

1.3.c. Hjælp at hente: Afprøvning af fælles telefonsupport på obligatorisk selvbetjening

Målsætning

På de områder, hvor al kommunikation foregår digitalt, skal borgerne kunne få effektiv support til digital selvbetjening. Det er, som udgangspunkt, den enkelte myndigheds ansvar at sikre en effektiv og brugervenlig support for de områder, hvor kommunikationen med de offentlige myndigheder bliver obligatorisk digital.

For at støtte op om de offentlige myndigheder gennemføres i 2012 og 2013 et pilotprojekt, hvor der etableres et fælles kontaktcenter, der kan hjælpe borgerne uden for almindelig arbejdstid, og som samtidig afklarer hvordan en sådan support i givet fald bedst kan tilrettelægges.

Beskrivelse af initiativ

Der etableres et pilotforsøg med et myndighedssamarbejde om fælles telefonsupport på digital selvbetjening. Det er målsætningen, at borgeren her kan henvende sig via telefon, chat eller videochat og få hjælp til anvendelse af digitale selvbetjeningsløsninger indenfor de opgaveområder, som er omfattet af målsætningen om obligatorisk digital kommunikation.

Værdien ved et fælles telefonisk support på digital selvbetjening kan være:

- Support af borgerne i forhold til de store offentlige opgaveområder samles med stordriftsfordele til følge.
- Viden samles i et center med fælles værktøjer, systemer og metoder, og der kan gives samlet feedback til leverandører og myndigheder, så de digitale selvbetjeningsløsninger løbende forbedres.
- Driftsudgiften pr. henvendelse nedsættes og supportfunktioner gøres mindre sårbare i forhold til sygdom hos personale og personaleudskiftning gennem krydsoplæring og kompetenceudvikling.
- Det tidsrum, hvor borgerne kan få support, kan nemmere finansieres.

Som udgangspunkt omfatter pilotforsøget de fem kommuner, der står bag ABT-projektet "Online Borgerbetjening". De fem kommuner er Frederikssund, Sorø, Furesø, Holbæk og Fredensborg. Muligheden for at Københavns kommune kan deltage i projektet undersøges pt. Dermed vil det være borgerne i disse kommuner, der, uden for almindelig arbejdstid, har adgang til telefonisk hjælp til obligatorisk digital selvbetjening i perioden 2012 og 2013.

Mulighederne for at udvide pilotforsøget undersøges fremadrettet. Enten kan pilotforsøget udvides til at omfatte flere kommuner ("fælleskommunalt") eller kan

udvides til at omfatte alle kommuner og de relevante statslige myndigheder ("fællesoffentligt").

KL og kommunerne i ABT-projektet "Online Borgerbetjening" vil drøfte mulighederne for at invitere yderligere kommuner med i samarbejdet. Eventuelle omkostninger forbundet hermed håndteres af de deltagende kommuner.

I regi af implementeringsprogrammet for fuld digital kommunikation undersøges det nærmere, om der kan etableres et pilotprojekt med fællesoffentlig telefonsupport for obligatorisk digital selvbetjening. Dette kan eventuelt ske ved en yderligere udstrækning af ABT-projektet "Online Borgerbetjening". De økonomiske implikationer heraf skal afklares. Det må forventes, at et "fællesoffentligt" pilotforsøg forudsætter en finansieringsmodel, der giver den eller de myndigheder, som varetager opgaver for andre myndigheder, økonomisk dækning heraf.

Der gennemføres i 2013 en evaluering af pilotprojektet, således at der ved drøftelserne om kommunernes og regionernes økonomi for 2014 kan træffes beslutning om evt. etablering af et fællesoffentligt supportcenter i 2014.

Evalueringen indgår i en samlet analyse af det optimale set up for et permanent fællesoffentligt supportcenter, herunder om et sådant også bør dække de fællesoffentlige infrastrukturkomponenter som NemKonto, NemID, Borger.dk, Digital Post og NemSMS, efterhånden som deres nuværende supportkontrakter udløber.

Økonomi

Der afsættes 1,5 mio. kr. årligt i 2012 og 2013 til grundfinansiering af projektet.

