

## Kommissorium for styregruppen vedrørende Borgerbetjening 3.0

### Oprettelse af styregruppe

KL's bestyrelse besluttede den 8. juni 2016 at etablere et fælleskommunalt initiativ vedrørende 1.1 Sammenhængende Digital Borgerservice og den 22. september 2016 at igangsætte projektet 1.2 Adgang til egen data med udgangspunkt i den fælleskommunale digitale handlingsplan.

### Vision og målsætninger for borgerbetjening 3.0

Visionen for den fælleskommunale digitalisering frem mod 2020 er formuleret i den fælleskommunale digitale handlingsplan og lyder således:

*"Det fælleskommunale arbejde med digitalisering skal underbygge og styrke en decentralt funderet offentlig sektor, der yder nær og tilgængelig, sammenhængende og effektiv service for og med borgere og virksomheder."*

Styregruppen for Borgerbetjening 3.0 skal understøtte denne vision, med udgangspunkt i en række indsatser (x.x) beskrevet i den fælleskommunale digitaliseringsstrategi 2016-2020:

- (3.1) arbejde for, at borgerens møde med den kommunale service opleves sammenhængende, nært og personligt, uanset om det er via digitale løsninger eller gennem det fysiske møde, ved at videreudvikle den kommunale borgerservice
- (3.3) sikre, at borgerne får en god serviceoplevelse, når de anvender digital selvbetjening ved at sørge for, at løsningerne er tidssvarende og tilgængelige
- (3.4) sørge for at borgerne også har adgang til digital selvbetjening på områder, hvor det ikke er obligatorisk, ved at udbrede gode selvbetjeningsløsninger på relevante områder,
- (3.6) opnå viden om de digitale tiltags effekt, ved at fortsætte samarbejdet om at indsamle dokumentation om borgernes og virksomhedernes henvendelser til kommunen
- (3.7) gøre sagsbehandlingen mere effektiv, ved at skabe tættere sammenhæng mellem selvbetjeningsløsninger og de bagvedliggende fagsystemer.
- (4.3) få lokale data til at bidrage til udvikling og vækst, ved at stille flere relevante data til rådighed for borgere og virksomheder.

Udmøntningen af visionen er organiseret i ét program "Sammenhængende Digital Borgerservice" (med tre delprojekter) og et projekt "Adgang til egen data" med selvstændig økonomi.

Samlet set udgør disse Borgerbetjening 3.0. Det overordnede formål med programmet og projektet beskrives kort nedenfor. Dette uddybes nærmere i de konkrete program/projektbeskrivelser.

Dato: 22. november 2016

Sags ID: SAG-2016-06376  
Dok. ID: 2268861

E-mail: MJT@kl.dk  
Direkte: 33703214

Weidekampsgade 10  
Postboks 3370  
2300 København S

www.kl.dk  
Side 1 af 4

Dato: 22. november 2016

Sags ID: SAG-2016-06376  
Dok. ID: 2268861E-mail: MJT@kl.dk  
Direkte: 33703214Weidekampsgade 10  
Postboks 3370  
2300 København Swww.kl.dk  
Side 2 af 4*Formål: Sammenhængende Digitalborgerservice*

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.

*Formål: Adgang til egen data*

Borgernes tryghed og tillid til den offentlige sektors digitale processer er af afgørende betydning for den digitale omstilling. Målet er derfor, at borgerne skal have bedre adgang til at se og følge egne sager og relevante data i den kommunale forvaltning. Borgeren skal tilbydes et bedre overblik over sager, dokumenter og ydelser på de platforme, som egner sig bedst i forhold til borgerens behov og kommunens kanalstrategi. Der gennemføres en indsats, som skal give borgere bedre adgang til egne data. Indsatsen sigter bl.a. mod at udnytte muligheder i de nye fælleskommunale løsninger, som KOMBIT etablerer på kommunernes vegne som led i monopolbruddet.

**Sammenhæng til fællesoffentlige initiativer**

Borgerbetjening 3.0 skal ses i sammenhæng til den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi. Særligt tre indsatser i denne strategi er sammenhængende med de fælleskommunale initiativer. Styregruppen vil derfor også i relevant omfang inddrages i drøftelserne af disse initiativer:

*Mere sammenhængende digitale brugerrejser*

Borgere og virksomheder skal opleve en mere brugervenlig og koordineret service, når deres ærinde går på tværs af digitale løsninger og myndigheder. Indsatsen på udvalgte brugerrejser skal sikre nemmere og mere overskuelige selvbetjeningsforløb.

*Bedre digital kommunikation*

For at sikre brugervenlige og tidssvarende digitale løsninger skal selvbetjeningsløsninger, infrastrukturkomponenter og portaler leve op til nogle få aftalte krav, når løsningerne ny- eller videreudvikles. Der indhentes data om brugerne oplevelser og brugen af løsningerne, så de løbende kan forbedres.

*Overblik over egne sager og ydelser*

Borgere og virksomheder skal tilbydes indblik i relevant viden om dem, som det offentlige ligger inde med. Informationen skal præsenteres i en kontekst, der er målrettet og tilpasset den enkelte bruger.

**Styregruppens formål og opgaver**

Styregruppen er projektets overordnede ledelse og skal sikre, at projektet når effekter og resultatmål.

Styregruppen tegner kommunernes fælles interesser, sikrer operationel beslutningstagen og fremdrift, således at projektets effekter og gevinster kan realiseres.

