



# **Virksomhedsplan 2020-2024**

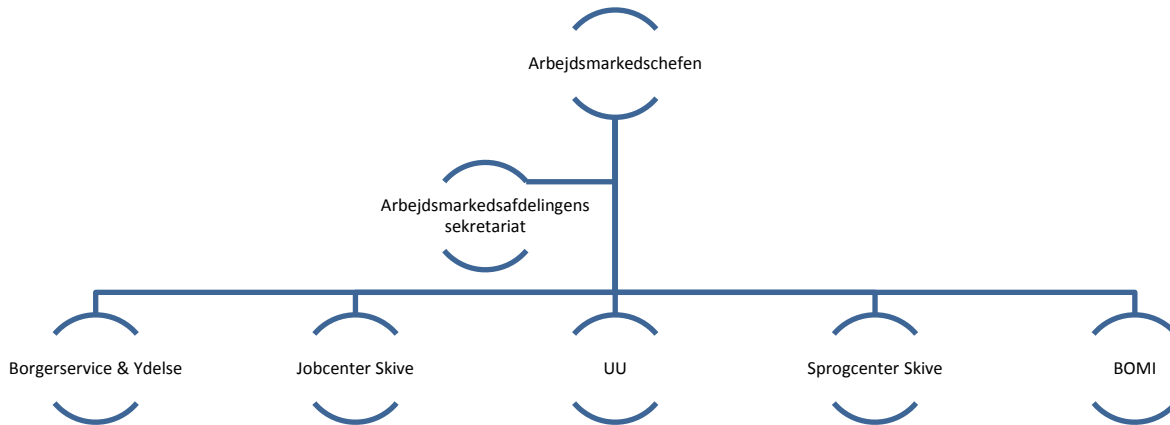
## **Jobcenter Skive, Borgerservice & Ydelse og Arbejdsmarkedsafdelingens sekretariat**

## Indholdsfortegnelse

1. Virksomhedsplan - Arbejdsmarkedsafdelingen .....	3
1.1 Jobcenter Skive .....	3
1.2 Borgerservice & Ydelse .....	4
1.3 Arbejdsmarkedsafdelingens sekretariat .....	4
1.4 Ungdommens Uddannelsesvejledning (UU) .....	4
1.5 BOMI .....	5
1.6 Sprogcenter Skive .....	5
2. Mission, vision & værdier .....	6
2.1 Mission .....	6
2.2 Vision .....	6
2.4 Værdier .....	6
2.5 Fokus på værdibaseret ledelse .....	7
3. Sammen ad nye veje .....	8
3.1 Sammen ad nye veje i Arbejdsmarkedsafdelingen .....	8
3.1.1 Tværfaglig og koordineret indsats .....	8
3.1.2 Digitalisering & kommunikation .....	10

# 1. Virksomhedsplan - Arbejdsmarkedsafdelingen

I Arbejdsmarkedsafdelingen er der ca. 264 ansatte, som fordeler sig på Jobcenter Skive, Ungdommens Uddannelsesvejledning (UU), Sprogcenter Skive, BOMI, Borgerservice & Ydelse samt Arbejdsmarkedsafdelingens sekretariat.



Nærværende virksomhedsplan inkluderer jobcentret, Borgerservice & Ydelse samt Arbejdsmarkedsafdelingens sekretariat, mens UU, Sprogcenter Skive og BOMI har udarbejdet egne virksomhedsplaner.

