



Prosjektdirektiv

”Kommunale tjenester på nett”

Prosjektansvarlig: May-Britt Nordli
Prosjektleder: Svein Erik Wilthil
Prosjektkoordinator: Terje Borge Olsen

Versjon	Dato	Produsent	Godkjent
1.0	20.10.2006	SEW/TBO	MBN



Kommunale tjenester på nett – prosjektdirektiv

<u>Prosjektdirektiv</u>	1
<u>”Kommunale tjenester på nett”</u>	1
<u>Prosjektbeskrivelse</u>	3
<u>Bakgrunn for prosjektet</u>	3
<u>Målsetting og hensikter</u>	4
<u>Hovedmål</u>	4
<u>Delmål</u>	4
<u>Effekt mål</u>	5
<u>Oppgavebeskrivelse/avgrensing</u>	5
<u>Leveranser og hovedmilepæler</u>	6
<u>Aktivitets- og milepelsplan</u>	7
<u>Kritiske suksessfaktorer</u>	7
<u>Organisering</u>	9
<u>Sentral prosjektorganisasjon</u>	9
<u>Regional og lokal prosjektorganisasjon</u>	11
<u>Rapportering</u>	12
<u>Planlegging / rapportering / oppfølging</u>	12
<u>Grovplanlegging for hele prosjektperioden</u>	12
<u>Prosedyrer for leveranse og aksept</u>	12
<u>Kvalitetssikring</u>	13
<u>Endringshåndtering</u>	13
<u>Metodebruk/verktøy/dokumentasjon</u>	13
<u>Informasjonsplan</u>	13
<u>Økonomi og ressurser</u>	13
<u>Prosjektbudsjett</u>	13
<u>Vedlegg 1: Opprinnelig leveranseplan</u>	16

Prosjektbeskrivelse

Bakgrunn for prosjektet

Strategiplanene eKommune 2009 og eNorge 2009 har sammenfallende målsettinger innen mange områder. Etablering av elektroniske tjenester for innbyggere og næringsliv er et av områdene hvor dette er mest tydelig. Mange kommuner er kommet langt i utformingen av kommuneportaler, med presentasjon av både informasjon og tjenester mot publikum som hovedelementer. Likevel er det behov for utvidet satsing dersom kommunene skal nå sentrale mål, slik de er definert i eNorge 2009 og eKommune 2009. KS ønsker i samarbeid med medlemmene og med støtte fra Høykom å etablere et omfattende prosjekt for IKT-utvikling i kommunesektoren i denne strategi-perioden: *Tjenester på nett*. Prosjektet vil ha fokus på å ta i bruk eksisterende infrastruktur og standarder for skjema bruk og sømløs integrasjon både for publikumsrettede tjenester og selvbetjente interne støttetjenester. Prosjektet vil ha parallell fokus på prosessorientering, utvikling og implementering av "beste praksis" ved læring og gjenbruk. Utfordringen er nå å etablere prosjekter som går fra pilotering av enkelte tjenester til å sette i produksjon mange tjenester av høy kvalitet hos mange kommuner.

Prosjektet "Tjenester på nett" vil være viktig for at kommunene kommer opp med interaktive tjenester, og at kommunene kommer opp med tjenester av høy kvalitet. Prosjektet vil også være viktig for noen av de sentrale målsettingene i regjeringens strategiplan eNorge 2009, spesielt med tanke på målsettingene knyttet til felles sikkerhetsløsning og MinSide.

Utdrag fra eNorge 2009:

" I løpet av 2009 skal alle relevante interaktive tjenester som har innbyggerne som målgruppe, være tilgjengelige gjennom innbyggerportalen MinSide."

Prosjektet vil samarbeide med Fornyingsdepartementet og Norge.no for å sikre at kommunene i prosjektet er klargjort for å levere tjenester mot MinSide. Det vil i prosjektet bli utviklet en egen veileder for å utvikle og "koble" tjenester mot MinSide. Felles sikkerhetsportal for offentlig sektor er viktig for utviklingen av gode tjenester mot publikum i kommunesektoren. Prosjektet vil samarbeide nært med Norge.no for etablering av en midlertidig sikkerhetsløsning og med FAD for etablering av en permanent felles offentlig sikkerhetsløsning/portal. Dette skal gjøre det enklere for kommunene å koble seg opp mot felles sikkerhetsløsninger og registertjenestene som tilbys fra Brønnøysund.

Prosjektet "befolkes" av et tverrsnitt av landets kommuner – 40 i tallet, små/store, modne/umodne. Vi må balansere de som vil og kan med de som trenger noe mer hjelp. Prosjektet vil gå over to år - 2006 og 2007. KS har derfor bevisst rekruttert både blant kommuner som kan starte opp umiddelbart og har egen prosjektorganisasjon klar - og blant de som trenger 2006 for å få beslutningsprosesser, budsjett og organisering på plass.

Deltakende kommuner representerer samlet og hver for seg betydelige ressurser og kompetanse. Dersom vi evner å bruke dette til å bygge et fellesskap for "beste praksis", får vi både forsterkede ressurser og større grad av samordning om løsningsvalg. Det er en forutsetning at nettbaserte tjenester både skal gi effektivitetsgevinster for den vanlige bruker og samtidig være designet for universell tilgjengelighet. Kommunene må opprettholde en flerkanalstrategi, noe som gjør at sterk bevissthet rundt design av tjenestene, regelstyring, arbeidsflyt og integrasjon mot sak/arkiv, fagsystemer og administrative støttesystemer er kritisk for lønnsomheten. Dette er en naturlig integrert del av prosjektet hvor en rekke av de fremste kommunene vil integrere, prosessorientere og strømlinjeforme sine tjenester for optimal saksgang og effektivitet.



