



eKommunikasjon og Rådgivning AS

Tjenester på nett

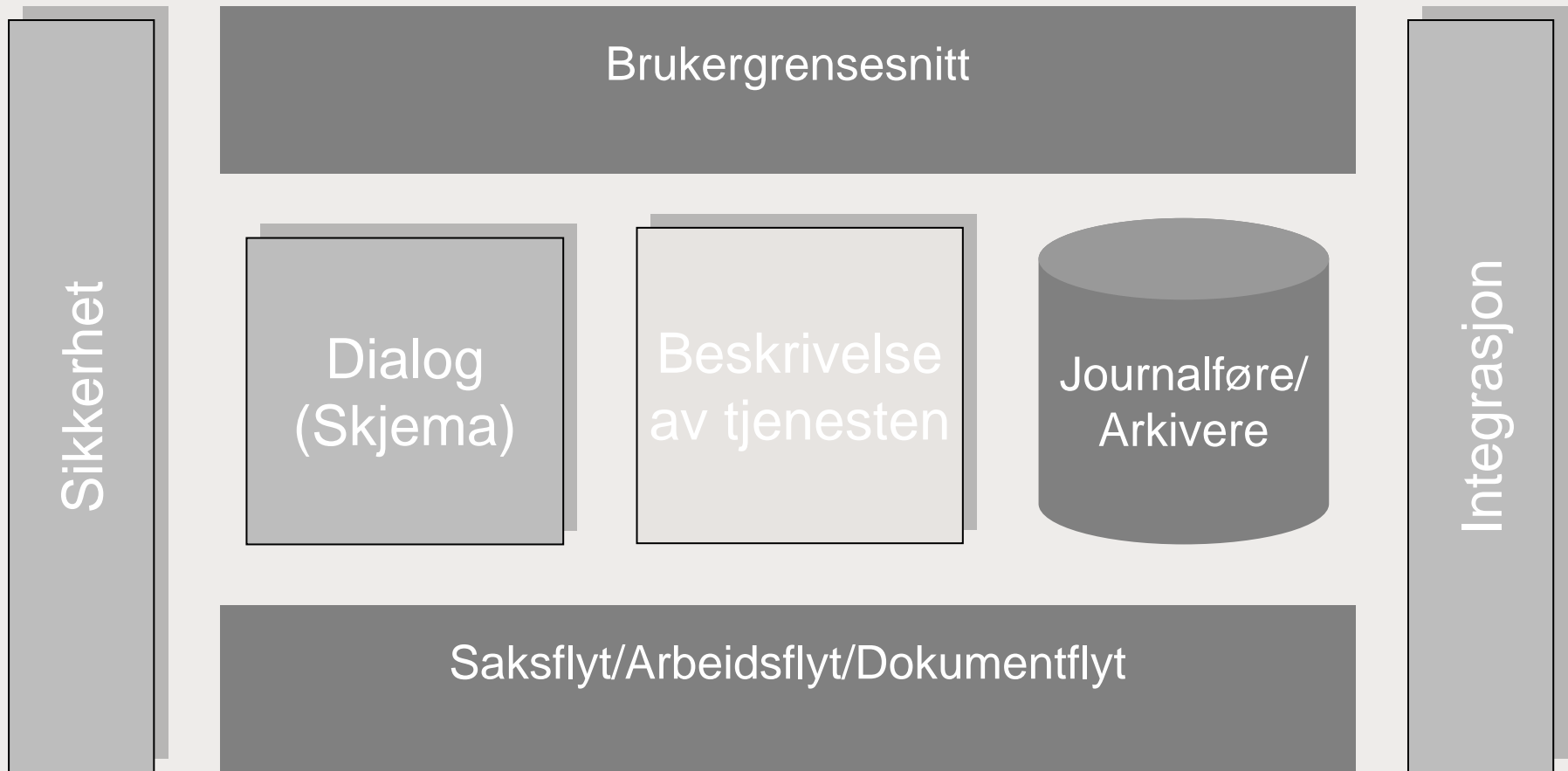
Hvordan kan prosjektets
metodedokumentasjon benyttes ved
innføring av tjenester på nett:

