

Kommune-case: MeMo-potentialer og udfordringerne med at realisere dem

v. projektleder, Ronny Kalmar, Kerteminde Kommune



Kerteminde Kommunes indlæg på ”Kommunernes data- og infrastrukturdag”



Kerteminde
Kommune

AGENDA

- 1 Digital Post strategi
- 2 Analyser af MeMo-Potentiale
- 3 Gevinstrealisering
- 4 Hvordan hjælper vi hinanden?



1 – Digital Post strategi

1 – Digital Post strategi

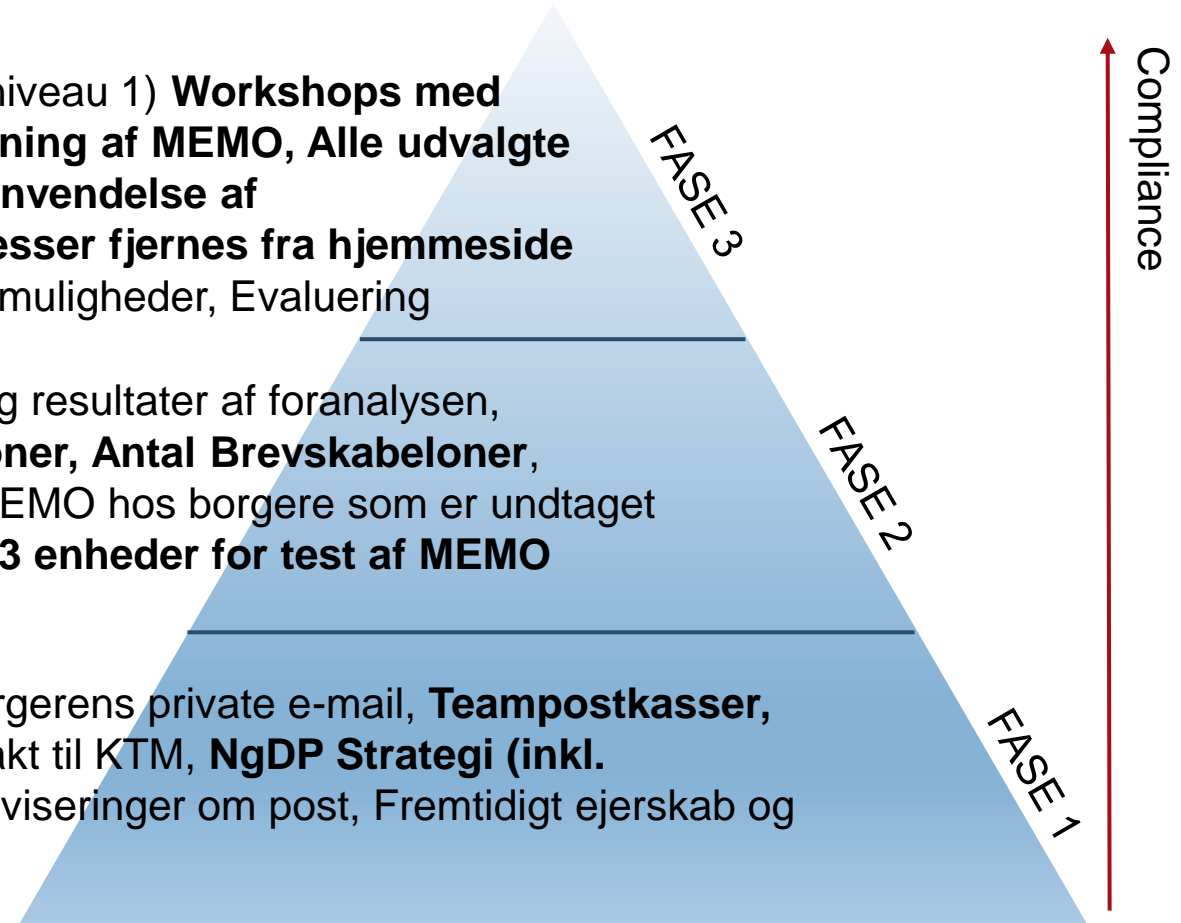
Digital Post – FASE-opdeling

– Opdelingen i 3 faser

Afsendelse af MEMO 2023 (Bliver medio 2022 prioriteret som niveau 1) **Workshops med opsamling/gennemgang/digitalisering/optimering for opbygning af MEMO, Alle udvalgte brevs-kabeloner konverteres til MEMO, Implementering for anvendelse af brevs-kabeloner, Løsning for elektronisk underskrift, E-mailadresser fjernes fra hjemmeside (afhængighed til kontaktpunkter), Udbredelse af KLE, Statistikmuligheder, Evaluering**

Information om Kontaktregister, Møde med afdelinger omkring resultater af foranalysen, Borgerperspektiv (Kontaktregisteret), **Værdistrøm/Brevskabeloner, Antal Brevskabeloner**, Retningslinjer for personlig udveksling af dokumenter, Brug af MEMO hos borgere som er undtaget Digital Post, Opdatér estimer for ressourceforbrug, **Udvælg 1-3 enheder for test af MEMO gældende afsenderdelen**, Øge antal filer og størrelse i MEMO

Modtagelse af MEMO 2021, Info om Borger.dk, Ikke skriv til borgerens private e-mail, **Teampostkasser, Kontaktregister (undtaget borgerinddragelse)**, Anonym kontakt til KTM, **NgDP Strategi (inkl. Kanalstrategi), Systemgennemgang, Teknisk afsendelse**, Adviseringer om post, Fremtidigt ejerskab og drift

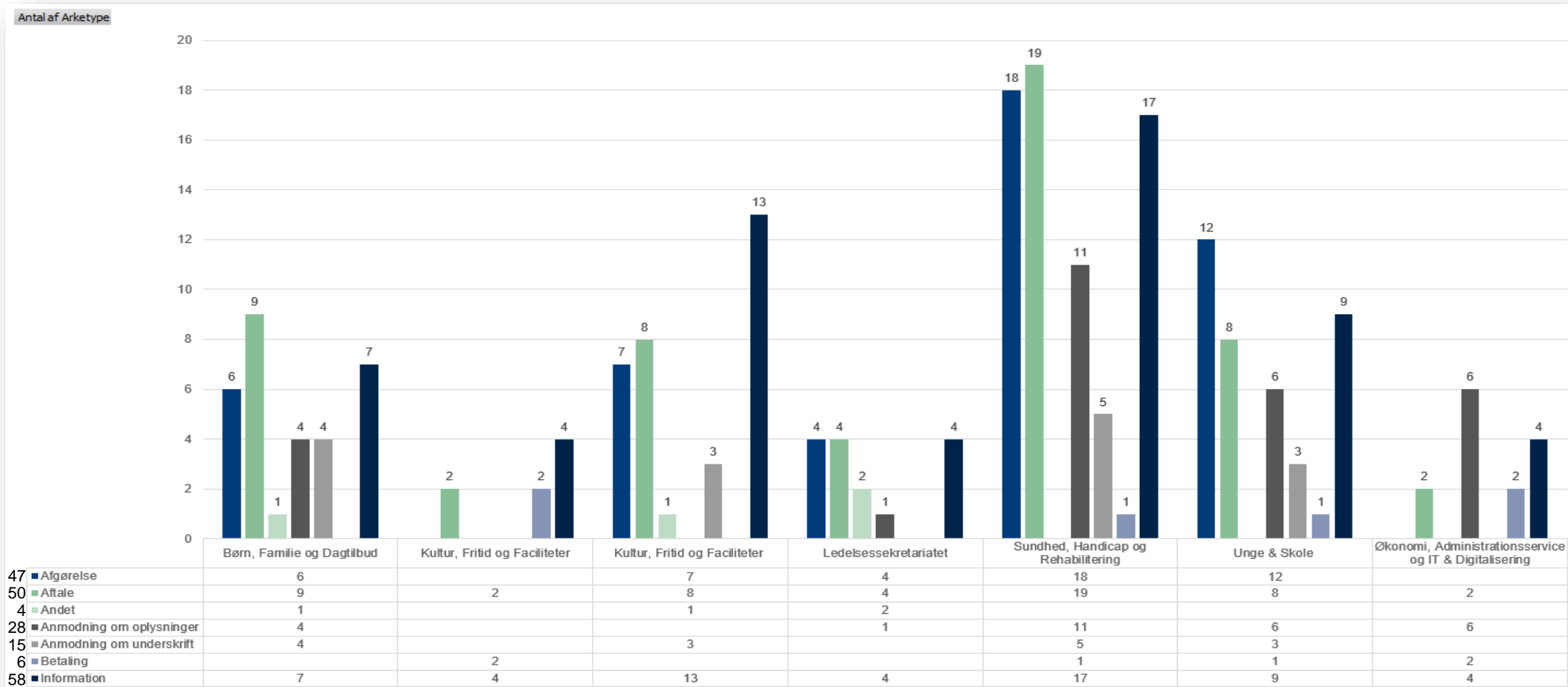


2 – Analyser af MeMo-Potentiale

- KL's MeMo Potentialeberegner (Samarbejde mellem KL, en række kommuner, KOMBIT og Netcompany)

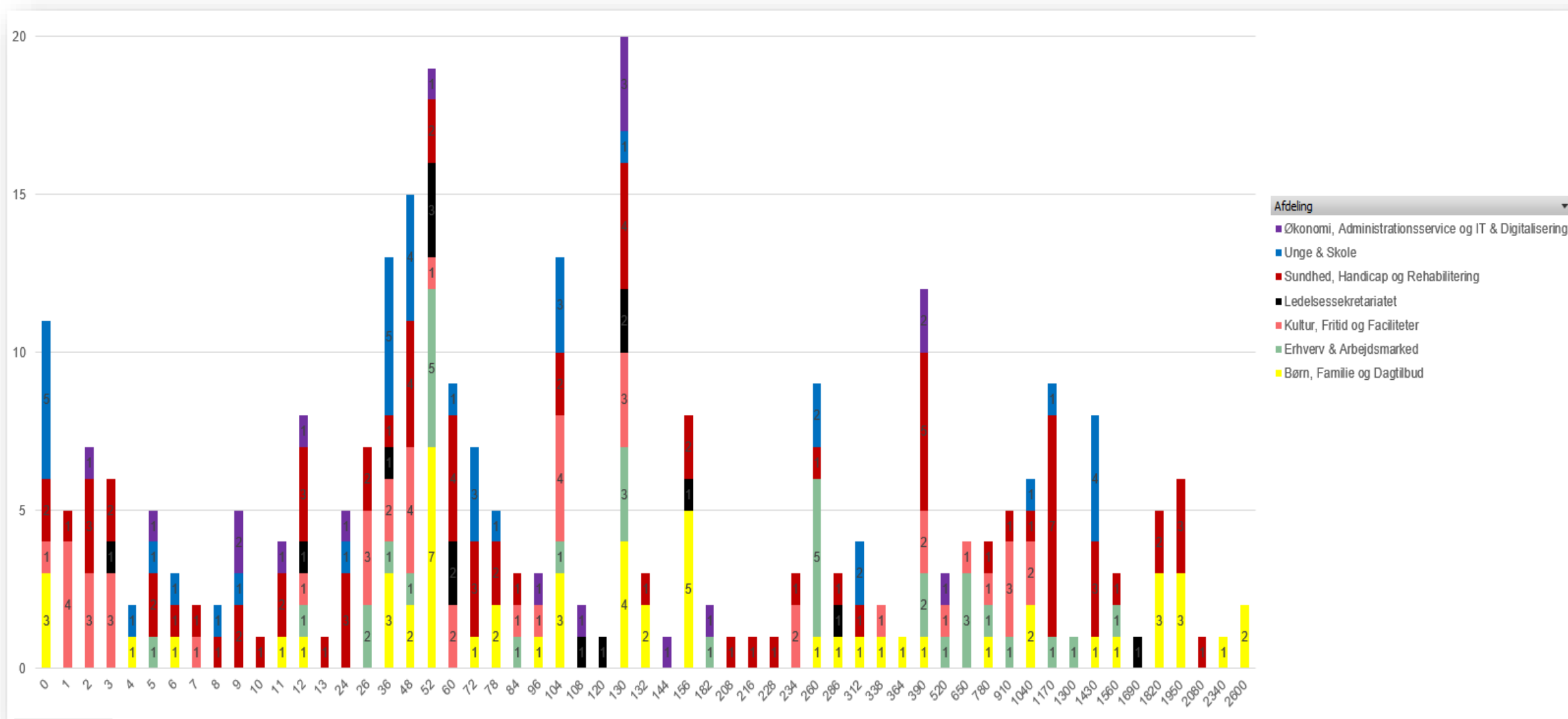
<https://www.kl.dk/media/29273/vaerktoejskasse-memo-potentialeberegner.xlsm>

