



DIGITALISERINGSSTYRELSEN

New trends in public services and Citizens Communication

Jimmy Kevin Pedersen
Head of Citizen Communication

Danish Ministry of Finance,
Agency for Digitisation

jkped@digst.dk

borger.dk

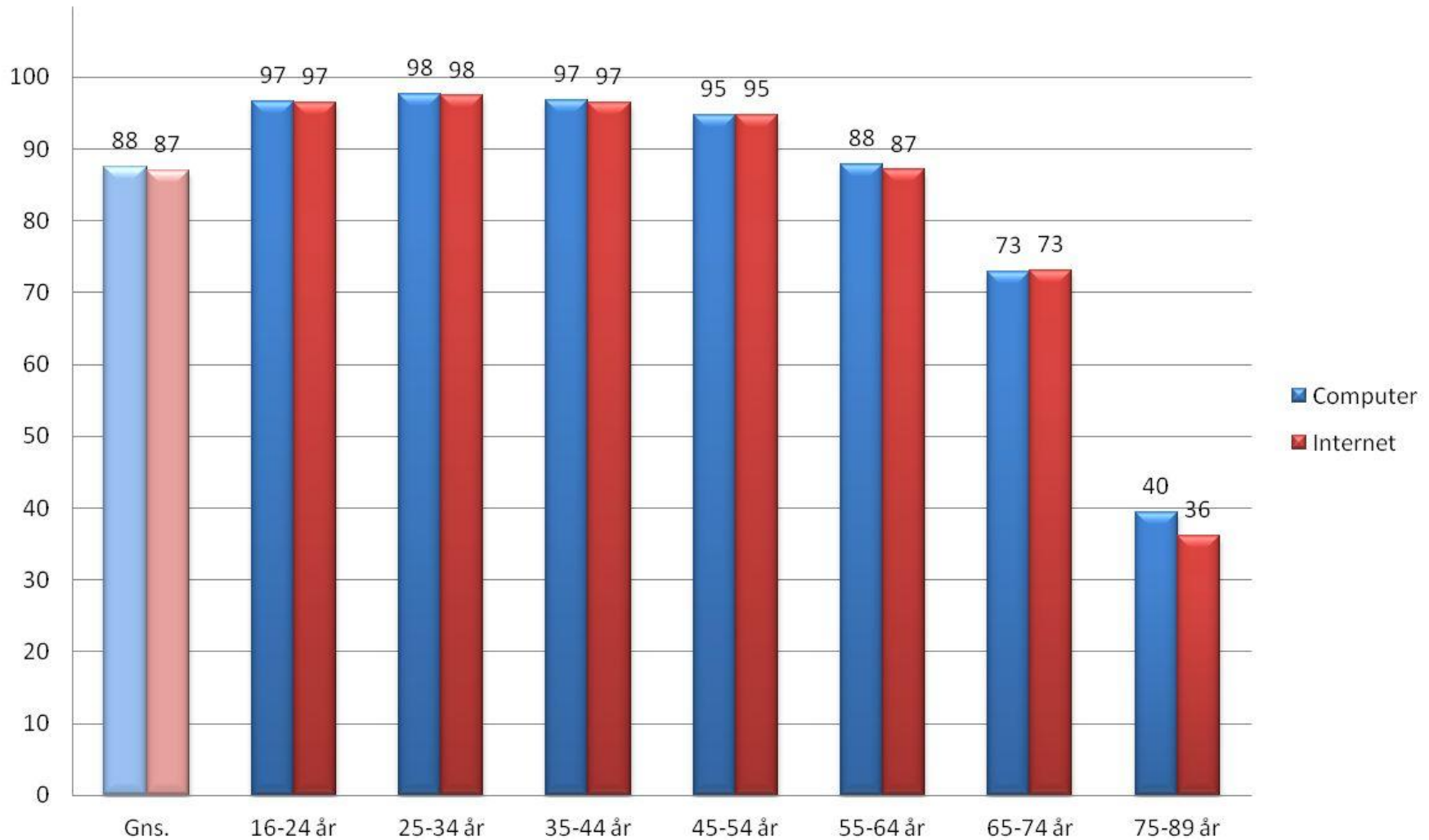
The screenshot shows the homepage of borger.dk. At the top, there is a navigation bar with 'Change language' and 'Vælg kommune'. Below this is the 'borger.dk' logo and a search bar. The main content area is divided into several sections: 'Overskrift' (Navigation menu), 'Få mere ud af borger.dk - Log på' (Login section with 'Log på med NEM ID' button), 'Mest populære links' (Most popular links section), and two 'Hvad kan du bruge NEMID til?' (What can you use NEMID for?) sections. The right sidebar features a 'SKAT' (Tax) section with a 'Nu kan du se din årsopgørelse' (You can now see your tax return) message. At the bottom, there is a small footer with the text: 'Borger.dk bliver leveret af IT- og Telesystemen og drives i et samarbejde mellem staten, KL og Danske Regioner. Spødtals'.

Agenda

- **The citizens – what do they expect from the public sector? (The starting point!)**
- **How do we meet the needs effectively?**
- **What are the challenges to be handled?**
- **What is our strategy? The National eGovernment strategy 2011 - 2015**
- **How does the citizen portal play an important role in implementing the strategy**
- **Q&A**

