



**BORGERSERVICE  
– DIGITALISERING SOM DRIVKRAFT**

**Flemming Otto  
Borgerservicechef  
KØBENHAVNS KOMMUNE**





# **Vejen til et digitalt samfund?**

- infrastruktur, governance, nationale strategi, lovgivning**
- mindset, kompetencer, kultur, digital dannelse mv.**



A photograph of three women riding bicycles on a city street. The woman in the foreground is wearing a blue jacket and a blue headband. The woman in the middle is wearing a grey sweater. The woman in the background is wearing a blue jacket. They are all smiling and looking towards the camera. The background shows trees and buildings.

## STRUKTUR- OG KOMMUNALREFORM 2007

### **NY REGIONAL STRUKTUR**

- Fra 14 amter til 5 regioner

### **FØRSTE DANSKE KOMMUNAL-REFORM SIDEN 1970**

- Fra 271 til 98 kommuner

### **GENNEMSNITLIG INDBYGGERTAL**

- Steg fra ca. 19.000 til 55.000 pr. kommune.

### **MÅLET**

-At sikre større enheder med øget decentraliseret ansvar





## NemID indføres i Danmark i 2010

En fælles løsning til både virksomheder og private borgere.

Med NemID får danskerne ét log-in til både offentlige og private selvbetjeningsløsninger samt deres netbank.



# KANALSTRATEGISKE BEREGNINGER OG KANALFORDELING ANNO 2010

HENVENDELSER

PRIS

UDGIFTER

Digital  
(19 %)

→ 3 KR →

Digital  
(1 %)

Telefon  
(36%)

→ 40 KR →

Telefon  
(24%)

Personlig  
(18%)

→ 80 KR →

Personlig  
(24%)

Skriftlig  
(27%)

→ 110 KR →

Skriftlig  
(51%)





NATIONALE INITIATIVER OG  
LOVGIVNING

DIGITALISERINGSSTRATEGIER

MÅL FOR FULD DIGITAL  
KOMMUNIKATION MED BORGERE

LOV OM DIGITAL  
DIGITAL POST 2014

LOV OM OBLIGATORISK  
DIGITAL SELVBETJENING

CITIZEN.2015 – IMPLEMENTERING I  
KØBENHAVN

OBLIGATORISK  
DIGITAL KOMMUNIKATION

HJÆLP AT HENTE

EFFEKTIV DIGITAL  
FORVALTNING





# OBLIGATORISK DIGITAL SELVBETJENING

	<b>Bølge 1 December 2012</b>	<b>Bølge 2 December 2013</b>	<b>Bølge 3 Ultimo 2014</b>	<b>Bølge 4 Ultimo 2015</b>
<b>STATUS</b>	Aftalt og lovgivet	Aftalt og lovgivet	Aftalt og lovgivet	Aftalt – lovgivning under udarbejdelse
<b>OMRÅDER I FOKUS</b>	<b>Borgerservice, dagtilbud</b>	<b>Borgerservice</b>	<b>Borgerservice og teknik- og miljø</b>	<b>Social, beskæftigelse, teknik- og miljø</b>
<b>SERVICE-OMRÅDER</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Ansøgning om flytning</li><li>2. Ansøgning om sundhedskort</li><li>3. Ansøgning om EU-sygesikringskort</li><li>4. Ansøgning om optagelse i dagtilbud</li><li>5. Ansøgning om optagelse i SFO</li><li>6. Ansøgning om skoleindskrivning</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Ansøgning om begravelseshjælp</li><li>2. Ansøgning om økonomisk friplads til dagtilbud</li><li>3. Ansøgning om hjælpemidler (forventeligt kropsbårne)</li><li>4. Anmelde udrejse</li><li>5. Ansøgning om navne- og adressebeskyttelse</li><li>6. Anmeldelse af rotter</li><li>7. Ansøgning til lån til betaling af ejendomsskat</li><li>8. Udlån/udleje af lokaler *) og ejendomme</li><li>9. Valg af læge</li><li>10. Anmelde vielse</li><li>11. Pas</li><li>12. Duplikatkørekort</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Affaldshåndtering fra borgere</li><li>2. Affaldshåndtering fra virksomheder</li><li>3. Anmeldelse om byggearbejde</li><li>4. Ansøgning om byggetilladelse</li><li>5. Ansøgning om lån til beboerindskud</li><li>6. Registrering i CPR (bopælsattester og folkeregistermeddelelser)</li><li>7. Serviceydelse på vej og trafikområdet (ansøgning om 'råden over vej')</li><li>8. Anmeldelse om opgravnings- og ledningsarbejder</li><li>9. Logiværtserklæringer</li><li>10. Ansøgning om betalingslicenser og afgifter i forbindelse med parkering.</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Personligt tillæg</li><li>2. Sygedagpenge</li><li>3. Helbredstillæg</li><li>4. Udvidet helbredstillæg</li></ol> <p>Der er yderligere aftalt, at kontanthjælp, uddannelseshjælp, enkeltydelser og ejendomsregistrering (BBR) skal omfattes når systemunderstøttelsen er tilvejebragt. Det forventes endeligt aftalt i ØA16.</p>