Kommunale tjenester på nett – prosjektdirektiv

Læringseffekten av disse tiltakene skal dokumenteres og spres gjennom en kompetansetjeneste knyttet til www.ksikt-forum.no, samlinger og aktive opplæringstiltak. Alle fagnotater, spesifikasjoner, veiledninger og kursmaterieell som produseres i prosjektet vil bli publisert fritt tilgjengelig.

Målsetting og hensikter

Hovedmål

Prosjektets hensikt og hovedmål er at et stort antall norske kommuner skal ha etablert et høyt antall selvbetjente, digitale tjenester på Internett for sine innbyggere, organisasjoner og næringsliv. Prosjektet skal oppnå kritisk masse for standardisert metodikk og innhold for å tilby brukerrettede, brukervennlige, nyttige og kosteffektive tjenester på nett i lokal og regional forvaltning. Kommunene står fritt til å velge leverandør av skjema- tjeneste- og integrasjonsløsninger i størst mulig grad basert på standarder, deriblant Elmer 2, felles metadata basert på TOR-semantikk og Noark-4 WS. Prosjektet skal i samarbeid med aktuelle leverandører og ansvarlige instanser spesifisere og implementere generiske løsninger mot MinSide, felles sikkerhetsløsninger og Noark-basert arkivsystemer.

Prosjektet skal i løpet av prosjektperioden ha etablert dokumentasjon av ”beste praksis for kommunale tjenester på nett” på www.ksikt-forum.no. Samtidig skal grunnlaget for et nasjonalt og regionalisert støttenettverk etableres. Nettverket skal tilrettelegge for at alle landets kommuner kan etablere tilsvarende tjenester mot innbyggere, organisasjoner og forretningsliv. All prosjekt-, kurs- og metodedokumentasjon som produseres i prosjektet skal publiseres fritt tilgjengelig.

Delmål

Delmål 1: KS skjema-XML

Valgfri skjemakatalog og med valgfri skjemamotor, med størst mulig støtte for KS skjema-XML, skal være installert og tatt i bruk i minst 40 store og små kommuner i hele landet for minst 15 prioriterte tjenester i løpet av prosjektperioden. Minst 10 kommuner skal ha integrert løsningene mot sak/arkiv basert på Noark-4 WS; i tillegg skal minst 10 kommuner ha startet forberedelsene til slik integrasjon.

Delmål 2: Standardisering og leverandørmangfold

KS skjema-XML og Noark4 WS er lagt ut som åpne standarder vederlagsfritt for leverandørmarkedet. Prosjektet skal aktivt medvirke til å sikre konkurranse og leverandørmangfold ved at:

- Prosjektet skal aktivt medvirke til fortsatt standardisering for sømløs integrasjon innenfor kommunal saksbehandling og selvbetjeningsløsninger på Internett. Standardiseringen berører videreføring av arbeidet med Noark4-WS i tillegg til standardisering relatert til en felles ontologi for offentlig, kommunal saksbehandling i samarbeid med Brønnøysundregistrene SERES initiativ, andre relevante myndigheter og det berørte leverandørmarkedet.
- Kommunene står fritt til valg av skjemaleverandør, men medvirkende kommuner vil bli gitt råd om å sette krav til bruk av standarder og medvirkning i standardiseringsarbeidet
- Minst 3 av 4 sertifiserte Noark-4 leverandører skal medvirke til integrasjon mot sak/arkiv innenfor prosjektets rammer.
- Minst 2 leverandører av spesialiserte fagsystemer skal medvirke til integrasjon med et utvidet metadatasett i forhold til Noark i minst 5 kommuner innenfor prosjektets rammer.
- Prosjektet vil samtidig ta en førende rolle i videre standardisering av fagterminologi, metadata og datadefinisjoner brukt i kommunal saksbehandling innen forskjellige sektorer. Dette vil involvere leverandører av fagsystemer, sak/arkivsystemer, skjema-løsninger og portalløsninger i tillegg til Riksarkivet og Brønnøysundregistrene

Delmål 3: Kompetansetjeneste

Kunnskapsportalen www.ksikt-forum.no skal etableres med innhold og støttetjenester for ”beste praksis for kommunale tjenester på nett”. Portalen og støttetjenestene skal være proaktive for



Kommunale tjenester på nett – prosjektdirektiv

gjennomføring av prosjektet og metodeverket skal være tilgjengelig for alle landets kommuner både i prosjektperioden og etterpå.

Delmål 4: Etablering av regionalt støtteapparat

Prosjektet skal bistå til etablering av et regionalt støtteapparat for IKT og digitale tjenester ved hjelp av KS i fylkene og KS IKT-forum.