Innmelding til SFO som gjennomgangscase

Astrid Øksenvåg

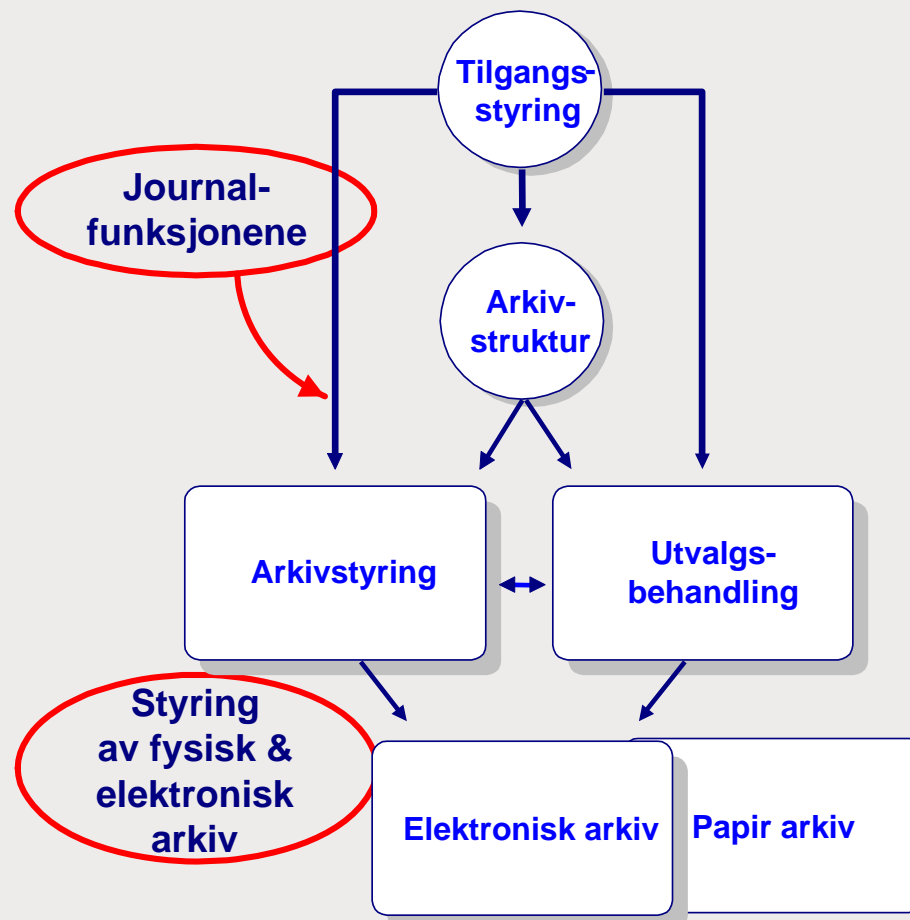
eKoR as

Hvilke komponenter inngår i en elektronisk tjeneste



Arkiv: papir/elektronisk

Journalføre/
Arkivere



Fagsystemer

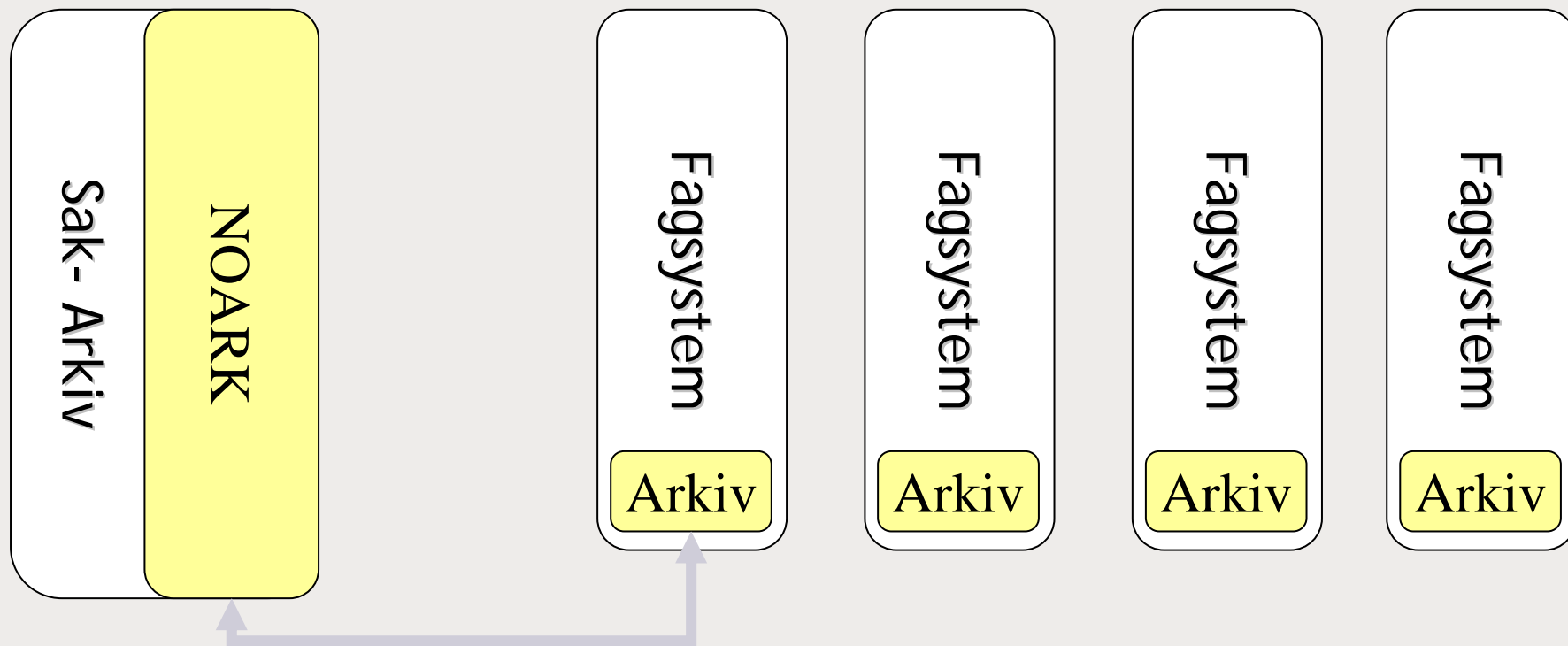
Datafangst/
Skjema

Barnehagesystem

Arkiv

Leverandører av ulike fagsystemer inkluderer egne dokumentlagringssystemer uavhengig av sentrale arkivsystemer

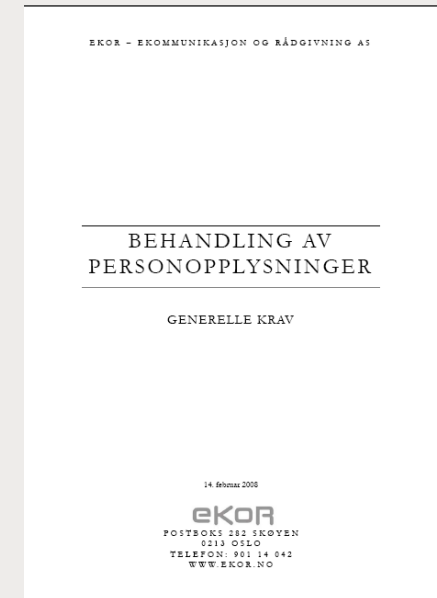
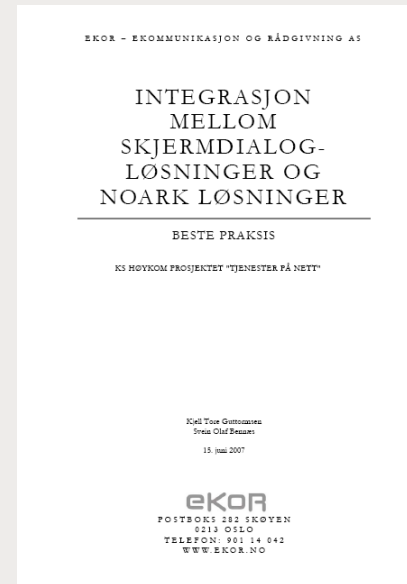
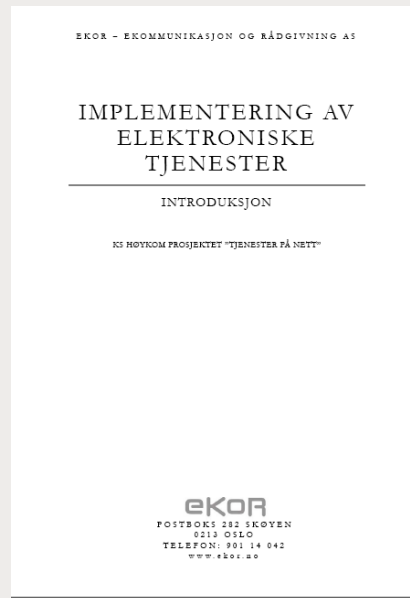
Dagens situasjon



