

## Snublesteiner vi må fjerne for å få tjenester på nett

Astrid Øksenvåg, eKor

26.10.07



Snublesteiner vi må fjerne .....	1
1 Innføring av elektroniske tjenester i kommune-Norge .....	3
1.1 Tekniske problemstillinger .....	3
1.1.1 Integrasjon mot NOARK .....	3
1.1.2 Integrasjon mot fagsystemer .....	3
1.2 Juridiske problemstillinger .....	3
1.2.1 Behandling av personopplysninger .....	3
Personopplysningsforskriften .....	3
Personopplysningsloven .....	4
1.2.2 Forvaltningsretten .....	4
§ 17. Utrednings- og informasjonsplikten ved enkeltvedtak .....	4
§ 16. Forhåndsvarsling .....	4
Partsinnsyn og kontradiksjon .....	5
1.2.3 Offentlighetsprinsippet .....	5
Nivåer ift. offentlighetsprinsippet .....	5
1.2.4 Journal- og arkivplikten .....	5
1.2.5 eForvaltningsforskriften .....	5
1.2.6 Særlovgiving .....	6
1.3 Innsamling av opplysninger (elektronisk) .....	6
1.3.1 Hva skal samles inn? .....	6
Saksopplysninger? .....	6
1.3.2 Hva kan samles inn? .....	6
Personopplysninger? .....	6
1.3.3 Gjennom hvilke kanaler kan det samles inn? .....	6
eForvaltningsforskriftens § 3 .....	6
Personopplysningslovens §§ 19-20 .....	6
1.3.4 Når kan innsamlingen ta til? .....	7
Meldeplikt? .....	7
1.3.5 Føringer til utforming ved innsamling .....	7
ELMER2 .....	7
Universell utforming .....	7
1.3.6 Journalplikt .....	7
1.3.7 Arkivplikt .....	7
1.3.8 Offentlighetsvurdering .....	7
2 Kompetanse .....	7
3 Organisasjon .....	7
4 Ingen formell prosess .....	8
5 Silo tenkning .....	8
6 Brukermedvirkning .....	8
7 GRUPPEARBEID .....	10
7.1 Gruppearbeid 1-2-3-4-5 .....	10

# 1 Innføring av elektroniske tjenester i kommune-Norge

## 1.1 Tekniske problemstillinger

### 1.1.1 Integrasjon mot NOARK

#### Fokusområder

- Transport
- Transformasjon
- Import

#### Kommunikasjon

- Syntaks
  - Egenskapene til tegn og symboler. I norsk språk snakker vi da om bokstavene.
- Semantikk
  - Studiet av relasjoner mellom tegn og symboler og hva de betyr. I norsk språk mener vi oppbyggingen av ord og setninger.
- Pragmatikk
  - Studiet av språk som omhandler intensjonene til avsender og mottaker og i hvilken sammenheng kommunikasjon oppstår.

#### Integrasjonsmåter

- E-post
  - Resultat XML'en og en PDF fil sendes med e-post til en gitt e-postadresse hos mottaker. I praksis vil ofte dataene kopieres manuelt over til Noark løsningen, men det er ingenting i veien for at disse filene kan kopieres til et filbasert område for import.
- Filkopiering
  - Med bruk av FTP, SFTP, SCP, eller andre filkopieringsmetoder overføres resultat XML'en og PDF filen til en forhåndsdefinert mappe hos mottaker, som regel tilgangsstyrt med et brukernavn og passord.
- NOARK4WS
  - Dette er en norsk de-facto integrasjonsstandard mot Noark løsninger med metoder for å legge til og hente ut Noark sak- og journalposter basert på Web Services.
- Web Services
  - Hvis den mottakende Noark løsningen har et eget Web Services API kan dette benyttes for å overføre filene direkte.

### 1.1.2 Integrasjon mot fagsystemer

## 1.2 Juridiske problemstillinger

### 1.2.1 Behandling av personopplysninger

#### Personopplysningsforskriften

Se lenke: <http://www.lovdatab.no/cgi-wift/ldles?doc=/sf/sf/sf-20001215-1265.html>

Den som har den daglige ledelsen av virksomheten som den behandlingsansvarlige driver, har ansvar for at bestemmelsene følges.

Formålet med behandling av personopplysninger og overordnede føringer for bruk av informasjonsteknologi, skal beskrives i sikkerhetsmål.