Delmål 5: Digitalt tjenestetilbud, OU-prosjekter og gevinstrealisering

Alle medvirkene kommuner skal etablere en prosjektplan som inkluderer nødvendig organisasjonsutvikling for effektiv integrasjon av digital selvbetjening med den kommunale tjenesteproduksjonen. Prosjektplanen skal ta hensyn til og motvirke digitale skiller i befolkningen. Minst 30 kommuner skal iverksette egne gevinstrealiseringsplaner basert på prosessanalyser og nytte/kost analyser gjennomført i prosjektet.

Effektmål

På arbeidskonferanser blant deltakerkommunene 7-8. mars ble det identifisert effektmål langs tre akser:

- Interne nytteeffekter, oftest effektiviseringsmål
- Individbaserte eller brukerorienterte mål, både besparelser og indirekte nytteeffekter relatert til tjenestetilpasning, tjenestekvalitet og tjenesteomfang
- Samfunnsnytte, aggregert nytte for brukergruppene

Prosjektet skal etablere detaljerte effektmål basert på metoden nyttebasert endringsledelse, prosessmodeller for tjenestene vil danne basis for kost/nytte og PENG-metoden¹ vil bli benyttet for kvantifisering også av kvalitative nytter hos hver enkelt kommune. Dette er et omfattende, men nødvendig arbeid som vil involvere linjeledelsen, og som skal resultere i en forpliktende gevinstrealiseringsplan for hver deltaker. KS har gjennom tidligere prosjekter etablert denne type kost/nytte-analyser for noen tjenester (eksempel er vist under kapittel for kost/nytte).

Oppgavebeskrivelse/avgrensning

Prosjektet *Tjenester på nett* skal i liten grad pilotere nye tjenester. Hovedfokus er på å spre bruken og øke nytteeffekten av allerede utviklede og testede løsninger. Det Digitale Trøndelag har tilbudt kompetanse- og erfaringsoverføring fra sine piloterfaringer av digitale tjenester på nett. Vårt prosjekt skal i større grad knytte sammen og sette i produksjon tjenester som har kommet forbi piloteringsstadiet, men fortsatt behov for endringer og endringskompetanse er forventet.

Den enkelte kommune er ansvarlig for valg og anskaffelse av skjemaløsning og økonomiske og juridiske forhold i relasjon til valgte leverandør. Det sentrale prosjektet bistår med innspill til kravspesifikasjon relatert til anskaffelsen og støtte og hjelp til implementasjon ihh til definerte rammer for slik assistanse.

Prosjektet vil ha parallell fokus på prosessorientering, utvikling og implementasjon av ”beste praksis” ved læring og gjenbruk. Utfordringen er nå å etablere prosjekter som går fra pilotering av enkelte tjenester til å sette i produksjon mange tjenester av høy kvalitet hos mange kommuner.

I siste halvdel av prosjektperioden vil fokus i større grad rettes mot integrasjon mot både sak/arkiv og fagsystemer. Prosjektet vil derfor ha en parallell fokus på standardisering og tilrettelegge for slikt arbeid mot berørte leverandører og aktuelle myndighetsorganer som Riksarkivet og Brønnøysundregistrene (SERES registret, tidligere TOR-prosjektet).

¹ PENG-metoden er utviklet av Gøran Lundgren, Lars Stigberg og Lars Erik Dahlgren og utgitt på Ekerlids Förlag i Sverige.

Leveranser og hovedmilepæler

Kommunale tjenester på nett – fra pilot til produksjon vil måles på antall kommuner som setter i produksjon et stort antall brukerrettede, brukervennlige, nyttige og kosteffektive tjenester på nett mot forskjellige målgrupper, både eksterne og interne. Dette målet inkluderer i tillegg oppbygging av metodeverk og støtteapparat for at resten av landets kommuner skal etablere tilsvarende tilbud. Bruk av standarder står sterkt med tanke på modularitet og sømløshet. Prosjektet skal rekruttere klynger av deltakere fra hele landet og så langt mulig representere et tverrsnitt av landets kommuner. Prosjektet har derfor satt opp en leveranseplan som skal medvirke til at kritisk masse i anvendelse av beste praksis kommunale tjenester på nett kan bli nådd i løpet av prosjektperioden.

Leveranse 1

- I 2006 skal minst 20 kommuner med støtte fra prosjektet sette i produksjon et omfattende sett av digitale tjenester mot innbyggere og næringsliv. Minst 10 av kommunene skal integrere løsningene mot sak/arkiv i løpet av prosjektperioden.
- I 2007 skal totalt minst 40 kommuner ha satt i produksjon et omfattende sett av digitale tjenester mot innbyggere og næringsliv. Prosjektet skal medvirke til at totalt minst 20 kommuner integrerer løsningene mot sak/arkiv.

Leveranse 2

- Minst 5 av kommunene skal utvikle og sette i drift et utvalg av de samme tjenestene som over basert på KS skjema-XML, men med andre leverandører av skjemamotor. Valg av skjemakatalog er valgfritt. Leverandørene skal være aktive partnere i prosjektarbeidet, men finansielle forhold justeres gjennom avtaler med deltakende kommuner.

Leveranse 3

- Minst 5 av kommunene skal implementere fagspesifikk integrasjon med et utvidet metadatasett i forhold til Noark². Leverandørene skal være aktive partnere i prosjektarbeidet, men finansielle forhold justeres gjennom avtaler med deltakende kommuner.

