

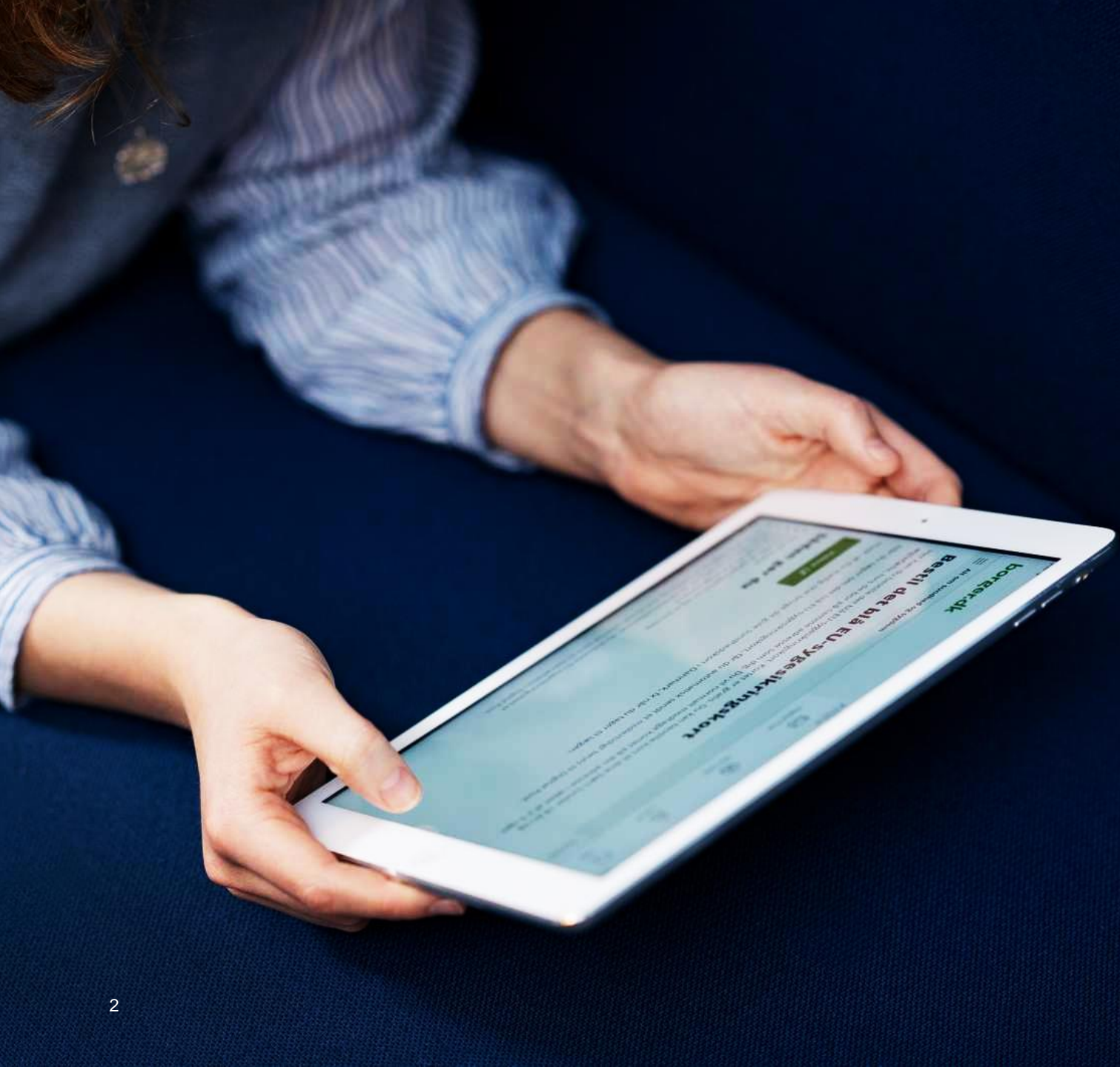


DIGITALISERINGSSTYRELSEN

Det offentlige ansigt er en hjemmeside

26. februar 2020
Nina Husfeldt Clasen





I skal høre om...

- Offentlig digitalisering i Danmark
- Hvordan giver vi god service digitalt?
- Sådan arbejder Digitaliseringsstyrelsen med at:
 - øge brugervenlighed i digitale services
 - skabe mere sammenhæng
 - skabe mere tillid og tryghed
- Spørgsmål

Offentlig digitalisering i Danmark



Danmark er digital frontløber

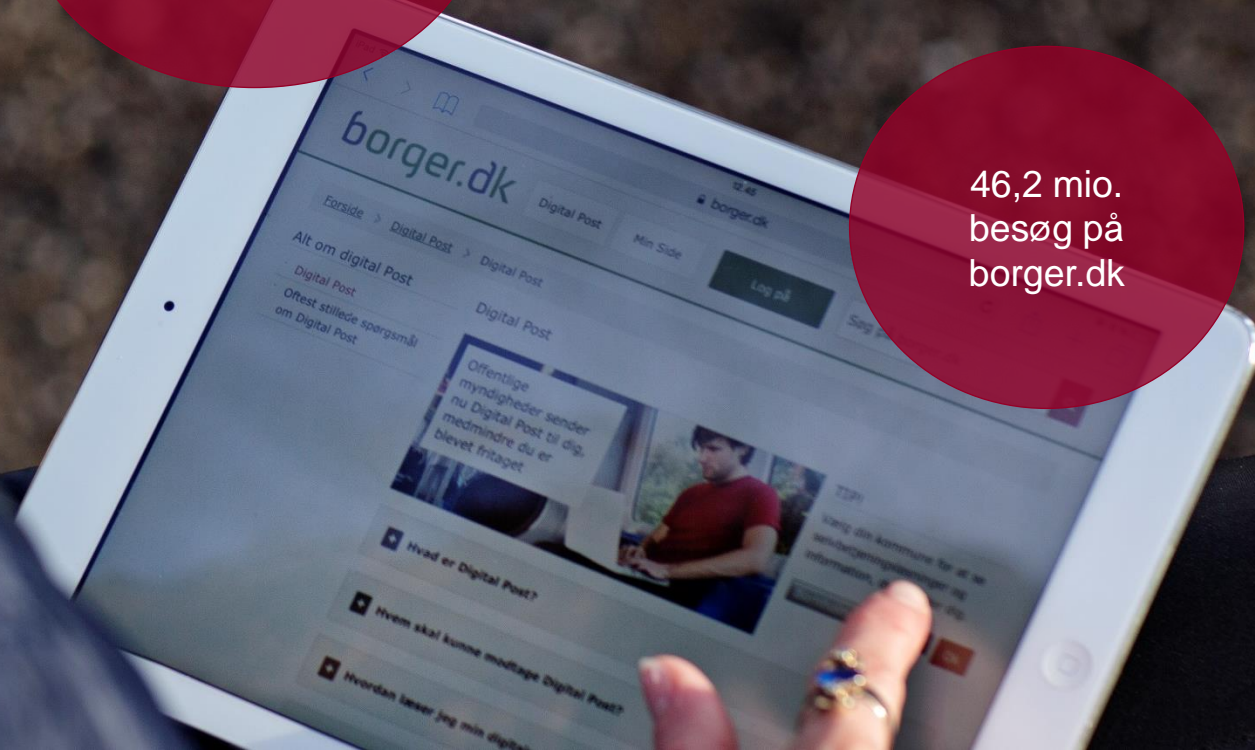
- Danmark er kåret som verdensmester i offentlig digitalisering af FN (2018)
- Danskerne er storforbrugere af den digitale service
- Danskerne er glade for de offentlige digitale løsninger

