

Effektiv Digital Selvbetjening - Kommune Kickoff

Kommune Kickoff
12.- 18. april 2012

www.kl.dk/eds



**DEN DIGITALE VEJ
TIL FREMTIDENS
VELFÆRD**

DEN FÆLLESOFFENTLIGE
DIGITALISERINGSSTRATEGI
2011-2015

REGERINGEN / KL / DANSKE REGIONER
AUGUST 2011



EFFEKTIV &
INNOVATIV

DIGITALISERING AF DEN
KOMMUNALE SEKTOR
2010-2015

Handlingsplan for den fælleskommunale digitaliseringsstrategi 2010-2015



Dagens program

10.00 – 10.10	Velkomst
10.10 – 10.20	Digitaliseringsstrategien
10.20 – 10.30	Kommunernes kommunikation med borgerne
10.30 – 10.50	Obligatorisk selvbetjening
10.50 – 11.00	EDS – programmet – organisation, mål og opgaver
10.50 – 11.00	Pause
11.00 – 11.45	Sådan arbejder EDS
11.45 – 12.00	Hvordan kan kommunerne forberede sig? Kommunernes samarbejde med EDS
12.00 – 12.30	Sandwich

Den Fælleskommunale Digitaliseringsstrategi

Hvad venter os?

Hvad gør vi?

Udfordringen for den offentlige sektor

- Færre ressourcer
- Forventning om højere serviceniveau

Overordnede strategiske mål

- At skabe (økonomisk) råderum for kommunerne gennem **effektivisering**.
 - 2 mia kr. pr. år fra 2015
- At udvikle den kommunale service
- Forpligtende samarbejde i den kommunale sektor.

Indsatsområder i den kommunale strategi

- **Tværgående Indsatser**
 - Digital Ledelse
 - Et konkurrencepræget IT-marked
 - Digital borgerbetjening
- **Fagområdestrategier**
 - Beskæftigelsesområdet
 - Social- og sundhedsområdet
 - Børne- og kulturområdet
 - Teknik- og miljøområdet

Potentialer i de fælleskommunale projekter

Område	Potentialer i den fælleskommunale strategi, mio. kr.
Digital borgerbetjening	650
Digital post	460
Teknik og miljø	200
Social og sundhed	220
Beskæftigelse	1.000
Børne- kultur	-
konkurrenceudsættelse	300
I alt	2.830

Men samlet fortsat 2 mia. kr., hvoraf en væsentlig del indgår i aftalerne med regeringen om kommunernes samlede økonomi.

32 Kommunale projekter

Digital borgerbetjening

1.1 Obligatorisk digital service

1.2 Effektiv digital selvbetjening

1.3 Kanalstrategi, dokumentation og kompetenceudvikling

1.4 Kommunalt indhold på "min side" på borger.dk

1.5 Kommunale hjemmesider bruger tekster fra borger.dk

1.6 Optimering af Digital Post og Fjernprint

Beskæftigelsesområdet

2.1 Data og snitflader på beskæftigelsesområdet

2.2 Digital a-kasse kommunikation

2.3 Digitalisering af lærløskud og fleksjob

2.4 Ny generation forretningsystem på beskæftigelsesområdet

2.5 Lødelssværktøj på beskæftigelsesområdet

Børne- og kulturområdet

3.1 Den digitale skole - digitale læremidler, digitalisering af læringsmål og digitale læringsformer

3.2 It-infrastruktur i folkeskolen

3.3 Digital og videndeling i folkeskolen

3.4 Digital kommunikation og videndeling mellem forældre og dagtilbud

3.5 Det digitale bibliotek

3.6 DUBU - digitalisering af området for udsatte børn og unge

Social- og sundhedsområdet

4.1 Digitalisering af handicappede og udsatte voksne området (DHUV)

4.2 Hjemmøjeplejens integration til det Fælles Medicinkort

4.3 Udbredelse af MedCom kommunikation

4.4 Kommunernes adgang til kronikardata

4.5 Velfærdsteknologi

4.6 Kommunerne på sundhed.dk

4.7 Fælles sprog til på ældre- og sundhedsområdet

Teknik- og miljøområdet

5.1 Min digitale byggesag (MDE)

5.2 Fælleskommunal standardisering af geodataområdet

5.3 Digitalisering af planer - delprojekt om kommuneplaner

5.4 Digitalisering af planer - delprojekt om lokalplaner

5.5 Forenkling af arbejdet med ejendomsområdet, herunder særligt data og ESR

Sammenhængende it og konkurrence

6.1 Program for sammenhængende it uden monopoler

6.2 Konkurrence på monopolområderne

6.3 FLIS

2011

2012

2013

2014

2015



Kommunikation med borgerne

Status og fremtid

Selvbetjening i kommunerne

Alle kommunale, administrative opgaver:

Andel selvbetjening: **4%**

35 opgaver i KOMHEN 2.0, alle typer:

Andel selvbetjening: **16%**

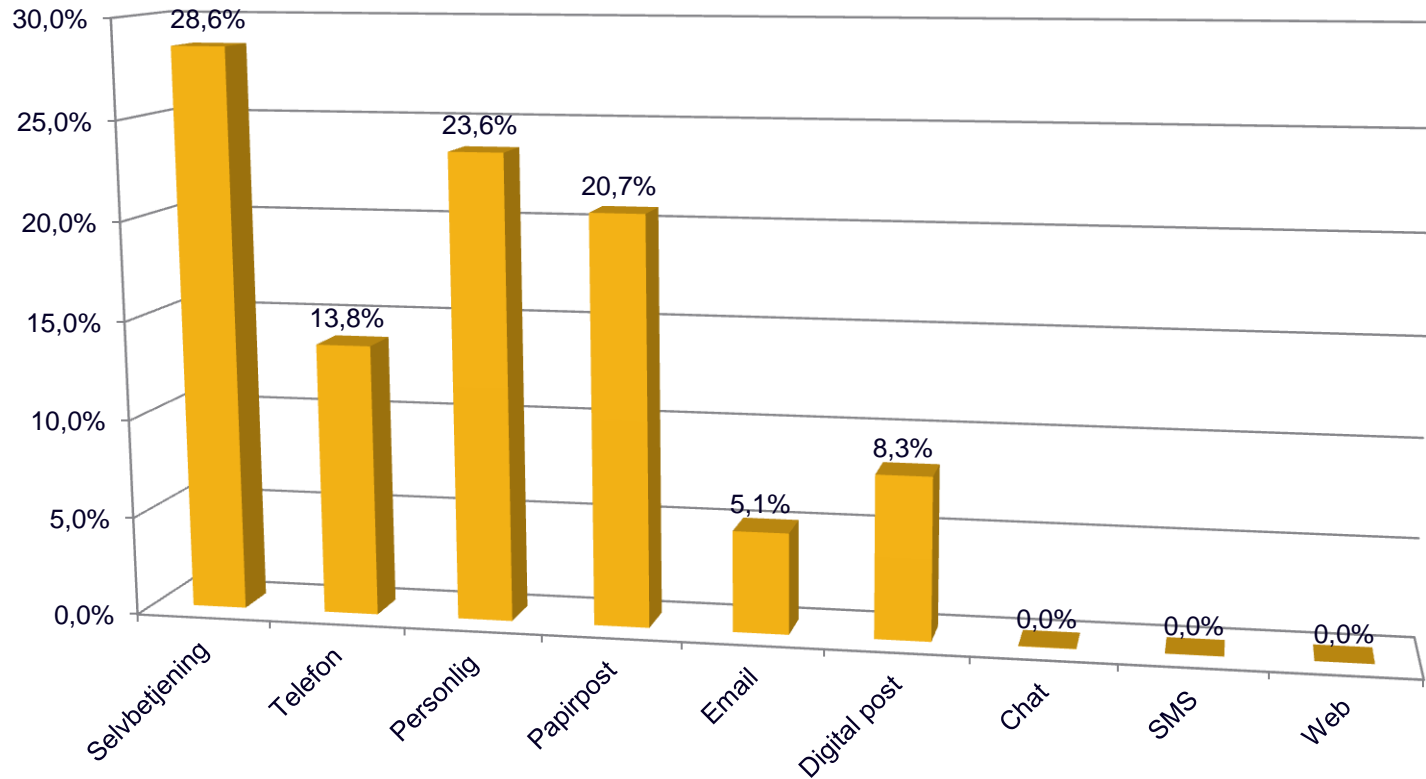
35 opgaver, heraf **kun**
ansøgninger og anmeldelser:

Andel selvbetjening: **29%**

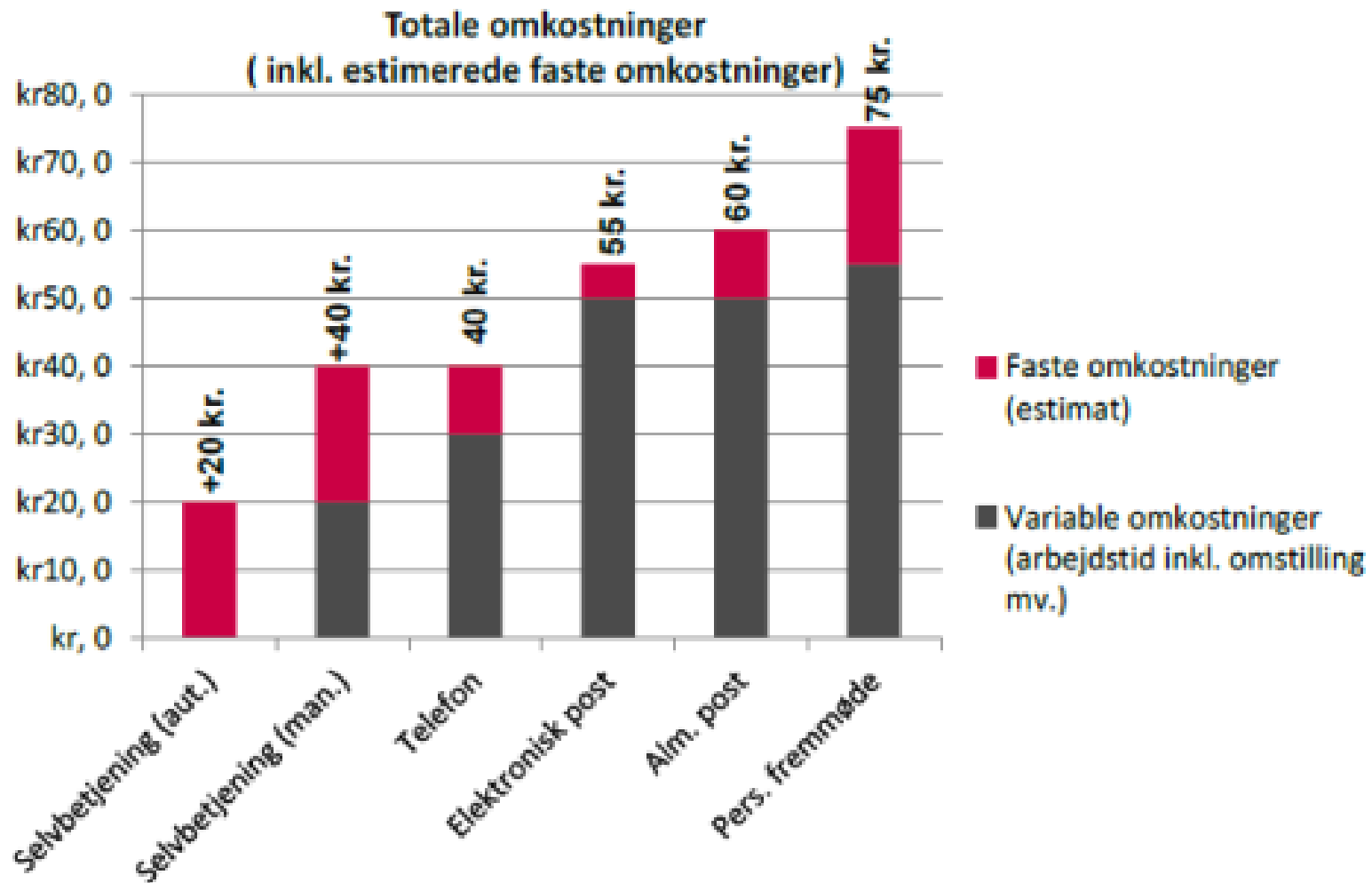
(Her er målet 80 % i 2015)

