

1.2. Alle borgerne betjener sig selv på nettet

Målsætning

Målsætningen om fuld digital kommunikation i kommunerne og staten fordrer, at der foretages en række overvejelser om antallet af områder, hvor der indføres obligatorisk digital selvbetjening, samt i hvilken rækkefølge disse indføres i. Det må dog også forudsættes, at der skal foretages en række lovændringer og – ikke mindst – udvikles fornuftige digitale løsninger, førend målsætningen kan realiseres.

Lovændringerne skal dels understøtte at det bliver obligatorisk for borgerne at foretage indberetninger og ansøgninger digitalt, dels at områderne bliver lettere for borgerne at forstå. På den måde oplever borgerne en lettere tilgængelig offentlig sektor og myndighederne kan reducere deres omkostninger, når borgerne kan foretage ansøgninger og indberetninger digitalt. Samtidig bør borgernes behov for råd og vejledning forud for dette, kunne reduceres.

Denne initiativbeskrivelse giver en samlet oversigt over de opgaver i kommunerne og staten, som foreslås indarbejdet i første implementeringsbølge for 2012. Regeringen vil i efteråret 2011 blive præsenteret for en mere konsolideret og kvalificeret plan for indfasningen af de statslige områder i 2012.

Mulige selvbetjeningsløsninger i regionerne er endnu ikke vurderet.

For årene 2013-15 udestår en nærmere afklaring af, hvilke områder, der kan gøres obligatorisk digitale hvornår. Den foreslåede indfasning i 2013-15 er derfor baseret på foreløbige overvejelser af egnethed med videre. Afvigelser fra planen, herunder den endelige tidsmæssige indfasning aftales i samarbejde med de enkelte ministerier som led i planlægningen af det samlede implementeringsprogram for de enkelte år.

Beskrivelse af initiativ

Data om de kommunale opgaveområder baserer sig blandt andet på data fra kommunernes it-leverandør KMD. Herudover har der i forlængelse af aftale om kommunernes økonomi for 2011 været nedsat en arbejdsgruppe, som har vurderet hvilke kommunale områder, der, på nuværende tidspunkt, anses for mest egnede til obligatorisk digital selvbetjening.

Indfasning af de statslige opgaveområder, der vurderes at kunne overgå til fuld digital kommunikation, bygger på data, som er indsamlet fra de statslige institutioner i foråret 2011.

Vurderingen af den tidsmæssige indfasning er blandt andet foretaget på baggrund af:

- målgruppernes generelle it-parathed
- om der eksisterer en velfungerende selvbetjeningsløsning
- graden af standardisering
- den samlede henvendelsesvolumen på området.

Det forudsættes, at relevante myndigheder sikrer, at de obligatorisk digital selvbetjeningsløsninger er brugervenlige og tilgængelige, så stadigt flere borgere kan anvende og bliver fortrolige med anvendelsen af de digitale løsninger.

Det forudsættes samtidig, at de enkelte myndigheder sikrer hjælp og støtte til de borgere, som ikke er tilstrækkeligt it-parate eller som af andre årsager ikke kan anvende selvbetjeningsløsningerne – *jf. initiativ 1.4 og 1.5.*

På baggrund af dette materiale vurderes det, at følgende løsninger er egnede til fuld digital kommunikation i 2012 – *jf. tabel 1.*

Ressort¹	Løsningsområde	Anslået volumen	IT-parate brugere	% dig. henv.	Ansvarlig
Skatteministeriet	TastSelv Borger ²	4.330.000	80%	74%	Stat
Justitsministeriet	Pas - herunder udstedelse, genudstedelse, ansøgninger ²	1.108.000	80%	13%	Kommune
Ministeriet for Sundhed og Forebyggelse	Digital ansøgning om sundhedskort	845.000	80%	60%	Kommune
Økonomi- og Indenrigsministeriet	Flytteanmeldelse	432.000	80%	55%	Kommune
Ministeriet for Sundhed og Forebyggelse	Digital ansøgning om blå EU-sygesikringskort	345.000	80%	60%	Kommune
Ministeriet for Børn og Undervisning	EfterUddannelse.dk ²	157.000	80%	17%	Stat
Finansministeriet	SU-lån	122.000	95%	10%	Stat
Ministeriet for Børn og Undervisning	Plads i dagtilbud	103.000	80%	50%	Kommune
Ministeriet for Børn og Undervisning	Folkeskole ved skolestart	55.000	80%	50%	Kommune
Ministeriet for Børn og Undervisning	Indmeldelse i SFO	45.000	80%	50%	Kommune
Miljøministeriet	Betal jagttegn, jagtprøve eller riffelprøve ²	33.000	80%	46%	Stat

