

Ny fællesoffentlig digitaliseringsstrategi for 2011-2015

I en tid med øget pres på de offentlige finanser er digitalisering et af de væsentligste værktøjer i bestræbelserne på at modernisere den offentlige service og samtidig løse opgaverne med færre hænder, ligesom innovativ anvendelse af digitale løsninger kan bidrage til at øge produktiviteten i samfundet. Digitalisering er derfor en væsentlig løftestang til at løse en række af de udfordringer, Danmark står overfor i de kommende år.

Danskerne er et af de mest it-parate folkefærd i verden, fx er ca. tre ud af fire danskere på internettet dagligt. Desuden er der etableret en unik tværoffentlig digital infrastruktur samt en tradition for fællesoffentligt samarbejde om digitalisering, der gør, at OECD i deres review af den danske digitaliseringsindsats konkluderer, at Danmark er i front med udvikling og implementering af digital forvaltning. Den unikke førerposition skal udnyttes fuldt ud.

Regeringen, KL og Danske Regioner ønsker derfor at udforme en ny ambitiøs digitaliseringsstrategi for 2011-2015, der fastholder og bygger videre på det fællesoffentlige samarbejde om digitalisering, der er etableret som følge af de tre foregående digitaliseringsstrategier.

Målsætninger

Den overordnede målsætning for arbejdet med den nye digitaliseringsstrategi er, at strategien skal sætte retningen og komme med forslag og initiativer, der sikrer et fællesoffentligt svar på, hvordan digitalisering kan bruges til at løse en række af de udfordringer, Danmark står overfor i de kommende år, hvor der vil være et øget pres på de offentlige finanser og en forventning fra borgere og virksomheder om en mere moderne, sammenhængende og fleksibel offentlig service.

Ovenstående målsætning skal konkretiseres som led i arbejdet med digitaliseringsstrategien, og der skal udarbejdes tværgående målsætninger for både kommuner, regioner og staten, samt målsætninger på en række udvalgte indsatsområder.

Der skal bl.a. gøres en indsats i forhold til at:

- Øge anvendelsen af digitale løsninger
 - a) Sætte skub i anvendelse af digitale løsninger på de store velfærdsområder
 - b) Gøre digital kommunikation til naturligt førstevalg for borgere og virksomheder og understøtte at borgere og virksomheder kan blive digitalt selvhjulpne

- Sikre en effektiv ressourceanvendelse og gode rammebetingelser
 - a) Sikre at ressourcerne til digitalisering bruges bedst muligt, og at organisering, finansiering og mål understøtter den fortsatte digitalisering af samfundet, herunder at sammenhængen mellem myndighedernes digitaliseringsindsats styrkes.
 - b) Bygge videre på de eksisterende fællesoffentlige digitale løsninger (fx borger- og virksomhedsportalen, digital post og NemID) og målsætninger (fx eDag3 og globaliseringsstrategiens e2012-målsætning)
 - c) Øge genbruget af data i den offentlige serviceproduktion og sikre regler og begrebsstandarder, som understøtter en effektiv service.

Øget anvendelse af digitale løsninger

Anvendelsen af de digitale løsninger skal øges væsentligt. Mens digitaliseringen af de rene administrative og sagsbehandlende områder generelt er nået langt, er anvendelsen af digitale løsninger på de mere borger- og virksomhedsnære områder knap så udbredt.

Skub i anvendelse af digitale løsninger på de store velfærdsområder

Det er en målsætning for arbejdet med den nye digitaliseringsstrategi, at der for alvor sættes skub i anvendelsen af de digitale løsninger på de store velfærdsområder.

Regeringen, KL og Danske Regioner har derfor udpeget en række særlige digitale indsatsområder, der skal være spydspidser for en mere ambitiøs anvendelse af digitale løsninger i den service, den offentlige sektor yder til borgere og virksomheder:

- Beskæftigelsesområdet
- Erhvervsområdet (vækst og innovation)
- Miljøområdet
- Socialområdet
- Sundhedsområdet
- Undervisningsområdet
- Universitetsområdet

I forbindelse med aftalen om regionernes økonomi for 2011 blev der indgået en aftale om sundheds-it. Derfor afholdes der ikke særskilte drøftelser vedrørende sundhedsområdet, men erfaringerne fra sundheds-it området kan være inspiration til, hvordan den fremadrettede indsats på de øvrige særlige digitale indsatsområder kan tilrettelægges.

Som udgangspunkt for arbejdet på indsatsområderne skal de tværgående udfordringer identificeres. Det vil bl.a. indebære overvejelser om de implementeringsudfordringer, der ofte knytter sig til udbredelsen af digitale løsninger, hvordan anvendelsen af eksisterende fællesoffentlige digitale løsninger kan øges, og hvor-

dan allerede aftalte fællesoffentlige målsætninger kan indfries. Digitalisering skal bidrage til at skabe en sammenhængende understøttelse af opgavevaretagelsen.

