

Forslag	Fuld integrerbare digitale blanketter
	Udvikling af alm. pdf-blanketter til fuld integrerbare selvbetjeningsløsninger, hvor borgerens indtastede data lægger sig direkte ind i fagsystemet, og først dér vil kræve en subjektiv vurdering af en sagsbehandler.

Vedrører forslaget administrationsområdet, funktion 6.45.51? (sæt kryds)

Ja	<input checked="" type="checkbox"/>
Nej	<input type="checkbox"/>

Hvis Ja, hvilket område? (sæt kryds)

Myndighedsudøvelse	<input checked="" type="checkbox"/>
Faglige opgaver	<input type="checkbox"/>
Sekretariatsbetjening	<input type="checkbox"/>
Administrative støttefunktioner uden for Administrationsplanen	<input type="checkbox"/>

Tabel 1. Forslagets samlede økonomiske konsekvenser

1.000 kr. 2013 p/l	2013	2014	2015	2016	Bevilling og funktion
Driftseffektivisering					
Bruttodriftsbespargelse	0	-897	-1.794	-1.794	Bevilling: Borgere med handicap samt Voksne med særlige behov Funktion: 6.45.51.1
Driftsomkostninger til ny løsning		625	625	625	
Implementeringsomkostninger					
Anlægsinvestering	3.500				Bevilling: Tværgående opgaver og adm. Funktion: 6.45.51.3
Driftsomkostning	500				Bevilling: Tværgående opgaver og adm. Funktion: 6.45.51.1
Samlet nettoændring					
Samlet driftsændring	500	-272	-1.169	-1.169	
Samlet anlægsændring	3.500	0	0	0	
Personalemæssige konsekvenser (ÅV)		2	4	4	

Break-even (tilbagebetalingstid i hele år) 6 år	
--	--

Note: Besparelser/mindreudgifter angives med negativt fortegn

Baggrunden for forslaget

Det er en omkostningsfuld arbejdsgang at modtage og håndtere papiransøgninger fra borgere i kommunen. Fuld integrerbare blanket/selvbetjeningsløsninger til fagsystemer og ESDH vil nedsætte sagsbehandlingstiden på især uberettigede og fejlbehæftede blanketter, men også behandlingstiden på den almindelige sagsbehandling.

Forslagets indhold

Projektet ønsker at effektivisere håndteringen og sagsbehandlingstiden på ansøgningsblanketter på enkelttydelser. Effektiviseringen opnås ved at omdanne samtlige papir- og pdf-blanketter til intelligente/ fuld integrerbare-selvbetjeningsløsninger, der ikke kræver manuel behandling af sagsbehandleren fra borgeren udfylder ansøgningen, til data er lagt ind på ansøgerens sag i fagsystemet. Dog vil en vurdering fra sagsbehandleren inden en journalisering formodentlig være påkrævet.

Mål:

- At nedsætte sagsbehandlingstiden over en enkelttydelses levetid med mellem 3 og 10 minutter

Effekt:

- Projektet har økonomiske effekt for forvaltningen, da det vurderes til at kunne give en besparelse på 1,1 mio.kr. pr. år efter driftsomkostninger, idet antallet af sagsbehandlere vil kunne reduceres.
- Borgeren vil opleve en betydelig serviceforbedring som økonomisk besparelse og hurtigere sagsbehandling, idet de ikke skal printe ansøgningen ud og sende den med posten, korrespondere frem og tilbage med sagsbehandleren og vente på afgørelse.

Succeskriterier:

- At 80 % af ansøgerne anvender selvbetjeningsløsningen
- At sagsbehandlingstiden i gennemsnit vil være reduceret med 10 minutter

Sagsbehandlingen af enkelttydelser er en tidskrævende og manuel arbejdsproces, der vha. denne digitalisering vil kunne effektivisere arbejdsgangen betydeligt.

Forslagets gevinster vil kunne hentes ved at lave en selvbetjeningsløsning, der er brugervenlig og fuld integrerbar, men er naturligvis afhængig af, at borgerne anvender løsningen.

