

Borgerservice – Der hvor du kan møde et menneske i en digital tid.

Anna de Boer
Borgerservice
Egedal Kommune



Kontakt: anna.de.boer@egekom.dk

Borgerservice blev etableret i 2005/2006

Formålet var at skabe én fælles indgang for borgerne i kommunen:

- Let sagsbehandling
- Telefonbetjening
- En indgang til det offentlige
- Vejviser

OBS!

Før alt blev digitalt!

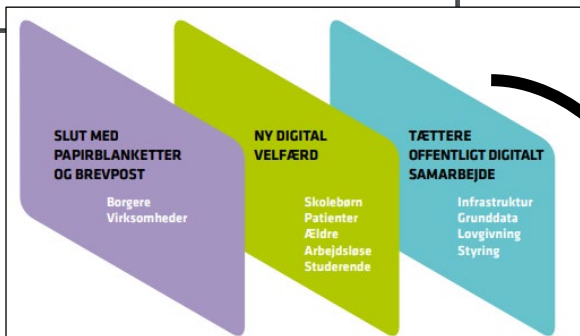




DEN DIGITALE VEJ TIL FREMTIDENS VELFÆRD

DEN FÆLLESOFFENTLIGE DIGITALISERINGSSTRATEGI 2011-2015

REGERINGEN / KL / DANSKE REGIONER AUGUST 2011



Fælles offentlig digitaliseringsstrategi 2011-2015

Fælles offentlig digitaliseringsstrategi 2016-2020



ET STÆRKERE OG MERE TRYGT DIGITALT SAMFUND

Den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi 2016-2020

Regeringen / KL / Danske Regioner /

9.2 KOMMUNIKATION OG HJÆLP TIL BORGERE OG VIRKSOMHEDER

De borgere og virksomheder, der har svært ved at bruge de digitale løsninger og kommunikere digitalt med myndighederne, skal have den hjælp og vejledning, de har behov for. Der igangsættes løbende initiativer rettet mod særlige målgrupper (fx unge, ældre, mennesker fra ikke-vestlige lande og mindre it-parate virksomheder), så flest muligt får glæde af de digitale muligheder. Myndighederne kommunikerer klart og enslydende og tilpasset målgruppen om de digitale kanaler og indgange til den offentlige sektor.



DIGITALISERING, DER LØFTER SAMFUNDET

DEN FÆLLESOFFENTLIGE DIGITALISERINGSSTRATEGI 2022-2025
REGERINGEN
KL
DANSKE REGIONER

PEJLEMÆRKER FOR OFFENTLIG DIGITALISERING

- DIGITALISERING ER ET MIDDEL, IKKE ET MÅL I SIG SELV**
Data og ny teknologi skal bruges aktivt til at løse samfundets store udfordringer, herunder afhjælpe manglen på arbejdskraft, understøtte den grønne omstilling, forbedre den offentlige service og skabe grobund for innovation.
- ALLE SKAL MED**
Alle skal kunne være en del af det digitale samfund, og der skal være hjælp og alternativer til de borgere, der er udfordrede af digitaliseringen.
- SAMMENHÆNG, GENNEMSIGTIGHED OG TILLID I CENTRUM**
Borgere og virksomheder skal opleve en sammenhængende og tillidsvækkende offentlig sektor, hvor man har adgang til og overblik over sine data.
- EN ANSVARLIG DIGITAL UDVIKLING**
Der skal skabes klare juridiske og etiske rammer for ansvarlig anvendelse af data og ny teknologi, så udviklingen af digitale løsninger er innovativ og samtidig sker på en måde, der værner om borgernes tillid og retssikkerhed.
- FÆLLES OM DE DIGITALE FUNDAMENTER**
Fremtidens digitale løsninger skal så vidt muligt udvikles med udgangspunkt i genbrug af data, fælles arkitektur og standarder, så digitale løsninger kan tale sammen på tværs og sikre borgere og virksomheder en sammenhængende service.

