

Information om Dokumentboks/NemSMS

29. maj 2009

Projektet

Dokumentboks/NemSMS er en samlet kommunikationsløsning, hvor borgere/virksomheder kan kommunikere sikkert og digitalt med det offentlige. Gennem løsningen vil man kunne modtage sms, digitale dokumenter og foretage tovejskommunikation med de offentlige myndigheder.

- **Sms-beskeder:** Alle borgere og virksomheder kan tilmelde sig med deres mobiltelefonnummer, så de kan modtage sms-beskeder fra de offentlige myndigheder.
- **Digitale dokumenter:** Alle borgere og virksomheder kan vælge at modtage, afsende og opbevare digitale dokumenter i stedet for papir i deres egen sikre digitale dokumentboks
- **Tovejskommunikation:** Alle borgere og virksomheder kan gennem løsningen kommunikere direkte, sikkert og elektronisk frem og tilbage med myndighederne i en mail-lignende funktion

Målsætning

Dokumentboks/NemSMS målsætning er, at skabe ét sted, hvor borgere og virksomheder kan kommunikere digitalt med det offentlige, på en måde så personlige data forbliver sikre.

Punkter fra Strategi for digitalisering af den offentlige sektor 2007-2010

- Den offentlige sektor skal levere en bedre, mere sammenhængende og effektiv digital service til borgere og virksomheder
- Tilgængeligheden skal styrkes via en fleksibel kommunikation mellem den offentlige sektor og borgerne samt virksomhederne
- Der indføres bl.a. påmindelser via sms i forbindelse med aftaler med sygehuse og andre relevante kontakter mellem den offentlige sektor og brugerne
- Borgere og virksomheder skal med ét klik kunne vælge at modtage alle breve fra det offentlige digitalt
- For at understøtte den størst mulige anvendelse af digitale kanaler skal den offentlige sektor samarbejde om at muliggøre, 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

Fakta

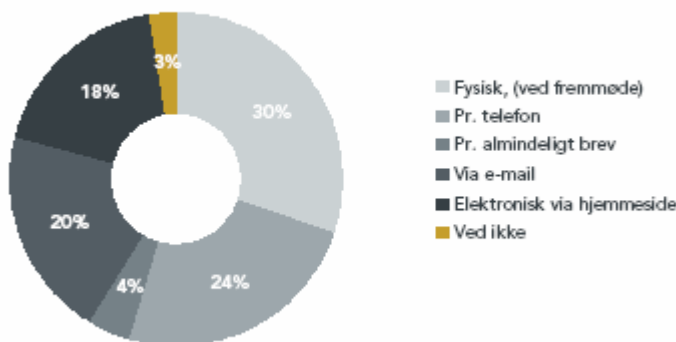
Stort potentiale

- Potentialet er stort. Hvis 50 mio. offentlige alm. papirbreve á 5 kr. pr. stk. i porto sendes elektronisk i dokumentboksen kan der **saves ca. kr. 250 mio. i porto**. Hertil kommer besparelser på tovejskommunikation og manuel håndtering af breve.
- Sms-løsningen kan bl.a. bidrage til at nedbringe antallet af udeblivelser og give **bedre service** på fx sundhedsområdet.
- Hertil kommer at det offentlige CO₂-regning også bliver reduceret. (For mere information omkring potentialet for **miljøbesparelser** kan man læse den livscyklusanalyse, som FORCE Technology har lavet for e-Boks: http://ekstranet.e-boks.dk/files/ekstranet/e-Boks_LCA.pdf)

På beskæftigelsesområdet estimerer Rambøll at man vil kunne halvere udeblivelsesprocenten ved at bruge sms-påmindelser, og også socialområdet estimeres at kunne have meget stor gavn af sms-påmindelser

Borgernes ønsker til offentlig kommunikation baseret på IT i praksis 2008, lavet af Rambøll Management og Dansk IT.

Borgernes foretrukne kommunikationskanal for kontakt til den offentlige sektor



Gode eksempler, erfaringer og konkrete anvendelsesområder

- Region Midt har erfaring med anvendelse: reduktion 34% af udeblivelser ved sms-påmindelser, kontakt: **Thomas Koldkur Bitsch**, T: +45 8728 4900, E: Thomas.Bitsch@stab.rm.dk
- Helsingør kommune (Social- og sundhedsområdet, pas & kørekort, skoler/fritidsordninger/daginstitutioner, beskæftigelsesområdet/kontanthjælp), **Torben Simony**, T: +45 4928 2200, E: tsi13@helsingor.dk
- Færdselsstyrelsen (synsindkaldelser), kontakt: **Henning Vadstrup**, T: +45 3392 9100, E: hva@fstyr.dk
- Aalborg Universitet (eksamensbeviser, tovejskommunikation med

universitetet), kontakt: Klaus Kilt (IT-chef), T: +45 9940 9450, E: kilt@adm.aau.dk

- Andre anvendelsesmuligheder: daginstitutioner/ pladsanvisning, vidneindkaldelser, offentlige lønsedler osv.

Udenlandske sms-erfaringer?

- **Norge:** nedbragt udeblivelsesprocent fra 14 til 1 på Ryg og Nakkeambulatoriet v. Haukeland Universitetssygehus
- **Sverige:** nedbragt udeblivelsesprocent med 50% ifm. påmindelser om tandlægebesøg

Kontakter

Danske Regioner

Kontaktperson: Kontorchef it & kvalitet, Lisbeth Nielsen, E: lin@regioner.dk, T: +45 3529 8191

KL

Kontaktperson: Centerchef, Jakob Harder, E: jah@kl.dk, T: +45 3370 3229 eller +45 3173 1819

Økonomistyrelsen

Kontaktperson: Kommunikationschef Geske Fischer-Hansen, E: gfh@oes.dk, T: +45 4090 6073.

e-Boks

Kontaktperson: Marketing- & kommunikationschef Pernille Brandis Rosengaard, E: pbr@e-boks.dk, T: +45 2510 4355