



**STRAKSAFGØRELSER OG SYSTEM-TIL-  
SYSTEM LØSNINGER I DET OFFENTLIGE**  
HANDLINGSPLAN TIL STYREGRUPPEN FOR  
TVÆROFFENTLIG SAMARBEJDE (STS)

# Indholdsfortegnelse

▪ 1. Resumé.....	3
▪ 2. Handlingsplanens formål og organisering .....	6
▪ 3. Successmål for forøgelse af straksafgørelser og system-til-system transaktioner .....	7
▪ 4. Tværgående barrierer for udvikling og implementering af straksafgørelser og system-til-system løsninger.....	12
▪ 5. Potentialer inden for ressortområderne.....	15
▪ Beskæftigelsesministeriet – BM.....	16
▪ Finansministeriet – FM .....	17
▪ Forsvarsministeriet - FMN .....	18
▪ Fødevarerministeriet - FVM.....	18
▪ Ministeriet for Flygtninge, Indvandrere og Integration - INM.....	19
▪ Justitsministeriet - JM .....	19
▪ Kirkeministeriet - KM .....	21
▪ Kommuner.....	21
▪ Kulturministeriet - KUM.....	24
▪ Miljøministeriet – MIM.....	24
▪ Regioner .....	25
▪ Skatteministeriet - SKM.....	26
▪ Ministeriet for Sundhed og Forebyggelse – SUM.....	28
▪ Transportministeriet – TRM.....	28
▪ Udenrigsministeriet - UM .....	28
▪ Undervisningsministeriet – UVM .....	29
▪ Velfærdsministeriet – VFM.....	29
▪ Ministeriet for Videnskab, Teknologi og Udvikling – VTU .....	30
▪ Økonomi- og Erhvervsministeriet – ØEM .....	31
▪ <b>Bilag 1 - Typiske fordele og ulemper ved straksafgørelser og system-til-system løsninger</b> .....	<b>35</b>

# 1. Resumé

Indeværende handlingsplan har til formål at beskrive, hvorledes antallet af straksafgørelser og system-til-system transaktioner kan øges. Handlingsplanen er en direkte udløber af Strategien for Digitalisering af den Offentlige Sektor 2007-2010.

I forbindelse med udarbejdelse af handlingsplanen er der blevet gennemført en kortlægning af de eksisterende, planlagte og potentielle straksafgørelser og system-til-system løsninger blandt de fleste myndigheder i Danmark. På baggrund af kortlægningen har alle relevante myndigheder givet indspil til handlingsplanens indhold. Nedenfor opridses de væsentligste konklusioner fra handlingsplanen.

## **Fremdrift hele vejen rundt**

Overordnet set har kortlægningen vist, at mange myndigheder allerede har eller er i fuld gang med at etablere straksafgørelsessystemer og system-til-system løsninger. Undersøgelsen har specifikt afdækket 16 digitale straksafgørelsesløsninger med i alt 11.385.763 årlige afgørelser. På system til system området er der identificeret 42 løsninger med ca. 352 mio. årlige transaktioner tilsammen. Derudover har kortlægningen identificeret et betragteligt antal planlagte løsninger og områder, som myndighederne vurderer at være potentielle.

Sammenholdes de eksisterende løsninger *kvantitativt* (antal afgørelser og transaktioner) med de planlagte løsninger og de potentielle områder, synes langt størstedelen af det samlede potentiale for straksafgørelser og system-til-system løsninger allerede at være indfriet. Således udgør det nuværende antal straksafgørelser ca. 88 pct. af det samlede potentiale på 13.010.263 straksafgørelser.<sup>1</sup> Ligeledes udgør antallet af de eksisterende system-til-system transaktioner ca. 80 pct. af det samlede potentiale på 443.651.786 transaktioner.<sup>2</sup>

Dette er dog myndighedernes nuværende vurdering, hvorfor det estimerede potentiale ved en gentaget kortlægningsøvelse må formodes at forskubbe sig i takt med erfaringerne med løsningerne breder sig. Endvidere har myndighederne peget på en række potentielle områder, som endnu er for usikre i forhold til at estimere potentialerne kvantitativt. Det kan derfor argumenteres, at der ligger flere uopdagede potentialer for indførsel af straksafgørelser og system-til-system løsninger, som der ikke er taget højde for i beregningerne. Endvidere skal det understreges, at beregningerne på de indfrie potentialer ikke fortæller om *kvaliteten* i løsningerne. Der kan derfor forekomme områder, hvor myndigheder både på kort og lang sigt er nødt til at erstatte eksisterende løsninger.

Myndighedernes allerede identificerede og beregnede potentialer er således formentlig ikke de eneste områder, hvor myndighederne kan forvente at skulle lægge en indsats for at skabe eller fastholde straksafgørelser og system-til-system transaktioner.

## **Tidshorisont for yderligere vækst i afgørelser og transaktioner**

Dialogen med myndighederne undervejs i undersøgelsesforløbet samt de beregnede potentialer fortæller, at digitaliseringen står højt på dagsorden og de fleste lavhængende frugter enten er plukket eller er undervejs til at blive det. Ingen myndigheder synes at ignorere åbenlyse muligheder for at skabe gode digitale løsninger med straksafgørelser eller system-til-system integration. De fleste myndigheder synes at være begyndt at kigge endnu længere op i træet for

---

<sup>1</sup> Det samlede antal for nuværende, planlagte og potentielle straksafgørelser.

<sup>2</sup> Det samlede antal transaktioner for nuværende, planlagte og potentielle systemer.

at identificere de mere højthængende frugter. De højthængende frugter er blandt andet kendetegnet ved, at myndighederne i nogen grad skal have hjælp fra andre myndigheder til at plukke dem (se afsnit om tværgående barrierer), eller at målgruppen ikke er parat til at benytte digitale værktøjer. Dertil skal nævnes, at nogle løsninger hænger højt i træerne alene på grund af en forventning om høje udviklingsomkostninger. Det vil sige, at de tilbageværende potentialer kræver en større indsats fra myndighedernes side at indfri end mange af de områder, som allerede er blevet genstand for straksafgørelser og system-til-system løsninger. En stor del af de tilbageværende højthængende potentialer synes vanskelige at indfri frem til 2010 som oprindeligt tænkt, da det kun efterlader 1½ år til planlægning, udvikling og implementering af løsninger. Det synes i denne sammenhæng at være hensigtsmæssigt at rykke målsætningen for indfrielse af succeskriteriet fra 2010 til 2012, hvilket ligeledes vil sikresammenhæng med tidsperspektivet for e2012.

### **Det estimerede potentiale**

Undersøgelsen viser, at de planlagte løsninger og de afdækkede potentialer for nye straksafgørelser vil få det eksisterende niveau til at stige med minimum 1.624.500 nye straksafgørelser frem til 2012, hvilket svarer til en stigning på 14 pct., såfremt potentialerne indfries som forventet. Da det beregnede potentiale ligger meget tæt på den oprindelige målsætning fra digitaliseringsstrategien på 15 pct. stigning så synes det hensigtsmæssigt at fastholde den oprindelige målsætning, som den fremgår af Strategien for digitalisering af den offentlige sektor. Det vurderes endvidere, at de planlagte løsninger og de afdækkede potentialer for nye system-til-system transaktioner vil få det eksisterende niveau til at stige med minimum 91.241.075 nye system-til-system transaktioner, hvilket svarer til en stigning på 25 pct., såfremt potentialerne indfries som forventet, hvorfor også målsætningen fra strategien fastholde her.

### **Gentagelse af kortlægning i 2010**

En række af de identificerede potentialer er forbundet med usikkerhed, hvorfor det synes hensigtsmæssigt at foretage en fornyet kortlægning i 2010. Hermed skabes der overblik over, hvorvidt myndighedernes fremdrift er uforandret eller om der vil være behov for øget central støtte til myndighederne frem til 2012, hvor succeskriterierne skal være indfriet. STS forelægges forslag til en opsamling herpå.

### **Tværgående barrierer**

Alle myndigheder blev i forbindelse med kortlægningen af eksisterende, planlagte og potentielle løsninger bedt om at svare på en række spørgsmål om tværgående barrierer. Handlingsplanen berører de tre mest centrale barrierer, udpeget af myndighederne:

- Manglende digitalisering på tilknyttede områder
- Manglende IT-standardisering
- Utilstrækkelige midler til udvikling, indkøb samt implementering

Fælles for de to første barrierer er, at de berør aktørers afhængighed mellem flere myndigheder. Digitaliseringsgraden hos en enkelt offentlig aktør vil ofte være afhængig af andre myndigheders digitalisering og anvendelse af fælles standarder. Disse tværgående barrierer bremser blandt andet muligheden for at genbruge data på tværs af myndigheder.

I forhold til de økonomiske barrierer peger undersøgelsen på, at mange myndigheder afventer bevillinger til at indfri de knap så markante potentialer. I den forbindelse kæder enkelte myndigheder de økonomiske betragtninger sammen med en usikkerhed over borgere og virksomheders lyst og evne til at anvende de udviklede løsninger. Myndighederne vil altså kun

oplevelse en positiv business case såfremt, at et bestemt antal borgere eller virksomheder benytter løsningen, og dette er myndigheden usikker på vil ske.

Handlingsplanen kommer med en række anbefalinger til myndighederne, som kan være med til at mindske barriererne, herunder anvendelsen af tværgående business cases, hvor beregningerne involvere flere aktører end myndigheden.

Undersøgelsen af de generelle barrierer giver ikke svar på, hvor udslagsgivende/signifikante barriererne generelt vurderes at være, samt, hvorledes de konkrete udsagn skal forstås i forhold til udvikling og implementering af planlagte og potentielle løsninger. Myndighederne beskriver konkrete barrierer knyttet til de forskellige potentialer, men her synes de tværgående barrierer at være mindre markante end de økonomiske, så der synes at være en mindre diskrepans i mellem besvarelsen af generelle barrierer og påpegning af konkrete problemer knyttet til identificerede potentialer.

Der er ingen af undersøgelsens konklusioner, som ikke tidligere er blevet nævnt i forbindelse med lignende undersøgelser. Andre undersøgelser har givet større vægt til de juridiske barrierer, herunder vanskeligheder knyttet til Persondataloven, mens denne undersøgelse alene peger på lovhjemler i overordnet forstand. Dette kan skyldes forskellige respondenttyper. Arbejdet med borger.dk har ligeledes sat fokus på tekniske barrierer i forbindelse med personalisering af Min Side, på økonomiske barrierer i forhold til udvikling af løsninger på tværs af myndighedsområder og juridiske barrierer i forbindelse med selvbetjeningsløsninger for pårørende, som eksempelvis børn.

Overordnet set skal det fremhæves, at der i dag eksisterer mange undersøgelser af barrierer for digitalisering, og undersøgelsen omkring straksafgørelser og system-til-system løsninger ikke giver anledning til at afkræfte deres eksistens.

## 2. Handlingsplanens formål og organisering

Indeværende handlingsplan for at øge antallet af straksafgørelser og system-til-system transaktioner er en direkte udløber af Strategien for Digitalisering af den Offentlige Sektor 2007-2010. Strategien er understøttet af regeringsgrundlaget ”Mulighedernes Samfund” fra 2007, hvor der blandt andet ekspliciteres, at regeringen tilstræber en fortsat ambitiøs digitalisering med udgangspunkt i digitaliseringsstrategiens målsætninger.<sup>3</sup>

Under det strategiske indsatsområde ”Bedre Digital Service” i digitaliseringsstrategien er der formuleret en række delmål. Det drejer sig blandt andet om, at borgere og virksomheder skal opleve en tilgængelig og serviceorienteret offentlig sektor. Som et udtryk for dette opsættes et eksplicit mål om udarbejdelse af en handlingsplan for at øge antallet af straksafgørelser i det offentlige.

Under samme strategiske indsatsområde formuleres et delmål om, at kommunikationskanalerne mellem den offentlige sektor og borgere og virksomhederne skal målrettes og styrkes således, at de digitale kanaler fremmes mest muligt. Der ønskes i den forbindelse en handlingsplan for at øge antallet af system-til-system transaktioner. System-til-system løsninger mellem offentlige myndigheder falder dog uden for handlingsplanens fokus.

Det blev på møde i Styregruppen for Tværoffentlig Samarbejde (STS) d. 14. september 2007 besluttet, at handlingsplanerne for straksafgørelser og system-til-system løsninger skulle udarbejdes og præsenteres i samlet form.

Indeværende handlingsplan er udarbejdet med henblik på at anskueliggøre, hvorledes antallet af straksafgørelser og system-til-system transaktioner med fordel kan øges.

Det øgede antal straksafgørelser og system-til-system løsninger forventes at bidrage til en øget kvalitet i den offentlige service samt at skabe administrative lettelser for både virksomheder, borgere og det offentlige selv. Således understøtter handlingsplanen både regeringens bestræbelser i forbindelse med Kvalitetsreformen samt ambitionen om at sænke virksomheders administrative byrder med 25 pct.

Den endelige modtager af handlingsplanen er Styregruppen for Tværoffentlig Samarbejde (STS). Udarbejdelsen af handlingsplanen er sket på baggrund af bidrag fra ressortmyndigheder med relevante løsninger eller planer. Bidragene er behandlet i en projektgruppe med deltagelse fra IT- og telestyrelsen, Kommunernes Landsforening, Økonomi- og Erhvervsministeriets departement samt Erhvervs- og Selskabsstyrelsen, der har varetaget projektledelsen. Projektgruppen har refereret til en styregruppe med deltagelse fra Den Digital Taskforce, Kommunernes Landsforening, IT- og Telestyrelsen, Skatteministeriet og Erhvervs- og Selskabsstyrelsen. Erhvervs- og Selskabsstyrelsen har varetaget formandskabet ved vicedirektør Eva Meiling.

---

<sup>3</sup> Mulighedernes Samfund, Regeringen, november 2007, side 58

### **3. Succesmål for forøgelse af straksafgørelser og system-til-system transaktioner**

#### ***Strategiens opdrag***

Det fremgår af digitaliseringsstrategien, at handlingsplanen i første omgang skal udarbejdes i forhold til følgende to mål:<sup>4</sup>

- Andelen af straksafgørelser skal øges med mindst 15 pct i 2010.
- I 2010 kan 25 pct af de transaktioner, der i dag foregår via almindelige indberetninger fra virksomheder til det offentlige, gennemføres via system-til-system løsninger<sup>5</sup>

Procentmålsætningerne er udformet på baggrund af et ønske om at have et højt men samtidigt realistisk kriterium for succes. For at sikre dette fremgår det af strategien, at den nuværende status først skal kortlægges inden de endelige procentsatser fastlægges.