ABT-fonden har herudover finansieret i alt 5,1 mio. kr. til projekterne "Online borgerbetjening 24/7" og "Stemmestyret omstilling".

Tabel 1				
Økonomi				
(mio. kr.)				
	2012	2013	2014	2015
Estimerede udgifter	1,5	1,5		

Midlerne prioriteres efter konkret beslutning i STS. Som grundlag herfor udarbejdes et nærmere beslutningsgrundlag som bl.a. indeholder:

- Detaljeret budget
- Opdateret løsningsbeskrivelse
- Opdateret tidsplan

Organisering

Initiativet indgår som en del af projektgennemførelsen under *initiativ 1.2 Alle borgerne betjener sig selv på nettet.*

Bilag 1. Udgangspunkt for etablering af et fælles supportcenter

Borgeren vil ved henvendelse til supportcentret kunne modtage:

- Henvi sning til relevante digitale selvbetjeningsløsninger.
- Medbetjening ved digitale transaktioner for de fuldt digitale løsninger.
- Generel information og vejledning med udgangspunkt i borger.dk.
- Generel information og vejledning om den fællesoffentlige infrastruktur, f.eks. NemLog-in og NemID, Digital Post, NemSMS, NemKonto.

Supportcentret vil ikke kunne yde hjælp til sagsbehandling. Her henvises eller viderestilles til relevante myndighed. Supportcentret vil yde hjælp til simple tekniske spørgsmål på basis af offentlige FAQ. Andre tekniske spørgsmål henvises eller viderestilles til den myndighed eller det supportcenter, som er ansvarlig for den pågældende it-løsning.

Servicemålene for supportcentret fastlægges i detaljer i forbindelse med indgåelse af aftale med den myndighed, der skal varetage supportfunktionen i pilotfasen. Det vil blive tilstræbt, at det også vil være muligt at modtage support uden for myndighedernes normale åbningstid.

Supportcentret skal have adgang til følgende hjælpefunktioner:

- Almindeligt offentligt tilgængelige vejledningsmateriale som fx borger.dk
- Interne vejledninger om forvaltningsområderne samt beskrivelse af arbejdsgange på det enkelte område samlet i vidensbaser med FAQ
- Systemunderstøttelse af henvendelser og interne arbejdsgange.
- Kontaktoplysninger på opgaveniveau med henblik på viderestilling eller henvisning.

Supportcentret vil være forpligtet til at vedligeholde egen FAQ samt anvende et system til registrering af alle henvendelser mhp. at opsamle informationer om:

- Antal henvendelser fordelt på kanaler
- Tid anvendt pr. henvendelse
- Henvendelsens indhold, herunder hvis relevant:
 - Hvilken digital løsning henvendelsen vedrører.
 - Hvilken myndigheds opgaveområde henvendelsen vedrører.
 - Hvilken myndighed borgeren er henvist/viderestillet til.

Oplysningerne indsamles med det formål på sigt at kunne fordele udgifterne til supportfunktionen baseret på supportforbruget fra de tilsluttede myndigheders opgaveområder. Samtidig videregives de erfaringer, som opsamles i supportcentret til relevante myndigheder og leverandører og mhp. opdatering af arbejdsgange, vejledninger, hjemmesider m.m.

Myndigheder, som har opgaveområder omfattet af målsætningen for fuld digital kommunikation, forpligter sig til at:

- Stille relevante vejledninger til rådighed, det være sig interne arbejdsgangsbeskrivelser, interne og eksterne vejledninger, adgang til relevante intranet og vidensbaser, henvisninger til relevant internetbaseret vejledning etc. og til at holde sådant materiale opdateret.
- Stille tekniske specifikationer for de omfattede it-løsninger til rådighed, således at supportcentret kan afgøre, om manglende funktionalitet skyldes et problem i it-løsningen eller et problem hos borgeren, f.eks. manglende installation af java, browserversion etc.
- Indmelde kontaktperson og have organisation på plads, der kan modtage og håndtere viderestillinger og feedback fra supportcentret