Faggrupper

- Faggruppe 1: **Skjemaer og integrerte tjenester på nett**
- Faggruppe 2: **Infrastruktur og sikkerhet**
- Faggruppe 3: **Kompetanseutvikling**
- Faggruppe 4: **Prosessmodeller og prosessmodellering**
- Faggruppe 5: **Endringsledelse og business case**

Metodedokumentasjon

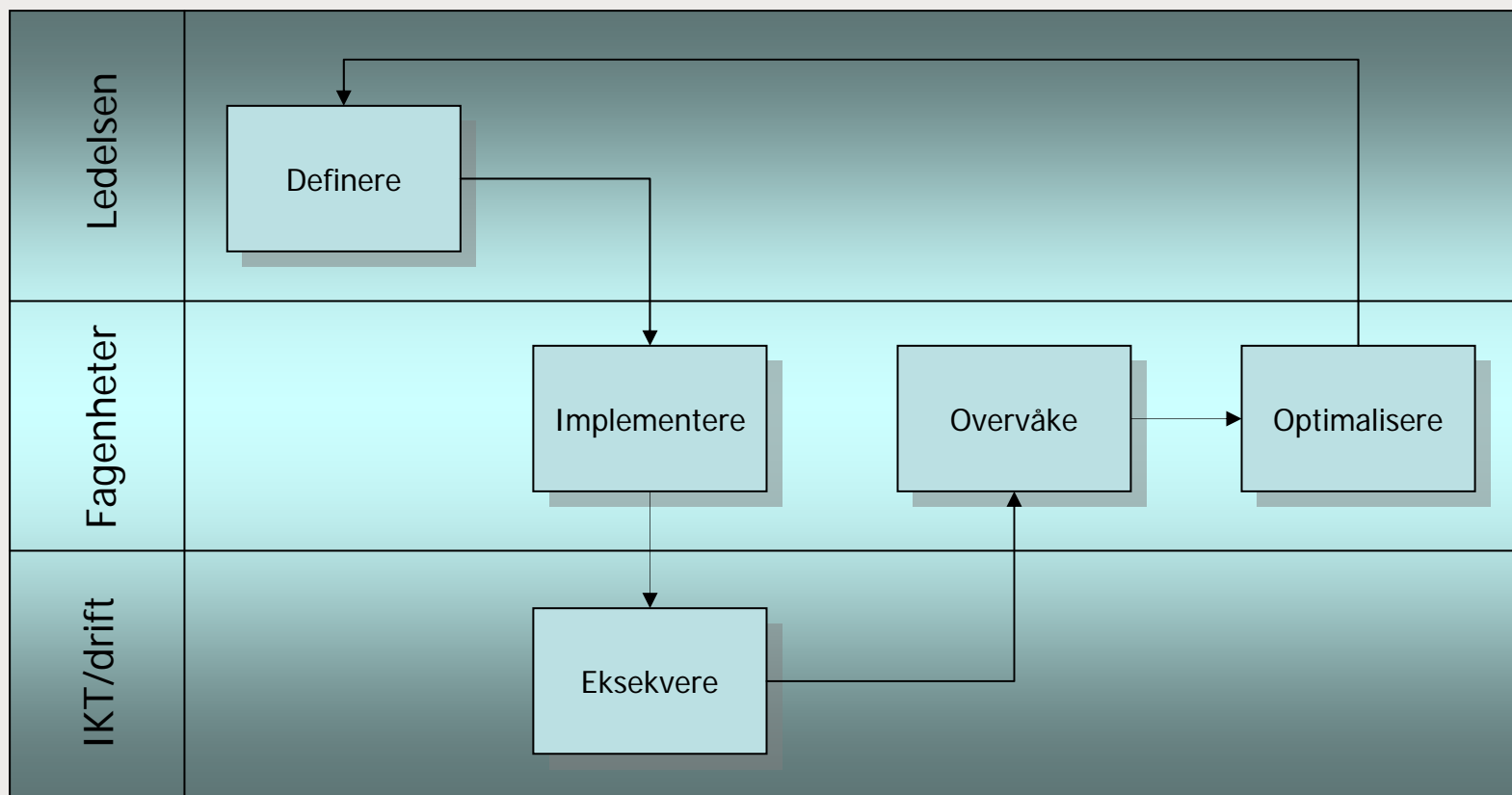