## 1.1 Jobcenter Skive

Jobcenter Skives primære opgave er at bidrage til et velfungerende arbejdsmarked. Det sker ved:

- At bidrage til at sikre virksomhederne den nødvendige og kvalificerede arbejdskraft
- At servicere arbejdsgivere, som søger arbejdskraft, eller som vil fastholde ansatte i beskæftigelse
- At understøtte jobsøgende i at få arbejde
- At understøtte ledige modtagere af offentlige ydelser i at blive selvforsørgende gennem arbejde og uddannelse
- At understøtte unge i at få en uddannelse
- At understøtte flygtninge og familiesammenførte i at blive selvforsørgende gennem arbejde og uddannelse
- At støtte personer, der på grund af begrænsninger i arbejdsevnen eller problemer ud over ledighed har særlige behov for hjælp til at få arbejde, med at komme tættere på arbejdsmarkedet
- At medvirke til, at sygemeldte genvinder deres arbejdsevne og vender tilbage til arbejdsmarkedet hurtigst muligt

Jobcentrets arbejde tager udgangspunkt i [Beskæftigelsesplanen](#). Derudover bliver indsatsen styret af en række indsatsmodeller, som alle er politisk vedtaget. Indsatsmodeller for de enkelte områder:

- Integrationsindsatsen
- Indsats for borgere på ledighedsydelse
- Indsats for arbejdsmarkedsparede ledige
- Sygedagpengeindsatsen
- Strategi for en sammenhængende kommunal ungeindsats (KUI)
- Virksomhedsstrategien

Jobcenter Skive inkluderer sektionerne: Job & Kompetence, Unge/Voksne, JobStart (integration) og Sygedagpenge.

**Job & Kompetence** er organiseret i følgende teams:

- Virksomhedsservice har fokus på at sikre virksomhederne den nødvendige og kvalificerede arbejdskraft. Derudover understøtter virksomhedsservice hele jobcentret med videndeling – herunder med særligt fokus på det rummelige arbejdsmarked
- Dagpengeteamet arbejder for at få ledige på a-dagpenge hurtigst muligt i ordinært arbejde/uddannelse
- Sekretariatet understøtter indsatsen i hele afdelingen

**Unge/Voksne** er organiseret i følgende teams:

- Ungeteamet arbejder på at rette de unge mod uddannelse eller job
- Voksenteamet arbejder på at flytte de voksne tættere på arbejdsmarkedet
- Jobkonsulenterne arbejder på at udplacere ledige i virksomhedsrettede tilbud samt motivere og opkvalificere ledige mod det aktuelle arbejdsmarked
- Sekretariatet understøtter indsatsen i hele afdelingen og bemande Informationen

**Integrationsafdelingen - JobStart** er organiseret i følgende teams:

- Sagsbehandlere som har ansvar for integrationskontrakter og den myndighedsmæssige opfølgning i sagerne m.v.

- Integrationsmedarbejdere som bl.a. står for de praktiske aspekter af modtagelse og boligplacering af flygtninge samt løser tolkeopgaver
- Administrativt team som understøtter indsatsen i afdelingen
- Jobkonsulenterne som står for indsatsen for at koble flygtninge og indvandrere med arbejdspladserne bl.a. ved etablering af virksomhedspraktik og løntilskud

Sprogcenter Skive og JobStart er i 2019 blevet samlet i én afdeling: Integrationsafdelingen. Hele integrationsindsatsen sker netop i tæt samarbejde med Sprogcenter Skive – men også med Borgerservice & Ydelse samt kommunens familieafdeling.

I **Sygedagpengeafdelingen** er sagsbehandlere og jobkonsulenter organiseret i 4 teams.

- Sagsbehandlere står for opfølgingsindsatsen i sygedagpenge-, jobafklarings- revaliderings- og ledighedsydelsessager (sygemeldte)
- Jobkonsulenterne står for den virksomhedsrettede indsats i sagerne - herunder afklaring af arbejdsevnen, kontaktforløb i ledighedsydelsessager samt etablering og opfølgning i fleksjobsager

## 1.2 Borgerservice & Ydelse

**Borgerservice** er kommunens hovedindgang til personlig betjening af borgere og samarbejdspartnere. Borgerservice varetager en lang række forskellige opgaver, bl.a. træffes der afgørelse i sager vedr. folkeregister, vielser, pas og kørekort. Endvidere behandles helbredstillægsansøgning og administration af sundhedskortet. Borgerservice har en del personlig kontakt i forbindelse med løsningen af disse opgaver. Borgerservice består også af en frontekspedition, som betjenes af borgerguides. Her serviceres alle Skive Kommunes besøgende til administrationsbygningen. Der er et selvbetjeningsområde for borgerne, hvor det også er muligt at få hjælp af borgerguides.

