

Notat til statsrevisorerne i henhold til rigsrevisorlovens § 18, stk. 4

Vedrører:

Statsrevisorernes beretning nr. 4/05 om digitale løsninger i staten

Kulturministerens redegørelse af 5. april 2006

Videnskabsministerens redegørelse af 6. april 2006

Justitsministerens redegørelse af 7. april 2006

Fødevarerministerens redegørelse af 10. april 2006

Undervisningsministerens redegørelse af 10. april 2006

Økonomi- og erhvervsministerens redegørelse af 18. april 2006

Finansministerens redegørelse af 26. april 2006

Indledning

1. Beretningen viste, at store dele af statens borger- og virksomhedsrettede ydelser er digitaliserede. Der er dog uudnyttede muligheder for digitalisering, ligesom der kunne være en større andel af borgerne og virksomheder, som benytter de allerede digitaliserede ydelser.

Da et af formålene med digitalisering er at yde borgere og virksomheder bedre statslig service, fandt statsrevisorerne det utilfredsstillende, at institutionerne kun for

60 % af de digitale løsninger havde opgjort, hvor mange brugere der havde valgt at anvende den digitale løsning frem for andre muligheder – og kun for 21 % af løsningerne havde undersøgt, om digitaliseringen havde medført serviceforbedringer. Statsrevisorerne fandt det også utilfredsstillende, at det kun ved 19 % af de digitale løsninger var undersøgt, om de havde medført en mere effektiv forvaltning i institutionerne.

Kulturministerens redegørelse

2. Det fremgår af kulturministerens redegørelse – i tilknytning til spørgsmålet om den digitale brugergrænseflade er integreret med de bagvedliggende fag- og sagsstyringssystemer – at departementet og et par styrelser/institutioner har implementeret elektroniske sags- og dokumenthåndteringssystemer (ESDH), og at flere vil følge trop i de kommende år. Det fremgår endvidere, at Kulturministeriets administrationscenter varetager implementering og videreudvikling af Kulturministeriets overordnede it-strategi for hele ministerområdet, hvor en af de primære målsætninger er at skabe øget samarbejde samt standardisering og genbrug af it-løsninger på tværs af ministerområdet, fx for ESDH. Dette for at sikre en bedre resurseanvendelse og for at højne serviceniveauet.

Parallelt med den overordnede it-strategi – som i første omgang er rettet mod de interne forretningsgange – har kulturministeren oplyst, at der er udarbejdet 4 delstrategier for henholdsvis biblioteks-, arkiv-, uddannelses- og kulturbevaringsområdet. Ifølge ministeren er og vil ministerområdets 4 it-delstrategier blive knyttet til institutionernes resultatkontrakter og klare mål for brugerrettede opgaver. Opfølgningen på kontrakter og klare mål sker gennem årsrapporterne og de årlige virksomhedsmøder.

Jeg finder kulturministerens svar tilfredsstillende.

Videnskabsministerens redegørelse

3. Det fremgår af videnskabsministerens redegørelse, at ministeren fuldt ud kan tilslutte sig Rigsrevisionens og statsrevisorernes kritik om, at myndighederne generelt bør blive bedre til at måle anvendelse og effekt af de digitale løsninger. Dette såvel for borgere og virksomheder i form af serviceforbedringer og forenklinger som i

form af effektiviseringsgevinster for myndigheden selv ved realiserede besparelser og forbedret kvalitet i opgaveløsningen.

Videnskabsministeren oplyser, at ministeriet vil støtte myndighederne heri ved udvikling af en model for måling af realiseret effekt af investeringer i udviklingen af digitale løsninger. Denne model vil blive koblet med en model for måling af evnen til at gennemføre it-baserede forretningsudviklingsprojekter, der påbegyndes udarbejdet i 2. halvår 2006.

Jeg går ud fra, at dette arbejde koordineres med Finansministeriets arbejde i regi af Den Digitale Taskforce.

4. Videnskabsministeriet vil endvidere overvåge udviklingen i myndighedernes evne til at gennemføre disse målinger ved i øget grad at have fokus på myndighedernes it-styring i de årlige undersøgelser af deres it-anvendelse, som gennemføres i samarbejde med Danmarks Statistik.

Endelig vil Videnskabsministeriet fortsætte indsatsen for at gøre det nemmere at foretage integration med de bagvedliggende sagsbehandlingssystemer gennem fastlæggelse og anvendelse af standarder.

5. For så vidt angår beretningens konkrete vurderinger af Videnskabsministeriets egne digitale løsninger oplyser videnskabsministeren, at ministeriets tilsyn med institutionernes it-anvendelse fremover vil have øget fokus på, at disse skal foretage målinger af omfanget af anvendelsen af de digitale løsninger, af den realiserede nytteværdi for brugerne af de digitale løsninger (serviceforbedring) og af den realiserede effektiviseringsgevinst for institutionerne.

Jeg finder videnskabsministerens redegørelse tilfredsstillende.

Justitsministerens redegørelse

6. Det fremgår af justitsministerens redegørelse, at ministeren har taget statsrevisorerne og Rigsrevisionens bemærkninger til efterretning.

Ministeren redegør for, at der i de kommende år skal gennemføres en række store it-udviklingsprojekter navnlig i relation til domstols- og politireformen, som skal give både en mere effektiv forvaltning og mulighed for yderligere digitalisering af borger- og virksomhedsrettede ydelser. Specifikt nævner ministeren digitalisering af

tinglysningen, som skønnes at indebære administrative lettelser for borgere og virksomheder i størrelsesordenen 300-400 mio. kr. årligt, ligesom der skønnes at kunne opnå en betydelig effektivisering af den statslige opgavevaretagelse på området.

Justitsministeren oplyser sluttelig, at statsrevisorernes og Rigsrevisionens bemærkninger vedrørende de nuværende digitale løsninger i staten vil indgå i arbejdet med etablering af fremtidens digitale løsninger på Justitsministeriets område.

Jeg finder justitsministerens redegørelse tilfredsstillende, herunder at statsrevisorernes og Rigsrevisionens bemærkninger vil indgå i det videre arbejde med digitaliseringen på Justitsministeriets område.

Fødevareministerens redegørelse

7. Fødevareministeren oplyser i sin redegørelse bl.a., at Fødevareministeriet har igangsat flere it-projekter, der ventes implementeret i løbet af 2006 og 2007. Når disse projekter er implementeret, vil digitaliseringsgraden være øget betragteligt. Det fremgår videre, at it-løsningerne bl.a. udvikles i samarbejde med erhvervet, og at de vil blive integreret med de faglige it-systemer. Desuden arbejder ministeriet på at skabe integration via Virk.dk, så brugere hurtigt og enkelt kan fremskaffe oplysninger om ministeriets ordninger.

Ministeren har taget Rigsrevisionens bemærkninger om hensigtsmæssigheden af at udarbejde et strategisk fundament for it-understøtningen til efterretning. Fødevareministeren oplyser således, at den digitale udvikling i Fødevareministeriet vil blive fulgt tæt i de kommende år, og ministeriet vil bl.a. indhente oplysninger om brugernes erfaringer med at anvende ministeriets digitale løsninger.

Jeg finder fødevareministerens redegørelse tilfredsstillende.

Undervisningsministerens redegørelse

8. Som nævnt indledningsvist fandt statsrevisorerne det utilfredsstillende, at det kun for 21 % af alle digitale løsninger, som indgik i undersøgelsen, var undersøgt, om digitaliseringen har medført serviceforbedringer, og tilsvarende at det kun for 19 % af løsningerne var undersøgt, om de har medført en mere effektiv forvaltning i institutionerne.

Det fremgår således af beretningens kap. V vedrørende spørgsmålet om, hvorvidt de digitale løsninger har ført til serviceforbedringer og effektiviseringer, at bl.a. institutionerne under Undervisningsministeriet ikke har undersøgt dette.

Ministeren oplyser i sin redegørelse hertil, at det er ministeriets politik, at de digitale løsninger skal søges udnyttet, i det omfang de kan føre til serviceforbedringer og effektiviseringer. Ministeren tilføjer, med hensyn til videreudviklingen af den digitale forvaltning som redskab til effektiviseringer, at ministeriets effektiviseringsstrategi for tiden er under revision.

Jeg går ud fra, at undervisningsministeren i forbindelse med revisionen af ministeriets effektiviseringsstrategi inddrager aspektet om serviceforbedringer og effektiviseringer – herunder at institutionerne efterfølgende kan redegøre for, i hvilket omfang målet er nået.

Bortset herfra finder jeg ministerens redegørelse tilfredsstillende.

Økonomi- og erhvervsministerens redegørelse

9. Økonomi- og erhvervsministeren oplyser i sin redegørelse, at ministeriet er ved at igangsætte digitaliseringen af 6 ud af 11 papirbårne ydelser. Hertil kommer, at én ydelse afventer international afklaring, og 2 ydelser vil blive digitaliseret, når såvel de lovgivningsmæssige som de tekniske barrierer er overvundet. Tilbage er 2 ydelser, som ikke bliver digitaliseret foreløbig.

Det fremgår videre af redegørelsen, at anvendelsesgraden af de digitale løsninger vil have opmærksomhed i ministeriet, og at ministeriet vil udarbejde statistikker, som dokumenterer anvendelsesgraderne af de digitale løsninger.

Ministeriet vil endvidere se på, hvorledes der kan ske forbedringer med hensyn til undersøgelser af effekten af digitalisering. Ministeriet fokuserer på, at alle kunderne er tilfredse med alle koncernens ydelser. Konkret er målet, at alle styrelser minimum hvert 2. år gennemfører en måling af kundernes tilfredshed med de leverede ydelser.

Endvidere oplyser ministeren i sin redegørelse, at Økonomi- og Erhvervsministeriet arbejder på at indføre en business-case-metode, som alle institutioner i koncernen skal anvende i forbindelse med beslutninger om igangsætning af og løbende opfølgning på it-projekter i koncernen. Metoden skal medvirke til at sikre, at koncernens it-projekter er dokumenterede og leverer de lovede gevinster, uanset om de er økono-

miske, organisatoriske/politiske eller har som målsætning at tilbyde en bedre service til borgere og virksomheder.

Jeg finder ministerens initiativer tilfredsstillende.

Finansministerens redegørelse

10. Det fremgår af redegørelsen, at ministeren er enig i opfattelsen af, at der stadig er et potentiale for, at flere serviceydelser og indberetninger kan digitaliseres, og at der er et uudnyttet potentiale i borgernes og virksomhedernes anvendelse af de digitale løsninger. Ligeledes er finansministeren enig i Rigsrevisionens vurdering af, at jo større integration der er mellem den digitale brugergrænseflade og de bagvedliggende fag- og sagsstyringssystemer, desto større bliver effektiviseringspotentialet ved at digitalisere en løsning.

Ministeren oplyser, at der i regi af virksomhedsportalen Virk.dk. arbejdes på at indfri en af målsætningerne om, at alle virksomhedsblanketter med over 100 indberetninger om året skal være digitaliserede inden 1. juli 2006. Det fremgår videre, at det på borgerområdet undersøges, om der kan etableres en fællesoffentlig borgerportal i stil med den norske internetbaserede borgerserviceløsning.

Hvad angår statsrevisorernes bemærkning om, at der kun for 60 % af de digitale løsninger er opgjort, hvor mange brugere der har valgt at anvende den digitale løsning frem for andre muligheder, er ministeren enig i, at institutionerne i langt højere grad bør have kendskab til anvendelsesgraden for deres digitale løsninger, samt at de i langt højere grad bør opstille mål for, hvor mange brugere der forventes at anvende løsninger.

Hvad angår statsrevisorernes bemærkning om, at det kun ved 19 % af de digitale løsninger er undersøgt, om de har medført en mere effektiv forvaltning i institutionerne, oplyser ministeren, at de offentlige institutioner skal blive bedre til både at estimere potentialet ved at indføre digitale løsninger og efterfølgende kunne redegøre for, i hvilken grad målene er nået.

Ministeren tilføjer, at ved at anvende de business-case-værktøjer, som Den Digitale Taskforce stiller til rådighed, kan myndighederne sikre sig, at de løbende opnår fyldestgørende dokumentation for gevinsterne forbundet med et givent digitaliseringsprojekt. Ministeren oplyser i forlængelse heraf, at Den Digitale Taskforce for tiden er i gang med at målrette business-case-værktøjet til den offentlige sektor på en

måde, så gevinsterne ved digitaliseringsprojekterne måles i forhold til de mangeartede hensyn, offentlige it-projekter kan tænkes at skulle imødekomme.

Sluttelig redegør ministeren for effekten af kampagnen ”Det offentlige – brug os på nettet”, som bl.a. er omtalt i beretningens pkt. 8, og udtrykker forhåbning om, at de positive resultater, kampagnen har affødt, vil vise sig at have en varig positiv effekt.

11. Jeg finder finansministerens redegørelse tilfredsstillende. Jeg har således med tilfredshed noteret mig ministerens initiativer i relation til at øge udbuddet og anvendelsen af digitale løsninger og institutionernes muligheder for at dokumentere resultaterne af digitaliseringsarbejdet.

Afslutning

12. Målet med digitalisering er bl.a. at yde borgere og virksomheder bedre statslig service og samtidig frigøre resurser. Som beretningen viste, var der stadig uudnyttede muligheder for digitalisering, bl.a. kunne flere ydelser digitaliseres, og anvendelsesgraden kunne øges. Hertil kom, at mange institutioner ikke havde kendskab til, om de digitale løsninger havde medført serviceforbedringer og/eller effektiviseringer.

Ministrenes redegørelser viser, at der yderligere er igangsat en række initiativer med henblik på at øge udbuddet og anvendelsen af digitale løsninger samt institutionernes muligheder for at dokumentere resultaterne af digitaliseringsarbejdet.

Da resultaterne af dette arbejde udestår, vil jeg i 2008 følge op på ministeriernes initiativer.

Henrik Otbo