80 % digital selvbetjening i 2015

Henv.mønster ansøg/anmeld (transaktioner)
(35 obligatoriske opgaver KOMHEN 2.0)



Kanalpriser



Her betjener borgerne sig selv

Opgave	Andel selvbetjening
EU-sygesikringskort	76 %
Sundhedskort	75 %
Skoleindskrivning	75 %
Flytning	49 %
Boligsikring (ikke førtidspensionist)	60%
Optagelse i dagtilbud	59 %
Valg af læge/sygesikringsgruppe	33 %
Underholdsbidrag	57 %
Sygedagpenge	36 %
Barselsdagpenge	35 %

Obligatorisk Selvbetjening

Kan – bør - skal

Hvorfor Obligatorisk digital service?



- de fællesoffentlige aftaler om baggrund

Riget fattes penge

- alene på porto kan der spares 460 mio. skattekrone om året i den kommunale sektor.

Bedre service

- regeringen, kommuner og regioner forpligter sig til at gøre det muligt for borgerne at kunne ordne sine sager med det offentlige hjemme foran computeren.

Danskerne er generelt parate til digital kommunikation

- 87 pct. af alle danskere har computer og internet derhjemme. 70 pct. bruger netbank.

Gradvis overgang til digital kommunikation

- det giver borgerne tid til at vænne sig til at bruge digital selvbetjening

Ingen tvang for dem som ikke kan

- mulighed for at melde sig fra digital post-ordningen, samt betjening på anden vis

Styrket indsats for kompetenceudvikling

- der er afsat 20 mio. kr. fra SATS-puljen frem til 2015

Forpligtelser

→ Staten skal tilrette nødvendig lovgivning

- tilretning i ressort lovgivning

→ KL skal garantere at kommunerne stiller løsninger til rådighed for borgerne

- Kommunerne kan selv bestemme, hvilke løsninger
- Dog et krav, at de er brugervenlige og lever op til fællesoffentlige standarder – det tjekkes fra statens side
- (kommunernes interesse, at løsninger også er effektive for at kunne hente gevinster)

Bølgeplanen for effektiv selvbetjening

FORELØBIG PLAN FOR OVERGANG TIL OBLIGATORISK SELVBETJENING FOR BORGERE

	2012	2013	2014	2015
OMRÅDER I FOKUS	SKAT, enkelte borgerserviceområder samt SU-lån mv.	Borgerserviceområder i kommunerne og i staten	Beskæftigelsesområdet samt miljø og teknik	Beskæftigelses-, social- og integrationsområdet
EKSEMPLER PÅ OPGAVEROMRÅDER	Flytning Sundhedskort TastSelv SKAT Opskrivning SFO, daginstitution og skole SU-lån Pas	Kørekort Vielser Navngivning Optagelse Fødsler	Plan og vej Kontanthjælp Byggeri Feriekonto Nummerplader	Sygedagpenge Ældre og handicap Revalidering Flexydelse Barselsdagpenge Folkepension
	1. BØLGE	2. BØLGE	3. BØLGE	4. BØLGE

Indholdet.....



Juni år 0

Juni år 1

Q3 år 2

AFTALE MED STAT
OM OMRÅDER
OG POTENTIALER

LOV TRÆDER
I KRAFT

FORANALYSE

ANALYSE AS-IS
OG TO-BE

SIKRING AF
LØSNING

UDBREDELSE
AF NY PRAKSIS

GEVINST
REALISERING

- Screening af potentielle service-områder
- Opsamling af erfaringer

Resultat

- Bruttoliste over områder der skal analyseres

- Analyse af nuværende situation
- Beskrivelse af ønsket situation

Resultat

- Beslutningsoplæg til KL's bestyrelse om realisering af obligatorisk digital service

- Standard for gode og effektive løsninger
- Dialog med markedet
- Nyudvikling, hvis nødvendigt

Resultat

- Gode og effektive løsninger på markedet

- Kommunerne implementerer ny praksis
- Kompetenceudvikling af medarbejdere
- Kampagner til borgerne