Implementeringen forventes at kunne foregå i primo 2013 (udviklingen af løsningen estimeres til at vare ca. 3-4 mdr.) Der er udfordringer i forbindelse med:

- udvikling af snitfaldet til fagsystemer,
- uddannelse af personale
- markedsføring af løsningen.
- Evt. fuldmagt til personale/familie

- Datatilførsel fra eksterne databaser

Løsningen skal udvikles i samarbejde med sagsbehandler (SOF), kommunikation (SOF/KBS), jurister (SOF) og teknisk kyndigt personale (KS/leverandør/SOF).

Forslagets potentiale

Tabel 2 Driftseffektivisering og nye varige driftsomkostninger

Kr. 2013 p/l	2013	2014	2015	2016
Driftsbesparelse som følge af færre mangelfulde eller fejlagtige indsendte blanketter	0	-897	-1.794	-1.794
Driftsomkostninger til ny løsning	0	625	625	625
Samlet bruttodriftsbesparelse	0	-272	-1.169	-1.169

Note: Besparelser/mindreudgifter angives med negativt fortegn

Implementering af forslaget

Implementeringen kan finde sted i 2013, hvor CSC Social er i drift, og SOF vil være ansvarlig. Kontoret for Digitalisering vil være tovholder på projektet.

Tabel 3 Implementeringsomkostninger

Kr. 2013 p/l	2013	2014	2015	2016
Anlægsinvestering	3.500	0	0	0
Driftsudgifter til implementering (midlertidige)	500	0	0	0
Samlede omkostninger	4.000			

Forslagets forventede effekt

Effekten af forslaget forventes at kunne nedsætte behandlingstiden på arbejdsgangen med gennemsnitligt 10 minutter over sagens fulde levetid.

Den vil øge medarbejdertilfredsheden markant, da undersøgelser på dette område viser, at sagsbehandlerne bruger meget tid på at rykke borgere for ikke fyldestgørende dokumentation. Ved at effektivisere arbejdsgange vil sagsbehandlerne kunne koncentrere sig om dybere sagsbehandlingsområder.

Opfølgning på forslaget (outcome)

HCK har ansvaret for opfølgning på succeskriterierne

Gevinstrealiseringsplan vil blive indarbejdet i projektplanen og i overgivelse til drift og vil beskrive, hvordan vi vil foretage målinger af udnyttelsesgraden af blanketterne.

Tabel 4 Opfølgning på forslagens outcome

Metode/Succeskriterier	1. succeskriterium: Øget brug af digitale blanketter	2. succeskriterium: Sparet tid på sagsbehandling
Hvordan opnås succeskriteriet?	Øget bevidsthed om digitaliseringsløsningen hos borgerne	Sikring mod fejl allerede hos borgeren ved indtastning
Hvordan måles succeskriteriet?	Stigning i antallet af digitale blanketter	Måling af gennemsnitlig sagsbehandlingstid

Hvem er ansvarlig for opfølgning?	Social og Handicapcentrene	Social og Handicapcentrene
Hvornår gennemføres opfølgning?	Løbende	Løbende

Risici

- Manglende brug af løsning hos borgerne – løsning: øge markedsføringen
- Ikke tilstrækkelig brugervenlighed – løsning: brugervenlighedsteste løsningen
- Ændringer i socialloven medfører ændringer i selvbetjeningsløsningerne – løsning: har tekniske kompetencer internt, (medfører programmeringsændringer i CSC Social?)
- Juridiske lovmæssigheder – løsning:?
- Tekniske udfordringer i forb. m. integrationer til fagsystemer
- Manglende fuldmagtsmulighed - løsning: pres på styrelserne
- Manglende kompetencer hos sagsbehandlere – løsning: opgradere undervisning – evt. Digitale Ambassadører

Tabel 5 Samlet risikovurdering (sæt ét kryds)

Høj risiko	
Middel risiko	
Lav risiko	X