi i Guldborgsund Kommune kommunikerer med borgere, virksomheder og foreninger*. Herunder hvilke kanaler, vi anvender til borgerkommunikation, og hvilke typer af indhold, der hører til på hvilke kanaler.

Strategien vil blive ledsaget af en procesplan, der skitserer processen for den lokale implementering, samt understøttende materiale. Mens kanalstrategien er en strategi for, hvordan vi kommunikerer mest hensigtsmæssigt med vores borgere, dækker procesplanen de handlinger, vi vil igangsætte for at understøtte, at dette sker.

**I strategidokumentet betegnes borgere, virksomheder og foreninger fremadrettet under et som 'borgere'.*

HVAD ER OMFATTET AF KANALSTRATEGIEN?

Strategien omfatter alle kanaler, hvor vi henvender os til borgere, eller hvor borgerne henvender sig til os. Det vil sige, at strategien dækker alle former for kommunikation, der går ind og ud af kommunen. Det gælder både personlige, telefoniske, skriftlige og digitale henvendelser.

HVEM HENVENDER STRATEGIEN SIG TIL?

Strategien henvender sig primært til alle medarbejdere i kommunen og omfatter hele organisationen Guldborgsund Kommune – fra daginstitutioner, skoler, biblioteker, plejecentre og bosteder til rådhus og administration.

Strategien skal være helhedsorienteret og relevant for medarbejdere på tværs af organisationen. Strategien skal følges op af lokale retningslinjer, der dækker alle fagområder og kanaler.

Strategien skal være tilgængelig for borgerne på vores hjemmeside.

EVALUERING

For at lykkes med kanalstrategiens vision og overordnede mål er der behov for, at vi arbejder konkret med at forbedre vores brug af de forskellige kanaler, løbende tager strategien op til revision, evaluerer vores resultater og vurderer, om der skal laves nye prioriteringer.

Der lægges op til, at strategien følger byrådsperioden og dermed evalueres første gang inden udgangen af 2025.

STRATEGIENS VISION OG FORMÅL

Kanalstrategien skal understøtte og være med til at virkeliggøre vores kerneopgave:

Vi skal styrke borgernes muligheder for at mestre egen tilværelse og i samarbejde med borgerne sikre, at alle kan indgå i relevante fællesskaber.

Strategien har både et kommunikationsstrategisk og et digitaliseringsstrategisk sigte.

Kommunikationsstrategisk betyder, at kanalstrategien skal være den overordnede strategiske ramme for, hvilke kanaler vi anvender til borgerkommunikation, samt hvilke typer af indhold der hører til på hvilke kanaler. Kanalstrategien skal være medvirkende til at realisere vores byråds politiske intention om, at borgerne skal opleve vores kommunikation og dialog som åben, tilgængelig og imødekommende.

Digitaliseringsstrategisk betyder, at strategien skal understøtte og muliggøre en udvikling mod en mere digitaliseret kommunikation med borgerne. Vi skal understøtte det fællesoffentlige digitaliseringsprincip om, at de borgere, der kan selv, skal selv. Her er der et særligt fokus på digital inklusion, det vil sige, hvordan strategien og udviklingen mod stadigt mere digitaliseret borgerkommunikation understøtter de borgere, som ikke er digitalt parate, og som f.eks. er fritaget for digital post.

En øget brug af digitaliseret kommunikation vil derudover betyde, at vi har bedre mulighed for at passe godt på borgernes data. Borgerne skal kunne stole på, at vi håndterer al information på en sikker og ansvarlig måde, der overholder gældende lovgivning.

En øget brug af digitaliseret kommunikation vil derudover betyde, at vi har bedre mulighed for at passe godt på borgernes data. Borgerne skal kunne stole på, at vi håndterer al information på en sikker og ansvarlig måde, der overholder gældende lovgivning.

