

Vi har  
sammen.

Vi er generøse  
organisationen –  
kompetencer i spil

Vi har et højt fagligt niveau, so-  
bidrager med i tværfaglige løsninger  
gavn for borgerne

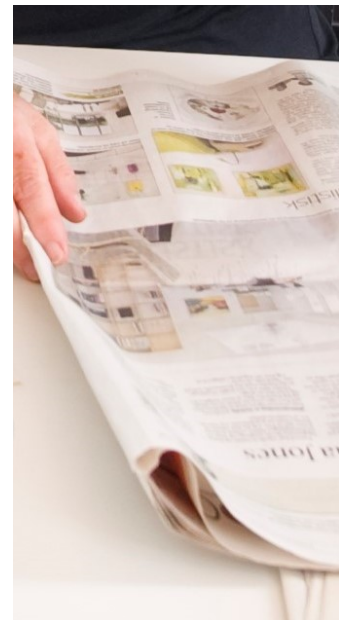
Særd er noget, vi skaber sammen  
borgerne

g tør prøve nye



# KANALSTRATEGI

for Jammerbugt Kommune



Service og  
samarbejde

Demokrati og  
indflydelse

Vores kommune

Har du kan vi hjælpe dig med?

For dig, din familie, dit erhverv  
og jeres forening.



---

# KANALSTRATEGI

## for Jammerbugt Kommune

---

Kanalstrategien er rammen for, hvordan Jammerbugt Kommune håndterer henvendelser fra og til borgere, virksomheder, foreninger og samarbejdspartnere. Vi ønsker, at alle der er i kontakt med kommunen, oplever den samme service og føler sig mødt - uafhængig af den medarbejder, afdeling eller institution, de henvender sig til.

Vi vælger altid den kanal, der passer bedst til budskabet og til den eller de modtagere, vi kommunikerer med – ud fra en prioritering af at levere en god service til borgerne så effektivt og billigt som muligt.

Strategien omfatter alle typer af henvendelser til og fra kommunen, uanset om de omhandler kommunikation, sagsbehandling, vejledning eller anden kontakt. Det gælder personlige, telefoniske, analoge og digitale henvendelser.

Ud over selve kanalen handler kanalstrategien i høj grad også om videreudvikling af servicekulturen – herunder implementeringen af 'Én indgang' (for både borgere og virksomheder) og om kulturnøglerne.

### DET VIL VI OPNÅ:

- Alle der kontakter Jammerbugt Kommune skal opleve en god service og en helhedsorienteret tilgang til samarbejdet med kommunen
- Vi tænker principperne bag 'Én indgang' ind i den daglige kontakt via telefon, mail, brev, møder, dialog osv.
- Vi tager initiativet til at invitere til samarbejde med kolleger andre steder i den kommunale organisation, når det er relevant
- Vi vil give brugerne en nem og enkel adgang til den mest hensigtsmæssige kanal
- Vi vil anvende de billigste og mest sikre kanaler
- At borgere, foreninger, virksomheder og samarbejdspartnere oplever en klar, effektiv og tryk kontakt med kommunen
- En effektivisering af arbejdsgange

## SÅDAN GØR VI:

- Vi tænker altid over, hvilken kanal, vi vælger. Det afhænger af, hvem vi henvender os til, hvad der er billigst/hurtigst, og hvilken der giver den bedste service
- Styrker eksisterende kanaler, så de fungerer optimalt
  - Herunder hjemmeside, selvbetjeningsløsninger, sociale medier, telefonbetjening, KommuneTV/WebTV fra kommunalbestyrelsesmøder
  - Gennemgår sproget og indholdet i breve
- Implementerer nye kanaler og selvbetjeningsløsninger, når det giver mening
- Afvikler kanaler, når de ikke længere er hensigtsmæssige
- Lederne følger jævnligt op på medarbejdernes brug af kalendere iht. Kanalstrategien samt overholdelse af GDPR
- Relevante afdelinger benytter og henviser til Den Digitale Hotline (DDH)
- Ved telefonopkald præsenterer vi os med navn og Jammerbugt Kommune – evt. afdeling
- Alle ansattes numre og mailadresser oplyses som udgangspunkt direkte i mailsignaturer i Outlook og til borgere m.v., der ønsker at komme i kontakt med en bestemt person – medmindre jobfunktionen ikke gør det muligt
- Vi medflytter eller viderestiller altid vores telefon, når vi forlader vores arbejdsplads inden for arbejdstiden. Det er den enkelte afdeling/arbejdsplads, der er ansvarlig for at telefonen passes
- Har din kollega glemt at medflytte/viderestille sin telefon, så medflyt/viderestil telefonen til din telefon, så telefonen ikke står ubesvaret, mens kollegaen holder fri. Hvis der afholdes personalemøder, interne kurser og lignende for hele afdelingen/forvaltningen så husk at give Omstillingen besked på [omstilling\\_DIS@jammerbugt.dk](mailto:omstilling_DIS@jammerbugt.dk)
- Vi opdaterer Outlook med møder, ferie m.v., så kolleger ved, hvor vi er, og evt. kan give beskeden videre til en udefrakommende. Vi sætter autosvar på i Outlook, når vi holder fri
- Vi hjælper borgeren, pressen, virksomheden eller samarbejdspartneren videre til den rette person – ud fra principperne om 'Én indgang', hvis vi ikke selv kan hjælpe. Hvis du omstiller et opkald, så sørg for, at vedkommende kollega svarer i den anden ende, inden du slipper røret. Eller tag imod besked
- Vi aflytter og besvarer telefonbeskeder hurtigst muligt

- Vi læser vores post og svarer på relevante henvendelser. E-mails, digital post og breve der kræver svar, skal besvares inden ti arbejdsdage efter modtagelsen. Enten med endeligt svar eller med oplysning om, at henvendelsen er modtaget, og at vi vil vende tilbage til sagen, når yderligere oplysninger foreligger. Hvis det er muligt, oplyses hvornår afgørelsen kan forventes
- Vi følger retningslinjerne i IT-Sikkerhedspolitikken
- Vi følger guiden for digital post (ved forsendelser til borgere, virksomheder og myndigheder)
- Vi følger anbefalingerne til 'Én indgang'

