

# *Digital borgerservice i kommunerne*

*Forslag til fælleskommunale indsatser med fokus på øget kvalitet og effektivitet i lokal borgerservice*

3. december 2015

# Introduktion til rapport

Denne rapport præsenterer PwC's forslag til indsatser om digital borgerservice, som kan indgå i realiseringen af målsætninger for Borgerbetjening 3.0 i den fælleskommunale digitaliseringsstrategi.

Rapporten er udarbejdet på baggrund af kortlægning og analyse af den nuværende digitale selvbetjening i kommunerne, samt vurdering af markedet for selvbetjeningsløsninger.

Analysen har omfattet fire dele:

1. Krav og rammevilkår for kommunerne digital selvbetjening
2. Afdækning af marked og løsninger for kommunernes digitale selvbetjening
3. Afdækning af kommunernes erfaringer og praksis med digitale selvbetjeningsløsninger
4. Udvikling af indsatser til den fælleskommunale digitaliseringsstrategi for at videreudvikle og optimere kommunernes digitale selvbetjening.

PwC har gennemført analysen for KL i perioden august til november 2015.

Analysen bygger primært på involvering af 12 kommuner - i henholdsvis interview og på to referencegruppemøder - samt 5 leverandører i interviews.

Rapporten indeholder i **del 1** (side 3 til 6) hovedkonklusioner på afdækning af status for marked, løsninger og kommunernes praksis, samt mål for selvbetjeningsområdet fra Borgerbetjening 3.0 i den Fælleskommunale digitaliseringsstrategi.

Rapportens **del 2** (side 7 til 22) beskriver forslag til fem forskellige indsatser om digital borgerservice. Hvert af de fem indsatser er beskrevet med indhold, forventet effekt i forhold til målsætninger og problemstilling, projekter, afhængigheder og risici.

God læselyst.

# *Status og mål*

*Denne del præsenterer status for digital selvbetjening i kommunerne med hovedkonklusioner på afdækning af status for marked, løsninger og kommunernes praksis, samt mål for selvbetjeningsområdet fra Borgerbetjening 3.0 i den Fælleskommunale digitaliseringsstrategi.*

# *1*

# Digital selvbetjening i kommunerne 2015

## Bølgeplanerne har medført stor udbredelse og anvendelse af digital selvbetjening

Området for digital selvbetjening har gennem de seneste fem år været gennem en massiv udbygning med et stort antal nye løsninger, der er implementeret i alle landets kommuner.

Kommunerne tilbyder i dag mulighed digital selvbetjening på omkring 100 serviceområder, når bølgeplan 4 er implementeret med udgangen af 2015.

Der er indført lovgivning, der gør det obligatorisk at anvende digital selvbetjening på mere end 30 serviceområder.

Der er sket en konsolidering af leverandørmarkedet som følge af bølgeplanerne.

En nylig undersøgelse fra KL viser, at der implementeret mobile løsninger til digital selvbetjening på en række områder inden for bølgeplanerne.

Analyse af digital borgerservice i kommunerne  
PwC

## Digital selvbetjening skal understøtte Borgerservice 3.0

Den fælleskommunale strategi formulerer i Borgerservice 3.0 målene for som digital selvbetjening de kommende fire år skal være med til at nå:

- Borgeren skal opleve frihed, nærhed og trykthed i kommunikationen med kommunen
- Løsninger skal være tidssvarende og tilgængelige med høj brugervenlighed, gennemsigtighed og forståelighed
- Forvaltningen skal opnå effektivitet og sammenhæng.

## Digital selvbetjening er en del af den samlede digitale udvikling i kommunerne

Borgerservice 3.0 skal implementeres i en periode hvor kommunernes samtidigt skal:

- Implementere monopolbruddet, brugerportalsinitiativ og andre allerede besluttede nationale krav
- I højere grad skal tage ansvar for egne arkitekturvalg
- Realisere yderligere omkostningsreduktioner.

Det stiller store krav til den enkelte kommune. Og det er en af grundene til at der er en begyndende tendens til dannelse af kommunale digitaliseringsfællesskaber. Fokus i disse samarbejder er i høj grad hvordan fremtidige krav til digital udvikling kan løses på professional vis.

# *Hovedkonklusioner på afdækning af status for marked, løsninger og kommunernes praksis*

## **Bølgeplanernes fokus har været på borgernes brug af digital kanal til aflevering af data**

Nuværende digital selvbetjening har haft fokus på at få etableret en digital kanal, så borgeren kan aflevere ansøgning (data) digitalt, og i begrænset grad på de efterfølgende arbejdsprocesser og kommunikation mellem borger og kommune.

## **Kommunerne har mange og opdelte løsninger til digital selvbetjening**

Kommunerne har mange og opdelte løsninger, der er blevet anskaffet én efter én af den enkelte kommune/forvaltning/fagområde. Dels gør dette det økonomisk vanskeligt for leverandørerne at foretage større udviklingsindsats, dels bidrager det til en silotænkning inden for digital selvbetjening.

## **Mangel på genbrug af data og integrationer til fagsystemer**

Mange af løsningerne er kendetegnet ved stærkt begrænset genbrug af data, herunder brug af serviceplatformen, samt meget få integrationer til fagsystemer.

## **Forudsætningerne for gevinster er ikke på plads**

Yderligere realisering af gevinster forudsætter integrationer til fagsystemer for at optimere arbejdsprocesser og bruge færre ressourcer på gruppen af borgere, der ikke selv kan anvende digital selvbetjening.

## **Kommunerne efterlyser løsninger, der i højere grad har fokus på brugernes situation**

Set fra brugerens synspunkt har der været manglede fokus på helhed og tværgående tænkning i forbindelse med digital selvbetjening, fx med afsæt i brugerrejser og vejledningsforpligtigelse.

## **Fælleskommunal tilgang og krav er nødvendig**

Kommunerne peger på fælles tilgang og krav som middel til at udvikle markedet for digital selvbetjening, så leverandører får mulighed for at byde ind med og udvikle større løsninger med højere kvalitet, der opfylder flere behov (fx integrationer, mobile first og brugerrejser).