NemID nøgleapp

2 mio. unikke brugere (2019)

4,5 mio. borgere er tilmeldt Digital Post fra det offentlige (2019)

46,2 mio. besøg på borger.dk



Rammen for udvikling af offentlig digitalisering

IT-klar
befolkning

Høj grad af tillid
til den offentlige
sektor

Stærkt politisk
mandat

Fælles om
opgaven

God mobil-
og
bredbånds-
dækning

Fælles om offentlig digitalisering

Central

Lokal

Statsligt niveau

Regionalt niveau

Lokalt niveau

Planlægning – Finansiering – Udvikling – Implementering

Den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi og en digitaliseringspagt



Digitaliseringspagt:

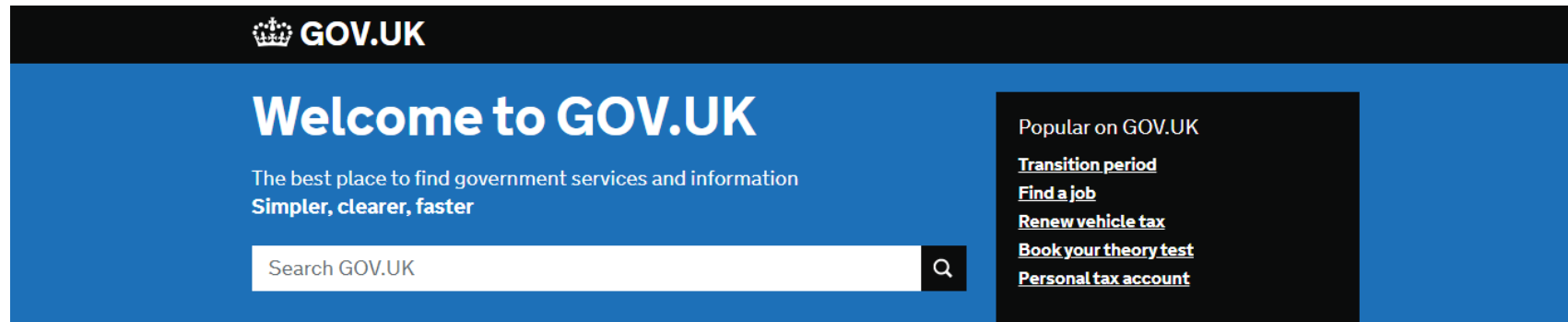
Tillid gennem overblik, transparens og god service

- Næste skridt i det fællesoffentlige samarbejde
- Sammenhængende digitalisering på tværs af kommuner, regioner og staten
- Styrke og fokusere det nuværende samarbejde
- Mere agile arbejdsmetoder
- Forenklet governance
- Tillid skal styrkes

2019 - 2023

Hvordan giver vi god service digitalt?

Centralising



The screenshot shows the top navigation bar of the GOV.UK website. It features the GOV.UK logo on the left, a search bar with the text "Search GOV.UK" and a magnifying glass icon, and a "Popular on GOV.UK" section on the right. The "Popular on GOV.UK" section lists several key services: "Transition period", "Find a job", "Renew vehicle tax", "Book your theory test", and "Personal tax account".

[Benefits](#)

Includes eligibility, appeals, tax credits and Universal Credit

[Births, deaths, marriages and care](#)

Parenting, civil partnerships, divorce and Lasting Power of Attorney

[Business and self-employed](#)

Tools and guidance for businesses

[Childcare and parenting](#)

Includes giving birth, fostering, adopting, benefits for children, childcare and schools

[Citizenship and living in the UK](#)

Voting, community participation, life in the UK, international projects

[Crime, justice and the law](#)

Legal processes, courts and the police

[Disabled people](#)

Includes carers, your rights, benefits and the Equality Act

[Driving and transport](#)

Includes vehicle tax, MOT and driving licences

[Education and learning](#)

Includes student loans, admissions and apprenticeships

[Employing people](#)

Includes pay, contracts and hiring

[Environment and countryside](#)

Includes flooding, recycling and wildlife

[Housing and local services](#)

Owning or renting and council services

[Money and tax](#)

Includes debt and Self Assessment

[Passports, travel and living abroad](#)

Includes renewing passports and travel advice by country

[Visas and immigration](#)

Visas, asylum and sponsorship

[Working, jobs and pensions](#)

Includes holidays and finding a job

Den decentrale danske model



borger.dk

Digital Post Min Side Log på Søg

Over 2 mio. danskere har det nemmere
Hent den gratis NemID nøgleapp

Nyt midlertidigt børnetilskud
Til familier, der fx er berørt af kontanthjælpsloftet

