

Bilag 2.a.a

Afsluttende rapport om Initiativ 1.3.c. "Hjælp at hente – fælles telefonsupport på obligatorisk selvbetjening"

Stamdata

Initiativnavn	Hjælp at hente – fælles telefonsupport på obligatorisk selvbetjening
Ministerium	Finansministeriet
Institution	Digitaliseringsstyrelsen
Budget og finansiering	Midlerne til analysen afholdes fra aftalt finansiering til digitaliseringsstrategiens initiativ 1.3.c "Hjælp at hente" (3 mio. kr.) samt yderligere 1 mio. kr. i 2012 fra opsparede midler fra tidligere digitaliseringsstrategi på §07.12.04.10. (Fællesoffentlig digitalisering).
Ansvarlig for statusrapportering	Martin Juhl Mikkelsen
Formand for følge-/arbejdsgruppe	-
Projektleder	Martin Juhl Mikkelsen
Projektejer	Ronnie Eriksson
Programleder	-
Starttidspunkt	Maj 2012
Sluttidspunkt	Maj 2013
Øvrige kommentarer	-

Resultater

Som resultat af initiativet er der gennemført en business case-analyse af mulighederne for at effektivisere den ikke-digitale borgerbetjening gennem en konsolidering af myndighedernes telefoniske borgerhenvendelser. Analysen er sket med ekstern konsulentbistand, og trækker blandt andet på økonomiske analyser, internationale erfaringer og erfaringer fra pilotprojekter med samarbejde omkring fælles telefonsupport i det offentlige.

Således er der etableret samarbejde om fælles telefonsupport på digital selvbetjening i kommunerne Frederikssund, Sorø, Furesø, Holbæk, Fredensborg og København. Samarbejdet indebærer en fælles database med svar på almindelige spørgsmål vedrørende digital selvbetjening, og kommunerne har oprettet et fælles telefonnummer med betjening i aften timerne. Erfaringer herfra er inddraget i analysen.

Desuden har borger.dk i en årrække haft et kontaktcenter på telefon 1881. Som pilotprojekt har kontaktcenteret siden 1. maj 2012 været drevet af Københavns Kommune med henblik på at indsamle erfaringer med konsolidering af telefonsupport, og ordningen er blevet videreført ud over pilotprojektet. Erfaringer herfra har ligeledes været inddraget i analysen.

Den samlede analyse har været forankret i Styregruppen for Digitaliseringsstrategien, og en tværoffentlig arbejdsgruppe bestående af relevante parter, herunder KL og en række ministerier, har bidraget med input om den nuværende organisering, centrale udfordringer og overvejelser om fremadrettet organisering, implementering, mv.

Analysen peger på stordriftsfordele og effektiviseringer ved at samle telefonsupporten på informationshenvendelser i fælles kontaktcentre, herunder lavere driftsudgifter pr. henvendelse.

Herudover har der været behov for at inddrage juridisk assistance i forbindelse med afdækning af eventuelle lovgivningsmæssige udfordringer ved at samordne opgaver, der går på tværs af sektorer og forvaltningsmyndigheder. Digitaliseringsstyrelsen har i analysefasen været i dialog med Kammeradvokaten og Justitsministeriet, og på den baggrund vurderes det som muligt, at der kan etableres de lovgivningsmæssige rammer for et fællesoffentligt kontaktcenter.

Af rapporteringen af analysen forventes offentliggjort på Digitaliseringsstyrelsens hjemmeside primo september 2013.

Økonomi

Midlerne til analysen er afholdt fra aftalt finansiering til digitaliseringsstrategiens initiativ 1.3.c "*Hjælp at hente*" (3 mio. kr.) samt yderligere 1 mio. kr. i 2012 fra opsparede midler fra tidligere digitaliseringsstrategi på §07.12.04.10. (Fællesoffentlig digitalisering). Økonomien ved initiativ 1.3.c. fremgår af *tabel 1*.

Mio. kr.	2012	2013	2014
Juridisk bistand fra Kammeradvokaten	0,25	0,25	0,0
Teknisk bistand fra Netplan	0,0	0,1	0,0
Ekstern konsulentbistand fra BCG	0,0	2,8	0,0
Opfølgning på tidligere analyseaktiviteter	0,45	0,0	0,0
Samlet	0,70	3,15	0,0

De ubrugte midler vil indgå i en samlet prioritering af uforbrugte midler til realisering af den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi.

Fremtidigt ejerskab

På baggrund af konsulentanalysen gennemfører KL frem mod foråret 2014 en analyse af eksisterende erfaringer med kommunale samarbejder omkring telefoniske borgerbetjening. Digitaliseringsstyrelsen bidrager til analysen i forhold til omkring arbejdet eventuelle overordnede barrierer for etablering af tværgående kontaktcentre.