# Mål og tiltag på selvbetjeningsområdet

## Fælleskommunal digitaliseringsstrategi – Borgerbetjening 3.0

### Borgeren skal opleve:

- ✓ Frihed
- ✓ Nærhed og tryghed
- ✓ Tidssvarende og tilgængelige løsninger
- ✓ Brugervenlighed
- ✓ Gennemsigtighed og forståelighed.

### Forvaltningen skal opnå:

- ✓ Effektivitet og sammenhæng.

### Målene opnås ved at:

- Skabe uafhængighed af åbningstider og kø
- Tydeliggøre, hvem man kommunikerer med, og hvem der har opgaveansvaret
- Anvende borgerens it-platforme og udbrede digitale selvbetjeningsløsninger
- Indhente og reagere på brugerinput
- Anvende et klart sprog og intuitivt forløb
- Sikre tæt integration mellem it-systemer og undgå dobbeltindtastning af data mv.
- Anskaffe løsninger i samspil med markedet.

Mål Tiltag

### Den fælleskommunale rammearkitektur

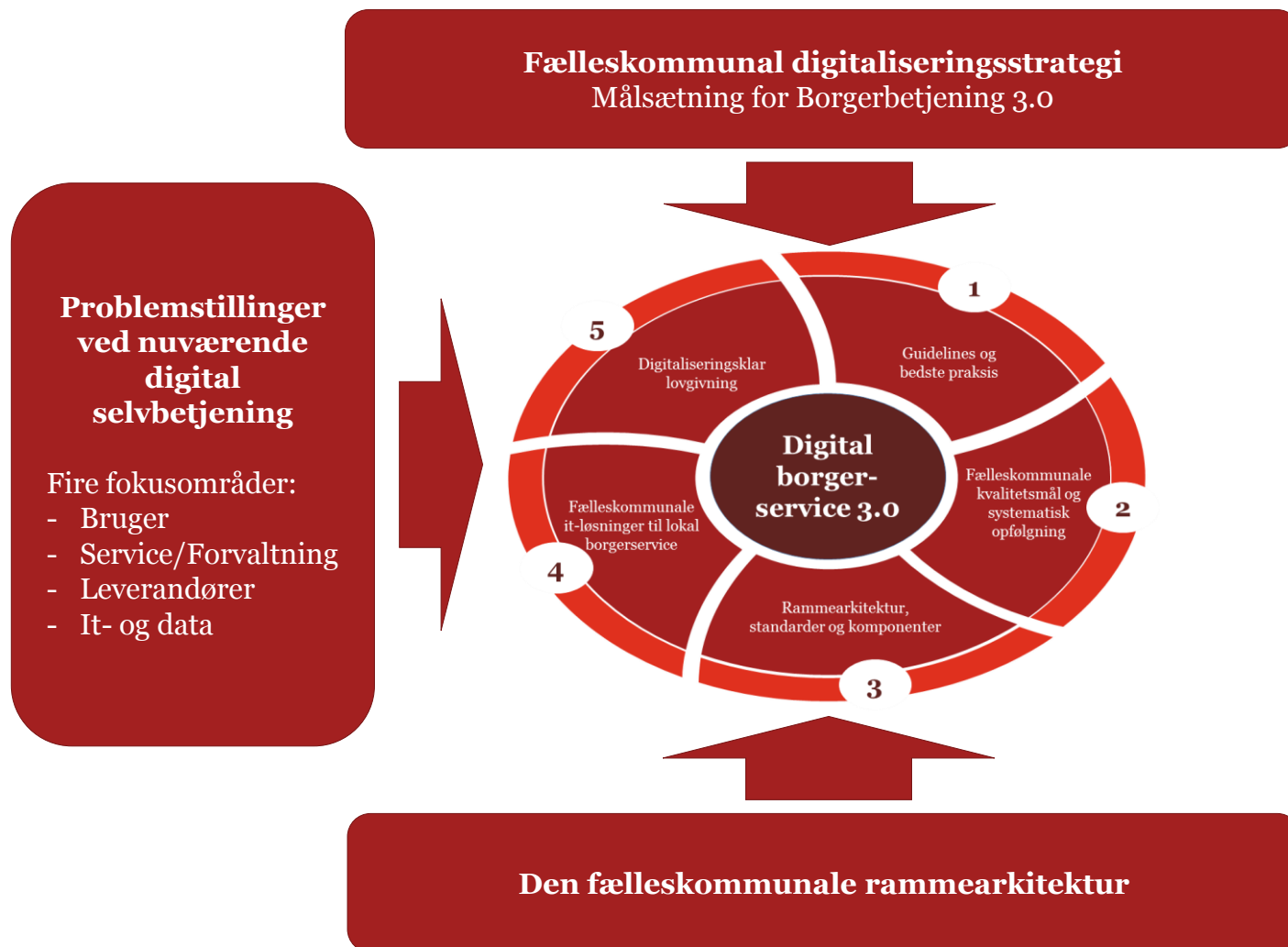
- Sammenhængende it – minimér behov for borgerens genindtastning af data
- Genbrug af funktionalitet – undgå at betale to gange for samme funktion og sikre incitamentsstruktur for leverandører
- Byg til forandring – sikre lette forandring af systemer ved ny lovgivning
- Flere leverandører – åbne standarder, udskiftelige komponenter og mulighed for leverandørskifte uden tekniske barrierer
- Driftsstabilitet – sikre pålidelighed, attraktivitet og datasikkerhed.