Kanalstrategien skal være medvirkende til at realisere vores byråds politiske intention om, at borgerne skal opleve vores kommunikation og dialog som åben, tilgængelig og imødekommende.

VISION

- Vi skal vælge de kanaler, der giver bedst mening og størst tilfredshed i situationen i forhold til borgergruppen og formålet med kommunikationen.
- Vi skal vælge de digitale kommunikationskanaler og hjælpe borgerne til at vælge de digitale kanaler og selvbetjeningsløsninger, når og hvis det er muligt. De borgere, der kan selv, skal selv.
- Borgerne skal opleve os som værende imødekommende, og at vi er i stand til at give dem hurtige og forståelige svar på deres henvendelser.

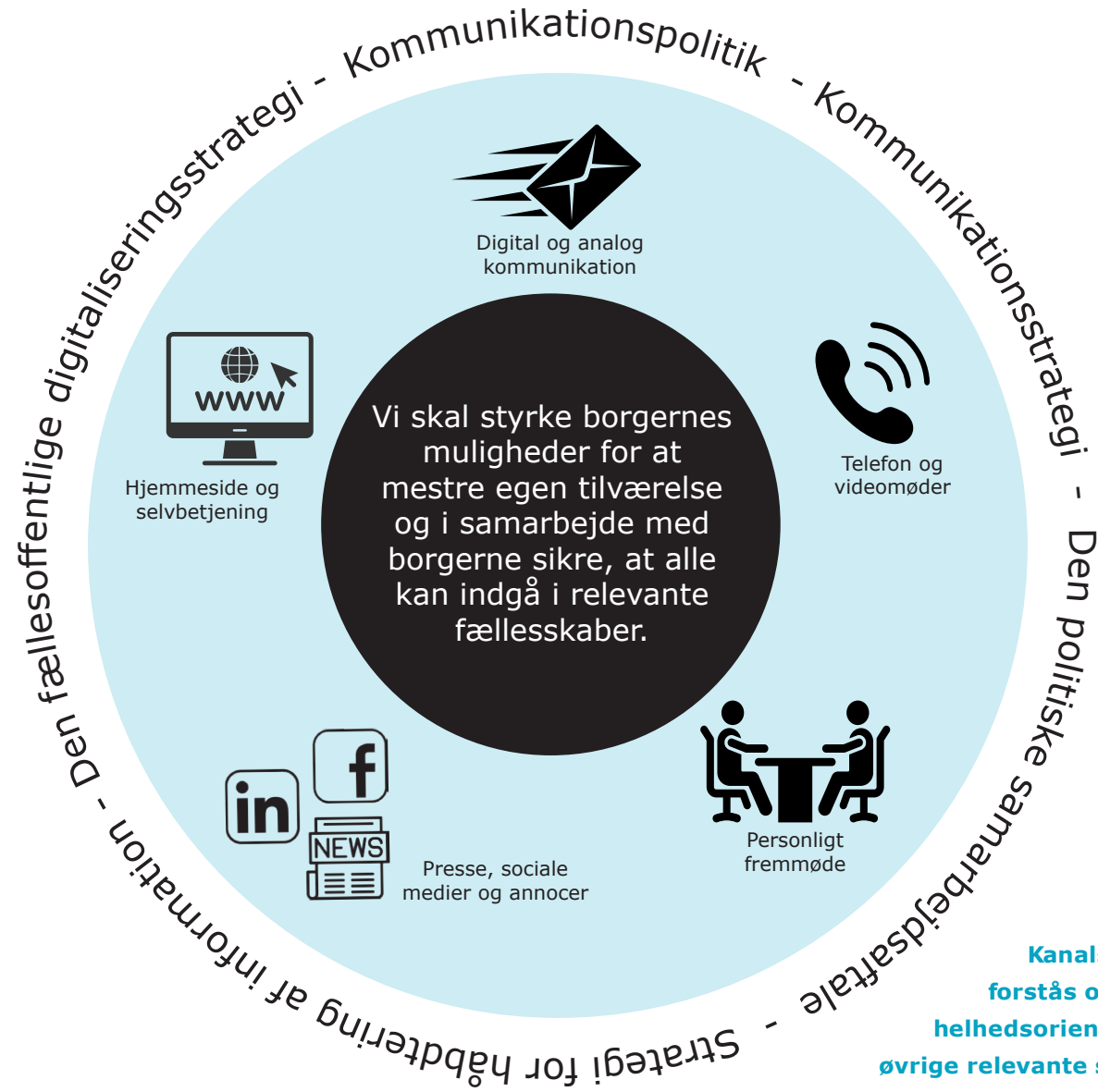
OVERORDNEDE MÅL

- Borgernes behov for at henvende sig ved brug af telefonisk kontakt falder.
- Borgernes behov for at henvende sig ved brug af skriftlige henvendelser (f.eks. e-mails og analog post) falder.
- Borgernes brug af digitale henvendelser via vores hjemmeside, borger.dk, video- og webmøder stiger.
- Borgernes brug af digitale selvbetjeningsløsninger stiger.

Et fald i antallet af telefonopkald og skriftlige henvendelser vil indikere, at vi bevæger os i retning mod en mere digitaliseret kommunikation med borgerne.

Det vil indikere, at borgerne er bevidste om deres mulighed for og understøttes i at hjælpe sig selv, f.eks. ved selv at finde svar på deres spørgsmål på hjemmesiden eller benytte en relevant selvbetjeningsløsning.

Færre opkald vil derudover betyde en hurtigere og bedre sagsbehandling eller opgaveløsning til gavn for især borgerne, men også medarbejdere.



Kanalstrategien skal læses, forstås og implementeres helhedsorienteret med blik for øvrige relevante strategier.

DIGITAL INKLUSION