Udløber dit EU-sygesikringskort i år?
Tjek datoen, og bestil et nyt i god tid

Genveje

Få feriepenge udbetalt Det blå EU-sygesikringskort Barsel Kontanthjælp Folkepension Straffeattester Børnepasning Boligtøtte

Søg SU Flytning Studiegæld Ansøg om eller forny dansk pas Robinsinlisten Vaccinationer til gravide

Alle emner

Familie og børn	Skole og uddannelse	Sundhed og sygdom	Internet og sikkerhed
→ Når I vil giftes → Navneregler → Mere ...	→ Privatskoler, lilleskoler og friskoler → Indskrivning til skolestart → Mere ...	→ Nyt sundhedskort → Valg af læge → Mere ...	→ Gode råd til en it-sikker hverdag → Manglende sikkerhedskopier → Mere ...
Pension og efterløn	Handicap	Arbejde, dagpenge, ferie	Økonomi, skat, SU
→ Folkepension → Førtidspension og seniorpension → Mere ...	→ Hjælpemidler, forbrugsgoder og boligindretning → Transport og handicap → Mere ...	→ Ferie → Økonomisk tilskud fra kommunen → Mere ...	→ Søg SU → Forskudsopgørelse → Mere ...



Når borgerens ærinde går på tværs

Service er også digital service



Billede af Næstved Bibliotek og Borgerservice

Indhold

- › Åbningstider for personlige henvendelser i Borgerservice Næstved Bibliotek (tidsbestilling)
- › Åbningstider for personlig henvendelse i Infocenteret Næstved Bibliotek (uden tidsbestilling)

Dialog og demokrati



I er eksperterne, men...

Se helheden fra borgerens vinkel

Fælles krav til digitale løsninger

Offentlige digitale løsninger er for alle – husk tilgængelighed



WEBDAGEN 2020

26. FEBRUAR // NYBORG

[Tilmeld dig Webdagen](#)

Digitaliseringsstyrelsens rolle

Brugervenlighed

Tillid og tryghed

Sammenhæng

**Hvordan arbejder vi med
at øge brugervenligheden
af vores digitale
services?**

Digitale løsninger skal være tilgængelige for alle

- EU-direktiv - Lov om tilgængelighed af offentlige organers websteder og apps
- Offentlige websteder og apps skal være tilgængelige for alle – også borgere med handicap
- Borgere skal kunne anvende de digitale løsninger
- Hjælper til at borgere kan deltage i samfundslivet
- Digitaliseringsstyrelsen fører tilsyn



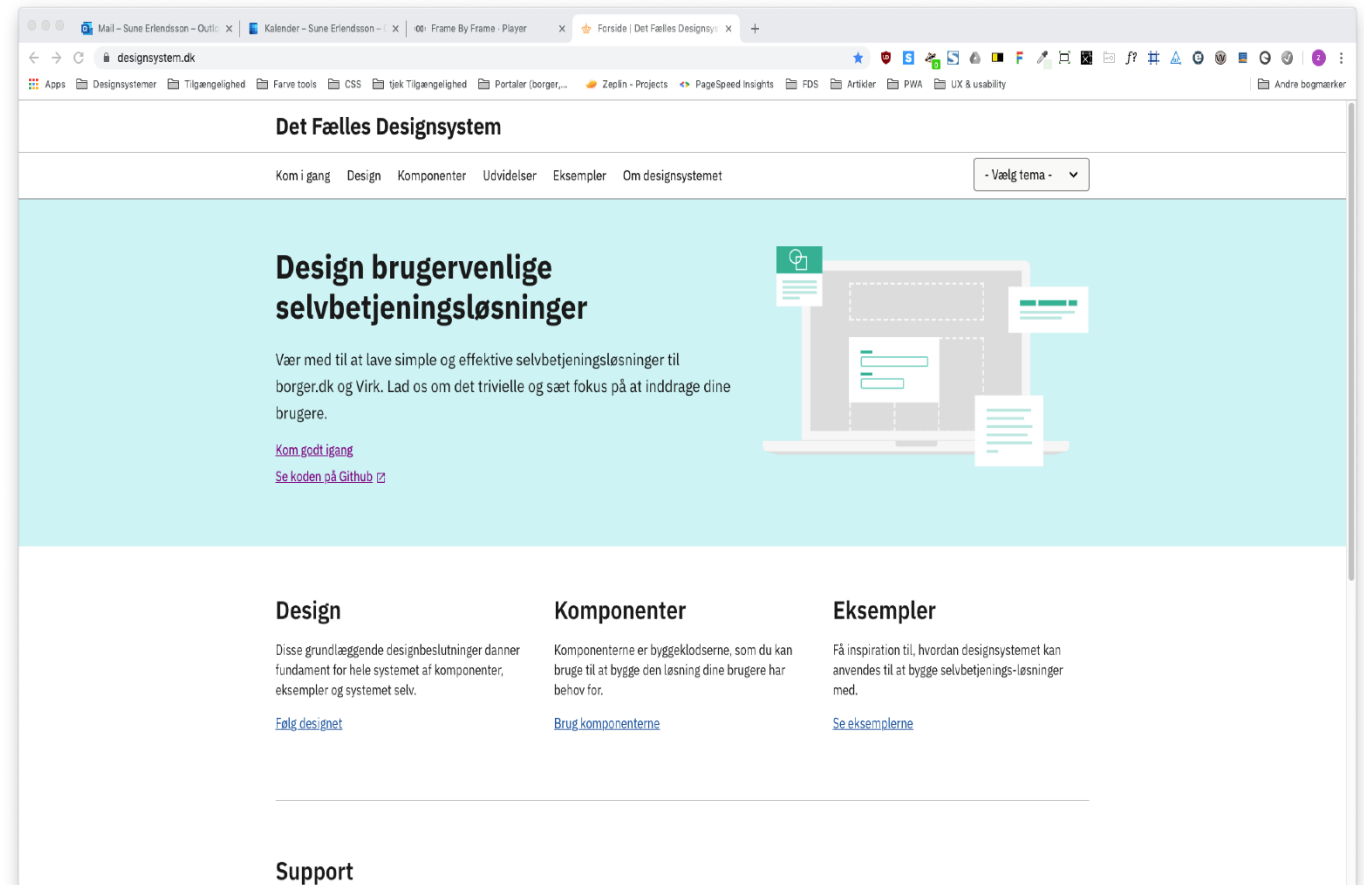
Det fælles designsystem

Open source-designsystem

Inspireret af amerikanske og engelske designsystemer

Fokus er brugergrænsefladen

Formål: Gøre det let at bygge effektive, stabile og brugervenlige selvbetjeningsløsninger