# *Indsatser til Borgerbetjening 3.0*

*Denne del præsenterer fem indsatser om digital borgerservice, som kan indgå i realiseringen af Borgerbetjening 3.0 i den fælleskommunale digitaliseringsstrategi.*

# 2

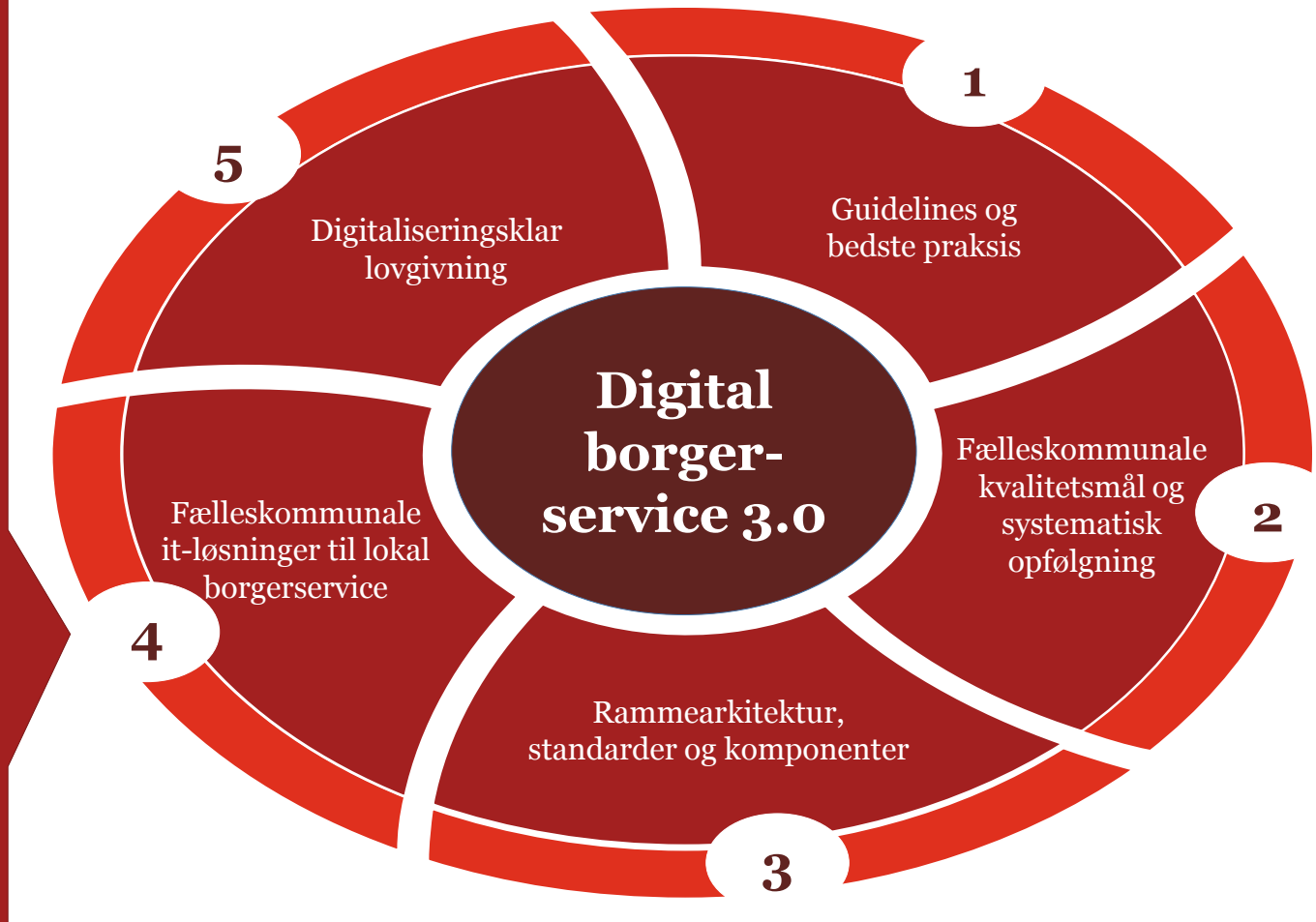
# Udvikling af indsatser til borgerbetjening 3.0