Valg og prioriteringer i sikkerhetsarbeidet skal beskrives i en sikkerhetsstrategi.

Bruk av informasjonssystemet skal jevnlig gjennomgås for å klarlegge om den er hensiktsmessig i forhold til virksomhetens behov, og om sikkerhetsstrategien gir tilfredsstillende informasjonssikkerhet som resultat.

## Prosjektsamling i Fredrikstad 25. - 26. oktober

Resultatet fra gjennomgangen skal dokumenteres og benyttes som grunnlag for eventuell endring av sikkerhetsmål og strategi.

Det skal føres oversikt over hva slags personopplysninger som behandles. Virksomheten skal selv fastlegge kriterier for akseptabel risiko forbundet med behandlingen av personopplysninger.

Den behandlingsansvarlige skal gjennomføre risikovurdering for å klarlegge sannsynligheten for og konsekvenser av sikkerhetsbrudd. Ny risikovurdering skal gjennomføres ved endringer som har betydning for informasjonssikkerheten.

Resultatet av risikovurderingen skal sammenlignes med de fastlagte kriterier for akseptabel risiko forbundet med behandling av personopplysninger, jf. første ledd og § 2-2.

Resultatet av risikovurderingen skal dokumenteres.

Sikkerhetsrevisjon av bruk av informasjonssystemet skal gjennomføres jevnlig.

Sikkerhetsrevisjon skal omfatte vurdering av organisering, sikkerhetstiltak og bruk av kommunikasjonspartner og leverandører.

Dersom sikkerhetsrevisjonen avdekker bruk av informasjonssystemet som ikke er forutsatt, skal dette behandles som avvik, jf. § 2-6.

Resultatet fra sikkerhetsrevisjon skal dokumenteres.

Bruk av informasjonssystemet som er i strid med fastlagte rutiner, og sikkerhetsbrudd, skal behandles som avvik.

Avviksbehandlingen skal ha som formål å gjenopprette normal tilstand, fjerne årsaken til avviket og hindre gjentakelse.

Dersom avviket har medført uautorisert utlevering av personopplysninger hvor konfidensialitet er nødvendig, skal Datatilsynet varsles.

Resultatet fra avviksbehandling skal dokumenteres.

## Personopplysningsloven

Se lenke: [hl-20000414-031.html](http://hl-20000414-031.html)

### 1.2.2 Forvaltningsretten

Se lenke: [hl-19670210-000.html](http://hl-19670210-000.html)

## § 17. Utrednings- og informasjonsplikten ved enkeltvedtak

Fvl § 17 – utrednings- og informasjonsplikt;

”Dersom det under saksforberedelsen mottar opplysninger om en part eller den virksomhet han driver eller planlegger, og parten etter § 18 jfr. § 19 har rett til å gjøre seg kjent med disse opplysninger, skal de forelegges ham til uttalelse. Dette gjelder likevel ikke når

a) opplysningene bekreftes av framstilling som parten selv har gitt eller kontrollert i anledning av saken eller parten ikke har kjent oppholdssted,

b) rask avgjørelse i saken er påkrevd av hensyn til andre parter eller offentlige interesser,

c) opplysningene ikke har avgjørende betydning for vedtaket eller underretning av andre grunner er unødvendig eller uhensiktsmessig ut fra hensynet til parten selv, for eksempel fordi han vil bli gjort kjent med opplysningene ved melding om vedtaket.

Partene bør også for øvrig gjøres kjent med opplysninger av vesentlig betydning som det må forutsettes at de har grunnlag og interesse for å uttale seg om, og som parten etter § 18 jfr. § 19 har rett til å gjøre seg kjent med. Ved avveiningen skal legges vekt på om rask avgjørelse er ønskelig og om hensynet til parten er tilstrekkelig varetatt på annen måte, for eksempel ved at han er gjort kjent med retten etter § 18 jfr. § 19 til å se sakens dokumenter.

## § 16. Forhåndsvarsling

(er stort sett godt rotfestet ifm. manuell saksbehandling)

Prosjektsamling i Fredrikstad 25. - 26. oktober

## Partsinnsyn og kontradiksjon

### 1.2.3 Offentlighetsprinsippet

Se lenke: <http://www.lovdatab.no/cgi-wift/ldles?doc=/all/nl-19700619-069.html>

Hovedregelen er at saksdokumenter skal være offentlige. All informasjon som ikke er belagt med taushetsplikt i lov eller i medhold av lov kan følge offentlighetsregelen.

