

Service- og kanalstrategi

Forord

Den gode service handler om mere end blot at give den korrekte ydelse eller det rigtige svar. Det handler også om, at give borgeren og virksomheden en venlig, imødekommende og individuel betjening. Strategien beskriver, hvordan vi sikrer en kvalificeret betjening af borgere og virksomheder ved at udnytte de muligheder, som teknologien og kommunikationskanalerne stiller til rådighed.

En kommunikationskanal er den kanal, som borgere, virksomheder og Albertslund Kommune benytter til kommunikationen med hinanden. Det kan være ved personligt fremmøde, telefonisk henvendelse, brev, Digital Post, mail, SMS, selvbetjening via www.albertslund.dk eller www.borger.dk.

Service- og kanalstrategien omhandler Albertslund Kommunes administrative borgerbetjening. Strategien er derfor målrettet rådhuset og de institutioner, som varetager denne funktion.

Strategien er i høj grad styret af lovgivningen om obligatorisk Digital Post og obligatorisk selvbetjening. Det betyder, at lovgivningens ambition er at få så mange som muligt over på de digitale kanaler.

Formålet med strategien

Formålet med strategien er at sikre en god service og effektiv kanalanvendelse, set både fra borgernes, virksomhedernes og kommunens perspektiv. Den gode service handler om at få guidet borgeren til at vælge den optimale kanal i situationen.

Albertslund Kommunes overordnet kanalprioritering

For at sikre en effektiv betjening har Albertslund Kommune foretaget en overordnet kanalprioritering:

1. Web og digitale løsninger
Hvis borgeren har brug for hjælp til den digitale selvbetjeningsløsning, kan borgeren møde op på Biblioteket. Biblioteket kan også fritage borgeren for digital selvbetjening og Digital Post. Virksomheder i Albertslund kan ikke fritages for digital selvbetjening og Digital Post, og de er derfor forpligtede til at betjene sig selv på nettet.
2. Telefon
Telefonen er en vigtig kommunikationskanal, da det ikke længere er muligt at møde spontant op på rådhuset eller i Jobcentret. Råd, vejledning og eventuel tidsbestilling foregår via telefonen.



Der kan være sagsområder, hvor en anden kanalprioritering er mere hensigtsmæssig. For hvert sagsområde vurderes det, hvilken kanal, der er den mest hensigtsmæssige under hensynstagen til ressourceforbrug og serviceniveau.

Desuden vil der altid være borgere, som af forskellige årsager, har vanskeligt ved at kommunikere i henhold til kanalstrategiens prioritering. Disse borgere skal der naturligvis tages hånd om på anden vis.

Albertslund Kommunes svarkanaler og svarfrister

I skemaet er det angivet, hvordan kommunen som udgangspunkt besvarer de forskellige henvendelser fra borgere og virksomheder, samt hvilken frist der er på svar via de enkelte kanaler.

Henvendelseskanal	Svarkanal	Svarfrist
Digital ansøgning eller brev/blanket fremsendt som papirpost	Borgeren modtager et skriftligt svar sendt via fjernprint (Doc2mail). Svaret lander i borgers digitale postkasse. Hvis borger er fritaget fra Digital Post, modtager borger brevet i den fysiske postkasse.	10 dage*
Telefon	Hvis borger har lagt en besked, ringer medarbejderen tilbage inden for et døgn.	1 dag
Mail	Borgeren vil som udgangspunkt modtage svar pr. mail. Hvis henvendelsen indeholder personfølsomme oplysninger, skal medarbejderen sende svaret til borgerens digitale postkasse.	10 dage*

*I følge principperne for god sagsbehandlingsskik og Albertslund kommunes egne retningslinjer, bør en borger inden for 10 arbejdsdage modtage svar på sin henvendelse enten i form af en kvittering, som fortæller hvornår man kan forvente svar eller i form af et færdigt svar. Hvis kommunen ikke kan overholde den angivne tidsfrist, skal kommunen meddele dette til borgeren.

Personligt fremmøde i Albertslund Kommune

Mulighederne for personlig henvendelse er præsenteret nedenfor.

Henvendelseskanal	Beskrivelse
Spontant personligt fremmøde	Borgeren kan møde op på Biblioteket, hvis borgeren har brug for hjælp til en digital selvbetjeningsløsning. Biblioteket kan også fritage borgeren for digital selvbetjening og digital post. Ved øvrige henvendelser henvises borgeren til rette indgang.
Personligt fremmøde (tidsbestilling)	Møde med en sagsbehandler eller fagperson kræver forudgående tidsbestilling.

Indsatser

Albertslund Kommune har formuleret 3 indsatser der skal understøtte kanalprioriteringen og derved den gode service:

1. Kendskab til kanalprioriteringen
2. Foretage kanalprioritering
3. Formidling af kanalprioritering

1. Kendskab til kanalprioriteringen

Alle i administrationen skal kende den overordnede kanalprioritering, og vide hvordan den efterleves i forhold til eget sagsområde.

Medarbejderne har et grundigt kendskab til kanalstrategien og til alle relevante selvbetjeningsløsninger inden for deres eget fagområde(r), samt kendskab til hvilke løsninger der findes på tilgrænsende områder.

2. Foretage kanalprioritering

Hvis den overordnede kanalprioritering ikke er optimal indenfor et givent sagsområde. Det kan fx være hvis lovgivning indeholder krav om personligt fremmøde, defineres det optimale kanalvalg for det pågældende sagsområde.

For hver serviceydelse gennemgås arbejdsgangen og den mest effektive kanal vælges. Vær opmærksom på om der er krav om obligatorisk selvbetjening, eller om der findes en selvbetjeningsløsning/blanket.

3. Formidling af kanalprioriteringen

Det er afgørende at medarbejderne aktivt videreformidler kanalprioriteringen i kontakten med borgeren/virksomheden. Samtidig skal kanalprioriteringen fremgå af albertslund.dk.

Hvis vi giver borgeren mulighed for at vælge frit blandt alle kanaler, er det borgeren der vælger kanalen. Hvis vi derimod kun giver dem mulighed for at vælge få kanaler, er det os der styrer kanalvalget.