Miljøministeriet	Ansøgning om aktiviteter på Naturstyrelsens arealer og book en lejrplads	14.000	80%	90%	Stat
Miljøministeriet	Ansøgning om tilskud til privat skovrejsning	4.000	80%	50%	Stat
Sum		7.594.000			

Note 1: Der tages generelt forbehold for ressortændringerne i forlængelse af folketingsvalget 15. september 2011.

2: Angiver at myndighederne har taget forbehold for løsningernes foreslåede indfasning og digitaliseringsegnethed.

Statslige løsninger 2012

De *statslige* opgaver, der forventes at kunne overgå til fuld digital kommunikation i 2012, er overvejende opgaver, der allerede i dag har en vis grad af digitalisering.

Dertil kommer tilbagebetaling af SU-lån, der siden efteråret 2010 har været behandlet af en arbejdsgruppe med repræsentanter fra Statens Administration, Digitaliseringsstyrelsen og Ministeriet for Børn og Undervisning. Efter ansøgning om SU og SU-lån blev obligatorisk digitalt i 2009 har håndteringen af tilbagebetalingen været særlig oplagt. Denne løsning vil være blandt de første til at kunne indfasnes som en del af pilotløsningerne sammen med opgaver på Miljøministeriets, Skatteministeriets og Ministeriet for Børn og Undervisnings områder.

Kommunale løsninger 2012

De *kommunale* opgaveområder er udvalgt med udgangspunkt i den ovennævnte arbejdsgruppes vurderinger af hvilke områder, der først og fremmest kan fuldt digitaliseres.

Løsningerne er klart beskrevet som led i arbejdsgruppens arbejde og det videre analysearbejde og udvikling af løsningen kan igangsættes i efteråret 2011.

Dertil kommer ansøgning om udstedelse af pas, der hører under Justitsministeriets område, men som udmøntes i borgerservicecentre.

Områderne er overvejende inkluderet, fordi de har en brugergruppe, der generelt kan vurderes som værende tilstrækkeligt it-parate. Dertil kommer, at områderne også har en vis størrelse, der tillader at realisere et ikke uvæsentligt potentiale – samtidig med, at der afprøves en række forudsætninger for det videre arbejde.

Obligatorisk digital selvbetjening i staten og kommunerne 2013-2015

Ved udgangen af 2012 forventes det, at ca. 7,6 mio. transaktioner vil være omfattet af målsætningen om fuld digital kommunikation. Dette udgør ca. 23 pct. af den samlede volumen opgjort i dette initiativforslag.

De første overvejelser angående hvilke opgaveområder, der i bølger for 2013, 2014 og 2015, med fordel kan overgå til fuld digital kommunikation og i hvilken rækkefølge, fremgår af *tabel 2*. Der er lagt vægt på, at områder med stor grad af digitalisering, stor volumen samt at brugergruppen er it-parat placeres først i bølgeplanen.

Der er desuden lagt vægt på, at opgaveområder puljes, så borgerens oplevelse af den offentlige service er ensartet indenfor enkelte opgaveområder samtidig med at der opnås størst mulige organisatoriske synergieffekter.

Tabel 2			
Bølgeplan for implementering af obligatorisk digital selvbetjening på borgerområdet for 2013 - 2015			
	2013	2014	2015
Myndigheder i fokus	Kommunale borger-serviceområder Kirkeministeriet Skatteministeriet Justitsministeriet Kulturministeriet	Kommunale teknik- og miljøområde Uddannelsesministeriet	Kommunale ydelses- og jobcenterområde Beskæftigelsesministeriet Udlændingeområdet
Eksempler på opgaveområder	Børneydelser Folkeregister Bologområdet Kulturområdet Arbejdsskade Kørekort Motorkøretøjregistrering Fisketegn Kirkeområdet	Erhvervsuddannelser Miljøområdet Teknikområdet	Dagpenge Kontanthjælp ATP Feriekonto Social sikring lønmodtagere Ældre og handicap Psykiatri og misbrug Dagpenge- og sygedagpengeopfølgning Revalidering Jobcentre Opholdstilladelse Visum Sprogskole og integration
Antal transaktioner i mio.	5,6	11,7	7,6
Procent af samlede volumen i initiativforslag	17 %	36 %	23 %
Akkumuleret dækning i forhold til volumen	28 %	53 %	69 %

Yderligere detaljer om de specifikke opgaveområder fremgår af *bilag 1-3*.