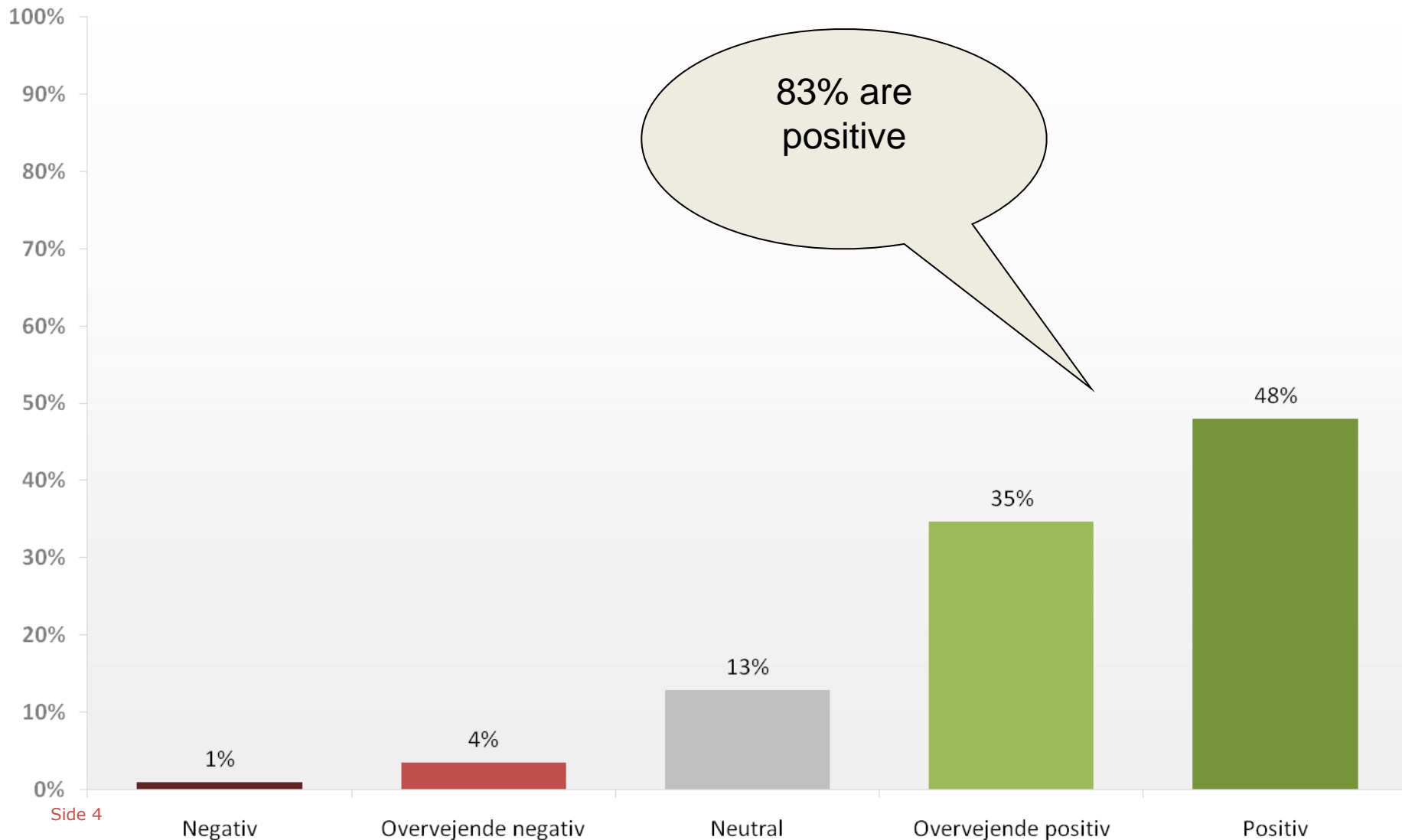


The starting point: Peoples access to computer and to internet at home



The attitude: What is your attitude to use e-Government services?