**Ydelse** yder sagsbehandling i forbindelse med ansøgning om ydelse - herunder bl.a. kontanthjælp, sygedagpenge, integrationsydelse og udbetaling af fleksjobtilskud. Igennem kontrol af dokumentation, registersamkøring og stort samarbejde med andre afdelingen opnås sikkerhed i udbetaling af ydelserne.

**Opkrævningen** arbejder med opkrævning af regninger, som er generet ude i de enkelte fagforvaltninger, og ikke er blevet betalt til tiden. Senest har opkrævningen fået opgaven omkring inddrivelse af ejendomsskat retur frem til 2024.

**Omstillingen** til hele kommunen ligger også i Borgerservice & Ydelse. Omstillingen modtager hvert år 46.000 opkald. 62.500 ringer hvert år til omstillingens hovednummer. Heraf bliver 16.500 automatisk vejledt til at trykke sig direkte videre til f.eks. Udbetaling Danmark, Den Digitale Hotline eller SKAT, inden de kommer igennem til hovedomstillingen.

**Kontrolgruppen** arbejder helhedsorienteret med alle typer af sager, hvor der kan formodes at være misbrug med ydelser, eller hvor der kan være sket fejludbetalinger. Der er samarbejde på tværs af alle afdelinger og forvaltninger samt eksterne myndigheder.

**Hotline** er et fællesskab mellem mange kommune, hvor borgere serviceres på tværs af de deltagende kommuner pr. telefon i forhold til anvendelse af de digitale løsninger.

## 1.3 Arbejdsmarkedsafdelingens sekretariat

Arbejdsmarkedsafdelingens sekretariat består af et tværgående sekretariat samt konsulent i rehabiliteringsteamet og pensionsudvalget.

Sekretariatet understøtter det politiske og ledelsesmæssige arbejde og koordinerer de enkelte indsatser i tæt samarbejde med sektionerne. Derudover hjælper sekretariatet med tværgående kommunikations-, digitaliserings- og udviklingsopgaver, der retter sig såvel ind i kommunens organisation som ud til borgere og samarbejdspartnere i kommunen.

Rehabiliteringsteamet har ansvaret for at fremme den helhedsorienterede, tværfaglige og socialfaglige indsats med henblik på at etablere og fastholde borgerens tilknytning til arbejdsmarkedet. Indsatsen foregår i samarbejde med borgeren, jobcentret samt interne og eksterne samarbejdspartnere. Der afholdes faste møder i rehabiliteringsteamet. Teamet kan blandt andet indstille til: ressourceforløb, fleksjob eller førtidspension.

## 1.4 Ungdommens Uddannelsesvejledning (UU)

UU vejleder om uddannelse og job til børn og unge fra ca. 14 år (8. klasse) til 25 år. Målet for vejledningsindsatsen er at ruste de unge til at gennemføre en ungdomsuddannelse. Indsatsen i UU er målrettet børn og unge med særligt behov for vejledning. [Virksomhedsplan UU.](#)

## 1.5 BOMI

BOMI er en kommunal institution, der varetager forskellige beskæftigelsesmæssige opgaver for jobcentret og Skive Kommune. Samtidig er BOMI en kommunal virksomhed, der varetager produktions- og underleverandørarbejde for en lang række private virksomheder. Produktionen danner rammerne for den beskæftigelsesrettede indsats. [Virksomhedsplan BOMI](#).