Digitaliseringsstyrelsens brugerpanel

Borgere melder sig **frivilligt** til at hjælpe

Lettere adgang til input på rette tidspunkter

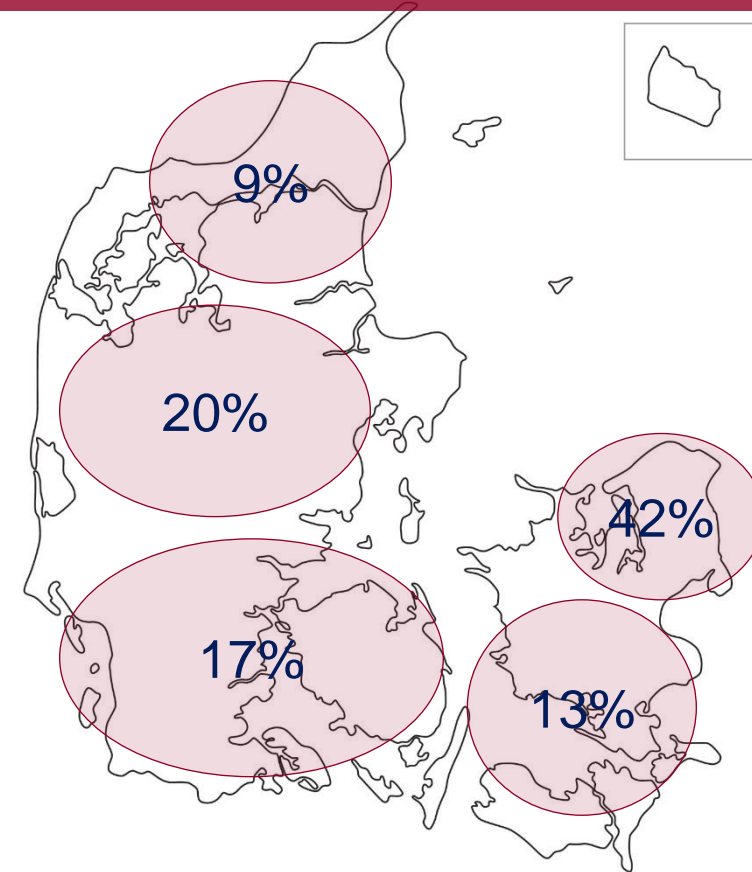
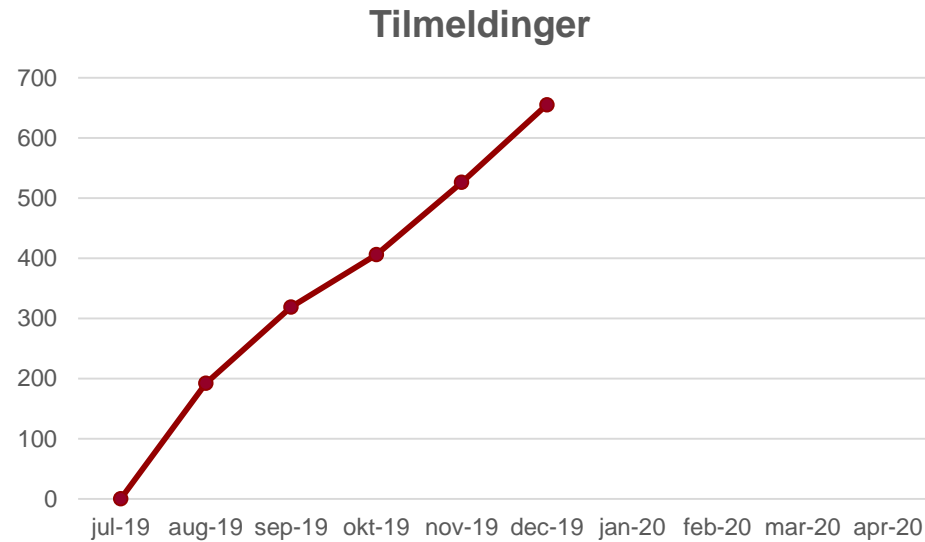
Når det er lettere at teste, kan vi **teste oftere**

Skærper **fokus** i projekterne og produkter

Sikrer, at vi skaber **værdi** for borgerne



Hvem er med i brugerpanelet?



97% er fortrolige med digital selvbetjening

9,7% har en funktionsnedsættelse

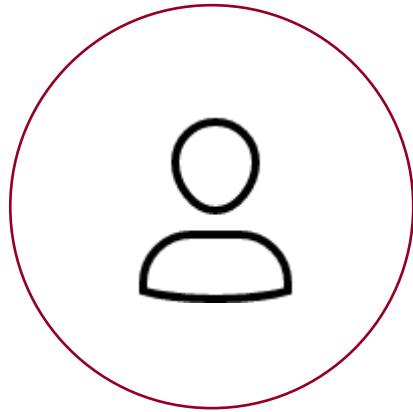
75% er mellem 18 og 65 år

2% er bosat i udlandet

27% er over 65 år

**Hvordan arbejder vi med
at skabe mere
sammenhæng?**

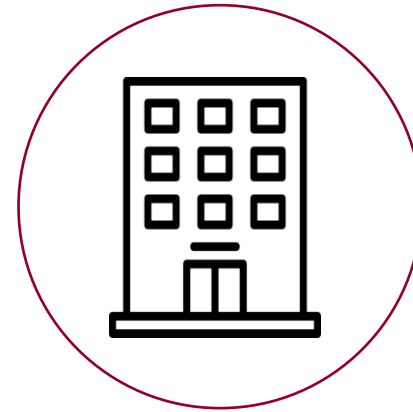
Hvorfor sammenhængende digitale brugerrejser?



