

# 1.1 Mere sammenhængende digitale brugerrejser

## Aftalens indhold

Borgere og virksomheder skal opleve en mere brugervenlig og koordineret administrativ service fra de offentlige myndigheder i situationer, hvor ærindet går på tværs af digitale løsninger og myndigheder, fx når en borger flytter, eller ved opstart af en virksomhed. Offentlige myndigheder skal i samarbejde guide brugerne ud fra deres samlede situation, så de lettere og hurtigere kan komme igennem de relevante løsninger. En målrettet indsats, i første omgang centreret om udvalgte brugerrejser, *jf. tabel 1*, skal skabe mere sammenhæng og mindre tidsforbrug for brugerne. Den tværgående indsats tilpasses de enkelte brugerrejser og kan fx omfatte:

- Forbedring af sammenhæng på tværs af løsninger.
- Øget datadeling mellem myndigheder og løsninger.
- Regeltilpasning med henblik på automatisering.
- Øget genbrug af data og fjernelse af dokumentationskrav.
- Bedre kommunikation til brugerne, fx tilpasning af tekst, trin-for-trin-guides på hjemmesider og i løsningerne eller proaktiv service.

**Tabel 1**

**Udvalgte brugerrejser som analyseres med henblik på optimering**

|  |
|--|
| Lettere anvendelse og administration af fællesoffentlige komponenter |
| Opstart og ophør af virksomhed                                       |
| Service for udenlandske virksomheder                                 |
| Skilsmisse   |
| Flytning   |

På baggrund af erfaringer med optimering af brugerrejser og øvrige initiativer, fx initiativ 1.5, kan fællesoffentlige kanalstrategiske principper fastlægges og tilpasses i løbet af strategiperioden.

For de udvalgte brugerrejser vil initiativet give forskellige kvalitative gevinster for brugerne i form af bedre service og færre byrder, fx i form af nemmere og mere overskuelige selvbetjeningsforløb, der er hurtigere at afslutte og kan gennemføres i færre arbejds gange, samt hurtigere sagsbehandling. Initiativet kan give økonomiske gevinster i myndighederne, fx gennem mere automatisk sagsbehandling og bedre koordination mellem myndigheder.

## 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 DIGST (formand), ERST, SKM, KL, Danske Regioner og ATP, der afrapporterer til porteføljestyregruppen for den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi. Projektet vedrørende lettere anvendelse og administration af fællesoffentlige komponenter forankres dog i styregruppen for udbud af fællesoffentlige komponenter.

DIGST og ERST er overordnede tovholdere for initiativet og udarbejder rammen for projekterne, der tydeliggør mulige indsatser og beskriver blandt andet styringssetup, økonomiske konsekvensberegninger og erfaringsopsamling på tværs af projekterne. DIGST er overordnet ansvarlig for initiativet vedrørende lettere anvendelse og administration af fællesoffentlige komponenter.

Derudover tilpasses organisering af de enkelte brugerrejseprojekter for at forankre indsatsen hos de relevante myndigheder, der er ansvarlige for at udvikle og gennemføre projekterne. For de enkelte brugerrejser gennemføres analyser, der skal identificere og vurdere mulige optimeringstiltag. På baggrund heraf skal der træffes beslutning om indsatser. For indsatser der umiddelbart kan opnås enighed om at implementere, træffer styregruppen for initiativet – med inddragelse af øvrige involverede myndigheder – beslutning om, hvilke indsatser der skal gennemføres. For større indsatser vil beslutning om indsatser og finansiering heraf skulle godkendes i relevant beslutningsforum, herunder fx ved ØA.

Myndighederne er ansvarlige for egne systemtilpasninger og finansiering heraf. Arbejdet påbegyndes medio 2016. Primo 2018 evalueres indsatsen, hvorefter det i styregruppen for initiativet besluttes, om yderligere brugerrejser skal optimeres.