



Lyngdal kommune



Prosjektdirektiv:

Kommunale tjenester på nett – fra pilot til produksjon

Start: November 2006
Slutt: Juni 2008

Prosjekteier: Rådmannen

Prosjektleder: IKT- ansvarlig

Versjon	Dato	Ansvarlig
1.0	01.11.06	K.A.

1. Bakgrunn for prosjektet

Lyngdal kommune har en flerkanalstrategi overfor innbyggere, næringsliv og organisasjoner. Som en oppfølging av denne strategien har en utviklet et servicetorg med mange tjenester og delegert myndighet til å behandle saker over skranken. I tillegg har en prioritert arbeidet med å utvikle en portalløsning som gir mulighet for selvbetjening og innsyn. Lyngdal kommune ønsker å videreutvikle selvbetjente digitale tjenester og har i den forbindelse deltatt/-tar i ulike prosjekter med ekstern finansiering. Dette gjelder bla.:

- ”Offentlig nettjeneste” – Samarbeidsprosjekt med Kr.sand kommune og ErgoGroup vedr. modell for hvordan brukere av offentlige førstelinjetjenester kan betjenes elektronisk
- ”KS – Integrasjon” – Etablere nasjonal standard for integrasjon mellom sak/arkivsystemer og fagsystemer og grensesnitt mot publikumsorienterte portalløsninger.
- ”Samarbeidsportalen” – Et regionalt Høykom-prosjekt for utvikling og tilpasning av bredbåndsbaserte tjenester for samhandling og kompetanseutveksling. Legger vekt på økt kvalitet og effektivitet i kommunenes tjenesteproduksjon

Lyngdal var den første kommunen i landet som innførte fullelektronsikk dokumentbehandling og har vært pilot i å utvikle en åpen integrasjon mellom sak/arkivsystemer og kartsystemer.

Gjennom prosjektet ”Kommunale tjenester på nett – fra pilot til produksjon” ønsker en å videreutvikle det elektroniske tjenestetilbudet på en felles plattform der en ivaretar sikkerheten for brukerne. Prosjektet dekker ulike mål og tiltak som framkommer i strategiplanene eKommune 2009 og eNorge 2009 og vil bidra til å realisere kommunens planer og visjoner om å bli en fullverdig eKommune.

2. Hovedmål

Gjennom utvikling av digitale tjenester på nettet skal IKT framstå som et viktig virkemiddel for videreutvikling av kommunen mht. tjenester, arbeidsmåter og organisering. Kommunen ønsker å videreutvikle det digitale pilotarbeidet som vi over flere år har gjennomført for å:

- Oppnå en bedre utnyttelse av kommunens ressurser
- Utvikle bedre interne og eksterne tjenester - brukerfokus
- Øke tilgjengeligheten til kommunale tjenester

3. Målsetting og hensikter

Lyngdal kommune ønsker å gi innbyggere, næringsliv og organisasjoner et bedre elektronisk tjenestetilbud. Dette gjelder både omfang av e-tjenester og kvaliteten på disse. Prosjektet legger til grunn de mål og tiltak som det sentrale prosjektdirektivet har fastlagt.

I tillegg til å øke tilgjengeligheten og antallet tjenester, ønsker en å ta i bruk standarder og utvikle plattformer som legger til rette for integrasjon og automatisering. Dette vil blant annet

føre til redusert ledetid for dokumenthåndtering og bruk av regelstyrt saksbehandling som vil frigjøre ressurser for økt tjenesteproduksjon og kvalitetsikring.

Det forventes at prosjektet skal øke servicegraden overfor innbyggere og gi en mer effektiv, helhetlig og brukervennlig innbyggerdialog.

Prosjektet skal bidra til å effektivisere egen organisasjon. Integrasjonen mellom portal og fagapplikasjoner skal videreutvikles.

4. Effektmål

Konkrete effektmål er å:

- Utvide nåværende e-tilbud til ca. 30 dialogbaserte elektroniske skjema som integreres med sak/arkivsystemet
- Videreutvikle fullintegrasjonen mellom elektroniske skjema sak-/arkivsystem, fagapplikasjoner og portal
- Etablere MinSide – funksjonalitet med nødvendig sikkerhet og brukervennlighet (pålogging, innsyn, tilgjengelighet)
- Gi innbyggere tilgang via ”min side” til egne saker/dokumenter, jfr. kommunens byggsøk-prosjektet
- Gi ansatte økt kompetanse og endre organiseringen av arbeidsprosesser
- Innpasse aktuelle forhold vedr. CRM/chat fra ”Samarbeidsportal-prosjektet” og innføringen av servicetorgmodulen

5. Leveranser og milepæler

Det utarbeides innen 15.12.06 en framdrifts- og tiltaksplan som tilpasses fellesaktiviteter knyttet opp mot hovedprosjektets angitte mål og leveranser, herunder:

- Digital tjenestetilgang
- Kompetanseutvikling/-overføring
- Prosessmodellering

Planen vil angi en koordinering med lokale aktiviteter som bla. vil omfatte:

- Kjøp av skjemakatalog/skjemamotor
- Installasjon av skjemakatalog/skjemamotor
- Integrasjon mot sak-/arkivsystem - og aktuelle fagapplikasjoner
- Videreutvikle portalløsingen med mht. tjenester via MinSide
- Gjennomgang av arbeidsprosesser (prosessmodellering, kostnytte-analyse, gevinstrealisering)
- Kompetanseoppbygging overfor ansatte og informasjon overfor brukerne

6. Prosjektorganisering

Prosjektansvarlig:	IKT – ansvarlig
Styringsgruppe:	Rådmannen med ledergruppen. Styringsgruppen har ansvar for å foreta evt. avgjørelser som har tverretatlige og tverrfaglige konsekvenser.
Prosjektkoordinator:	IKT-konsulent
Prosjektleder:	IKT - ansvarlig
Prosjektmedarbeidere:	IKT-konsulenten ved sentraladministrasjonen Driftsansvarlig og driftsansvarligassistent Leder av sentral post/arkivtjeneste Ansatte på servicekontoret

7. Rapportering

Statusrapportering:	Rapportering skal jevnlig gis av prosjektleder til rådmannen og prosjektmedarbeiderne. Rapporteringen skal baseres på dialog mellom de ulike aktører/deltakere
Avvik og endringer:	Prosjektleder rapporterer til rådmannen som avgjør om det er behov for endringer i prosjektet
Framdrift:	Det utarbeides egen framdrifts- og aktivitetsplan for prosjektperioden nov. 06 – juni 08.
Sluttrapport:	Sendes til prosjektansvarlig i KS – prosjektet

Aktuelle rapporter og prosjektinformasjon formidles til:

- Prosjektdeltakerne
- Involverte avdelinger/etater
- Revisjonen

Det vil bli lagt ut nyheter på intranett slik at ansatte kan holde seg orientert og aktuelle prosjektaktiviteter.

8. Økonomi og ressurser

Det er i budsjettet for 2007 avsatt kr. 100.000 til prosjektet. Hoveddelen av utgiftene knytter seg til innkjøp av skjemakatalog/motor. Evt. utgifter ut over dette vil bli dekket innenfor den ordinære IKT-rammen for 2007 og 2008.

Det er ikke avsatt egne midler til dekning av interne personellressurser. Utgiftene til dette – og eventuelle andre driftskostnader - dekkes innenfor det ordinære driftsbudsjettet. Omfanget av egeninnsats er ikke kalkulert. Det antas ut fra tidligere erfaringer at motiverte medarbeidere vil kunne innpasse prosjektaktivitetene innen for de ordinære arbeidsrammene.

Det er ikke planlagt å søke om eksterne midler til dette prosjektet.

Prosjektet forutsetter at den sentrale delen av prosjektet bistår enkeltkommunene med kompetanse og veiledning og i hht. prosjektbeskrivelsen. Det vises i denne sammenhengen bl.a. til fagområdene:

- Sikkerhet og tilknytning til MinSide
- Skjema og integrerte tjenester
- Prosessmodellering

9. Risikovurdering

Den viktigste utfordringene blir å:

- Avsette nødvendig tid hos prosjektdeltakerne slik at definerte aktiviteter blir gjennomført i hht. framdriftsplanen
- Innpasse tjenester/aktiviteter som skal kjøpes innenfor de økonomiske rammene

Når det gjelder forhold av teknologisk, organisatorisk og kommunikasjonsmessige karakter, så anser en at dette prosjektet har en karakter som tilsvarer tidligere e-forvaltningsprosjekter Lyngdal kommune har gjennomført. Dette innebærer at vi har nødvendig intern kompetanse og ekstern kompetanse (via våre samarbeidspartnere) til å kunne gjennomføre definerte tiltak.