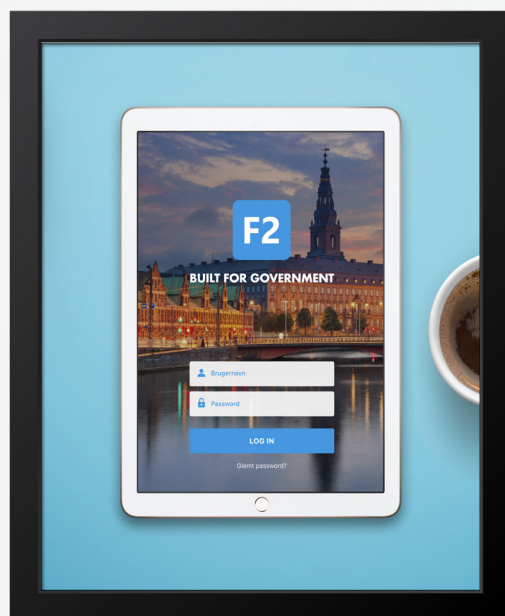


Digitaliseringsprisen



F2-projekt indstillet til digitaliseringsprisen for 3. gang

Hvordan og hvorfor kan en indstilling til digitaliseringsprisen hele 3 gange på 8 år være baseret på den samme digitale platform, foreløbig med 2 førstepladser. Hvad er det, der gør F2 helt specielt?

Er det virkelig rigtigt, at medarbejderne er glade efter implementeringen af F2? Hvordan er F2 anderledes fra andre sagsbehandlingssystemer? Hvad koster F2? Hvordan virker det? Hvordan anskaffer man det? Er F2-konsulenter virkelig så søde som rygter siger?

I 2011 fik Transportministeriet og Klima- og Energiministeriet digitaliseringsprisen for deres digitaliseringsprojekt baseret på F2. Allerede seks år efter gik digitaliseringsprisen til endnu et projekt baseret på F2. Denne gang gik prisen til Statsfor-

valtningen. Igen i år, altså for 3. gang, er et projekt med F2 som digital platform, indstillet til digitaliseringsprisen. Denne gang er det Københavns Kommune, International House, der har indstillet et F2-projekt.

Alt det og meget mere kan du få svar på til OffDig 2019 i Aarhus. Kom og mød cBrain på vores stand. Som altid byder vi på god kaffe, chokolade og en snak om alt fra den gode sagsbehandling til digitalisering af fagprocesser, Max Weber og Emma Gad.

F2 GÅR LÆNGERE END STAT OG STYRELSE

F2 har opnået solid udbredelse i departementer og styrelser. Men F2s forvaltningsmodel og standardsoftware går endnu længere ud i den offentlige sektor.

Københavns Kommune har gennemført et projekt, baseret på F2, hvor digitaliseringen giver bedre borgerservice og sparer ressourcer, samtidig med at digitaliseringen flytter fysisk placering, kompetenceudvikling og kultur.

Som følge af de markante resultater, kommunen har opnået gennem projektet, har kommunen indstillet projektet til digitaliseringsprisen i 2019.

Københavns Kommune, International House

International House blev etableret i 2013 med en vision om at gøre det nemmere for virksomheder og universiteter at tiltrække, modtage og fastholde internationale talenter. Huset fungerer som en one-point-entry, hvor internationale borgere både kan få løst myndighedsopgaver så som tildeling af CPR-nummer, valg af læge, skattekort mv. samt kan deltage i de meget populære New in Denmark Events, der vedrører centrale forhold i deres nye liv, som fx boligsøgning, bankforhold, kultur- og fritidsliv, arbejdspladskultur mv.

Siden åbningen har huset været i fortsat vækst. Besøgstal viser massiv stigning fra

omkring 10.000 henvendelser i 2013 til over 50.000 henvendelser i dag.

Digitalisering baseret på F2

F2 tilbyder internationale gæster en samlet selvbetjeningsindgang til registrering og services på tværs af et antal myndigheder. Det er effektivt for de tilrejsende, og det sparer ressourcer hos Københavns Kommune.

Den nye løsning betyder, at borgere som kommer til International House for at få deres CPR-nummer, ikke længere skal stå i kø. De kommer til et aftalt tidspunkt, hvor behandling og udlevering sker på få minutter, modsat tidligere hvor borgeren skulle vente, mens deres sag blev behandlet.

Københavns Kommune og International House fik meget mere ud af digitaliseringsprojektet med cBrain og F2, end kommunen havde forventet, herunder både i relation til sagsbehandling og kompetenceudvikling.

