



FREDRIKSTAD KOMMUNE

Prosjektdirektiv

E-Plattform 2007-2010

”kommunale tjenester på nett”

Prosjektdirektiv for Fredrikstad kommune

E-plattform/Kommunale tjenester på nett

Prosjekt E-plattform/Døgnåpen kommune i Fredrikstad er i regi av IT-avdelingen og Servicetorget. Prosjekteiere er dermed Organisasjonsseksjonen representert ved Leif Johannessen, organisasjonssjef og Økonomi- og kommunikasjonsseksjonen representert ved Anne Skau, økonomi- og kommunikasjonsjef.

Prosjektleder er Tommy Otnes, IT-rådgiver.

Prosjektet settes i gang 1. juni 2006 og avsluttes 31.12.2010.

Endringslogg

Ver.	Dato	Endring	Produsent	Godkjent
1.0	17.08.06		TAOT	
1.1	11.11.06		TAOT	

Distribusjonsliste:

Informasjonsavdelingen, Servicetorget, IT-avdelingen, Anne Skau, Leif Johannessen

Prosjektleder, sign

Prosjekteiere, sign

Innholdsfortegnelse

INNHALDSFORTEGNELSE	3
1 PROSJEKTBEKRIVELSE	4
1.1 BAKGRUNN FOR PROSJEKTET	4
1.2 MÅLSETTING OG HENSIKTER	6
1.2.2 EFFEKTMÅL - GENERELLE	7
1.2.4 RESULTATMÅL	11
1.2.4 PLANLAGT KOST-NYTT-ANALYSE:	11
1.2.5 PLANLAGT GEVINSTREALISERING:	12
1.3 OPPGAVEBEKRIVELSE/AVGRENSNING	13
1.3.1 AVGRENSNINGER	14
1.4 LEVERANSER OG HOVEDMILEPÆLER	15
1.5 KRITISKE SUKSESSFAKTORER	17
2 ORGANISERING	18
2.1 PROSJEKTGRUPPE	18
2.2 STYRINGSGRUPPE	18
2.3 FAGGRUPPER/ARBEIDSGRUPPER	18
2.4 PROSJEKTEIERE	19
2.5 ROLLER OG ANSVAR I PROSJEKTET	19
2.6 RAPPORTERING/MØTEFREKVENS	20
4 ØKONOMI OG RESSURSER	21
4.1 BUDSJETT	21
5 ANDRE PROSJEKTDOKUMENTER	22
5.1 KVALITETSSIKRING	22
5.2 OPPLÆRINGSPLAN	22
5.3 KONTRAKTER OG AVTALER	23

1 Prosjektbeskrivelse

1.1 Bakgrunn for prosjektet

Dialogen mellom en kommune og dens innbyggere endrer seg over tid. Det viser seg ved at nye kanaler tas i bruk og nye behov for tilgjengelighet oppstår. De siste fem årene har Internett blitt en viktig kanal for kommunikasjon også med offentlige etater. I Fredrikstad kommune etterspør stadig flere innbyggere muligheten for selvbetjening og innsyn i egne saker. I 2005 hadde oppvekst- og omsorgsseksjonens elektroniske barnehagesøknad 19000 unike treff. Når eiendomsskatteliste ble lagt ut på kommunens hjemmesider, hadde disse sidene 45000 unike treff første uke. Dette er eksempler som viser at Internett har blitt en viktig kommunikasjonskanal mellom innbyggerne og Fredrikstad kommune.

Planene for den teknologiske plattformen for etablering av døgnåpen kommune, sammenfaller med forstudien Døgnåpen kommune som ble gjennomført i 2004. Dette igjen sammenfaller med prosjektet Det Døgnåpne Østfold der 13 av 18 Østfold-kommuner deltar, og som er støttet med Fylkesmannens moderniseringsmidler. Tilsvarende gjelder også for KS sitt program "eKommune 2009" for Døgnåpen kommunal forvaltning, der ambisiøse mål og tiltak er nedfestet i en handlingsplan frem til 2009.

IT- teknologi benyttes i stadig større grad for å etablere nye typer kanaler for utveksling av elektronisk informasjon. Stadig flere fag- og fellessystemer i den kommunale IT-plattformen inneholder funksjonalitet som gjør det mulig å yte tjenester og service via elektroniske kanaler, særlig via internett.

Stadig flere fagmiljøer og systemeiere ønsker overnevnte funksjonalitet. Pågangen av IT-systemer som venter på å ta i bruk funksjonalitet som tilbyr elektroniske tjenester og service er stor. Som et par eksempler kan det nevnes at Elektronisk Byggesak snart er klar for produksjon, samt at personalavdelingen jobber med et prosjekt som omhandler elektroniske søknader på internett.

