

# BUSINESS CASE

## Smarte investeringer i kernevelfærden

**Forslagets titel:** Digital blanketløsning til ansøgninger

**Kort resumé:** Digitalisering af ansøgningsblanketter til en række puljer, legater og udenlandske vielser vil øge brugervenligheden, forkorte sagsbehandlingstiden og sikre en ensartet og gennemskuelig sagsfremstilling som grundlag for bevillinger af tilskud.

**Fremstillende forvaltning:** Kultur- og Fritidsforvaltningen

### 1. Forslagets samlede økonomiske konsekvenser

| Tabel 1<br>1.000 kr. 2017 p/l                         | Styrings-<br>område | 2017       | 2018        | 2019        | 2020        |
|---|---------------------|------------|-------------|-------------|-------------|
| <b>Varige ændringer</b>                               |                     |            |             |             |             |
| Besparelse sfa. digitale ansøgninger                  | Service             |            | -300        | -600        | -600        |
| Nye omkostninger                                      | Service             |            |             | 100         | 100         |
| <b>Samlet varig ændring</b>                           |                     | <b>0</b>   | <b>-300</b> | <b>-500</b> | <b>-500</b> |
| <b>Implementeringsomkostninger</b>                    |                     |            |             |             |             |
| Projektledelse og ekstern konsulentbistand            | Anlæg               | 700        | 700         | 0           | 0           |
| <b>Samlede implementeringsomkostninger</b>            |                     | <b>700</b> | <b>700</b>  | <b>0</b>    | <b>0</b>    |
| <b>Samlet økonomisk påvirkning</b>                    |                     | <b>700</b> | <b>400</b>  | <b>-500</b> | <b>-500</b> |
| Tilbagebetalingstid baseret på serviceeffektivisering | 5                   |            |             |             |             |
| Tilbagebetalingstid baseret på totaløkonomi           | 5                   |            |             |             |             |

### 2. Baggrund og formål

Ansøgninger til puljer, legater og udenlandske vielser foregår i dag på fysiske blanketter. Det er ressourcetekrævende både for ansøgere og forvaltningen. Det foreslås at indføre digitale ansøgningsblanketter til alle områder, som forvaltningen i dag administrerer uden en digital ansøgningsprocedure.

Der er en forventning hos borgerne om, at ansøgningsproceduren foregår smidigt og digitalt, og med udviklingen af en digital blanketløsning, som skal anvendes til både ansøgninger, legater og udenlandske vielser, vil der opnås en væsentlig serviceforbedring.

Digitale blanketter vil gøre det både enklere og mere overskueligt for ansøgere at fremsende de oplysninger, som forvaltningen har brug for, og det vil samtidig blive nemmere for beslutningstagere at vurdere ansøgningerne efterfølgende.

I dag kommer mange ansøgninger ind i vilkårlig form, og ansøgningerne kan mangle væsentlige oplysninger og bilag, som sagsbehandleren efterfølgende er nødt til at indhente.

Det betyder, at sagerne kræver længere tid at behandle og vurdere end sagerne ville gøre, hvis ansøgningerne var standardiserede, digitale og fyldestgørende fra begyndelsen.

En optimal IT-understøttelse af de digitale blanketter – dvs. automatisk fremsendte kvitteringsbreve, automatisk journalisering i E-doc og adgang til ansøgninger fra digitale platforme (eksempelvis tablets) – vil yderligere frigøre administrative ressourcer, øge brugervenligheden og mindske papirforbruget.

Formålet med en investering i at digitalisere ansøgninger er dermed først og fremmest at fjerne eksisterende administrative processer, som ikke tilfører værdi til opgavevaretagelsen, men også tilføre et serviceløft til borgerne.

### **3. Forslagets indhold**

Blanketterne skal rulles ud på den eksisterende IT platform, som i dag understøtter forvaltningens digitale blanketter til Scenekunst- Billedkunst og Musikudvalgene. Projektledelsen indeholder således udvikling og implementering af de 9 nye blanketter.

Udviklingsdelen handler om at sikre et brugevenligt design, et præcist indhold som understøtter en fyldestgørende sagsbehandling samt en effektiv og driftsikker funktionalitet til hver af de 9 nye digitale blanketter. Udvikling af blanketterne skal ske med inddragelse af de daglige sagsbehandlere af de omfattede områder for at mindske fejl og mangler i blanketterne. Implementeringsdelen og den efterfølgende fejlretning skal ske med inddragelse af KS og ekstern leverandør.

Opgaven for projektledelsen er at binde de brugervendte (ansøgere) og faglige krav (sagsbehandlere) til de tekniske muligheder (KS og ekstern leverandør) og sikre den løbende fremdrift i alle 9 digitale blanketter. Gevinsterne realiseres løbende fra den første blanket er færdiggjort og sat i drift.