## 1.6 Sprogcenter Skive

Sprogcenter Skive underviser udlændinge i dansk med udgangspunkt i danske arbejdsmarkeds-, samfunds- og kulturforhold. På sprogskolen er der ca. 250 kursister, som går til danskundervisning dag eller aften. [Virksomhedsplan Sprogcenter Skive](#).

## 2. Mission, vision & værdier

Skive Kommunes organisation bygger på en fælles forståelse af, hvorfor vi er her, hvor vi skal hen og hvilke værdier, der ligger til grund for vores fælles mål.

I Arbejdsmarkedsafdelingen fungerer mission, vision og værdier som grundlaget for den daglige praksis og bliver udmøntet i politikker, strategier og indsatser. Ligesom ledelsesgrundlaget bygger på værdibaseret ledelse, hvor fokus er på faglighed, selvledelse, resultater og effekt.

### 2.1 Mission

**Skive Kommunes mission:**

”I et forpligtende fællesskab med borgere, virksomheder og øvrige samfundsaktører udvikler vi rammen om et godt liv for den enkelte.”

I Arbejdsmarkedsafdelingen betyder det, at vi understøtter borgeren i at tage eget ansvar. Samtidig går vi aktivt ind i en målrettet indsats for borgere med særlige behov - altid med udgangspunkt i den enkelte.

### 2.2 Vision

**Skive Kommunes vision:**

”Vi er en kommune i vækst og udvikling baseret på aktive fællesskaber, helhedstænkning og samskabelse.”

I Arbejdsmarkedsafdelingen er vi underlagt en række love, politikker og principper, der naturligt er rammesættende for det daglige arbejde med borgerne. Samtidig er selvsamme rammesæt under konstant politisk bevågenhed og dermed udvikling. Det gør, at Arbejdsmarkedsafdelingen hele tiden udvikler sig og revurderer indsatser ud fra effekt og mål. Vi bestræber os på til enhver tid at have et tværfagligt fokus med borgeren i centrum.

### 2.4 Værdier

Skive Kommunes værdier er udviklet i samarbejde med alle afdelinger i kommunen.

#### Udvikling

Vi udvikler Skive Kommune i forpligtende fællesskaber. Det gør vi ved:

- At gå forrest
- At være innovative
- At søge nye veje gennem dialog
- At sikre kompetencer, der matcher udviklingen
- At tænke i helheder og arbejde tværgående

I Arbejdsmarkedsafdelingen er vi under konstant forandring og dermed udvikling med borgeren og virksomhederne i centrum. Dialog er vores stærkeste værktøj internt og i samspillet med borgere og virksomheder, hvor vi hele tiden bevæger os mellem et detaljeorienteret fokus og helheden.

#### Trivsel

Vi har arbejdsglæde og engagement. Det har vi fordi:

- det, vi gør, er meningsfuldt
- hver enkelt medarbejder har ansvar og de rette kompetencer
- vi har tillid til, at alle gør deres bedste
- vi respekterer hinanden
- der er åbenhed og dialog

Trivsel er en grundsten i Arbejdsmarkedsafdelingen. Det er den grundsten arbejdsdagen bør og skal bygges på. For når vi trives, tager vi ansvar og respekterer hinanden fagligt og socialt.

#### Ordentlighed

Vi møder alle med professionalisme og empati. Derfor bygger vores handlinger på:

- Kvalitet, faglighed og saglighed
- Gennemskeelige og inddragende processer
- At vi arbejder for helheden og fællesskabet
- Loyalitet overfor vores mål, rammer og beslutninger



I Arbejdsmarkedsafdelingen går vi ind for ordentlighed i det, vi siger og gør - både eksternt og internt. Det kommer til udtryk i vores faglighed, men er også bundet op på de rammer, vi arbejder under.

