

1.2 Bedre digital kommunikation

4. maj 2016

Aftalens indhold

Initiativet har til formål at skabe bedre brugeroplevelser, så digital kommunikation med offentlige myndigheder bliver stadig lettere, og brugerne fortsat føler sig trygge ved at bruge de digitale kanaler. Det er samtidig vigtigt, at den digitale kommunikation fortsat lever op til god forvaltningsskik. Initiativet består af tre overordnede tiltag:

1. For at sikre kvaliteten af den digitale kommunikation mellem myndigheder og borgere og virksomheder stilles der fællesoffentlige aftalte krav til digitale løsninger. Kravene vil være differentierede for selvbetjeningsløsninger, infrastrukturkomponenter og nationale portaler. Der vil således ikke gælde samme krav for portaler som gælder for udvikling af selvbetjeningsløsninger.

For obligatoriske selvbetjeningsløsninger, erhvervsrettede selvbetjeningsløsninger, portaler (borger.dk, Virk og sundhed.dk) og fællesoffentlige infrastrukturkomponenter gælder, at de skal leve op til få aftalte krav om eksempelvis tilgængelighed og fællesoffentlig brugertest ved ny- og videreudvikling samt enkle krav i henhold til god forvaltningsskik, som fx tydelig afsender, information og klarhed over den videre proces.

For erhvervsrettede løsninger med mange transaktioner stilles skærpede krav, fx krav til opetid. For de selvbetjeningsløsninger, som udvikles og videreudvikles til Virk og borger.dk, udvikles der en fælles manual, så myndigheder og leverandører kun skal forholde sig til et samlet regelsæt.

For infrastrukturkomponenter og portaler skal det analyseres nærmere, hvilke andre krav, fx overholdelse af udvalgte internationale webkonventioner, som disse skal overholde. Særligt skal der være opmærksomhed omkring, hvilke rammer der gælder, når der udvikles brugergrænseflader, der inkluderer en eller flere infrastrukturkomponenter.

2. Der udarbejdes en fælles referencearkitektur for selvbetjening, som blandt andet beskriver rammer for sammenhæng mellem selvbetjening, data, registre, fælles komponenter mv. Det skal i den forbindelse analyseres, på hvilke områder referencearkitekturen kan finde anvendelse. Der udvikles et fællesoffentligt kontakregister, der som udgangspunkt er forpligtende for myndighederne at anvende.

3. Der indsamles løbende viden om brugernes anvendelse af digitale løsninger, herunder om tilfredshed, tryghed, tillid og antal transaktioner samt data fra fælles supporttilbud og i relevant omfang kvalitative brugervurderinger. Data skal anvendes til at vurdere, på hvilke områder der er behov for indsatser hos den enkelte myndighed eller i fællesskab. Til brug for indsamlingen af viden om brugernes tilfredshed, tryghed, tillid mv. udvikles der en fællesoffentlig metode og et fælles værktøj, som stilles til rådighed for myndighederne.

Initiativet forventes at resultere i kvalitative gevinster for borgere, færre byrder for virksomheder og økonomiske gevinster i de offentlige myndigheder, fx gennem færre supphørvendelser og reducerede udviklingsomkostninger til selvbetjeningsløsninger.

Organisering

Initiativet forankres i en samlet styregruppe for initiativ 1.1, 1.2, 1.3, 1.5 og 9.2 med repræsentanter fra blandt andet Digitaliseringsstyrelsen (formand), Erhvervsstyrelsen, Skatteministeriet, KL, Danske Regioner og ATP, som afrapporterer til porteføljestyregruppen for den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi. Digitaliseringsstyrelsen og Erhvervsstyrelsen har det overordnede ansvar for initiativets gennemførelse. KL, Danske Regioner og andre relevante parter er med til at fastlægge det nærmere indhold i initiativets indsatser. Det er den enkelte løsningsejers ansvar at implementere de opdaterede krav i forbindelse med ny- eller

videreudvikling af løsninger samt sikre løbende vedligeholdelse af løsningerne. Den enkelte løsningsejer følger op på kvaliteten af deres digitale løsninger med henblik på løbende tilpasning af løsningerne. Implementering skal tage hensyn til væsentlige økonomiske og tekniske bindinger, fx legacy-systemer. Gennemførelse sker i hele strategiperioden – dog vil fx opdatering af krav til løsninger og udarbejdelse af referencearkitektur skulle gennemføres i første del af strategiperioden. Data skal i videst mulige omfang indsamles automatisk. KL og Danske Regioner har det overordnede ansvar for håndtering af data på henholdsvis det kommunale og regionale område.