I forbindelse med kanalstrategien og udviklingen mod stadigt mere digitaliseret borgerkommunikation skal vi have et særligt fokus på at understøtte de borgere, som har sværere ved at begå sig digitalt end flertallet, så alle fortsat har lige muligheder og adgang til vores service. Et strategisk mål om en øget brug af digitale kommunikationskanaler må ikke betyde, at de ikke-digitale borgere oplever os som værende mindre åbne, tilgængelige eller imødekommende.

Vi skal med afsæt i vores kerneopgave sikre, at vi tilbyder digitale services og løsninger, der skal hjælpe borgerne med at hjælpe sig selv og som en gevinst undgå eventuel ventetid. Samtidig skal vi være opmærksomme på, at de digitale services spiller godt sammen med vores ikke-digitale kommunikationskanaler, så alle borgere har lige mulighed for at kommunikere med og til os. Digitalisering og en højere grad af digital selvbetjening for de digitalt stærke borgere gør, at vi som kommune får flere ressourcer og bedre tid til at hjælpe de resterende borgere med at deltage aktivt og selvstændigt i det digitale samfund.

OVERSIGT OVER KANALER

De kanaler vi anvender til at kommunikere med vores borgere kan inddeles i fem grupper:

- 1. Hjemmesider og selvbetjening**
- 2. Presse, sociale medier og annoncer**
- 3. Telefon og videomøder**
- 4. Digital og analog skriftlig kommunikation**
- 5. Personligt fremmøde**

Alle kanaler er vigtige, effektive og relevante. Vi skal vælge den (eller de) kanal(er), der giver bedst mening og størst tilfredshed i situationen i forhold til modtagergruppen og formålet med kommunikationen og altid med afsæt i vores kerneopgave.

Hvis og når det er muligt, skal vi vælge de digitale kommunikationskanaler og hjælpe borgerne til at vælge de digitale kanaler og selvbetjeningsløsninger, da de ofte har et mindre ressourceforbrug, større datasikkerhed og understøtter borgerne i at hjælpe sig selv og mestre egen tilværelse.