Arbejdet skal samtidig komme med forslag til fremadrettet organisering, styring og finansiering af digitaliseringsindsatsen på området samt en prioritering af konkrete flagskibsinitiativer. De temaer, der sættes fokus på som led i arbejdet, forventes at være karakteriseret ved at adressere udfordringer, der bedst løses på tværs af den offentlige sektor. Det betyder også, at domænebestyrelserne kan spille en central rolle i arbejdet.

For at understøtte arbejdet med de særlige digitale indsatsområder lægges der op til politiske drøftelser af perspektiverne ved øget anvendelse af digitale løsninger i den offentlige service. Et væsentligt spørgsmål er hvilken omstilling, udnyttelsen af de teknologiske muligheder indebærer i forhold til, hvordan man leverer og forstår service i den offentlige sektor?

For at drøfte sådanne politiske spørgsmål afholdes der politisk temadrøftelse på de udvalgte digitale indsatsområder, hvor det vurderes relevant. Formålet med temadrøftelserne er at drøfte hvordan digitalisering kan understøtte centrale politiske målsætninger på områderne. Det er forventningen, at temamøderne vil være rammesættende samt skabe bevågenhed og legitimitet omkring indsatsen på områderne.

Som udgangspunkt er den eller de relevante fagministre vært(er) for mødet, og hvor relevant i samarbejde med KL og Danske Regioner. Drøftelserne finder sted i løbet af vinteren 2010-11 (december-januar).

Digital kommunikation som naturligt førstevalg

Det er en målsætning for arbejdet med den nye digitaliseringsstrategi, at digital kommunikation i 2015 skal være det naturlige førstevalg for borgere og virksomheder, når de kommunikerer skriftligt med den offentlige sektor. Med digital kommunikation menes digital selvbetjening/indberetning og udveksling af digitale meddelelser (fx NemSMS og den digitale postløsning). Det medfører serviceforbedringer for borger og virksomheder samt effektiviseringsgevinster for den offentlige sektor.

Derfor skal der som led i strategiarbejdet sættes nye ambitiøse mål og milepæle for digital kommunikation, der rækker videre end e2012-målsætningen. Der skal i den forbindelse foretages en grundig afvejning af gevinster og udfordringer ved forskellige veje til at øge anvendelsen af de digitale kanaler, herunder skal spørgsmål om it-sikkerhed adresseres.

En vej er, at den offentlige sektor fortsætter med at udvikle velfungerende, tilgængelige og effektive digitale selvbetjeningsløsninger og samtidig fastholder mulighederne for at kommunikere via papirblanketter, telefon og personligt fremmøde. Det vil gøre det svært at realisere det fulde økonomiske potentiale ved de digitale

løsninger. En anden vej er at afskaffe papirblanketter og lignende og overgå helt til digital kommunikation på udvalgte områder. Herved vil det være muligt at lukke alternative kommunikationskanaler og dermed indhente de fulde gevinster ved digital kommunikation.

Det er væsentligt, at øget brug af digital selvbetjening ikke må hindre borgere og virksomheder, der ikke er klar til at betjene sig selv digitalt, i at få adgang til ydelser og services, de har ret til. Strategien skal derfor komme med forslag til, hvordan borgere og virksomheder, der ikke er klar til at anvende de digitale kanaler, kan få den nødvendige hjælp.

Samtidig er det centralt, at der arbejdes hen imod, at borger og virksomheder bliver digitalt selvhjulpne. Det kan bl.a. ske via systematisk brugerinvolvering med fokus på borgernes og virksomhedernes forståelse og anvendelse af de digitale løsninger, samt ved at se digitalisering som en del af en samlet, integreret serviceproces.

Effektiv ressourceanvendelse og gode rammebetingelser

Den nuværende organisering på digitaliseringsområdet udfordres i takt med, at digitalisering skaber nye muligheder for tværgående digitale løsninger.

Organiseringen af arbejdet med digitalisering på tværs af den offentlige sektor skal tilrettelægges således, at det fordrer samarbejde og tværgående koordinering, og bidrager til at indfri målsætningen om øget anvendelse af digitale løsninger. Der skal derfor som led i udarbejdelsen af strategien gennemføres en analyse af den nuværende organisering og finansiering af den fællesoffentlige digitaliseringsindsats.