Fælles offentlig digitaliseringsstrategi 2022-2025



Danmarks 3 forvaltningsniveauer

Stat

- Forsvaret
- SKAT
- Politiet
- Administration af udlændinge i Danmark
- Ungdoms- og videregående uddannelser
- National trafikinfrastruktur
- Centraladministrationen

Region

- Hospitaler
- Offentlig sygesikring
- Almen lægepraksis
- Psykiatrien
- Regional udvikling
- Regional trafik

5

Kommune

- Folkeskoler
- Daginstitutioner til børn
- Ældrepleje
- Kultur og Fritid
- Beskæftigelsesindsatsen
- Rehabilitering
- Forebyggelse af mistrivsel
- **Borgerservice**

98

Hvilke former for opgaver har vi i borgerservice



Opgaver for andre myndigheder

- MitID
- Digitale fuldmagter
- Fritagelse for digitalisering
- Digital post fra det offentlige
- Lægevalg og sundhedskort
- Ansøgning om pas
- Ansøgning om kørekort



Hjælpe og vejledning til navigation

- Brug af Borger.dk
- Hjælp til offentlig digital selvbetjening
- Vejviser til rette indsats når borger har brug for hjælp
- Hjælp med diverse offentlige apps
- Hjælp med netbank
- Hjælp med MobilePay
- **Købe en togbillet eller teaterbillet**



Kommunens egne myndighedsopgaver

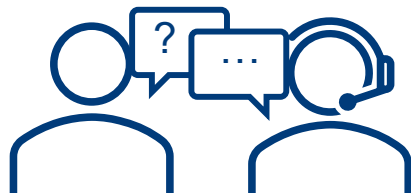
- Ansøgning om økonomisk hjælp
- Opskrivning i daginstitution
- Vielser/Navneændring
- Kommunal- og folketingsvalg
- Ansøgning og ændring i Folkeregister/beskyttet adresse
- Registrering af flytning
- Ansøgning om helbredstillæg og varmetillæg

Hvilke former for opgaver har vi i borgerservice



Opgaver for andre myndigheder

- MitID
- Digitale fuldmagter
- Fritagelse for digitalisering
- Digital post fra det offentlige
- Lægevalg og sundhedskort
- Ansøgning om pas
- Ansøgning om kørekort



Hjælpe og vejledning til navigation

- Brug af Borger.dk
- Hjælp til offentlig digital selvbetjening
- Vejviser til rette indsats når borger har brug for hjælp
- Hjælp med diverse