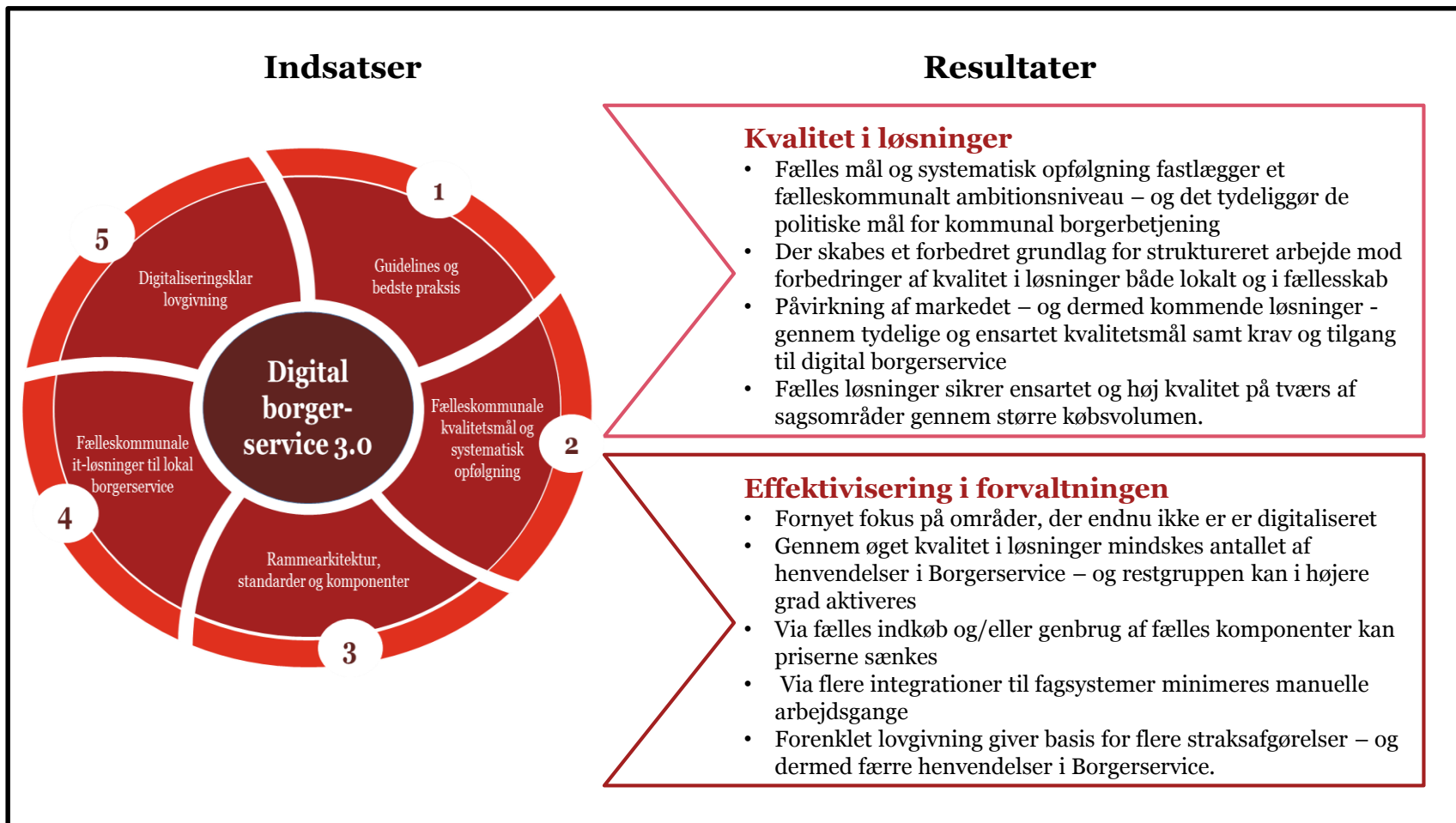


# Fælleskommunale indsatser i borgerbetjening 3.0

- Der er udpeget fem indsatser med en række underliggende projekter – de er præsenteret i det følgende
- Jo flere indsatser, der aktiveres, jo større effekt kan der forventes
- Forpligtigende og fælles indsatser vurderes at have størst effekt – men de stiller også krav til samarbejdet mellem kommunerne
- Indsatserne bygger på resultaterne fra bølgeplansarbejdet og EDS-projektet i KL.



# Resultater ved gennemførelse af indsatser



# Indsats 1

## Guidelines og bedste praksis

### Beskrivelse:

Formålet er at give kommunerne det bedst mulige vidensgrundlag og konkrete værktøjer til at videreudvikle digital borgerservice.

Indsatsen består i at **finde frem til, samle og formidle:**

- bedste praksis blandt de nuværende tilgange, gode eksempler og løsninger fra EDS-programmet til leverandører og kommuner. Fx vejledninger om brugerrejser, mobile løsninger, mulighed for integration til fagsystemer (hvor er business casen?)
- guidelines for, hvad der skaber kvalitet i løsningerne og dermed en høj grad af brugervenlighed. Dette kan fx være god og klar dialog i løsningen, intuitiv og nem logik samt forståeligt sprog. Eventuelt som supplement til eksisterende vejledninger
- udvikling af fælles tilgang for udvikling af digitale services med afsæt i EDS-programmet. Dette kan fx omfatte videreudvikling af fælles testkoncept for digitale services og udpegning af mulige områder til tværgående digitale services (kommunalt og eventuelt også regional/statsligt).

Resultatet af indsatsen vil være udbredelse af konkrete anvisninger, der kan anvendes i forbindelse med udvikling af nye og videreudvikling af eksisterende løsninger.

### Forventet effekt:

- Selvbetjeningsløsningerne er tidssvarende og tilgængelige på borgerens præmisser.
- Der sker fortsat digitalisering og effektivisering af sagsbehandlingen som følge af digital selvbetjening.
- Der er bedre kvalitet i løsningerne til digital borgerservice i forbindelse med udvikling af nye og videreudvikling af eksisterende løsninger
- Der er bedre sammenhæng i digitale services i løsninger på tværs kommuner.

For markedet medfører indsatsen, at kommuner vil stille mere ensartede krav til løsningerne, og dermed vil markedet opleve en mere homogen efterspørgsel fra de kommunale kunder.

Udbredelse af guidelines og bedste praksis er ikke forpligtende, og de tager derfor længere tid og har mindre samlet effekt end andre mere forpligtende indsatses.

# Indsats 1

## Guidelines og bedste praksis

<b>Projekter/hovedaktiviteter</b>
Identificere og beskrive bedste praksis-områder (eksempelvis ved brug af KL's efterscreening af udvalgte bølgeplansløsninger)
Udarbejde guidelines for, hvad der skaber kvalitet i løsningerne og dermed en høj grad af brugervenlighed
Udvikle fælles tilgang for udvikling af digitale services på to-tre områder.
Formidling af bedste praksis, guidelines og fælles tilgang til kommuner og leverandører. Løbende opdatering.

### **Afhængigheder:**

- Skal være baseret på opsamlet viden, metoder og erfaringer fra EDS-programmet
- Skal være koordineret med en eventuel revision af Udviklingsvejledning for selvbetjeningsløsninger
- Udvikling af guidelines og fælles tilgang kan ske koordineret med indsats 4 om fælles digital borgerservice.
- Resultaterne kan give input til fokus i indsats 2 om kvalitetsmål.

### **Overordnede risici:**

- Guidelines og bedste praksis har en langsom påvirkning af markedet og dermed løsningerne, hvilket påvirker realiseringsgraden af målsætninger for borgerbetjening 3.0.
- Manglende anvendelse af guidelines og bedste praksis i kommunerne medfører færre effekter i forhold til bl.a. bedre kvalitet i løsninger til digital borgerservice.

# ***Forslag til muligt indhold i guidelines og fælles tilgang***

## **Guidelines for, hvad der skaber kvalitet i løsningerne og dermed en høj grad af brugervenlighed**

- God og klar dialog i løsningen
- Intuitiv og nem logik
- Lettere forståeligt sprog
- Mindsket oplevelse af kompleksitet fra lovgivningen
- Udgangspunkt i helhed (brugerrejser) ud fra borgernes situation
- Proaktive digitale services
- Tydeliggørelse af, hvem man som borger kommunikerer med.