#### ***Situationen i dag***

Det er muligt at afdække det reelle potentiale for straksafgørelser og system-til-system løsninger ud fra en række objektive kriterier, da begge typer løsninger har forholdsvis entydige fordele og ulemper i forhold til det offentliges kommunikation med borgere og virksomheder. Disse fordele og ulemper er foldet ud i handlingsplanens bilag 1 ”Typiske fordele og ulemper ved straksafgørelser og system-til-system løsninger”.

Der er blevet gennemført en kortlægning af de eksisterende, planlagte og potentielle straksafgørelser og system-til-system løsninger blandt de fleste myndigheder i Danmark.<sup>6</sup> Kortlægningen viser udover det eksisterende niveau i dag også, at der både er potentiale for nye afgørelser og transaktioner i eksisterende systemer (uindfriet potentialer) såvel som på områder, hvor der endnu ikke er etableret løsninger. Derudover har kortlægningen identificeret løsninger, som er ved at blive implementeret fra myndighedernes side (planlagte løsninger). Resultatet af kortlægningen fremgår af appendikset ”Kortlægning af straksafgørelser og system-til-system løsninger i det offentlige”. Det skal bemærkes, at kortlægningsredegørelsen indeholder et afsnit med definitioner af ”straksafgørelser” og ”system-til-system løsninger”. Definitionerne er brugt til at ensrette de respektive myndigheders forståelse for, hvad der skulle medtages i kortlægningen. Det fremgår blandt andet, at straksafgørelser kan rette sig mod både borgere og virksomheder, mens system-til-system løsninger som udgangspunkt ikke omfatter kommunikation med borgere.

Nedenfor opridses kortlægningens væsentligste resultater. Antallet af afgørelser og transaktioner er opgjort pr. år.

#### **Digitale straksafgørelser**

Undersøgelsen har afdækket 16 digitale straksafgørelsesløsninger i det offentlige i dag. Løsningerne fordeler sig på relativt få myndigheder. Alene SKAT og Erhvervs- og Selskabsstyrelsen står for seks løsninger hver. Den største løsning har ca. 5,8 mio. afgørelser

---

<sup>4</sup> Strategi for Digitalisering af den Offentlige Sektor 2007-2010, side 13

<sup>5</sup> Da det ikke kan lade sig gøre at afdække antallet af ”almindelige” indberetninger i det offentlige er procentmålet sat i forhold til det eksisterende antal system-til-system transaktioner. Målet er således fastsat som procentstigning i forhold til antallet af nuværende system-til-system transaktioner.

<sup>6</sup> Klimaministeriet har ikke deltaget i, da deres departement var under opbygning, da undersøgelsen blev gennemført.

om året, den mindste løsning har ca. 1.600 afgørelser årligt. Løsningerne fra SKAT, der udgør de fire største løsninger, har tilsammen en volumen på mere end 98 pct. af samtlige straksafgørelser i det offentlige. Se mere herom i kortlægningsrapportens afsnit 4.

Set i lyset af den eksisterende volumen, så er potentialet for nye straksafgørelser i de planlagte løsninger ikke stort. Der er i dag alene planlagt løsninger, der forventer at generere 60.400 afgørelser. Det svarer til en stigning i antallet af afgørelser på mindre end én procent. Til gengæld er der udpeget hele 15 områder hvor myndighederne mener der kan være potentiale for indførsel af straksafgørelsesløsninger eller indfrielse af potentialer i eksisterende løsninger. Som led i afdækningen af potentialer for yderligere straksafgørelser har relevante myndigheder beskrevet deres respektive potentialer med henblik på indarbejdelse i indeværende handlingsplan. Gennemgang af relevante ressortmyndigheders beskrivelser af potentialet for nye straksafgørelses løsninger viser, at samlet set er potentialet minimum 1.564.100 nye straksafgørelser. Kapitel fem i indeværende handlingsplan redegør nærmere for disse potentialer.

Det skal bemærkes, at hvis de eksisterende løsninger *kvantitativt* (antal afgørelser) sammenholdes med de planlagte løsninger og de potentielle områder, så synes langt størstedelen af det samlede potentiale for straksafgørelser allerede at være indfriet. Således udgør det nuværende antal straksafgørelser ca. 88 pct. af det samlede potentiale på 13.010.263 straksafgørelser.<sup>7</sup>

Tabel 1: Overblik over digitale straksafgørelser

Antal digitale straksafgørelser i dag	Forventet antal afgørelser ved planlagte løsninger	Antal potentielle straksafgørelser på eksisterende og nye områder
<b>11.385.763</b>	<b>60.400</b>	<b>1.564.100</b>

#### System-til-system løsninger

På system til system området er der identificeret 42 løsninger med ca. 352 mio. årlige transaktioner tilsammen. Der er dog store forskelle i løsningernes volumen. Alene de fem største løsninger står for mere end 85 pct. af transaktionerne. Den største løsning, *e-indkomst* fra SKAT, står alene for ca. 34. pct af samtlige system-til-system transaktioner mellem det offentlige og det private. Se mere herom i afsnit 5 i kortlægningsrapporten.

I forhold til den eksisterende volumen, så er potentialet for nye transaktioner i de planlagte løsninger rimeligt stort. Alene ved at gennemføre de planlagte implementeringer, hvor der forventes ca. 68 mio. transaktioner tilsammen, vil andelen af transaktioner stige med ca. 19 pct. Som led i afdækningen af potentialer for yderligere system-til-system transaktioner har relevante myndigheder beskrevet deres respektive potentialer med henblik på indarbejdelse i indeværende handlingsplan. Der er udpeget hele 20 områder hvor myndighederne mener der kan være potentiale for indførsel af system-til-system løsninger eller indfrielse af potentialer i eksisterende løsninger

Gennemgang af relevante ressortmyndigheders beskrivelser af potentialer for nye system-til-system transaktioner løsninger viser, at samlet set er potentialet minimum 22.968.375 nye transaktioner. Kapitel fem i indeværende handlingsplan redegør nærmere for disse potentialer.

Det skal bemærkes, at hvis de eksisterende løsninger kvantitativt (antal transaktioner) sammenholdes med de planlagte løsninger og de potentielle områder, så synes langt

<sup>7</sup> Det samlede antal for nuværende, planlagte og potentielle straksafgørelser.



størstedelen af det samlede potentiale for system-til-system løsninger allerede at være indfriet. Således udgør antallet af de eksisterende system-til-system transaktioner ca. 80 pct. af det samlede estimerede potentiale på 443.651.786 transaktioner.<sup>8</sup>

Tabel 2 System-til-system løsninger

System-til-system transaktioner i dag	Forventet antal transaktioner ved planlagte løsninger	Antal potentielle transaktioner på eksisterende og nye områder
<b>352.490.711</b>	<b>68.192.700</b>	<b>22.968.375</b>

### ***Tidshorisont for realisering af succes mål***

Overordnet set har kortlægningen vist, at mange myndigheder allerede har eller er i fuld gang med at etablere straksafgørelsessystemer og system-til-system løsninger. Digitaliseringen står højt på dagsorden og de fleste lavthængende frugter er plukket eller undervejs til at blive det. Ingen myndigheder synes således at ignorere åbenlyse muligheder for at skabe gode digitale løsninger med straksafgørelser eller system-til-system integration. De fleste myndigheder er faktisk begyndt at kigge endnu længere op i træet for at identificere de mere højtliggende frugter. De højtstående frugter er blandt andet kendetegnet ved, at myndighederne i nogen grad skal have hjælp fra andre myndigheder til at plukke dem (se afsnit om tværgående barrierer), eller at målgruppen ikke er parat til at benytte digitale værktøjer. Dertil skal nævnes, at nogle løsninger hænger højt i træerne alene på grund af en forventning om høje udviklingsomkostninger. Det vil sige, at de tilbageværende potentialer kræver en større indsats fra myndighedernes side at indfri end mange af de områder, som allerede er blevet genstand for straksafgørelser og system-til-system løsninger. Se mere om potentialerne i kapitel 5.

Det fremgår af digitaliseringsstrategien, at målsætningen om øget antal straksafgørelser og system-til-system transaktioner skal realiseres inden 2010. En stor del af de tilbageværende højtliggende potentialer synes dog vanskelige at indfri til dette tidspunkt, da det kun efterlader 1½ år til planlægning, udvikling og implementering af løsninger. Det synes i denne sammenhæng at være hensigtsmæssigt at rykke målsætningen for indfrielse af succeskriteriet fra 2010 til 2012. At flytte målsætningen fra 2010 til 2012 har endvidere den fordel, at målsætningen også vil være sammenfaldende med e2012 ambitionen. E2012 ambitionen er, at aktørerne i den offentlige sektor muliggør, at al relevant, skriftlig kommunikation med borgerne senest i 2012 kan foregå digitalt. På virksomhedsområdet er målsætningen, at kommunikationen med virksomhederne skal foregå digitalt fra 2012. E2012 målsætningen synes indarbejdet i de fleste myndigheders IT strategier som en særlig milepæl i forhold til digitalisering. Det anbefales derfor:

- *At justere tidshorisonten i forhold til mål om stigning i straksafgørelser og system-til-system transaktioner fra 2010 til 2012, så realiseringstidspunktet er sammenfaldende med e2012 ambitionen.*

### ***Succes mål for yderligere straksafgørelser og system-til-system transaktioner***

<sup>8</sup> Det samlede antal transaktioner for nuværende, planlagte og potentielle systemer.

Kortlægningen af nuværende, planlagte og potentielle områder for system-til-system løsninger og straksafgørelser har gjort det muligt tilnærmelsesvis at identificere det fulde potentiale for yderligere afgørelser og transaktioner. Der kan derfor opsættes relativt præcise succesmål for antallet af nye straksafgørelser og system-til-system transaktioner i forhold til niveauet i dag.

Som nævnt i foregående afsnit er der i forbindelse med en kortlægning identificeret 15 områder med potentiale for nye straksafgørelser og 20 områder med potentiale for nye system-til-system transaktioner. Disse potentialer udgør sammen med de planlagte løsninger det samlede potentiale. Områderne for nye afgørelser eller transaktioner er dog forbundet med en vis usikkerhed, hvorfor en række myndigheder ikke har kunnet kvantificere potentialet. Der er altså uklare potentialer, som ikke kan tælle med i opstillingen af kvantitative succesmål for yderligere afgørelser og transaktioner. Succesmålet er derfor sat som en "minimumsmålsætning". Det skal i den sammenhæng nævnes, at usikkerheden i de kvantificerede potentialer også giver den risiko, at enkelte områder kan tænkes at være estimeret for højt.

Det kan derudover argumenteres, at der ligger flere uopdagede potentialer for indførelse af straksafgørelser og system-til-system løsninger, som der ikke er taget højde for i beregningerne.

Det skal bemærkes, at samtlige beregninger ikke fortæller om kvaliteten i løsningerne. Der kan derfor forekomme områder, hvor myndigheder både på kort og lang sigt er nødt til at erstatte eksisterende løsninger eller ændre forestilling om kommende muligheder. Myndighedernes allerede identificerede og beregnede potentialer er således formentlig ikke de eneste områder, hvor myndighederne kan forvente at skulle lægge en indsats for at skabe eller fastholde straksafgørelser og system-til-system transaktioner.

#### Succesmål for nye straksafgørelser og nye system-til-system transaktioner

Det vurderes, at de planlagte løsninger og de afdækkede potentialer for nye straksafgørelser vil få det eksisterende niveau til at stige med minimum 1.624.500 nye straksafgørelser, hvilket svarer til en stigning på 14 pct., såfremt potentialerne indfries som forventet. Da det beregnede potentiale ligger meget tæt på den oprindelige målsætning på 15 pct. stigning, og det beregnede potentiale reelt er en minimumsbetragtning, så synes det hensigtsmæssigt at fastholde den oprindelige målsætning, som den fremgår af Strategien for digitalisering af den offentlige sektor. Det anbefales derfor, at:

- *At tilstræbe en forøgelse af antallet af straksafgørelser på minimum 15 pct. frem til 2012 i forhold til niveauet primo 2008.*

Det vurderes endvidere, at de planlagte løsninger og de afdækkede potentialer for nye system-til-system transaktioner vil få det eksisterende niveau til at stige med minimum 91.241.075 nye system-til-system transaktioner, hvilket svarer til en stigning på 25 pct., såfremt potentialerne indfries som forventet. Det anbefales derfor, at:

- *At tilstræbe en forøgelse af antallet af system-til-system transaktioner på minimum 25 pct. frem til 2012 i forhold til niveauet primo 2008.*

#### Sikring af fremdrift

De fleste myndigheder er ved egen drift i fuld gang med at skabe yderligere straksafgørelser og system-til-system transaktioner. Det forventes ikke, at de respektive myndigheder bliver ladet alene med opgaven at øge digitaliseringen på straksafgørelsesområdet og system-til-

system området. Det vurderes, at flere forskellige regeringsinitiativer vil understøtte myndighedernes ambitioner om at skabe flere straksafgørelser og system-til-system transaktioner. Således tænkes blandt andet bestyrelsen for VIRK, Center for Kvalitet i Erhvervsreguleringen i Erhvervs- og Selskabsstyrelsen (AMVAB), Afbureaukratiseringsinitiativet, Den Digitale Taskforce og forventeligt de kommende domænebestyrelser at følge og understøtte de respektive myndigheders arbejde. Derudover kan det forventes, at de statslige effektiviseringsstrategier vil indeholde betragtninger om straksafgørelser og system-til-system løsninger.

En række af de identificerede potentialer er dog forbundet med usikkerhed, hvorfor det synes hensigtsmæssigt at foretage en fornyet kortlægning i 2010. Hermed skabes der overblik over, hvorvidt myndighedernes fremdrift er uforandret eller om der vil være behov for øget central støtte til myndighederne frem til 2012, hvor succeskriterierne skal være indfriet. Endvidere vil en opdateret kortlægning give overblik over nye potentialer, som bør indgå i den fælles målsætning.

Det anbefales:

- *At opdatere kortlægningen af eksisterende, planlagte og potentielle områder for straksafgørelser og system-til-system løsninger i 2010 med henblik på undersøgelse af myndighedernes fremdrift i forhold til indfrielse af potentialer.*

## 4. Tværgående barrierer for udvikling og implementering af straksafgørelser og system-til-system løsninger

Som et sidste led i kortlægningsundersøgelsen, der blev gennemført primo 2008, er ressortmyndighederne blevet bedt om at vurdere hvilke barrierer, der er for udbredelse af digitale straksafgørelser og system-til-system løsninger generelt.