IT-avdelingen vurderer at det er et stort behov for styring av denne utviklingen. Stadig flere fagsystemer oppretter elektroniske tjenester uten at det er etablert en teknologisk plattform for å håndtere dette på en sikker, kostnadseffektiv og funksjonell måte.

Mangel på gode sikkerhetsrutiner, medfører i dag at innbyggerne ikke føler seg trygge på å benytte de elektroniske tjenestene. Etablering av en god sikkerhetsportal vil gi økt bruk, og økt effektivisering.

Prosjektet ønsker å samle alle elektroniske tjenester inn under en felles plattform som gir god sikkerhet samt muliggjør digital kommunikasjon mellom innbyggere/næringsliv og det offentlige i form av kryptering, digital signatur, etc. Videre ønsker prosjektet å knytte Fredrikstad kommune opp mot den statlige Sikkerhetsportalen, samt utvikle en portal som blir en kommunal "Min Side" hvor innbyggere og bedrifter som ønsker å benytte en elektronisk tjeneste blir autentisert (godkjent) før man kommer til siden. Deretter kan den enkelte innbygger eller bedrift levere digitale skjemaer, samt få innsyn i for eksempel eiendomsskatt, kommunale avgifter osv.

1.2 Målsetting og hensikter

Prosjektets hovedmål i perioden 2007-2010 er å etablere flere selvbetjente tjenester for innbyggerne, organisasjoner og næringsliv, samt videreutvikle et felles informasjonssystem (IS) for Fredrikstad kommune basert på CRM (kundebehandlingssystem). I dette ligger det også at Fredrikstad kommune skal være ledende på sikkerhet i forhold til elektroniske tjenester. Dette omfattende arbeidet har sitt utspring i eKommune 2009 fra KS.

1.2.1 Delmål:

- Etablere en teknologisk plattform basert på åpne standarder som danner grunnlaget for elektroniske tjenester. Samt en rekke tiltak som sørger for en optimal IT-drift.
- Prosjektet skal aktivt medvirke til sømløs integrasjon mellom publikumsrelaterte internett-tjenester og kommunale fagsystemer der dette er hensiktsmessig, og teknologi og økonomi taler for det.
- Innbyggere, organisasjoner og næringsliv skal forholde seg til et grensesnitt som er brukervennlig og presenteres på en enhetlig form.
- Informasjonsflyten mellom portaler og fagsystemer skal forbedres.
- Fredrikstad kommune skal ha en god og effektiv innbyggerdialog.
- Utvikle og implementere CRM i samarbeid med Microsoft -Offentlig sektor.

Fredrikstad kommune deltar i KS-prosjektet "Kommunale tjenester på nett- fra pilot til produksjon" fordi vi ser at problemstillingene for alle kommuner som skal etablere elektroniske tjenester er de samme og vi trenger å stå sammen for å finne gode og felles løsninger og kunne være en sterkere forhandlingspart mot leverandører.

Hensikt med prosjektet er

- Fredrikstad kommune skal øke tilgjengeligheten til tjenestene ved å bruke Internett som døgnåpen kommunikasjonskanal 24/7
- Etablere teknologiske standarder for kommunen, i forhold til elektroniske tjenester.
- Øke antall elektroniske tjenester i Planperioden.
- Utvikle en felles teknologisk plattform som muliggjør sikker kommunikasjon mellom kommunens elektroniske tjenester og kommunens innbyggere.
- Fredrikstad kommune skal – gjennom å legge til rette for integrasjon og automatisering - effektivisere egen organisasjon

- Utvikle en ny portal for Fredrikstad kommune, basert på moderne publiseringsløsninger. Etablere en ny webplattform som har et større utviklingspotensial. Flere aktører i markedet kan bidra til utvikling av funksjonalitet.

Informasjonen er tematisk strukturert, og tjenestene er samlet og sortert ut fra innbyggerens behov. Som bruker vil du lett kunne finne fram til de tjenestene du trenger uten forkunnskaper om hvilken virksomhet som har ansvaret for tjenesten

Forventninger fra prosjekteier er

Fredrikstad kommune skal etablere en ny kanal som innbyggerne etterspør og som vil øke servicegraden og effektivisere egen organisasjon.

