

## Digitaliseringspakt – En ny retning for det fællesoffentlige samarbejde

Danmark er i dag i front, når det gælder digitalisering af den offentlige sektor. Siden årtusindeskiftet er der gennemført en digital omstilling af den offentlige forvaltning og af servicen til borgerne. Selvbetjeningsløsninger, NemID og Digital Post er i dag en naturlig del af danskernes hverdag, og danskernes tilfredshed med de fælles løsninger er høj. Statslige myndigheder, kommuner og regioner arbejder i dag alle med digitalisering som en integreret del af deres opgaveløsning samt med udvikling af digitale løsninger, der kan styrke servicen til borgerne og effektivisere den offentlige administration.

Danmarks førerposition er i høj grad således et resultat af et tæt og stærkt samarbejde mellem kommunerne, regionerne og staten over mange år med udgangspunkt i de fællesoffentlige digitaliseringsstrategier, hvor der løbende er sat nye fælles mål og igangsat ambitiøse initiativer.

Vi er allerede nået langt, men hvis vi også i fremtiden skal fastholde momentum og sikre, at Danmark forbliver i verdensklasse, når det kommer til offentlig digitalisering, skal det gode fællesoffentlige samarbejde om digitalisering fastholdes og nytænkes.

Med henblik på at sikre, at den offentlige sektor er i stand til at følge med den konstante teknologiske og digitale udvikling, skal parterne i højere grad løbende kunne justere retningen på det fællesoffentlige samarbejde om digitalisering. Regeringen, KL og Danske Regioner er derfor enige om at forenkle governancemodellen for det fællesoffentlige samarbejde.

De kommende års befolkningsudvikling, rekrutteringsudfordringer mv. fordrer, at den offentlige sektor bliver endnu bedre til at udnytte de muligheder, den teknologiske udvikling skaber. Digitale løsninger kan fx hjælpe offentlige myndigheder til at levere en hurtigere og bedre service, hvor borgerne i højere grad kan håndtere egne forhold. Samtidig kan digitalisering bidrage til bedre prioritering i forhold til udfordringer i den offentlige sektor, herunder fx ved at medvirke til bedre rekruttering, ligesom ny teknologi som fx kunstig intelligens kan bidrage til at effektivisere den offentlige sektor yderligere. Digitaliseringen kan dermed være med til at sikre, at vi også i fremtiden kan levere velfærd af høj kvalitet ved fx at frigøre tid for de offentlige medarbejdere. Udviklingen giver desuden nye muligheder for at sikre en tidssvarende digital service, der lever op til borgernes forventninger om at kunne klare deres ærinder med det offentlige let og enkelt. Det skal udnyttes.

Et tæt og forpligtende samarbejde er en nødvendig forudsætning for, at vi kan udnytte de muligheder for at forbedre og effektivisere den offentlige sektor, som den digitale og teknologiske udvikling fører med sig. Derfor skal det sikres, at rammerne for det fællesoffentlige samarbejde om digitalisering understøtter de nye muligheder. Det skal gøres ved at forenkle og styrke modellen for det fællesoffentlige samarbejde og understøtte effektive beslutningsprocesser, hvor projektnære beslutninger træffes tæt på den faglige indsigt.

Data er i dag en fundamental del af offentlige myndigheders opgaveløsning og en forudsætning for den service, som offentlige myndigheder leverer til borgerne. Den udvikling vil fortsætte, bl.a. i takt med at ny teknologi gør det muligt at bruge data i endnu højere grad til at styrke velfærden og den offentlige administration. En afgørende betingelse for at omsætte denne udvikling i bedre service og større sammenhæng for borgerne er, at tilliden til digitaliseringen og til offentlige myndigheders behandling af personoplysninger fastholdes og styrkes i de kommende år.

Regeringen, KL og Danske Regioner er på den baggrund enige om at tage næste skridt i det fællesoffentlige samarbejde om digitalisering.