Informasjon kan altså bare unntas offentlighet ifm. lov eller i medhold av lov (taushetsplikt).

Lovbestemt taushetsplikt utgjør det eneste "forbudet" mot å følge offentlighetsprinsippet. At dokumenter i visse unntakstilfeller kan unntas fra offentlighet forveksles tilsynelatende ofte med en plikt til å unnta. Dette fører bl.a. til en mer tungvint håndtering av saksdokumentene, sannsynligvis uten (god nok) grunn.

NB! Husk at taushetspliktig informasjon er taushetspliktig – uavhengig av regler og ønsker om meroffentlighet!

En meroffentlighetsregel i loven pålegger forvaltningen en plikt til å seriøst å vurdere å følge offentlighetsregelen, selv om man etter unntaksreglene kan ha adgang til å unnta. Det må ligge til grunn en skadevurdering for å forsvare å unnta informasjon fra offentlighet (står ikke direkte, men er relativt klar). Det avgjørende blir ordlyden i den enkelte unntaksparagrafen, f.eks. "åpenbart misvisende" og "kan skade samfunnsmessige eller private interesser" (offentlighetsloven § 6, siste ledd).

Det er grunn til å tro at det samlede volumet på informasjon som er gjenstand for meroffentlighetsvurdering er temmelig stort i forvaltningen.

### Nivåer ift. offentlighetsprinsippet

Taushetsplikt: Særlovgivning og generell lovgivning (eks. personopplysningsloven § 9 om sensitive personopplysninger)

Taushetsrett: Meroffentlighetsprinsippet (jf. offentleglova § 13).

Opplysningsplikt/offentlig: Jf. forvaltningsloven § 18 første ledd og offentlighetsloven § 3

Målet må være å minske det grå området (taushetsrett) gjennom å praktisere meroffentlighet i større grad.

### 1.2.4 Journal- og arkivplikten

Se lenke: [hl-19921204-126.html](http://hl-19921204-126.html)

### 1.2.5 eForvaltningsforskriften

Bruk av elektronisk kommunikasjon ved henvendelser til et forvaltningsorgan

Virksomheten kan selv velge hvordan dette skal skje jf § 3 (!)

- e-post
- elektronisk skjema
- SMS

osv.

Henvendelser skal ikke gå direkte til enkeltpersoner!

----

## Prosjektsamling i Fredrikstad 25. - 26. oktober

(1) Enhver som henvender seg til et forvaltningsorgan kan benytte elektronisk kommunikasjon, når det skjer i henhold til den form og fremgangsmåte og ved bruk av den elektroniske adressen, **som forvaltningsorganet har anvist for den aktuelle type henvendelse.**

(a) Med form eller fremgangsmåte menes for eksempel bruk av spesielle skjema, bruk av en bestemt prosedyre eller lignende.

(b) Med elektronisk adresse menes for eksempel en adresse til et nettsted, en e-postadresse, et nummer til en SMS-tjeneste eller lignende.

(c) Med elektronisk kommunikasjon menes bruk av for eksempel Internett, eller liknende kommunikasjonssystem, og bruk av talestyrte eller andre automatiske telefontjenester, men ikke bruk av taletelefon eller annen muntlig kommunikasjon.

(2) Hvis det ikke er anvist noen egen elektronisk adresse, og det heller ikke er stilt noen særskilte krav til form eller fremgangsmåte, for den type henvendelse som er aktuell, kan den som vil henvende seg til forvaltningsorganet, bruke **forvaltningsorganets generelle elektroniske adresse.**

(3) Når det benyttes elektronisk kommunikasjon ved henvendelse til et forvaltningsorgan, skal **henvendelsen ikke rettes direkte til en enkeltperson, med mindre forvaltningsorganet har lagt til rette for det, eller det er avtalt i det enkelte tilfelle.**

(4) Forvaltningsorganet kan bestemme at henvendelser fra andre forvaltningsorganer kan sendes direkte til enkeltpersoner i forvaltningsorganet.

(5) Forvaltningsorganet bør legge til rette for at elektronisk kommunikasjon med forvaltningsorganet er brukervennlig og tilgjengelig for alle.

### 1.2.6 Særlovgiving

## 1.3 Innsamling av opplysninger (elektronisk)

### 1.3.1 Hva skal samles inn?

#### Saksopplysninger?

Dersom innsamlingen av informasjon skjer som forberedelse til eller som del av prosessen med å fatte et vedtak, kommer forvaltningsloven til anvendelse.

