

Til
Ministrene

Kære kollega

I det supplerende regeringsgrundlag angives det som et klart mål at gøre den offentlige sektor så brugervenlig som mulig. Det indebærer blandt andet, at borgerne skal have bedre muligheder for elektronisk selvbetjening, og at selvbetjeningen i stadig højere grad skal integreres med myndighedens interne digitale forvaltning. Selvbetjening skal skabe større fleksibilitet og bedre service og åbne mulighed for effektivisering af forvaltningen.

I 2000/2001 bad det daværende Forskningsministerium ministerierne om at udarbejde handlingsplaner og beskrive status for services på nettet. Siden da er der ikke gennemført tilsvarende systematiske undersøgelser af anvendelsen af elektronisk selvbetjening i staten. Der er derfor ikke i dag et overblik over udbredelsen af og potentialet for elektronisk selvbetjening i staten.

Derfor vil Videnskabsministeriet bede hvert ministerium gennemgå borgerrettede services på hele ministerområdet og for hver serviceydelse angive, hvorvidt der tilbydes elektronisk selvbetjening, samt i givet fald en række karakteristika vedrørende den pågældende løsning. Hvis der ikke tilbydes eller planlægges tilbudt elektronisk selvbetjening i forhold til den konkrete borgerrettede serviceydelse, bedes ministeriet angive årsagen.

Oplysningerne bedes udfyldt på vedlagte skema for departement, styrelser, direktorater samt større institutioner på ministerområdet. Spørgeskema og vejledningsmateriale er også tilgængeligt på www.vtu.dk under temaet ”Statens it-politik”. Det samlede sæt af skemaer sendes til Videnskabsministeriet senest d. 7. januar 2005. Ministeriet anmodes endvidere om snarest muligt og gerne inden udgangen af oktober at oplyse navnet på en kontaktperson i departementet vedrørende sagen.

Undersøgelsen er koordineret med Den Digitale Taskforce og er drøftet i Statens it-råd, hvor også resultaterne vil blive fremlagt med henblik på eventuelle opfølgende aktiviteter. Nærmere oplysninger kan fås ved henvendelse til Videnskabsministeriet, specialkonsulent Adam Lebech, tlf. 3392 9874, e-post: ale@vtu.dk.

Med venlig hilsen

Helge Sander

**Ministeriet for Videnskab,
Teknologi og Udvikling**

Bredgade 43

1260 København K

Telefon 3392 9700

Telefax 3332 3501

E-post vtu@vtu.dk

Netsted www.vtu.dk

CVR-nr. 1680 5408

Vejledning i udfyldelse af spørgeskema vedrørende elektronisk selvbetjening i staten

Formål med undersøgelsen

Formålet med undersøgelsen er at skabe et overblik over udbredelsen af og potentialet for elektronisk selvbetjening i staten. På den baggrund bedes statslige myndigheder identificere borgerrettede services på ministerområdet og angive, hvorvidt der er indført elektronisk selvbetjening i forhold til de pågældende services. Hvis der allerede er eller planlægges indført elektronisk selvbetjening i forhold til en konkret serviceydelse, bedes endvidere angivet en række karakteristika om den valgte løsning.

Udfyldelse af spørgeskemaet

Ministeriet bedes sikre, at der udfyldes ét skema for hver af følgende institutioner på ministerområdet: departementet, styrelser, direktorater og større institutioner. Alle skemaerne på ministerområdet bedes udfyldt og fremsendt samlet for ministerområdet til Videnskabsministeriet i elektronisk form. Spørgeskema og vejledningsmateriale er tilgængeligt på ww.vtu.dk under temaet ”Statens it-politik”.

Skemaet bedes udfyldt for samtlige borgerrettede services på den enkelte institutions område. Borgerrettede services er serviceydelser, som involverer interaktion med borgerne, f.eks. muligheden for at ansøge om en tilladelse eller klage over en konkret serviceydelse. Undersøgelsen er *ikke* begrænset til områder hvor der er eller planlægges indført elektronisk borgerbetjening, men inddrager alle borgerrettede services.

Der bedes udfyldt én linje i spørgeskemaet for hver borgerrettet service på institutionens område. Der kan således indsættes linjer i spørgeskemaet efter behov. Af hensyn til skemaets overskuelighed, bedes myndighederne alene angive borgerrettede services med flere end 100 transaktioner pr. år, f.eks. 100 ansøgninger fra borgerne.

