

1.3.b. Hjælp at hente: Hjælp til digital selvbetjening i borgerservicecentre

Målsætning

Nogle borgere har behov for hjælp til at komme i gang med for eksempel at bruge NemID, borger.dk, oprette en digital postkasse eller bruge en bestemt selvbetjeningsløsning. Derfor tilbyder de kommunale borgerservicecentre adgang til computere og medarbejdere, der kan hjælpe borgerne med den digitale kommunikation. På den måde bliver også de mindre it-kyndige borgere efterhånden mere digitalt selvhjulpne.

Beskrivelse af initiativ

Borgere, der har behov for hjælp til en digital selvbetjeningsløsning eller til for eksempel NemID eller digital post, skal have adgang til dette i de kommunale borgerservicecentre. Andre institutioner som for eksempel bibliotekerne vil forventeligt også tilbyde borgerne hjælp til digital selvbetjening.

Hjælp til digital selvbetjening ligger i forlængelse af den almindelige vejledningsopgave overfor borgerne, som de kommunale borgerservicecentre varetager. Derfor har kommunerne uddannet 4500 medarbejdere som digitale ambassadører, der kan hjælpe borgerne med digital selvbetjening.

For at kunne hjælpe borgerne med digital selvbetjening vil der almindeligvis i borgerservicecentre være adgang til PC'ere med adgang til internettet og medarbejdere, der kan rådgive borgerne i brugen af de digitale selvbetjeningsløsninger.

Rådgivningen til borgerne forventes hovedsageligt at omfatte de kommunale opgaveområder og de fællesoffentlige løsninger som NemID, borger.dk og digital post. Hvis borgerservicecentre i større omfang skal løse rådgivningsopgaver for statslige myndigheder aftales dette særskilt.

Der skal ske en koordination med aktiviteterne i et fællesoffentligt supportcenter, der giver mulighed for samarbejde om vidensgrundlag for rådgivning af borgerne og hensigtsmæssige snitflader mellem borgerservicecentre og supportcenteret.

Økonomi

For de borgere, som ikke er i stand til at benytte de digitale løsninger, vil kommunerne sikre den nødvendige hjælp og støtte. I vurderingen af provenuet ved overgang til obligatorisk digital selvbetjening på de kommunale områder tages højde for, at der i en overgangsperiode på et par år kan være et større antal

henvendelser vedrørende hjælp til digital selvbetjening. Dette dækker de eventuelle forøgede omkostninger i borgerservicecentre.

Hvis det i forbindelse med, at statslige opgaver gøres obligatoriske forudsættes, at der i større omfang ydes hjælp til digital selvbetjening i de kommunale borgerservicecentre drøftes de økonomiske konsekvenser af dette.

Kommunerne dokumenterer omfanget af henvendelser vedrørende behov for hjælp til digital selvbetjening i de kommunale borgerservicecentre.

Organisering

Kommunerne i dialog med KL forbereder borgerservicecentre på at løse disse opgaver. Dette koordineres med de øvrige aktiviteter under *initiativ 1.1 og 1.2*.