HJEMMESIDER OG SELVBETJENING

Guldborgsund.dk er vores primære eksterne kommunikationskanal. Kanalen er til for borgerne og altid tilgængelig i forhold til deres informationsøgning om generelle og almene forhold. Mange borgere vil starte med at lede efter svar på deres spørgsmål på google.com eller direkte på guldborgsund.dk. Hvis de ikke finder svaret der, vil de formentlig skrive eller ringe til os i stedet. Det kan medføre ventetid og ekstra brug af ressourcer for både borgerne og os.

DET BETYDER, AT

- vi skal bruge hjemmesiden til at tilbyde obligatorisk indhold, servicemeddelelser, nyheder og de mest efterspurgte vejledninger, informationer og selvbetjeningsløsninger
- vi skal henvise til andre hjemmesider og kanaler, hvor det er relevant for borgerne og os
- hvert fagområde og center har ansvar for, at informationen og indholdet på hjemmesiden løbende opdateres og er relevant og aktuelt for borgerne. Det betyder, at ressourcer til den opgave skal prioriteres i centrene.

Hjemmesiden er sammen med borger.dk og virk.dk borgernes primære kanal til at finde selvbetjeningsløsninger.

Digital selvbetjening er en kanal, som ikke er begrænset af åbningstider og geografi. For både borgerne og os har kanalen stort effektivitetspotentiale, som dog afhænger af sammenhængen med de bagvedliggende fagsystemer og arbejdsprocesser.

Digital selvbetjening er den primære kanal til simpel sagsbehandling.

DET BETYDER, AT

- vi skal understøtte borgerne i at benytte digital selvbetjening (inklusive understøttende materiale og guides, når det er nødvendigt)
- vi skal understøtte det fællesoffentlige digitaliseringsprincip om, at **"dem, der kan selv, skal selv"**. Derfor skal vi henvise borgerne til relevante digitale selvbetjeningsløsninger, når og for hvem det er muligt
- vi skal bestræbe os på at tilbyde intuitive og attraktive digitale løsninger.



PRESSE, SOCIALE MEDIER OG ANNONCER

Når vi vælger presse, sociale medier og/eller annoncer som kanal, informerer vi til mange borgere på én gang.

Kanalerne er effektive til at sprede information, som borgerne kan have en interesse i, men ikke selv aktivt opsøger. Sociale medier er effektive til at formidle svar til mange på almene spørgsmål og til korte dialoger, som ses af flere end blot den enkelte.

Kanalerne må ikke benyttes til sagsbehandling, henvendelser om komplekse emner eller personfølsomme informationer.

DET BETYDER, AT

- vi skal bruge kanalerne til at informere om vores aktuelle aktiviteter, uden at borgerne har brug for at henvende sig
- vi skal informere om brede og ikke-personfølsomme emner
- vi skal indgå i korte og afklarende dialoger med borgerne omkring generelle emner
- vi ikke må sagsbehandle via kanalerne. Vi skal i stedet henvise sagsspecifikke henvendelser til den rette kanal.



TELEFON OG VIDEOMØDER

Telefonisk kontakt kan ofte understøtte en effektiv sagsbehandling og hurtig afklaring.

DET BETYDER, AT

- vi skal ringe, når vi i den enkelte sag vurderer, at det er mere effektivt end skriftlig dialog for både borgerne og os
- vi skal sikre, at regler for notatpligt og journalisering overholdes
- vi skal arbejde helhedsorienteret med telefontider, telefonsvarerbeskeder og annoncering af telefonnumre, så der er gennemsigtighed både internt i organisationen og ud til borgerne.

Vi har mulighed for at benytte videomøder i stedet for fysiske møder, hvor lovgivningen tillader det. Hermed undgås unødigt transporttid, der frigives mere tid til kerneopgaven, og deltagere kan være med uanset deres geografiske placering.