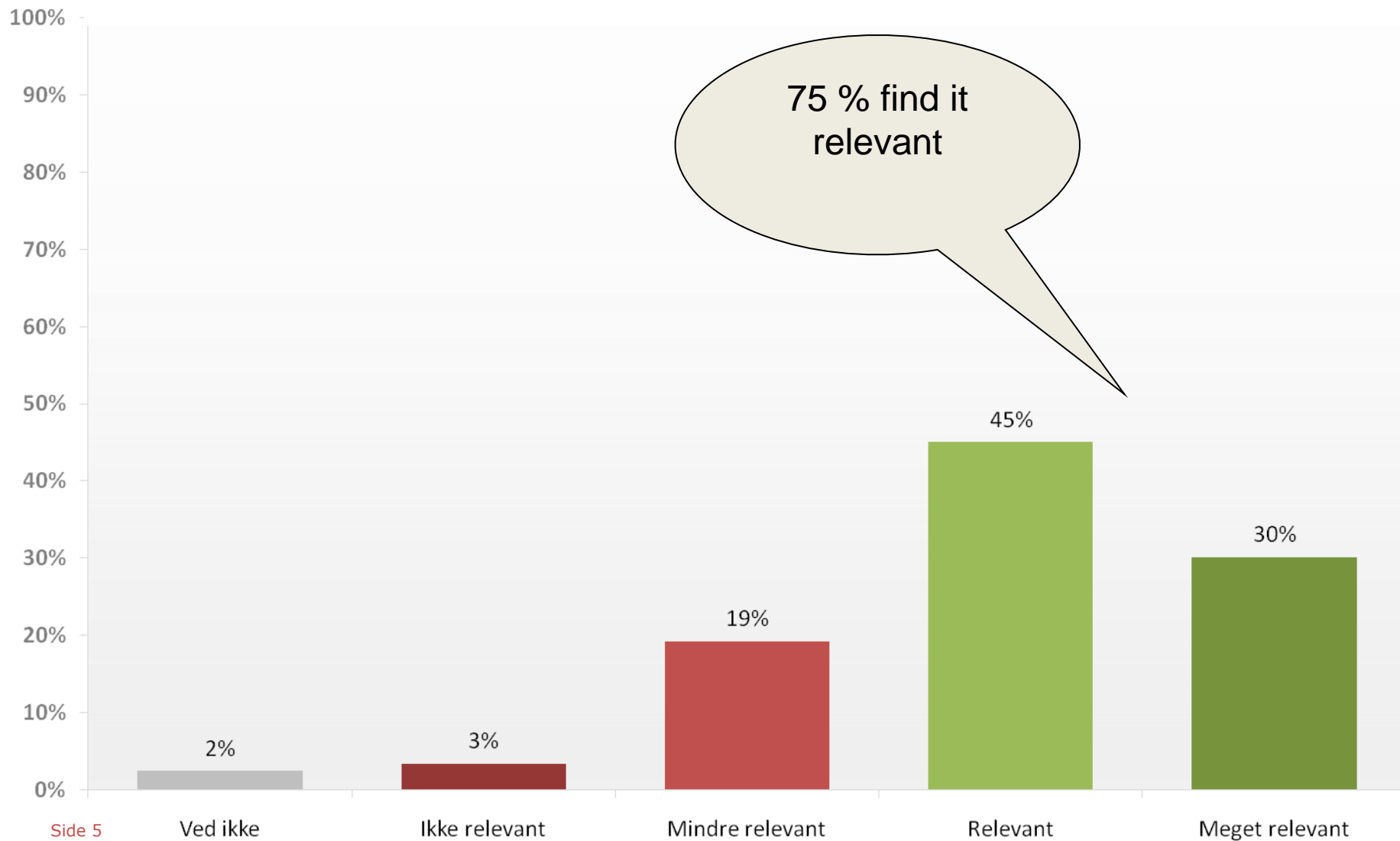
N: 1.000



The relevance

How relevant is it for you to use e-government service?