### **4. Økonomi**

Ved fuld implementering af digitale blanketter på i alt ca. 5.400 ansøgninger årligt, vurderer forvaltningen at kunne effektivisere tidsforbruget svarende til 1,2 ÅV eller ca. 600 t.kr. årligt. Idet det forudsættes, at implementeringen sker gradvist, er effektiviseringen vurderet til 300 t.kr. i 2018 og fuldt implementeret primo 2019. Effektiviseringsestimater bygger på erfaring fra de eksisterende digitale blanketter.

Forvaltningen vurderer, at der skal bruges et årsværk i 2017 og 2018 til at gennemføre investeringen svarende til ca. 500 t.kr. årligt. I årsværket indgår bl.a. projektledelse, afholdelse af workshops, udviklingstimer, implementering og fejlrettelser af alle 9 blanketter.

Det estimeres videre, at forvaltningen skal bruge 100 timer i konsulenttydelser pr. år i 2017 og 2018 á ca. 1.300 kr. pr. time dvs. ca. 130.000 kr. Estimatet beror på et skøn fra leverandøren foretaget i november 2015. Herudover estimeres en omkostning til Koncernservice på ca. 100 timer årligt á 500 kr. dvs. ca. 50 t.kr. til ekstra serverunderstøttelse mv. - i alt 180.000 kr. til KS og ekstern leverandør.

Den samlede investering vil dermed udgøre ca. 700 t.kr. i 2017 og 2018.

Efter implementeringen vurderes det, at der vil være varige omkostninger til drift og vedligehold internt i KFF på ca. 150 timer svarende til 0,1 ÅV til løbende justeringer af blanketterne samt varige omkostninger til KS på ekstra 50 timer om året svarende til 25 t.kr. og herudover varige omkostninger til ekstern leverandør på ca. 20 timer årligt á 1.300 kr. I alt er der estimeret 100 t. kr. årligt til nye driftsomkostninger.

Effektiviseringen på 600 t.kr. ved fuld implementering fratrukket 100 t.kr. i nye omkostninger til drift og vedligehold, giver en varig effektivisering på 500 t.kr. årligt.

**Tabel 2. Varige ændringer, service**

|   | 1.000 kr. (2017 p/l.) |             |             |             |
|---|-----------------------|-------------|-------------|-------------|
|   | 2017                  | 2018        | 2019        | 2020        |
| Samlet besparelse                       |                       | -300        | -600        | -600        |
| Nye omkostninger                        |                       |             | 100         | 100         |
| <b>Varige ændringer totalt, service</b> |                       | <b>-300</b> | <b>-500</b> | <b>-500</b> |

**Tabel 3. Anlægsinvesteringer i forslaget**

|  | 1.000 kr. (2017 p/l.) |            |      |      |       | Innovationspulje (sæt X) |
|--|-----------------------|------------|------|------|-------|--------------------------|
|  | 2017                  | 2018       | 2019 | 2020 | I alt |                          |
| Projektledelse og ekstern konsulentbistand | 700                   | 700        |      |      |       |                          |
| <b>Investeringer totalt, anlæg</b>         | <b>700</b>            | <b>700</b> |      |      |       |                          |

## 5. Implementering af forslaget

Effektiviseringen vil ske gradvist i takt med at blanketterne til de enkelte ansøgningsområder implementeres.

Fuld implementering forventes primo 2019.

## 6. Inddragelse af medarbejdere, virksomheder og borgere

Forslaget udvikles og implementeres i et samarbejde mellem projektledelsen i Sekretariat og Presse, Borgerkontakt og Digitalisering samt med inddragelse af Koncernservice og eventuelle eksterne leverandører til udvikling af blanketterne.

## 7. Forslagets effekt

Ud over den finansielle effekt vil forslaget forbedre forvaltningens service over for borgerne/ansøgere ved at gøre ansøgningsprocessen nem og overskuelig.

Herudover vil ansøgningerne blive lettere at vurdere for de politiske udvalg. Medarbejderne kan også opleve en øget arbejdsglæde ved skulle udføre færre manuelle sagsgange.

## 8. Opfølgning

|   | Hvordan måles succeskriteriet   | Hvem er ansvarlig for opfølgning | Hvornår gennemføres opfølgningen      |
|---|---|----------------------------------|---------------------------------------|
| Effektivisering i sagsbehandlingen            | Tidsforbruget er faldet efter implementering                              | KFF                              | Efter første blanket er implementeret |
| Gennemskuelighed for ansøgere                 | Større tilfredshed hos ansøgere   | KFF                              | Efter blanket er implementeret        |
| Større gennemskuelighed for beslutningstagere | Udvalg bruger mindre tid til bedømmelse og finder sagsbehandlingen bedre. | KFF                              | Efter blanket er implementeret        |

## 9. Risikovurdering

Risikoen for, at effektiviseringen på 1,2 ÅV ikke kan realiseres med fuld effekt i 2019 er lille.

Risikoen handler om, at der i implementeringen af digitale blanketter opstår tekniske barrierer og langsommelighed i implementeringsprocessen. Dette kan påvirke implementeringshastigheden og den beregnede effektivisering og/eller investering i negativ retning.

Det formodes, at et vedvarende topledelsesfokus i KFF kan mindske denne risiko betydeligt.