Tabel 3 og 4 viser de mest nævnte barrierer for de to løsningstyper:

**Tabel 3 - De fem mest nævnte barrierer for flere digitale straksafgørelser**

Type af barriere	Den konkrete barriere	Procent af svar*
Tekniske barrierer	Manglende digitalisering på tilknyttede områder	45 %
Tekniske barrierer	Manglende IT-standardisering på tilknyttede områder	40 %
Økonomiske barrierer	Utilstrækkelige midler til udvikling, indkøb samt implementering	35 %
Juridiske barrierer	Manglende hjemmel til at udvikle løsningen	25 %
Tekniske barrierer	Utilstrækkelig software	15 %

**Tabel 4 - De fem mest nævnte barrierer for flere system til system løsninger**

Type af barriere	Den konkrete barriere	Procent af svar*
Tekniske barrierer	Manglende digitalisering på tilknyttede områder	59 %
Økonomiske barrierer	Utilstrækkelige midler til udvikling, indkøb samt implementering	44 %
Tekniske barrierer	Manglende IT-standardisering på tilknyttede områder	41 %
Økonomiske barrierer	Manglende erfaring hos myndigheden	30 %
Tekniske barrierer	Manglende software	19 %

\* I undersøgelsen om digitale straksafgørelser og system-til-system løsninger er det ikke alle myndigheder der har besvaret spørgsmål til generelle barrierer. Procentsatserne er derfor udregnet ved at forholde antal af respondenter, der har sat kryds ved en given barriere, til det samlede antal respondenter der har afgivet svar omkring barriere.

### Tekniske barrierer

Tekniske barrierer indtager en førsteplads i undersøgelsen. Det er kendetegnende for begge typer af løsninger, at en digitalisering af et område kan være afhængig af digitalisering af et andet område, herunder at der er behov datagenbrug mellem forskellige systemer. Topscoren i begge løsningsformer er *Manglende digitalisering på tilknyttet områder*. 59 pct. svarer at det er en barriere for flere system-til-system løsninger og 45 pct. svarer det samme for straksafgørelser. En anden markant barriere er *Manglende standardisering på tilknyttede områder*, da 41 pct. fremhæver barrieren i forhold til system-til-system løsninger og 40 pct. i forhold til straksafgørelser. Manglen på muligheder for datagenbrug – enten fordi data ikke foreligger digitalt eller data ikke foreligger i et kompatibelt format – bremser tilsyneladende

udbredelsen af digitale løsninger. Det kunne ligne en lock-in situation, hvor aktøren A ikke kan komme videre før aktøren B rykker sig, og aktøren B kan ikke komme videre før aktøren A rykker sig. En lock-in situation er netop kendetegnet ved, at ingen aktører har direkte incitament til at opløse den låste struktur. Alle venter på alle.

Problemet bliver også adresseret i en undersøgelse fra Rambøll Management om barrierer for fortsat digitalisering af den offentlige sektor. Her bliver *Koordinering på tværs af ressortområder* identificeret som en udfordring af 64 pct. af de IT ansvarlige i det offentlige<sup>9</sup>. En undersøgelse fra Danmarks Statistik understøtter resultatet yderligere<sup>10</sup>. I en undersøgelse, som er gennemført i staten, kommuner og regioner i 2007, giver 60 pct. af respondenterne udtryk for, at *Mangel på fælles standarder* er en barriere for IT og digital forvaltning. Det gør denne type tekniske barriere til den sjette største i undersøgelsen. Det vil sige, at de tre undersøgelser hver især peger på ”naboens” digitalisering som udslagsgivende for sin egen digitalisering.

### Økonomiske barrierer

Økonomi er den næststørste barriere for udbredelse af digitale straksafgørelser og system-til-system løsninger. 44 pct. nævner *Utilstrækkelige midler til udvikling, indkøb samt implementering* som en barriere for flere system-til-system løsninger mens 35 pct. svare det samme i forhold til digitale straksafgørelser. På system-til-system området har 30 pct. desuden svaret at *Manglende erfaring hos myndigheden* er en barriere.

Andre undersøgelser viser dog et større fokus på økonomi som barriere. I Danmarks Statistiks undersøgelse svare hele 85 pct. f.eks. at *det er svært at frigøre ressourcer*, hvilket gør kategorien til den største barriere i den undersøgelse.

Undersøgelsen fra Rambøll har også afdækket økonomi som en barriere for tværgående digitaliseringsinitiativer. 68 pct. af de IT ansvarlige peger på, at problematikker vedrørende hvem der skal afholde udgifter/have gevinster ved tværgående digitaliseringsinitiativer udgør en barriere. Det er dog kun 48 pct. af de forretningsansvarlige, der er af samme opfattelse.

Igen kan situationen analyseres som en form for lock-in. Aktørerne venter på en afklaring hvor evt. gevinster ved digitalisering vil ende. Før en afklaring er der ingen, som har direkte incitament til at igangsætte projekter, fordi det i sidste ende kan vise sig ikke at gavne organisationen selv. Sammenholdes dette med at det generelt er svært at frigøre ressourcer til projekterne og at man internt mangler erfaring, ser situationen endnu mere låst ud.

### Juridiske barrierer

På den juridiske front mener 25 pct. af de adspurgte, at *Manglende hjemmel til at udvikle løsningen* er en væsentlig barriere i forhold til digitale straksafgørelser og 11 pct. det samme om system-til-system løsninger. Hermed indtager juridiske barriere en klar tredjeplads i forhold til tekniske og økonomiske barrierer.

I Danmarks Statistiks undersøgelse mener 64 pct. af respondenterne at *lovgivningen mangler tilpasning* i forhold til it og digital forvaltning. Denne juridiske barriere er derved den femte største i undersøgelsen, hvor *mangel på fælles standarder* kun er nummer seks. Der er altså en vis diskrepans mellem de to undersøgelsesresultater, hvilket bl.a. kan skyldes at lovgivning ses som en større barriere hos kommunale respondenter, der har en mere fremtrædende rolle i Danmarks Statistiks undersøgelse, end hos de statslige respondenter som dominerer nærværende undersøgelse.

---

<sup>9</sup> IT i praksis 2007 – Rambøll Management

<sup>10</sup> Den offentlige sektors brug af IT 2007 – Danmarks Statistik

### Samlede billede

Den overordnede konklusion på undersøgelsen af generelle barrierer er, at de tekniske barrierer formentlig er den største udfordring for udbredelsen af løsninger. De økonomiske barrierer er dog også fremtrædende, og for begge områder er der tegn på en af lock-in situation mellem myndighederne.

Det skal dog fremhæves, at undersøgelsen af de potentielle områder viser, at spredningen af barrierer er større, når man kigger på konkrete løsninger frem for at spørge til generelle barrierer. I myndighedernes beskrivelser af konkrete barrierer knyttet til de forskellige potentialer forekommer de tværgående barrierer at være mindre markante end de økonomiske, så der synes at være en mindre diskrepans i mellem besvarelsen af generelle barrierer og påpegning af konkrete problemer knyttet til identificerede potentialer. Ved beskrivelsen af de konkrete potentialer træder en barrierer som modenhed til digitale løsninger internt i myndighederne frem som en helt fjerde væsentlig barrierer.

Det skal bemærkes, at undersøgelsen af de generelle barrierer ikke giver svar på, hvor udslagsgivende/signifikante barriererne generelt vurderes at være, samt, hvorledes de konkrete udsagn skal forstås i forhold til udvikling og implementering af planlagte og potentielle løsninger.

Der er ingen af undersøgelsens konklusioner, som ikke tidligere er blevet nævnt i forbindelse med lignende undersøgelser. Andre undersøgelser har givet større vægt til de juridiske barrierer, herunder vanskeligheder knyttet til Persondataloven, mens denne undersøgelse alene peger på lovhjemler i overordnet forstand. Dette kan skyldes forskellige respondenttyper.

Overordnet set skal det fremhæves, at der i dag eksisterer mange undersøgelser af barrierer for digitalisering, og undersøgelsen omkring straksafgørelser og system-til-system løsninger giver ikke anledning til at afkræfte deres eksistens.

### Overkommelse af tværgående barrierer

Tværgående barrierer er vanskelige at overkomme for enkeltstående myndigheder. Der er dog en række måder, hvorpå den enkelte myndighed kan bidrage til at opløse de fælles barrierer.

Først og fremmest kan de enkelte myndigheder skabe større mulighed for datagenbrug, hvis de i endnu højere grad indarbejder fællesoffentlige standarder i eksisterende løsninger.

For det andet kan myndigheder fremme en helhedsorienteret tilgang til deres cost-benefit analyser af nye initiativer. Med dette menes, at fordele ved konkrete digitaliseringsinitiativer kan anskues ud fra datagenbrugsmuligheder, brug af arkitektur mv. hos andre myndigheder. Udregning af de økonomiske fordele ved digitalisering af et område kan således omfatte de afledte effekter hos andre myndigheder.

Hensigtsmæssigheden ved at tænke på tværs af myndigheder kan yderligere forstærkes ved at flere myndigheder i fællesskab etablerer digitaliseringsinitiativer som joint ventures.

## 5. Potentialer inden for ressortområderne

Som led i afdækningen af potentialer for yderligere straksafgørelser og system-til-system transaktioner har relevante myndigheder beskrevet deres respektive potentialer med henblik på indarbejdelse i indeværende handlingsplan. Ressortbeskrivelserne er blevet redigeret og præsenteres i samlet form i indeværende kapitel. Hvert afsnit starter med et overbliksskema, der fortæller hvilke potentialer, som tæller med i den fælles målsætning.

En række myndigheder har dog i første omgang spillet en række potentialer ind, som ved nærmere eftersyn forekommer vanskelige at indfri eller alternative løsninger vurderes at være mere hensigtsmæssige. Disse potentialer tæller naturligvis ikke med i den fælles målsætning, hvorfor potentialerne heller ikke figurere i overbliksskemaerne. De faldne eller usikre potentialer bliver i nogen grad beskrevet i af de følgende afsnit, så afsnittene også giver et indblik i potentialer, som myndighederne ikke forfølger eller afventer afklaring omkring.

Overbliksskemaet indeholder ikke myndighedernes planlagte løsninger, men de bliver for at give et mere udtømmende billede berørt for enkelte myndigheder i nedenstående ressortbeskrivelser. De planlagte løsninger gennemgås udtømmende i bilag B og bilag F i appendikset ”Kortlægning af straksafgørelser og system-til-system løsninger i det offentlige”.

En sammentælling af initiativerne i overbliksskemaerne viser, at samlet set er potentialet (eksklusiv planlagte løsninger):

- minimum 1.564.100 nye straksafgørelser
- minimum 32.068.375 nye system-til-system transaktioner

Dertil skal lægges et ukendt antal afgørelser og transaktioner, som myndighederne på nuværende tidspunkt ikke kan kvantificere.

### Fælles udfordring ved myndighedernes individuelle potentialer

Ressortmyndighedernes beskrivelser af potentialer for straksafgørelser og system-til-system løsninger viser et interessant tværgående forhold.

En lang række myndigheder understreger, at indfrielsen af potentialet i deres system-til-system løsninger i høj grad afhænger af virksomhedernes implementering af disse løsninger. Blandt andet Arbejdsskadesstyrelsen, Direktoratet for Fødevareerhverv, Domstolsstyrelsen, Miljøstyrelsen og Skatteministeriet peger på, at det fremtidige antal af system-til-system transaktioner i høj grad afhænger af virksomhedernes og deres IT leverandørers lyst, evne og økonomisk mulighed for implementering af system-til-system løsninger.

En række myndigheder overvejer da også, eller har allerede gjort det, at indføre obligatorisk anvendelse af deres løsninger.

Det samme mønster gør sig gældende for borgernes anvendelse af de offentlige løsninger. En væsentlig gruppe afholder sig fra at kommunikere digitalt med myndighederne. SKAT blandt andre peger på, at det blandt andet skyldes manglende digitale kompetencer hos brugerne.

En række af barriererne knyttet til indfrielse af de potentielle områder bliver belyst i det foregående kapitel om barrierer.

Nedenfor gennemgås de enkelte ressortområder enkeltvis.

## Beskæftigelsesministeriet – BM

Løsninger	Eksisterende/ Ny løsning	Myndigheder	Forventet antal nye afgørelser/transaktioner
Easy systemet	Eksisterende system-til-system løsning	Arbejdsskadestyrelsen	Ca. 45.000 nye transaktioner
Ferieområdet	Ny straksafgørelsesløsning	Arbejdsmarkedsdirektoratet	Ukendt
Løntilskudsområdet	Ny system-til-system løsning	Arbejdsmarkedsstyrelsen	Ukendt

På Beskæftigelsesministeriets område er der i dag alene identificeret en enkelt system-til-system løsning hos **Arbejdsskadestyrelsen**. Der er *EASY systemet*, der er modtager elektroniske anmeldelser af arbejdsskader. Det er primært meget store arbejdsgivere, som har en direkte integration med Arbejdsskadestyrelsens system, mens mindre arbejdsgivere benytter sig af en webgrænseflade (elektronisk blanket) eller den klassiske papirløsning. Arbejdsskadestyrelsen vurderer, at ca. 40 pct. af anmeldelserne i dag sker via papir (hvilket svare til ca. 36 pct. af transaktionerne i EASY systemet, som papiranmeldelserne efterfølgende bliver indtastet i). Det svarer til et uindfriet potentiale på ca. 45.000 transaktioner om året. Dette uindfrie potentiale dækker dog alene kommunikationen med arbejdsgivere. Derudover vurderer Arbejdsskadestyrelsen, at der også er et stort uindfriet potentiale i at digitalisere den eksisterende papirkommunikation med forsikringselskaberne. Det er målsætningen, at denne kommunikation skal foregå fuld ud elektronisk. Konsekvensen for Arbejdsskadestyrelsen vil være hurtigere sagsbehandling samt frigørelse af ressourcer til kerneydelserne. Styrelsen har ikke på nuværende tidspunkt kvantificeret disse fordele i egentlige business case analyser, da indfrielse af det fulde potentiale i høj grad afhænger af virksomhedernes ønske om digital integration. Det er Arbejdsskadestyrelsens vurdering, at virksomheder alene vil benytte digitale løsninger såfremt de er billigere at anvende end at sende en papiranmeldelse/returnere en sag til Arbejdsskadestyrelsen.

Det er planen at indfri så stor en del af potentialet som muligt gennem teknisk modernisering af platformen samt udvikling af generiske overbygninger, der er baseret på input fra interessenterne. Derudover vil der blive igangsat en kommunikationsindsats over for målgruppen. Arbejdsskadestyrelsen forventer at den fornyede tekniske platform kan være færdig primo 2009 og de generiske overbygninger færdige primo 2010.

