

# SAMMENHÆNGENDE DIGITAL BORGERSERVICE

v/ Flemming Engstrøm, [flen@kl.dk](mailto:flen@kl.dk)  
<http://www.kl.dk/SDB>

# Det strategiske sigte for digital borgerbetjening i kommunerne

Den fælleskommunale indsats frem mod 2020 har fokus på, at borgere og virksomheder møder en kommunal service, der både er **sammenhængende, helhedsorienteret og tilgængelig** for alle.

# Strategiernes initiativer ift digital borgerservice

- › **Fælleskommunale initiativer** – Borgerbetjening 3.0
  - **1.1 Sammenhængende Digital Borgerservice**
  - 1.2 Adgang til egne data
  - 1.3 Nem adgang til hverdagsinformationer
  
- › **Fællesoffentlige initiativer** – En brugervenlig og overskuelig digital offentlig sektor
  - **1.1 Mere sammenhængende digitale brugerrejser**
  - **1.2 Bedre digital kommunikation**
  - 1.3 Overblik over egne sager og ydelser
  - 1.4 Bedre support til borgere og virksomheder
  - 1.5 Alle meddelelser fra det offentlige er digitale

# Programmets indsatser og leverancer

- › En fælles tilgang til design af selvbetjeningsløsninger
  - › En fælles referencearkitektur for selvbetjening
  - › 4-5 fælleskommunale selvbetjeningsløsninger
  - › Fælles komponenter
  - › Fælles opfølgningsmetode
- 
- › Digitalisering af blanketbaserede områder
  - › Støtte til kommunernes implementering og gevinstrealisering
  - › Systemopfølgning og leverandørdialog

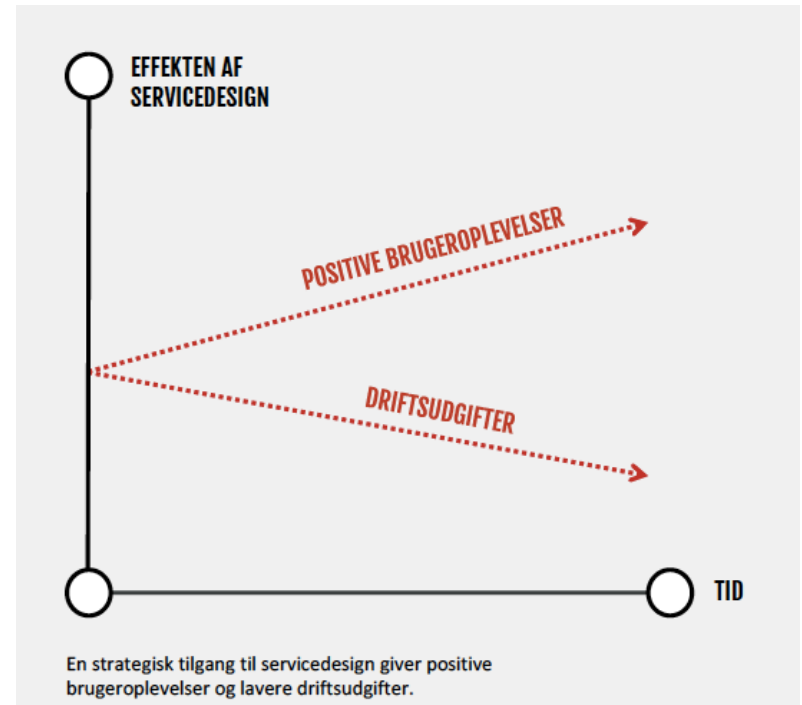
# Fælles tilgang til design af digital service

## Leverancer

- Fælles forståelse af servicedesign
- Værktøj til at arbejde med servicedesign
- Støtte til implementering
- Kommunenetværk

## Proces

- Udvikling af strategi (sep-jan)
- Udvikling af værktøj (sep-jan)
- Publicering (feb 17)
- Implementering



# Referencearkitektur for selvbetjening

## Leverancer

- Fællesoffentlig referencearkitektur
- Standarder
- Krav til selvbetjeningsløsninger

## Proces

- Afklaring af kommuneres behov (aug-okt)
- Opstart fællesoffentligt projekt (primo 17)
- Version 0,5 (medio 17)

## Hvad er en referencearkitektur for selvbetjening?

En fælles referenceramme (pejlemærke) for den måde vi bygger it-løsninger til selvbetjening.

Beskriver de forretningsmæssige visioner og mål, fastlægger principper og begreber.

En referencearkitektur er en beskrivelse på konceptuelt og logisk niveau.

En referencearkitektur giver både myndigheder og leverandører fælles sigt punkter for udviklingen af selvbetjeningsløsninger.

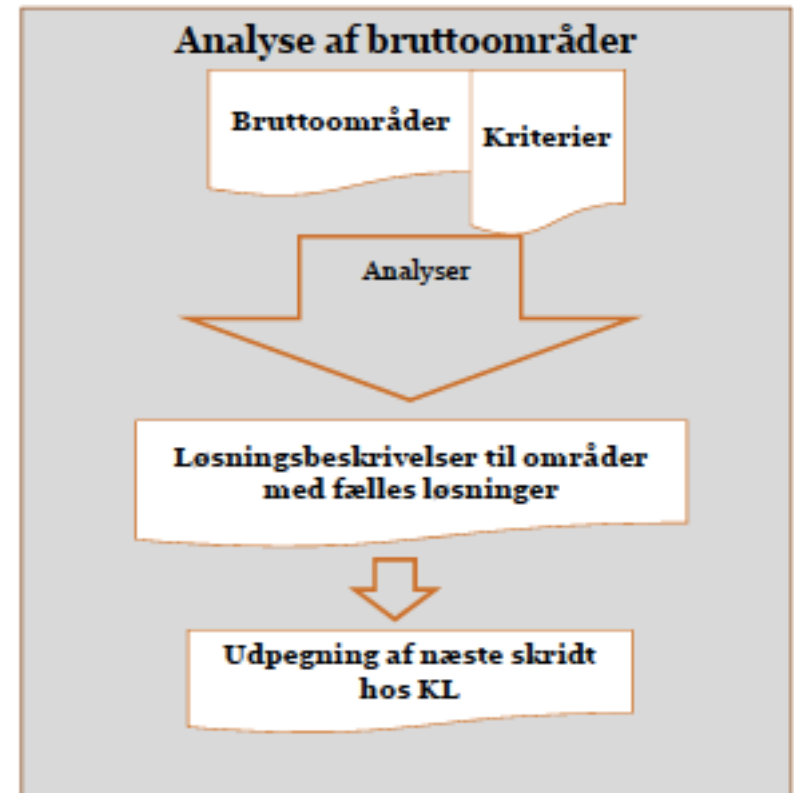
# Fælleskommunale løsninger og komponenter

## Leverancer

- Beslutningsgrundlag inkl. Businesscase
- Fælleskommunale løsninger på 4-5 områder
- Fælles komponenter

## Proces

- Udarbejdelse af beslutningsgrundlag (sep-jan)
- Beslutningsproces (feb-jun 17)
- Indkøb af løsninger



# Fælles opfølgningsmetode

## Leverancer

- Opfølgningsmodel
- IT-løsning
- Implementering

## Proces

- Udvikling af målemodel (jan-jun 17)
- Indkøb af løsning





# Markedsinddragelse

- Informationsmøder
  - Om f.eks servicedesign og opfølgingsmodel
- Dialog
  - Om f.eks referencearkitektur og komponenter
- Indkøb
  - Fælles løsninger og komponenter

[www.kl.dk/SDB](http://www.kl.dk/SDB)

Dialogportalen

**KL**