Regeringen, KL og Danske Regioner er enige om en *digitaliseringspakt*, som udstikker en fortsat ambitiøs retning for arbejdet med offentlig digitalisering ved at understøtte, at den offentlige sektor

formår at udnytte mulighederne i den digitale og teknologiske udvikling. Accelerationen i den teknologiske udvikling betyder, at retningen for det fællesoffentlige samarbejde løbende må justeres for at sikre danskerne mest velfærd. Med digitaliseringspagten supplerer parterne det eksisterende fællesoffentlige samarbejde og igangsætter en række nye initiativer og tiltag, der skal:

- Skabe viden, overblik og gennemsigtighed for borgerne
- Øge anvendelsen af nye teknologier og velfærdsløsninger til at forny den offentlige service
- Sikre sammenhængende indsatser og service med udgangspunkt i borgeren

Digitaliseringspagten vil styrke og fokusere det nuværende samarbejde mellem staten, kommunerne og regionerne om digitalisering af den offentlige sektor.

Med digitaliseringspagten tages de næste vigtige skridt som led i en ambitiøs fælles indsats, der skal sikre en fortsat sammenhængende digitalisering på tværs af kommuner, regioner og staten med det sigte at skabe en mere effektiv offentlig sektor samt fastholde og løfte den offentlige service i de kommende år.

Som en central del af det arbejde skal infrastrukturen videreudvikles, så fundamentet for en mere digital offentlig sektor skabes. Det er desuden afgørende, at data og ny teknologi anvendes på en klog og ansvarlig måde, så de nye muligheder udnyttes samtidig med, at gennemsigtigheden og borgernes tillid til de offentlige myndigheder fastholdes.

Regeringen, KL og Danske Regioner vil i forlængelse heraf sætte en klar fælles retning for digitalisering af den offentlige sektor med fokus på disse tre temaer: 1) *Infrastruktur*, 2) *Data, tillid og gennemsigtighed* og 3) *Teknologi*.

Det fælles, digitale fundament skal videreudvikles og styrkes ud fra fælles arkitekturprincipper, datagrundlaget skal løbende forbedres, tilliden styrkes, og gennemsigtigheden for borgerne øges. Endelig skal de teknologiske muligheder og markedets innovationskraft udnyttes.

Digitaliseringspagtens initiativer vil på den måde indgå som væsentlige elementer i det kommende fællesoffentlige arbejde. Parterne vil senest i forbindelse med forhandlingerne om kommunernes og regionernes økonomi for 2021 følge op på implementeringen af digitaliseringspagten samt drøfte den fremadrettede strategiske retning for det fællesoffentlige samarbejde om digitalisering.

Realiseringen af digitaliseringspagten vil kræve en stor decentral indsats i både kommuner, regioner og stat og indebærer, at de enkelte myndigheder skal foretage tilpasninger på egne områder. Som hidtil afholdes de enkelte myndigheders omkostninger til lokale omstillinger af myndighederne selv.

## Viden, overblik og gennemsigtighed

Borgernes tillid til offentlige myndigheders behandling af data er afgørende for den fortsatte udvikling af en mere sammenhængende digital offentlig sektor. Det er et fælles ansvar på tværs af staten, kommuner og regioner at sikre, at borgerne er trygge ved digitaliseringen og har tillid til den offentlige sektors behandling af personoplysninger. Regeringen, KL og Danske Regioner er derfor enige om, at denne tillid skal styrkes, således at 90 pct. af borgerne i 2024 har tillid til det offentlige håndtering af personoplysninger, mens 60 pct. har høj tillid.

Der er allerede igangsat flere tiltag med henblik på at styrke borgernes tillid og tryghed. Med vigtige indsatser på cyber- og informationssikkerhedsområdet arbejder offentlige myndigheder i dag målrettet med, at borgerens oplysninger ikke falder i de forkerte hænder. Samtidig har myndighederne med implementeringen af databeskyttelsesforordning skærpet den måde, som borgernes oplysninger behandles på, så vi sikrer en korrekt indsamling og anvendelse af data.