Digitaliseringsprojektet er baseret på en ny tilgang, hvor arbejdsgangene er blevet beskrevet og dokumenteret ved hjælp af cBrains trinmodel. Det betyder, at sags-

behandlingen er blevet mere ensartet og automatiseret. Samtidig har medarbejderne taget ejerskab, fordi de har været med i hele konfigurationsforløbet i forbindelse med opsætningen af F2.

I forbindelse med projektet blev kompetenceudvikling sat på dagsordenen på en ny måde. Mulighederne for specialisering og sparring er blevet langt bedre, og i forbindelse hermed er medarbejdernes fysiske placering ændret.

SERVICES I INTERNATIONAL HOUSE OMFATTER BL.A.:

- Myndighedsservices: Én indgang til myndighedsdanmark
- International Citizen Service, SKAT, Statsforvaltningen og kommunale services
- International rekrutterings-services
- Sprog og integrations-services
- New in Denmark Events
- Guidning til kultur- og fritidslivet



2011 TRANSPORTMINISTERIET, KLIMA- OG ENERGIMINISTERIET

Med dette projekt viste de to ministerier, at ministerier grundlæggende arbejder på samme måde og kan dele erfaringer.

Transportministeriet indførte F2, og baseret på Transportministeriets erfaringer, implementerede Klima- og Energiministeriet F2 på kun 8 uger.

Dommerpanelets ord

“Transportministeriet og Klima- og Energiministeriet viser vejen for, hvordan man stadig på det administrative område kan realisere store gevinster.

Deres ESDH-løsning er banebrydende i forhold til at sammentænke de politiske sagsbehandlingsprocesser og journaliseringspraksis, da registrering og journalisering sker automatisk samtidig med, at man sagsbehandler og fx sender mails fra systemet. Det er også nytænkende, at løsningen er understøttet med social teknologi, så der til hvert dokument er tilknyttet en chatfunktion.

Derudover er det fantastisk så hurtigt systemet er at implementere – kun seks

måneder i Transportministeriet og otte uger i Klima- og Energiministeriet”.

Standard er vejen frem

Successen i de to ministerier er siden blevet fulgt af mange andre. I dag har 13 ud af 19 danske ministerier indført F2 i departementet.

Det er helt unikt. Ingen andre steder i verden er det lykkedes at genbruge software på tværs af ministerier.

Forklaringen er, at F2 blev designet og bygget direkte med udgangspunkt i brugerne og forvaltningens behov. En løsning som understøtter det digitale bureaukrati, og som kan konfigureres til den enkelte myndighed uden programmering.

Samtidig blev F2 designet som en integreret løsning med alle data samlet på et sted, så brugeren ikke skal bruge tid på kopiere og flytte data rundt mellem forskellige programmer.

“Transportministeriet og Klima- og Energiministeriet viser vejen for, hvordan man stadig på det administrative område kan realisere store gevinster.”

Dommerpanelet



2017 STATSFORVALTNINGEN

Familien var det store tema, da vinderne af Digitaliseringspriserne skulle kåres i 2017. Det blev Statsforvaltningen, der løb med prisen for projektet “Familiens livssituation”.

Løsningen, som er baseret på F2, hjælper familier med at favne hele familiens livssituation ved en skilsmisse eller separation. Samtidig understøtter løsningen arbejdet på tværs af forvaltningsområder og understøtter en smidig sagsbehandling.

Dommerpanelets ord

“Det er fantastisk at se den offentlige sektor vende sig endnu mere ud mod borgerne for at forstå deres behov for borgerservice. Der skal netop arbejdes på tværs af siloerne, når vi arbejder med god digitalisering.

I vinderens tilfælde er det en svær familier situation, og derfor er det glædeligt, hvordan Statsforvaltningen ønsker at gå 360 grader rundt om borgeren. Det betyder rent faktisk også, at der er en effektiviseringsgevinst. Det er en ren win-win”.

Markante effekter

Statsforvaltningen implementerede F2, herunder konverterede gamle data, på under seks måneder på tværs af alle lokationer i Danmark. Efterfølgende har Statsforvaltningen gennemført en yderligere digitalisering af fagprocesser ved hjælp af F2-proceslag, eksempelvis understøttelse af skilsmisse. Proceslaget i F2 gør det muligt, direkte i standardsystemet, at understøtte fagprocesser fra vugge til grav. Fra selvbetjening til sagsbehandling, journalisering og ledelsesrapportering.