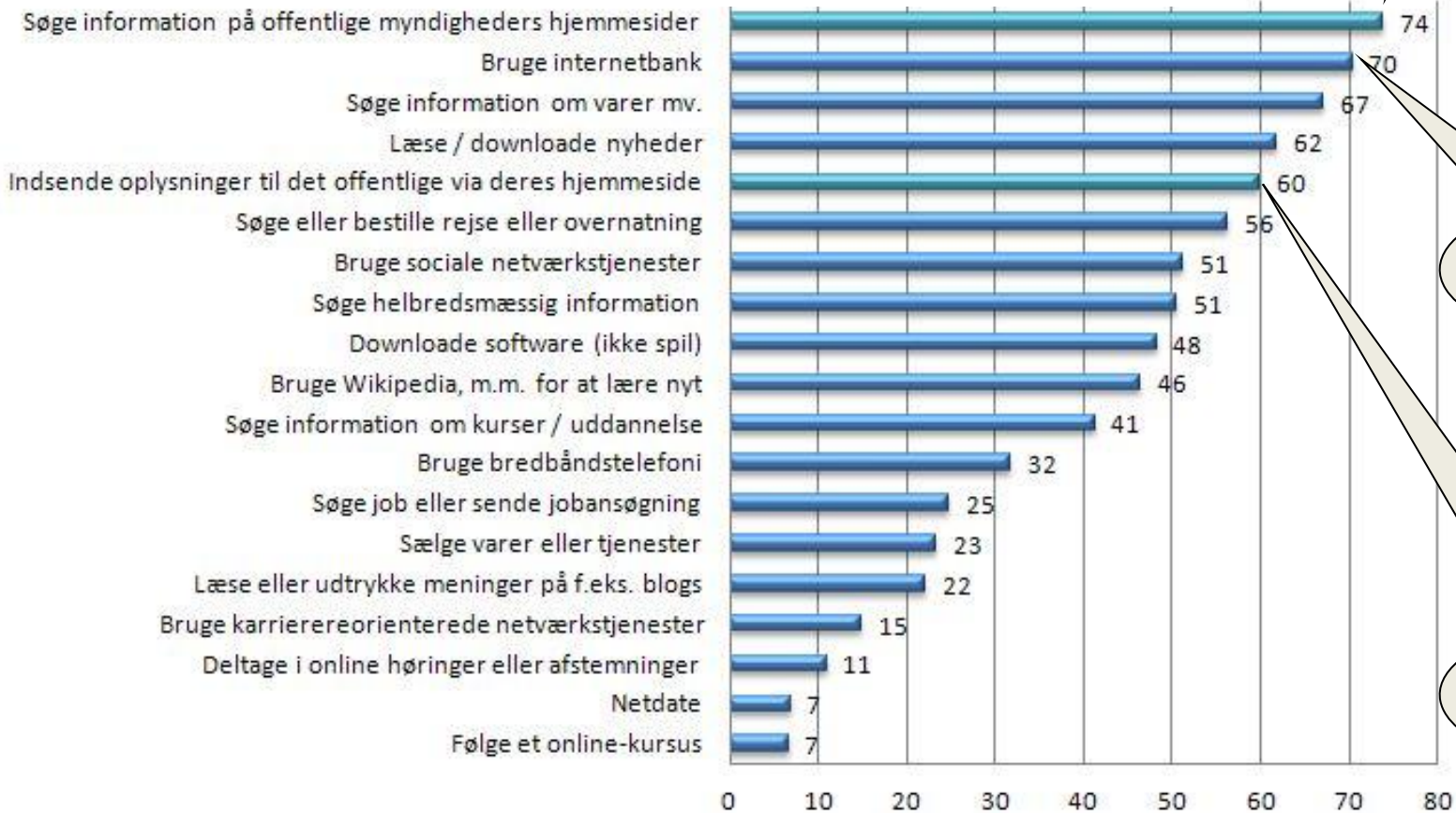
N: 1.000



The use - of web-pages

The purpose

The population

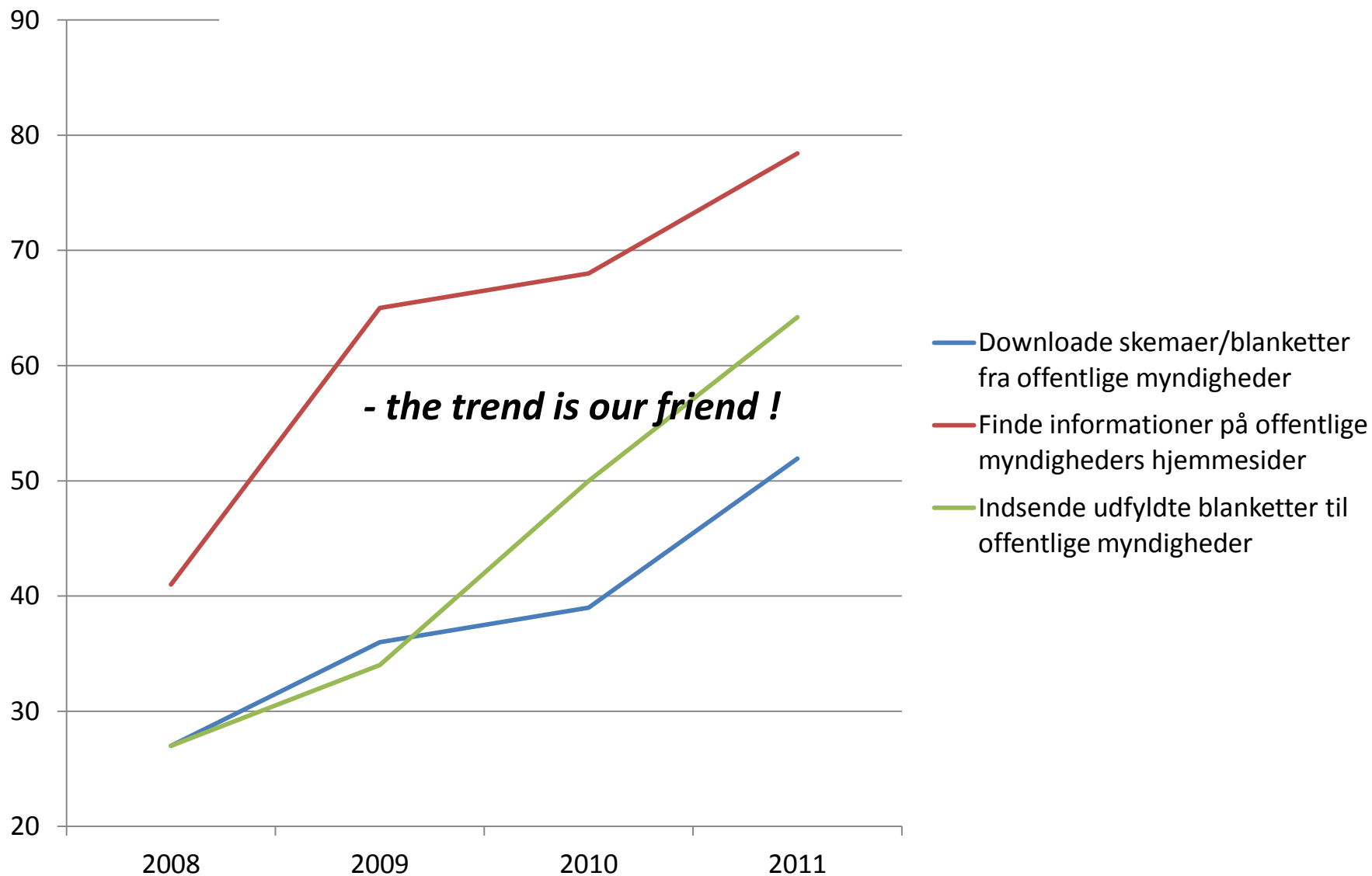


74 %

70 %

60 %

The use -of public web-pages increases dramatically



The savings

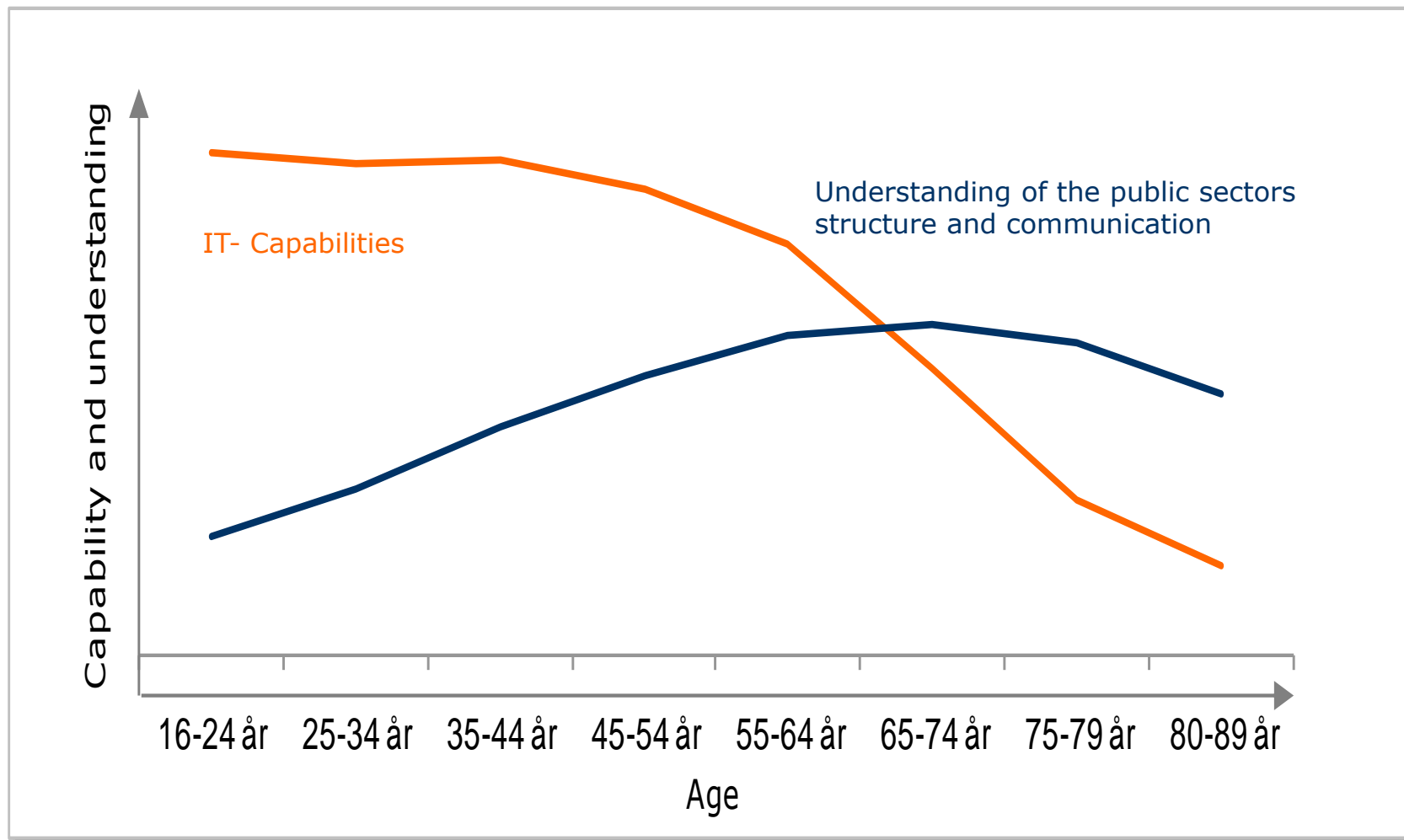
- its better to have people on-line than in-line!