## **Fælles tilgang for udvikling af digitale services**

- Udvikling af målbillede for digital borgerservice, der understøtter Borgerbetjening 3.0, og som er segmenteret i forhold til målgrupper og forskellige typer af digital borgerservice
- Udpegning af mulige områder til tværgående digitale services (kommunalt og eventuelt også regional/statsligt)
- Metode til udarbejdelse af brugerrejser
- Udvikling af koncept for og valg af områder til digital understøttelse af (dele af) vejledningsforpligtigelsen jf. forvaltningslovens § 7 og retssikkerhedslovens § 5 (sociale område)
- Fælles testkoncept for digitale services vedrørende brugertest, sikkerhed, fælles testmiljø og vejledning/fremgangsmåde
- Brug af fuldmagtsløsninger.

# Indsats 2

## Fælleskommunale kvalitetsmål og systematisk opfølgning

### Beskrivelse:

Formålet er at etablere fælleskommunale kvalitetsmål for digitaliseringsgrad og kvalitetsniveauer i den digitale brugeroplevelse (jf. målsætningerne for Borgerbetjening 3.0). Kommunerne får et fælles og bedre koncept for både at kunne fastsætte mål for og følge op på kvaliteten af digital borgerservice (herunder også effektivisering af arbejdsprocesser). Kvalitetsmål kan eventuelt indgå i en forhandling med Finansministeriet.

Indsatsen vedrører at få udviklet et koncept for en fælleskommunale kvalitetsmål for brugertilfredshed, som alle kommuner skal leve op til, samt metoder til måling af brugertilfredshed, brugeradfærd og antal transaktioner i digitale borgerservices. Det kan fx omfatte nye måder at tælle transaktioner på og metoder til struktureret feedback, når brugeren har afsluttet en transaktion. Dette kan eventuelt suppleres med en årlig pris for bedste digitale serviceoplevelse.

Resultatet af indsatsen vil være:

- Fælleskommunale kvalitetsmål for serviceniveauer i digital borgerservice, fx opdelt på forskellige brugergrupper og typer af digital borgerservice (segmentering)
- Aktuel styringsinformation, der måler og dokumenterer anvendelsen (kvalitativt) af de enkelte løsninger
- Løbende indsamling af viden om brugernes oplevelse af kvaliteten af udvalgte løsninger til digital borgerservice på udvalgte områder.

### Forventet effekt:

- Via fælles målsætninger bliver det nemmere at rammesætte andre initiativer med digital borgerservice, fordi ambitionsniveauet er lagt fast i fællesskab, og det bliver nemmere at sikre en transparens i kvaliteten, som kan formidles til andre interessenter, både i det offentlige og politisk.
- En synliggørelse af særlige fokusområder som fx håndtering af restgruppen, der ikke anvender digital borgerservice, og fortsat effektivisering af arbejdsprocesserne.
- Gennem en mere systematisk opsamling på kvaliteten i løsningerne kan kommunerne arbejde mere struktureret og på et mere sikkert grundlag med forbedringer af løsninger, end det er tilfældet i dag. Og det kan løfte kvaliteten i løsningerne (jf. målsætningerne for borgerbetjening 3.0) – og de gode eksempler kan identificeres.
- Der sker en påvirkning af markedet takket være en tydelighed og ensartethed i kommunernes kvalitetsmål for digital borgerservice.

# Indsats 2

## Fælleskommunale kvalitetsmål og systematisk opfølgning

Projekter/hovedaktiviteter
Udarbejdelse af fælleskommunale mål for brugertilfredshed med digitale borgerservices samt anvendelse og udbredelse.
Etablering af metoder til måling af brugertilfredshed med digital borgerservice, fx som element i ”ledelsens cockpit”
Forbedring af metoder og værktøjer til måling af anvendelse og udbredelse (trafik) af eksisterende løsninger for at kunne vurdere bl.a. udbredelsesgrad (jf. tæller-scripts) til brug for styringsinformation
Formidling af kvalitetsmål, metoder og værktøjer til kommuner og leverandører
Gennemførelse af baseline-måling og efterfølgende løbende målinger og fælleskommunale opfølgninger

### Afhængigheder:

- Skal bygge videre på eksisterende metoder fra EDS-programmet og KOMHEN.
- Indsats 1, der vil definere kvalitetsparametre.
- Opfølgning skal ses i sammenhæng med den øvrige opfølgning på borgerservice i kommunerne (fx andre kanaler).

### Overordnede risici:

- Nogle kommuner vil af den ene eller anden årsag (fx ressourcer) vælge en lavere prioritering for opnåelse af målene. Dermed vil målingerne synliggøre forskellene i digital borgerservice.
- Fælleskommunale kvalitetsmål og systematisk opfølgning vil have en langsom påvirkning af markedet og dermed løsningerne.

# Indsats 3

## Rammearkitektur, standarder og komponenter til digital borgerservice

### Beskrivelse:

Målet er et bedre og mere ensartet grundlag for at styre og udvikle digitale borgerservices på tværs af løsninger og forvaltningsområder.

Indsatsen vedrører:

- Videreudvikling af den fælleskommunale rammearkitektur, så den i højere grad også fokuserer på at understøtte og udpege relevante byggeblokke til digital borgerservice, fx i forhold til adgang til egen sag, kvittering, betaling, genbrug af data på tværs af løsninger til digital borgerservice (fx valideringsmekanismer), fagsystemer og registre
- Identificering og udvikling af relevante standarder for digital borgerservice, så der på grundlæggende elementer bliver ensartethed på tværs af digitale services fra kommunen. Det kan være standarder for, integration (snitflader), hvordan en sags status kommunikerer i forhold til procestrin i sagsbehandlingen, eller, hvordan en afgørelse bliver udformet og kommunikeret digitalt
- Udvikling og implementering af fælleskommunale komponenter (fx kvittering, integration, betaling), der skal anvendes og genbruges til at bygge løsninger til digital borgerservice.

