

## 12. Digitale Borgerblanketter (2008-131101)

Indstillingen behandler implementering af digitale blanketter til borgerne, ved implementering af et IT system hvormed borgerne kan udfylde og indsende blanketter digitalt..

### INDSTILLING OG Beslutning

Økonomiforvaltningen indstiller , at Økonomiudvalget over for Borgerrepræsentationen anbefaler,

1. at indstillingens forslag om implementering af digitale blanketter til borgerne, godkendes
2. at der gives en anlægsbevilling på 3.330 t. kr. til Økonomiudvalgets bevilling, økonomisk forvaltning, anlæg, funktion 6.45.51.3 (Sekretariat og forvaltning) med dækning på samme bevilling og funktion. Anlægsbevillingen fordeles med 2.330 t. kr. i 2009, 500 t. kr. 2010 og 500 t. kr. i 2011. Det bemærkes i øvrigt, at der i budget 2009 ligeledes er afsat 2.220 t. kr. til projektets drift. Alle beløb er i 2009 p/l,
3. at forvaltningernes rammer korrigeres, som beskrevet i bilag 1, med dækning på Økonomiudvalgets bevilling, økonomisk forvaltning, drift, 6.45.51.1, samt
4. at forvaltningerne indenfor eget budget reserverer de i bilag 1 angivne midler og overholder deres investeringsforpligtelse, som beskrevet i bilag 1.

### Problemstilling

Kun halvdelen af de blanketter borgerne bruger i deres kontakt med kommunen kan hentes og udfyldes på Internettet. Kommunen modtager derfor over en halv million papirblanketter om året, hvilket udgør et problem på to fronter:

For borgerne betyder papirblanketterne besvær og længere sagsbehandlingstid. Papirblanketterne lever ikke op til borgernes forventninger om at kunne betjene sig selv på nettet når det passer dem.

For kommunen bevirker papirblanketterne en række rutineprocesser omkring kontrol og indtastning af oplysningerne hvilket forsinkes og fordyrer sagsbehandlingen. Der er således et stort besparingspotentiale i at implementere digitale blanketter.

### Løsning

At indføre digitale blanketter til borgerne indebærer to elementer:

1. Test, indkøb og implementering af en IT løsning som gør det muligt for borgerne at hente, udfylde og indsende blanketter elektronisk. Og som gør det muligt for sagsbehandlerne at

distribuere, behandle og lagre blanketterne elektronisk.

2. Uddannelse af relevante medarbejdergrupper samt markedsføring overfor borgerne. Disse elementer skal sikre den optimale brug af investeringen, således at det besparelspotentiale investeringsforslaget er baseret på realiseres. En opgørelse af besparelspotentialet for den enkelte forvaltning er beskrevet i bilag 1.

Det overordnede mål med indførslen af digitale blanketter er at løfte den digitale service overfor borgerne. Desuden at skabe grundlag for en smartere og mere effektiv sagsbehandling af borgernes indsendte blanketter og på den måde tilvejebringe en besparelse.

På det konkrete niveau vil digitale blanketter have en række positive konsekvenser for både borgere, sagsbehandlere og kommunen som helhed:

- Borgeren kan udfylde og sende blanketten i samme proces, og kan få online hjælp til at udfylde blanketten undervejs.
- Der skabes mulighed for, at data (f.eks. CPR nr., adresse og indkomstoplysninger) fødes direkte ind i blanketten.
- De indsendte oplysninger er verificerede, og skal derfor ikke kontrolleres. Det sparer sagsbehandleren for at kontakte borgeren og evt. sende blanketten retur
- På sigt er der mulighed for, at de digitale blanketter kan integreres i sagsbehandlernes fagsystemer, hvorved der kan opnås yderligere besparelser.
- Ressourcer brugt på distribution, print, papir og forsendelser nedbringes.

Digitale blanketter vil altså skabe en synlig og mærkbar forbedring af borgerens mulighed for at betjene sig selv på nettet. Dertil kommer en tidssvarende digital understøttelse af sagsbehandlerens arbejde, hvorved der skabes en besparelse som kan prioriteres til den borgernære service.

Investeringsforslaget har været i to høringsrunder i forvaltningerne forud for budgetforhandlingerne. På baggrund af høringsrunden blev der indarbejdet en evaluering af løsningen efter 3 års drift, herunder en evaluering af i hvilket omfang borgerne anvender de digitale blanketter.

## **Økonomi**

De overordnede rammer for økonomien er vedtaget i B2009 og udmøntes med denne indstilling. Med denne indstilling disponeres 2,22 mio. kr. til drift og 2,33 mio. kr. til anlæg i 2009, samt 0,5 mio. kr. til anlæg i 2010 og 0,5 mio. kr. til anlæg i 2011. Fra fagforvaltningernes egen ramme anvendes 1,8 mio.kr. årligt i 2010 og 2011 samt 2,1 mio.kr. årligt i 2012 og 2013 via de besparelser, som opnås gennem investeringen. Finansieringen og fordelingen af afkastet fremgår af tabel 1. Konsekvenserne for de enkelte forvaltninger fremgår af bilag 1.

I de år, hvor der anvendes investeringsmidler, modregnes evt. driftsbesparelser i årets investeringer. I de år hvor investeringen frigør en gevinst - et nettoafkast - vil det blive fordelt med 50% til

fagudvalgene og 50% til kommunens prioriteringsrum, som vist i tabel 1.

Tabel 1 – Fordeling af investeringsforpligtelse og gevinst

t.kr. (2009 P/L)	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Investering i alt</b>	<b>4.539</b>	<b>2.290</b>	<b>2.290</b>	<b>2.139</b>	<b>2.139</b>	<b>2.139</b>	<b>2.139</b>	<b>2.139</b>	<b>2.139</b>	<b>2.139</b>
Fra investeringspuljen	4.539	505	505	0	0	0	0	0	0	0
Fra fagforvaltningerne	0	1.785	1.785	2.139	2.139	2.139	2.139	2.139	2.139	2.139
<b>Gevinst i alt</b>	<b>0</b>	<b>15</b>	<b>1.815</b>	<b>5.839</b>	<b>8.927</b>	<b>8.927</b>	<b>8.927</b>	<b>8.927</b>	<b>8.927</b>	<b>8.927</b>
Nettoafkast til forvaltningerne	0	0	655	2.919	4.464	4.464	4.464	4.464	4.464	4.464
Nettoafkast til Prioriteringsrum	0	0	655	2.919	4.464	4.464	4.464	4.464	4.464	4.464
Teknisk driftsgevinst til prioriteringsrum , som "veksles" til anlægsmidler	0	15	505	0	0	0	0	0	0	0

I 2009 overføres driftsmidler til forvaltningerne, en opgørelse over de relevante konti og bevillinger findes i bilag 1.

### Videre proces

Første skridt i implementeringsprocessen er udarbejdelsen af en kravspecifikation, som skal dække Københavns Kommunes behov i forhold til den blanketløsning, der skal indkøbes.

Efterfølgende vil Københavns Kommune invitere til en udbudsrunde, hvor interesserede leverandører kan indsende tilbud på etablering og implementering af IT-systemet. Implementeringen vil påbegynde umiddelbart herefter.

Claus Juhl

Bjarne Winge

### bilag

[Bilag 1. Digitalisering af blanketter](#)