Herudover har styregruppen følgende opgaver:

- Sikrer udarbejdelse af og godkendelse af business case, der understøtter den fælleskommunale digitaliseringsstrategi
- Godkender statusrapport, herunder risikolog
- Godkender væsentlige ændringer til projekter
- Påser at leverancer lever op til forventet kvalitet
- Overvåger projektets fremdrift, business case og risici samt medvirker til at identificere risikominimerende tiltag på projektniveau.
- Overvåger økonomi og forbrug i program/projekt
- Sikrer sammenhæng mellem leverancer og forventede gevinster i kommunerne.
- Rådgiver projektejereren om prioritering af indsatserne under program og projekter, herunder igangsætter og godkender aktiviteter efter indstilling fra program/projekt

Styregruppens medlemmer skal i varetagelse af hvervet have fokus på kommunernes fælles interesser. Styregruppen sammensættes med blik for såvel geografisk som størrelsesmæssigt bredde samt med henblik på forskellige perspektiver på indsatserne under styregruppen. Styregruppen kan løbende tilpasses og udvides på styregruppeformandens foranledning med henblik på at imødekomme behov i program og projekter.

KOMBIT indgår i styregruppen, da der er store snitflader til KOMBIT blandt andet i forhold til ambitionen vedr. anskaffelse af fælles løsninger og anvendelse af SAPA/støttesystemerne som pilot ifht. adgang til egen data.

#### **Møder og mødeforberedelse**

Styregruppen forventes som udgangspunkt at mødes hver tredje måned (minimum 4 møder om året) efter en mødekalender, der godkendes af styregruppen på forslag fra sekretariatet i KL's kontor for Digitalisering og Borger-service. I perioder kan der være behov for hyppigere møder i forbindelse med vigtige beslutningspunkter og leverancer, herunder inddragelse af styregruppen i opstart og godkendelse af indsatser.

Projektejereren Pia Færch (eller stedfortræder Ken Rindsig) er mødeleder og er ansvarlig for udarbejdelse af dagsorden og relevante mødemateriale, herunder referat. De enkelte medlemmer kan indstille punkter til dagsordenen.

Projekt/programlederen, som bistås af sekretariatet, udarbejder materiale til møderne på baggrund af statusrapporter om projektet eller indstillinger fra medlemmerne.

Dato: 22. november 2016

Sags ID: SAG-2016-06376  
Dok. ID: 2268861

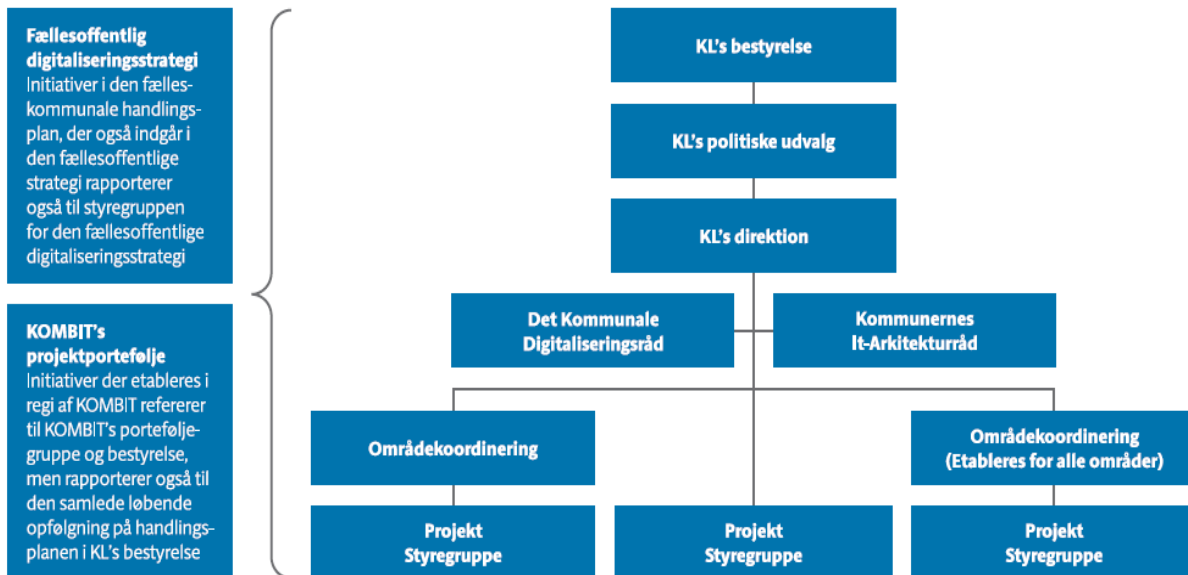
E-mail: MJT@kl.dk  
Direkte: 33703214

Weidekampsgade 10  
Postboks 3370  
2300 København S

www.kl.dk  
Side 3 af 4

## Styringsstruktur

Dato: 22. november 2016



G-2016-06376  
:8861

T@kl.dk  
'03214

sgade 10  
70  
havn S

## Sekretariat

- Marianne Just Mortensen, KL

## Styregruppens medlemmer

- Pia Færch, Kontorchef, KL (styregruppeformand/projektejer)
- Ken Rindsig, Vicekontorchef, KL (stedfortrædende styregruppeformand/projektejer)
- Cecile Christensen, Digitaliserings- og Innovationschef, Københavns kommune
- Kim Houlberg, IT-strategichefen, Aalborg Kommune
- Kristian Buhl Hansen, Chef for IT-strategi og Styring, Odense Kommune
- Anders Kollin, Digitaliserings- og IT-chef, Skanderborg Kommune
- Lene Hartig Danielsen, Chef for Borgerservice, Aarhus Kommune
- Vakant plads
- Poul Ditlev Christiansen, Vicedirektør, KOMBIT