Channel	Cost/ transaction in €
Received mails/ e-mails	14,7
Personal services	10,7
Telephone calls	5,4
e-services/self-services	0,4





Challenges to adress

The paradox

- and the need for a deeper understanding of our citizens or customers



Different citizens/customers - the need for segmentation

	Will	Will not
Can	65% Does ✓ 	10% Does only when motivated or obliged 
Can not	18% Does with help 	7% Doesn't 

On top of these facts

The National eGovernment strategy for the public sector 2011-15:

Digital Communication with citizens and companies

New digital welfare technology

Closer cooperation of digitization



On top of these facts (2)

The National eGovernment strategy for the public sector 2011-15:

The citizen portal is the main entrance to e-government services – and a facilitator and a leverage for self service

The most important self-service solutions are going to be mandatory, by Law

The goal in 2015 is that 80 percent of the communication with the citizens is by using the internet, both ways

The transition plan for self-service



Mandatory, online self-services (examples for the year 2014,2015)

	2012	2013	2014	2015
AREAS IN FOCUS	Danish Tax and Customs Administration (SKAT), services for individual citizens such as management of student loans	Citizen-focused services provided by local authorities and the state	Employment, housing, construction and the environment	Employment, social services and integration
EXAMPLES OF TASKS	Moving Medical cards Self-service tax declaration (for submitting information to the Danish Tax and Customs Administration) Signing up for after-school clubs, daycare and schools Student loans Passports	Drivers licenses Marriages Birth registration Name registration Admission to the education	Town planning and roads Income support Construction Vehicle registration plates	Benefit pre-validation for senior citizens and people with disabilities Reimbursement and social support services Maternity and paternity benefits State pensions
	WAVE 1	WAVE 2	WAVE 3	WAVE 4

borger.dk

The Citizen Portal

-a facilitator
and a leverage for self service

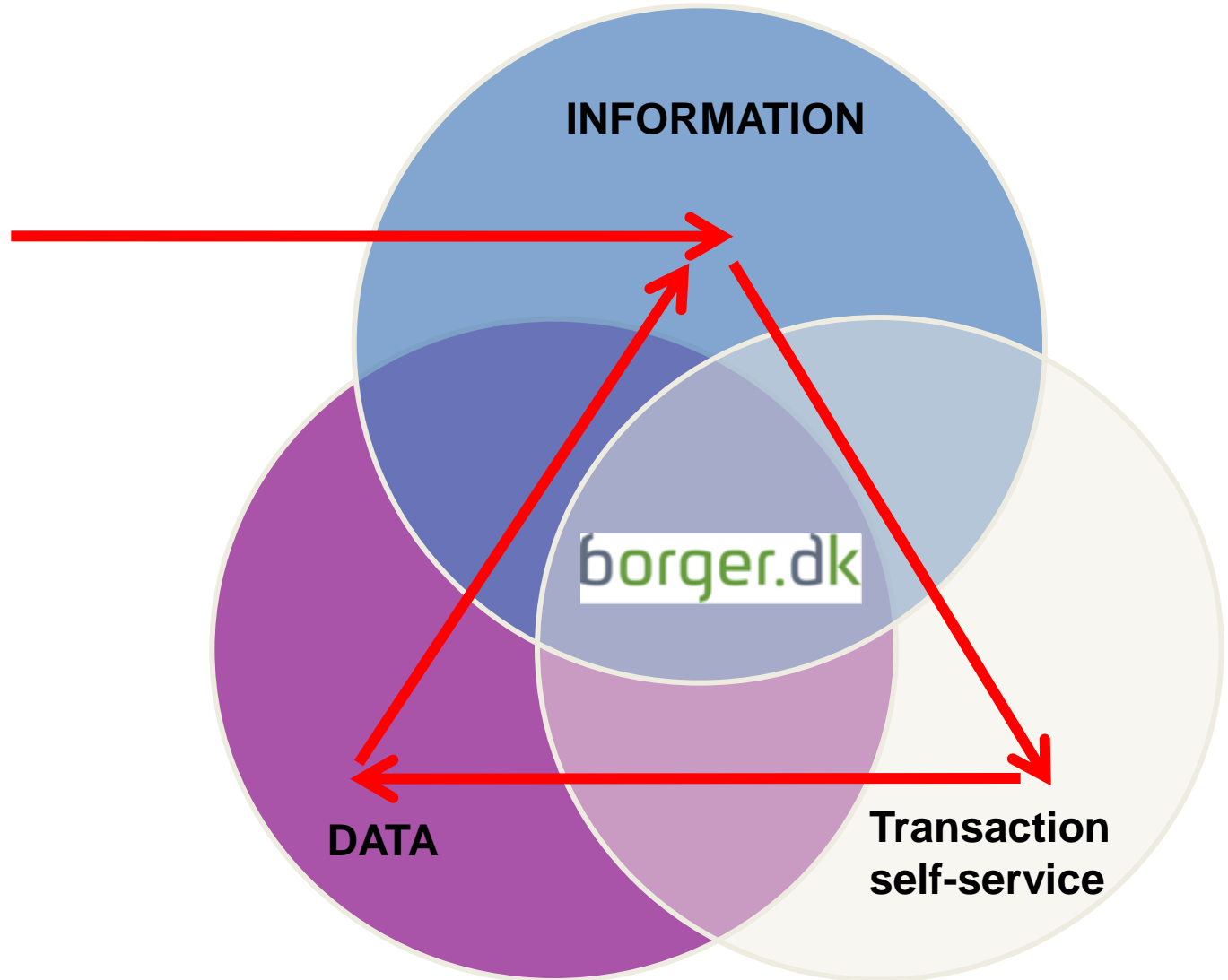
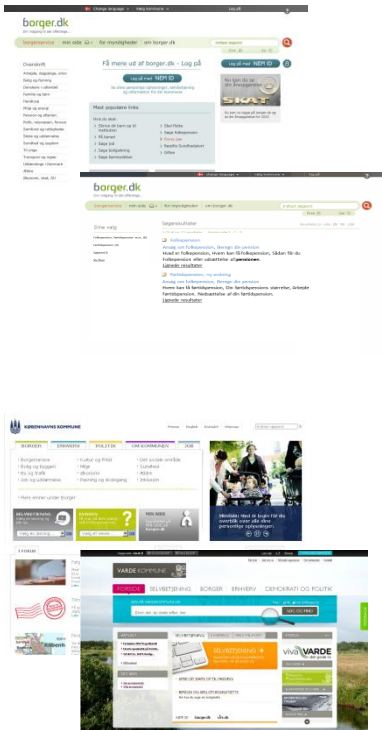
But what is it?