## **2.5 Fokus på værdibaseret ledelse**

Skive Kommune er en værdibaseret organisation, og det samme gør sig gældende for ledelsesprincipperne. Ledelse i Arbejdsmarkedsafdelingen foregår i tæt dialog ledere imellem, men også i løbende og åben dialog med medarbejderne. Der bliver vægtet en høj grad af selvledelse med respekt for faglighed. Der bliver derudover arbejdet med principperne for værdibaseret ledelse i Arbejdsmarkedsafdelingen.

### 3. Sammen ad nye veje

Indsatsområderne i nærværende virksomhedsplan tager sit afsæt i Skive Kommunes virksomhedsstrategi ”Sammen ad nye veje”, der rammesætter kommunens overordnede indsatsområder og udviklingsstrategi i de kommende år.

I Skive Kommunes virksomhedsstrategi ”Sammen ad nye veje” er der fokus på 3 faglige indsatsområder - ’integration’, ’forebyggelse og tidlig indsats’ samt ’partnerskab og investering’, og 3 organisatoriske udviklingspunkter - ’samskabelse’, ’helhed’ samt ’ledelse og organisation’.

De faglige indsatsområder **’integration’** samt **’forebyggelse og tidlig indsats’** kalder på en **koordineret og helhedsorienteret indsats** på tværs i kommunen med borgeren i centrum. To fokusområder, der også i høj grad er essentielle i Arbejdsmarkedsafdelingen, da der i efteråret 2019 bliver arbejdet med at opdatere kommunens **integrationspolitik**, lige som en **tidlig indsats** gennemgående er et omdrejningspunkt i alt arbejde med borgerne. Samtidig understreger indsatsområdet **’partnerskab og investering’** et forsat fokus på at skabe **flere arbejdspladser og bosætning**. Det bliver i høj grad understøttet i jobcentrets virksomhedsservice, som har et målrettet fokus på at fastholde og udbygge et gensidigt samarbejde med de lokale virksomheder.

De 3 organisatoriske udviklingspunkter gør det klart, at kommunens rolle er under forandring. **’Samskabelse’** sætter fokus på, hvordan kommunen fremover i højere og højere grad producerer **service i et samarbejde mellem det offentlige og borgerne**. Kerneopgaven bliver fremover at fremme borgernes aktivitet og koordinere velfærdsrelationer og -aktører. Det bliver understøttet af et fokus på **’helhed’**, der skal sikre, at **borgeren er i centrum** og oplever en sammenhæng i kommunens arbejde. Tværfaglighed og koordinerende indsats er essentielt i hele Arbejdsmarkedsafdelingen. Målet er at sikre, at borgere, samarbejdspartner og virksomheder oplever en sammenhængende og helhedsorienteret indsats. Udviklingspunktet **’ledelse og organisation’** skal sikre den gode **skiveånd** med fokus på udvikling, faglighed og central styring med decentral ledelse. Her bliver et centralt omdrejningspunkt bl.a. **digitalisering**, som skal omsættes til værdiskabende praksis for medarbejder og borgere.

#### 3.1 Sammen ad nye veje i Arbejdsmarkedsafdelingen

Indsatsområderne i nærværende virksomhedsplan udspringer af og understøtter de overordnede indsats- og udviklingsområder i Skive Kommune.

I Arbejdsmarkedsafdelingen er der i de kommende år sat særligt fokus på:

- Tværfaglig indsats
- Kommunikation – styrket borgerkontakt
- Digitalisering

##### 3.1.1 Tværfaglig og koordineret indsats

Tværfaglighed er den røde tråd, som skal samle indsatsen over for borgere i tilknytning til Arbejdsmarkedsafdelingen og Skive Kommune.

I det tværfaglige samarbejde understøtter og spiller forskellige fagligheder og kompetencer sammen for derigennem at opnå helhedstænkning i indsatsen for den enkelte borger.