Udfyldelse af de enkelte kategorier

De første fire felter bedes udfyldt for alle borgerrettede services, mens de sidste seks felter vedr. karakteristika for valgte selvbetjeningsløsninger i sagens natur kun bedes udfyldt, såfremt myndigheden har indført eller planlægger at indføre elektronisk selvbetjening i forhold til den konkrete borgerrettede service.

Øverst på skemaet bedes angivet myndighedens navn og dato for udfyldelse. I det følgende angives vejledning til de enkelte kategorier i selve spørgeskemaet::

Ministeriet for Videnskab, Teknologi og Udvikling

Bredgade 43

1260 København K

Telefon 3392 9700

Telefax 3332 3501

E-post vtu@vtu.dk

Netsted www.vtu.dk

CVR-nr. 1680 5408

Nr.: For overskuelighedens skyld gives hver borgerrettet service et identifikationsnummer. Der anvendes en fortløbende nummerering.

Beskrivelse af borgerrettede services: Her angives navnet på den konkrete borgerrettede service samt en kort beskrivelse heraf (højst 5 linjer).

Antal transaktioner pr. år: I dette felt angives et skøn over antallet af transaktioner pr. år for den pågældende borgerrettede service. Hvis der f.eks. er tale om en ansøgning, angives et skøn over antallet af ansøgninger pr. år. Der er alene tale om et groft skøn for at gøre det muligt at se, om der f.eks. er 100 eller 100.000 transaktioner pr. år på det pågældende område.

Status for indførelse af elektronisk selvbetjening: I dette felt angives et af tre mulige svar, afhængig af om elektronisk selvbetjening:

- 1) Er indført
- 2) Planlægges indført
- 3) Ikke planlægges indført

Hvis der svares 2), bedes den forventede dato for indførelse angivet.

Hvis der svares 3) bedes angivet en begrundelse for, hvorfor der ikke planlægges indført elektronisk selvbetjening. Begrundelsen kan f.eks. være, at de økonomiske omkostninger ved indførelse af elektronisk selvbetjening vil være uforholdsmæssigt store i forhold til det forventede volumen for den pågældende service. En anden begrundelse kan være, at der eksisterer lovgivningsmæssige eller tekniske barrierer, der hindrer indførelsen af elektronisk selvbetjening. I sidstnævnte tilfælde bedes karakteren af sådanne barrierer angivet nærmere. Det skal i den forbindelse nævnes, at regeringen i forbindelse med det såkaldte lovmoderniseringsinitiativ har taget initiativ til, at samtlige barrierer i lovgivningen, der hindrer udbredelsen af digital forvaltning, skal fjernes.

Ministeriet for Videnskab,
Teknologi og Udvikling

Karakteristika ved selvbetjeningsløsning (de følgende felter skal kun udfyldes, hvis elektronisk selvbetjening er indført eller planlægges indført i forhold til den konkrete borgerrettede service). Kategorien indeholder følgende underkategorier, der bortset fra den første kan besvares med "ja" eller "nej" samt eventuelt en uddybende forklaring eller beskrivelse:

Andel af transaktioner der gennemføres elektronisk: I dette felt angives et skøn over hvor stor en del af transaktionerne pr. år, der gennemføres elektronisk. Hvis der f.eks. årligt indgives 100.000 ansøgninger om en tilladelse, og 10.000 af disse indsendes elektronisk, angives andelen til 10%.

Muligt at downloade blanketter: I dette felt angives, hvorvidt den elektroniske selvbetjeningsløsning for den pågældende borgerrettede service alene består af muligheden for at downloade blanketter. Spørgsmålet kan besvares med "ja", "nej" eller "ikke relevant". "Ikke relevant" anvendes, hvis der kan svares "ja" til et af de følgende to spørgsmål med mere avancerede selvbetjeningsløsninger.

Muligt at indsende webformular: I dette felt angives, hvorvidt den elektroniske selvbetjeningsløsning for den pågældende borgerrettede service gør det muligt at indsende en webformular eller blanket over internettet. Spørgsmålet kan besvares med "ja", "nej" eller "ikke relevant". "Ikke relevant" anvendes, hvis der kan svares "ja" til følgende spørgsmål med fuld selvbetjeningsløsning med elektronisk afgørelse.

Fuld selvbetjeningsløsning med elektronisk afgørelse: I dette felt angives, hvorvidt den elektroniske selvbetjeningsløsning for den pågældende borgerrettede

service gør det muligt for borgeren straks at færdiggøre den elektroniske selvbetjeningstransaktion med elektronisk afgørelse. Spørgsmålet kan besvares med ”ja” eller ”nej”.

