

## 1.4 Bedre support til borgere og virksomheder

---

### Aftalens indhold

Borgere og virksomheders supportbehov skal nedbringes gennem bedre digitale løsninger. Når brugerne har problemer med fx NemID, NemLog-in eller Digital Post, skal det være nemmere at få den rigtige hjælp. Derfor samles nuværende fællesoffentlige supporttilbud til infrastrukturkomponenter (NemID, Digital Post og NemLog-in samt eventuelt NemKonto og NemHandel) og 1881 og Virk Support, så borgere og virksomheder har et samlet sted, som de kan kontakte for at få hjælp til disse løsninger. Flere af supporttilbuddene håndteres i dag af eksterne leverandører, og de kommende udbud af NemID, NemLog-in og Digital Post giver mulighed for at tilrettelægge den nuværende supportmodel mere hensigtsmæssigt.

Som led i optimeringen af de fællesoffentlige supporttilbud, der hidtil har modtaget 0,5-1,0 mio. henvendelser årligt tilsammen, skal placering og organisering af opgaven (herunder om opgaven skal sendes i udbud), etableringsomkostninger, implementeringsproces mv. afklares. Der ændres ikke på omfanget af de opgaver, som supporttilbuddene varetager i dag, og den eksisterende grænsedragning til de enkelte myndigheders supporttilbud bevares. Det fremadrettede supporttilbud skal således fortsat ikke håndtere sagsrelaterede henvendelser, og myndighederne skal også have mulighed for at svare på spørgsmål om de fællesoffentlige komponenter. Med udgangspunkt i brugernes behov skal det dog analyseres, om der skal ske tilpasninger af det fremadrettede fællesoffentlige supporttilbuds opgaver for at sikre, at henvendelser, der ligger i en gråzone mellem forskellige supporttilbud, kan afklares straks – enten ude i myndighederne eller i det samlede supporttilbud. Det drejer sig fortrinsvist om bedre understøttelse af den lokalt forankrede hjælp i kommunerne, når de skal besvare simple spørgsmål om fx NemID, og om mulighed for en bedre indledende, ikke-sagsrelateret hjælp til centrale selvbetjeningsløsninger på virksomhedsområdet for at undgå viderestilling.

Initiativet vil resultere i kvalitative gevinster for borgere og reduktion af byrder for virksomheder. Derudover vil supportopgaven kunne løses mere effektivt som følge af færre fejlhenvendelser og stordriftsfordele i form af en lavere omkostning pr. henvendelse.

### Organisering

Initiativet forankres i styregruppen for udbud af fællesoffentlige komponenter med repræsentanter fra DIGST (formand), ERST, SKM, KL, Danske Regioner, ATP og øvrige relevante parter. DIGST har sammen med ERST det overordnede ansvar for gennemførelse af initiativet. Til kvalificering af analysearbejdet nedsættes der en arbejdsgruppe med deltagelse af DIGST (sekretariat), ERST, SKM, KL, Danske Regioner, ATP og øvrige relevante myndigheder.

Tidspunkt for idriftsættelse af supporttilbuddet fastlægges under hensyntagen til kontraktudløb for de nuværende supporttilbud – dog senest ultimo 2018, hvor supporttilbuddet skal være klar til at overtage NemID-support. Derfor skal analyseaktiviteter igangsættes senest medio 2016.