Leveranse 4

- KS IKT-kompetansetjeneste: Gjennom et omfattende støtteprogram og kunnskapsportalen www.ksikt-forum.no skal prosjektdeltakerne sammen etablere ”beste praksis” for norske kommuner. Tjenesten skal være proaktiv i forhold til alle landets kommuner og tilby en omfattende informasjonspakke inkludert direct mail, kursing, workshops, FAQ, temasider, mm. Det kan være aktuelt å frikjøpe kompetanse på forskjellige områder til dette formålet.

Leveranse 5

- Alle aktuelle tjenester skal prosessmodelleres (eksisterende + ønsket prosess) og det skal gjennomføres kost/nytteanalyser som publiseres på www.ksikt-forum.no. Prosjektet og deltakerne vil benytte modellene og analysene til å etablere realistiske gevinstrealiseringsplaner. KseF (Kompetansesenteret for eForvaltning) vil bistå i dette arbeidet med metodikk og følgeforskning.

² Se <http://www.ksikt-forum.no/> for mer informasjon under tema: KS Integrasjonsprosjektet

Aktivitets- og milepelsplan

Det enkelte delprosjekt vil ha forskjellig utgangspunkt knyttet til hvor langt kommunen er kommet i utviklingen av interaktive tjenester.



Det enkelte lokale prosjekt vil være delt opp i 3 hovedmilepæler, representerte i figuren over som de tre første ”pilene”:

- Tjenester på nett.
- Integrasjon
- Prosess

Den fjerde pilen representerer den delen av prosjektet som har fokus på organisasjonsendring, automatisering av enkelte tjenester (regelstyrt behandling) og FoU aktiviteter knyttet for eksempel til emnekart. Det er et definert mål i prosjektet at alle deltagende kommuner kommer opp med 15 tjenester på nett i løpet av prosjektperioden. Det er også knyttet konkrete leveransemål til hvor mange kommuner som skal utvikle integrasjonsløsninger for sine tjenester og hvor mange som skal arbeide med endringer av prosesser som følge av innføringen av interaktive tjenester. Et av prosjektets hovedmål vil være å gi de lokale prosjektene støtte ut fra hvor de befinner seg i prosjektet og sørge for at de prosjektene som jobber med de samme problemstillingene får mulighet til å utveksle erfaring og kompetanse.

Milepelsplan

01.07.06	Detaljert prosjektplan med informasjonsplan er ferdigstilt
01.09.06	Kickoff med alle delprosjekter er gjennomført
01.09.06	Etablering av faggrupper er gjennomført
01.11.06	Innledende fagsamlinger i prosjektet er gjennomført
01.02.07	Minst 5 kommuner er oppe med tjenester på MinSide
15.03.07	Minst 10 kommuner har implementert mer enn 15 interaktive tjenester
15.03.07	Minst 10 kommuner har integrasjon med mer enn 5 tjenester mot sak/arkiv
15.06.07	Minst 30 kommuner har implementert mer enn 15 interaktive tjenester
15.11.07	Minst 40 kommuner har implementert mer enn 15 interaktive tjenester
15.11.07	Minst 5 kommuner har integrasjon mot fagsystemer basert på standard
15.12.07	Alle prosjektleveranser er ferdigstilt

Kritiske suksessfaktorer

Prosjektet har med deltakelse fra mer enn 30 kommuner allerede gjennomført mål- og nytteanalyser, interessent- og risikoanalyser. Disse vil bli gjentatt tidlig i prosjektperioden basert på Prosjektdirektiver utarbeides både for hovedprosjektet og for hvert leveranseprosjekt i kommunene. Alle kommuneprosjekter skal ha et levende og styrende prosjektdirektiv med et begrenset antall milepeler – alle milepelene relateres til risikoanalyse og beskrevne avhengigheter og forventninger til aktiviteter/tiltak i regi av sentralprosjektet. Analysene vil fokusere både på organisasjon, teknologi, personell og økonomi, samt endrede rammebetingelser i prosjektperioden. Analysene vil adressere:



Kommunale tjenester på nett – prosjektdirektiv

- *Uønskede hendelser og tilstander*
- *Hva er sannsynligheten for at det skal skje?*
- *Hva kan gjøres for å unngå den uønskede hendelse/tilstand?*
- *Hva er konsekvenser dersom den uønskede hendelsen inntreffer? Hva kan gjøres for å redusere skaden?*

Risikoanalysen settes i forhold til

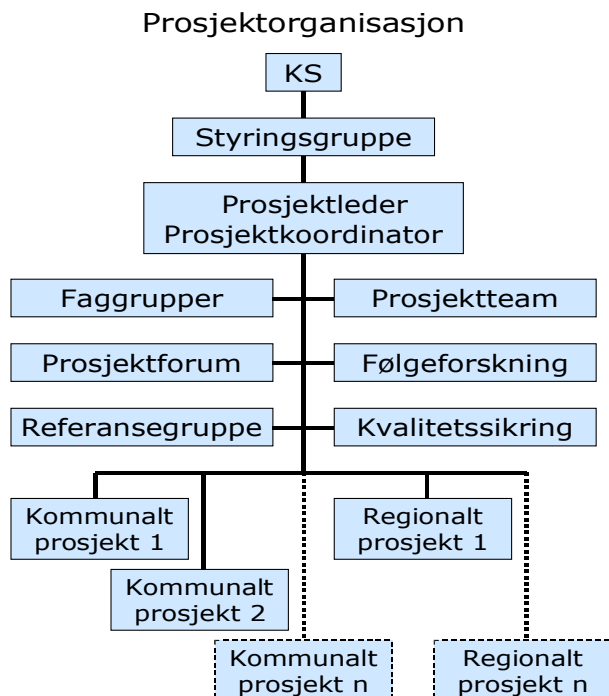
- *”forutsetninger” (prosjekt, prosess, lover/regler, teknisk, organisatorisk ..)*
- *Interessentene og målanalysen*