Starthjelp introduksjon

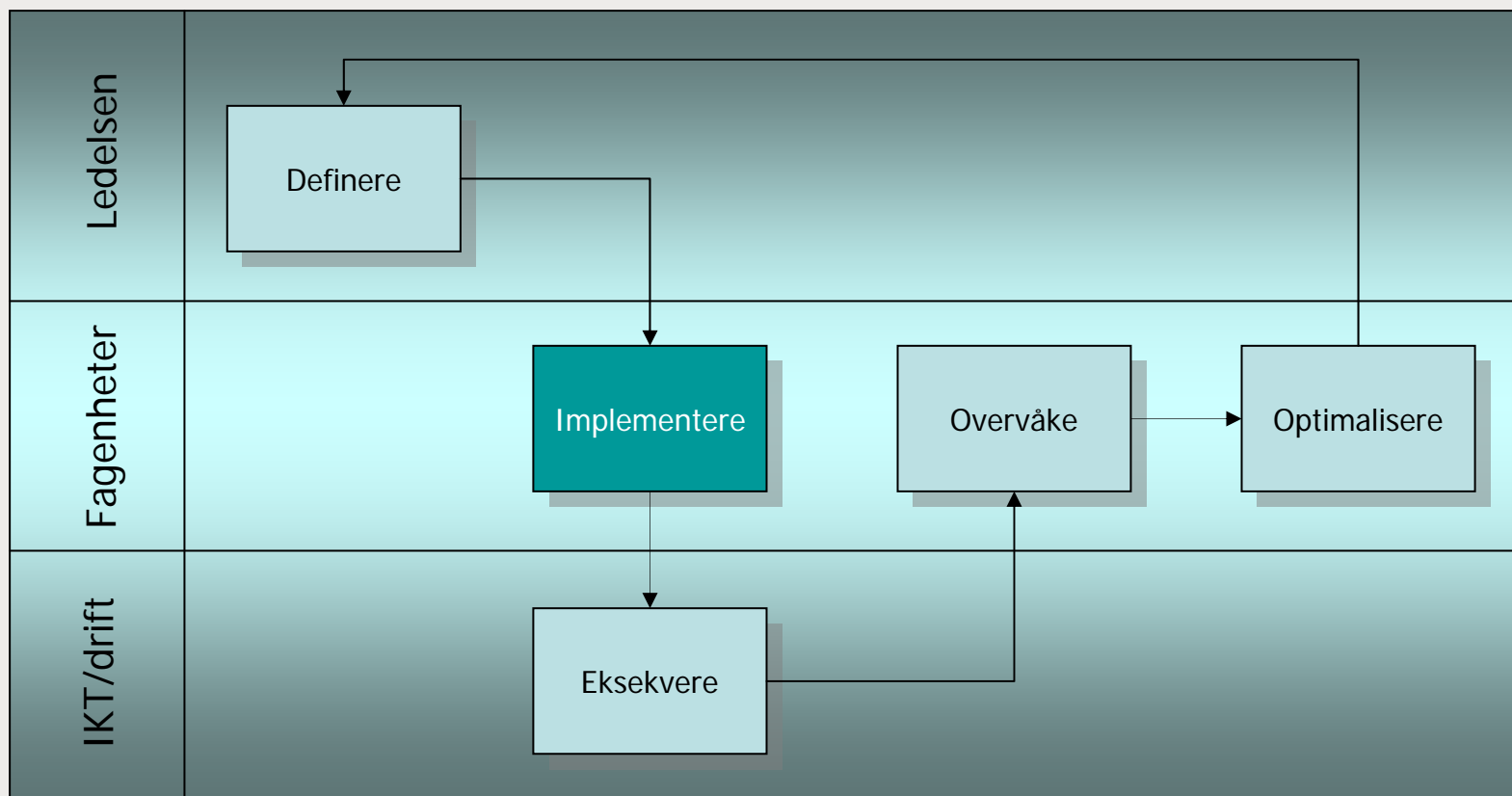
- Overordnet prosjektbeskrivelse
- Prosjektdokument for implementeringsfasen
- Prosjektplan for implementeringsfasen

Arbeidsmetodikk:

- hele prosessen

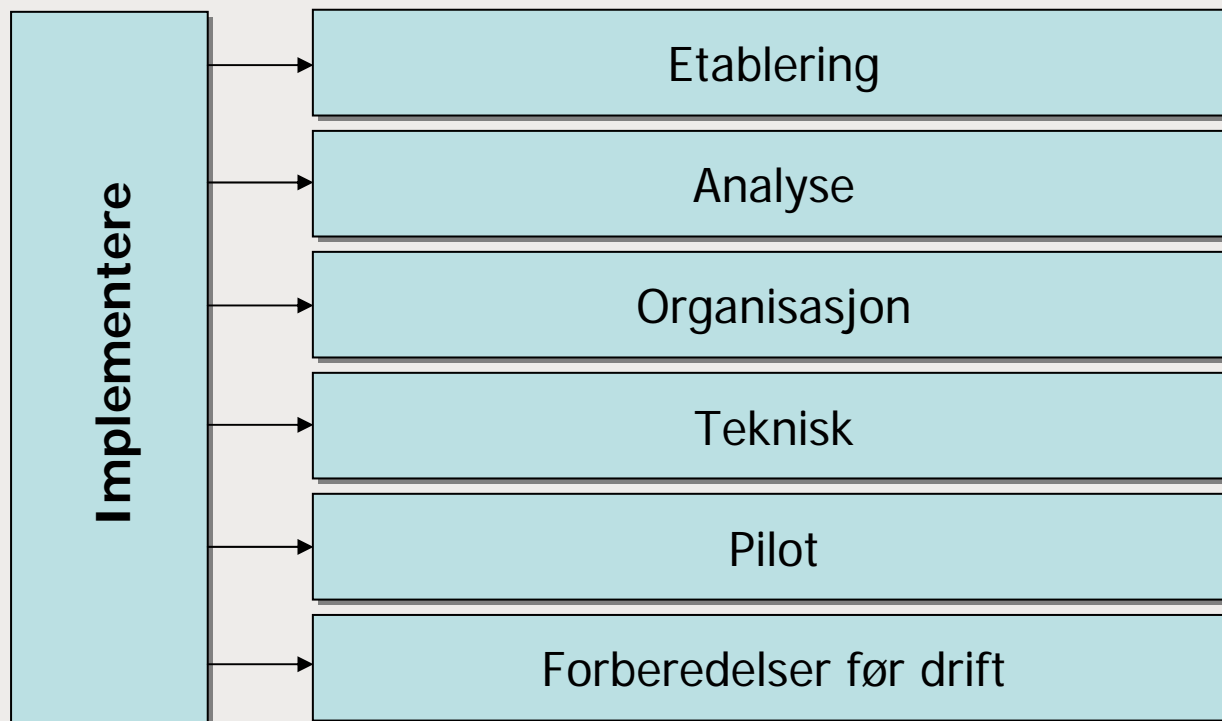
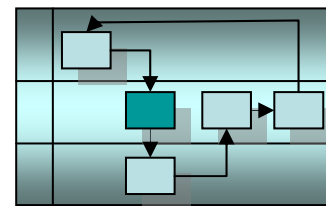