Det samme gør sig gældende for jobcentrets virksomhedsservice, der står i spidsen for den virksomhedsrettede indsats på tværs i jobcenteret. Virksomhedsservice sikrer, at egnens virksomheder oplever en sammenhængende og professionel kontakt til hele jobcenteret, som understøtter virksomhedernes behov.

##### Mål

Det er målet,

- at fremstå som en samlet organisation
- at skabe en ”nemmere vej” for borgere, samarbejdspartner og virksomheder, som oplever en koordineret og sammenhængende indsats på tværs af afdelinger og sektioner
- Borgeren, samarbejdspartnerne og virksomheden er i centrum
  - o vi tager ansvar og sikrer en koordineret tilgang. Vi tilstræber konstant et godt og smidigt samarbejde, hvor der er fokus på at servicere alle effektivt og professionelt.
- at minimere ”silo-problematikker”

Tværfaglighed er vigtig på ledelsesniveau og på medarbejderniveau.



### **Samarbejde på tværs**

I Arbejdsmarkedsafdelingen har vi organiseret opgaveløsningen i forskellige fagligt specialiserede enheder. Målet er, at den rette ekspertise og faglighed bringes i spil på de rigtige tidspunkter.

Derfor skal der være fokus på at optimere det tværfaglige samarbejde. Det er vigtigt, at samarbejdet på tværs af sektionerne bliver faciliteret af alle afdelinger og sektioner for at give borgere og virksomheder den bedst mulige service. Det skal ske gennem forskellige tiltag, der kan være med til at styrke samarbejdet på tværs af de enkelte sektioner.

Fokusområder:

- Tværfaglige samarbejds møder, hvor arbejdsopgaver og rammer for arbejdet i de enkelte sektioner drøftes
- Mindre sagsmøder på tværs af de enkelte sektioner, hvor der drøftes fælles sager, så der kan laves en tværfaglig indsats i forhold til borgerne.
- Kurser og uddannelsesdage på tværs af sektioner ved emner af fælles interesse
- Løbende arbejde med at optimere arbejds gange og snitflader mellem de enkelte sektioner
- Fortsætte udviklingen af det tværfaglige samarbejde i og omkring rehabiliteringsteamet

### **Koordinerende sagsbehandling**

I Skive Kommune er der indgået en aftale om koordinerende sagsbehandling mellem sektionerne: Job & Kompetence, Sygedagpenge, JobStart, Psykiatrirådgivningen, Specialrådgivningen, Familiesektionen, Myndighedsafdelingen og UU.

Aftalen omhandler, hvordan den koordinerede sagsbehandling skal foregå i praksis, og hvordan de øvrige involverede i sagerne skal samarbejde med den koordinerende sagsbehandler.

Det er hensigten med aftalen, at alle sektionerne gensidigt forpligter hinanden på samarbejdet, så der bliver et øget samarbejde og en koordineret indsats på tværs af alle sektioner.

Konkrete tiltag:

- Gennemførelse af tværfaglige ledermøder
- Alle sager bliver undersøgt for koordinerede forløb (jf. procedure fra samarbejdsaftalen)
- Understøttelse af den tværfaglige indsats gennem rehabiliteringsteamet

### **Den kommunale ungeindsats**

I Skive Kommune er der indgået en strategi for en sammenhængende kommunal ungeindsats jf. lov om kommunal indsats for unge under 25 år. Ungeindsatsen skal koordinere de unges samlede forløb på tværs af uddannelses-, beskæftigelses- og socialindsatsen.

Strategien skal overordnet sikre at gøre alle unge parate til at gennemføre en ungdomsuddannelse eller komme i beskæftigelse. Det gælder alle unge under 25 år, indtil de har gennemført en ungdomsuddannelse eller har opnået fast tilknytning til arbejdsmarkedet.

Den sammenhængende ungeindsats skabes gennem samarbejde og en koordineret indsats på tværs af sektioner og med eksterne parter.