Noen spesifikke momenter for dette prosjektet:

- Prosjektet er stort, men har ingen store gjennomgående avhengigheter, teknisk, ressursmessig eller tidsmessig. Prosjektets store utfordring vil være logistikk og effektiv utnyttelse av ressurser. Prosjektene lokalt må være semiautonome og styres etter ”stigemodellen” – klare sjekkpunkter og ansvar for egen aktivitet og framdrift mellom sjekkpunktene. Gode planverktøy, gode og oppdaterte prosjektdirektiver med klart definerte milepeler og ansvarsforhold er vesentlig
- Prosjektet må evne å finne gode vinn-vinn relasjoner for utvikling, læring og deling ved hjelp av mekanismer som fagnettverk, KS kunnskapsportal og i relasjon til standardisering både på prosess, metodeverk og teknologiske løsninger
- Konkurransforhold: Prosjektet må opprettholde fri konkurranse blant leverandørene av skjematløsninger basert på kommunenes egne prioriteringer. Dette betyr fri og lik tilgang til sentral informasjon samtidig som aktørene må ha mulighet til å skjerme konkurransesensitiv informasjon innen de forskjellige leverandør/kunde-relasjonene. Samtidig er prosjektet avhengig av samarbeid om standardisering og metodeutvikling.
- Tilgang på sentrale ressurser og kompetanse
- Koordinering, høy prioritet og forankring/synlighet også etter at den første entusiasmen har lagt seg

Organisering

Figur 1: Organisasjonskart



Sentral prosjektorganisasjon

Figur 1, Sentral prosjektorganisasjon, viser at prosjektet organiseres som et hovedprosjekt med sentral prosjektledelse og koordinering. Dette fordrer en formell, avtalebasert struktur som fordeler ansvar og arbeidsoppgaver mellom sentral prosjektledelse og de lokale prosjektene. Det sentrale prosjektet og hvert lokalt prosjekt må utarbeide egne prosjektdirektiver som spesifiserer ansvarsfordelingen, aktiviteter, avhengighetsforhold og milepeler. De lokale prosjektene får hjelp til planlegging og struktur, et omfattende tiltaksprogram og oppfølging, men det er en absolutt og uttalt forutsetning at hver kommune/lokalprosjekt selv er ansvarlig for intern forankring, rekruttering, koordinering og oppnåelse/rapportering av egne milepeler.

KS vil i løpet av prosjektet vurdere om det finnes grunnlag for oppbygging av regionale kompetansemiljøer ved bruk av KS i fylkene. Dette reflekterer KS' og prosjektets langsiktige målsetting om å bistå med oppbygging av solid IKT-kompetanse og løsningsvalg til alle landets kommuner basert på en regional samarbeidsmodell. KS ved direktør May-Britt Nordli er oppdragsgiver og administrativt ansvarlig for prosjektet. Underdirektør Svein Erik Wilthil er prosjektleder og vil støtte seg på en mindre styringsgruppe, med ledende representanter fra deltagende kommuner.

- **Styringsgruppen** ledes av direktør May-Britt Nordli, KS og vil ha medlemmer rekruttert fra deltakerkommunene: 2 rådmenn, 3 ikt-ledere og 1 servicekontor-leder. Styrets sammensetting reflekterer leverandørmangfoldet i prosjektet, balanse mellom store og små kommuner, by og land og regional representasjon. Styret har følgende representasjon:
 - May-Britt Nordli, KS, leder
 - Henning Augdal, Tromsø kommune



Kommunale tjenester på nett – prosjektdirektiv

- Marianne Bjonness, Hamar kommune
- Evy-Anni Evensen, Lyngdal kommune
- Jostein Harm, Drangedal kommune
- Ole Kristian Tangen, Asker kommune
- Ingrid Trømborg, Fredrikstad kommune

”Styringsgruppen for ”Tjenester på nett” skal bidra til at prosjektet gjennomføres i henhold til prosjektdirektiv godkjent av KS. Herunder skal styringsgruppen ha et særlig ansvar for godkjenning av:

- framdriftplan og evt. justeringer av denne
 - budsjett og evt. justering av dette
 - regnskap ved hver milepæl
 - statusrapport ved hver milepæl
 - resultater ved hver milepæl.
- **Prosjektleder/prosjektkoordinator:** prosjektleder er underdirektør Svein Erik Wilthil, KS. Terje Borge Olsen fra TB Olsen rådgivning er innleid som prosjektkoordinator.
 - Prosjektleder for ”Kommunale tjenester på nett” skal bidra til at prosjektets målsettinger nås i henhold til prosjektdirektiv og vedtak i prosjektets styringsgruppe. Prosjektleder skal ha et særlig ansvar for:
 - utarbeiding av prosjektdirektiv for hovedprosjektet
 - løpende styring og framdrift
 - forberedelse av møter i styringsgruppen
 - utarbeiding av budsjett og framdriftsplaner
 - regnskaps- og statusrapportering til styringsgruppen
 - godkjenning av prosjektdirektiv for deltakerkommuner
 - utarbeiding av rapport om framdrift, økonomi og resultater til Høykom

Prosjektleder skal i tillegg holde kontakt med andre aktører som gjennomfører tiltak av betydning for prosjektet og sørge for formidling av prosjektets resultater og erfaringer til alle landets kommuner.