Arbeidsmetodikk: - implementere



Arbeidsmetodikk

- stegene i implementasjonsfasen



Tjenester på nett

- Tekniske problemstillinger
 - Integrasjon mot NOARK
 - Sikkerhet
 -
- Juridiske problemstillinger
 - Behandling av personopplysninger
 - Forvaltningsretten
 - Offentlighetsprinsippet
 - Journal og arkivplikten
 - eForvaltningsforskriften
 - Særlovgiving

Innsamling av opplysninger

(via skjema)

- Hva skal samles inn?
- Hva kan samles inn?
- Gjennom hvilke kanaler kan det samles inn?
- Når kan innsamlingen ta til?
- Føringer til utforming ved innsamling
- Journalplikt
- Arkivplikt
- Offentlighetsvurdering

Elektroniske tjenester, regler og krav



- Forvaltningsloven med forskrift
- Offentlighetsloven med forskrift
- Personopplysningsloven med forskrift
- Arkivloven med forskrift
- Esignaturloven
- Eforvaltningsforskriften

- Særlovgivning

- Regional og lokal politikk
- Tjenestebeskrivelser, serviceerklæringer...

- Retningslinjer, forarbeider, rettspraksis mv.
- NOARK
- ELMER
- Universell utforming
- mv.

Forutsetninger

- Tjenestebeskrivelsen
- Prosessbeskrivelse
- Skjema

Skolefritidsordning (SFO)

Tjenestebeskrivelse

- Generelt
 - Fagområde
 - Oppvekst/skole
 - Beskrivelse
 - Skolefritidsordningen er et tilbud før og etter skoletid til barn i 1. til 4. klasse og for barn med spesielle behov i 1. til 7. klasse.
 - Målgruppe
 - Elever i grunnskolen
 - Kriterier/vilkår
 - Eleven må være bosatt i kommunen.
 - Beslektede tjenester

...

- Regelverk
 - Kommunen plikter å sørge for denne tjenesten.
- Lover
 - Opplæringslova § 13-7
- Forskrifter
 - Forskrift til opplæringslova

...

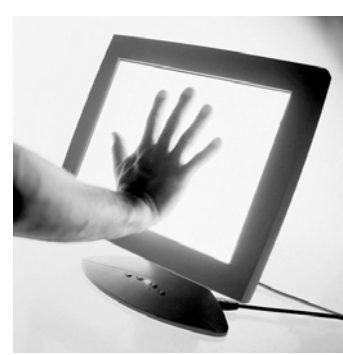
- Om søknadsprosessen
 - Veiledning - hvordan få utført eller motta tjenesten
 - SFO-plassen tildeles etter søknad. Du kan få hjelp fra kommunen til å søke.
 - Saksbehandlingstid
 - Kommunen har plikt til å behandle saken så snart som mulig. Dersom saken ikke kan avgjøres innen én måned, skal du ha skriftlig svar om årsaken til dette, med opplysninger om når det kan antas at vedtaket vil bli fattet.
 - Klagemulighet
 - Får du avslag på søknaden, kan du klage på vedtaket innen en frist på tre uker fra du mottok vedtaket. Klagen sender du til den instansen som har gjort vedtaket. I klagen skal du angi hva du ønsker endret i vedtaket og begrunne dette. Kommunen vil kunne gi deg veiledning. Klageinstans er kommunens egen klagenemnd. Før klagen sendes dit, skal den instansen i kommunen som fattet vedtaket, vurdere om det er grunn til å endre det. Hvis vedtaket opprettholdes, vil saken gå videre til den kommunale klagenemnda.

- Andre opplysninger

- Interne opplysninger

- Kommunen kan vedta egne kriterier dersom det er flere søkere enn det er plasser. Skolefritidsordningen skal ha vedtekter om foreldrebetaling. Kommunen må selv legge inn pris for tjenesten og eventuelle kommunale retningslinjer om redusert betaling dersom kommunen har slike rabattordninger. Det er ingen øvre grense for hva som kan kreves av foreldrebetaling for å dekke de utgiftene kommunen har til SFO. Kommunen har plikt til å opprette en skolefritidsordning, men det er ingen rett til plass for det enkelte barn. Fylkesmannen er ikke klageinstans fordi SFO ikke er en del av grunnskoleopplæringen, se merknader til § 13-7 i Ot.prp. nr. 67 (2002-2003).