Resultat

- Kommunerne har implementeret ny praksis og har gode og effektive løsninger

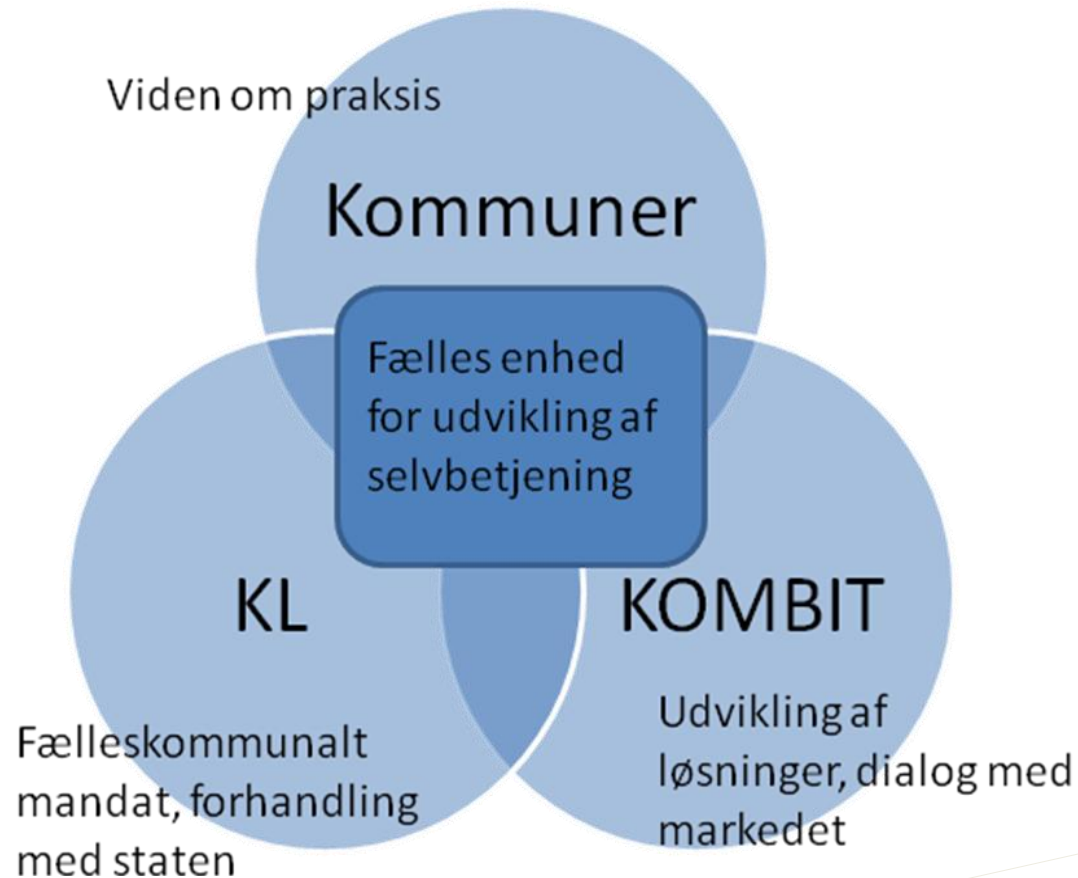
- Dokumentation
- Opfølgning på gevinstrealisering
- Erfaringsopsamling

Resultat

- Borgerne benytter digital selvbetjening på de obligatoriske områder og kommunerne henter de ønskede effekter

Effektiv Digital Selvbetjening

Sikring af brugervenlige og effektive
selvbetjeningsløsninger



Målene for "Effektiv Digital Selvbetjening"

- At der på de obligatoriske områder er selvbetjeningsløsninger
 1. Som gør borgerne i stand til at betjene sig selv, (brugervenlige løsninger)
 2. Som understøtter og effektiviserer den kommunale forvaltning,
 3. Som leveres i et innovativt og konkurrencepræget marked,
 4. Som kommunerne ønske at aftage





Betydning for borgerne

Brugervenlighed...

- Løsningerne er **brugervenlige**, dvs. har fokus på:
 - ✓ Forståeligt sprog og tekst
 - ✓ Logisk forløb
 - ✓ Genbrug af data og oplysninger
 - ✓ Godt design og tilgængelighed
- Løsningerne indgår i en sammenhængende, genkendelig og brugervenlig **kontekst** (hjemmesider mv.).
- Der er gode muligheder for **støtte til at bruge** løsningen.