2 – Analyser af MeMo potentiale



**Anmodning om underskrift kræver understøttelse af applikation*

2 – Analyser af MeMo potentiale



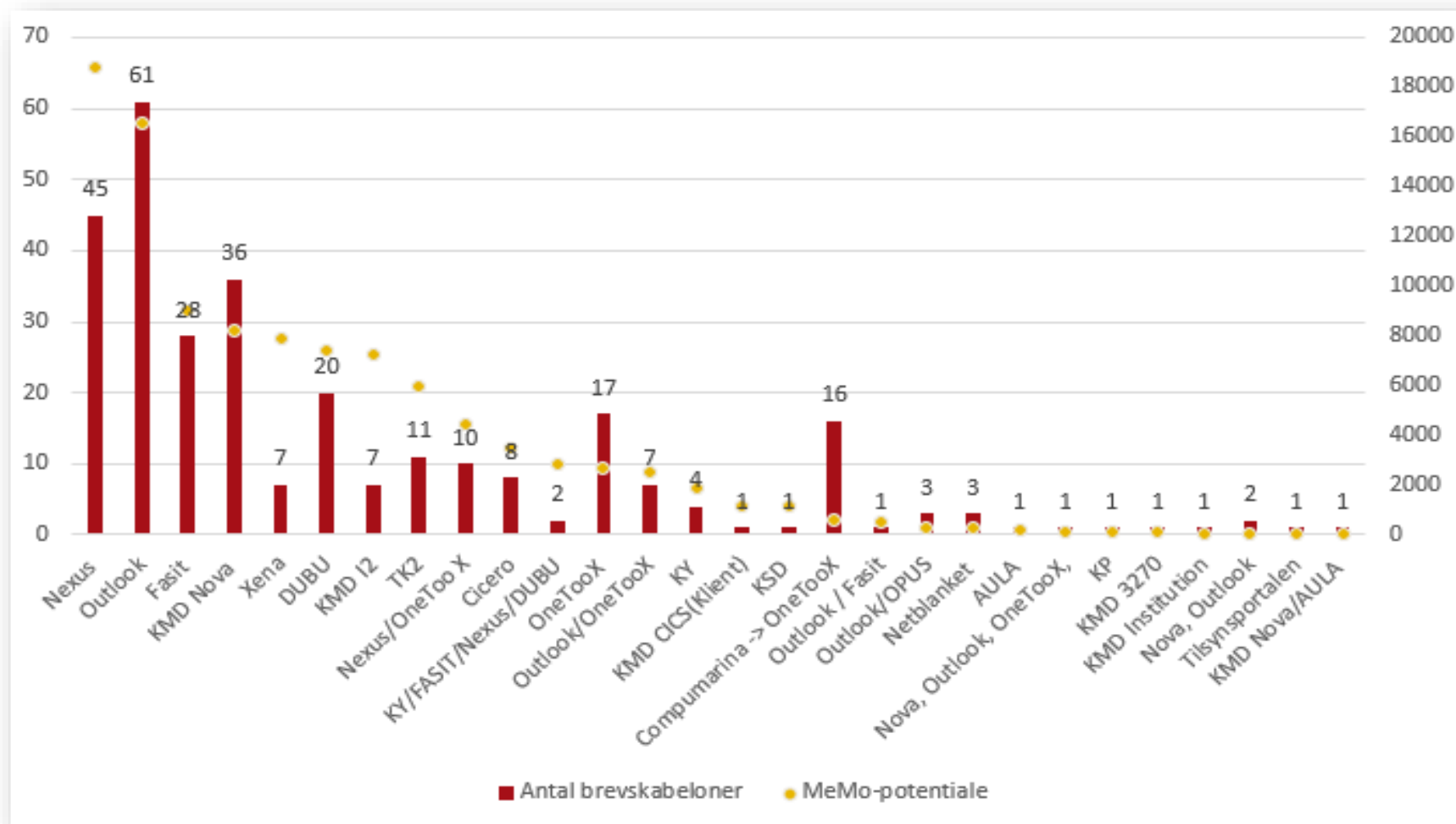
2 – Analyser af MeMo potentiale

Figuren viser spredning i antallet af brevskabeloner pr. fagsystem sammenholdt med MeMo potentialer.

Der ses en tydelig sammenhæng mellem antallet af brevskabeloner og potentiale.

Gældende Nexus overstiger potentialet antallet af brevskabeloner.

Antallet af brevskabeloner vurderes umiddelbart i mange systemer med fordel at kunne reduceres.

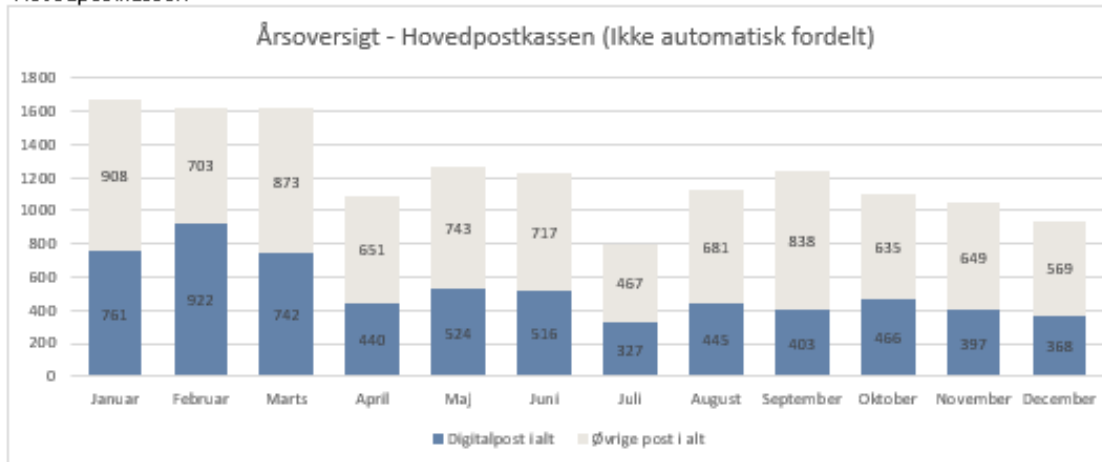


2 – Analyser af MeMo potentiale

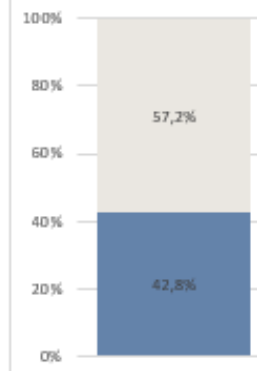
Statistik Hovedpostkasse

- **Det er IKKE muligt at danne statistik på kontaktpunkter! (Digitaliseringsstyrelsen)**
- *Kerteminde Kommune figurerer som top-1 på listen over afsendere. (Vi agerer også som en virksomhed)*
- *Post som automatisk fordeles er indgår ikke i tallene*

Hovedpostkassen



Digitalpost barometeret



Denne graf viser, hvor meget post der er modtaget i KTM's hovedpostkasse, som ikke bliver automatisk fordelt

Top 10, viser de hyppigste afsendere, der sender mails til hovedpostkassen. Autosvar er inkluderet.