Efter bølgeplanen er implementeret, resterer der 14,3 mio. transaktioner på det statslige område, som ikke for nuværende vurderes egnet til at være omfattet af målsætningen om fuld digital kommunikation, da områderne enten har meget lav volumen, brugergruppen ikke er it-parat eller fordi der allerede i dag er en meget høj grad af digitalisering. Eksempler på hvilke områder, der drejer sig om, fremgår af *bilag 4*. For så vidt angår kommunerne, afklares dette tal i forbindelse med den efterfølgende årlige validering og opfølgende analyser.

Økonomi

De økonomiske konsekvenser af initiativets gennemførelse fremgår af *tabel 3*:

Tabel 3				
Økonomi til gennemførelse af initiativ				
	2012	2013	2014	2015
Projektgennemførelse	3	3	3	3
Analyse, konsulentbistand m.v.	2	2	2	2
I alt	5	5	5	5

Midler afsat til projektgennemførelse, analyser og konsulentbistand omfatter endvidere en koordineret gennemførelse af følgende initiativer:

- 1.3.a Borgere skal kende og være trygge ved digital kommunikation
- 11.1 Ny lovgivning om digitale ansøgninger og anmeldelser
- 11.3 Principper for digitaliseringsklar lovgivning

Omkostninger til de enkelte myndigheders tilpasning af lovgivning, løsninger og organisering afholdes af de enkelte myndigheder.

Midler til projektgennemførelse afholdes i regi af sekretariatet for digitaliseringsstrategiens udmøntning.

Øvrige midler (analyse, konsulentbistand m.v.) disponeres efter konkret beslutning i STS.

Organisering

Analyserne kan foretages med deltagelse af relevante fagpersoner hos de myndigheder, hvor opgaven løses, herunder for eksempel KL og DR. Beslutningskompetencen vedbliver dog med at ligge hos den ansvarlige myndighed.

Realisering af den trinvis implementering af målsætningen om fuld digital kommunikation forankres i styregruppen for digitaliseringsstrategiens udmøntning med reference til STS – *jf. initiativ 12.1 Stærkere koordination og implementering.*

Proces for implementering

Implementering af målsætningen i 2012

For det kommunale område har KL, der har været involveret i estimering af omkostninger og gevinster givet tilsagn til, at den systemmæssige understøttelse af de nævnte områder kan være tilvejebragt og i drift i løbet af 2012.

En tilsvarende gennemgang skal foretages på det øvrige statslige område og være afsluttet efter sommeren 2011.

Der forudsættes fremsat en samlelov som skaber lovhjemmel for at gøre det obligatorisk for borgerne at anvende de digitale løsninger på området. Dette behandles i *initiativ 11.1 Lovgivning om obligatorisk digital selvbetjening.*

Implementeringen af målsætningen i 2013-2015

Indfasningen af andre opgaveområder til fuld digital kommunikation fastlægges i samråd med de relevante fagministerier, KL og Danske Regioner. Der er dog i 2013 forudsat, at der bør indføres en større mængde opgaver med en betydelig volumen, så det bliver muligt at realisere et væsentligt potentiale i 2014 og frem.

Erfaringer fra første bølge, herunder erfaringer vedrørende løsninger, hvor der slet ikke eller kun i meget begrænset omfang er mulighed for digital kommunikation, kan nyttiggøres i forbindelse med udvikling og implementering af løsninger i de senere bølger.

I implementeringen af den trinvis overgang til obligatorisk selvbetjening frem til 2015 opereres med en bølgeplan, hvor det senest primo 2012 fastlægges, hvilke opgaveområder, som skal overgå til fuld digital kommunikation i 2013 og samtidig identificeres pejlemærker for 2014 og 2015.