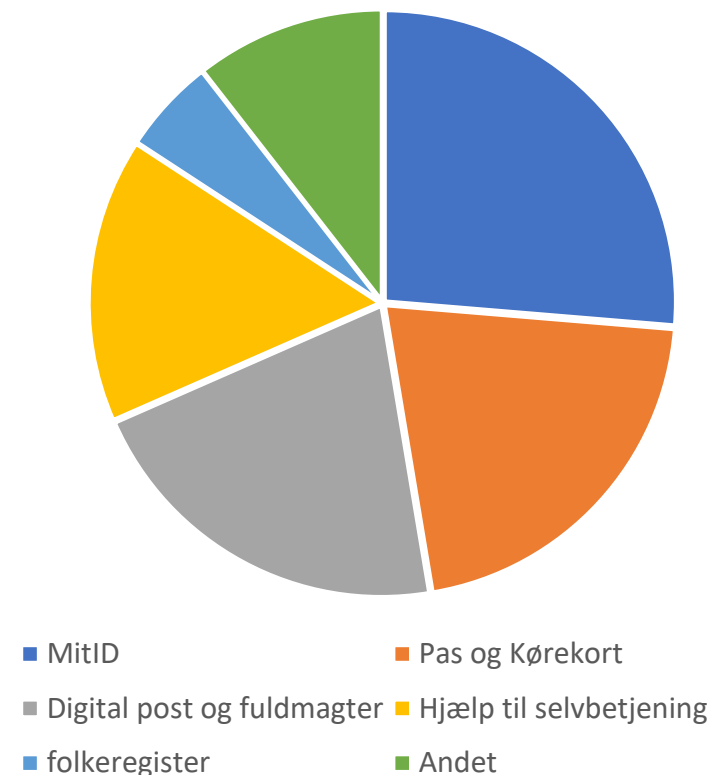


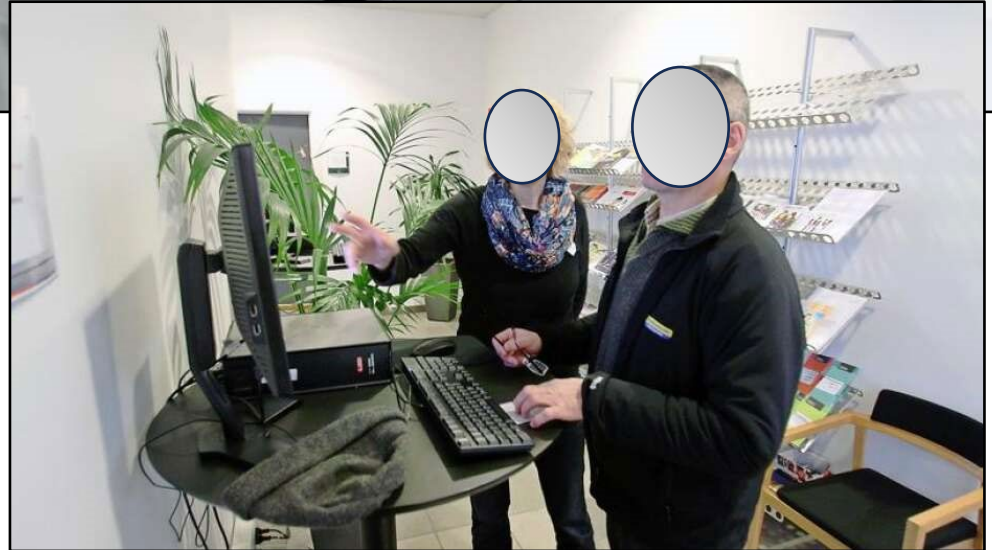
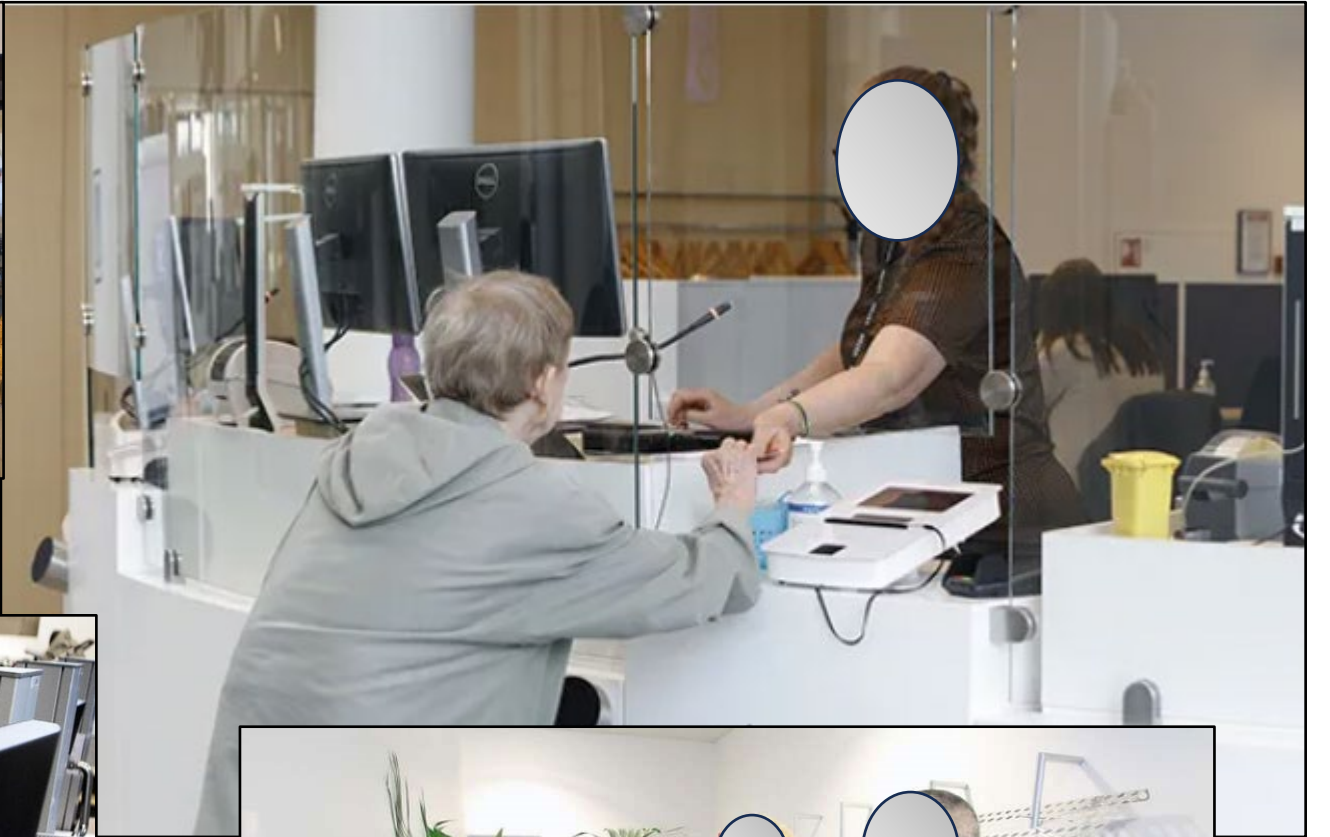
Kommunens egne myndighedsopgaver