- **Prosjektforum** består av representanter fra alle deltakende kommuner og vil møtes 4 ganger i året basert på en agenda bestående av faglig oppdatering og veivalg, informasjonsutveksling, koordinering og prosjektfaglige spørsmål.
- **Referansegruppen** vil bestå av leverandører og potensielle leverandører innen området skjemaer på nett, portalløsninger, relevante fagsystemer og integrasjon.
- **Faggrupper.** Prosjektet har en innretning med spesialiserte faggrupper for sentrale fagområder og løsningsvalg i prosjektet. Hver faggruppe er etablert med en innleid fagspesialist som ”sekretær” på deltid. Fra oppstart i august-2006 er følgende faggrupper etablert:
 - Faggruppe 1: **Skjemaer og integrerte tjenester på nett**, undergrupper kan være aktuelle sektorvis (oppvekst, sosial, omsorg, teknisk, etc). Gruppen ledes av Marit Egaas, Time kommune med Per Myrseth, Veritas som sekretær.
 - Faggruppe 2: **Infrastruktur og sikkerhet** – felles sikkerhetsløsning for integrerte tjenester på nett inklusive generisk tilknytning til MinSide. Gruppen ledes av Asbjørn N. Renberg, Valle kommune med Magnus Alsaker, KITH som sekretær.



Kommunale tjenester på nett – prosjektdirektiv

- Faggruppe 3: **Kompetanseutvikling** og –spredning med vekt på utvikling og utnyttelse av www.ksikt-forum.no som kunnskapsportal. Gruppen ledes av Anne Vera Lystad fra Drammen kommune med Willy Dertz, Kompetansesenteret for eForvaltning (HiA) som sekretær
- Faggruppe 4: **Prosessmodeller og prosessmodellering** med fokus på metode, opplæring og etablering av en base for ”beste praksis” tilgjengelig gjennom www.ksikt-forum.no. Gruppen vil også engasjere seg i kost-nytte arbeid relatert til prosessmodeller og bruk av Peng-metoden. Gruppen ledes av Geir Graff, Asker kommune med Terje Borge Olsen, TB Olsen rådgivning som sekretær.
- Faggruppe 5: endringsledelse og business case vil etableres senere i prosjektet (planlagt jan/feb 2007)

Kunnskapsportalen www.ksikt-forum.no vil være et viktig verktøy for faggruppene arbeid og informasjonsdeling, men noen samlinger/møtevirksomhet må påregnes. Faggruppen vil få ansvar for produksjon av metodegrunnlag og sjekklister for bruk i prosjektet og senere spredning til alle landets kommuner. Det utarbeides eget mandat for faggruppene arbeid. All dokumentasjon som produseres i prosjektet skal publiseres fritt.

- **Prosjektteamet** vil bestå av innleide eller fristilte (fra deltagende kommuner) eksperter for å bistå prosjektleder og prosjektkoordinator med faglige problemstillinger og gjennomføring av prosjektet. Prosjektteamet vil ha en bred kompetanseprofil innen både prosjektledelse, prosessledelse, endringsledelse og IKT-tekniske disipliner. En vesentlig ressurs vil være koordinator, redaktør og bidragsyttere til KS IKT-kompetansetjeneste og portalen www.ksikt-forum.no
- Prosjektet vil ha spesiell fokus på endringsledelse, prosessmodellering, kost/nytte og gevinstrealisering. Disse aktivitetene skal koordineres sentralt, men gjennomføres lokalt i den enkelte kommune basert på valgte selvbetjeningsløsninger mot innbyggere og næringsliv. KSeF (KompetanseSenteret for eForvaltning, HiA) har utarbeidet metodikk innen endringsledelse som benyttes i prosjektet. KSeF engasjeres i prosjektet med metodikk, prosjektstøtte og følgeforskning.

Prosjektet har inngått avtale med **Scandpower AS** ved **Gjermund Lanestedt** og **Harald Aaneby** om ekstern kvalitetssikring.

Regional og lokal prosjektorganisasjon

Prosjektet skal være landsdekkende med regionale tyngdepunkt av kommuner som kan medvirke til kompetanseoppbygging og rask spredning av eForvaltning i norske kommuner. Prosjektet "befolkes" av et tverrsnitt av landets kommuner - minst 40, små/store, modne/umodne. En balanse er søkt mellom de som vil og kan, og de som trenger noe mer hjelp. Finansieringen fra Forskningsrådet er gjennom Høykom distrikt som tilsier at minst 50% av kommunene som deltar ligger innenfor ordningens virkeområde (a-c).

Prosjektets distriktsorienterte profil ligger fast. Samtidig er det viktig at prosjektet har klart å rekruttere flere stor bykommuner med allerede avanserte opplegg for kommunale tjenester på nett. De har funnet det formålstjenlig å inngå i et samarbeide med KS om innføring av kommunale tjenester på nett og tilknytning til statlige initiativ som MinSide og sikkerhetsportalen. Flere av kommunene har valgt andre skjemaleleverandører enn KS, men prosjektets fellesressurser og storkommunenes egne ressurser vil sikre at vi kan nærme oss en felles vei – en nasjonal ”beste praksis” for kommunale tjenester på nett.