Resultatet af indsatsen vil dels bidrage til rammearkitekturen, så den i højere grad understøtter digital borgerservice, dels gøre etableringen af kvalitative, gode løsninger nemmere ved brug af fælleskomponenter og standarder for digital borgerservice.

### Forventet effekt:

Indsatsen skal gennemføres med sigte på, at konkrete potentialer der kan indhøstes, og at der skabes bedre og mere ensartet styring og udvikling af digitale borgerservices. Det skal samlet set medvirke til:

- at løsningerne bliver mere intuitive og forståelige at bruge
- en tættere integration mellem it-systemer, der er et krav for at opnå effektivitet
- bedre helhed for brugerne i de digital servicetilbud
- at løsningerne får større fokus på at få data (ansøgning) digitalt ind i de efterfølgende processer.

For markedet medfører en bedre og mere ensartet styring og udvikling af digitale borgerservices dels kendte rammer for udvikling og videre-udvikling af løsninger til digital borgerservice, dels muligheder for at genbruge funktionalitet og data fra fælles byggeblokke (komponenter).



# Indsats 3

## Rammearkitektur, standarder og komponenter til digital borgerservice

Projekter/hovedaktiviteter
Udarbejde bidrag til næste version af rammearkitekturen, herunder udpege relevante byggeblokke til digital borgerservice
Formidle og udbrede rammearkitekturen i forhold til kommuner, domæner og leverandører af digital borgerservice
Identificere to-tre områder til standardisering inden for digital borgerservice
Udarbejde standarder for to-tre områder, inklusive forankring og governance for standarder
Udvikle og implementere fælleskommunale komponenter (governance skal afklares)

### Afhængigheder:

- Skal være koordineret med igangværende opdatering til rammearkitektur version 2.
- Arbejdsgange og it-arkitektur i KL har arbejdet med relevante begreber, som fx sag, part, organisation og afgørelse.
- Skal være koordineret med statslige tiltag vedrørende arkitektur, standarder og fælles komponenter.
- Skal være koordineret med indsats 4, så fælleskommunale komponenter kan anvendes til fælles it-løsninger.

### Overordnede risici:

- Rammearkitektur og standarder har en langsom påvirkning af markedet og dermed løsningerne.

# Indsats 4

## Fælleskommunale it-løsninger til lokal borgerservice

### Beskrivelse:

Formålet er at etablere bedre kvalitet og økonomi i de digitale borgerservices, der anvendes af den brede befolkning, og som karakteriseres ved at være mindre komplekse at it-understøtte, fx set i forhold til lovgivning.

Indsatsen vedrører etablering af fælleskommunale it-løsninger med forskellige selvbetjeningsforløb. It-løsningerne skal kunne indgå i kommunernes hjemmesider (se næste slide) og/eller tilgås via borger.dk.

Gennem it-løsningerne kan der sikres genbrug af funktionalitet både som applikation og infrastruktur, samt genbrug af data (i fx serviceplatformen) på tværs af forskellige selvbetjeningsmoduler i løsningen. It-løsningen kan udvikles efter "mobile first"-principper, skal have tæt integration til fagsystemer og så vidt muligt tilbyde straksafklaring, hvor det er muligt.

It-løsningerne (etableres) i første omgang med 5-10 udvalgte selvbetjeningsforløb på grundlag af en positiv business case og kan løbende udbygges med nye selvbetjeningsområder.

### Det er muligt, at it-løsningen:

- **indkøbes i kommunale fællesskaber**
- **anskaffes som en fælleskommunal løsning.**

**Valget af anskaffelsestilgang vil påvirke omfang og timing i realisering af effekter.**

### Forventet effekt:

- Øget kvalitet i digital borgerservice, herunder fælles logik og design i løsninger på tværs af fagområder/selvbetjeningsmoduler
- Nærhed til egen kommune, fordi digital borgerservice tilgås på egen kommunes hjemmeside ( se næste slide)
- Kommunerne kan sikre faglig sammenhæng mellem digital borgerservice og udførelse af vejledningsforpligtigelse
- Afhængig af indkøbstilgang kan der skabes stordriftsfordele på anskaffelses-, vedligeholdelses-, og driftsøkonomi
- Forbedret integration til fagsystemer gennem standardiseret grænseflade (mindre omkostningstung)
- PwC' vurdere på baggrund af dialog med kommunerne, at der er en væsentlig samlet omkostning til digital borgerservice og som et opdelt på mange løsninger og forholdsvis mange leverandører. Men det samlede marked for digitale selvbetjeningsløsninger er ikke direkte afhængig af kommunal efterspørgsel, og det vurderes derfor ikke, at markedet vil blive monopoliseret i et fælles indkøb. Der vil dog opstå konsolidering i markedet, som følge af at efterspørgslen koncentrerer på udvalgte selvbetjeningsområder (set i forhold til i dag)
- Hurtigere ændringsstyring – bedre fleksibilitet
- Nærmere måling af anvendelsesgrad og brugertilfredshed.

# Fælleskommunale it-løsninger skal tilgås i den lokale borgerservice

**Gribskov Kommune**

Tekst | Kontakt | Cookies | Digitalt kort | Print

Søgeord  **Søg**

**Selvbetjening**

Flytning	Børselsorlov
Sundhedskort og lægeskift	Pladsanvisningen online
Manglende tømming af affald	Byggeri og byggetilladelse
Anmeld rotter	Folkepension
Tip kommunen	

Se flere selvbetjeningstjeninger

**Nyheder**

- Hvem skal have Gribskov Kommunes Handicappris 2015? Du kan indstille frem til 16.11 - læs her hvordan Læs mere
- Invitation til åbent borgermøde om Erhvervsstrategi 2016-2020\* mandag den 09.11.15
- Indbydelse til turismekonference Onsdag den 18.11.2015 fra kl.17.30 til kl. 21. Læs mere
- 1. plads til Gilleleje - Danmarks bedste værtsby PRESSEMEDDELELSE: Læs mere
- Folkeafstemning om omdannelse af retsforholdet 2015 3. december 2015 Læs mere
- Ny asfalt afventer striber Konkurs forsinker nye striber. Læs mere