Der nedsættes arbejdsgrupper med kommunale og statslige repræsentanter fra de ministerier, der har ressort på det pågældende fagområde. Arbejdsgrupperne kvalificerer indholdet af den foreslåede bølgeplan på de respektive områder. I denne vurdering indgår de centrale kriterier for løsningens/områdets egnethed som værende:

- om der er en vis henvendelsesvolumen på området
- om den primære målgruppe er it-parat
- om der eksisterer en velfungerende selvbetjeningsløsning
- områdets nuværende digitaliseringsgrad
- hvorvidt den digitale kommunikationskanal er effektiv til at betjene borgeren inden for det respektive område - både på kort og lang sigt

- omkostningerne forbundet med henvendelser på forskellige kommunikationskanaler inden for det givne område
- nødvendigheden af ændret lovgrundlag på området i henhold til principperne for obligatorisk digitalisering
- investeringsbehovet på området for indretning af digital service

I forbindelse med implementeringen sikres det derudover, at myndighederne stiller alternative kanaler til rådighed for de borgere, som ikke kan benytte de digitale løsninger.

Sideløbende identificeres, hvilke lovgivningsinitiativer, der er nødvendige for implementeringen.

Årets indfasning af obligatorisk digitalisering drøftes i de årlige økonomiforhandlinger mellem KL, Danske Regioner og regeringen samt i forbindelse med FFL.

Bilag 1. Overvejelser angående opgaveområder omfattet af obligatorisk digital selvbetjening i 2013

På denne baggrund vurderes følgende løsninger at kunne indføres i 2013 – jf. tabel 4:

Tabel 4					
Overførte løsninger og områder i 2013¹					
Ressort²	Løsningsområde	Volumen	IT-parate	% dig. henv.	Ansvarlig
Social- og Integrationsministeriet/Ministeriet for By, Bolig og Landdistrikter	Borgerservice andre opgaver – herunder almene boliger	2.363.302	80%	13%	Kommune
Justitsministeriet	Kørekort – herunder udstedelse, genudstedelse, ansøgninger	870.750	80%	13%	Kommune
Skatteministeriet	Opkrævning af skyldige betalinger til kommunen	468.365	80%	13%	Kommune
Beskæftigelsesministeriet	Se din arbejdsskadesag	230.605	80%	98%	Stat
Kirkeministeriet	Vielser	224.208	80%	13%	Kommune
Kulturministeriet	Kunststyrelsens opgaver	127.756	80%	44%	Stat
Erhvervs- og Vækstministeriet	Håndtering af forbrugerhenvendelser om gode råd, klager, aftaler og køb (min sag - forbrug.dk)	122.879	80%	7%	Stat
Økonomi- og Indenrigsministeriet	Øvrige folkeregister, herunder markedsføringsbeskyttelse	100.000	80%	13%	Kommune
Kirkeministeriet	Administration af navngivning	62.000	80%	0%	Stat
Kirkeministeriet	Udfyld omsorgs- og ansvarserklæring	61.300	80%	0%	Stat
Kirkeministeriet	Begravelse og ligbrænding	55.000	80%	0%	Stat
Ministeriet for Børn og Undervisning	Optagelse.dk for videregående uddannelser ³	49.181	95%	29%	Stat
Kirkeministeriet	Administration af nav-	47.000	80%	0%	Stat

neændring					
Kirkeministeriet	Fødselsanmeldelse	25.000	80%	0%	Stat
Kulturministeriet	Bestil arkivalier fra Statens Arkiver	18.935	80%	56%	Stat
Ministeriet for Fødevarer, Landbrug og Fiskeri	Fisketegn	8.023	80%	0%	Stat
Sum		4.834.304			
Note 1: De fremstillede løsninger og henvendelsestyper skal valideres yderligere ved konkrete analyser i 2011 og 2012.					
2: Der tages generelt forbehold for ressortændringerne i forlængelse af folketingsvalget 15. september 2011.					
3: Angiver at myndighederne har taget forbehold for løsningernes foreslåede indfasning.					

Statslige løsninger

Der foreslås i 2013 indfaset en række løsninger på Beskæftigelses- og Kirkeministeriets områder. Løsningerne fungerer dertil også som pilot for alle de identificerede løsninger på beskæftigelsesområdet, der samlet overføres i 2014 og 2015.

Dertil kommer, at en lang række borgerserviceområder på Kirkeministeriets områder gøres obligatorisk digitale. Det betyder også, at man i forbindelse med de konkrete analyser på området, kan overveje om udstedelsen af papirattester – for eksempel vielses-, fødsels- og dåbsattester – bør digitaliseres.