### 1.3.2 Hva kan samles inn?

#### Personopplysninger?

Se også: [Meldeplikt?](#)

Personopplysninger er opplysninger som kan knyttes til et enkeltindivid. Ved behandling av slike opplysninger kommer personopplysningsloven til anvendelse.

### 1.3.3 Gjennom hvilke kanaler kan det samles inn?

#### eForvaltningsforskriftens § 3

Det er opp til virksomheten selv å velge hvordan elektroniske henvendelser til organet skal skje.

#### Personopplysningslovens §§ 19-20

Spesielle krav til innsamling fra den registrerte (§ 19) og fra andre enn den registrerte (§20)

### 1.3.4 Når kan innsamlingen ta til?

#### Meldeplikt?

Se lenke: [article\\_204.aspx](#)

Melding skal inn til Datatilsynet senest 30 dager før innsamlingen tar til, jf pol § 30

### 1.3.5 Føringer til utforming ved innsamling

#### ELMER2

Se lenke: [www.elmer.no](http://www.elmer.no)

#### Universell utforming

Se lenke: [236572-t-1440.pdf](#)

### 1.3.6 Journalplikt

### 1.3.7 Arkivplikt

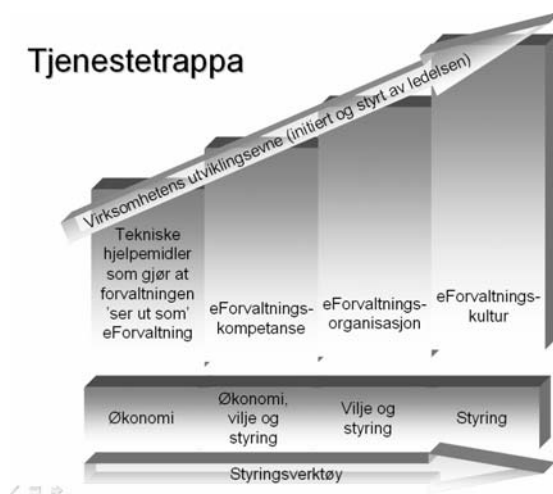
### 1.3.8 Offentlighetsvurdering

## 2 Kompetanse

- eKompetanse
- Ledere/innkjøpere
- Leverandører
- Manglende kunnskapsbredde og prosessforståelse
- Lover/forskrifter

## 3 Organisasjon

- Dagens organisering
- Interne forankring
- eKultur

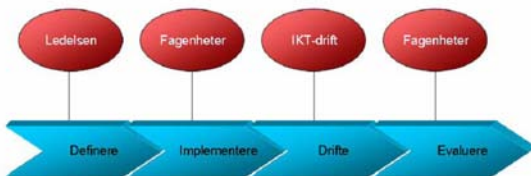


- For lite tid
- Avtaleverk

## 4 Ingen formell prosess

- På sparket!
- Ildsjeler
- Dugnadsånd

Gjennomføring av prosjekt  
"Kommunale tjenester på nett"