Videomøder skal foregå, så lyd og billede er tilfredsstillende. De skal også foregå sikkert uden mulighed for, at uvedkommende kan lytte med.

DET BETYDER, AT

- der skal være fysiske video-møderum tilgængelige, som har det rette udstyr
- borgerne skal kunne deltage i videomøder via en hjemmeside uden at have nogen programmer installeret på deres computer
- vi skal sikre, at regler for notatpligt og journalisering overholdes.



DIGITAL OG ANALOG POST

Vi skal sende digital post til alle borgere, som ikke er fritaget. Kanalen er billigere end analog post både i forhold til forsendelsesomkostninger og arbejdstid, og derfor skal analog post så vidt muligt afløses af digital post. Vi anvender og accepterer analog post for borgere, der er fritaget, eller hvis lovgivningen kræver, at dokumentation skal foreligge fysisk.

Digital post er en sikker kanal i forhold til personfølsomme oplysninger, og den er derfor den eneste mulige kanal til skriftlig dialog ved sagsbehandling.

Vores fagsystemer kan sende til digital post og fjernprint, og systemerne vælger selv fjernprint (analog post), hvis borgeren er fritaget for digital post.

DET BETYDER, AT

- vi skal sende alle breve via systemerne til digital post/sikker mail/fjernprint
- vi skal besvare med digital post, når vi modtager usignerede og ukrypterede mails
- vi skal sikre, at regler for journalisering overholdes.

Mails er en nem og kendt kanal for borgerne, men er samtidig en usikker og dyr kanal i forhold til for eksempel selvbetjeningsløsninger. Den er dyr, fordi mails skal journaliseres på lige fod med analog post, og usikker, fordi langt de fleste mails sendes usigneret. Det betyder, at vi som modtager ikke kan være sikker på borgernes identitet.

Mails, der ikke er signeret og krypteret med certifikat, må ikke anvendes til personfølsomme oplysninger.

Håndtering af mails via fællespostkasser:

- vi skal bruge fællespostkasser til distribution af mails internt i organisationen
- vi skal bestræbe os på at undgå fællespostkasser i dialog med borgerne
- på hjemmesiden skal vi **ikke** annoncere med vores fællespostkasseadresser, men i stedet tilbyde links til digital post på borger.dk og virk.dk, når det er muligt
- vi skal sikre, at regler for journalisering overholdes.



PERSONLIGT FREMMØDE

På trods af digitalisering og en højere grad af digital selvbetjening er det fysiske møde stadig en vigtig kanal for både borgere og medarbejdere. Ikke mindst for de borgere, der har vanskeligt ved at begå sig digitalt. Ved at understøtte det fællesoffentlige digitaliseringsprincip om, at dem der kan selv, skal selv, vil vi som kommune få flere ressourcer og bedre tid til at hjælpe de resterende borgere.

Personligt fremmøde er i visse tilfælde nødvendigt, for eksempel i forbindelse med pas og kørekort, ved komplekse sager, eller hvis borgeren er fritaget for digital selvbetjening. Vi benytter også personligt fremmøde til at introducere borgere til digital selvbetjening via borger.dk's guider til livssituationer.

Personligt fremmøde, som er koordineret og planlagt gennem tidsbestilling, er ofte mere effektivt, da der er mulighed for forberedelse og at afsætte den nødvendige tid.

DET BETYDER, AT

- vi skal sikre, at borgerne så vidt muligt forbereder deres henvendelse via digitale løsninger, så selve mødet med medarbejderen foregår så effektivt som muligt
- vi skal fokusere på hjælp og understøttelse til selv- og medbetjening med henblik på at flytte borgere til digital selvbetjening
- vi skal sikre, at regler for notatpligt og journalisering overholdes.





GULDBORGSUND

GULDBORGSUND KOMMUNE
HR ORGANISATION
PARKVEJ 37
4800 NYKØBING FALSTER
TLF. 5473 1000
WWW.GULDBORGSUND.DK