

Resumé

Lokal og digital – et sammenhængende Danmark

Ny fælleskommunal digitaliseringsstrategi 2016-2020

Lokal og digital - et sammenhængende Danmark
Digitalisering og udnyttelse af modne velfærdsteknologier er i nær og fjern fremtid en af de vigtigste veje til bedre kvalitet og højere effektivitet i de opgaver, som kommunerne er sat i verden for at løse for og med borgerne og virksomhederne. For at fastholde og udvikle den menneskenære lokale opgavevaretagelse i kommunerne er det med andre ord en helt afgørende præmis, at vi både sammen og hver for sig kan gennemføre professionelle og effektorienterede digitaliseringsprocesser.

Partnerskab med borgere og virksomheder

Men bølgeplanernes tid er nu forbi! Vi har sammen med den øvrige offentlige sektor taget et digitalt tigerspring på det klassiske administrative borgerbetjeningsområde. Men med den hastige teknologiske udvikling og det store reformpres på samtlige af kommunernes kerneområder så er og bliver fremtidens succesfulde digitaliseringsmetoder langt mere afhængige af vores evne til at involvere og motivere vores borgere og virksomheder. Det er jo dem der i sidste ende skal nyttiggøre den teknologiske udvikling til alles fordel.

Det tætte partnerskab med borgerne og virksomhederne om, hvordan digitalisering og velfærdsteknologi bedst kan udnyttes og skabe merværdi, både for den enkelte og fælleskabet, er helt afgørende for succes, tillid og accept.

Krav til staten

KL og kommunerne finder, at der er stærkt brug for, at staten sikrer gode rammer og vilkår, så kommunerne kan løfte ansvaret for den borgernære service, bidrage til vækst og udvikling og tilvejebringe gode og effektive digitale løsninger. Det er statens opgave at sikre grundlæggende infrastrukturløsninger, hvor særligt den utilstrækkelige mobil- og

bredbåndsdækning kræver opmærksomhed. Det er også fx NemID og Digital Post, som naturligt hører hjemme på nationalt niveau. Udviklingsopgaver og konkrete løsninger, som skal anvendes i fx jobcentre og socialforvaltninger, kan ikke drives fra en styrelse i staten. Vi har brug for en tydelig arbejdsdeling og klare spilleregler i samarbejdet med staten.

Et stærkt fælleskommunalt samarbejde frem mod 2020

Kommunerne har sammen formået at opbygge en stærk fælles beslutnings- og handlekraft med opbakningen til den fælleskommunale digitaliseringsstrategi 2011-2015. Samarbejdet om at løfte knap 40 digitale projekter, som fører strategien ud i livet, er lykkedes.

Etableringen af bestillervirksomheden KOMBIT har givet kommunerne professionel gennemslagskraft, som har muliggjort monopolbruddet og udbredelsen af digital selvbetjening på en lang række områder. Digitalisering er nu for alvor i gang med at bryde lydmuren i folkeskolen. Og som det seneste skud på stammen har udbredelse af velfærdsteknologi taget fart med Center for Velfærdsteknologi, der på kommunernes vegne sikrer videnopsamling og metodeudbredelse. Blot for at nævne nogle af resultaterne fra de senere års fælles arbejde om digitalisering.

Med den nye digitale strategi fortsætter kommunerne det stærke samarbejde om at løfte strategiske digitale indsatser, hvilket er afgørende for, at digitalisering kan bidrage til både effektivisering, en stærk decentral kommunal service og sammenhængende service på tværs af kommuner og andre myndigheder.