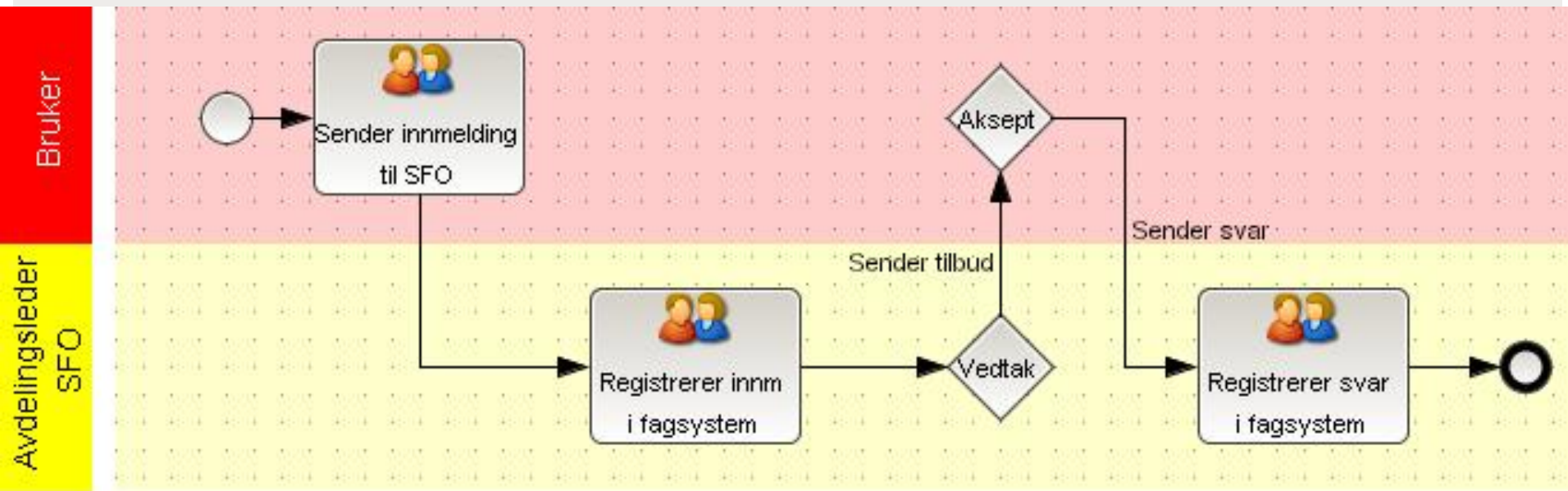
Prosessmodellering



- Gjennomgang av rutiner og arbeidsmåter
- Visualisering av arbeidsprosessen og –aktørene
- Synliggjør effektiviseringspotensiale
- Muliggjør realisering av gevinster
- Noe kan omsettes i programkode, og bør vurderes
 - BestPractice (www.beste-praksis.no)
 - Savvion Process Modeller (www.savvion.com)

(se f.eks. <http://www.beste-praksis.no/DDO/BestPractices.aspx?bu=75756&req=1&lang=1&scale=100&fit=True&node=87924&type=0>)

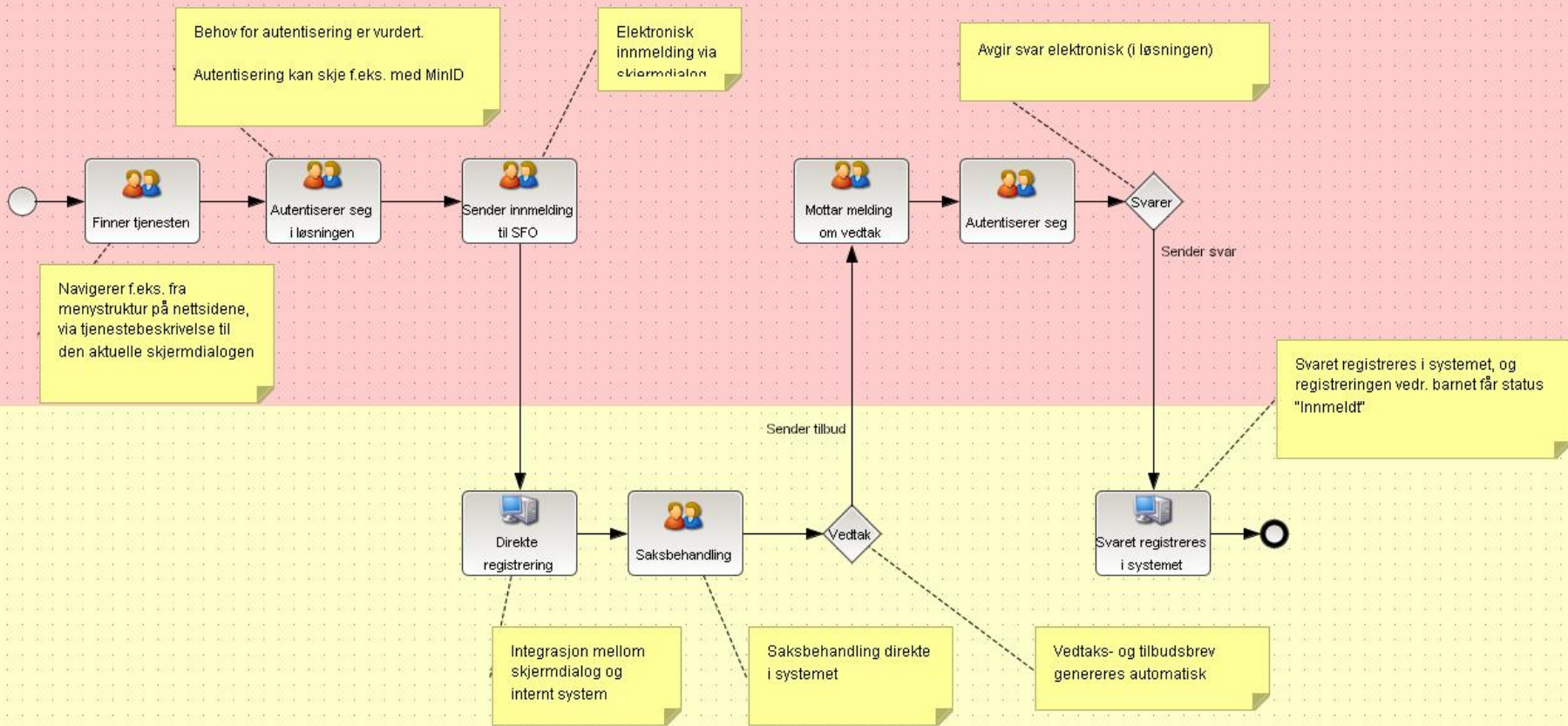
Skolefritidsordning (SFO) Prosessen





Braker

Avdelingsleder SFO



Skolefritidsordning (SFO) Skjema

Klikk i menyen for å velge side i skjemaet

- Innledning
- Foresatte
- Oppholdstid
- Søsken
- Vedlegg
- Kontroll

Klikk i menyen for å velge side i skjemaet

- Innledning
- Foresatte
- Oppholdstid
- Søsken
- Vedlegg
- Kontroll



Skolefritidsordning (SFO) - Ny plass (KF-122)
Halden kommune

Ikke innlogget med MinID

LOGG INN

Foresatte

Har barnet to foresatte Ja Nei

Bor begge foresatte på samme adresse Ja Nei

Faktura sendes Foresatt 1 Foresatt 2

Opplysninger om foresatt 1

Fødselsnummer [11 siffer]