Udover indfrielse af potentialer i eksisterende løsninger, så har **Arbejdsdirektoratet** og **Arbejdsmarkedsstyrelsen** identificeret potentialer for nye løsninger. Arbejdsdirektoratet vurderer, at det er muligt at udvikle en straksafgørelsesløsning på *ferieområdet*, og Arbejdsmarkedsstyrelsen ser et potentiale for en system-til-system løsning på *løntilskudsområdet*. Begge områder er genstand for nærmere undersøgelse i regi af projektet **"10 virksomhedsforløb"**, der er en direkte udløber af Strategien for Digitalisering af den Offentlige Sektor 2007-2010. I projektet bliver der udarbejdet decideret business cases. På ferieområdet overvejes det at udarbejde en business case i løbet af 2009, der både omhandler indføring af straksafgørelser og mulighed for system-til-system integration. I forbindelse med løntilskud forventes der ligeledes at være udarbejdet en business case i september 2008, der foregriber en implementering af både straksafgørelser og system-til-system integration på området. Der er på nuværende tidspunkt uklart, hvor mange afgørelser og transaktioner systemerne tilsammen vil generere, samt hvornår løsningerne eventuelt påtænkes at blive implementeret.



## Finansministeriet – FM

Løsninger	Eksisterende/ Ny løsning	Myndigheder	Forventet antal nye afgørelser/transaktioner
tilbagebetalingsbetingelser vedrørende studielån	Eksisterende straksafgørelsesløsning	Økonomistyrelsen	Ca. 50.000
tjenestemandspensionsområdet	Ny straksafgørelsesløsning	Økonomistyrelsen	Ukendt

På Finansministeriets område eksisterer der i dag ingen system-til-system løsninger mellem private virksomheder og myndigheden. Finansministeriet oplyser, at der heller ikke på sigt vurderes at være et potentiale for den type løsninger.

**Økonomistyrelsen** har i dag en straksafgørelsesløsning, der via selvbetjening gør det muligt at foretage ændringer i tilbagebetalingsbetingelserne vedrørende studielån, herunder ændring eller udsættelse af ydelser. Der træffes i dag lidt over 10.000 straksafgørelser om året og Økonomistyrelsen arbejder løbende på at indfri det fulde potentiale, da der i dag træffes ca. 50.000 afgørelser på manuel vis. Økonomistyrelsen oplyser, at styrelsen ud over løbende markedsføringstiltag for løsningen også forventer medio 2008 at igangsætte et projekt for modernisering af selve selvbetjeningsløsningen.

Økonomistyrelsen har en ambition om at indføre straksafgørelser på tjenestemandspensionsområdet på samme måde, som der i dag kan træffes automatiske afgørelser på SU området. Der er i dag ca. 140.000 tjenestemandspensionister, som løbende får foretaget ændringer i relation til deres pension. Det er forventningen, at Økonomistyrelsen på sigt automatisk træffer afgørelser på baggrund af en selvbetjeningsløsning. Udover en lav volumen af afgørelser og manglende IT parathed hos målgruppen er der en række forhold som gør, at Økonomistyrelsen ikke for nuværende igangsætter et forberedende arbejde.

Økonomistyrelsens administration af tjenestemandspensioner er i øjeblikket genstand for en omfattende lean-proces, der vil få konsekvenser for arbejdsgangene på området. Resultaterne heraf kendes endnu ikke. SKAT's nye e-indkomstsyste forvntes endvidere at få stor indflydelse på området. Der er tale om et sideordnet projekt, hvor de endelige effekter i forhold til administrationen af tjenestemandspensionerne endnu ikke kendes, herunder muligheden for at genbruge data mv. (fx ifht. indberetning/ændring af trækprocenter/fradrag/hoved-bikort).

Økonomistyrelsen oplyser, at det er besluttet, at pensionsberegningen på sigt vil skulle ske i et SP-system i stedet for det nuværende FPS-system. Omlægningen er forudset til dels at skulle basere sig på et nyt ESDH-system i Finansministeriets koncern, der vil skulle håndtere journaliseringen af sagen, breve og andre pensionsændringer. På denne baggrund foretages ikke videre udbygning/tilretning af FPS-systemet.

På baggrund af ovenstående er det uklart, hvor stort et potentiale der er for straksafgørelser inden for tjenestemandspensionsområdet, samt hvornår potentialet kunne tænkes at være indfriet. Økonomistyrelsen oplyser, at udarbejdelse af en egentlig business case forventes at blive påbegyndt i 2009.

## **Forsvarsministeriet - FMN**

Der er i dag ingen straksafgørelsessystemer eller system-til-system løsninger på Forsvarsministeriets område. Forsvarsministeriet har endvidere meddelt, at der på ressortområdet ikke træffes afgørelser, der egner sig til indføring af straksafgørelsessystemer. Endvidere foregår der ikke trafik af oplysninger mellem myndigheden og private virksomheder, som egner sig til system-til-system løsninger.

Samlet set vurderes der på nuværende tidspunkt ikke fremover at være potentiale for straksafgørelser eller system-til-system transaktioner på Forsvarsministeriets område.

## **Fødevarerministeriet - FVM**

<b>Løsninger</b>	<b>Eksisterende/ Ny løsning</b>	<b>Myndigheder</b>	<b>Forventet antal nye afgørelser/transaktioner</b>
Indberetning af produktionstal fra slagterier, vildtbehandlingsvirksomheder og opskæringsvirksomheder	Ny system-til-system løsning	Fødevarestyrelsen	Ca. 1800
EHA (CAP)	Eksisterende system-til-system løsning	Direktoratet for Fødevarerhverv	ukendt

Inden for Fødevarerministeriet er der identificeret fire eksisterende system-til-system løsninger, og der er endvidere planlagt tre yderligere løsninger. Derudover har Fødevarerministeriet identificeret et område, hvor der potentielt kan udvikles en ny system-til-system løsning. **Fødevarestyrelsen** har udarbejdet en foranalyse i Den Digitale Taskforces business case paradigme angående en mulig system-til-system løsning til indberetning af produktionstal fra slagterier, vildtbehandlingsvirksomheder og opskæringsvirksomheder. Det fremgår af foranalysen, at slagterier, slagtehus, vildtbehandlingsvirksomheder og opskæringsvirksomheder månedligt skal indberette oplysninger om antal slagtede dyr m.m. Indberetning sker til de respektive kontrolafdelinger, i alt 10. Oplysningerne benyttes til beregning af afgifter for restkoncentrationsundersøgelser, dvs. undersøgelser for indhold af f.eks. lægemiddelrester, og til statistiske formål (data leveres til Danmarks Statistik). Der kan indberettes på papir eller digitalt via e-formular på Virk.dk. Data kvalificeres forinden indberetning af Fødevarestyrelsens kontrolpersonale på slagterierne fra de modtagne indberetninger. De indberettede data indtastes manuelt i Fødevarestyrelsens ESDH-system, og kvalificeres samtidig endnu en gang mht. åbenlyse indtastningsfejl. Erhvervet har efterspurgt en system-til-system løsning for indberetningerne, idet den nuværende indberetningsform opfattes som en administrativ byrde. En SSL-løsning kan etableres via udbygning af en eksisterende SSL-løsning, som anvendes til andre typer data, og vil som udgangspunkt kunne anvendes af alle de virksomheder, der indberetter. Omkostningerne hertil forventes ikke at være væsentlige, ligesom udgifterne til ændringer i modtagesystemet er begrænsede. Det forventes, at erhvervet afholder udviklingsomkostninger forbundet med udvidelse af eksisterende SSL-løsning til at omfatte disse data. SSL-løsningen medfører behov for ændring af procedurer omkring kvalificering af data inden indberetning. Der vil være tale om lovgivningsmæssige ændringer, hvis indberetning via system-til-system løsning gøres obligatorisk, hvilket vil være

udgangspunktet. Dette vurderes fra Fødevarestyrelsen ikke at være en væsentlig barriere. Løsningen tænkes udviklet og implementeret ultimo 2009.

Af de eksisterende løsninger fremgår det af den gennemførte kortlægning, at det eksisterende EHA system (system-til-system på Enkeltbetalingsordningen) har et væsentlig uudnyttet potentiale. Der blev i 2007 anvendt papirskemaer i 24.200 indberetninger fra landmænd. **Direktoratet for Fødevarerhverv** (DFFE) oplyser dog, at dette potentiale kan være vanskeligt at indfri. I EHA kan kunden vælge at ansøge ved at up-loade fra eget it-system eller ved at taste direkte i portal-løsningen. Derudover er det muligt for kunden at ansøge på et papirskema, som indsendes som post. Kunden har således flere muligheder for at anvende en elektronisk kanal og DFFE vurderer, at landmændene anvender de kanaler, der for dem er økonomisk mest fordelagtig. Ifølge både EU's regelsæt og den danske forvaltningslov er det ikke tilladt at forskelsbehandle ansøgere, der ikke ansøger digitalt. Det er kundens frie valg, hvilken metode, der vælges ved ansøgning. DFFE kan gøre de digitale løsninger brugervenlige og personaliserede, med henblik på at få så mange kunder som muligt til at anvende dem, men DFFE har ikke hjemmel til at lukke for analoge ansøgningsmuligheder eller forskelsbehandle ansøgere p. gr. a. valgt kanal. DFFE anser disse regler for rimelige, specielt for så vidt angår up-load-muligheden, da krav om indkøb af it-system pålægger landmændene en ekstra omkostning.

DFFE vil igennem udvikling af en bedre løsning forsøge at få flere landmænd til at benytte de digitale kanaler. En ny serviceorienterede løsning (CAP) implementeres i løbet af 2008. I forbindelse med kravspecificering og design af de nye systemkomplekser, har Dansk Landbrug været inddraget i betydelig grad. Erhvervet har således haft mulighed for at påvirke funktionaliteten, ligesom erhvervet er fuldt oplyst om, hvilke nye muligheder, det nye system vil give. DFFE er i stadig tæt dialog med erhvervet om mulige forbedringer i landmændenes tilgang til systemet, herunder også upload-muligheden.

### **Ministeriet for Flygtninge, Indvandrere og Integration - INM**

Der er i dag ingen straksafgørelsessystemer eller system-til-system løsninger på ressortområdet for Ministeriet for Flygtninge, Integration og Indvandring, som er målrettet borgere eller private virksomheder. Ministeriet oplyser, at der inden for ressortområdet ikke foregår trafik af oplysninger mellem myndigheden og private virksomheder, som egner sig til system-til-system løsninger.

Ministeriet for Flygtninge, Integration og Indvandring har umiddelbart kunne identificere en række områder, hvor det på sigt ikke kan afvises at indføre straksafgørelser. Det drejer sig blandt andet om forhåndsgodkendelser til arbejdsgivere. Ministeriet for Flygtninge, Integration og Indvandring betragter dog potentialerne for straksafgørelser som særdeles vanskelige at indfri i praksis og arbejder for nuværende ikke for at indfri dem.

### **Justitsministeriet - JM**

Løsninger	Eksisterende/ Ny løsning	Myndigheder	Forventet antal nye afgørelser/transaktioner
Domsdatabase	Ny system-til-system løsning	Domstolsstyrelsen	ukendt

På Justitsministeriets område eksisterer der i dag ingen system-til-system løsninger eller straksafgørelsesløsninger. Fra Justitsministeriets side er der dog blevet peget på en række

områder, der betragtes som potentielle områder for straksafgørelser og system-til-system løsninger.

**Direktoratet for Kriminalforsorgen** peger på, at afgørelser ved ansøgning om besøg i fængsler på sigt kunne tænkes at blive gjort genstand for en straksafgørelsesløsning. F.eks. vil afslag grundet den indsatte sidder i isolation kunne gives med det samme. Kriminalforsorgen arbejder dog for nuværende ikke videre med potentialet grundet et alvorlig retssikkerhedsmæssigt problem, som de nuværende IT løsninger ikke synes at kunne overstige. En straksafgørelse vil skulle foretages på baggrund af fortrolige oplysninger i Kriminalforsorgens systemer, og der vil i situationer tilstøde sikkerhedsmæssige implikationer f.eks. i forbindelse med beskyttelse af nogle indsattes identitet. Det har ikke været muligt at identificere en model der imødegår ovenstående aspekter dvs. der er juridisk/fortrolighedsmæssigt i orden og sikkerhedsmæssigt forsvarlig.

**Direktoratet for Kriminalforsorgen** har ligeledes peget på, at indkøb af f.eks. IT udstyr fra en stor leverandør kunne ske via en system-til-system løsning. De peger på, at automatisk videresendelse af bestillinger vil lette den administrative byrde. Efter nærmere overvejelser vil Direktoratet for Kriminalforsorgen dog hellere arbejde videre med den eksisterende browserbaserede løsning. Den eksisterende løsning er ved at blive udvidet med varer indenfor IT området, hvilket er både tidsbesparende for de ansatte og gratis, da løsningen allerede findes. Direktoratet for Kriminalforsorgen ser derfor ikke nogen grund til at udvikle en ny system-til-system baseret løsning.

**Domstolsstyrelsen** har peget på Betalings-/pengeintegration, der gør det muligt at foretage betalinger og kontrollere betalinger knyttet til retssagsbehandlingen, som et muligt område for en ny system-til-system baseret løsning. Opbygningen af de nye administrative fællesskaber indebærer, efter styrelsens vurdering, at den fremtidige tekniske og organisatoriske struktur på betalingsområdet er for usikker til, at det er hensigtsmæssigt at arbejde videre med potentialet.

**Domstolsstyrelsen** vil dog arbejde videre med potentialet for en system-til-system løsning knyttet til en Domsdatabase. Den foreslåede system-til-system løsning falder primært indenfor området offentlighed og udveksling af retspraksis. Løsningen omhandler etableringen af en system-til-system snitflade til en planlagt database over indledningsvis ca. 60.000 af de årligt afsagte domme ved retterne.

Der er på nuværende tidspunkt ikke etableret en offentlig database over domme. De primære ikke-statslige aktører, som kunne være interesseret i løsningen, er de juridiske specialforlag, universiteter, mediehuse samt de store advokatfirmaer. Løsningen kan dog først indføres, når selve domsdatabase er etableret. Det påtænkes at etablere denne på en sådan måde, at det sandsynligvis kun vil kræve en mindre grad af nyudvikling at etablere en system-til-system snitflade efter gældende grænsefladestandarder. Domstolsstyrelsen har endnu ikke estimeret, hvor mange eksisterende transaktioner løsningen vil erstatte. Domstolsstyrelsen fører ej heller fast statistik over det eksisterende antal henvendelser til retterne om udskrifter af domme. Den væsentligste barriere for at udvikle og implementere en system-til-system snitflade på domsdatabaseen skønnes at være, at det vil involvere en del nyudvikling for de eksterne ikke-statslige aktører, da forslaget vil indebære omkostninger for en række aktører til udarbejdelse af system-til-system kapacitet i deres eksisterende løsninger. Det forventes at etableringen af domsdatabase vil tage omtrent et år fra projektet igangsættes, hvorefter der må forventes en indkøringsperiode af en vis varighed.

## Kirkeministeriet - KM

På Kirkeministeriets område er der, udover en planlagt straksafgørelsesløsning angående *personregistrering*, blevet identificeret et nyt potentiale for straksafgørelser. Potentialet er af ministeriet beskrevet som "Anmeldelse hvor borgeren har et retskrav og hvor sagsbehandlingen består i at indføre borgerens afgørelser i personregistret." Det er uafklaret, hvor stort potentialet er samt hvornår og hvordan Kirkeministeriet vil adressere det identificerede potentiale.

## Kommuner

Løsninger	Eksisterende/ Ny løsning	Myndigheder	Forventet antal nye afgørelser/transaktioner
Flytteløsning	Ny løsning/revideret straksafgørelsesløsning	Kommuner	Ukendt, men betydeligt
Boligstøtte	Ny straksafgørelsesløsning	Kommuner	Ukendt, men betydeligt
Fleksjob	Ny straksafgørelsesløsning samt ny system-til-system kløsning	Kommuner	Ca. 177.000 straksafgørelser og et ukendt antal system-til-system transaktioner
Erhvervelse af kørekort	Ny straksafgørelsesløsning	Kommuner	ukendt
Byggesagsbehandling	Ny system-til-system løsning	Kommuner	ukendt
Sygedagpengeområdet	Ny straksafgørelse og system-til-systemløsning	Kommuner	Ukendt

*Flytteløsning* er for nærværende genstand for projektmodning i KL med henblik på etablering af en straksafgørelsesløsning. Som en del af denne projektmodning gennemføres en egentlig business case analyse som grundlag for beslutning om iværksættelse af et egentligt projekt. Business case analysen forventes færdig medio 2008. Business casen vil vise et samlet potentiale holdt op i mod forventede projektomkostninger – men disse bidrag vil også kunne splittes op i forhold til de enkelte leverandører. Det primære potentiale bidrag vil være enten optimering af arbejds gange eller kapital.

En flytning kan have store konsekvenser for borgerens samlede forhold til det offentlige. Specielt udbetaling af offentlige ydelser er betinget af husstandsindkomsten, som naturligt vil blive påvirket som følge af at borgerne flytter sammen eller hver for sig. Derudover vil borgeren oftest skulle tildeles de stedbunde offentlige ydelser som f.eks. skoler, dagtilbud, eller sociale foranstaltninger i forhold til den nye adresse samt lægevalg. Skifter borgeren kommune ved flytningen, vil borgeren eventuelt skulle have ændret sin tildeling af de offentlige ydelser mv., hvor der kan være forskel på kommunernes tildelingskriterier og serviceniveau. Udfordringen er naturligvis større, hvis hele husstanden flytter på én gang. I mange tilfælde er flytningen ukompliceret, hvorfor der formodentlig vil være basis for et antal straksafgørelser på flytteområdet. Ifølge Danmarks Statistik blev der i 2007 foretaget 835.858 flytninger. Af samtlige flytninger blev 551.255 foretaget indenfor kommunerne og 284.603 blev foretaget mellem kommunerne.

Der findes allerede i dag mindst én webbaseret flytteløsning (inkl. lægevalg) baseret på digital signatur samt en løsning til mobiltelefonen (løsning hos Helsingør Kommune). Kendetegnet for disse løsninger er dog svag backend-integration og manglende udbredelse, hvorfor de foreløbige analyser peger på et betydeligt potentiale, herunder for straksafgørelser, ved en ny hændelsesbaseret flytteløsning.

Boligstøtte er for nærværende genstand for projektmodning i KL med sigte på etablering af en straksafgørelsesløsning. Som en del af denne projektmodning gennemføres en egentlig business case analyse som grundlag for beslutning om iværksættelse af et egentligt projekt. Business case analysen forventes færdig medio 2008. Business casen vil vise et samlet potentiale holdt op i mod forventede projektkomkostninger – men disse bidrag vil også kunne splittes op i forhold til de enkelte leverandører. Det primære potentiale bidrag vil være enten optimering af arbejdsgange eller kapital.

Den nuværende løsning som helhed på tværs af interessenter er karakteriseret ved, at de nødvendige informationer, der ligger til grundlag for udbetalingen, dels ikke er tilgængelig samlet, dels skal fremsøges manuelt. Dette giver et unødvendigt stor ressourceforbrug. Hertil kommer, at der årligt udbetales over 300 mio. kr. for meget i boligstøtte. Dette skal efterfølgende efterreguleres/inddrives, hvilket kun yderligere belaster ressourceforbruget. Hertil kommer et unødvendigt restance- og rentetab, som er foreløbigt vurderet til omkring 100 mio. kr. årligt, hvoraf størstedelen hidrører reduceret restancetab. Det vil komme såvel kommunerne som staten til gode. En løsning bør derfor give det offentlige digital adgang til oplysninger fra borgerens og husstandens lønsedler, lejekontrakter mv. Borgeren og kommunen sparer tid, og der bliver færre efterreguleringer. De foreløbige analyser peger bl.a. på brugen af eIndkomst og det anses for realistisk at høste store dele af potentialet. I regi af eIndkomst-projektet er der allerede lavet nogle analyser af potentialet ved, at data bliver gjort tilgængelig elektronisk for derved at reducere de manuelle arbejdsgange. Dette anslås her til 90 mio. kr. om året.

Der udbetales årligt over 11 mia. kr. til omkring 526.000 boligstøttemodtagere (2007 tal).

Der findes i dag løsninger fra KMD, som kan gennemføre en beregning, men beregningsgrundlaget tilvejebringes ikke via system-til-system.

Fleksjob er genstand for en nærmere undersøgelse i regi af projektet ”**10 virksomhedsforløb**”, der er en direkte udløber af Strategien for Digitalisering af den Offentlige Sektor 2007-2010. I projektet bliver der udarbejdet en decideret business case for indføring af straksafgørelser og system-til-system integration. Business casen forventes fremlagt for STS september 2008.

I et udkast til business casen fremgår det, at selvom, der er indgået en aftale om fleksjobbet, skal virksomheden indsende ansøgning om tilskud hver måned eller hvert kvartal. Ansøgningen sker i dag på papirbaserede skemaer, der indsendes til kommunen med oversigter og kopier af lønsedler vedlagt i bilag. Der er således mange genindtastninger og gentagne dokumenteringer af allerede kendte og uændrede forhold, samt et kompliceret udregningsarbejde for virksomheden og kommunen. Business casen beskriver en løsning, hvor udbetalingen af løntilskud kan ske automatisk (straksafgørelse).

Der er i dag ca. 192.000 sager, og det oplyses på nuværende tidspunkt, at det endelige mål er, at der i ca. 92 pct. af tilfældene kan ske straksafklaring, så refusionen umiddelbart kan overføres til virksomhedens NemKonto direkte fra løsningen. Det giver ca. 177.000 straksafgørelser om året. Indberetningerne tænkes både at kunne ske via en elektronisk

blanket på VIRK og via en decideret system-til-system løsning. Det er for nuværende ikke beregnet, hvor mange virksomheder, der vil anvende en system-til-system løsning.

*Erhvervelse af kørekort* er også genstand for en nærmere undersøgelse i regi af projektet ”**10 virksomhedsforløb**”. Der forventes at være udarbejdet en business case i september 2008, der foregriber en implementering af straksafgørelser på området. Der er på nuværende tidspunkt uklart, hvor mange afgørelser en digital løsning vil generere, samt hvornår løsningen eventuelt påtænkes at blive implementeret.

*Byggesagsbehandling*, er ligeledes genstand for en nærmere undersøgelse i regi af projektet ”**10 virksomhedsforløb**”. Der forventes at være udarbejdet en business case i september 2008, der foregriber en implementering af system-til-system løsning på området. Der er på nuværende tidspunkt uklart, hvor mange transaktioner en digital løsning vil generere, samt hvornår løsningen eventuelt påtænkes at blive implementeret.

Styregruppen for tværoffentligt Samarbejde (STS) har besluttet, at *Sygedagpengeområdet* skal udvikles i en version 2 i regi af kommunerne.

Der eksisterer i dag en digital løsning (ikke straksafgørelse eller system-til-system), og det er ambitionen, at en version 2 af Sygedagpengeløsningen (SPD) vil give arbejdsgiverne en række besparelser, idet der gøres brug af forbedrede tekniske muligheder, og endvidere etableres en system-til-system løsning. I SDP-løsningen version 2 trin 1 forventes brugeroplevelsen optimeret ud fra den nuværende sygedagpengelovgivning. Der skal genbruges endnu flere data end i dag, både fra andre systemer og fra de tidligere sygedagpengeindberetninger, som alle vil blive digitale jf. en beslutning om at løsningen skal gøres obligatorisk. Version 2 vil således reducere mængden af data, som skal indhentes fra arbejdsgiveren. Samtidig bygges der i version 2 en system-til-system løsning, som størstedelen af alle arbejdsgivernes data forventes at blive håndteret igennem.

I SDP-løsningens version 2 trin 2 er det tanken, at alle data kan være forudfyldte. Det kan ske gennem regelforenkling i sygedagpengelovgivningen og derved endnu større genbrug af data fra bl.a. eIndkomstregistret. Arbejdsgiverens opgave bliver således ikke at levere data som allerede er kendt, men at godkende rigtigheden af de data, som systemet præsenterer for brugeren.

Det er endvidere ambitionen efterfølgende at introducere 1-klik som et nyt princip for udbetaling af refusion til virksomhederne via en offentlig fælleskomponent, der kan genbruge data og danne basis for en fællesoffentlig service til straksafgørelser og straksudbetaling. Den vil således være et element i at opnå visionen om, at arbejdsgiverens opgave med at levere allerede kendte data, bliver erstattet af, at arbejdsgiveren i stedet skal godkende rigtigheden af de data, som systemet præsenterer for brugeren. Denne tilgang er kendt fra forskudsopgørelsen hos SKAT.

KL oplyser, at digitaliseringen af de enkelte forvaltningsområder er genstand for prioritering i den enkelte kommune. Centralt tager KL dog fra tid til anden initiativ til at drive udviklingen frem på udvalgte områder. I forbindelse med system-til-system løsninger på områderne *udveksling af varmeregnskaber, afregning/bevilling af tilskud til briller/tandbehandling* samt *snitflader til virksomheder, der tilkender ydelser til modtagere af pension* forventer KL, at markedet selv indenfor overskuelig fremtid tager initiativ til at udvikle disse løsninger, under forudsætning af at der er en tilstrækkelig god business case i dem.

Endvidere overvejer KL at indlede analyser om mulige straksafgørelser inden for *børnetilskud* i løbet af 2008.

Udvikling af straksafgørelsesløsninger og system-til-system løsninger på Ferieområdet og løntilskudsområdet er beskrevet under Beskæftigelsesministeriets afsnit.

### **Kulturministeriet - KUM**

Kulturministeriet har i dag i kraft af **Statsbiblioteket** to mindre system-til-system løsninger, der hedder Brugerstyringsløsninger og Bibliotekskatalogen. Begge systemer vurderes ikke at have et signifikant uindfriet potentiale. Kulturministeriet har ikke identificeret nye områder, hvor der med fordel kan indføres yderligere system-til-system løsninger.

Kulturministeriet træffer ikke afgørelser på områder, der kunne tænkes at være relevante i forhold til indføring af straksafgørelser.

Samlet set vurderes der på nuværende tidspunkt ikke fremover at være potentiale for straksafgørelser eller system-til-system transaktioner på Kulturministeriets område.

### **Miljøministeriet – MIM**

Løsninger	Eksisterende/ Ny løsning	Myndigheder	Forventet antal nye afgørelser/transaktioner
Affaldsdatasystem	Ny system-til-system løsning	Miljøstyrelsen	Ukendt
Grønne regnskaber	Ny system-til-system løsning	Miljøstyrelsen	Ca. 700

Inden for Miljøministeriets område eksisterer der i dag ingen straksafgørelsesløsninger eller system-til-system løsninger. **Kort- og Matrikelstyrelsen** (KMS) har peget på en planlagt løsning, som er ved at blive foldet ud. Det drejer sig om en system-til-system løsning, der hedder MIA-miniMaks. Formålet er at etablere en digital forvaltningsløsning mellem de praktiserende landinspektører og KMS inden for den matrikulære sagsbehandling, samt mellem KMS og temadata-ejere, der har temadata placeret i Matriklen.

**Miljøstyrelsen** har identificeret to potentielle områder for nye system-til-system løsninger. Det drejer sig om et affaldsdatasystem og grønne regnskaber.

I juni 2007 blev der indgået en bred politisk aftale om den fremtidige organisering af affaldssektoren. Det fremgår af aftalen, at ”der skal etableres en samlet landsdækkende affaldsdatamodel, som alle myndigheder og øvrige relevante aktører har pligt til at indberette til og anvende. Modellen skal være obligatorisk fra 1. januar 2010. Et samlet affaldsdatasystem skal gøre myndighedernes indsamling af data mere ensartet og enkel, så virksomhederne ikke påføres unødvendige administrative byrder, og sikre at dobbeltindberetninger undgås.

Miljøstyrelsen oplyser, at der pt. arbejdes med kravspecificering af Affaldsdatamodellen, og der er allerede taget en lang række beslutninger vedrørende funktionaliteten. Der har undervejs i arbejdet løbende været afholdt møder med de centrale aktører for at sikre, at den kravspecificerede funktionalitet lever op til brugernes ønsker.



Det er besluttet, at indberetningerne i fremtiden skal foretages via virksomhedsportalen (virk.dk) ved anvendelse af digital signatur. Denne blanket løsning skal understøtte og guide brugeren til en enkel og korrekt indrapportering.

Af hensyn til affaldsmottagerne, der indrapporterer store mængder data, skal der endvidere være muligt at importere data i aftalt format. Indlæsning /validering skal ske straks, således at brugeren straks får tilbagemelding om, hvorvidt indlæsningen er gennemført. Hvis der opstår fejl skal der gives en fyldig tilbagemelding, således at brugeren har et godt grundlag for fejlsøgning.).