Borgeren

Tryghed, tillid og tilfredshed

Borgeren forstår, husker og får ordnet sine gøremål



Myndighederne

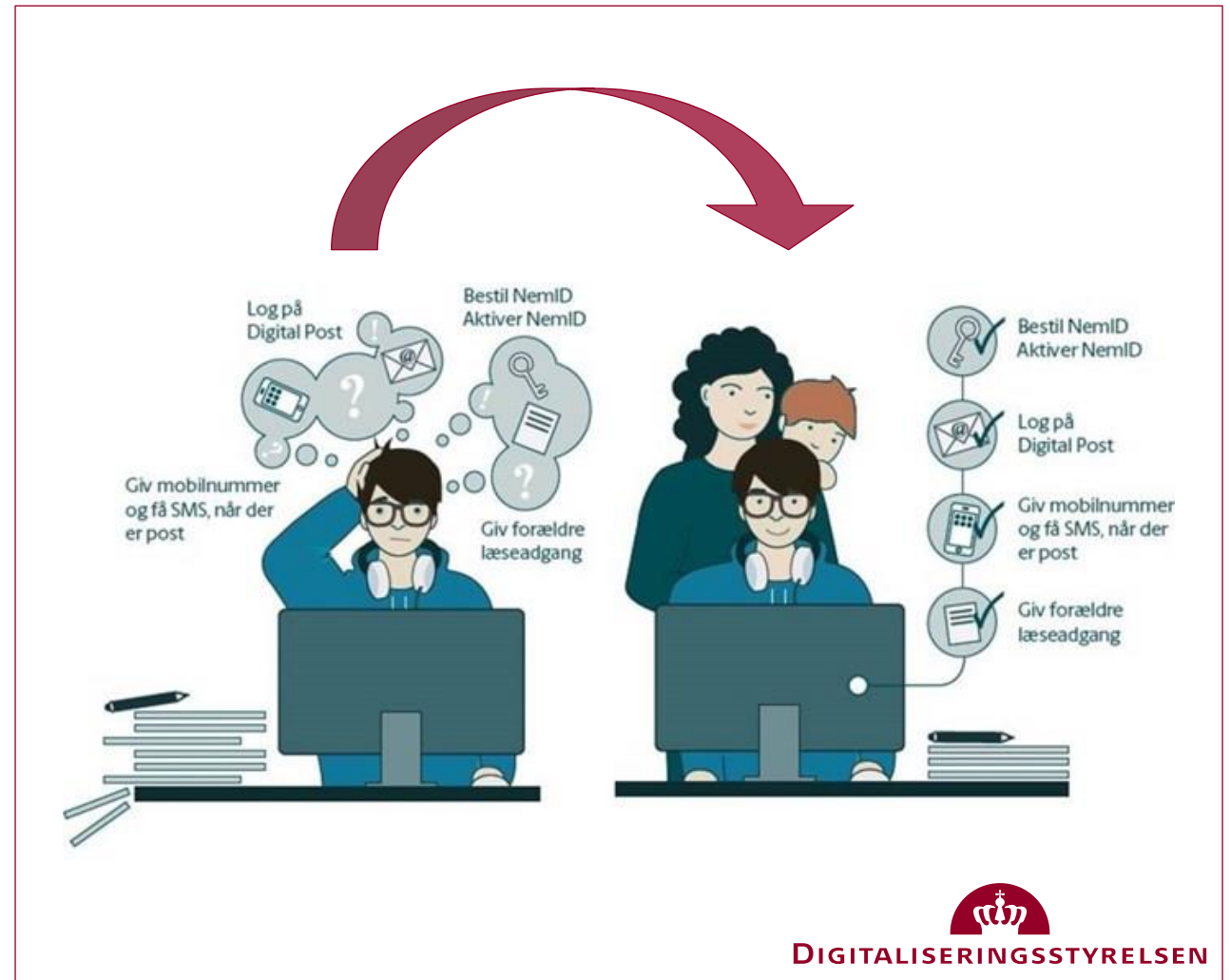
Effektiv sagsbehandling og mindre support

Borgerens ærinder klares første gang

Sammenhængende digitale brugerrejser

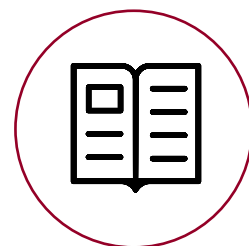
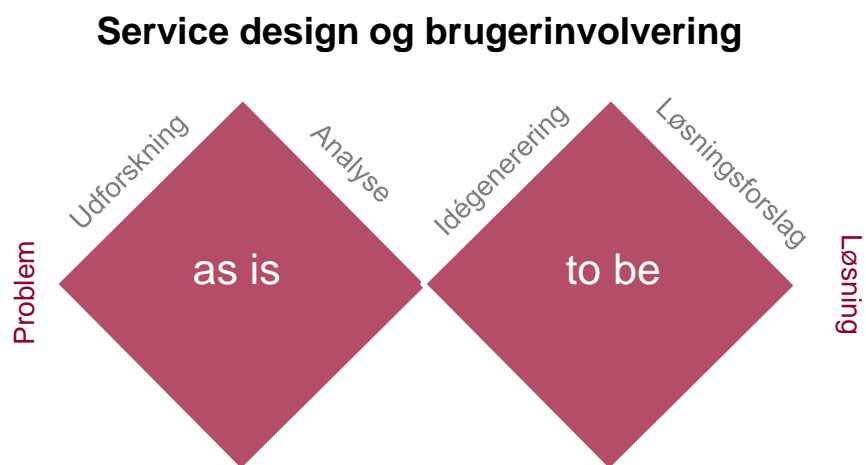
2022: 11 guides

- ✓ Skilsmisse
- ✓ Flytte
- ✓ Blive digital borger (13-18 år)
- ↻ **Miste pårørende**
- ↻ Flytte til Danmark
 - Flytte til udlandet
 - Gå på pension
 - Starte uddannelse
 - Blive forælder
 - Få job
 - Miste job