I forlængelse heraf skal der opstilles en model for at øge anvendelsen af de eksisterende fællesoffentlige løsninger. Ligeledes skal det undersøges, om den fælles infrastruktur med fordel kan udbygges, og hvilke tekniske, organisatoriske og juridiske barrierer der er for, at de fulde potentialer af den fælles infrastruktur kan høstes. Herunder skal der konkret tages stilling til borgerportalens fremadrettede rolle i forhold til udbredelse og udvikling af borgerrettede og brugervenlige selvbetjeningsløsninger. Det skal endvidere overvejes, hvordan der skal arbejdes videre med implementering af aftalen vedrørende åbne standarder mv.

Hertil kommer, at muligheder og barrierer for, at de offentlige myndigheder kan udveksle oplysninger og genbruge data, skal undersøges under hensynstagen til beskyttelse af persondata. Genbrug af data og fælles standarder for de begreber, der arbejdes med, vil være et omdrejningspunkt i strategiarbejdet på tværs og på de udvalgte indsatsområder.

Da de fulde gevinster af digitalisering (som oftest) realiseres i kombination med andre effektiviserings- og moderniseringsredskaber, skal det endvidere undersøges, om der kan igangsættes projekter, hvor der opnås øget effektivitet ved en kombination af digitalisering, afbureaukratisering, organisatoriske ændringer mv.

Herunder skal det overvejes, hvorvidt forenkling af regler eller ændrede organisatoriske forhold er nødvendige forudsætninger før, der igangsættes nye digitaliseringsinitiativer, således at der ikke ukritisk sætter strøm til eksisterende processer.

Der anvendes i dag betydelige ressourcer på it i den offentlige sektor, og forbruget er stigende. Der skal derfor tillige opstilles forslag til, hvordan der kan opnås mest mulig værdi for de ressourcer, der anvendes på it-området (dvs. til it-drift og igangværende digitaliseringsprojekter) bl.a. gennem bedre styring og en mere koordineret indsats.

Organisering af arbejdet med digitaliseringsstrategien

Der nedsættes en *styregruppe for digitaliseringsstrategien 2011-2015*. Styregruppen referer til Styregruppen for tværoffentlige samarbejder (STS), og den endelige strategi skal godkendes af regeringen, KL's bestyrelse og Danske Regioners bestyrelse. I styregruppen indgår embedsmænd på afdelingschefsniveau fra:

- KL
- Danske Regioner
- Beskæftigelsesministeriet
- Indenrigs- og Sundhedsministeriet
- Miljøministeriet
- Ministeriet for Videnskab, Teknologi og Udvikling
- Skatteministeriet
- Socialministeriet
- Undervisningsministeriet
- Økonomi- og Erhvervsministeriet
- Finansministeriet (fmd.)

Styregruppen kan tilpasses alt afhængig af dagsordenen, ligesom øvrige deltagere, der ikke er nævnt ovenfor, kan inddrages undervejs i arbejdet, idet styregruppen efter behov kan invitere observatører eller yderligere medlemmer af styregruppen. Styregruppen nedsætter de nødvendige arbejdsgrupper og kan henlægge analyser eller spor i arbejdet til andre ministerier, KL og Danske Regioner.

Den Digitale Taskforce, Finansministeriet, er sekretariat for styregruppen, og koordinerer arbejdet i det daglige. Sekretariatet vil sørge for inddragelse af relevante analyser og data i arbejdet, herunder internationale erfaringer.

Som led i arbejdet med at konkretisere målsætninger for de særlige digitale indsatsområder afholdes der en række politiske temadrøftelser, som har til formål at skabe politisk forankring, involvering og legitimitet på områderne. Det forventes, at der nedsættes tværoffentlige arbejdsgrupper, der udarbejder et oplæg, herunder forslag til konkrete initiativer, forud for drøftelserne og efterfølgende samler op. Fagministerierne forventes at indtage en aktiv rolle i arbejdet, herunder bl.a. at

være vært for den politiske temadrøftelse på området og stille de nødvendige ressourcer til rådighed.

Tidsplan

Arbejdet med den nye digitaliseringsstrategi igangsættes i september 2010, og det forventes, at strategien er færdig i første halvdel af 2011.

Projektforløbet opdeles i tre overordnede faser:

- *Fase 1 – forberedelse, september:* I denne fase igangsættes arbejdet med strategien. Det sker bl.a. ved at gennemføre en række aktiviteter, der har til formål at få input til strategiprocesen fra et bredt felt af interessenter.
- *Fase 2 – analyse og politiske temadrøftelser, oktober-januar:* I denne fase gennemføres der en række analyser og temadrøftelser på de særlige digitale indsatsområder.
- *Fase 3 – afrapportering, februar-juni:* I denne fase koordineres og sammenskriveres strategien. Fasen afsluttes med, at den nye strategi efter indstilling fra STS indgår i forhandlingerne om regionernes og kommunernes økonomi for 2012.