Fornavn

Etternavn

Adresse

Postnummer Poststed

Telefon Mobil

E-post

Sivilstand

Arbeidssted/studiested

Telefon arbeid

Opplysninger om foresatt 2

Fødselsnummer [11 siffer]

Fornavn

Etternavn

Adresse

Postnummer Poststed

Telefon Mobil

E-post

Sivilstand

Arbeidssted/studiested

Telefon arbeid



Klikk i menyen for å velge side i skjemaet

- Innledning
- Foresatte
- Oppholdstid
- Søsken
- Vedlegg
- Kontroll

Klikk i menyen for å velge side i skjemaet

- Innledning
- Foresatte
- Oppholdstid
- Søsken
- Vedlegg
- Kontroll

Klikk i menyen for å velge side i skjemaet

- Innledning
- Foresatte
- Oppholdstid
- Søsken
- Vedlegg
- Kontroll

Klikk i menyen for å velge side i skjemaet

- Innledning
- Foresatte
- Oppholdstid
- Søsken
- Vedlegg
- Kontroll

Klikk i menyen for å velge side i skjemaet

- Innledning
- Foresatte
- Oppholdstid
- Søsken
- Vedlegg
- Kontroll



Legg ved vedlegg



Om tjenesten

Hjelp

Du kan legge ved dokumenter til søknaden i elektronisk form og/eller du kan ettersende papirdokumenter via vanlig post.

Elektroniske vedlegg, f.eks. Pdf-dokumenter, kan du sende med skjemaet automatisk:

1. Trykk på knappen *Bla gjennom (browse)* for å velge et dokument som du har tilgang til fra PC-en din.
2. Trykk på knappen *Legg ved*.
3. Gjenta hvis du skal legge ved flere filer. Dokumentene listes opp på denne siden.
4. Trykk på knappen *Neste side* når du er ferdig med å velge filer.

Hvis du ønsker å **ettersende** eventuelle vedlegg **via post**, må du påføre referansenummeret du får oppgitt når skjemaet er sendt inn. Kommunens adresse finner du ved å trykke på *Hjelp*-knappen.

Last opp:

Vedlegg ettersendes via post

<< Forrige side

Neste side >>

Avbryt

Klikk i menyen for å velge side i skjemaet

Innledning

Foresatte

Oppholdstid

Søsken

Vedlegg

Kontroll



Skolefritidsordning (SFO) - Ny plass (KF-122)

Halden kommune

Ikke innlogget med MinID



LOGG INN

Kontroll



Om tjenesten

Skjema-kontroll:



Du har fullført et skjema som krever at opplysningene du har avgitt kontrolleres for gyldig svarverdi.

Trykk på knappen "Kontroller skjema" for å starte skjemakontrollen.

