



Projekt Din Åbne Kommune:

Kommunal service – hjemme fra pc'en

I disse måneder åbner det døgnåbne rådhus i tre nordjyske kommuner. Her kan borgerne både ansøge, registrere og se de sager, de har med kommunen – og de vil blive guidet gennem alle processer på den nye kommunale portal. Det kræver blot en digital signatur at få adgang til den nye service.

Af Naia Bang/ Texthuset Aalborg

Den 10. november er en ganske særlig dag på rådhuset i Frederikshavn kommune. Den dag holder rådhuset nemlig døgnåbent for at betjene borgerne. Og sådan vil det være fremover – alle ugens syv dage. Også juleaften. Det er nu ikke sådan, at dørene bare slås op til administrationsbygningen på Rådhus Allé 100. I stedet åbner kommunen en portal via kommunens hjemmeside, www.frederikshavn.dk.

Blanketter er en stor del af hverdagen i en kommune som Frederikshavn. Men med projekt "Din Åbne Kommune" håber servicechef Egon Petersen, at en stor del af papirblanketterne vil blive erstattet af elektronisk udfyldte blanketter.

Fotos: Ajs Nielsen.



Fra denne portal kan alle kommunens borgere gå ind og betjene sig selv - når som helst de har behov for det. Det eneste, det kræver, er en digital signatur – en slags elektronisk fingeraftryk. Den nye portal er blevet til som et projekt under Det Digitale Nordjylland. "Din Åbne Kom-

mune – Digital forvaltning for fremtiden – fra vision til virkelighed" er et samarbejde mellem Dafolo A/S, Form.dk og Skagen, Frederikshavn og Skørping kommuner. Målet har overordnet været at kunne tilbyde borgerne en bedre kommunal service, samtidig med at man udnyttede ressourcerne bedre. Og her, et



Markedsdirektør Per Bo Christensen, Dafolo A/S, regner med, at de første til at tage de nye servicetilbud fra "Din Åbne Kommune" til sig, vil være de kommunalt ansatte selv.

par måneder inden, projektet slutter, ser det ud til, at målene er nået.

Bedre borgerservice

- Ideen var, at vi syntes, det kunne være hensigtsmæssigt med en anden form for indberetning til det offentlige end det, vi hidtil har set. At man kan downloade en blanket, skrive den ud og sende den ind til kommunen var ikke tilstrækkeligt. Borgeren skulle have mulighed for at blive guidet hele vejen gennem processen. Samtidig ønskede vi en demokratisering, en større åbenhed, der gav borgerne mulighed for at følge med i sin egen sagsbehandling, forklarer markedsdirektør Per Bo Christensen, Dafolo A/S, der er projektansvarlig for Din Åbne Kommune. Han fortsætter:

- Skulle systemet være effektivt, var det nødvendigt samtidig at lave en integration mellem de forskellige systemer i den kommunale sagsbehandling, så proces-tiden blev reduceret. Der ville

altså også være en effektiviseringsgevinst. Og det krævede, at der – sammen med udarbejdelsen af portalen – blev etableret kompetenceudvikling for medarbejderne i de tre kommuner.

I forbindelse med projektet blev der udarbejdet en spørgeskemaundersøgelse, som blev sendt ud til 2.500 virksomheder og borgere i de tre kommuner. Omkring 1.300 besvarede spørgeskemaerne, og gennem svarene fik projektgruppen et billede af dels, hvor behovet var, og dels hvor klar man var i de tre kommuner til at gå over til digital selvbetjening. Og da Dafolo et par år tidligere havde gennemført en stor undersøgelse omkring brugen af blanketter, var projektet nu godt rustet til at se på de processer, der med held kunne gøres elektroniske.

Blanketter med fejl

Blanketter er en stor del af hverdagen i det offentlige system. Vi

udfylder blanketter, når vi flytter, når vi indskrifter børn i børnehaven, når vi ansøger om sygedagpenge, når vi vil bygge en garage og så videre.