Projektet har ført til markante og målbare effekter. Lavere omkostninger, højere medarbejdertilfredshed og bedre borgerservice:

- På godt tre år har Statsforvaltningen reduceret styrelsens samlede omkostninger med godt 30%.
- Arbejdspladsvurderingen (APV) viser en medarbejdertilfredshed, som er steget fra 62% før projektstart til nu 91%.
- Borgerservicen blev løftet markant, hvilket bl.a. medførte at Statsforvaltningen blev tildelt digitaliseringsprisen i 2017.

“Det er fantastisk at se den offentlige sektor vende sig endnu mere ud mod borgerne for at forstå deres behov for borgerservice.”

Dommerpanelet



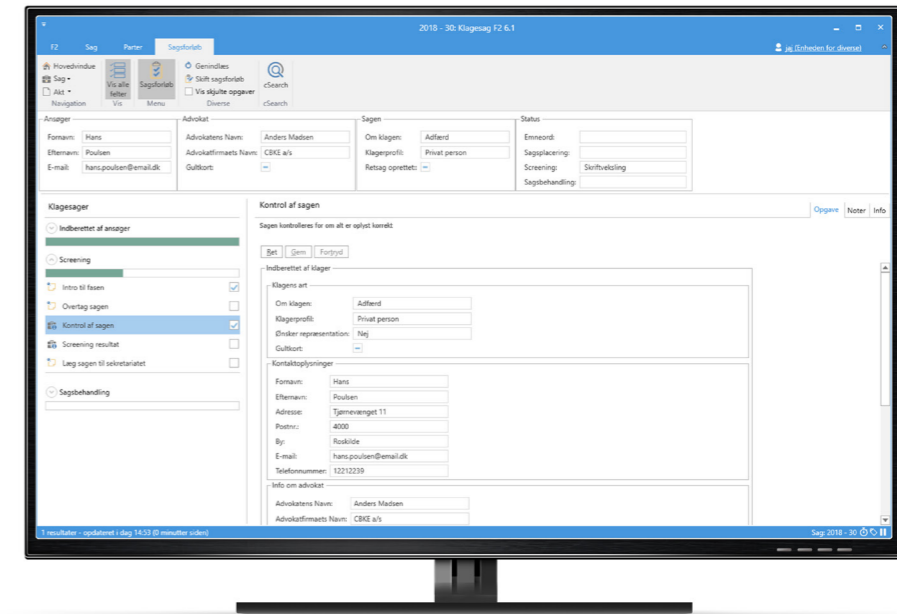
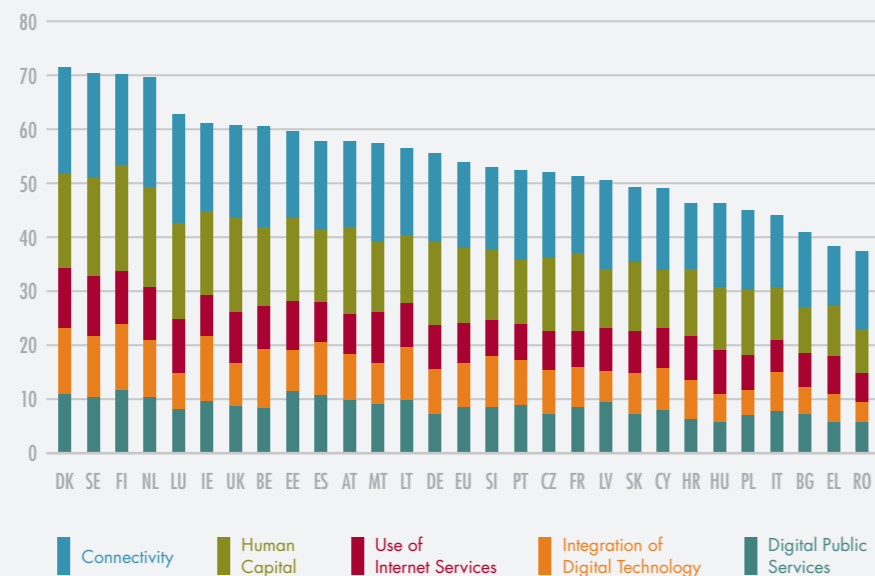
DENMARK IS THE GLOBAL E-GOVERNMENT LEADER

During the last five years, Denmark has ranked number one in the European Digital Economy and Society Index (DESI). In 2018, Denmark moved to the number one position in the United Nations global E-government Index.

Digital Economy and Society Index (DESI) 2018

Denmark ranks 1st out of the 28 EU member states in DESI 2018. Denmark made progress in most dimensions, with the exception of Integration of Digital Technology. Almost all Danes are online and they make good use of a variety of online services, particularly for banking, shopping and accessing online entertainment. Denmark is strong in the delivery of online public services thanks to a consistent long-term national strategy.