The screenshot shows the borger.dk website interface. At the top, there is a navigation bar with "Change language" and "Vælg kommune" options, and a "Log på" button. The main header features the "borger.dk" logo and the tagline "Din indgang til det offentlige...". Below the header, there is a search bar with the text "Indtast søgeord" and a search icon. The main content area is divided into several sections:

- Navigation:** "borgerservice", "min side", "for myndigheder", and "om borger.dk".
- Log In:** "Log på med NEM ID" button and a "Log på med NEM ID" link.
- SKAT:** "Nu kan du se din årsopgørelse" and "Du kan nu logge på borger.dk og se din årsopgørelse for 2010".
- Mest populære links:** A list of links including "Skal flytte", "Søge folkepension", "Forny pas", "Bestille Sundhedskort", and "Giftes".
- Help Section:** "Hvad kan du bruge NemID til?" with a video thumbnail and text: "Klik og se en film, og find ud af, hvad du kan bruge NemID til. Se også, hvordan du bruger NemID og får hjælp, hvis du har problemer."

At the bottom, there is a footer with the text: "Borger.dk bliver leveret af IT- og Telestyrelsen og drives i et samarbejde mellem staten, KL og Danske Regioner. Kontakt".

All roads lead to action



All roads lead to ac



Post

Rasmus Henrik

- > Bolig
 - > Thomas Koppels Allé 22B
- > Kultur og fritid
- > Sundhed
- > Økonomi

Anton

Esther Aviaja

Marie

Indstillinger

Min post

Rediger indholdet på denne side

Mappefunktioner ▼

Rasmus Espholm

- Indbakke
- Kladder
- Sendt post
- Papirkurv

Søgemapper

- Ulæst post
- Afsendere

Ny post	Flyt	Arkivér	Slet	Flere ▼
<input type="checkbox"/>	Visninger ▼	Sorteret efter: Dato ▼		
<input type="checkbox"/>	Økonomistyrelsen	Lønseddel 30/11/2010	Note: Tilfø	
<input type="checkbox"/>	Økonomistyrelsen	Lønseddel 29/10/2010	Note: Tilfø	
<input type="checkbox"/>	Økonomistyrelsen	Lønseddel 30/09/2010	Note: Tilfø	
<input type="checkbox"/>	Økonomistyrelsen	Lønseddel 31/08/2010	Note: Tilfø	
<input type="checkbox"/>	Økonomistyrelsen	Lønseddel 30/07/2010	Note: Tilfø	
<input type="checkbox"/>	Økonomistyrelsen	Lønseddel 13/07/2010	Note: Tilfø	
<input type="checkbox"/>	Økonomistyrelsen	Lønseddel 30/06/2010	Note: Tilfø	
<input type="checkbox"/>	ATP, AES, AER, Barsel.dk, Feriekonto, LG, SUPP	Pensionsoversigt 2009	Note: Tilfø	

1 2 3 (Vis alle) Viser 1-25 af 60

Leveres af Økonomistyrelsen

borger.dk
Din indgang til det offentlige...

borgerservice | min side | for myndigheder | om borger.dk

Indtast søgeord

Print | Del

log på

Pension og efterløn

- Folkepension
- Ansøg om folkepension
- Udskyd din pension
- Beregn folkepension
- Indsend ændringer
- Klage over afgørelser

Varmetillæg
Helbredstillæg
Ældrecheck
Personligt tillæg

Folkepension

Du har som regel ret til folkepension som dansk statsborger. Hvor meget du kan få i folkepension, afhænger af, hvor meget du tjener, og om du er gift eller samlevende.

Hvad vil du?

- Skrive dit barn op til institution
- På barsel
- Søge job
- Søge bolig sikring
- Søge børneydelse
- Skal flytte

Forstå folkepension

Fold alle tekster ud

Hvad er folkepension?

Hvem kan få folkepension?

Du kan få folkepension, når du når folkepensionsalderen og opfylder en række generelle betingelser. Folkepensionsalderen kan være fra 65 til 67 år. Det præcise tidspunkt afhænger af, hvornår du er født. Folkepensionen er livsvang.

Hvad er folkepension?

Hvem kan få folkepension?

Se personlige oplysninger

Log på Borger.dk og se hvor meget du får i bolig sikring.

NEM ID

LOG PÅ MIN SIDE

Læs også

- Se udbetalinger af bolig sikring

Hvad siger loven?

- Boligtatloven
- Boligtatvejledningen
- Satser efter lov om social pension m.v. per 1. januar 2012

change language | vælg kommune | log på

borger.dk
Din indgang til det offentlige...

borgerservice | min side | for myndigheder | om borger.dk

Indtast søgeord

Print | Del

log på

Menu

- Pension og efterløn
- Pension
- Folkepension og tillæg
- Folkepension
- Ansøg om folkepension
- Udskyd din pension
- Beregn folkepension
- Indsend ændringer
- Klage over afgørelse
- Varmetillæg
- Helbredstillæg
- Ældrecheck
- Personligt tillæg

Ansøg om folkepension

Ansøg om folkepension med Blanket DP402

SELVBEJENING → UDBETALING DANMARK → 14 DAGE

Sådan gør du

For at kunne udfylde din ansøgning korrekt vil det være en god idé at have følgende dokumenter klar:

- Seneste skatteopgørelse
- Din søgtefælles/samlevers skatteopgørelse

Forudsætninger

Du skal for at kunne afslutte din ansøgning vedhæfte en række dokumenter elektronisk, men du kan også eftersende dem i et brev.

ANSØG

Spørgsmål og svar

Fold alle kommentarer ud

Hvordan beregner jeg min indkomst i fremtiden?

Hvor lang tid går der, fra jeg har ansøgt, til jeg får min pension?

Du kan få folkepension, når du når folkepensionsalderen og opfylder en række generelle betingelser. Folkepensionsalderen kan være fra 65 til 67 år. Det præcise tidspunkt afhænger af, hvornår du er født. Folkepensionen er livsvang.

Hvorfor skal jeg opgive min søgtefælles indkomst?

Hvis du udskyder din folkepension

Se hvad brugerne mener

Fold alle kommentarene ud

Hjælp denne side dig?

JA | NEJ

Se personlige oplysninger

Log på MIN SIDE med NEM ID og se dine seneste opgørelser fra SKAT.

NEM ID

LOG PÅ MIN SIDE

Kontakt

Du kan få flere oplysninger og hjælp med at ansøge om folkepension hos Udbetalning Danmark, der har ansvaret for at administrere folkepension.

Besøgsadresse
Borgerservice København
Kongens Vænge 8
3400 Hillerød
Vis på kort

Tlf.: 7011 4910
Åbningstider:
Ma-on 8-16, to 8-18, fr 8-14

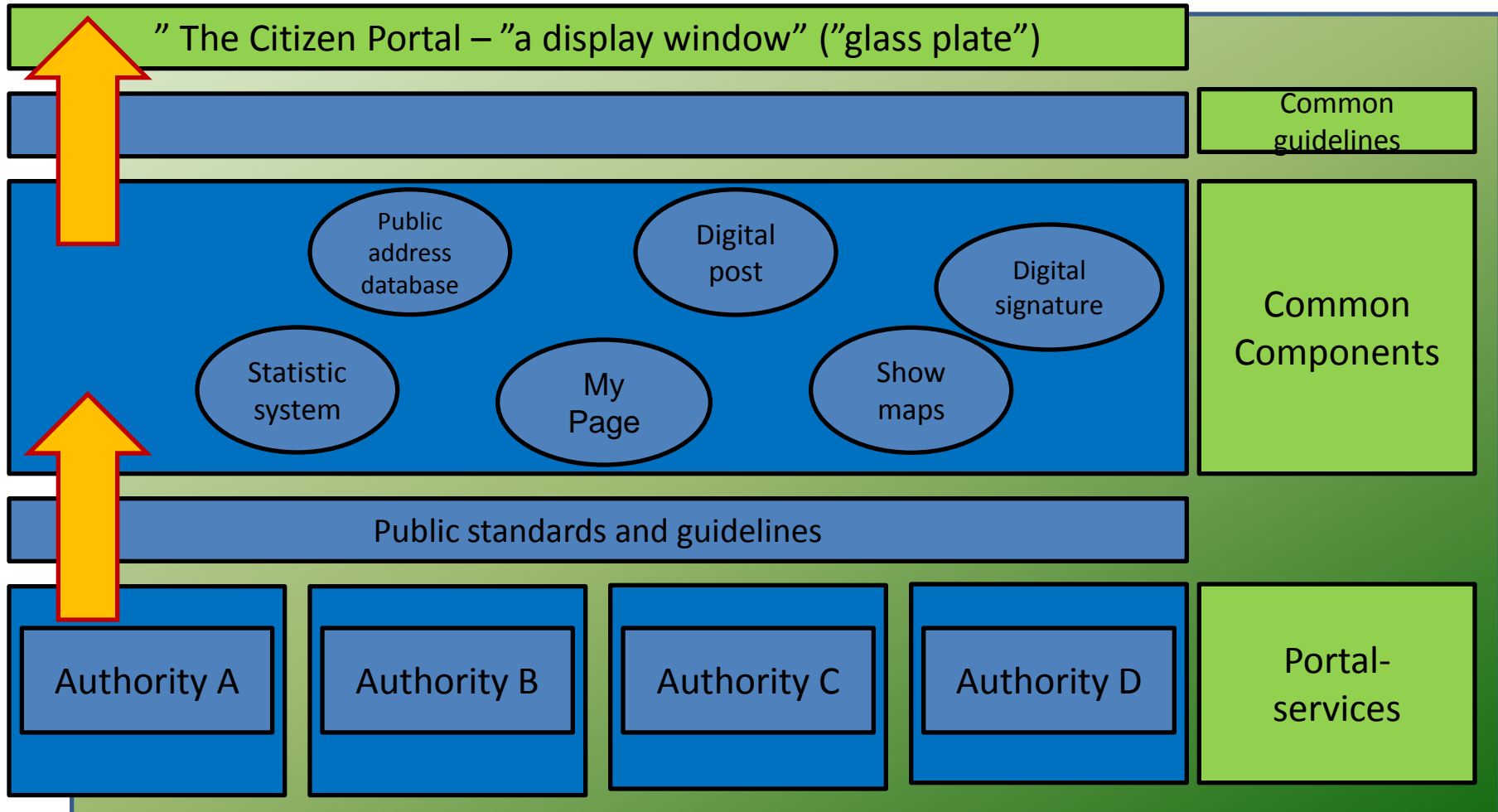
Telefontid:
Ma-on 8-16, to 8-18, fr 8-14

- > Start chat
- > Ring mig op
- > Send email

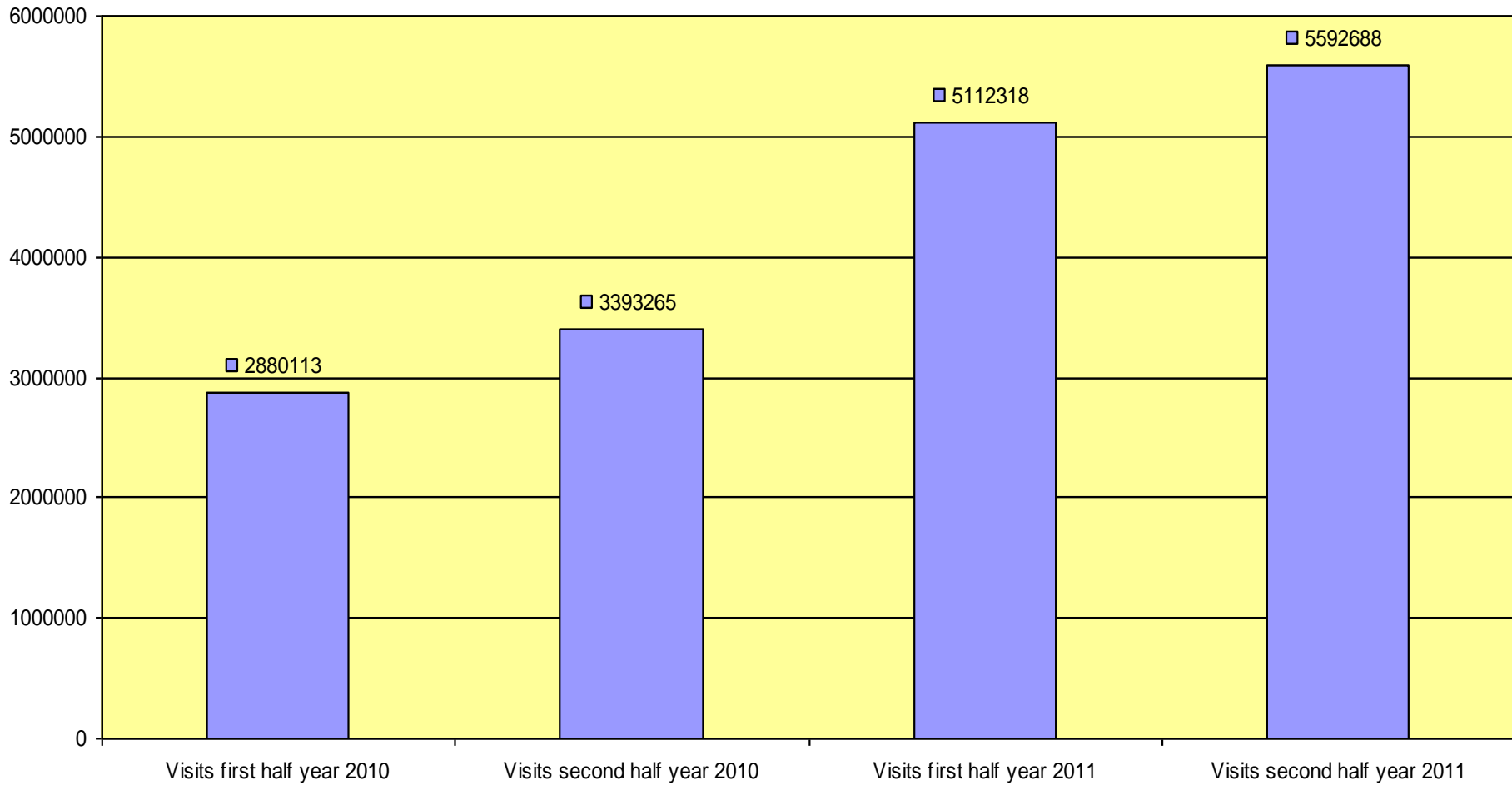
Bliv klogere på pension

Du kan vælge at udskyde din folkepension, hvis du...

The Citizen portal – a display window and a collection of components



Visits at the Citizens portal In 2010 and 2011
We have achieved 2 times the Danish population - above 10 mio in 2011.





DIGITALISERINGSSTYRELSEN

borger.dk

Thank you for
your attention!!

Questions ?

Jimmy Kevin Pedersen
Head of Citizen Communication

Danish Ministry of Finance,
Agency for Digitisation

jkped@digst.dk

