

# Målbillede

23. februar 2015  
CEA

---

## Foreløbigt målbillede for digitalisering af den offentlige sektor i 2020

### **Digitalisering er vejen til en moderne og omkostningseffektiv offentlig sektor**

Danmark har gennem de sidste 15 år udnyttet it og digitale løsninger til at skabe nye måder for kontakt og kommunikation mellem borgere, virksomheder og det offentlige. Der er frigjort betydelige ressourcer på tværs af kommuner, regioner og statslige myndigheder. Potentialerne for at skabe mere tidssvarende offentlig service og en endnu mere produktiv offentlig sektor, der understøtter et konkurrencedygtigt samfund, vil i de kommende år stige i takt med, at teknologien udvikles og den offentlige sektors anvendelse af digitalisering forbedres.

Derfor skal den nye digitaliseringsstrategi bidrage til at sikre øget vækst og beskæftigelse samt bidrage til at realisere et økonomisk potentiale i den offentlige sektor på 2-4 mia. kr. frem mod 2020.

Forudsætningen for at realisere dette potentiale er en betydelig forandring af den offentlige sektor og den måde, hvorpå myndighederne leverer - og samarbejder om at levere - service til borgere og virksomheder. En forandring, hvor borgere og virksomheder i stigende grad oplever, at digitale services og velfærdsydelser skaber merværdi og gør hverdagen lettere.

### **Foreløbigt målbillede for 2020**

Gennem de senere år er det for de fleste borgere og virksomheder blevet naturligt, at mødet med den offentlige sektor starter på internettet. På mange områder er der dog primært sat strøm til traditionelle måder at levere service på, fx fra papirblanket til digital blanket.

Frem mod 2020 skal den offentlige sektor derfor i langt højere grad indrette opgaveløsningen med fokus på at udnytte digitalisering til at sætte borgernes og virksomhedernes behov i centrum for udvikling af en mere moderne service. *Målbilledet for digitalisering i den offentlige sektor anno 2020 er en tilgængelig, hurtig og enkel offentlig service, der er omkostningseffektiv og understøtter vækst og produktivitet i virksomhederne.*

### **Tilgængelig service tæt på borgeren og virksomheden**

I 2020 medfører øget og smartere digitalisering, at borgere og virksomheder altid kan komme i kontakt med det offentlige. Hovedparten af al interaktion sker via digitale løsninger, der har en så høj kvalitet og er tilgængelig, at det alene er borgere og virksomheder uden it-kompetencer, der kontakter det offentlige på telefonen eller via personligt fremmøde.

I 2020 er der ligeledes et stort antal borgere, der har direkte adgang til at modtage pleje og behandling hjemmefra via effektive telemedicinske løsninger. Understøttet af digitale redskaber og velfærdsteknologi tilpasses de sociale indsatser den enkeltes behov og leveres mere intensivt og i borgerens eget hjem. Og med digitale undervisningsmidler modtager de enkelte elever en undervisning, der er tilpasset barnets individuelle behov – både i skolen og derhjemme.

Øget offentlig digitalisering understøtter også et konkurrencebaseret digitalt marked, hvor virksomheder kan opnå nye markedsandele og realisere et vækstpotentiale.

### ***Hurtige svar uden unødigt ventetid***

I 2020 får borgere og virksomheder en hurtig og effektiv service, og deres sager afgøres i videst muligt omfang med det samme. Det kræver, at lovgivningen tilpasses, og at de offentlige myndigheder optimerer deres interne arbejdsgange så svar på henvendelser kan ske på et mere korrekt og ensartet digitaliseret datagrundlag.

I 2020 er behovet for interaktion med det offentlige reduceret - nogle steder helt elimineret - fordi borgere og virksomheder ikke længere skal indgive oplysninger, som de offentlige myndigheder i forvejen ligger inde med. Stadig flere automatiske sagsgange vil samtidig sikre større retssikkerhed, da sager i højere grad afgøres på baggrund af bedre data og mere objektive kriterier uden skøn.

### ***Enkle og sammenhængende veje igennem den offentlige sektor***

I 2020 oplever borgere og virksomheder en mere intuitiv interaktion med den offentlige sektor. De digitale løsninger er enkle og sikre at bruge, så borgere og virksomheder kan have tillid til, at den offentlige sektor behandler deres data på sikker vis.

I 2020 oplever borgere og virksomheder, at offentlige services tager afsæt i deres personlige behov og situation. Det betyder stadigt flere sammenhængende serviceforløb på tværs af myndighedsskel og serviceforløb, som i højere grad er baseret på centrale data og fælles digitale løsninger. Myndigheder arbejder målrettet efter at sikre transparens, så borgere og virksomheder let og sikkert kan få digital adgang til de sager og oplysninger, som de offentlige myndigheder opbevarer og anvender i de administrative processer og i de borgernære serviceydelser.

### ***En vækstskeabende offentlig sektor***

En effektiv offentlig sektor er også central for at kunne understøtte gode rammevilkår for en konkurrencedygtig og produktiv privat sektor med fokus på øget vækst og beskæftigelse. Bedre digital service understøtter vækst og øget produktivitet ved at

- reducere virksomhedernes administrative byrder, hvormed der skabes rum til virksomhedernes kerneforretning og vækst,
- fremme digital interaktion mellem virksomhederne og det offentlige på alle områder med henblik på at øge virksomhedernes digitaliseringsgrad,

- udnytte de teknologiske muligheder for smartere deling af data mellem borgere, virksomheder og offentlige myndigheder.
- bidrage til udvikling af et konkurrencebaseret digitalt marked, som virksomheder kan udvikle sig i forhold til og derved opnå nye markedsandele.

### **Forudsætninger for at realisere målbilledet**

En række offentlige myndigheder er allerede i gang med at planlægge og gennemføre tiltag, der understøtter målbilledet. Den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi skal understøtte denne udvikling og sikre de nødvendige organisatoriske, tekniske og juridiske rammevilkår for en mere koordineret og prioriteret indsats. Heri indgår også at adressere centrale forudsætninger, *jf. boks 1*.

#### **Boks 1**

**Forudsætninger for at realisere målbilledet om en tilgængelig, hurtig og enkel offentlig sektor, der er omkostningseffektiv og understøtter vækst og produktivitet i virksomhederne.**

- Øget omstillingsparathed i de offentlige myndigheder
- Stærkere organisatorisk samarbejde og fælles løsninger
- Bedre fællesoffentlig styring og øget professionalisering af indkøb, udvikling og drift af it-ydelser
- Ændrede regelgrundlag og digitaliseringsklar lovgivning.