Opdateret 20. juni 2014



## CITIZEN PROGRAMMER

	Investeringer	Årlige besparelser
Citizen.2012 (2010-2012)	34 millioner KR	→ 24 millioner KR
Citizen.2015 (2013-2016)	50 millioner KR	→ 22 millioner KR
Citizen.2016 (2014-2017)	45 millioner KR	→ 22 millioner KR







## UDBREDELSEN AF DIGITALISERING BLANDT KØBENHAVNERNE

### **50 % fald**

I brugen af dyre kanaler, såsom breve, email og personligt fremmøde fra 2011 til 2015

### **88,4 %**

Digitaliseringsgraden på tværs af alle obligatoriske selvbetjeningsløsninger

### **93 %**

Af alle københavnere har Digital Post

### **94 %**

Af alle københavnere har adgang til en computer og internet i deres hjem





**CULTURE  
EATS  
STRATEGY  
FOR  
BREAKFAST**





# SERVICEKULTUR

DIGITALISERING HAR VÆRET AFSÆT FOR NYUDVIKLING AF BORGERNES  
MØDE MED KOMMUNEN



'PUFFE'



'HJÆLPE'



'BÆRE'





# DIGITALE KOMPETENCER

Både hos borgere og medarbejderne

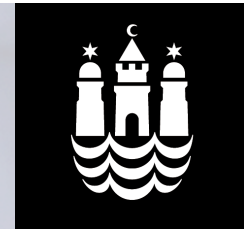




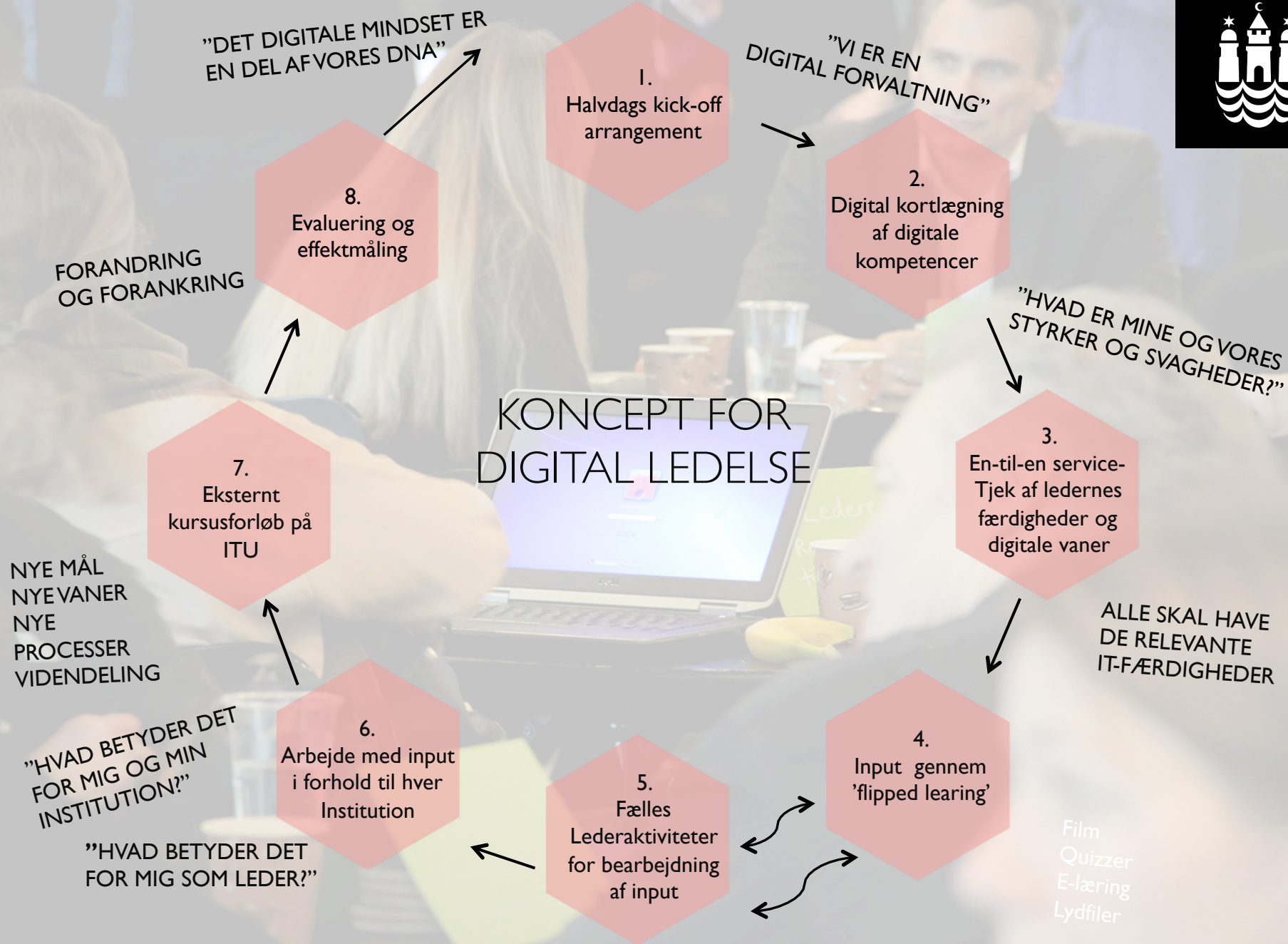
# DIGITAL LEDELSE

IT  
OPGAVER      MENNESKER  
PROCESSER      LEDELSE