Integration til myndighedens sagsbehandlingsystemer: I dette felt angives, hvorvidt elektronisk selvbetjening for den pågældende borgerrettede service helt eller delvis er integreret med myndighedens sagsbehandlingssystemer. Hvis der kan svares ja til spørgsmålet, bedes den valgte løsning skitseret kort (højst 5 linjer).

Tværgående integration til andre myndigheders løsninger: I dette felt angives, hvorvidt den elektroniske selvbetjeningsløsning er integreret med andre myndigheders selvbetjeningsløsninger. Det kan også være, at data fra andre myndigheders sagsbehandlingssystemer anvendes i forhold til selvbetjeningsløsningen. Hvis der kan svares ja til spørgsmålet, bedes den valgte løsning skitseret kort (højst 5 linjer).

Anvendelse af digitale signaturer: I dette felt angives, hvorvidt den elektroniske selvbetjeningsløsning åbner mulighed for, at borgere kan anvende den fælles offentlige digitale signatur (OCES-certifikat) i forbindelse med selvbetjeningen. Hvis der kan svares ja til spørgsmålet, bedes den valgte løsning skitseret kort (højst 5 linjer).

Ministeriet for Videnskab,
Teknologi og Udvikling

Anvendelse af den offentlige OIOXML datastandard: I dette felt angives, hvorvidt den elektroniske selvbetjeningsløsning anvender den offentlige OIOXML datastandard, der gør det nemmere at udveksle data på tværs af offentlige myndigheder. Hvis der kan svares ja til spørgsmålet, bedes den valgte løsning skitseret kort (højst 5 linjer).

Anvendelse af brugerundersøgelser: I dette felt angives, hvorvidt der anvendes brugerundersøgelser i forbindelse med selvbetjeningsløsningen eller lignende metoder til undersøgelse af borgernes kendskab til og anvendelse af løsningen. Hvis der kan svares ja til spørgsmålet, bedes den valgte løsning skitseret kort (højst 5 linjer).

Yderligere oplysninger kan fås ved henvendelse til Videnskabsministeriet, specialkonsulent Adam Lebech, tlf. 3392 9874, e-post ale@vtu.dk.

Spørgeskema - status for elektronisk selvbetjening i staten

Myndighedens navn:

Dato for udfyldelse:

[I nedenstående skema opføres myndighedens borgerrettede services. Der udfyldes en linje for hver service. Der kan frit indsættes linjer efter behov]

Nr.	Beskrivelse af borgerrettede services	Antal transaktioner pr. år	Status for indførelse af elektronisk selvbetjening	Karakteristika ved selvbetjeningsløsning								
				<i>[udfyldes kun hvis der er indført eller planlægges indført elektronisk selvbetjening]</i>								
				Andel af transaktioner, der gennemføres elektronisk	Muligt at downloade blanketter	Muligt at indsende webformularer	Fuld selvbetjeningsløsning med elektronisk afgørelse	Integration til myndighedens sagsbehandlings-systemer	Tværgående integration til andre myndigheders løsninger	Anvendelse af digitale signaturer	Anvendelse af den offentlige OIO XML datastandard	Anvendelse af brugerundersøgelser
1	Ansøgning om støtte til x	2.000	Er indført	15% (300)	Ikke relevant	Ja	Nej	Nej	Nej	Ja	Nej	Ja
										Den eksisterende pinkodeløsning er siden januar 2004 suppleret med muligheden for at anvende digital signatur		Brugerne giver feedback via hjemmesiden

2	Tidsbestilling til service y hos myndigheden	Ca. 15.000	Planlægges indført Forventes indført d. 1. juli 2006	-	Ikke relevant	Ikke relevant	Ja	Ja. Løsningen vil hente data direkte fra sagsbehandlings-systemet, og indtastede data lagres i samme system	Ja Løsningen anvender adresseoplysninger fra CPR-registret Andre myndigheder vil kunne anvende data fra løsningen i egne selvbetjeningsløsninger	Ja Løsningen giver mulighed for anvendelse af digital signatur	Ja Data anvender den offentlige OIOXML-standard og vil kunne genbruges i andre myndigheds selvbetjeningsløsninger og sagsbehandling	Ja Spørgeskemaundersøgelse gennemført
3	Klage over afslag på z	Ca. 200	Planlægges ikke indført Omkostninger ved indførelse af elektronisk selvbetjeningsløsning vurderes at være for dyrt i forhold til opgavens meget begrænsede volumen (200 klager)	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Supplerende bemærkninger: