

## 9.2 Kommunikation og hjælp til borgere og virksomheder

---

9. maj 2016

### Aftalens indhold

Initiativet skal sikre, at danskernes tilstedeværelse på de offentlige digitale kanaler fastholdes, og at de grupper af borgere og virksomheder, som har brug for hjælp, kan få det. Dertil kommer, at initiativet skal sikre, at nye større digitaliseringsindsatser understøttes af en koordineret kommunikations- og hjælpeindsats på tværs af offentlige myndigheder, således at borgere og virksomheder er trygge ved at anvende digital kommunikation med det offentlige.

Initiativet bygger videre på et velfungerende samarbejde om kommunikation og hjælp til borgere og virksomheder. Kommuner, biblioteker og interesseorganisationer har løftet en stor og vigtig opgave, som har understøttet realiseringen af den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi 2011-2015. Den bør fortsættes. Borgere og virksomheder bør møde en offentlig sektor, der kommunikerer klart og enslydende på tværs, og som stiller hjælp til rådighed for de borgere og virksomheder, der har behov. Der skal løbende igangsættes nye initiativer, som kan hjælpe de udfordrede befolkningsgrupper (fx unge, mindre it-parate virksomheder, indvandrere fra ikke-vestlige lande, ældre mv.), så flest mulige danskere får glæde af de digitale muligheder, og så kommunikationen dermed sker via omkostningseffektive kanaler.

Behovet for den rette kommunikations- og hjælpeindsats – lige fra en særlig indsats målrettet unge til hjælp til it-svage borgere – skal vurderes og besluttet fællesoffentligt. Behovet for kommunikation og hjælp i relation til strategiens øvrige initiativer, fx nye generationer af NemID og Digital Post, besluttet og finansieres i de enkelte initiativer.

### 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, som afrapporterer til porteføljestyregruppen for den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi. DIGST har det overordnede ansvar for initiativet for så vidt angår kommunikations- og hjælpeindsatser rettet mod borgere, mens ERST er ansvarlig for så vidt angår virksomhedsrettede kommunikations- og hjælpeindsatser.

Hvert år fastlægges årets kommunikations- og hjælpeindsatser i 1. kvartal. Dette eksekveres i 2. og 3. kvartal. I 4. kvartal afrapporteres de opnåede resultater til porteføljestyregruppen for den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi, og næste års opgaver prioriteres.