



Copenhagen
Business School
HANDELSHØJSKOLEN

Hvordan sikres en lige behandling af borgere og virksomheder i den digitale forvaltning

Mogens Kühn Pedersen

Prof.

Informatics@CBS

Agenda

- Det digitale samfund
- Kontroloverskud
- Transformation af kontroloverskud
- Tillidsbaseret service
- Konsekvenser for forvaltning og myndighedsudøvelse



Digitalt samfund

- Borger og virksomheder registreres med en-entydig identifikation (CPR-CVR)
- Registre opbygges med “profiler” modsvarende myndighedsopgaverne - alle med unik identifikation
- Registertilsyn overvåger myndigheders brug af sammenkøring.

Kontroloverskud

- Det digitale samfund
 - Nye love og EU direktiver.
 - Registerudvidelser frem for erstatning af registre - *omkostningseffektivitet* gennem gradvis udbygning.
 - *Offentlighedens sagsbehandling* (skandaler) medfører krav om mere kontrol.
 - Trusler: Kriser, terror, katastrofer, etc.
- Flere registre for flere incidenser
 - Borgere, virksomheder, incidenser “samkøres”
- Kontroloverskud - en utilsigtet effekt



Hvad er kontroloverskud?

... dannelse af “profiler” af borgere og virksomheder ved opsamling af ikke-relaterede men relaterbare data hos forskellige myndigheder.

- “Myndighederne øger via digitaliseringen den samlede kontrol uden at vurdere, hvorledes dette opsamlede kontroloverskud (*forstået som utilsigtede, redundante eller overskydende kontroller i forhold til det hidtidige informationssikkerhedsniveau*) kan nyttiggøres af myndigheden og/eller virksomheden i form af administrative eller forvaltningsmæssige lettelser.” M. Kühn Pedersen og Jens Kr. Elkjær, R&R 8-2008



Forvaltning med digitalt kontroloverskud

- Forvaltning og myndighedsudøvelse ift digitale profiler
 - data giver myndigheder *indseende* med borgere og virksomheder udover kontrolkrav
 - data *fjerner eller indskrænker* borgere og virksomheders forhandlings- og påvirkningsmuligheder overfor myndigheder
- Asymmetrisk myndighedsrelation overfor borgere og virksomheder styrkes!



Transformation af kontroloverskud

- Kontroloverskud *anvendes* ved:
 - at nyttiggøre samme data i flere administrative sammenhænge i “profiler” (reducerer indberetningskrav).
 - at servicere borgere bedre - tilbyde one-stop løsninger (baseret på *profiler*).
 - at øge transparens for borgeren (adgang til *profiler*, fx. sundhedsdata og skattemappen).
- Kontroloverskud *transformeres* til digital forvaltning i “profiler”.



Det digitale livsforløb

- Digitale “profiler” livscyklus
 - *digital leve-tid* for “profiler” af borgere, organisationer eller virksomheder?
 - *henfalds-tid* (værditab - relevans, nøjagtighed, fuldstændighed, rettidighed, rettigheder/autorisation) af digitale “profiler”?
 - *genfødsels-tid* (værdiøgningen - opdateringer, reautorisation) af digitale profiler?
- Forvaltning af digital profilers livscyklus?



Udfordring til digital forvaltning

Nytænke forvaltningen af digitaliseringen

fra

kontroloverskud

til

tillidsbaseret service



Tillidsopbygning

- Det civile retssamfund: Lighed for loven!
- Objektivitet i forvaltningen
 - adgang til grundlag for myndighedsudøvelse
 - forudsigelighed i afgørelser
 - åben adgang til kommunikation med myndigheden
 - historie og forløb af transaktioner mellem borgere/virksomhed og myndighed kvalificerer “dialogen”
 - kvalificeret vejledning fra myndighed