Konkrete tiltag:

- Tilknytning af en gennemgående kontaktperson (Ungeguide) til unge med behov for støtte fra flere enheder i kommunen
- Styrkelse af tværfagligt samarbejde – medarbejdere fra UU, Unge/Voksne og Familiesektionen sidder ugentligt på samme kontor og arbejder

### **Empowerment**

Borgernes ejerskab til indsatsen er afgørende for indsatsens succes. Derfor skal jobcenteret i endnu højere grad end i dag planlægge og gennemføre indsatsen i samarbejde med borgerne:

- Borgeren skal sikres indflydelse på indsatsens mål og indhold
- Én plan på tværs af social-, sundheds- og beskæftigelsesområde
- Koordinerende sagsbehandler og tilbud om mentor.

Endvidere vægtes den virksomhedsrettede indsats højt i indsatsen for borgerne. Der arbejdes målrettet på, at borgerne får ansættelse i virksomheder på få ugentlige timer (småjobs). Det kan medvirke til, at borgerne bliver hel eller delvis selvforsørgende.

Derudover skal Rehabiliteringsteamet identificere vigtige indsatsområder, der kan styrke det tværfaglige samarbejde og sikre, at borgeren får en helhedsorienteret og tværfaglig indsats koordineret på tværs af beskæftigelse, sundhed og socialområdet.

Konkrete tiltag:

- Forankring af empowermentprojektet i indsatsen for udsatte borgere, herunder:
  - o Tæt og hyppig kontakt med borgerne
  - o Virksomhedsrettet indsats med mentorstøtte
  - o Borgeren skal via selvbook aftale tid med egen sagsbehandler eller jobkonsulent – udover det lovpligtige har Unge/Voksne udbredt målgruppen til ledighedsydelse, uddannelsesparate, ressourceforløb og borgere i STU

### 3.1.2 Digitalisering & kommunikation

En stadig mere digital hverdag betyder, at borgere og virksomheder har høje forventninger til en digital offentlig service, der følger med tiden og giver værdi for den enkelte i hverdagen. Digitale løsninger skal tage udgangspunkt i virksomheder, borgerens og medarbejdernes behov. Målet er, at medarbejdere, borgere og virksomheder bruger de digitale værktøjer, fordi de fungerer og gør det nemmere at samarbejde, kommunikere og dele viden.

Det er en proces, der tager tid, da det kan kræve en ændring af arbejdskultur og forståelse.

At bruge flere digitale løsninger og ny teknologi i hverdagen betyder store forandringer for borgere, virksomheder og medarbejdere. Derfor bliver der særligt fokus på:

- Hvordan kan Arbejdsmarkedsafdelingen sikre en tilgængelig, kvalificeret og effektiv borger- og virksomhedsbetjening ved at udnytte de analoge og digitale henvendelsesformer?
- Hvordan kan Arbejdsmarkedsafdelingens interne arbejdsgange og arbejdskulturer effektiviseres og udvikles med udgangspunkt i de nye digitale tiltag?
- At opnå internt kendskab til og koordinering af digitale løsninger i Arbejdsmarkedsafdelingen.
- At der arbejdes målrettet for restdigitalisering af ikke digitale løsninger.
- At der arbejdes på brugervenligheden, funktionaliteten og drift-sikkerheden på de anvendte fagsystemer
- Optimeret og effektiv brug af Fasit (borger- og virksomhedsdel), som sikrer en tidlig, tværgående og individuel indsats over for den ledige, effektiv jobformidling for virksomheder og et skarpt overblik over jobcentrets målopfyldelse.
- At alle virksomheder anvender VITAS, der er et webbaseret ansøgningssystem til virksomhederne, som letter arbejdsgangen for virksomhederne i forbindelse med etablering af bl.a. løntilskudsstillinger, praktik- og voksenlærlingeforløb
- FrontDesk bliver brugt af alle ved indkaldelse af borgere og samarbejdspartnere til møde
- Selvbooking, fleksibiliteten skal udvides til flere målgrupper i jobcenteret