Der lægges således op til en indirekte system-til-system løsning, hvor større mængder af data kan importeres i blanketten. Der har således i kravspecifikationen været fokus på, at gøre afleveringen af data let, men samtidig også at udvikle en løsning der er anvendelig for de mindre virksomheder, der ikke skal aflevere mange data. Systemet vil skulle rumme affaldsdata for op til 100.000 virksomheder.

Udviklingen af systemet forventes påbegyndt i 2008, og systemet træder i kraft pr. 1. januar 2010.

Med hensyn til grønne regnskaber oplyser Miljøstyrelsen, at der er udarbejdet en arbejdsrapport med det formål, at give overblik over it-udviklingsopgaver i forbindelse med digitalisering af grønne regnskaber samt relationer til virksomhedernes miljørapportering.

I det nuværende løsningsforslag bygges videre på den database der også i dag håndterer oplysninger fra de grønne regnskaber, og som yderligere bruges som grundlag for rapportering til EU kommissionen. Det eksisterende system anvendes endvidere i relation til Miljøministeriet arbejde med godkendelsespligtige virksomheder. Ved at bygge videre på dette system opnås den bedste anvendelse af eksisterende data, og dobbeltrapportering bl.a. af en række stamoplysninger for virksomhederne kan undgås.

I de nuværende løsningsforslag arbejdes med to modeller både en digital blanket løsning, der er rettet mod at guide og understøtte korrekt og enkel aflevering af de grønne regnskaber typisk fra de lidt mindre virksomheder med få data. Den anden model skal give mulighed for filoverførsel af data, det er imidlertid endnu ikke afklaret om der skal overføres data til blanketten eller det skal være muligt at aflevere eksempelvis en XML fil direkte til Miljøstyrelsen. Denne løsning retter sig mod de største virksomheder, der skal rapportere mange data. Begge løsninger har været afprøvet i et pilot projekt gennemført i en periode før det tidligere omtalte udvalgsarbejde vedrørende modernisering af de grønne regnskaber. I pilot projektet deltog en række virksomheder, og de foreslåede løsninger er således tæt koblet til de behov brugerne har givet udtryk for.

Det forventes, at ca. 700 virksomheder skal indberette grønne regnskabsdata hvert år, og at samme virksomheder skal aflevere en miljøberetning hvert tredje år. Miljøstyrelsen oplyser dog, at der er en væsentlig barriere for indfrielse af potentialet. Det relativt lave antal indberetninger gør, at der ikke kan forventes en kommercielinteresse i f.eks. at integrere et udarbejdet XML format i fagsystemer el.lign. I tidligere analyse af den IT-understøttelse virksomhederne har for deres arbejde med de grønne regnskaber peges endvidere på, at der er mange forskellige systemer i spil ved udarbejdelsen af de grønne regnskaber. Det kan ikke med sikkerhed siges om og hvornår udviklingsarbejdet vil blive startet, da finansieringen ikke er på plads.

## **Regioner**

Regionerne i Danmark tegner sig i dag for en af de største system-til-system løsninger overhovedet. Der foregår årligt ca. 45 mio. transaktioner mellem sygehuse, praktiserende

læger og speciallæger og kommuner i *Medcom systemet*. Danske Regioner har oplyst, at systemet har en fuld udnyttelsesgrad, hvorfor der ikke er et uindfriet potentiale.

De danske regioner har oplyst, at de ikke træffer afgørelser på områder, der kunne tænkes at være relevante i forhold til indføring af straksafgørelser.

Samlet set vurderes der ikke pt. at være konkret, uudnyttet potentiale for yderligere system-til-system transaktioner på det regionale område eller potentiale for straksafgørelser.

## Skatteministeriet - SKM

Løsninger	Eksisterende/ Ny løsning	Myndigheder	Forventet antal nye afgørelser/transaktioner
forskudsløsningerne	Eksisterende straksafgørelsesløsning	SKAT	Ca. 560.000
Årsopgørelser	Eksisterende straksafgørelsesløsning	SKAT	Ca. 232.000
kontroloplysninger	Eksisterende system-til-system løsning	SKAT	Ca. 20 mio.
moms & listeoplysninger	Eksisterende system-til-system løsning	SKAT	Ca. 240.000

Inden for Skatteministeriets område eksisterer der i dag en række løsninger, som har et uindfriet potentiale. På området for straksafgørelser drejer det sig om forskudsløsningerne og årsopgørelserne.

Alle får årligt tilsendt en forskudsopgørelse, ligesom ændringer kan indtastes via TastSelv, hvorved skattekort automatiske genereres. **SKAT** oplyser, at *forskudsløsningerne* i dag genererer ca. 5,8 mio. afgørelser, men der er et uindfriet potentiale på ca. 1,2 mio. yderligere afgørelser om året. SKAT har i sin strategiplan, i dimensioneringen af opgaverne samt som grundlag for at nå besparelsesmålene i Finanslovsaftalen sat sig som mål at digitaliseringsgraden stiger med minimum 10 pct. pr. år. Det vil betyde en realisering af potentialet på ca. 560.000 nye straksafgørelser i 2012. På sigt forventer SKAT en fuld digitalisering af området.

SKAT anser årsagen til den manglende anvendelse af løsningen som værende manglende tekniske kundskaber hos de potentielle brugere. SKAT vil derfor gennem tiltag forsøge at skabe større IT-parathed hos borgerne på dette område, herunder gennemføre øget markedsføring af SKATs digitale løsninger. Derudover forventes en fuld implementering af eIndkomst, at bidrage til realiseringen grundet overflødigførelsen af papir-skattekortet. Det er SKATs forventning, at yderligere digitalisering vil føre til en besparelse på ca. 100 årsværk i SKAT samt formentligt det dobbelte i kommunerne.

Alle skatteydere med simple forhold får tilsendt årsopgørelse, ligesom overskydende skat automatisk udbetales via Nem-konto. Borgere og erhvervsdrivende med behov for at selvangive får online *årsopgørelser*. Der bliver årligt truffet ca. 4 mio. automatiske afgørelser via løsningen, som kan benyttes fra egen hjemmeside og (borger.dk), og det er **SKATs** vurdering, at det er muligt at indfri de ca. 0,5 mio. afgørelser, som ikke træffes via straksafgørelsesløsningen pr. år, men som godt kunne gøre det. En væsentlig del af potentialet er allerede indfriet i foråret 2008, idet under 100.000 borgere har selvangivet på papir.

SKAT vil løbende lave fortsatte forbedringer af løsningerne og skabe integration af løsningerne til andre relevante steder (borger.dk, virk.dk, netbanker og revisorsystemer). Endvidere vil SKAT gennemføre markedsføring de kommende år for at sikre en stadigt stigende digitalisering. SKAT har i sin strategiplan, i dimensioneringen af opgaverne samt som grundlag for at nå besparelsesmålene i Finanslovsaftalen sat sig som mål at digitaliseringsgraden stiger med minimum 10 pct. pr. år. Det vil betyde en realisering af et potentiale på ca. 232.000 nye straksafgørelser i 2012.

På området for system-til-system løsninger har **SKAT** i dag nogle meget store løsninger, der har uindfrie potentialer. Det drejer sig om Kontroloplysninger i øvrigt og moms & listeoplysninger.

På områder for kontroloplysninger er der tale om indberetning af oplysninger fra 3. parter, fx banker og fagforeninger, til brug for årsopgørelsen og kontrolformål. SKAT oplyser, at der i dag sker ca. 80 mio. enkeltindberetninger årligt incl. TastSelv-indberetninger hvoraf ca. 20. mio. indberetninger (diverse kontroloplysninger i KTR) ikke sker via system-til-system løsninger, men via andre massedataindberetningsmedier så som båndbånd, disketter, streamer, cd-rom mv. Målet er at stort set alle kontroloplysninger modtages via system-system løsninger, idet dette via online-validering af de modtagne data vil give højere kvalitet. Årsagen til den manglende indfrielse af potentialet er nødvendige investeringer hos virksomheder samt vanskeligheder med for SKAT at etablere en businesscase for investeringer på området.

SKAT påtænker at reorganisere opgaverne på området samt procesforbedre nuværende rutiner. Endeligt overvejes investering i bedre digitale løsninger. Omorganisering af opgaven og procesoptimering vil ske i 2009. Investering i nye IT-løsninger er endnu ikke planlagt. SKAT regner med at den øgede digitalisering kan føre til en besparelse på to årsværk i styrelsen, mens den højere kvalitet i data også vil give uberegnede afledte effekter andre steder i SKAT

Vedrørende moms & listeoplysninger er der i dag ca. 2,2 mio. indberetninger årligt incl. TastSelv-indberetninger, hvoraf ca. 1,2 mio. transaktioner ikke sker via system-til-system løsninger. Der er tale om indberetning og betaling af moms samt i tilknytning hertil oplysninger om handel med parter indenfor EU (de såkaldte listeoplysninger). Det er SKATs vurdering, at årsagen til den manglende indfrielse af potentialet skyldes manglende investeringer hos virksomheder. For at imødekomme denne barriere er SKAT ved at modernisere TastSelv-erhverv, således at integration til virksomhedernes økonomisystemer kan ske lettere via web-services i OIO-XML. SKAT forventer at 20 pct. af potentialet kan blive indfriet via moderniseringen. Det svarer til 240.000 yderligere transaktioner.

På Skatteministeriets område har SKAT udpeget tre nye potentielle områder for system-til-system løsninger. Det drejer sig om udvidet selvangivelse, selskabsselvangivelse og Digital Motor Registrering. Det gælder for både den udvidede selvangivelse og selskabsselvangivelse, at SKAT ikke anser potentialet for fuldt afklaret. På begge områder er der i dag tast-selv løsninger, som har en udnyttelsesgrad på henholdsvis ca. 50 pct. og 5-10 pct. SKAT har drøftet de digitale muligheder på de to områder med flere brancheorganisationer. Erhvervslivet har i den sammenhæng først og fremmest peget på forbedringer af den nuværende TastSelv-løsning som vejen til højere digitalisering. System-system løsning er således ikke blandt de prioriterede initiativer på kort sigt.

## Ministeriet for Sundhed og Forebyggelse – SUM

Løsninger	Eksisterende/ Ny løsning	Myndigheder	Forventet antal nye afgørelser/transaktioner
Receptserveren	Eksisterende system-til-system løsning	Lægemiddelstyrelsen	Ca. 2.500.000
Medicinpriser	Eksisterende system-til-system løsning	Lægemiddelstyrelsen	Ca. 375
Lægemiddelstatistikregistret	Eksisterende system-til-system løsning	Lægemiddelstyrelsen	Ca. 500

I ministeriet for Sundhed og Forebyggelse er der hos **Lægemiddelstyrelsen** i dag en lang række system-til-system løsninger. Alene *Receptserveren*, der står for opsamling, lagring, behandling og videresendelse af recepter mellem lægepraksis og apotek, har i dag ca. 39 mio. transaktioner om året. Lægemiddelstyrelsen har ikke umiddelbart kunne identificere nye områder, hvor der i dag ikke er etableret en digital løsning. Lægemiddelstyrelsen ser dog muligheder i at skabe større trafik i de eksisterende løsninger. Styrelsen påtænker at indfri et uindfriet potentiale på 2.500.000 transaktioner i Receptserveren ved at gøre løsningen obligatorisk at benytte for virksomhederne.

I forhold til løsningerne *Medicinpriser* og *Lægemiddelstatistikregistret* forventer styrelsen at skabe yderligere digitalisering af kommunikationen med virksomheder. De forventede forbedringer ligger i en forøget indberetningsmulighed (sletninger/ændringer af lægemidler) samt en forøgelse af antallet af virksomheder, som anvender den digitale indberetning.

I forbindelse med Lægemiddelstatistikregisteret påtænkes det endvidere at etablere lovgivningsmæssigt krav om digital indberetning.

## Transportministeriet – TRM

Der er i dag identificeret en enkelt planlagt straksafgørelsesløsning på Transportministeriets område. Det drejer sig om *Chaufføruddannelsesbevissystemet* i Færdselsstyrelsen. Derudover har Transportministeriet ikke identificeret yderligere eksisterende, planlagte eller potentielle områder for system-til-system løsninger eller straksafgørelsessystemer inden for deres ressortområde.<sup>11</sup>

Samlet set vurderer Transportministeriet på nuværende tidspunkt, at der ikke fremover at være potentiale for nye straksafgørelser eller system-til-system transaktioner på ministeriets område.

## Udenrigsministeriet - UM

Der er i dag ingen straksafgørelsessystemer eller system-til-system løsninger på Udenrigsministeriets område. Udenrigsministeriet har endvidere meddelt, at der på ressortområdet ikke træffes afgørelser, der egner sig til indføring af straksafgørelsessystemer. Endvidere foregår der ikke trafik af oplysninger mellem myndigheden og private virksomheder, som egner sig til system-til-system løsninger.

<sup>11</sup> Af ressourcemæssige årsager er undersøgelsen i Transportministeriet alene gennemført hos Færdselsstyrelsen.

Samlet set vurderer Udenrigsministeriet på nuværende tidspunkt, at der ikke fremover vil være potentiale for straksafgørelser eller system-til-system transaktioner på ministeriets område.

## **Undervisningsministeriet – UVM**

<b>Løsninger</b>	<b>Eksisterende/ Ny løsning</b>	<b>Myndigheder</b>	<b>Forventet antal nye afgørelser/transaktioner</b>
Kommunikation via skemaer	Ny system-til-system løsning	Undervisningsministeriet	Ukendt
Indberetning af årsregnskaber	Ny system-til-system løsning	Undervisningsministeriet	Ukendt
Voksen og efteruddannelsesgodtgørelse (VEU)	Ny straksafgørelsesløsning og system-til-system løsning	Undervisningsministeriet	Ca. 533.000 afgørelser og et ukendt antal system-til-system transaktioner.

Der er i dag ikke identificeret eksisterende eller planlagte straksafgørelsesløsninger eller system-til-system løsninger inden for Undervisningsministeriets ressortområde. Undervisningsministeriet har dog identificeret to områder, hvor der kunne være potentiale for at indføre system-til-system løsninger. Den første af disse potentielle områder drejer sig om kommunikation via skemaer. En del af kommunikationen på skoleområdet foregår i dag ved system-til-system kommunikation, men bl.a. selvejende og private skoler indberetter fortsat enten via papirarbejds gange eller ved indtastning i et web-skærmbillede. Det andet potentielle område er Indberetning af årsregnskaber. Indberetningen foregår i dag ved indtastning i en web-grænseflade til UVM's Regnskabadministrative System (RAS). Undervisningsministeriet forventer at undersøge de to områder nærmere i forhold til gevinster og omkostninger ved at foretage kommunikation og indberetning af regnskaber mellem ministeriet og f.eks. selvejende skoler via system-til-system løsninger. Det er ikke muligt, på nuværende tidspunkt, at kvantificere antallet af eventuelle transaktioner ved sådanne løsninger.