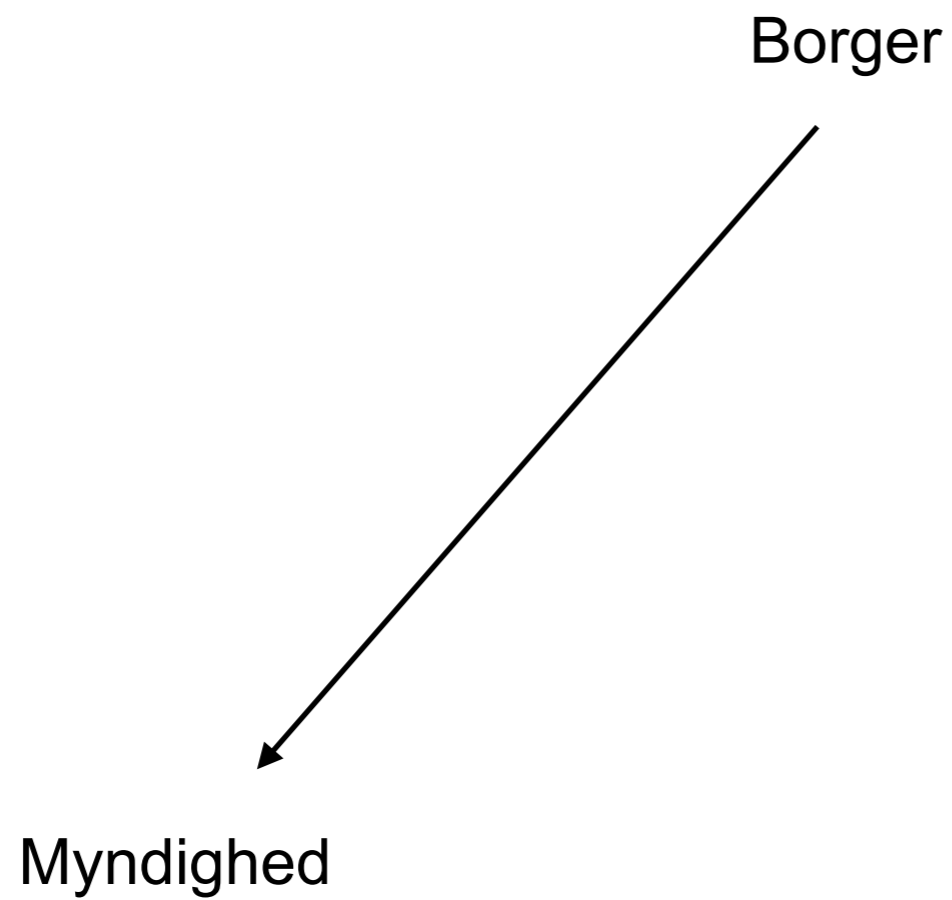


Differentiering

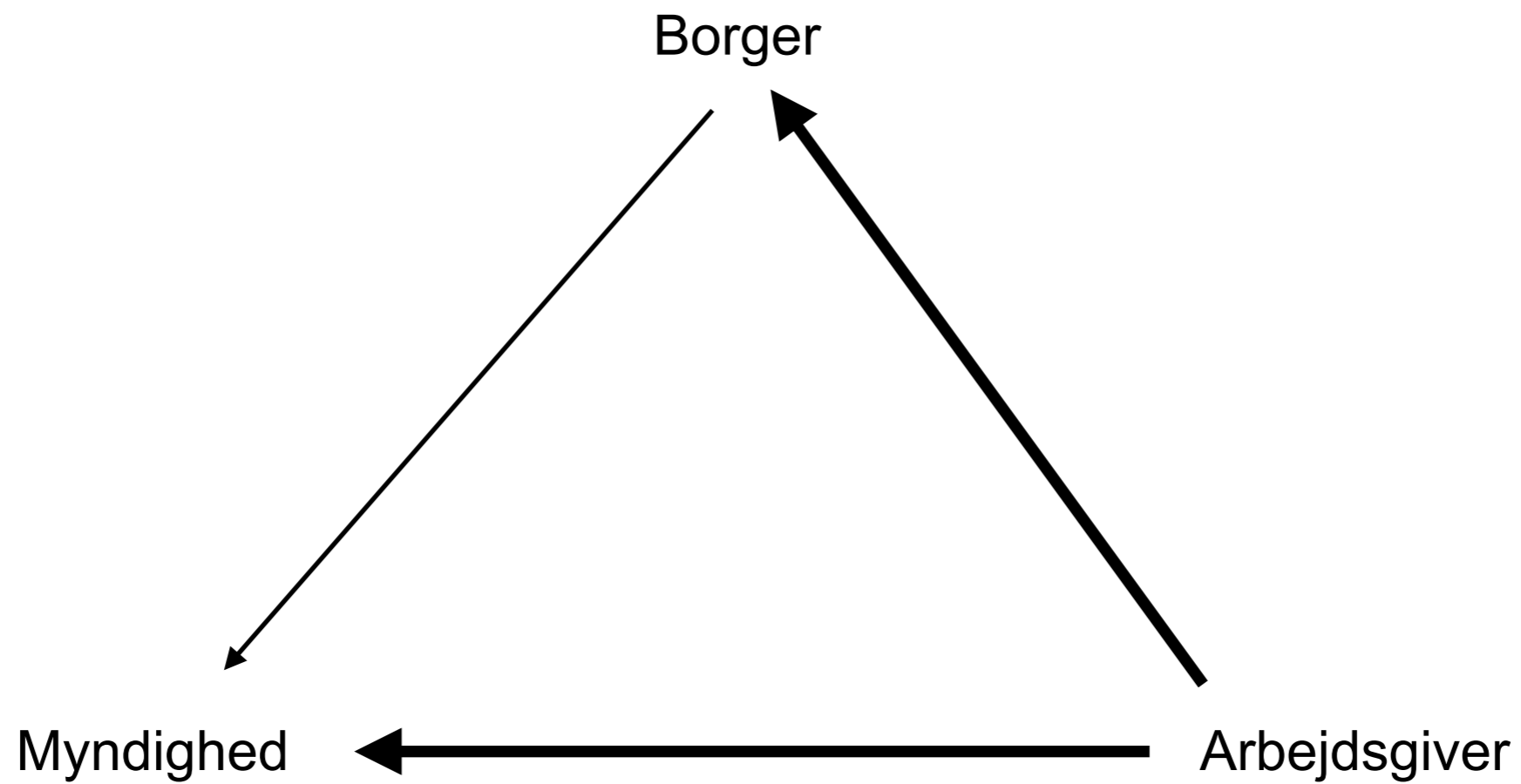
- **Kvalificeret tillid for myndighed:**
 - at myndigheden kan differentiere sagsbehandlingen digitalt
 - at myndigheden kan danne profiler af den enkelte borger og virksomhed
- **Kvalificeret tillid for borger/virksomhed:**
 - at borgeren kan tilvælge service (-niveau)
 - at borgeren kan indhente forhåndstilsagn
 - at borgeren kan “udfordre afgørelser



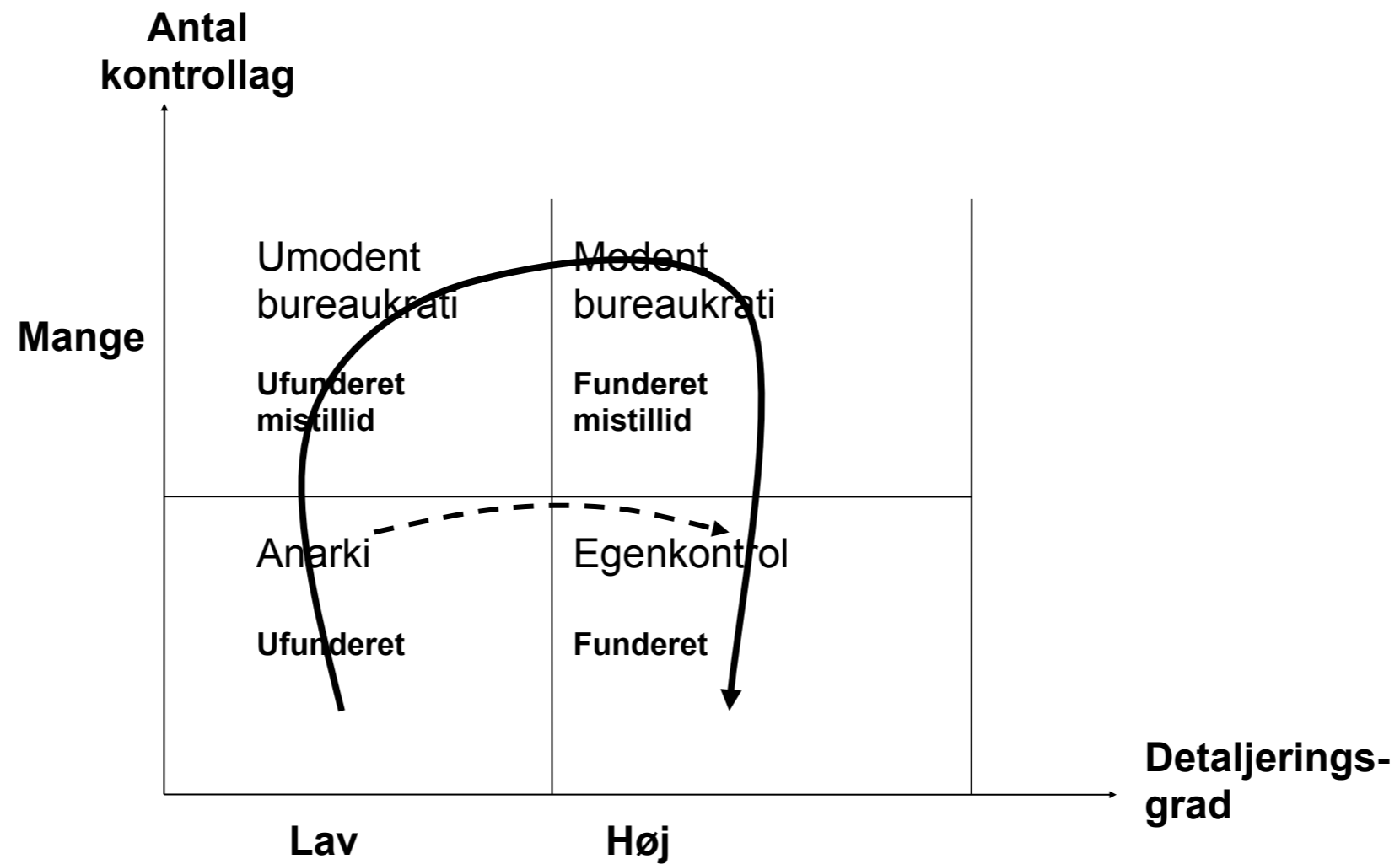
Differentiering gennem digitalisering



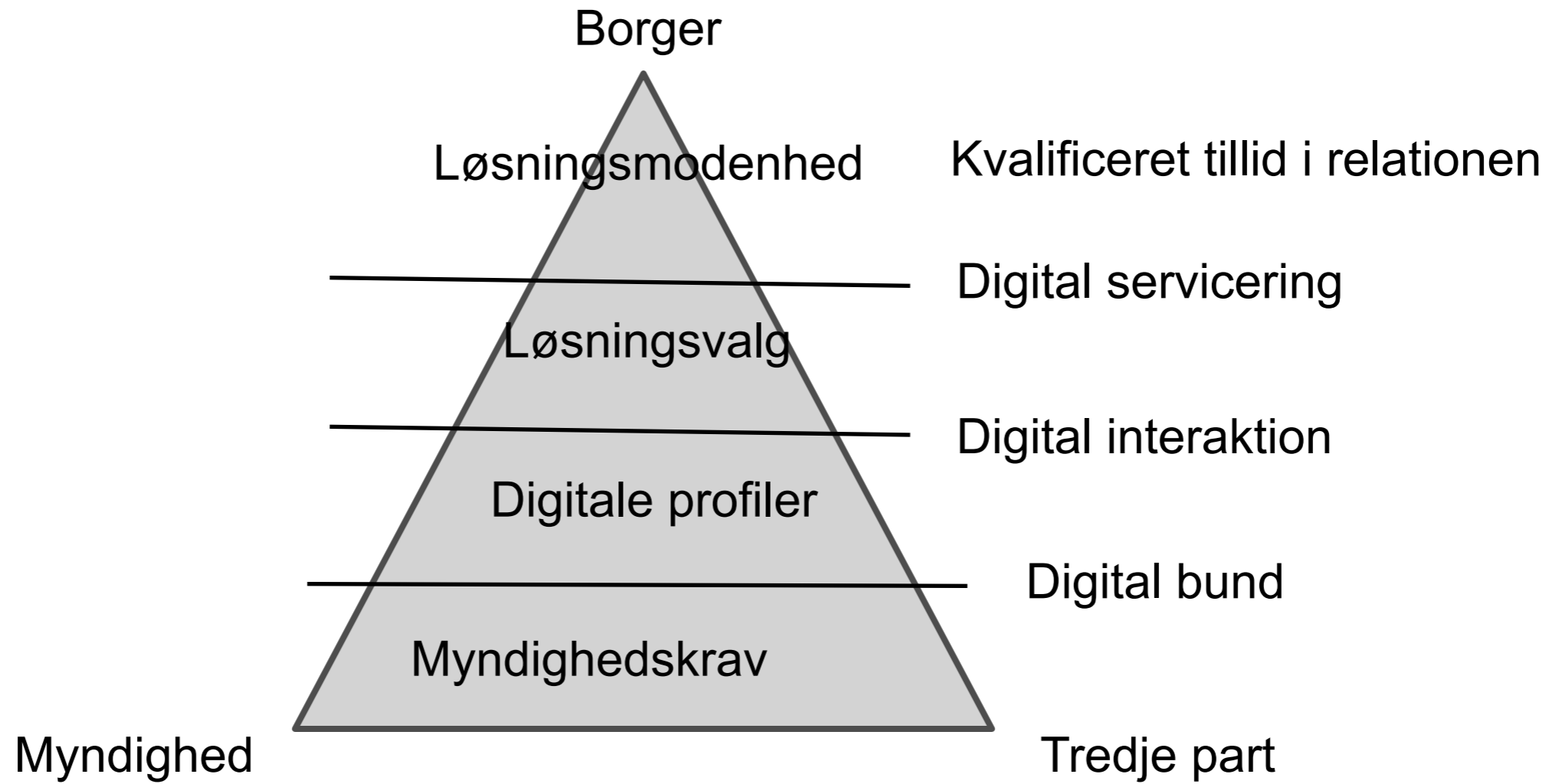
Eksempel: Indberetning af selvangivelse



Tillidsmodel



Videnstrekanter





Nye servicemuligheder

- Lighed for loven er grundsætningen.
- Lighed i digital forvaltning kræver forskelsbehandling.
- Forskelsbehandling kræver objektivitet i sagsbehandlingen.
- Transparens er forudsætning for en øget forskelsbehandling.
- Forskelsbehandling giver bedre service.