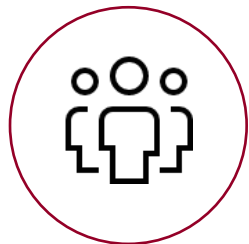


Arbejdsmetode

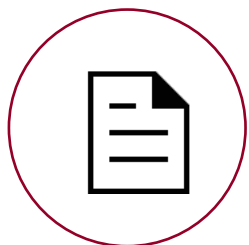
Resultater/leverancer



Digital guide på borger.dk



Fællesoffentligt samarbejdsforum

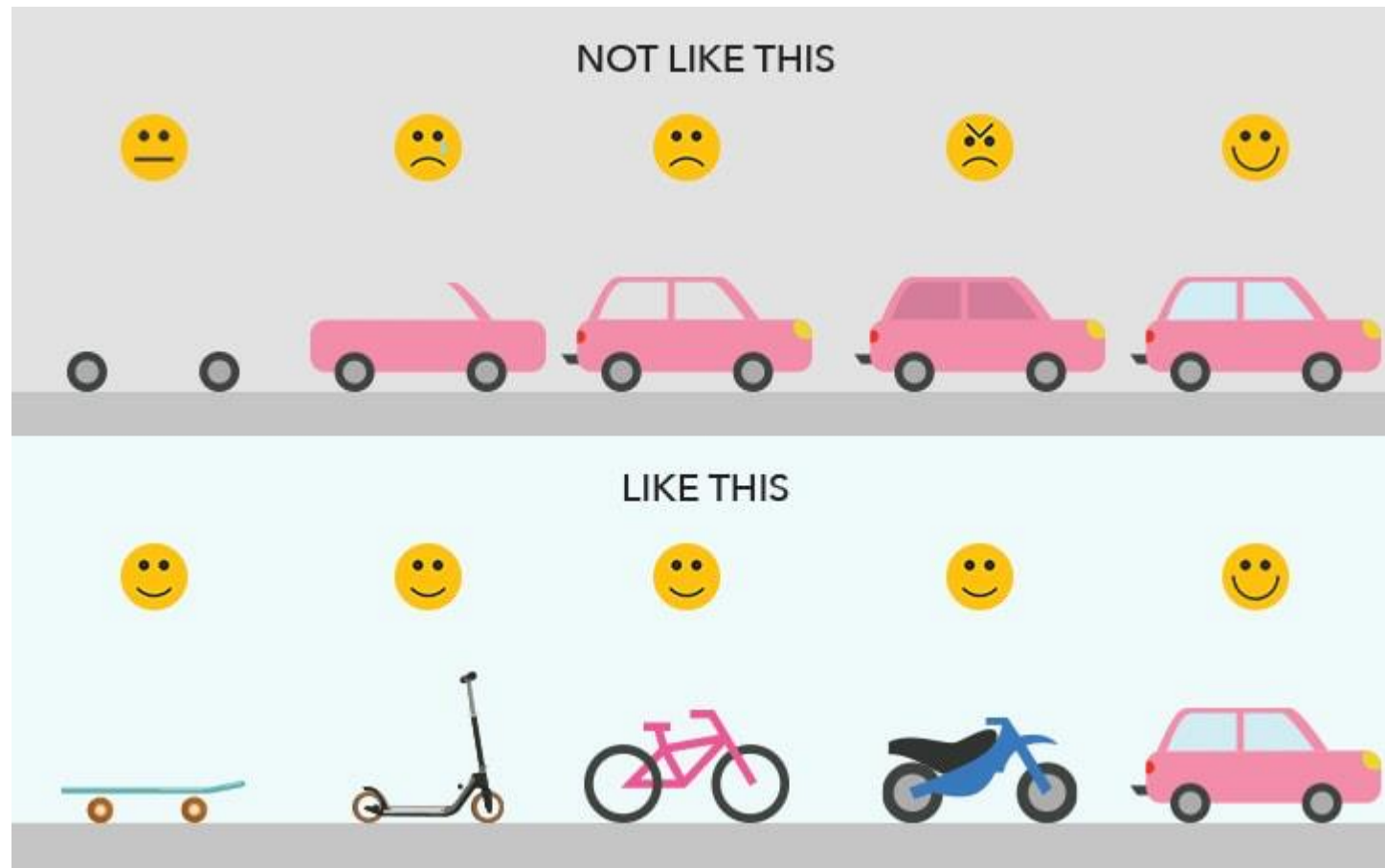


Rapport:

- As is: Kortlægning af brugerrejsen
- To be: løsningskatalog



MVP - minimum viable product



**Hvordan arbejder vi med
at skabe mere tillid og
tryghed?**

Borgerbehov



Behov for overblik



Behov for tryghed



Behov for adgang til data



Behov for personalisering

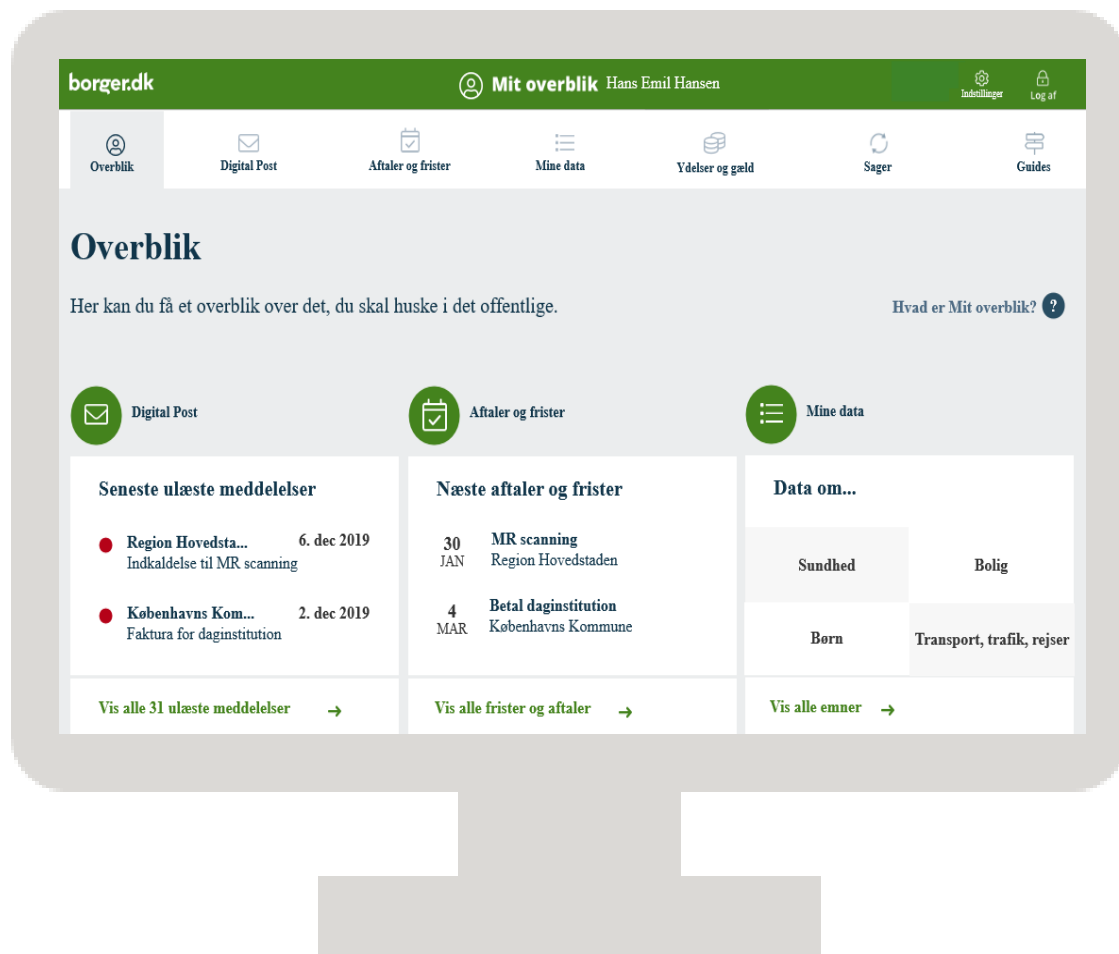


Behov for forventningsafstemning



Mit Overblik

– et skridt mod bedre digital service og gennemsigtighed



Mit Overblik bliver *et samlet digitalt overblik* på borger.dk over:

- *de væsentligste data*, som de offentlige myndigheder har om én
- *status på igangværende sager og tildelte økonomiske ydelser*
- *udestående betalinger og gæld, kommende tidsfrister og relevante aftaler* med de offentlige myndigheder

Mit Overblik vil samle oplysninger på tværs af staten, kommunerne og regionerne til gavn for borgeren – i supplement til relevante myndigheders eksisterende platforme.

Hvad vil man kunne finde på Mit Overblik?



MINE DATA

Væsentlige personoplysninger – fx adresse, CPR-nummer, oversigt over skat og økonomi, sundhed, uddannelse og bolig/BBR.



YDELSER

Oversigt over tildelte økonomiske ydelser fra det offentlige – fx børnepenge, SU, kontanthjælp og folkepension.



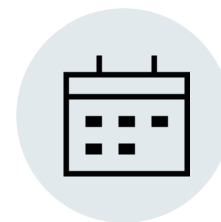
SAGER

Status på igangværende sagsbehandlinger – fx byggetilladelser eller ansøgning om en ydelse – herunder om myndigheden afventer handling fra borgeren.



BETALINGER

Overblik over gæld til det offentlige og kommende betalinger til det offentlige – fx vuggestueplads, børnehave eller SFO.



AFTALER OG FRISTER

Visning af kommende frister og aftaler med det offentlige – fx aftale med socialforvaltningen – herunder mulighed for påmindelser.



DIGITAL POST

Adgang til Digital Post – borgerens indbakke med post fra fx vuggestuen eller kommunen.