DIGITAL ECONOMY AND SOCIETY INDEX (DESI) 2018 RANKING



Digital Transformation in Public Institutions

The Danish consulate in New York has proposed the F2 project and experiences as candidate for the UNPSA 2019 E-government Award.

UNITED NATIONS E-GOVERNMENT SURVEY 2018

Denmark leads the world in e-government. On July 19th, 2018, the UN released its 2018 e-Government Survey and for the first time ever Denmark is at the top of the list. When setting its benchmark, the UN placed particular emphasis on the fact that Denmark has succeeded in striking a balance between efficient e-government solutions and helping the individual.

E-GOVERNMENT DEVELOPMENT INDEX - TOP 10 COUNTRIES

| COUNTRY | INDEX |
|-------------------|--------|
| Denmark | 0.9150 |
| Australia | 0.9053 |
| Republic of Korea | 0.9010 |
| United Kingdom | 0.8999 |
| Sweden | 0.8882 |
| Finland | 0.8815 |
| Singapore | 0.8812 |
| New Zealand | 0.8806 |
| France | 0.8790 |
| Japan | 0.8783 |



With more than 50 government organizations using the F2 standard software, the project demonstrates how standards and public-private collaboration can deliver highly efficient and measurable impact and effects.

The Danish application is summarized into two sections: The approach, digitizing government work based on standards, and lessons learned.

Digitizing government work based on standards

National standards and public-private partnership have been fundamental to Danish public sector success with digital solutions. The first national digitization initiative, released in 1996, pointed towards standards for case processing and data control to increase government work in quality and efficiency.

Based on this work, the private company cBrain developed a formalized model and a new type of standard software for digi-

tal government, called F2, which supports paperless internal work, fully digitized citizen services end-to-end as well as collaboration between government entities.

Today F2 is deployed by more than 50 public organizations, all running on the exact same software platform. More than half of all departments, including the Prime Minister's Office, Ministry of Foreign Affairs and Ministry of Finance, run F2, in a highly effective, accountable and transparent production environment, where ministers and senior executives can work paperless and fully mobile. Model based standards for implementation offers fast and low risk deployments. Within few months, organizations can transform into fully digital working environments, supporting all work including case processing, formal and informal communication, knowledge sharing, compliance, and records management.

The first government organizations in UK and Germany are now running

standard F2, demonstrating government re-use of standards across borders.

Lessons learned

Standards dramatically accelerate government digitization, while delivering measurable effects. 50 government organizations, running standard software, minimizes software investments.

Unusual for employees to admit happiness and only few months after going live, 62% of users in the Ministry of Transport were satisfied with the ability to find documents and files (up from 12%), 81% were satisfied with knowledge sharing (up from 7%), while 37% stated higher job satisfaction.

With F2 standard, the Danish State Administration reduced total costs of operations by 30%, increased employee satisfaction from 62% to 91%, and received the digitization award for best citizen services.



Ministerier

Beskæftigelsesministeriet
Børne- og Socialministeriet
Energi-, Forsynings- og Klimaministeriet
Finansministeriet
Kirkeministeriet
Miljø- og Fødevarerministeriet
Skatteministeriet

Statsministeriet
Transport-, Bygnings- og Boligministeriet
Uddannelses- og Forskningsministeriet
Udenrigsministeriet
Udlændinge- og Integrationsministeriet
Økonomi- og Indenrigsministeriet

Styrelser, kommuner og øvrige myndigheder

Fire regioner – Aktiv Patientstøtte
Banedanmark
Digitaliseringsstyrelsen
DMI
Energistyrelsen
Erhvervsstyrelsen
Folkekirken – Provstierne
Gentofte Kommune
Grønlands Selvstyre
IT-Universitetet
Københavns Kommune, International House Copenhagen
Moderniseringsstyrelsen

Rigsombuddet i Grønland
Rigsombuddet på Færøerne
Rudersdal Kommune
RUC
SKAT
Socialstyrelsen
Statens Administration
Statens IT
Statsforvaltningen
Styrelsen for International Rekruttering og Integration
Søfartsstyrelsen
Vestforsyning

Fagforeninger, A-kasser og organisationer

Dansk Socialrådgiverforening
Ergoterapeutforeningen
Farmakonomforeningen
Kost og Ernæringsforbundet
A-kassernes Samvirke – og 14 a-kasser under AK Samvirke

Danmarks Lærerforening
DJØF
Lægeforeningen
Dansk Psykologforening
Gymnasieskolernes Lærerforening
Socialdemokraterne