Udover indfrielse af nye potentialer jf. ovenstående, så er Voksen og efteruddannelsesgodtgørelse (VEU) genstand for en nærmere undersøgelse i regi af projektet **"10 virksomhedsforløb"**, der er en direkte udløber af Strategien for Digitalisering af den Offentlige Sektor 2007-2010. I projektet bliver der udarbejdet en decideret business case for indføring af straksafgørelser og system-til-system integration. Business casen forventes fremlagt for STS september 2008.

Der er i dag ca. 579.000 sager, og det oplyses på nuværende tidspunkt, at det endelige mål er, at der i ca. 92 pct. af tilfældene kan ske straksafklaring, så godtgørelsen umiddelbart kan overføres til virksomhedens NemKonto direkte fra løsningen. Det giver ca. 533.000 straksafgørelser om året. Indberetningerne tænkes både at kunne ske via en elektronisk blanket på VIRK og via en decideret system-til-system løsning. Det er for nuværende ikke beregnet, hvor mange virksomheder, der vil anvende en system-til-system løsning.

## **Velfærdsministeriet – VFM**

Der bliver i dag truffet ca. 10.000 straksafgørelser årligt i Velfærdsministeriet i kraft af Bossinf systemet.<sup>12</sup> Systemet vurderes ikke at have et signifikant uindfriet potentiale. Velfærdsministeriet vurderer, at der på ressortområdet ikke træffes yderligere afgørelser, der egner sig til indføring af straksafgørelsessystemer. Som eksempel kan nævnes **Statsforvaltningernes** afgørelser, der som oftest er dybt personfølsomme og inkluderer to parter.

Der eksisterer i dag to system-til-system løsninger på Velfærdsministeriets ressortområde. Det drejer sig om CPR udtræk i CPR kontoret og Webservice i **Servicestyrelsen**. Systemerne vurderes ikke at have signifikant uindfrie potentialer. Velfærdsministeriet skønner endvidere, at der ikke foregår trafik af oplysninger mellem myndigheden og private virksomheder, som egner sig til nye system-til-system løsninger.

Dette skyldes primært, at mange af de IT-systemer, der anvendes indenfor ressortområdet, er kommunale systemer (f.eks. KMDs udbetalingssystemer, EOJ-systemerne på ældreområdet mv.).

Hertil kommer, at it-understøttelsen på en række af de store kommunale serviceområder i dag er sporadisk, hvorfor der ikke for nuværende er grundlag for etablering af system-system kommunikation.

### **Ministeriet for Videnskab, Teknologi og Udvikling – VTU**

Løsninger	Eksisterende/ Ny løsning	Myndigheder	Forventet antal nye afgørelser/transaktioner
Udstedelse af kaldesignaler på amatørradioområdet	Ny straksafgørelsesløsning	IT og Telestyrelsen	Ca. 100

Der er i dag ingen straksafgørelsessystemer eller system-til-system løsninger på Ministeriet for Videnskab, Teknologi og Udviklings område.

**Forskning og Innovationsstyrelsen** har i forbindelse med en kortlægning af potentielle områder umiddelbart peget på virksomheders regnskabsaflæggelse i forbindelse med tilskud som et muligt område for system-til-system løsninger. Der er mere end 10.000 projekter om året, hvor der skal aflægges regnskab, hvilket i dag er en primært manuel proces. Forskning og Innovationsstyrelsen stiller dog i dag regneark til rådighed, som mindsker de administrative omkostninger for tilskudsmodtagerne.

Efter nærmere studier af området vurderer Forskning og Innovationsstyrelsen dog, at området ikke egner sig til udvikling og implementering af system-til-system løsninger, da volumen i antallet af regnskaber er for lav i forhold den mulige gevinst for virksomhederne og et offentlige. Derimod vil Forskning og Innovationsstyrelsen forfølge en blanketstrategi, hvor der tilstræbes så stort genbrug af data som muligt. Der forventes at blive udarbejdet en business case for området ultimo 2008.

**IT- og Telestyrelsen** ser et potentiale i at udvikle en straksafgørelsesløsning på området for udstedelse af kaldesignaler på amatørradioområdet. IT- og Telestyrelsen har i den forbindelse udarbejdet en foranalyse i Den Digitale Taskforces business case paradigme.

<sup>12</sup> s. 18 i kortlægningen

Kaldesignaler til brug amatørradio udstedes i dag efter ansøgning fra borgere. Udstedelse af kaldesignal forudsætter erhvervelse af certifikat til brug af frekvenser i amatørradiotjenesten. Det er IT- og Telestyrelsen, som udsteder et certifikat til amatørradiotjenesten. Kaldesignaler tildeles fra en udtømmende liste. Der er regler for, hvornår et tilbageleveret kaldesignal igen må udstedes til en ny ansøger. Ansøgere kan ønske at få tildelt et bestemt kaldesignal, hvis det er ledigt. Hvis ansøger ikke ønsker et bestemt kaldesignal udstedes et vilkårligt fra listen. Sagsbehandlingstiden er ca. 25 arbejdsdage. Det er IT- og Telestyrelsens løsningsforslag, at der efter en bestået prøve kan udstedes et certifikat til amatørradiotjenesten. Ansøger tildeles en kode eller lign. til brug for ansøgning om kaldesignal. Ansøger kan således ved brug af koden selv finde det ønskede ledige kaldesignal via en web-løsning på styrelsens hjemmeside. De indtastede data benyttes i styrelsens kaldesignalsregister og kortet (plastikkort i kreditkortstørrelse) med oplysning om navn, kaldesignal m.v. fremsendes til ansøger. Sagsbehandlingstiden vil blive væsentlig kortere og styrelsen skal ikke give afslag til ansøgere, som har ansøgt om et kaldesignal, som ikke er ledigt. IT- og Telestyrelsen har endnu ikke fastlagt udvikling og implementeringstidspunktet for den mulige straksafgørelsesløsning.

### **Økonomi- og Erhvervsministeriet – ØEM**

<b>Løsninger</b>	<b>Eksisterende/ Ny løsning</b>	<b>Myndigheder</b>	<b>Forventet antal nye afgørelser/transaktioner</b>
Mønstringssystemet	Eksisterende system-til-system løsning	Søfartsstyrelsen	Ca. 40.000
elevadministrationssystem	Ny system-til-system løsning	Søfartsstyrelsen	ukendt
elektronisk skibsregistrering	Ny system-til-system løsning og straksafgørelsesløsning	Søfartsstyrelsen	ukendt
Sønærings- og kvalifikationsbeviser	Ny straksafgørelsesløsning	Søfartsstyrelsen	Ca. 2000
Digital regnskabs Platform (DRP)	Eksisterende system-til-system løsning	Erhvervs- og Selskabsstyrelsen	Ca. 140.000
Forbrugerklagesager	Ny straksafgørelsesløsning	Forbrugerstyrelsen	Ca. 10.0000

Der er i dag flere forskellige system-til-system løsninger og straksafgørelsesløsninger inden for Økonomi- og Erhvervsministeriets ressortområde, og der endvidere planlagt flere løsninger.

**Erhvervs- og Selskabsstyrelsen** oplyser, at *Prøvesystem til Næringsbasen* ikke har et uindfriet potentiale for yderligere straksafgørelser. De eksisterende system-til-system løsninger synes dog at indeholde potentialer for flere system-til-system transaktioner.

**Danmarks Statistik** har en række uindfriet potentialer i løsningerne XBRL, Agrosoft/WinSvin og Lønjournalen.

Danmarks Statistik har oplyst, at de foretager en meget direkte markedsføring af Agrosoft og Lønjournalen, idet de i brev til hver enkelt af de virksomheder, der skal indberette, gør opmærksom på, at de kan benytte løsningen. Når en række virksomheder alligevel ikke benytter løsningerne, skyldes det derfor næppe, at de ikke kender løsningerne. Danmarks

Statistik anser det for sandsynligt, at disse virksomheder vurderer, at den administrative lettelse, de kan opnå ved at bruge løsningen, ikke kan opveje besværet med de tiltag, de skal gennemføre, for at de kan bruge løsningen. Danmarks Statistik vil derfor ikke gøre yderligere for at indfri de resterende mulige potentialer i løsningerne.

I forhold til regnskabsoplysninger via XBRL er der det særlige forhold, at det først er fra 2008, at virksomhederne kan benytte denne løsning for indberetning til andre end Danmarks Statistik, idet Danmarks Statistik har afventet, at Erhvervs- og Selskabsstyrelsen iværksætter en generel XBRL løsning. Fra i år er der mulighed for at indberette regnskaber ad denne kanal til Erhvervs- og Selskabsstyrelsen. Danmarks Statistik vil naturligvis i lighed med andre løsninger gøre virksomheder, der skal indberette til Danmarks Statistik (det er jo ikke alle virksomheder), opmærksom på, at denne løsning findes for indberetning af regnskabsoplysninger til Danmarks Statistik.

Danmarks Statistik oplyser derudover, at de generelt prioriterer etablering af system-til-system løsninger ud fra hensyn til indberetningsbyrden og business case. Der findes statistikområder, hvor der kunne tænkes system-til-systemløsninger, men hvor det skal overvejes om business casen for DST er negativ og/eller, at der er for store omkostninger til systemomlægninger hos de eksterne interessenter.

**Søfartsstyrelsen** har i dag en system-til-system løsning, hvor der er et uindfriet potentiale. Det er Mønstringssystemet, hvor rederierne indberetter data for søfarende, hver gang de på- og afmønstrer et skib. Der er i dag 5000 system-til-system indberetninger, men Søfartsstyrelsen skønner, at der er et potentiale for yderligere 40.000 indberetninger i systemet. Søfartsstyrelsen oplyser i den forbindelse, at rederierne (især de store) kun benytter løsningerne i ringe omfang og det vil kræve yderligere reklamekampagne og evt. lovkrav om obligatorisk elektronisk indberetning, hvis det fulde potentiale skal indfries. Overvejelser i den retning pågår derfor i styrelsen.

Søfartsstyrelsen påtænker endvidere på en række områder at udvikle og implementere løsninger på helt nye løsninger. Det drejer sig blandt andet om et elevadministrationssystem, hvor de maritime uddannelsesinstitutioner indberetter optagelses- og afgangdata for elever. Iblandt de maritime uddannelsesinstitutioner findes også rent private aktører. Søfartsstyrelsen er ved at undersøge mulighederne for at kunne tilbyde en system-system-løsning for direkte indberetning for de større skoler. For de mindre skoler er sigtet, at der skal udarbejdes indberetningsmulighed via et webinterface, der i så fald vil være at sammenligne med et straks sagsbehandlingssystem. Søfartsstyrelsen forventer ca. 2000 transaktioner om året, hvor dette dog også inkluderer transaktioner alene mellem offentlige myndigheder (selvejende uddannelsesinstitutioner og Søfartsstyrelsen). Antallet af mulige transaktioner fra rent private uddannelsesinstitutioner er ukendt.

Søfartsstyrelsen ønsker også at lave en kombineret system-til-system løsning med straksafgørelser inden for elektronisk skibsregistrering. En analyse er netop påbegyndt, og den forventes at ligge færdig i efteråret 2008. Foreløbigt tegner der sig dog et billede af, at det er tvivlsomt hvorvidt straksafgørelser vil være mulig at indføre, da der er en meget kompleks jura på området.

Det er endvidere Søfartsstyrelsens sigte at lave straksafgørelsesløsninger inden for sønærings- og kvalifikationsbeviser og synsindberetning/rapportering. Angående sønærings- og kvalifikationsbeviser oplyser styrelsen, at søfarende i dag manuelt via blanketter søger styrelsen om udstedelse af sønærings- og kvalifikationsbeviser. Det er ambitionen, at der skal udvikles en elektronisk løsning, hvor der kan ansøges digitalt, ligesom løsningen automatisk skal kunne minde ansøgere om (via eks. SMS), når deres beviser udløber (typisk udløber beviserne efter 5 år). Potentialer er mellem 2.000-2.500 ansøgninger om året. Foranalyse og business case forventes igangsat efterår 2008. Med hensyn til synsindberetning/rapportering forventer Søfartsstyrelsen at igangsætte en analyse medio 2008.



Søfartsstyrelsen har ved kortlægning af potentialer i første omgang udpeget besætningsfastsættelse som et muligt potentielt område for straksafgørelser, men nærmere overvejelser har ført til den konklusion, at potentialet er mindre end først antaget. Styrelsen har dog fortsat ambition om at digitalisere området. Ligeledes vil Søfartsstyrelsen ikke opstarte et projekt om etablering af straksafgørelser på sygedagpengeområdet. Søfartsstyrelsen vil derimod tage kontakt til andre relevante myndigheder med henblik på samarbejde om digitalisering.

**Erhvervs- og Selskabsstyrelsen** modtager i dag ca. 140.000 klasse B regnskaber (mindre og mellemstore virksomheder/selskaber) Disse modtages i dag i det væsentligste i papirformat, scannes og publiceres som PDF. En ny system-til-system løsning Digital Regnskabs Platform (også benævnt XBRL) blev sat i drift 1. januar 2008 med henblik på digitalisering af årsregnskabsaflæggelsen.

Erfaringerne fra andre indberetningsløsninger viser, at på trods af store potentialer for både afsender og modtager, er det ikke nogen trivielt opgave at få brugerne til at anvende løsningerne. Det er der naturligvis flere grunde til, og de vigtigste er nok, at det er svært at ændre indsenders vaner, at løsningerne i mange tilfælde kræver investeringer hos indsender, samt at der mangler tilstrækkelige klare incitamenter til at anvende løsningerne. Erhvervs- og Selskabsstyrelsen vurderer derfor, at det er nødvendigt med et fokuseret og målrettet markedsførings tiltag, for at fordelene ved systemet kan realiseres.

Der udestår således et arbejde med at få løsningen markedsført, således at revisorerne er i stand til at fra deres revisionssystemer at danne den nødvendige datafil, som skal bruges ved indsendelsen. DRP løsningens er ikke en simpel indtastningsløsning, men en løsning som kræver, at indsender er i stand til at danne en fil i XBRL format, som kan valideres op mod taksonomien. Derfor skal indsenders systemer opfylde nogle krav, før indsender vil være i stand til at anvende løsningen. Det betyder, at det ikke blot er indsender et markedsførings tiltag skal rettes imod, men i lige så høj grad leverandørerne af indsenders ERP-system eller revisionssystem. Erhvervs- og Selskabsstyrelsen har udarbejdet en foranalyse for projektet i Den Digitale Taskforces Business Case paradigme.