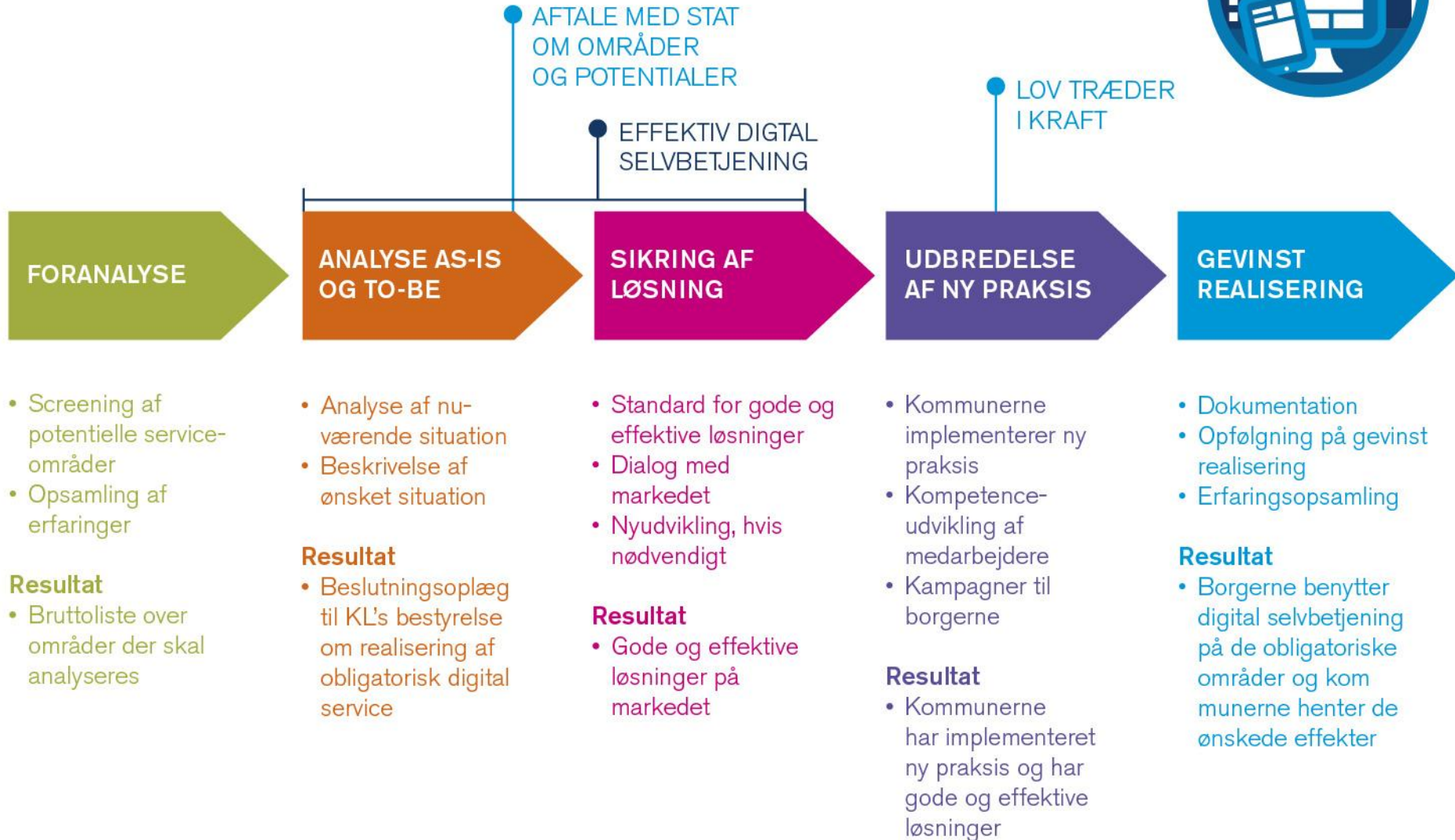


Betydning for kommunen

Effektivitet...

- Selvbetjeningsløsningen understøtter en **omkostningseffektiv administrativ proces i kommunen**. Processen kan være hel eller delvis digital.
- Hvis der ikke er en business case i at digitalisere internt i kommunen, kan processen være manuel.
- Selvbetjeningsløsninger bidrager til effektivitet gennem:
 - ✓ Højere kvalitet i data
 - ✓ Standardisering af data og snitflader
 - ✓ Integration til fagsystemer
 - ✓ Forberedelse af journalisering/præjournalisering
 - ✓ Mulighed for at medbetjene
 - ✓ Reduktion af support

Brugervenlige løsninger
understøtter effektivitet



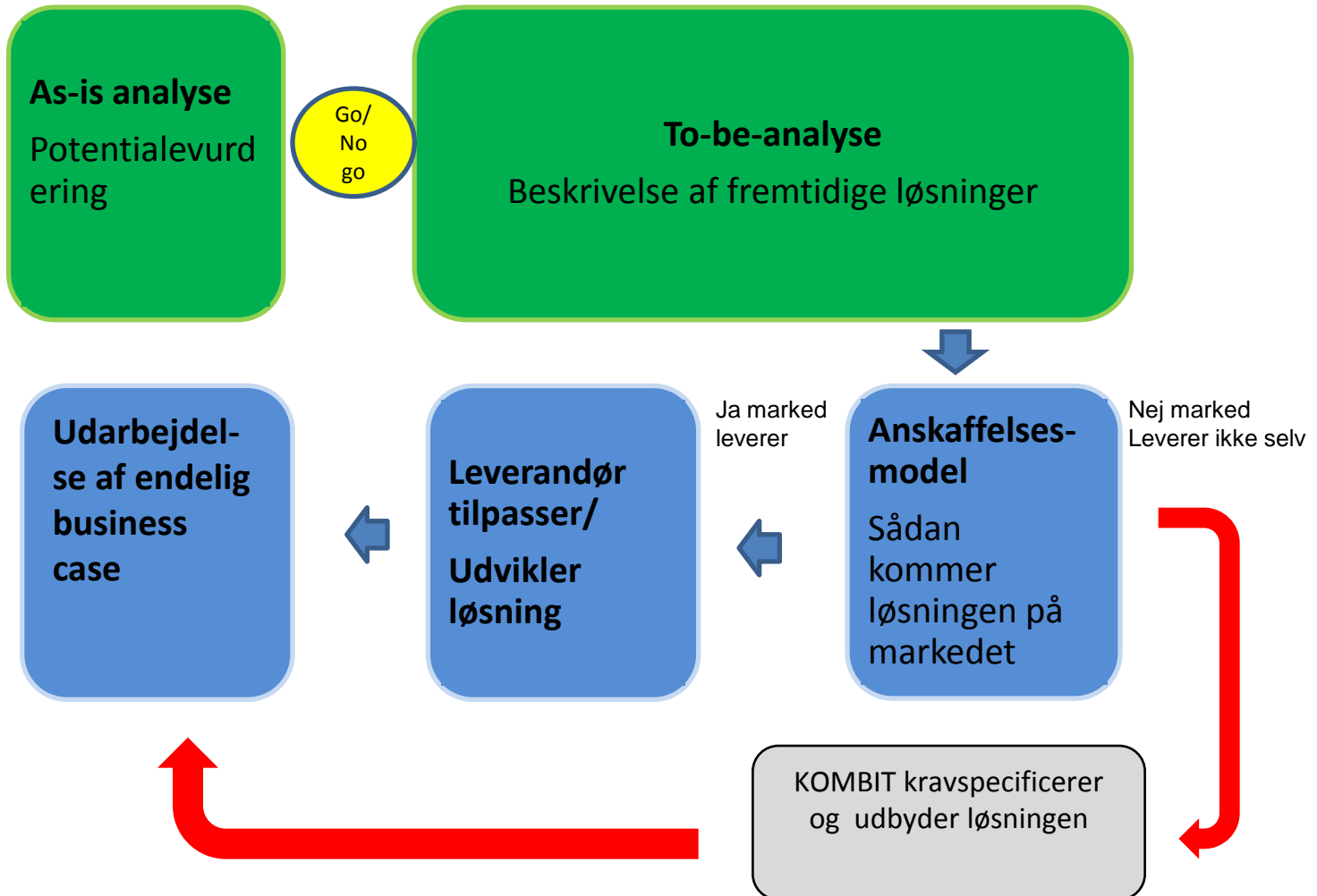
Pause

Sådan arbejder vi.