Det næste skridt i indsatsen for at styrke tilliden er at sikre tilstrækkelig gennemsigtighed og overblik, så borgerne får indsigt i de oplysninger, som offentlige myndigheder anvender. Det skal bidrage til at løfte tilliden til offentlige myndigheders behandling af data.

### *Bedre overblik og mere gennemsigtighed*

Regeringen, KL og Danske Regioner vil igangsætte en markant indsats, der skal give borgerne et bedre overblik og mere gennemsigtighed i den digitale offentlige service. Parterne er enige om, at øget gennemsigtighed og nemmere adgang til oplysninger om egne forhold er centrale elementer i at sikre, at borgerne er trygge ved digitaliseringen. Initiativet er et vigtigt skridt i retning af at styrke tilliden og realisere den fælles målsætning.

Initiativet indebærer, at borgerne får et bedre digitalt overblik over de mest relevante oplysninger om dem selv og deres igangværende sager, udbetalte ydelser, betalinger og relevante aftaler – på tværs af staten, kommunerne og regionerne. Initiativet har til formål at give borgeren bedre adgang til oplysninger om sig selv, og udvider dermed ikke mulighederne for deling af oplysninger mellem myndigheder. Som led heri skal borgerne tilbydes en bedre og mere personlig digital service bl.a. i form af påmindelser og notifikationer.

Regeringen, KL og Danske Regioner er enige om at etablere et *Mit overblik*, der skal give borgeren adgang til egne data på en lettilgængelig måde. Borgerens adgang til egne data skal være tilgængeligt der, hvor borgeren færdes, blandt andet på borger.dk. Overblikket vil indeholde en visning af relevante oplysninger, som det offentlige har om borgeren, samt borgerens igangværende sager og tildelte økonomiske ydelser. *Mit overblik* kan bidrage til kvalitetssikring af registreringers indhold og omfang i samarbejde mellem borger og myndighed. Arbejdet vil bl.a. bygge videre på erfaringerne og infrastrukturen fra det igangværende pilotprojekt om borgernes adgang til egne data i kommunerne ("Borgerblikket"). Parterne er desuden enige om, at borgerne skal kunne få overblik over relevante aftaler, frister og betalinger på tværs af den offentlige sektor. Et aftaleoverblik for sundhedsområdet er allerede under udvikling. Det skal som led i arbejdet med *Mit overblik* undersøges, hvordan et samlet overblik for borgeren etableres mest hensigtsmæssigt.

Derfor er regeringen, KL og Danske Regioner enige om, at etableringen af *Mit overblik* gennemføres trinvis, og ambitionen er, at overblikket etableres frem mod 2024. Udvælgelsen af områder samt oplysninger, der skal være tilgængelige for borgeren sker under hensyntagen til, hvad der giver mest værdi for borgeren samt til områdernes modenhed og den løbende systemmodernisering. Det aftales løbende mellem parterne i de årlige økonomiforhandlinger, hvilke konkrete data der gøres tilgængelig for den enkelte borger. Sektorspecifikke platforme skal fortsat være borgerens direkte indgang til den pågældende sektor og sektorspecifikke data, fx sundhed.dk for sundhedsdata og skat.dk for skatteoplysninger.

Parterne er samtidig enige om, at der etableres en app, som vil gøre det nemt for borgerne at følge med, når de er på farten. Oplysninger om sager og ydelser vil ligeledes kunne gøres tilgængelige for borgerne på andre myndigheders hjemmesider.

I flere sammenhænge har borgerne mulighed for at give samtykke til, at oplysninger anvendes på forskellig vis. Regeringen, KL og Danske Regioner vil igangsætte en analyse af behov og mulighederne for at etablere en samtykkeløsning, der bl.a. kan indgå i *Mit overblik*. Det skal desuden undersøges, om der kan etableres en mulighed for, at pårørende via fuldmagt kan få adgang til *Mit overblik*, hvis borgeren ikke længere er i stand til at varetage egne forhold digitalt.