- Ansøgning om økonomisk hjælp
- Opskrivning i daginstitution
- Vielser/Navneændring
- Kommunal- og folketingsvalg
- Ansøgning og ændring i Folkeregister/beskyttet

Ca. 500.000 betjeninger i 2. kvartal 2023 fordelt på 69 kommuner

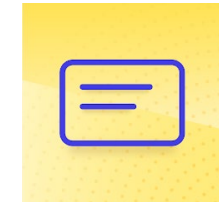
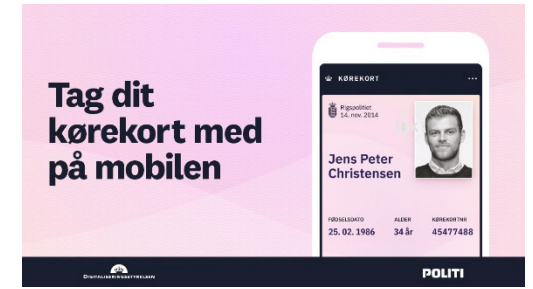
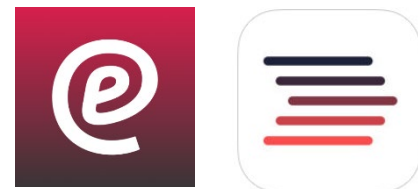
Betjeninger i Borgerservice





Offentlig digitaliserings største udfordringer lige nu:

- Cybersikkerhed
- Etisk forsvarlig anvendelse af ny teknologi
- At undgå eksklusion af borgere på grund af digitaliseringen



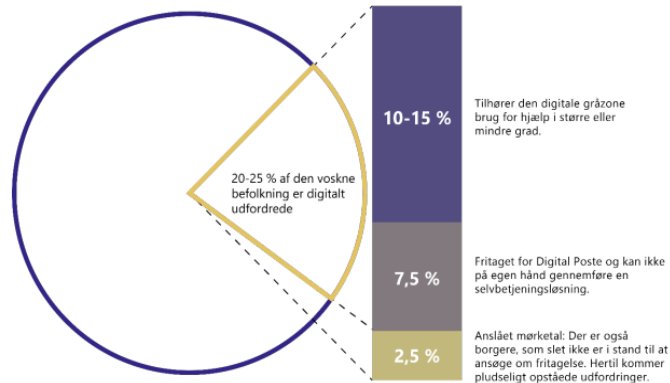
Digital inklusion
i det digitaliserede
samfund

April 2021

2021

17-22 %
af den voksne
befolkning kan
betegnes som digital
udsat

20-25%
af den voksne
befolkning er
digitalt udfordrede



Rapport:
**RETSSIKKERHED FOR DIGITALT UDSATTE
BORGERE**

Af Birgitte Arent Eiriksson

Befolkningens oplevelser
og udfordringer i et digitalt
samfund – med fokus på
ældre

Februar 2023



35 %
af befolkning mener
i nogen, høj eller
meget høj grad at
have udfordringer
digitalt

”Det siger jeg jer – der er ikke nogen på 72 år der har fundet på det lort”

1,1 mio henvendelser i borgerservice i forbindelse med migration fra NemID til MitID



Nye pejlemærker for borgerservice

1. Borgerservice er det menneskelige ansigt i den digitale offentlige sektor
2. Borgerservice tilbyder sine services digitalt, når det giver værdi for borgeren
3. Borgerservice understøtter borgernes selvstændighed i det digitaliserede velfærdssamfund
4. Borgerservice sikrer den rette service i tæt samarbejde med andre
5. Borgerservice kan bidrage ved akutte hændelser i samfundet

Borgerservice
– en tryk og nem
indgang til den
offentlige sektor



Pejlemærker for kommunernes Borgerservice

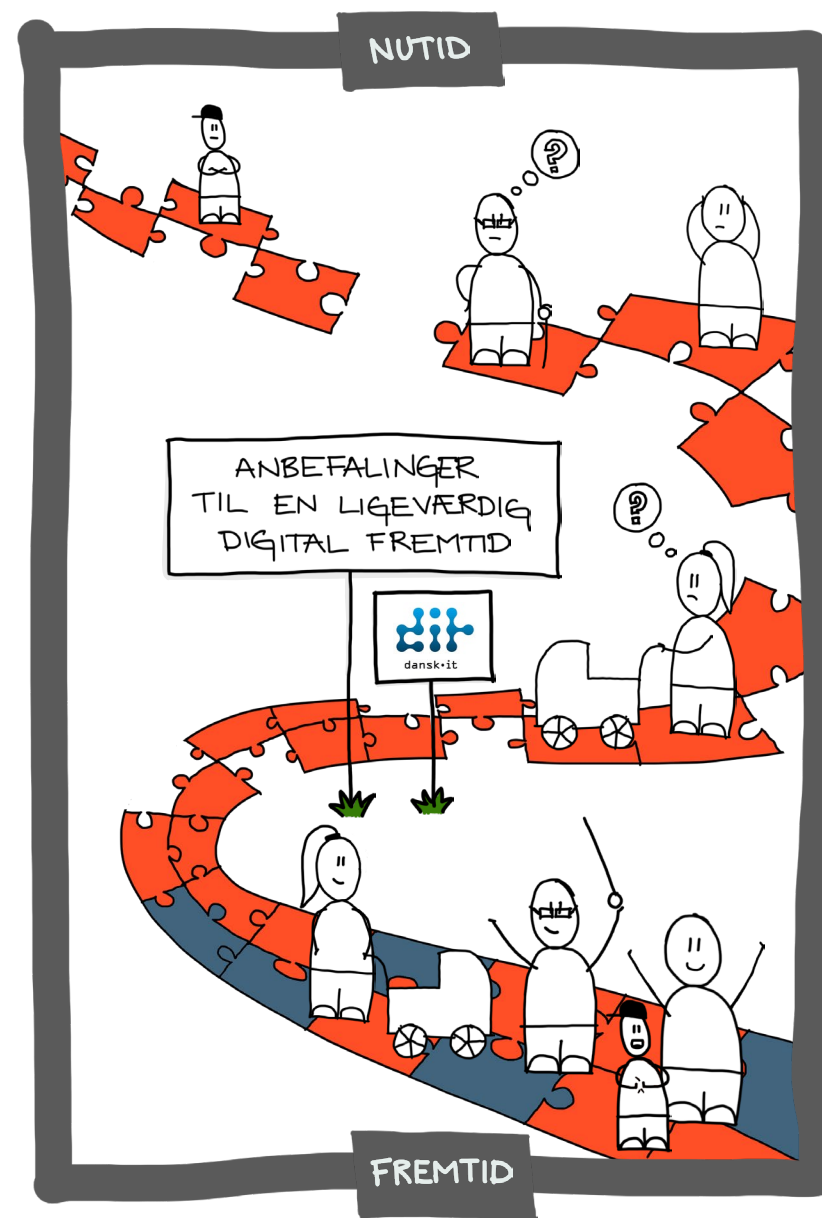
September 2023

KL

Kilde: <https://www.kl.dk/media/57669/borgerservice-en-tryk-og-nem-indgang-til-den-offentlige-sektor.pdf>

4 anbefalinger fra Dansk IT

1. Udskifte it-projekter med servicerejser
2. Inddrage borgeren fra idé til udrulning
3. Tilgængelig hjælp og medbetjening
4. Flere digitale kompetencer gennem hele livet



"Jeg synes, at det her computer bliver presset ned over hovedet på os, der ikke er trygge ved det.

- og det er jo vigtige ting det handler om. "