Erhvervs- og Selskabsstyrelsen har i kortlægningen peget på muligheden for at indfri et potentiale i den eksisterende Webreg løsning, der er en straksafgørelsesløsning. Webreg består af 2 systemer: "Webreg Stiftelse" til oprettelse af aktie- og anpartsselskaber og "Webreg Ændring" der anvendes til ændring af virksomheders og selskabers stamdata. Det er ligeledes muligt at lukke en virksomhed gennem webreg. Begge systemer anvender "straksregistrering" og brugeren modtager en elektronisk bekræftelse på registreringen. Erhvervs- og Selskabsstyrelsen forventer, at Webreg vil blive moderniseret og opdateret i forbindelse med overflytning til styrelsens nye IT Arkitektur. Midlerne til dette søges dog pt. i forbindelse med finansieringen af den generelle IT modernisering, hvorfor det ikke på nuværende tidspunkt kan siges med sikkerhed, hvorvidt styrelsen vil være i stand til at indfri potentialet.

Erhvervs- og Selskabsstyrelsen har i kortlægningen peget på muligheden for at indfri et potentiale i den eksisterende P-enhedsløsning, som er en straksafgørelsesløsning. Der er tale om en selvbetjeningsløsning der gør det muligt oprette, ændre og lukke produktionsenheder tilknyttet en virksomhed. Da P-enhedsløsningen har været plaget af en del tekniske problemer siden lanceringen, er løsnings potentiale i form af mulig "obligatorisk brug" endnu ikke fuldt udnyttet. Det forventes at dette potentiale vil kunne opnås med forholdsvis beskedne investeringer og rettelser. Midlerne til dette søges dog pt. i forbindelse med finansieringen af den generelle IT modernisering, hvorfor det ikke på nuværende tidspunkt kan siges med sikkerhed, hvorvidt styrelsen vil være i stand til at indfri potentialet

**Forbrugerstyrelsen** ser et potentiale i at etablere straksafgørelser i *forbrugerklagesager*. Forbrugerklagenævnet behandler i dag klager fra forbrugerne i spørgsmål om køb af varer og ydelser. Forbrugerklagenævnet har allerede udviklet et digitalt screeningsværktøj til at frasortere klager, som ikke er berettigede ved f.eks. at falde uden for kompetenceområdet.

De oplyser, at Forbrugerklagesager i Forbrugerklagenævnet i et væsentligt omfang vil kunne gøres til genstand for straksafgørelser. Forbrugerklagenævnet modtager i dag ca. 3.000 konkrete klager. Derudover er der flere tusinde henvendelser via telefon og web vedr. klageforhold. Det forventes dels at Forbrugerklagenævnet vil modtage færre egentlige klager, der kræver sagsbehandling, dels at de forbrugere og erhvervsdrivende, der søger råd og vejledning som led i overvejelser om en evt. klagesag, vil få en mere målrettet og direkte service.

Forbrugerstyrelsen vil udvikle løsningen med udgangspunkt i udvikling af faste regler, som efterfølgende kan indarbejdes i et digitalt beslutningsstøtteværktøj. Forbrugerne vil i forbindelse med en klagesag blive ledt gennem dette værktøj, der gøres tilgængeligt på [www.forbrug.dk](http://www.forbrug.dk). Det forventes, at ca. 10.000 - 12.000 forbrugere/erhvervsdrivende forventes årligt at anvende løsningen.

Det mest åbenlyse udfordring er, at få etableret tilstrækkelige mange faste regler på tilstrækkeligt mange sagsområder, men Forbrugerstyrelsen regner med at kunne etablere løsningen i løbet af 2009.

## **Bilag 1 - Typiske fordele og ulemper ved straksafgørelser og system-til-system løsninger**

Den primære årsag til den stigende udbredelse af digitale løsninger er, at digitalisering nedsætter omkostninger knyttet til kommunikation for de involverede parter. Endvidere sikrer digital udveksling af information en vis grad af kvalitet i kommunikationen. Udvekslingen af information i form af straksafgørelser eller system-til-system løsninger er netop ikke genstand for menneskelig subjektiv behandling, og de fejlkilder det medfører.

Ikke alle reguleringsområder, og den nødvendige kommunikation der er knyttet til dem, synes hensigtsmæssige at gøre til genstand for system-til-system kommunikation eller straksafgørelser. På nogle områder kan det teknisk eller juridisk set ikke lade sig gøre, mens det på andre områder simpelt hen ikke er økonomisk rentabelt for nogle af parterne.

Nedenfor angives en række fordele og ulemper ved system-til-system kommunikation og straksafgørelser. Fordelene og ulemperne gennemgås for de tre vigtigste aktører: myndighederne, virksomhederne og borgerne.

### ***De primært forventede fordele ved indførelse af straksafgørelser***

#### Myndigheder

Generelt set er straksafgørelser i forbindelse med digitale selvbetjeningsløsninger en skærpelse af de allerede eksisterende fordele for myndigheden ved anvendelse af digital selvbetjening. Der vil i højere grad være tale om at flytte en administrativ byrde fra den personlige sagsbehandling til den digitale sagsbehandling, hvor det er borgeren eller virksomheden selv, der forestår den tilbageværende administrative indsats.

Derfor er en øget anvendelse af straksafgørelser underbyggende for den overordnede kanalstrategi for øget digitalisering og selvbetjening, der sigter mod at flytte flere ressourcer fra den administrative offentlige sektor til eksempelvis hjemmeplejen. Straksafgørelser kan med andre ord gøre flere kolde hænder varme.

#### Borgere og virksomheder

Overordnet set må ventetiden og usikkerheden for virksomheder og borgere forventes at være lav på et område, hvor der udstedes straksafgørelser. Dette skyldes, at straksafgørelser træffes på baggrund af en række objektive kriterier, der gør det muligt at automatisere sagsbehandlingen.

Har borgeren eller virksomheden mulighed for at få straksafgjort sin digitale myndighedshenvendelse må følgende overordnede fordele for borgeren eller virksomheden forventes opnået:

- *Kortere ventetid i myndighedens sagsbehandling.* Afgørelsen på henvendelsen vil ikke skulle afvente løsning af oparbejdet sagsbyrde eller andre sinkende forhold.
- *Større gennemsigtighed og forudsigelighed i myndighedens sagsbehandling.* En straksafgørelse vil nødvendigvis skulle træffes på baggrund af objektive tilgængelige kriterier, når sagsbehandlerens skøn er udeladt. En virksomhed eller borger skal således alene sætte sig ind i de objektive kriterier for at kende udfaldet på sagsbehandlingen

- *Autonomi for tid og sted for borgerhenvendelsen.* Borgeren eller virksomheden bestemmer selv, hvor og hvornår henvendelsen til myndigheden skal finde sted. Borgeren eller virksomheden er derfor ikke afhængig af åbningstider og transport til myndigheden.
- *Incitament til at anvende flere selvbetjeningsløsninger.* Gennemføres en myndighedshenvendelse som en straksafgørelse, vil dette formentlig give borgeren eller virksomheden en større følelse af at være selvhjulpne og en større tillid til digitale selvbetjeningsløsninger, da der sker en umiddelbar afklaring på henvendelsen. Dette er med til at udbrede tryghed for at borgeren eller virksomheden ”ikke sender sine data ud i intetheden”.

## ***De primært forventede ulemper ved indførelse af straksafgørelser***

### Myndigheder

En straksafgørelse indeholder det element, at indgivelse af oplysninger samt svaret fra myndighed foregår uden indblanding af en sagsbehandler. Afgørelsen skal kunne træffes på baggrund af entydigt definerede kriterier. Dette kræver en hjemmel, hvor der ikke er efterladt plads til skøn. På mange reguleringsområder kan dette alene lade sig gøre, såfremt lovgivningen affattes meget mekanisk. Et eksempel på dette er at skifte fra funktionskrav til detailkrav i reguleringen, hvor skønsbehovet ikke er tilstede.

At indføre straksafgørelsesløsninger betyder endvidere for myndigheden, at en del af deres forretning bliver afhængig af IT eksperter, som kan justere løsningerne og løse opståede problemer. Frem for at skulle sikre sig ansættelse og fastholdelse af kompetente sagsbehandlere, så skal myndighederne ved IT løsninger sikre sig opetid, brugervenlighed mv. Under punktet ”Forventede ulemper ved indførelse af system-til-system løsninger” er de generelle ulemper ved IT implementeringer foldet mere ud.

### Borgere og virksomheder

En mekanisk lovgivning som platform for straksafgørelser kan også opleves som et problem af borgere og virksomheder.

Vedr. entydige kriterier:

- For borgeren betyder en afgørelse på baggrund af fuldt ud objektive kriterier, at forvaltningerne ikke kan tage særlige individuelle hensyn i behandling af sager. Dette kan lede til efterfølgende borgerhenvendelser, hvilket vil mindske rationalet i udviklingen af digitale straksafgørelser.
- Samtidig skal man være opmærksom på, at lovgivningen ikke bliver unødigt rigid på området for at muliggøre straksafgørelser, og at borgerens retsstilling på baggrund heraf forværres.
- Endelig kan borgeren i højere grad blive udsat for en efterfølgende myndighedskontrol for at sikre mod bedrag.

Udover objektive kriterier, så er straksafgørelsesløsninger også afhængig af et vist IT kendskab hos målgruppen. Det generelle problem er, at der sættes højere krav til brugervenligheden i myndighedernes digitale selvbetjeningsløsninger og som følge heraf i myndighedernes anvendelse af brugercentrisk udvikling. Dette er en generel problemstilling ved udvikling af digitale selvbetjeningsløsninger. I forbindelse med straksafgørelser accentueres behovet for brugercentrisk udvikling, når afgørelsen træffes af løsningen uden

involvering af sagsbehandlerskøn. Sker dette ikke, vil det for mange borgere og virksomheder være en udfordring at gennemføre transaktionen. Modforanstaltninger hertil vil være øget brug af support i form af kontaktcenter og brug af personas<sup>13</sup> i forbindelse med både support og udvikling af selvbetjeningsløsning.

## ***De primært forventede fordele ved indførelse af system-til-system løsninger***

### Myndigheder

Transaktioner i system-til-system løsninger er kendetegnet ved at have relativt færre transaktionsomkostninger end, hvis transaktionerne skulle ske ved indtastning på hjemmeside, fremsendelse af mail eller almindelig post mv. Dette skyldes, at dataet automatisk glider mellem systemerne ved system-til-system løsninger. De umiddelbare besparelser for alle parter ligger derfor i lønsum til medarbejdere (der foretager arbejdet manuelt) samt eventuelle omkostninger til selve forsendelsen.

For en myndighed synes system-til-system løsninger dermed at være en god idé at indføre, hvor der i dag sker en substantiel gentagende trafik af den samme type oplysninger til eller fra virksomheder. Som myndighed er det dog vigtigt at indtænke virksomhedens business case for implementering af system-til-system løsninger, da besparelser hos myndigheden først kan opnås, når begge parter har digitaliseret og automatiseret dataudvekslingen.

System-til-system løsninger udmærker sig kvalitativt ved at kunne udveksle data uden forsinkelse. Dermed kan der spares tid i forhold til udveksling af data, der skal behandles undervejs.

### Borgere og virksomheder

Der eksisterer i dag ikke system-til-system løsninger til borgeres kommunikation med det offentlige. Særlige fagsystemer, der kan eksportere eller importere data direkte til et offentligt system, findes fortrinsvis i virksomheder eller andre professionelle organisationer. Borgere kan dog forventes at blive berørt af system-til-system løsninger gennem tredjepart, som for eksempel banker og pensionskasser mv., der videregiver oplysninger til det offentlige.

De primære fordele for virksomheder ved at benytte system-til-system kommunikation er tilnærmelsesvis de samme som for det offentlige. Hvis der er en gentagende trafik af en række specificerede oplysninger mellem virksomheden og det offentlige, så kan det være økonomisk fordelagtigt at digitalisere og automatisere dataudvekslingen. Business casen ser dog anderledes ud for virksomhederne, da de ofte blot skal kommunikere med en enkelt myndighed, mens myndigheden skal kommunikere med mange virksomheder. Datavolumen vil dermed altid være større for myndigheden.

## ***De primært forventede ulemper ved indførelse af system-til-system løsninger***

### Myndigheder

---

<sup>13</sup> Personas er en slags berigede arketyper, der konstrueres ud fra store mængder data og viden om borgerne. Formålet med at anvende personas er at sikre, at selvbetjeningsløsninger udvikles med udgangspunkt i brugernes behov, ønsker og kompetencer

At udvikle og implementere IKT til en institution er ofte en udfordring. Både økonomisk såvel som kompetencemæssigt. Der vil både optræde omstillingsomkostninger og løbende driftsomkostninger.

En institution der skal indføre en system-til-system løsning vil opleve omstillingsomkostninger af varierende grad. De primære variabler er kompleksiteten i softwaren samt udbuddet af den (antal af leverandører og efterspørgselstræk). Grundlæggende vil høj kompleksitet og lavt udbud af leverandører betyde høje omkostninger til indkøb af systemet, mens lav kompleksitet og et bredt antal udbydere vil betyde lavere omkostninger.

Omkostninger knyttet til uddannelse af medarbejdere må forventes at være proportional med kompleksiteten af software og/eller udbredelsen på det generelle arbejdsmarked.

Det skal nævnes, at omstillingsomkostningerne i nogen grad kan være gentagende afhængig af det løbende behov for ændringer i softwaren.

De løbende driftsomkostninger ved at have en system-til-system løsning vil som oftest udgøres af teknisk support og licensomkostninger.

Med mindre myndigheden selv har stor teknisk indsigt, så skal det også nævnes, at myndigheden ved øget anvendelse af informations- og kommunikationsteknologi i nogen grad vil miste indflydelse på deres forretninger, da de ofte er nødt til at outsource en del af logistikken. De er dermed nødt til at nedbringe deres usikkerhed gennem udtømmende kontrakter med leverandører. Det kan således også tænkes at behovet for juridisk hjælp til håndtering af leverandører vokser.

#### Borgere og virksomheder

Virksomheder vil typisk opleve de samme ulemper ved system-til-system kommunikation som myndigheder. De fleste virksomheder vil dog som oftest ikke udvikle egne softwareløsninger, men højst justere løsninger, der allerede findes på markedet.