Send inn

Kontroller skjema

Avbryt

Innledning

Spørsmål	Ditt svar
Oppgi hvilken skole barnet er/blir elev ved	

Opplysninger om barnet

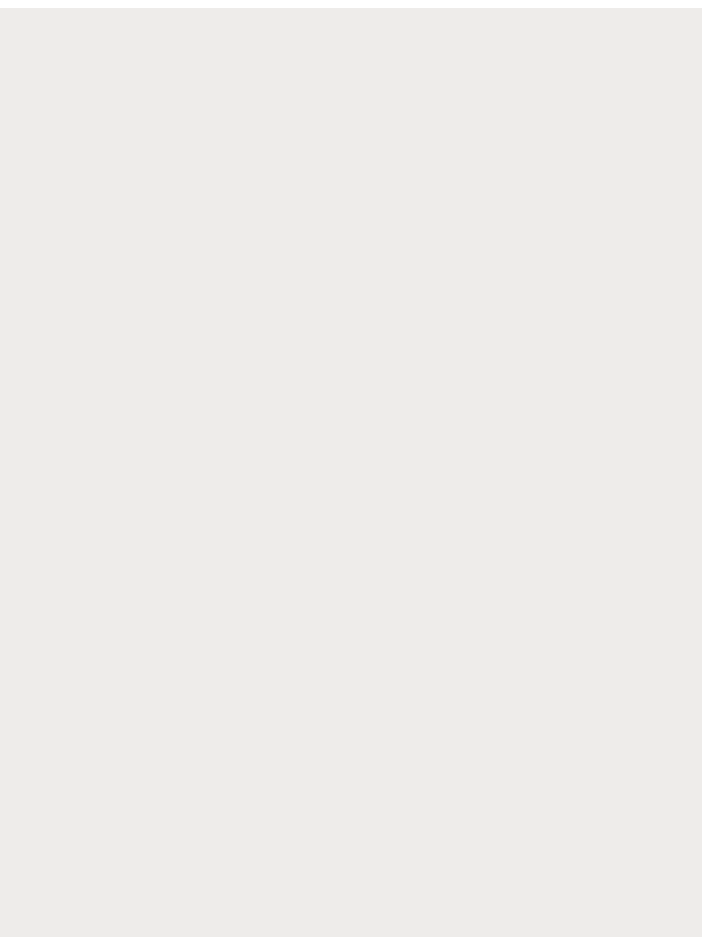
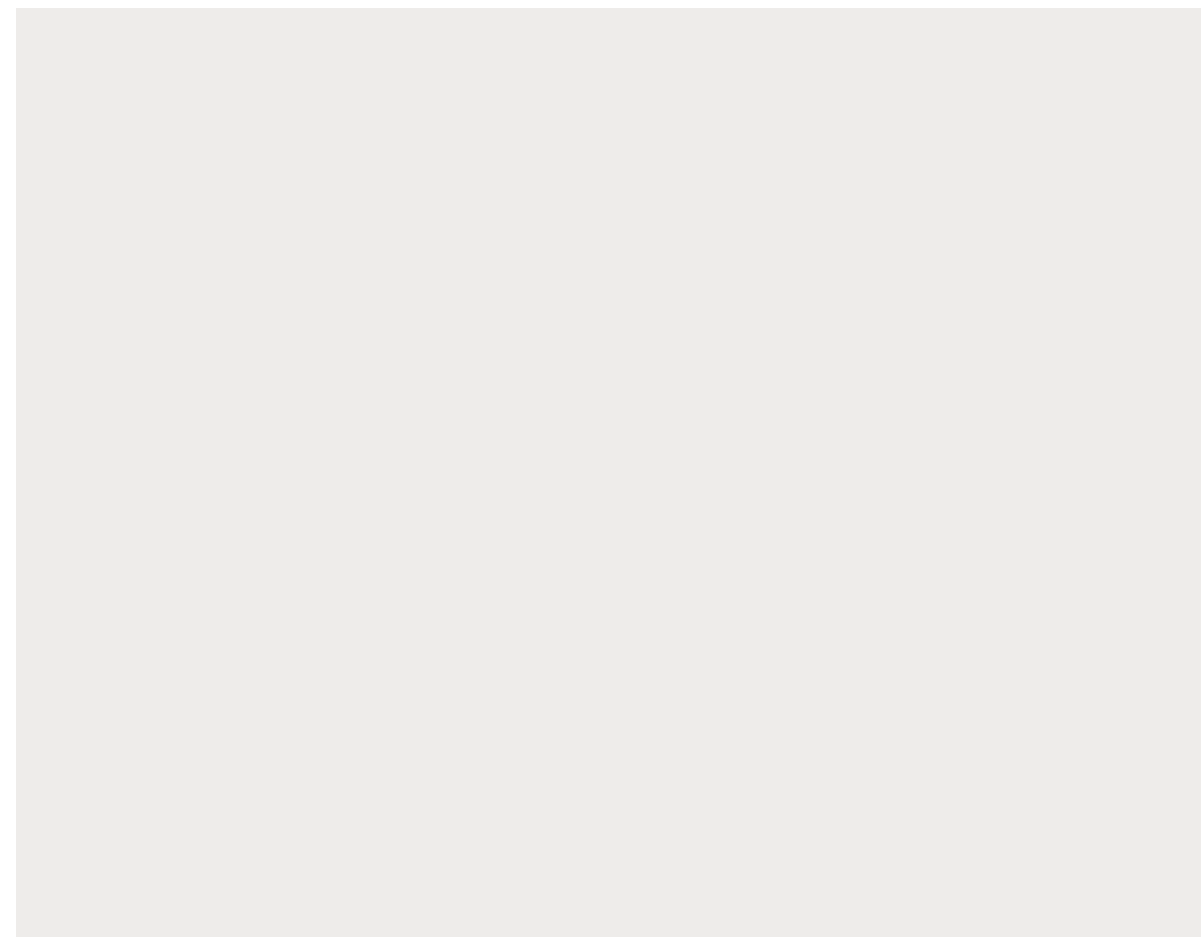
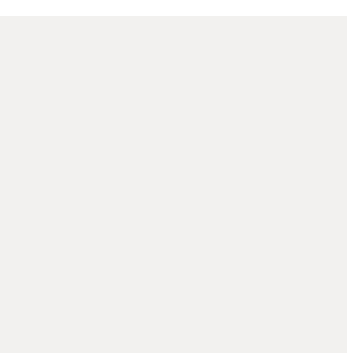
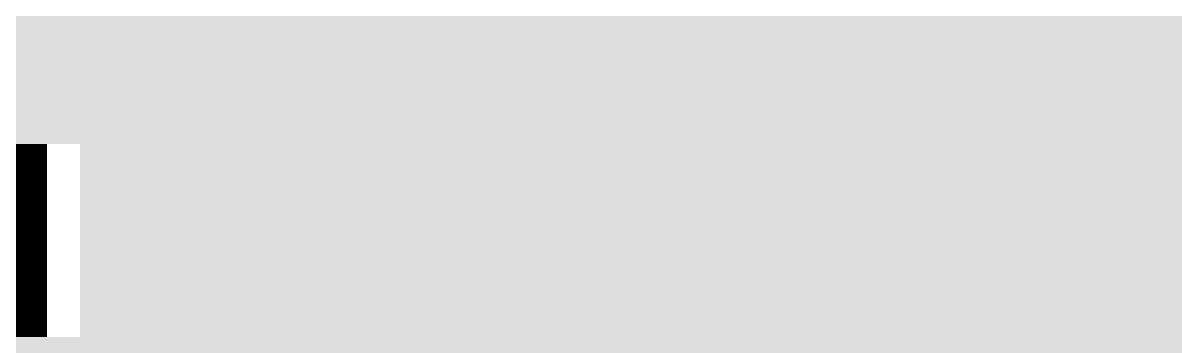
Fødselsnummer	
[11 siffer]	
Fornavn	
Etternavn	
Adresse	
Postnummer	
Poststed	
Dagligspråk i hjemmet	

Foresatte

Spørsmål	Ditt svar
Har barnet to foresatte	

Opplysninger om foresatt 1

Spørsmål	Ditt svar
Fødselsnummer	
[11 siffer]	
Fornavn	
Etternavn	
Adresse	
Postnummer	
Poststed	
Telefon	
Mobil	
E-post	
Swilstand	

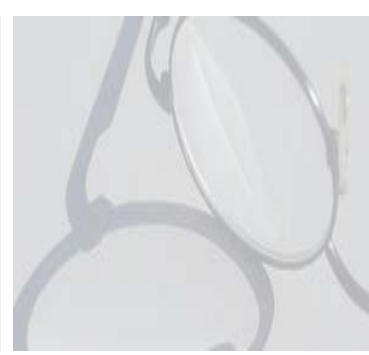


Organisatoriske utfordringer



- **Forankring i ledelse og arkiv**
- **Rutiner**
- **Informasjon**
 - innbyggere
 - saksbehandlere
 - førstelinjepersonell

Noen aktuelle tiltak



- Kunnskapsheving på regelverksområdet
- Utarbeidelse og kontroll med etterlevelsen av rutiner for kommunikasjonsformene
- Arbeid mot / med ”beste-praksis”
- Benytte elektroniske systemer som supplement eller erstatning for tradisjonell kommunikasjon der det er mulig
 - gjør strategiske vurderinger og tiltak