Det er på sundhedsområdet allerede i dag muligt for borgerne at se såkaldte log-oplysninger, fx for det fælles medicinkort, og der arbejdes også på at gøre log-oplysninger tilgængelige for borgeren for de elektroniske patientjournaler. Regeringen, KL og Danske Regioner er enige om, at der som led i indsatsen for at skabe mere åbenhed og gennemsigtighed gennemføres en analyse af mulighederne for at gøre loginformationer tilgængelige for den enkelte borger på yderligere områder.

### **Teknologi og digitale velfærdsløsninger skal gavne flere**

Nye teknologier rummer store muligheder for at forny og fremtidssikre den offentlige service. Nye teknologier og digitale velfærdsløsninger er vigtige redskaber til at sikre, at det offentlige fremadrettet kan tilbyde borgerne en bedre, mere tidssvarende og effektiv service.

Regeringen, KL og Danske Regioner er enige om at etablere bedre rammer for at afprøve og udvide ny teknologi og digitale velfærdsløsninger til at løse udfordringer lokalt, bl.a. ved at skabe

Regeringen  
KL  
Danske Regioner

bedre muligheder for finansiering og erfaringsopsamling. Parterne er enige om en række initiativer, der skal understøtte en øget og ansvarlig anvendelse af kunstig intelligens i den offentlige sektor. Erfaringerne herfra skal desuden danne grundlag for at kunne løse væsentlige barrierer for udbredelse af nye løsninger med positive gevinster.

#### *Investeringsfond for nye teknologier og hurtigere udbredelse af digitale velfærdsløsninger*

Offentlige myndigheder skal blive bedre til at afprøve og implementere nye teknologier og lære af hinandens erfaringer. Nye teknologier rummer mulighed for at give borgerne en bedre service. Der kan dog i nogle tilfælde være økonomiske eller juridiske barrierer for hurtigt og effektivt at realisere de serviceforbedringer til gavn for borgerne, som nye teknologier muliggør.

Regeringen, KL og Danske Regioner er enige om at oprette en investeringsfond i perioden 2019-2022 til afprøvning af signaturprojekter inden for kunstig intelligens samt til udbredelse og implementering af digitale velfærdsløsninger i kommuner og regioner. Regeringen har afsat 100 mio. kr. til investeringsfonden i perioden. Parterne er enige om, at kommuner og regioner tilsvarende medfinansierer investeringsfonden, og at parternes bidrag til fonden aftales i forbindelse med aftalerne om kommunernes og regionernes økonomi for 2020.

Investeringsfonden tænkes sammen med den ved økonomaftalerne for 2019 etablerede fond til fælles prioritering af digitale løsninger på sundhedsområdet på i alt 210 mio. kr.

Regeringen ønsker således at øge ambitionerne og udbrede fonden bredt på alle velfærdsområder. Investeringerne målrettes både afprøvning af teknologi lokalt og landsdækkende udbredelse af velafprøvede løsninger. Investeringerne skal bidrage til udviklingen af innovative løsninger, der kan frigøre hænder til mere borgernær service. Minimum 210 mio. kr. øremærkes sundhedsområdet.

Udmøntningen af konkrete projekter og de respektive parter bidrag hertil for den samlede fond aftales ved de årlige økonomaftaler, hvor der også opstilles konkrete målsætninger for indsatsen.

Der er desuden enighed om at gennemføre en række fælles understøttende initiativer i forlængelse af det serviceeftersyn af udbredelsen af digitale velfærdsløsninger, som parterne igangsatte med aftalerne om kommunernes og regionernes økonomi for 2018. Initiativerne vil styrke rammerne for hurtigere udbredelse af veldokumenterede digitale velfærdsløsninger med primært fokus på sektoroverskridende løsninger, der kræver, at myndigheder i flere sektorer handler koordineret.