**Åbningstider**

Mandag	10 - 14
Tirsdag	10 - 14
Onsdag	10 - 14
Torsdag	10 - 17
Fredag	10 - 13
Lørdag	Lukket
Søndag	Lukket

Se flere åbningstider

Læs vores ugentlige annonce

Høringer og afgørelser lige nu

Folkeafstemning om omdannelse af retsforhold

Budget 2016-19

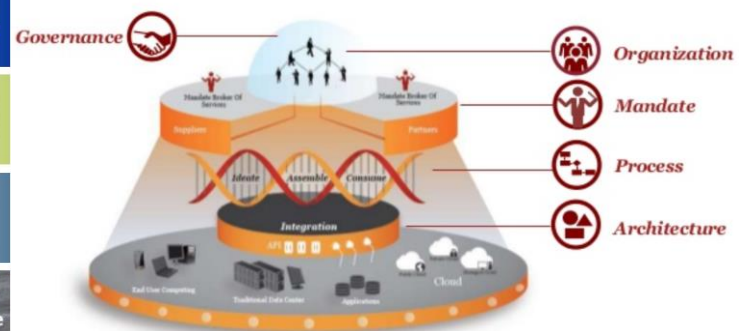
Nordkystens fremtid Halsnæs, Helsingør og Gribskov samarbejder

Følg vintertjenestens meldinger på [gribskov.dk/vinterveje](http://gribskov.dk/vinterveje)

Græsted i bevægelse - Nye rum og forbindelser

## Fælles løsninger udvælges ud fra, hvorvidt de:

- Har en positiv business case for kommunerne
- endnu ikke er digitaliseret
- mangler "end-to-end"-digitalisering
- rammer den brede borgergruppe (generel service)
- er mindre komplekse at it-understøtte.



# Indsats 4

## Fælleskommunale it-løsninger til lokal borgerservice

Projekter/hovedaktiviteter
Brugerinvolvering med fokus på ønsker til design og logik
Udpegning af 5-10 digitale borgerservices med positiv business case, der skal indgå i 1. version
Beslutningsgrundlag, herunder samlet løsningsbeskrivelse med vurdering af teknologi (fx applikationsplatform eller standardrammesystem), business case, finansiering og tidsplan
Udvikling af governance-model(ler) for fælleskommunale it-løsninger
Udarbejdelse af fælleskommunal kravspecifikation til 1. version
Afklaring af anskaffelse til version 1 (fx som fælleskommunal løsning, digitaliseringsfællesskaber eller klynger)
Etableringsprojekt(er) med anskaffelse og implementering.

### Afhængigheder:

- Indsats 2 skal understøtte og rammesætte indsatsen, og guidelines vil kunne bidrage med behov til kravspecifikation for fælleskommunale it-løsninger.

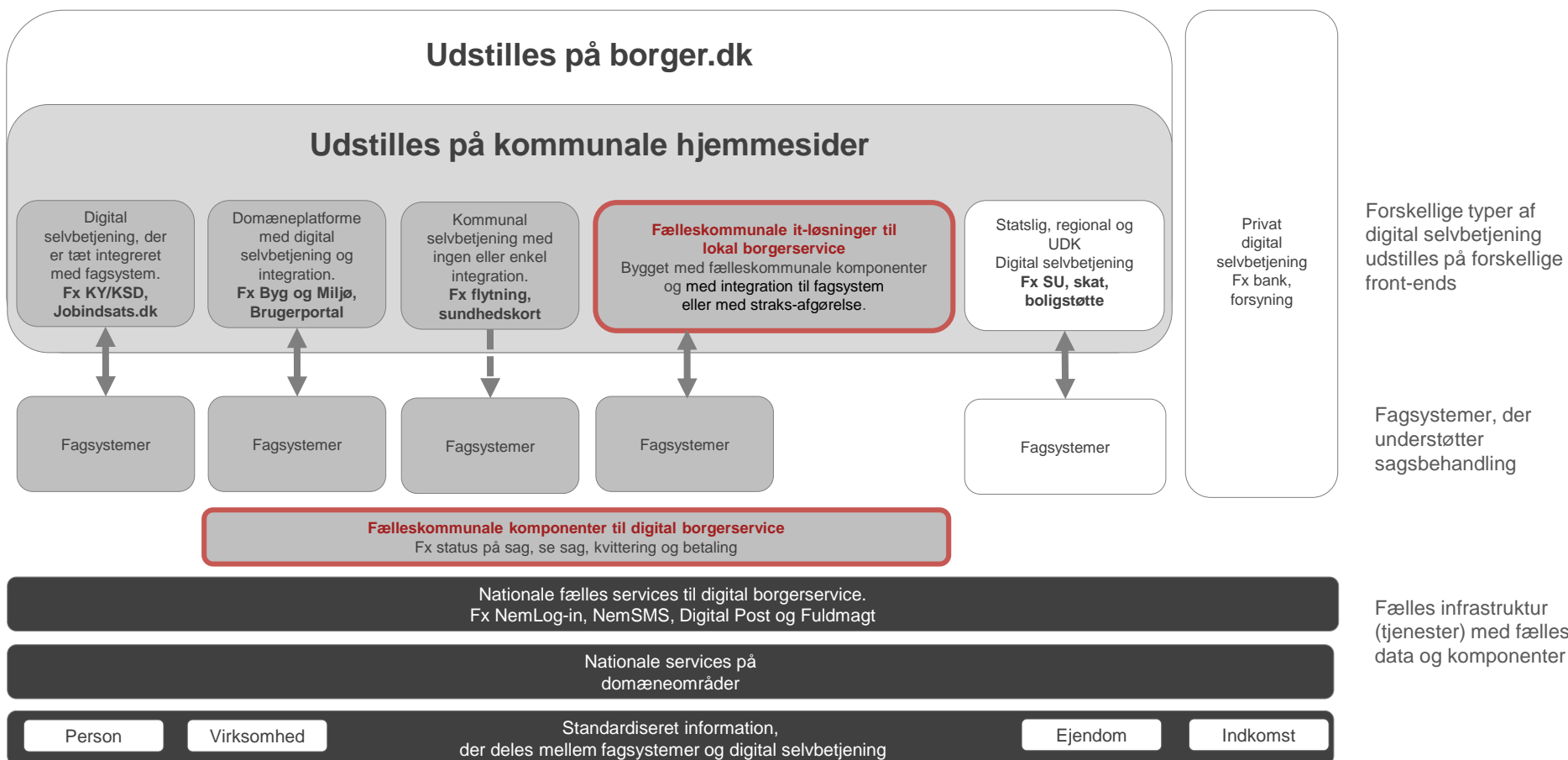
### Overordnede risici:

- Manglende kommunal tilslutning, fx pga. allerede foretagne investeringer i løsninger til bølgeplanerne
- Governance for fælles løsninger vil være krævende at praktisere.

# Fælles realisering af digital borgerservice

Indsats 3: Fælleskommunale komponenter til digital borgerservice

Indsats 4: Fælleskommunale it-løsninger til lokal borgerservice



Forskellige typer af digital selvbetjening udstilles på forskellige front-ends

Fagsystemer, der understøtter sagsbehandling

Fælles infrastruktur (tjenester) med fælles data og komponenter

# Indsats 5

## Digitaliseringsklar lovgivning

### Beskrivelse:

Formålet med indsatsen er at få tilpasset lovgivningen på udvalgte områder, så den bedst muligt understøtter anvendelsen og udbredelsen af digital borgerservice.

Indsatsen vedrører dels identificering og udvikling af fælles begreber og lovgivning, der har betydning for den digitale borgerservice, dels vejledning om god praksis inden for de gældende regler. Dette kan fx omfatte:

- Behov for lovændringer på udvalgte områder, fx krav om fysisk fremmøde på beskæftigelsesområdet, bl.a. for handicappede og ved fornyelse af kørekort
- Standardisering og forenkling af begreber på tværs af lovgivning, fx i forhold til husstandsindkomst og samlivsbegrebet. Dette kan på sigt udvikle sig til ”fælles sprog” på borgerserviceområdet
- Vejledning om mulighederne og god praksis inden for gældende regler, fx i forhold til vejledningsforpligtigelse og overholdelse af krav til persondatabeskyttelse fra den kommende EU-persondataforordning.

Resultatet vil være, at Folketinget vedtager en eller flere konkrete ændringer til lovgivningen.

### Forventet effekt:

Digitaliseringsklar lovgivning og vejledning på området:

- giver gennemsigtighed og forståelighed for borgerne, så løsningerne bliver nemmere at anvende og opleves som bedre
- bliver mere intuitiv at bruge med flere fælles begreber på tværs af lovgivninger
- giver mulighed for yderligere forenkling og digitalisering af processer for både borgere og medarbejdere, der samlet giver større effektivitet.

Indsatsen har begrænset effekt på markedet.

# Indsats 5

## Digitaliseringsklar lovgivning

### Projekter/hovedaktiviteter

Identificere muligheder for lovændringer, eventuelt koordineret med udpegning af områder til digital borgerservice i indsats 4

Afklare muligheder for lovændringer hos interessenter for udvalgte kandidater

Udarbejde og formidle vejledning om mulighederne og god praksis inden for gældende regler

Medvirke i forberedelse af ét til tre konkrete ændringsforslag hos ressortministerier. Efterfølgende beslutning.

### Afhængigheder:

- Skal anvende opsamlet viden og erfaringer fra EDS-programmet
- Skal følge principperne for digitaliseringsklar lovgivning fra Digitaliseringsstyrelsen.

### Overordnede risici:

- Det er kompliceret proces at få ændret lovgivning, hvorfor den typisk er langvarig.
- Ændringer i lovgivning medfører mange afledte konsekvenser for de forhold eller målgrupper, der bliver berørt af ændringerne.

---

## **Esben Toft**

PwC | partner

Digital Transformation

M: 4072 5767

E-mail: [est@pwc.dk](mailto:est@pwc.dk) | [www.pwc.dk](http://www.pwc.dk)

Strandvejen 44, 2900 Hellerup

## **Kim Lindskov Knudsen**

PwC | director

Digital Transformation

M: 2366 5346

E-mail: [kxk@pwc.dk](mailto:kxk@pwc.dk) | [www.pwc.dk](http://www.pwc.dk)

Strandvejen 44, 2900 Hellerup



Enhver person, der er ikke er adressat af denne rapport, eller som ikke har underskrevet og returneret en aftale om ansvarsfrihed til PricewaterhouseCoopers Statsautoriseret Revisionspartnerselskab ("PwC") er ikke bemyndiget til at have adgang til denne rapport ("Ubemyndiget person")

Hvis en Ubemyndiget person skulle få adgang til og læse denne rapport, accepterer den Ubemyndigede person, (1) at det af PwC udførte arbejde er udført i henhold til instrukser fastlagt af adressaten af denne rapport og udelukkende er udført til adressatens eget brug, (2) at anerkende, at denne rapport er udarbejdet efter adressatens anvisninger og omfatter givet vis ikke alle forhold, som den Ubemyndiget person måtte finde nødvendige, (3) at PwC, dets partnere og medarbejdere hverken påtager sig eller accepterer nogen form for forpligtelse eller ansvar for denne rapport, og (4) at PwC ikke kan holdes ansvarlig for tab, skader eller omkostninger af nogen art forårsaget af den Ubemyndiget persons brug af denne rapport eller som konsekvens af den Ubemyndiget persons adgang til rapporten. Endvidere accepterer den Ubemyndiget person, at denne rapport ikke må distribueres uden PwC's skriftlige samtykke.