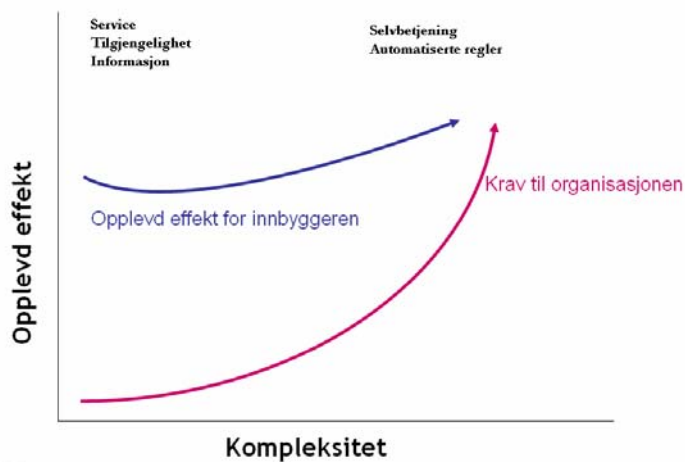
Implementeringsfasen

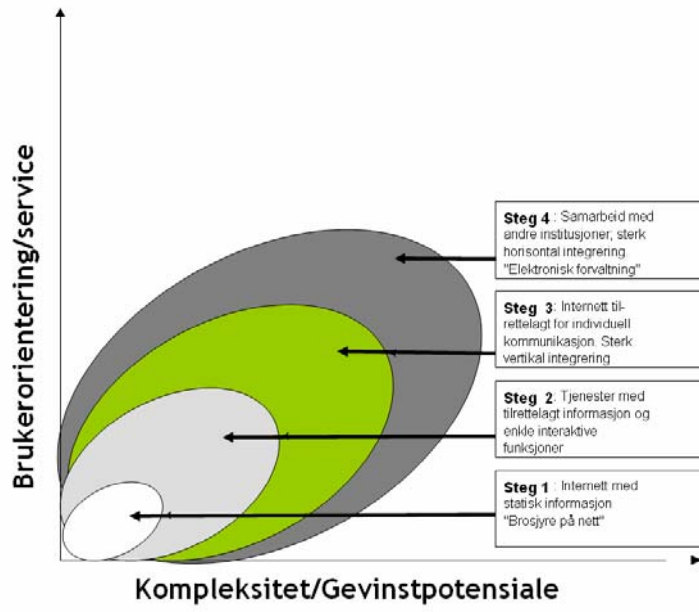
1. Etablering
2. Analyse (hva)
3. Teknisk (hvordan)
4. Organisasjon
5. Test/pilot
6. Forberedelser før drift

## 5 Silo tenkning

- Kommunen
- Leverandøren

## 6 Brukermedvirkning





## **7 GRUPPEARBEID**

### **7.1 Gruppearbeid 1-2-3-4-5 Oppsummering:**

#### ***Skjema:***

**1 Behov: Skal brukeren tilpasse skjema eller skjema tilpasse brukeren?**

**Favner skjemaet kommunens behov?**

**2 Krasj med integrering. Passer det med standard import?**

**3 Innloggingsmulighet midt i skjema. Mulighet til å lagre underveis.**

**4 Skjemaskrekk: hjelp/veiledning underveis på punktene.**

**Evt tone ned**

**punkter eller skjema tilpasser seg underveis.**

**5 Send inn-knappen: plassering: ved lange skjema bør knappen være lett å finne, ikke bare på bunnen**

#### ***Integrasjon/teknologi:***

**1 Integrasjon med fagsystem**

**2 Sikkerhetsinfrastruktur: Autentisering, autorisasjon, signatur**

**3 Mellomvare: Hva er forutsetning for at mellomvarelaget skal gi forbedringer?**

**4 Standardisering: Hva og hvordan, endring over tid**

**5 Tilbakemelding til brukerne: svar på søknad, papir eller elektronisk**

**6 Kvitteringer mellom applikasjoner**

**7 Fullstendig elektronisk saksbehandling**

**8 Sensitive data**

**9 Flere forvaltningaktører er involvert i samme sak (eks klagesaker)**

**Kopiere og utveksling av sak, innsynsløsninger**

**10 Standardisering av betydning av data. Byggeklosser som kan gjenbrukes i**

**ulike typer informasjonsflyt**

#### ***Kompetanse:***

**1 Faglig spisskompetanse er i dag uten breddeforståelse.**

**Viktig å forstå helheten.**

- 2 Utviklingen skjer gjerne vertikalt, ikke horisontalt**
- 3 Semantikk og språk: bruke begreper som forstås på tvers av kompetanse-”siloene”**
- 4 Kompetansehull: manglende kompetanse på viktige områder**
- 5 Dokumentasjon av kompetansebehov**

*Prosessmodellering:*

- 1 Pedagogisk tilnærming: de som skal gjøre jobben må forstå hva de faktisk skal gjøre**
- 2 Hjelpetekster, forklarende tekster i prosesskartene**
- 3 Beste praksis av prosessene på hver tjeneste, 3 av hver prosess**
- 4 Må man gjennom en prosessmodellering for å kjøre et prosjekt?**
- 5 Gevinstrealiseringspotensialet ble litt overfokusert i beg av prosjektet,**

*Endringsledelse, organisasjonsutvikling*

- 1 Forankring- politisk og admionistrativ ledelse**
  - 2 IKT-strategi- sette mål jfr eKommune 2009, tiltak og budsjettering i hver enhet**
  - 3 Endringskultur/ bevisstgjøring.**
  - 4 Kompetansebygging/opplæring**
  - 5 Arkiveringsproblematikk**
  - 6 Tidsklemma- sette av nok tid (TTT)**
- det er ikke alle gevinster som er like lette å realisere.