#### *Fælles dansk sprogressource*

En af de mest lovende nye teknologier er kunstig intelligens. Men Danmark er udfordret af at være et lille sprogsområde, der gør det vanskeligt for private virksomheder at udvikle gode sprogteknologiske løsninger på dansk.

Regeringen, KL og Danske Regioner er enige om at finansiere og igangsætte arbejdet med at etablere en fælles digital dansk sprogressource. Sprogressourcen vil bl.a. indeholde lyd, regler og tekst, der skal gøre det muligt hurtigere at udvikle robuste løsninger baseret på kunstig intelligens til fx talegenkendelse og tekstanalyse, hvor potentialet i den offentlige sektor er stort. Parterne er enige om at afdække prioriterede anvendelsesområder i den offentlige sektor, hvor sprogteknologiske løsninger kan bidrage væsentligt til opgaveløsningen. Sprogressourcen skal udstilles frit og kunne tilgås let og fleksibelt og således understøtte, at der kan udvikles innovative danske løsninger i samspil med markedet. Som led i arbejdet vil parterne undersøge mulighederne for, at private aktører kan bidrage til finansiering og udvikling af sprogressourcen.

#### *Signaturprojekter om kunstig intelligens*

Regeringen, KL og Danske Regioner er enige om at udvælge et antal signaturprojekter inden for kunstig intelligens med henblik på at opnå konkrete og praksisnære erfaringer med anvendelse af kunstig intelligens i den offentlige sektor. Projekterne støttes økonomisk og der etableres samtidig følgegrupper. Der lægges op til at prioritere projekter, som kan bidrage med vitale erfaringer om

Regeringen  
KL  
Danske Regioner

etik, jura, kompetencer, samarbejde mv. til kommuner og regioners fremtidige arbejde med kunstig intelligens. Projekterne udvælges på få strategisk udvalgte områder, hvor der vurderes at være et væsentligt potentiale.

Signaturprojekterne skal danne grundlag for, at teknologierne kan modnes til øget brug i kommuner og regioner, bl.a. ved at afklare barrierer for skalering samt muligheder for håndtering af centrale udfordringer i forbindelse med kunstig intelligens, herunder juridiske problemstillinger. Udvalgelsen af konkrete projekter vil ske i forbindelse med forhandlingerne om kommunernes og regionernes økonomi for 2020 og herefter løbende i forbindelse med de følgende års økonomiforhandlinger frem til 2022. Signaturprojekterne igangsættes på sundheds-, social- og beskæftigelsesområdet samt området for tværgående sagsbehandling. Signaturprojekterne finansieres af investeringsfonden for ny teknologi og digitale velfærdsløsninger.

## Sammenhængende indsatser og service

Borgerne kan i dag klare mange ærinder digitalt med de enkelte myndigheder og offentlige myndigheder er nået langt med at tilbyde digitale løsninger. Men det er ofte op til borgeren selv at skabe sammenhæng, hvis borgerens ærinde går på tværs af flere myndigheder. Samtidig betyder en stadig mere digital hverdag, at danskernes forventninger til den offentlige digitale service stiger. Når flere og flere borgere selv kan ordne deres gøremål digitalt, muliggør det en omprioritering af ressourcer til borgere med særlige behov.

Regeringen, KL og Danske Regioner er enige om, at borgerne skal opleve en mere sammenhængende og tidssvarende digital service og opgaveløsning på tværs af myndigheder. Det skal være nemmere at koordinere indsatserne og for borgerne skal det være nemmere at klare almindelige ærinder digitalt, uanset hvilken myndighed, der har ansvaret for den enkelte løsning.

### *Sammenhængende digitale brugerrejser*

Regeringen, KL og Danske Regioner er enige om at sikre en sammenhængende digital service på tværs af selvbetjeningsløsninger, der tager udgangspunkt i den enkelte borgers samlede situation og behov.