En stærk decentral offentlig sektor

Kommunerne har både sammen og hver for sig taget det fulde politiske ansvar og ejerskab til digitaliseringen. Det kommunalpolitiske fokus skal fortsættes med uformindsket styrke i den nye strategiperiode. Digitalisering kan gennemføres på flere måder, og

det er langt fra ligeegyldigt, hvordan vi digitaliserer. Hvis det gribes forkert an, kan digitalisering føre til en mere centraliseret offentlig sektor, som er fremmedgørende, og hvor service ydes, og beslutninger bliver taget på stor afstand fra borgeren. Gribes det derimod rigtigt an, opnår vi gevinster i form af effektiviseringer og smartere måder at løse opgaverne på samtidig med, at vi understøtter nærheden til borgerne gennem decentral løsning af opgaverne. Kun sådan kan vi sikre det kommunalpolitiske råde- og handlerum og lokale demokratiske processer tættest muligt på borgernes liv og virksomhedernes hverdag. Borgernes aktive medvirken og tillid er en helt afgørende forudsætning for, at de kommende års digitaliseringsprocesser i Danmark kan gennemføres med succes.

Fokus på forandringer

Dertil kommer betydningen af ledernes og medarbejdernes vilje og evne til decentralt at lede digitaliseringsprocesserne og vejlede borgerne og virksomhederne i, hvordan man bruger de digitale selvbetjeningssystemer og velfærdsteknologier. For nok handler digitalisering om tilgængelige og velordnede data og smart teknologi, men evnen til at udnytte dem hænger uløseligt sammen med evnen til at skabe forandringer i organisation og kultur. Først når det sker, kan der skabes reel merværdi i borgerens liv, for virksomhedernes konkurrenceevne og for kommunernes økonomi.

Med denne nye fælleskommunale digitaliseringsstrategi "Lokal og digital - et sammenhængende Danmark", som rækker frem til 2020, vil kommunerne og KL tage endnu et stort spring i samarbejdet om digitalisering. Der er brug for at videreføre en række konkrete fokusområder fra den tidligere strategi, og kommunerne skal høste alle gevinsterne af resultater, der allerede er skabt. Men vi har også store nye initiativer i gang på alle velfærdsområderne, som skal realiseres på rekordtid.

Visionen frem mod 2020

Den fælleskommunale digitaliseringsstrategi bygger på en vision om, at det fælleskommunale arbejde med digitalisering skal underbygge og styrke:

- en decentralt funderet offentlig sektor, der på én gang yder og faciliterer **nær og tilgængelig, sammenhængende og effektiv** service for og med borgerne og virksomhederne.

Nær og tilgængelig service

I 2020 vil digitalisering styrke oplevelsen af nærhed og indflydelse på egen livssituation. Fordi borgerne hjemmefra eller i sit eget lokalområde har nem adgang til service og data af høj kvalitet uanset, hvor i landet man bor. De digitale services skal opleves integrerede og personlige, så de tilpasses borgerens aktuelle livssituation og behov. De er tilgængelige de steder på nettet, hvor borgeren føler sig mest kompetent og tryk ved at færdes. Borgere og virksomheder møder en tilgængelig og fokuseret offentlig sektor i digital dialog, hvor de borgervendte digitale løsninger er brugervenlige og intuitive, men hvor det samtidigt er muligt at få kontakt og hjælp til det, man ikke selv kan finde ud af i den digitale verden.

Sammenhængende service

I 2020 møder borgere og virksomheder en sammenhængende offentlig sektor, der er i stand til at koordinere, udveksle og genbruge data til stor gavn for borgernes oplevelse af effektfulde og sømløse forløb. Virksomhederne oplever med digitaliseringen forbedrede rammevilkår til gavn for vækst og konkurrenceevne.

Digitalisering gør det muligt, at samarbejde tæt på tværs af sektorer, faggrænser, forvaltninger og systemer for at skabe den bedst mulige sammenhæng mellem de ydelser og afgørelser, som borgerne og virksomhederne søger og modtager. Når borgerne benytter de digitale services og teknologiske hjælpemidler, som kommuner og andre myndigheder stiller til rådighed, skal det være lysende klart, hvem der har ansvaret for ydelserne og for myndighedsafgørelserne. Den digitale service leveres digitalt fra start til slut, når det giver mening, eller leveres sømløst sammen med ydelserne i det fysiske rum.