#### Effektiviseringsfokus:

Fasit  
Diaform+  
Vitas  
Selvbooking  
Nummerautomaten

#### Implementeringsfokus:

Kommunernes Ydelsessystem (KY)  
Kommunernes Sygedagpengesystem (KSD)  
Nyt ESDH system  
Ny hjemmeside og nye subsites

**Administrationsrobotter** bliver brugt i stort omfang i dag. Borgerservice & Ydelse har bl.a. implementeret en robotter til postsortering, chatbot, beregninger af ydelse samt til opfølgninger i sager. Som noget nyt er de to nye fagsystemer KY og KSD på vej til at afløse de nuværende fagsystemer til beregning og udbetaling af ydelser. De nye fagsystemer indeholder rigtig mange automatiserede processer.

#### Mål

Det er målet,

- at borgere, virksomheder og medarbejdere oplever, at it-systemer og digitale løsninger er nemme at bruge
- at realisere det digitale potentiale samtidig med at relationen til virksomheder og borgere bevares
- at fremme den digitale kommunikation, da digital kommunikation kan være meget effektivt og samtidigt efterspørges af borgere og virksomheder
- At der arbejdes med at optimere arbejdsgange for derigennem at udnytte og tilbyde de digitale løsninger

#### Det digitale potentiale

I de kommende år vil der blive implementeret en lang række af nye selvbetjeningsløsninger og fagsystemer. For at opnå det fulde potentiale af de nye fagsystemer og selvbetjeningsløsninger er det vigtigt, at organisationen tilpasses til de nuværende arbejdsopgaver samt ressourcer. Samtidig skal organisationen indrettes så fleksibelt, at det er muligt at tackle de løbende ændringer i arbejdsopgaver, som digitaliseringen medfører.

Vi skal skabe en bedre sammenhæng og højere effektivitet ved at optimere arbejdsgange, så de passer til den nye digitale hverdag.

**Konkrete tiltag:**

- Effektivisering af arbejdsgange, så potentialet i de nye selvbetjeningsløsninger og fagsystemer udnyttes
- Sikre, at borgere og virksomheder oplever et sammenhængende budskab i forhold til digital post/ selvbetjening og i dette møde bliver "skubbet" i retning mod hjælp til selvhjælp.
- De eksternt rettede digitale løsninger er som udgangspunkt den primære kanal – andre muligheder fjernes, hvor det giver mening - med "hjælp til selvhjælp" i fokus
- Eksternt rettede blanketter, der ikke understøtter digital kommunikation, bliver digitaliseret
- Kommunikationen indrettes, så ikke-digitale borgere også oplever en god service

**Kommunikation**

For at kommunen får gavn af de mange digitale selvbetjeningsløsninger er det vigtigt, at få borgere og virksomheder til at benytte den mest effektive kontaktform til kommunen, samtidig med at borgere og virksomheder ikke oplever en forringelse i den oplevede service. Det betyder, at der skal ydes en indsats for, at borgere og virksomheder anvender de henvendelsesformer, der er mest effektive, og som samtidig sikrer, at de bliver hjulpet og oplever, at de er i trygge hænder.

Samtidig kræver det, at den eksterne kommunikation bliver justeret, så den bliver strømlinet og handlingsorienteret mod den intenderede modtager.

**Konkrete tiltag:**

- Der skal være sammenhængende budskab mellem autosvar, telefonsvarer, kontaktoplysninger, sikre og ikke sikre mailadresser, der understøtter digital kommunikation
- Optimere kommunikation digitalt og analogt – med fokus på handlingsorienteret kommunikation
- Borgeren guides og hjælpes gennem de digitale løsninger på bedst mulig vis. Det betyder, at der oftere skal bruges videoguides i vejledningen af borgerne
- At der løbende laves borgertilfredshedsmålinger af borgernes oplevelse af service