Parterne er enige om, at der senest i 2021 for elleve udvalgte livssituationer, som borgere kan befinde sig i, skal være etableret sammenhængende digitale brugerrejser i form af løsninger, der guider borgeren igennem relevante ærinder. De elleve brugerrejser omfatter at 1) *blive digital borger (15 årig)*, 2) *starte uddannelse*, 3) *flytte*, 4) *blive forælder*, 5) *blive skilt*, 6) *få nyt job*, 7) *miste job*, 8) *flytte til udlandet*, 9) *miste pårørende* 10) *blive pensionist* og 11) *flytte til Danmark*

### *Sammenhængende indsats for udsatte børn og unge*

Udsatte børn og unge, der har udrednings- og behandlingsforløb, hvor både hospitaler, almen praksis og kommunen indgår, kan opleve, at aktørerne på tværs af sektorerne ikke har overblik over og kendskab til de indsatser, der er i gang. Det betyder, at de og deres forældre kan opleve selv at skulle bringe informationer videre mellem de forskellige aktører og skal have overblikket over indsatserne. Det er en unødvendig belastning, ligesom det giver usikkerhed om, hvorvidt aktørerne altid arbejder koordineret og efter samme mål. Endvidere kan der opstå situationer, hvor aktørerne ikke har den nødvendige information til at give en koordineret og sammenhængende indsats.

Regeringen, KL og Danske Regioner er enige om at afdække årsager til og eventuelle barrierer for, at de udsatte børn og unge og deres forældre samt de relevante medarbejdere på hospitaler, almen praksis og kommune kan få bedre overblik over den relevante information om borgerens forløb som grundlag for at understøtte bedre og mere sammenhængende indsats.

### *Digitalisering af kørekortområdet*

Ansøgninger om kørekort er i dag ikke digitale, men præget af papirformularer og træge arbejdsgange. Det giver en oplevelse af, at servicen ikke er tidssvarende samt at det er unødigt besværligt for de involverede parter.

Regeringen og KL er derfor enige om at arbejde for en digitalisering af ansøgnings- og sagsbehandlingsprocessen på kørekortområdet, så borgerne mødes af en tidssvarende service – også

Regeringen  
KL  
Danske Regioner

når de skal have et kørekort. Der igangsættes en analyse af området, som skal pege på, hvordan området bedst digitaliseres og kan tilrettelægges mere smidigt fremadrettet. Parterne er enige om, at der følges op på analysen i forbindelse med aftalerne om kommunernes og regionernes økonomi for 2021.

Regeringen arbejder desuden med at udvikle en kørekort-app, som digitalisering af området skal understøtte, og vil i forlængelse heraf digitalisere sundhedskortet. Regeringen, KL og Danske Regioner er enige om at drøfte digitalisering af sundhedskortet i forbindelse med aftalen om kommunernes og regionernes økonomi for 2020. For både kørekort og sundhedskort vil de digitale løsninger være valgfri for den enkelte borger. Regeringen vil undersøge mulighederne for en løsning, hvor det digitale sundhedskort – for de borgere, der ønsker det – helt kan træde i stedet for det fysiske kort. En sådan løsning vil i givet fald forudsætte en lovændring.

#### *Finansiering af digitaliseringspaktens initiativer*

Initiativerne i digitaliseringspaktens bygger videre på erfaringerne og arbejdet i Den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi 2016-2020. Der er enighed om, at der fra 2019 og frem omprioriteres i alt 39,3 mio. kr. fra initiativer i den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi til finansiering af digitaliseringspaktens initiativer om *Bedre overblik og mere gennemsigtighed*, *Sammenhængende digitale brugerrejser* og *Fælles dansk sprogsresource*. Det resterende finansieringsbehov på 36,7 mio. kr. finansieres gennem anvendelse af oparbejdede ubrugte midler fra digitaliseringsstrategien.