Kommunale tjenester på nett – prosjektdirektiv

Det er med viten og vilje at prosjektet har vesentlig færre kontaktpunkter i form av lokale prosjekter enn antall kommuner som deltar. Regionale samarbeidsprosjekter vil besørge en god del av forankringsarbeidet, koordineringen og oppfølgingen som er vanskelig å få til fra sentralt hold.

Prosjektet har et spesielt ansvar i forhold til små kommuner som i utgangspunktet har få ressurser og lite kompetanse innen eForvaltning. Dette ligger klart innen prosjektets mandat og formål. Disse kommunene skal få all nødvendig hjelp til selvhjelp, kompetansepåfyll og tjenester på nett – betingelsen er at de vil tilstrekkelig sterkt og at de stiller opp med læringsevne og endringsmidighet.

Rapportering

Planlegging / rapportering / oppfølging

Grovplanlegging for hele prosjektperioden

Prosjektet planlegges i hovedaktiviteter og tilhørende milepæler for hele prosjektperioden, finmasket for nærmeste tertial, mer grovmasket for senere faser. Oppjustering og presisering av planene skjer med 2 måneders mellomrom. Resultatrapportering, økonomi og fremdrift til finansielle støttespillere skjer hvert tertial på basis av de planer som var inkludert i søknad/kontrakt. Alle vesentlige endringer i prosjektmål, fremdrift, økonomi eller ansvarsforhold skal fremlegges prosjektets styre for godkjenning og skal også rapporteres og godkjennes av Forskningsrådet og eventuelle andre finansierer.

Planer og rapportering fra delprosjektene i hver kommune

Hvert kommuneprojekt planlegger og følger opp sine aktiviteter og milepæler i forhold til egne mål, budsjetter, ressurser og muligheter. Mål og milepæler skal fremgå av prosjektdirektivet for hver kommune/region. Det forutsettes at kommunenes delansvar i forhold til hovedprosjektet blir ivaretatt og at planene er harmonisert med aktivitetene i hovedprosjektet. Utover dette er det likevel rom for stor grad av lokale tilpasninger. Delprosjektene utarbeider hvert tertial fremdriftsrapportering til hovedprosjektet. Rapportene skal ha konsentrasjon om oppnåelse av milepæler, avvik, problemer/utfordringer og korrektive aksjoner.

Rapportering fra hovedprosjektet

Prosjektet er brukerstyrt og skal sende følgende rapporter til Forskningsrådet:

- Prosjektregnskapsrapporter
- Framdriftsrapporter
- Sluttrapport
- Andre rapporter: fagrapporter og publikasjoner skal utarbeides når prosjektledelsen finner det hensiktsmessig eller når Forskningsrådet ber om det

Prosedyrer for leveranse og aksept

Alle prosjektets leveranser skal dokumenteres med en leveranserapport som beskriver leveransen med kommentarer til måloppnåelse med eventuelle avvik. Rapporten skal distribueres til alle prosjektdeltakerne, eventuelt også referansegruppen, for kvalitetssikring. Slutført og kvalitetssikret leveranse presenteres prosjekteier for aksept.



Kommunale tjenester på nett – prosjektdirektiv

Kvalitetssikring

Prosjektet vil i hh til Forskningsrådets retningslinjer engasjere ekstern kvalitetssikrer. Scandpower AS er engasjert for ekstern kvalitetssikring.

Endringshåndtering

Alle offisielle dokumenter i prosjektet er underlagt versjonshåndtering. Arbeidsdokumenter og utkast til høring nummereres 0.1, 0.2 etc. Første offisielle versjon betegnes 1.0 - og kommende hovedoppdateringer 2.0, 3.0 etc. Dokumentene dateres og signeres. Alle offisielle dokumenter skal inneholde endringslogg.

Metodebruk/verktøy/dokumentasjon

Temaheftene utarbeidet i prosjektet vil i den utstrekning det er mulig og ønskelig inngå som metodeunderlag i delprosjektene. Prosjektet skal med egne ressurser og i samarbeid frembringe egnet metodegrunnlag for prosessevaluering, redesign og innføringsstøtte selvbetjente løsninger og integrasjon i kommunesektoren.

Informasjonsplan

Kunnskapsportalen www.ksikt-forum.no skal etableres med innhold og støttetjenester for ”beste praksis for kommunale tjenester på nett”. Portalen og støttetjenestene skal være proaktive for gjennomføring av prosjektet og metodeverket skal være tilgjengelig for alle landets kommuner både i prosjektperioden og etterpå.

Det planlegges ukentlige nyhetsmeldinger til faggruppene i prosjektet og månedlige nyhetsbrev til alle deltakerkommunene.