Kommunale opgaver

Det forudsættes i indfasningsmodellen, at en lang række primært borgerrettede opgaver gøres obligatorisk digitale i 2013. På Beskæftigelsesministeriets område er det særligt boligstøtte, folkepension samt barseldagpenge, der i regi af Udbetaling Danmark, vurderes at kunne digitaliseres. Områderne er primært børnefamilier, unge og voksne i den arbejdsduelige alder samt andre grupper, der overvejende har erfaringen til at anvende digitale løsninger.

Tilsvarende gøres det obligatorisk digitalt, at ansøge om kørekort. Opgaven blev ved kommunalreformen overflyttet fra politiet til kommunerne, der løbende har arbejdet med blanketbaserede og – i nogle tilfælde – digitale selvbetjeningsløsninger.

Bilag 2. Overvejelser angående opgaveområder omfattet af obligatorisk digital selvbetjening i 2014

Det vurderes, at følgende løsninger kan indføres i 2014 – *jf. tabel 5:*

Tabel 5					
Overførte løsninger og områder i 2014¹					
Ressort²	Løsningsområde	Volumen	IT-parate	% dig. henv.	Ansvarlig
Beskæftigelsesministeriet	Sygedagpenge ³	3.019.241	80%	4%	Kommune
Ministeriet for By, Bolig og Landdistrikter	Boligstøtte – herunder boligsikring, boligydelse til pensionister og førtidspensionister	1.854.168	50-80 %	13%	Kommune/Udbetaling Danmark
Beskæftigelsesministeriet	Kontanthjælp ³	1.490.511	80%	4%	Kommune
Ministeriet for forskning, innovation og videregående uddannelser	Udstilling af digital signatur	1.143.000	80%	50%	Stat
Beskæftigelsesministeriet	Folkepension	1.138.262	60		Kommune/Udbetaling Danmark
NA	Øvrige tekniske opgaver	1.056.101	80%	3%	Kommune
Miljøministeriet	Miljø – herunder forurening, industri, olietanke, afbrænding, støj	1.037.857	80%	3%	Kommune
Beskæftigelsesministeriet	Barselsdagpenge	972.377	80%	4%	Kommune/Udbetaling Danmark
Ministeriet for By, Bolig og Landdistrikter	Byggeri og bolig – herunder processer og regler, ansøgninger	922.873	80%	3%	Kommune
Beskæftigelsesministeriet	Børneydelser – herunder børnebidrag, børnetilskud, uddannelsesbidrag.	749.812	80%	13%	Kommune/Udbetaling Danmark
Transportministeriet	Plan og vej - herunder processer og regler, ansøgninger	676.505	80%	3%	Kommune
Miljøministeriet	Forsyning og affald	510.926	80%	3%	Kommune

Social- og Integrationsministeriet	Øvrige ydelser ³	353.466	80%	4%	Kommune
Social- og Integrationsministeriet	Enkeltydelser ³	168.775	80%	4%	Kommune
Økonomi- og Indenrigsministeriet	Administrationssager	77.464	80%	4%	Kommune
Beskæftigelsesministeriet	Arbejdsmarkedets tillægspension	27.154	80%	48%	Stat
Skatteministeriet	Ansøgning om registreringsattest	23.500	80%	0%	Stat
Beskæftigelsesministeriet	Manglende udbetalinger ³	23.000	80%	0%	Stat
Beskæftigelsesministeriet	PS. E101 – Social sikring for lønmodtagere	12.330	80%	0%	Stat
Beskæftigelsesministeriet	Feriekonto	10.800	80%	0%	Stat
Ministeriet for Børn og Undervisning	Erhvervsuddannelser - Huslejetilskud ved praktikophold i udlandet	9.000	95%	0%	Stat
Skatteministeriet	Bestil ekstra rød/hvid nummerplade	8.000	80%	0%	Stat
Skatteministeriet	Anmeldelse til registrering af motorkøretøjer mv.	8.000	80%	0%	Stat
Skatteministeriet	Anmeld bortkommen nummerplade	6.000	80%	0%	Stat
Skatteministeriet	Bestil erstatningsnummerplade(r)	5.500	80%	0%	Stat
Skatteministeriet	Registrering af udenlandsk køretøj	1.500	80%	0%	Stat
Sum		16.385.516			
<p>Note 1: De fremstillede løsninger og henvendelsestyper skal valideres yderligere ved konkrete analyser i løbet af 2011 og 2012.</p> <p>2: Der tages generelt forbehold for ressortændringerne i forlængelse af folketingsvalget 15. september 2011.</p> <p>3: Angiver at myndighederne har taget forbehold for løsningernes foreslåede indfasning.</p>					

Statslige løsninger

Der indføres i 2014 en række løsninger på Beskæftigelses- og Skatteministeriets områder. På Beskæftigelsesministeriets område er det særligt spørgsmål om og håndtering af pension og feriepenge, der gøres fuldt digitalt. På Skatteministeriets område drejer det sig særligt om håndteringen af motorkøretøjer og de ansøgninger, der vedrører nummerplader.