Effektiv service

I 2020 møder borgere og virksomheder en effektiv kommunal sektor, hvor digitalisering sikrer, at hen-

vendelser behandles hurtigt og "on the spot", der hvor de er intelligente og automatiserede. Digitaliseringen gør det meget nemmere og hurtigere at inddrage, aftale, svare og afgøre.

Smarte digitale løsninger og teknologier – både i sagsbehandlingen og i de konkrete ydelser på velfærdsområder – bidrager til at frigøre midler til ny kommunalpolitisk prioritering. Kommunerne samarbejder om fælles løsninger – både fælleskommunalt og fællesoffentligt – de steder, hvor fundamental infrastruktur og grunddata er helt afgørende fundament for succes, og hvor omkostningseffektivitet og markedsforholdene underbygger det.

Den fælleskommunale digitaliseringsstrategi frem mod 2020

Visionen omsættes i en række temaer, som skal prioriteres i fællesskab. Temaerne er beskrevet kortfattet nedenfor.

Frem mod 2020 vil kommunerne arbejde for, at

- borgernes møde med kommunen er nært og personligt, uanset om det er via digitale løsninger eller ved fysiske møder, ved at alle relevante indgange til kommunen tænkes sammen og gennem udbredelse af tidsvarende og tilgængelige løsninger.
- borgerne videst muligt kan mestre eget liv ved at sætte fart på udbredelsen af velfærdsteknologi og mobile løsninger og gennem udbredelse af digital sagsunderstøttelse.
- skabe tryghed om håndteringen af oplysninger gennem øget tilgængelighed og transparens ved, at borgerne får adgang til at følge egen sag og egne data.
- udvikle den digitale beskæftigelsesindsats og muliggøre, at den ledige kan tilrettelægge sit forløb sammen med jobcenteret, og virksomheder kan finde den arbejdskraft de har brug for ved, at udbrede digitale løsninger.
- der er sammenhæng i børn og unges læring gennem udbredelse af digitale læremidler og digital understøttelse af samarbejdet mellem lærere, elever og forældre.

- borgernes forløb er sømløse og sammenhængende, uanset om det handler om sundhed, uddannelse eller beskæftigelse ved at udbrede rammearkitekturen og dermed skabe sammenhæng mellem it-systemer.
- borgernes forløb er sammenhængende og effektfulde samt, at virksomhederne har gode vækstvilkår ved at sætte data fri og gennem smart udnyttelse af data.
- tilvejebringe gode fysiske rammer og vækstvilkår for borgere og virksomheder ved smart anvendelse af offentlige data og ny teknologi.
- muliggøre en mere effektiv og innovativ opgavevaretagelse og bedre udnyttelse af de offentlige ressourcer i administrationen og servicen over for borgere og virksomheder ved at automatisere arbejdsgange og professionalisere it-driften.

Den videre proces for den fælles kommunale digitaliseringsstrategi

Når kommunerne har forholdt sig til strategiudkastet og afgivet ønsker til prioritering af indsatserne, vedtages den endelige strategi af Bestyrelsen i KL. Derefter skal temaerne konkretiseres til projekter. Næste skridt bliver derfor, at etablere en handlingsplan, med konkrete projekter og handlinger for både den enkelte kommune og for kommunerne i fællesskab via KL eller KOMBIT. Konkretiseringen sker sammen med kommunerne og handlingsplanen vil være på plads i 2. halvår 2015.

Samtidig med arbejdet med den nye fælleskommunale digitaliseringsstrategi, skal der laves en ny strategi sammen med stat og regioner om de næste års fællesoffentlige digitaliseringsindsats. KL vil i dette arbejde stå på denne strategi, og der kan i et vist omfang blive behov for at koordinere de to strategier.