Økonomi og ressurser

Prosjektbudsjett

Nr	Aktivitet 2006	Kost støtteaktivitet	Kost egeninnsats	Samlet kost
1	Administrasjon og fellesutgifter <ul style="list-style-type: none">○ Prosjektledelse og standardisering○ Prosjektadministrasjon, økonomi, oppfølging og koordinering○ Informasjonsplan, dokumentasjon og publisering○ Fellesarrangementer og reisekostnader○ Verktøy○ QA-revisjon○ uspesifisert	1.235.000	4.482.000	5.717.000
2	Skjemaer på nett <ul style="list-style-type: none">○ direktiv for delprosjektene○ tilgang skjemakatalog○ tilgang skjemamotor	521.000	3.037.000	3.558.000

Kommunale tjenester på nett – prosjektdirektiv

	<ul style="list-style-type: none"> ○ enkel integrasjon/lokale tilpasninger ○ tilknytning MinSide ○ Motivasjonsmøter/info ledelse i kommunene ○ Opplæring personell 			
3	Faggrupper <ul style="list-style-type: none"> ○ Skjemaer og integrerte tjenester ○ Sikkerhet og tilknytning MinSide ○ Prosessmodellering ○ Kompetanseutvikling ○ Endringsledelse/business case 	580.000	595.000	1.175.000
4	OU og kompetanse <ul style="list-style-type: none"> ○ Statuskartleging m/tiltaksplan i kommunene ○ Kommunale/regionale OU-planer/endringsprosjekter ○ Tilgang prosessdatabase for alle aktuelle tjenester ○ Tematiske kurs og workshops/innkjøp av tilpassede kurs ○ Tilgang KSIKT-forum kunnskapsportal ○ Opplæring i prosessanalyse ○ Kommunale prosessanalyser med støtte av spesialist ○ følgeevaluering 	355.000	602.000	957.000
5	Integrasjon <ul style="list-style-type: none"> ○ integrasjon med sak/arkiv ○ integrasjon fagsystemer ○ prosjektstøtte lokale/regionale anvendelser og utredning, spesifikasjoner av spesiallsning ○ bistand, råd og vink angående anskaffelse av eget verktøy/skjematilpasning 	184.000	589.000	773.000
	SUM 2006	2.875.000	9.305.000	12.180.000

Nr	Aktivitet 2007	Kost støtteaktivitet	Kost egeninnsats	Samlet kost
1	Administrasjon og fellesutgifter <ul style="list-style-type: none"> ○ Prosjektledelse og standardisering ○ Prosjektadministrasjon, økonomi, oppfølging og koordinering ○ Informasjonsplan, dokumentasjon og publisering ○ Fellesarrangementer og reisekostnader ○ Verktøy ○ QA-revisjon ○ uspesifisert 	2.041.000	7.114.000	9.155.000
2	Skjemaer på nett <ul style="list-style-type: none"> ○ direktiv for delprosjektene 	640.000	6.011.000	6.651.000

Kommunale tjenester på nett – prosjektdirektiv

	<ul style="list-style-type: none"> ○ tilgang skjemakatalog ○ tilgang skjemamotor ○ enkel integrasjon/lokale tilpasninger ○ tilknytning MinSide ○ Motivasjonsmøter/info ledelse i kommunene ○ Opplæring personell 			
3	Faggrupper <ul style="list-style-type: none"> ○ Skjemaer og integrerte tjenester ○ Sikkerhet og tilknytning MinSide ○ Prosessmodellering ○ Kompetanseutvikling ○ Endringsledelse/business case 	500.000	1.868.000	2.368.000
4	OU og kompetanse <ul style="list-style-type: none"> ○ Statuskartleging m/tiltaksplan i kommunene ○ Kommunale/regionale OU-planer/endringsprosjekter ○ Tilgang prosessdatabase for alle aktuelle tjenester ○ Tematiske kurs og workshops/innkjøp av tilpassede kurs ○ Tilgang KSIKT-forum kunnskapsportal ○ Opplæring i prosessanalyse ○ Kommunale prosessanalyser med støtte av spesialist ○ følgeevaluering 	975.000	3.594.000	4.569.000
5	Integrasjon <ul style="list-style-type: none"> ○ integrasjon med sak/arkiv ○ integrasjon fagsystemer ○ prosjektstøtte lokale/regionale anvendelser og utredning, spesifikasjoner av spesialisering ○ bistand, råd og vink angående anskaffelse av eget verktøy/skjematilpasning 	621.000	2.257.000	2.878.000
	SUM 2007	4.777.000	20.844.000	25.621.000
	SUM total for prosjektet 2006/2007	7.652.000	30.149.000	37.801.000



Vedlegg 1: Opprinnelig leveranseplan

Milepelsplan

01.07.06	Detaljert prosjektplan med informasjonsplan er ferdigstilt
01.09.06	Kickoff med alle delprosjekter er gjennomført
01.09.06	Etablering av faggrupper er gjennomført
01.11.06	Innledende fagsamlinger i prosjektet er gjennomført
15.12.06	Minst 5 kommuner har tatt i bruk sikkerhetsportalen
01.01.07	Minst 5 kommuner er oppe med tjenester på MinSide
15.12.06	Minst 10 kommuner har implementert mer enn 15 interaktive tjenester
01.01.07	Minst 5 kommuner er oppe med tjenester på MinSide
15.03.07	Minst 10 kommuner har integrasjon med mer enn 5 tjenester mot sak/arkiv
15.06.07	Alle kommuner i prosjektet har implementert mer enn 15 tjenester
15.10.07	Minst 5 kommuner har integrasjon mot fagsystemer basert på standard
15.12.07	Alle prosjektleveranser er ferdigstilt