Kommunale områder

I 2014 forudsættes det, at områder vedrørende teknik og plan overgår til obligatorisk digital selvbetjening – herunder affaldshåndtering og byggeri. Områderne har en væsentlig størrelse og kompleksitet til, at de tidligst kan indføres året efter borgerserviceområdet.

Dertil kommer, at ansøgning om både kontanthjælp og sygedagpenge så vidt muligt overgår til obligatorisk digital kommunikation. Disse områder vil givetvis have en række barrierer forbundet, hvorfor det forventes, at være nødvendigt at foretage et større analysearbejde frem mod 2014.

Bilag 3: Overvejelser angående opgaveområder omfattet af obligatorisk digital selvbetjening i 2015

Det vurderes, at følgende løsninger kan indføres i 2015 – *jf. tabel 6:*

Tabel 6					
Overførte løsninger og områder i 2015¹					
Ressort²	Løsningsområde	Volumen	IT-parate	Andel dig. henv.	Kom./statslig
Social- og Integrationsministeriet	Ældre og handicap ³	1.602.085	50-80 %	NA	Kommune
Social- og Integrationsministeriet	Børn og unge, psykiatri og misbrug ³	1.424.323	50-80 %	NA	Kommune
Beskæftigelsesministeriet	Revalidering og flexydelse mfl. ³	819.449	80%	NA	Kommune
Beskæftigelsesministeriet	Jobcenter øvrige, herunder virksomhedsrådgivning og service samt indsat overfor folk i beskæftigelse ³	566.747	80%	NA	Kommune
Beskæftigelsesministeriet/ Social- og Integrationsministeriet / Ministeriet for Sundhed og Forebyggelse	Øvrige vedr. udbetaling af ydelser ³	343.031	80%	NA	Kommune
Justitsministeriet	Udstedelse af opholdstilladelse for udenlandske statsborgere	233.950	50-80 %	0%	Stat
Beskæftigelsesministeriet	Sygedagpengeopfølgning ³	214.299	80%	NA	Kommune
Ministeriet for Børn og Undervisning	Sprogskole og integration	201.345	80%	NA	Kommune
Justitsministeriet	Udlændinges indrejse og ophold	47.550	50-80 %	0%	Stat
Justitsministeriet	Udstedelse af visum til udenlandske statsborgere	35.800	50-80 %	0%	Stat
Social- og Integrationsministeriet ⁴	Tilskud til privat pasning ³	5227	80%	85%	Kommune
Social- og Integrationsministeriet	Tilskud til pasning af	859	80%	85%	Kommune

tionsministeriet 4	egne børn ³
Sum	5.494.665
<p>Note 1: De fremstillede løsninger og henvendelsestyper skal valideres yderligere ved konkrete analyser i løbet af 2011 og 2012.</p> <p>2: Der tages generelt forbehold for ressortændringerne i forlængelse af folketingsvalget 15. september 2011.</p> <p>3: Angiver at myndighederne har taget forbehold for løsningernes foreslåede indfasning.</p> <p>4: Blev udeladt i forbindelse med første bølge af implementeringen i 2012, men skal afklares ved nærmere analyse.</p>	

Statslige løsninger

Der indfases i 2015 udelukkende løsninger på integrationsområdet. Det er særligt udlændingeområdet, der generelt vurderes at være særligt svært at digitalisere. Det forudsættes dog alligevel her, at det kan være muligt at gennemføre en større digitalisering af ansøgninger og sags gange på særligt visumansøgninger og ved opholdstilladelse. Det er dog nødvendigt med væsentlig opfølgning og yderligere analyse, førend at området kan indgå definitivt.

Kommunale områder

På det kommunale område forudsættes det dertil også, at de socialpolitiske områder vedrørende børn og unge, psykiatri og misbrug samt ældre og handicappede kan digitaliseres. Det vil givetvis ligeledes være forbundet med en række betydelige udfordringer at digitalisere områderne, men det vurderes overordnet at kunne indfases realistisk senest i 2015.