- I dag er op mod 50 procent af de blanketter, vi behandler på rådhuset behæftet med fejl inden for nogle områder. Det kan være, at borgeren har glemt at udfylde et felt, eller at han eller hun har svaret forkert. Det kræver ressourcer, når sagsbehandlerne skal kontrollere oplysningerne og måske have fat i borgeren for at bede vedkommende om at udfylde de manglende felter. Og det giver en lang sagsbehandling, forklarer servicechef i Frederikshavn kommune Egon Petersen og fortsætter:

- Med de elektroniske blanketter kommer vi i en interaktiv dialog med borgerne: Borgeren udfylder et felt og klikker sig videre. Er feltet forkert udfyldt – eller slet ikke udfyldt – kan borgeren ikke klikke sig videre. Når borgeren har udfyldt og klikket sig igennem alle spørgsmålene, skal vedkommende trykke "godkend" – og blanketten ligger nu på rådhusets server.

Den digitale signatur, der giver adgang til det døgnåbne rådhus,

kan hentes via TDC's hjemmeside, www.tdc.dk.

Med den digitale signatur, der er lige så unik som vores CPR-nummer, kan uvedkommende ikke kan "kigge over skulderen". Al elektronisk information mellem borgeren og kommunen bliver nemlig krypteret, så hackere og andre ikke kan få adgang til den.

Nemt for borgerne

Projekt Din Åbne Kommune har udvalgt 18 processer, som man har gjort elektronisk. Det kan eksempelvis være flytning. Her går man bare ind på kommunens hjemmeside, logger sig ind med digitale signatur – ligesom vi kender det fra homebanking – og nu kan man gå ind og trykke på "flytning". På grund af den digitale signatur er der en masse oplysninger, som systemet kender i forvejen – og som man altså ikke skal udfylde. Det er CPR-nummer, navn, adresse med videre.

Nu spørger den elektroniske blanket om, hvor man vil flytte hen, og om det er hele husstanden, der flytter. Flytter man eksempelvis mere end 15 kilometer fra sin nuværende læge, beder blanketten om at vælge en ny læge – og den fortæller, hvilke læger, man kan vælge imellem. Og så videre. Systemet guider altså borgeren igennem alle de forskellige processer, man normalt selv skal huske at få ordnet, når man flytter.

- De fleste af de 18 processer er borger-orienterede, men der er også processer, der retter sig direkte mod virksomheder. Det kan eksempelvis være ansøg-

ning om sygedagpenge for en medarbejder. Også foreninger har glæde af portalen. De kan for eksempel søge om lokale-tilskud efter lov om fritidsundervisning, fortæller Egon Petersen.

Forsigtige forventninger

Den 10. november er så den officielle startdato for Din Åbne Kommune i Frederikshavn – og i øvrigt også i Skørping Kommune. Skagen Kommune slår de digitale døre op til det døgnåbne rådhus lidt senere.

Forventningerne er store – men man er lidt forsigtig med at spå om, hvor hurtigt det bliver en succes.

- Jeg tror, at de første til at tage det til sig, er de offentligt ansatte selv. Og det er jo også en stor gruppe - kommunen er oftest er den største arbejdsplads i området. Herefter følger virksomhederne, der er vant til at arbejde med homebanking, og hvor det er vigtigt at kunne spare tid. Og endelig følger borgerne, forklarer Per Bo Christensen, og Egon Petersen tilføjer:

- Det kommer nok til at gå lidt ligesom med Dankort. Starten var lidt tøvende – men så tog folk Dankortet til sig, og så gik det stærkt.

At borgerne nu kan betjene sig selv er ikke ensbetydende med, at det fremover vil være slut med at gå ned på rådhuset og få en almindelig blanket. Det vil stadig være muligt at komme til at tale med et rigtigt, levende menneske. Og for de borgere, der vælger at benytte den nye portal, er sagsbehandleren heller ikke

længere væk end et muse-klik. Ligesom man kan følge sin sagsbehandling, kan man nemlig bare sende en e-mail til den medarbejder ved kommunen, der behandler ens sag.

Læs mere om projekt Din Åbne Kommune på www.det-digitale-nordjylland.dk eller på www.daak.dk

Projektfakta:

Titel: Din Åbne Kommune.
Digital forvaltning for fremtiden - fra vision til virkelighed

Tema: Digital forvaltning

Projektansvarlig:
Markedsdirektør Per Bo Christensen

Modtaget tilskud fra DDN:
6.000.000 kroner

Organisation:
Dafolo A/S

Øvrige deltagere:
Skørping kommune
Frederikshavn kommune
Skagen kommune
Form.dk