



## 1.1. Sammenhængende digital borgerservice

### Initiativets indhold

Den digitale service skal gøre det lettere at være borger og virksomhed i Danmark. De skal opleve nærhed og sammenhæng i deres møde med kommunerne, og kommunen skal være digitalt tilstede, der hvor borgeren er på nettet. Indsatserne i den tidligere strategiperiode og indførelsen af obligatorisk digital selvbetjening på en lang række områder har flyttet mange henvendelser over på de digitale kanaler. Mere end 80 % af ansøgningerne på de obligatoriske områder kommer i dag via selvbetjeningsløsningerne. Det er grundlæggende en stor succes, og udviklingen af kvaliteten af løsningerne har gjort livet lettere for mange borgere og virksomheder. Med dette initiativ videreudvikles den sammenhængende digitale borgerservice i den kommende femårige periode.

Programmet bygger på et fælles udgangspunkt i form af udvikling af fælleskommunal servicedesign-tilgang samt rammearkitektur for selvbetjening og nødvendig ledelsesinformation. Dette vil sikre stærkere fokus på brugernes perspektiv og samtidig anviser god forvaltningssskik i løsningerne. Forankringen i rammearkitekturen sikrer bedre muligheder for integrationer til fagsystemerne og evt. udvikling af fælles byggeblokke.

I forlængelse af den fælleskommunale strategi for området indgås en række samarbejder på tværs af hele den offentlige sektor med henblik på fx udvikling af en fællesoffentlig referencearkitektur for selvbetjening, og der arbejdes videre med fælles krav til gode digitale løsninger. Derved bliver det lettere at arbejde sammen om selvbetjeningsforløb, hvor borgerne skal kommunikere med flere offentlige myndigheder, dels understøtte en generel udvikling af markedet for selvbetjeningsløsninger via fælles tilgang. Programmet skal således også understøtte målsætningerne i den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi.

Programmet består af en række indsatser, som tilsammen skal levere forudsætningerne for det samlede løft af den digitale borgerbetjening i den kommunale sektor og sammenhængen til den øvrige offentlige sektor:

- *En fælles tilgang til design af selvbetjeningsløsninger med fokus på serviceoplevelsen*, der sikrer en fælleskommunal metode, så digital borgerservice opleves sammenhængende og nær for brugerne. Indsatsen koordineres med de fællesoffentlige projekter, som er del af udmøntning af den kommende fællesoffentlige digitaliseringsstrategi
- *Systemopfølgning og leverandørdialog*. Indsatsen skal sikre en løbende fælles optimering af de kommunale selvbetjeningsløsninger på baggrund af tilbagemeldinger om tilfredshed mv.



- *En fælles referencearkitektur for, og fælles krav til, selvbetjening* som samler kommunerne om at anvende fælleskommunal og lokal rammearkitektur. Desuden skabes også forudsætninger for en mere samlet tilgang til it-arkitektur på tværs af det offentlige
- *Fælles komponenter* som kan anvendes bredt i alle selvbetjeningsløsninger. Komponenterne skal gøre det nemt at bygge nye løsninger og skal sikre genkendelighed for brugerne ved, at løsninger fx har en fælles kvitteringskomponent eller fælles betalingskomponent. Der samarbejdes med staten om eventuel udvikling af fællesoffentlige komponenter
- *Der etableres grundlag for eventuelt at anskaffe/udvikle 4-5 fælleskommunale selvbetjeningsløsninger.* Løsningerne skal skabe sammenhængende og tidssvarende løsninger og sætte en ny standard for kommunale selvbetjeningsløsninger. Disse løsninger vil være de første, hvor de fælles komponenter og nye tilgang til forbedret brugeroplevelse anvendes
- *Fælles opfølgningsmetode og effektmåling* som kan anvendes i den enkelte kommunes løbende opfølgning på løsningernes effekt både i forhold til brugerens kanalvalg og oplevelse af kommunens service
- *Digitalisering af simple områder* der p.t. kun er blanketbaseret. Af de ca. 700 blanketter i KL's blanketsamling er der ca. 400, som p.t. kun findes som blanketløsninger (PDF). Kommunerne skal sikres adgang til digitale løsninger for disse områder, så det sikres, at kommunerne kan tilbyde tidssvarende og sammenhængende digitale løsninger
- *Støtte til kommunernes implementering og fortsatte gevinstrealisering af selvbetjeningsløsninger* på de obligatoriske områder. Indsatsen sætter fokus på implementering af de afsmittende effekter, som de øvrige indsats har på de obligatoriske områder, således at der også på disse områder etableres sammenhængende og integrerede løsninger.

Initiativet skal understøtte, at det er attraktivt for borgerne at anvende de digitale løsninger, som i stadig højere grad skal være imødekomende over for borgerne. Samtidigt er målet at nedbringe kommunernes udgifter til digitale løsninger som følge af et større fokus på fælles redskaber og komponenter samt fælles anskaffelser.