Trinvis etablering af Mit Overblik – frem mod 2024

2020

AFTALTE OMRÅDER

- Person- og kontaktoplysninger
- Beskæftigelse
- Økonomiske ydelser

2021

STATSLIGE OMRÅDER

- Sundhed
- Uddannelse
- Bolig og energi
- Ophold i Danmark
- Økonomi og skat

2022

STATSLIGE OMRÅDER

- Familieforhold
- Kultur og kirke

2023

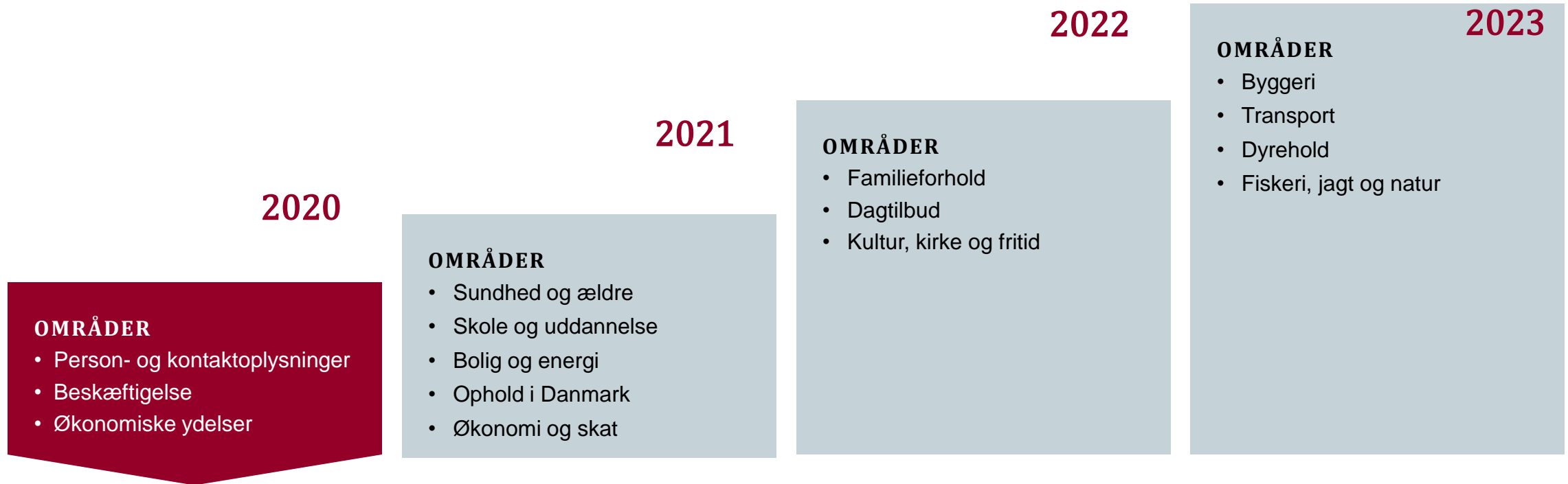
STATSLIGE OMRÅDER

- Byggeri
- Transport
- Fiskeri, jagt og natur

KOMMUNALE OG REGIONALE OMRÅDER AFTALES LØBENDE I ØA

- Sundhed og Ældre
- Dagtilbud
- Kultur og fritid
- Geodata og transport
- Folkeskole
- Socialområdet
- Familieforhold

Første etape er skudt i gang



PERSONLIGT INDHOLD

- Personoplysninger fra CPR og oplysninger om familiens pas
- NemKonto, NemID og NemSMS
- Indkomstoplysninger fra skat.dk
- Adresse, seneste flytning og BBR-oplysninger

- Dagpenge og efterløn
- Uddannelsesstøtte (SU og SU-lån)
- Ydelser og gæld fra ATP og Udbetaling Danmark (fx familieydelser)
- Ydelser fra kommunen (fx sygedagpenge og kontanthjælp)

Hvad venter os?

Vedligeholdelse
af it-systemer

Tryghed og
brugervenlighed

It-projekter

Opgør med
silotænkning

Fokus på god
brug af data

Digitaliseringsklar
lovgivning

Cyber- og
informationssikkerhed

Krav om it-
kompetencer

Nye
teknologier

Fælles
arkitektur-
standarder

Tillid, etik og
rettigheder

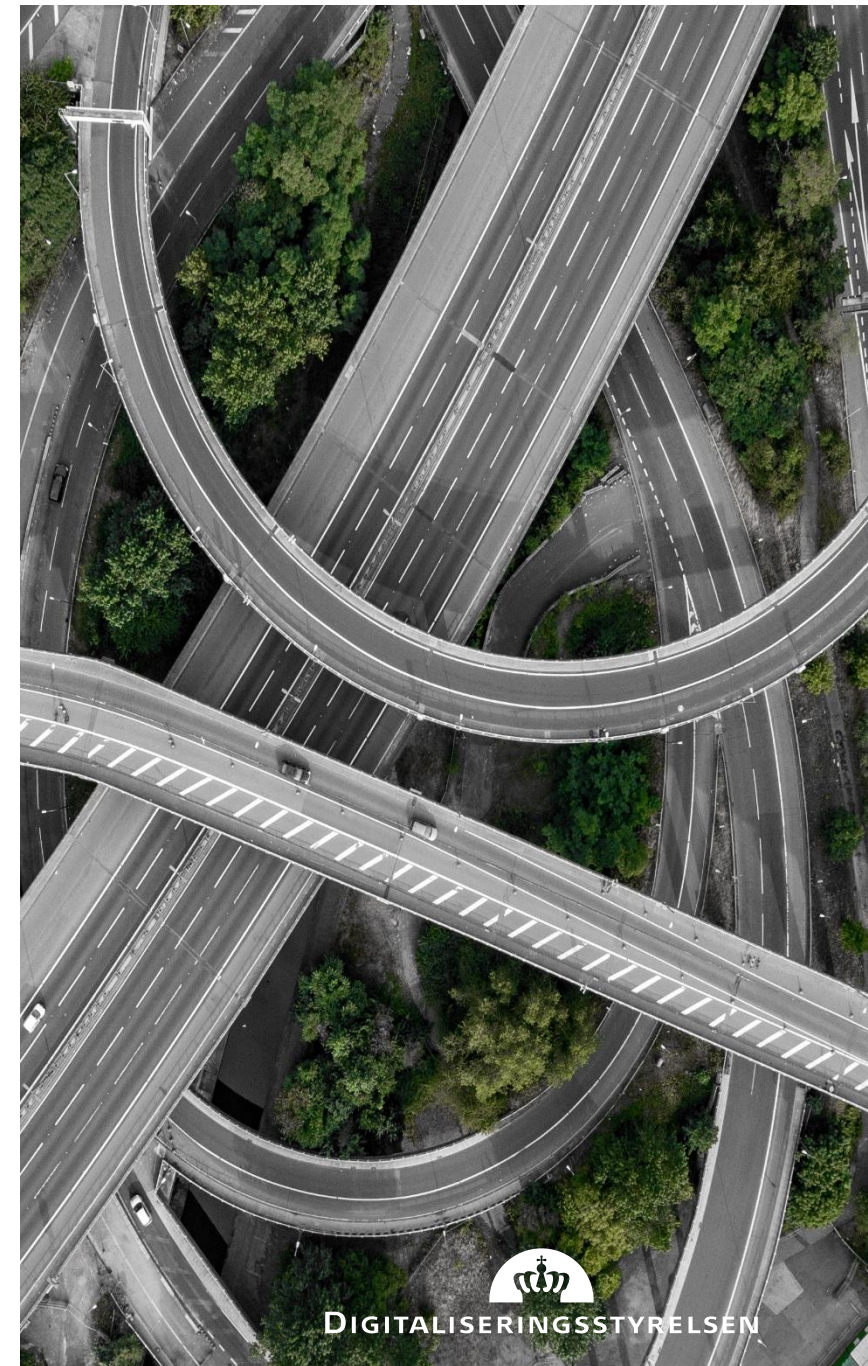


Den digitale infrastruktur skal fremtidssikres

Digital Post – ny generation

NemID bliver til MitID

Ny version af NemLog-in



Det offentliges ansigt er en hjemmeside



Spørgsmål?



DIGITALISERINGSSTYRELSEN



Tak for i dag
@DigstStatus
@ninahucl



DIGITALISERINGSSTYRELSEN