Sådan sikrer vi løsninger

Analysefase
As-is og To-
be

Sikring af løsninger



AS-IS analyse

Vurdering af serviceområdernes potentiale, bl.a

- Antallet af henvendelser og ansøgninger.
- En forretningsbeskrivelse af området, på overordnet niveau.
- Estimering af kanalomkostninger ved omlægning til den digitale kanal.
- Målgruppens it-parathed og oplevelse af områdets kompleksitet.
- Markedsanalyse, løsningernes nuværende brugervenlighed og effektivitet.
- Vurdering af udviklingsbehov, tilpasning, videreudvikling, nyudvikling
- Estimat, pris for udvikling af brugervenlig og effektiv løsning samt leveringstid.

Analysen udføres i samarbejde med Digitaliseringsstyrelsen. Resultatet anvendes i økonomiforhandlingerne, hvor det afgøres hvilke områder der skal omfattes af obligatorisk service.

To-be analyse

To-be analysen har til formål at beskrive udviklingsønsker for de serviceområder, som omfattes af lov om digital service

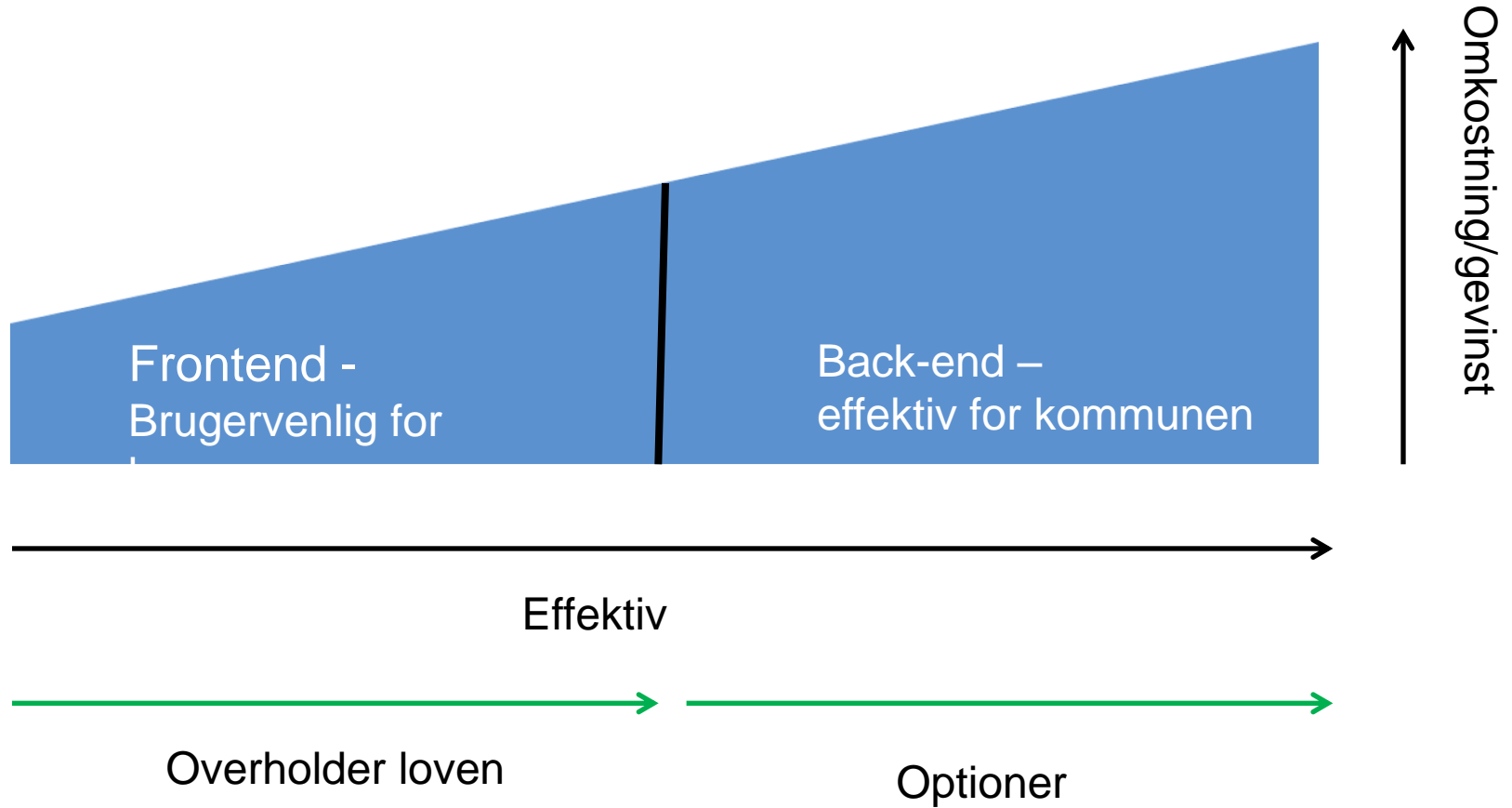
Leverancerne i fasen er følgende:

- Beskrivelse af brugervenlig løsning som opfylder lovgivningen samt løsning som er effektiv for kommunerne
- Identifikation af evt. barrierer for at lave effektive løsninger, f.eks. lovgivning.
- Vurdering af pris for hhv. Brugervenlig og effektiv løsning samt hvornår løsningerne kan være på markedet.
- Afstemning af udviklingsønsker, pris for løsning, gevinst ved løsning samt kommunernes betalingsvilje
- Leverandører udarbejder evt. POC

To-be analysen gennemføres i tæt dialog mellem kommuner, slutbrugere og leverandører.

Output af denne proces er et service- og interaktionsdesign der beskriver ønsker til den fremtidige løsning og som leverandører kan anvende til udvikling af ny løsning

Investeringer i løsninger





Betydning for borgerne

Brugervenlighed...

- Løsningerne er **brugervenlige**, dvs. har fokus på:
 - ✓ Forståeligt sprog og tekst
 - ✓ Logisk forløb
 - ✓ Genbrug af data og oplysninger
 - ✓ Godt design og tilgængelighed
- Løsningerne indgår i en sammenhængende, genkendelig og brugervenlig **kontekst** (hjemmesider mv.).
- Der er gode muligheder for **støtte til at bruge** løsningen.



Betydning for kommunen

Effektivitet...

- Selvbetjeningsløsningen understøtter en **omkostningseffektiv administrativ proces i kommunen**. Processen kan være hel eller delvis digital.
- Hvis der ikke er en business case i at digitalisere internt i kommunen, kan processen være manuel.
- Selvbetjeningsløsninger bidrager til effektivitet gennem:
 - ✓ Højere kvalitet i data
 - ✓ Standardisering af data og snitflader
 - ✓ Integration til fagsystemer
 - ✓ Forberedelse af journalisering/præjournalisering
 - ✓ Mulighed for at medbetjene
 - ✓ Reduktion af support

Brugervenlige løsninger
understøtter effektivitet

Service- og interaktionsdesign

- Ikke en kravspecifikation men mere en beskrivelse af hvilke behov en løsning skal dække
- Kan anvendes af leverandøren til udvikling af løsning
- Kan omsættes til en kravspecifikation såfremt løsningen skal udbydes

Anskaffelsesmodeller

I dialog med leverandører og kommuner afklares hvordan løsning kommer på markedet.

- Er der for leverandøren et attraktivt marked?
- Vil kommunerne anskaffe løsningen?
- Scenarie 1 – foretrukket scenarie
 - Leverandører udvikler og udbyder løsning på baggrund af service- og interaktionsdesign
- Scenarie 2 – alternativt scenarie
 - Kombit eller kommuner kravspecificerer og udbyder løsningen

Kommunerne anskaffer løsning

Status og plan for 2012

Løsningsområder:

- Opskrivning til skole, daginstitution og SFO
- Sundhedskort
- Flytteløsning

Modne løsninger som kun kræver tilpasning.

Status og plan for 2012

- Der afholdes workshops med kommuner og leverandører i maj måned hvor ønsker til tilpasning af løsninger drøftes
- Afklaring af hvilke tilpasninger leverandørerne kan lave inden for tidsplan
- Tilpassede løsninger skal være i marked september 2012
- Kommunerne skal tilbyde løsninger december 2012
- **Kommuner som ikke har løsninger på skole, SFO og daginstitution i dag bør anskaffe og implementere disse løsninger nu**

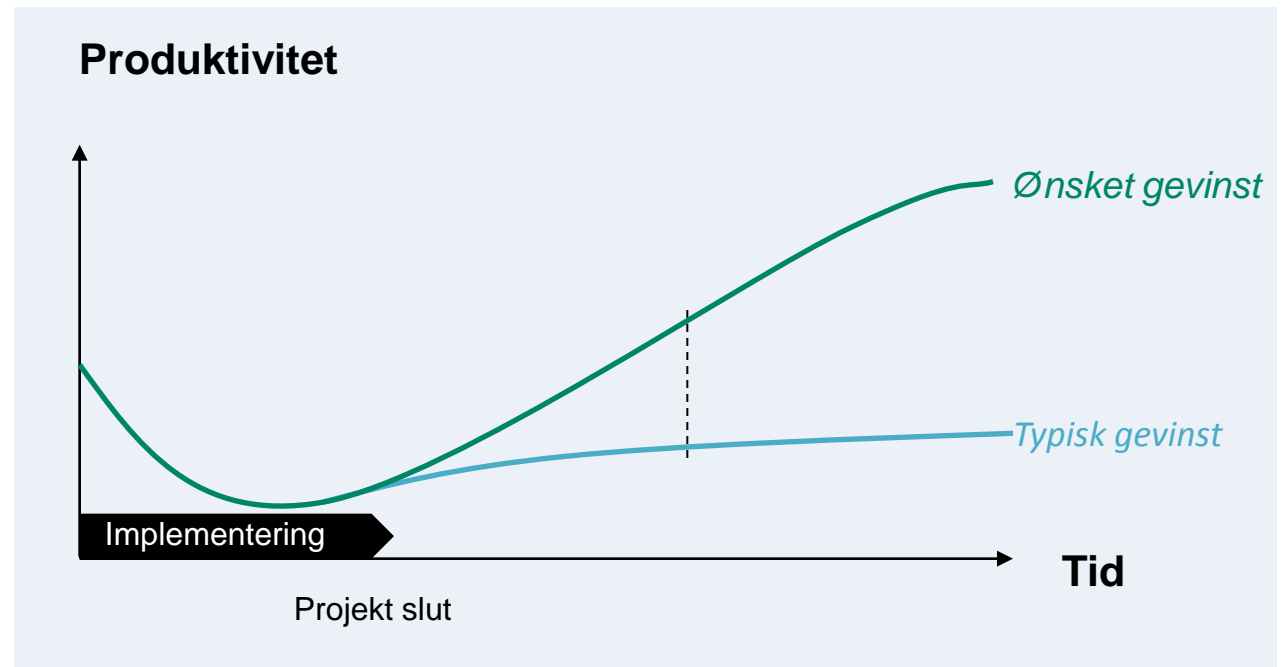
Status og plan for 2013

- Der arbejdes pt på potentialevurderingerne for serviceområderne
- Der afholdes økonomiforhandlinger i maj, hvor det besluttes hvilke områder der skal omfattes af lov om digital service
- To-be fasen for 2013 påbegyndes efter sommerferien 2012.

Samarbejde med kommunerne

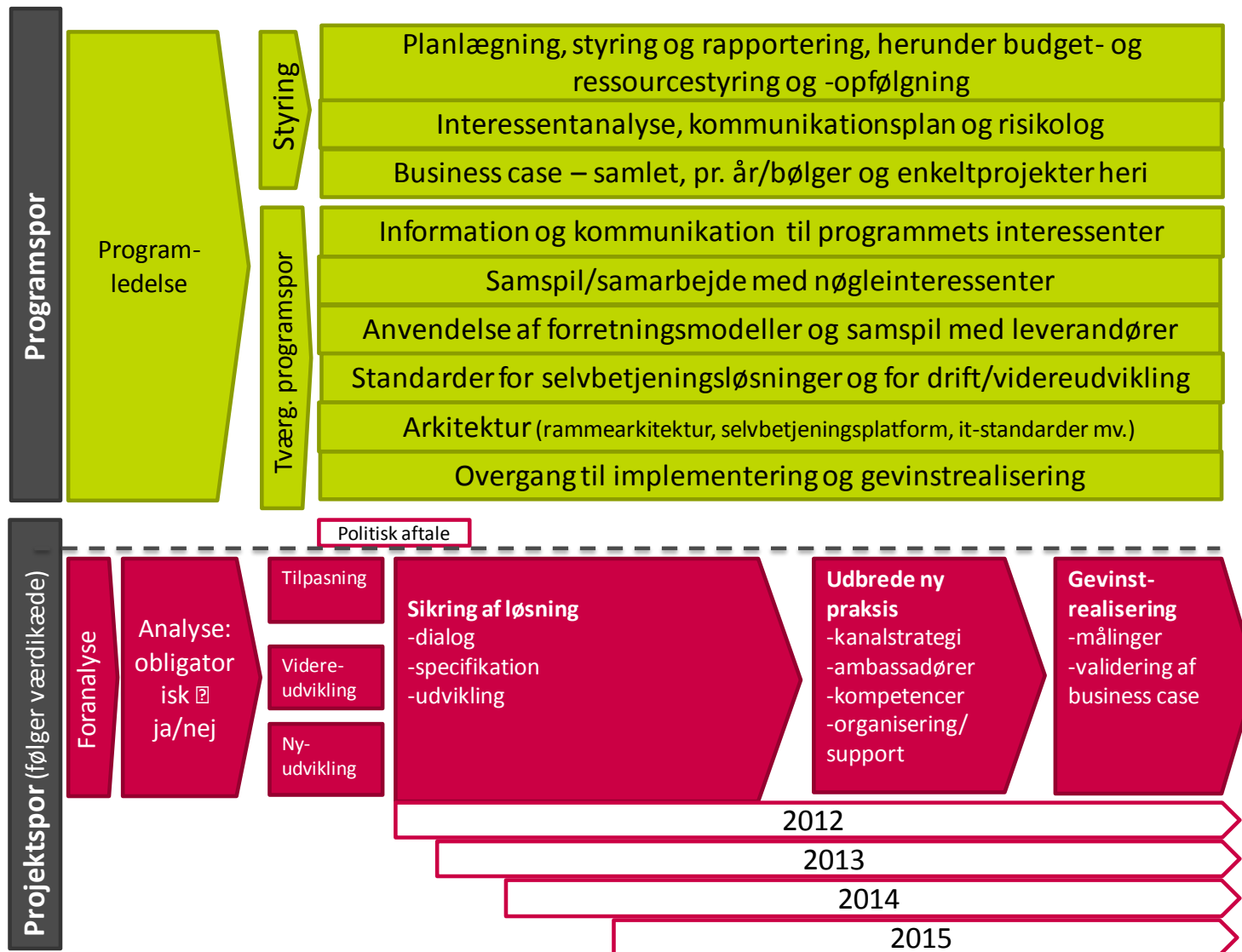
Hvordan kan man som kommune forberede sig?

Gevinstrealisering fremstår som den største enkeltstående udfordring, når det drejer sig om at få flere succesfulde it-projekter. [IT I PRAKSIS 2009]



Internationale undersøgelser viser, at kun 1/3 gennemføres med den ønskede effekt!!

EDS-programmet



Andre forslag

- Udpeg en programleder og forandringsledere, planlæg, styr og følg op på, om målene nås
- Gør status på de obligatoriske områder, brug KOMHEN-tallene eller lokale tællinger – få en baseline, vurder status (hvorfor?) , vurder den nødvendige forandringsindsats og mål senere på effekterne/gevinsterne
- Udarbejd/revidér jeres kanalstrategi/handlingsplan - fokuser særligt indsatsen på de obligatoriske områder – begræns evt. adgangen til øvrige kanaler
- Information, kommunikation og markedsføring af omlægningen af de obligatoriske områder til digitale løsninger
- Afsæt penge til anskaffelser på budgettet for 2013 – udgangspunktet er KL's budgetvejledning

EDS og samarbejdet med kommunerne

11. dialogkommuner:

- Ishøj Kommune
- Viborg Kommune
- Aabenraa Kommune
- Varde Kommune
- Vesthimmerland Kommune
- Frederiksberg Kommune
- Aalborg Kommune
- Esbjerg Kommune
- Lyngby-Taarbæk Kommune
- Horsens Kommune
- Egedal Kommune

Har meldt sig til via KL's dialogportal, og har allerede været i arbejdstøjet i forbindelse med de igangværende as-is/potentialevurderinger – tak for det!

Kan vi også deltage i programmets arbejde?

- Ja, skriv til os:
 - ams@kl.dk – Astrid Marie Starck
 - fen@kombit.dk – Flemming Engstrøm
 - psc@kombit.dk – Peter Stougaard Christensen
 - mjn@kombit.dk – Michael Jensen

.. hvis I vil være en af vores dialogkommuner
- Skriv også og fortæl os om jeres tanker og ideer efter mødet i dag, fortæl om jeres projekter, organisering, implementeringsplaner – fortæl om jeres erfaringer – og giv os gode råd
- Find os på : www.kl.dk/eds
-

Tak for i dag



EFFEKTIV & INNOVATIV

DIGITALISERING AF DEN KOMMUNALE SEKTOR 2010-2015

Handlingsplan for den fælleskommunale digitaliseringsstrategi 2010-2015