# KONCEPT FOR DIGITAL LEDELSE







## DIGITAL CHAMPIONS

En digital champion i KFF er en decentral forandringsagent, der er nysgerrig på og vidende om udviklingen inden for digitaliseringen og som kan forankre digitaliseringsprojekterne





**TRE METERS SERVICE** – handler om ansvar og ejerskab.  
Du er servicedirektør indenfor en radius af tre meter.



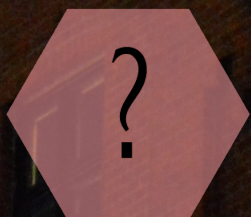
**HENVISNING - ALDRIG AFVISNING** - Ingen blanke afvisninger  
altid en henvisning til hvor man kan få hjælp til at løse sit problem



**VI SER ALLE I ØJNENE** – refererer både udadtil og indadtil.  
Handler om hvordan vi er til stede i rummet  
og hvordan vi møder både borgere og kolleger.



**DEM DER KAN SELV SKAL SELV** – henvisning og medbetjening.  
Ressourcerne skal først og fremmest bruges på de svage borgere



**LOKALE FORHOLD** – her taler vi om evt. særlige lokale  
forhold og hensyn.



**BORGERSERVICE  
– TÆT PÅ DIG**



**KK.DK**

**MULTI SITES**





Tak for opmærksomheden

**KONTAKT:**

**Flemming Otto,  
Københavns  
Borgerservice**

Tlf +45 40117650

Mail: [flo@kff.kk.dk](mailto:flo@kff.kk.dk)