Top 10 af årets total (ikke automatisk)	Jan	Feb	Mar	Apr	Maj	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec	Total
1 Kerteminde Kommune	430	417	546	419	506	491	311	431	387	447	386	351	5122
2	321	493	178	0	0	0	0	0	0	0	0	0	992
3	76	60	36	25	38	31	16	13	28	17	23	20	383
4	15	20	23	19	27	30	19	17	10	10	20	22	232
5	22	15	36	20	16	9	2	23	16	7	18	7	191
6	9	19	16	12	8	13	2	24	21	15	14	6	159
7	22	7	6	5	8	21	7	2	27	14	12	10	141
8	14	22	18	8	9	24	6	16	2	0	4	2	125
9	10	5	9	9	11	7	14	1	14	5	15	21	121
10	0	0	7	5	10	14	13	10	18	9	8	12	106

3 – Gevinstrealisering

3 – Gevinstrealisering

Værdi for borger & virksomheder	Værdi for myndighed
<ul style="list-style-type: none">Øget lethed i kommunikationenServiceniveau højnesSikker kommunikationOplever at post hurtigere når fremKan hurtigere modtage svar returSikker kommunikationWebtilgængelighed	<ul style="list-style-type: none">Automatiseringer (Fordeling, journalisering m.m.)Der kommunikeres med Digital PostDigital Post går ikke til enkeltpersonerStatistikBedre kommunikationSikker kommunikationLovholdighedWebtilgængelighed
Værdi når myndighed sender til myndighed	
<ul style="list-style-type: none">Automatiseringer (Fordeling, journalisering m.m.)KLE-OpmærkningStatistik	

3 – Gevinstrealisering

- **Der er aftalt hjemmebesøg og desværre har borgeren har "glemt" aftalen.**
 - *Forgæves hjemmebesøg vurderes at koste ca. 3 timer.*
- **Der er truffet en afgørelse som meddeles skriftligt. Modtager overser dato for klagefrist.**
 - *Ansøger mister måske muligheden for at klage*
- **Der fremsendes Digital Post hvor brevet er MeMo-opmærket med Betaling & Svarfrist. Der betales derfor rettidigt.**
 - *Da betaling modtages rettidig anvendes der ikke yderligere ressourcer i administrationen.*
- **Borger/virksomhed modtager invitation til møde hos sagsbehandler og brevet er opmærket med Adresse for mødested og Bekræft.**
 - *Borger bekræfter invitation og der mødes ind som inviteret. Inviterede har meget nemt fundet ud af hvor mødestedet præcist var.*
- **Borger/virksomhed modtager digital post, hvor der indgår flere vigtige elementer (Svarfrist, Betaling, Information og Selvbetjening).**
 - *Borger/virksomhed oplever en øget lethed, da elementerne tydeligt fremgår som MeMo opmærkninger.*
- **Der udsendes information, som der IKKE ønskes svarmulighed omkring. I stedet henvises til Selvbetjening og yderligere Information.**
 - *Borger/virksomhed oplever enkel og korrekt henvisning og afsender bliver ikke unødigt kontaktet – Arbejdsgange er optimeret.*

4 – Hvordan hjælper vi hinanden?

4 – Hvordan hjælper vi hinanden?

- Samarbejde med leverandørerne og fælles fokus på at en strategiske agenda
- Vi ser ”**obligatorisk opmærkning**” er i ”spil”. Værdien er i ”**Minimums og Typespecifik opmærkning**”
- Leverandørerne oplever, at kommunerne ikke er klar. Fakta er at mange kommuner er ikke klar...
– men hvordan får vi skabt samarbejder med dem som er?
- Momentum mistes hvis vi ikke tænker ”ud af boksen” – Markedskræfter og anvendelsesgrad gør det ikke alene
- Statistik – Vi har brug for at kunne se statistik holdt op imod de enkelte kontaktpunkter
- Beslutninger skal dannes ud fra empiri (Fx MeMo-Potentialeberegner)
- Vi skal have synliggjort de gode eksempler – Men vi skal jo først have dem skabt 😊
- ”KOMBIT løsninger” kunne gå forrest?
- Digitaliseringsstyrelsen kunne invitere mere ind i samarbejdet – Dette efterlyses på flere niveauer og i flere fora

Afrunding

Afrunding

Spørgsmål og tak for opmærksomheden

Ronny Kalmar
Projektleder

Kerteminde Kommune
IT & Digitalisering
Lindøalleen 51
5330 Munkebo
Telefon: 40 24 65 03
Mail: rdbp@kerteminde.dk