1.2.2 Effektmål - generelle

Knyttet til ressursinnsats:

- Færre ressurser til dokumentgjenfinning og dermed redusert saksbehandlingstid
- Færre ressurser til arbeid med manuelle arkiver
- Færre ressurser til overføring av data fra et system til et annet
- Færre ressurser ved fullstendig eller delvis automatisering av regelstyrte tjenester
- Færre ressurser ved å sikre bedre kvalitet på innkomne søknader og data
- Færre ressurser ved at innbyggerne gjør større deler av prosessen selv

Knyttet til produksjon:

- Innbyggerne kan søke om kommunale tjenester og hente ut relevant informasjon om tjenestene på Internett 24 timer i døgnet
- Innbyggerne kan få innsyn i egne saker ved hjelp av autentisering, dvs identifisering ved bruk av ID
- Kjappere svar på henvendelser fra publikum, mindre videresetting av telefoner. Innbyggerne kan bruke flere kanaler for å komme i kontakt med kommunen
- Øke antall behandlede saker per saksbehandler
- Redusere tiden det tar å finne aktuelle dokumenter
- Redusere tiden brukt på manuelle prosesser som registrering av søknader

1.2.3 Resultatmål/Objekt mål - konkrete

Mål	Beskrivelse
Skjermdialog	30-40 elektroniske skjema vil være tilgjengelig for innbyggere og næringsliv, med direkte overføring til sak/arkiv.
MinSide	Etablering av en MinSide for Fredrikstad kommunes innbyggere er klar i løpet av første kvartal 2007.
Etablere PKI løsning og forbrede for digital signatur.	Sikkerhetsportalen ble lagt ned, men det forventes en ny løsning i 2009. Det er avsatt midler til å implementere PKI
Integrasjon Minside-CRM	Svar på henvendelser registrert i CRM- systemet kan legges ut på innbyggerens Minside. Meldinger fra innbyggere kommer rett inn i CRM-systemet.
Integrasjon KomTek- Minside-CRM	Fra første kvartal har innbyggerne tre meldingssystemer å forholde seg til, i tillegg til informasjonskanaler som telefon, brev m. m Vi ønsker å integrere disse til et felles meldingssystem og dermed få ett felles informasjonssystem for innbygger-dialog.
Etablere sikre kommunikasjonskanaler mellom selvbetjening og fagsystemet (Back-End)	Bruk av SSL-sertifikater slik at informasjon krypteres mellom innbyggere og fagsystem.
Beste praksis/ Arbeidsflyt	Kartlegge prosesser som overføres til CRM systemet og er en forutsetning for elektronisk samhandling
Elektronisk søknad kulturskole	Full vertikal integrasjon mellom elektronisk skjema/Skermdialog og Visma Unique Kulturskole. Tjenester som innkalling, SMS, e-post vil bli integrert i løsningen. · Kulturskolen har i dag ca 500 plasser og mottar i overkant av 1000 søknader i pr år.
Barnehagesøknad	Tilpasse barnehagesøknad til E-Plattform. I dag er barnehagesøknad på nett en egen applikasjon. Denne må tilpasses E-plattform slik at innbyggeren har et enhetlig autentiserings- og grensesnitt å forholde seg til.
Bedre service overfor innbyggerne	Mer automatisering av søkeprosess og mer regelstyrt elektronisk saksbehandling vil føre til økt forutsigbarhet. Saksbehandlingen kan følges via "min side". Mer direkte dialog/chat med saksbehandler kan raskt gi avklaringer. På litt sikt vil omdømme til Fredrikstad kommune øke ved at vi oppfattes som tilgjengelige og effektive. Jo mer innbyggeren selv utfører av søknadsprosessen ift til riktig utfyllingen av alle opplysninger, jo mindre kostbar blir saksgangen. "Intelligente" skjema veileder kunden gjennom utfyllingen og sikrer større kvalitet på de innkomne søknadene. Dette vil også effektivisere saksgangen betraktelig.

Portal/intranett	<p>Nytt portal verktøy som Følgende webområder overføres til episerver www.fredrikstad.kommune.no</p> <p>/Biblioteket /Kultur /barnogunge /Forebyggende-helsetjenester /HMS /IT-avdelingen /kernerkontoret /Kommunearkivet /Kultur /naring /omsorg og oppvekst /Teknisk_drift /Omsorgstjenesten-borge /pedagogisks-senter /Planogmiljo /pp-tjenesten /psykisk-helsevern /åpen.omsorg.holmen</p> <p>Frekit (Intranett)</p>
Databaser	<p>Nye standardiserte databaser (Hyllevare)</p> <ul style="list-style-type: none"> -Database og web over Lag og foreninger -Virksomhetsdatabase -Tjenestebeskrivelser
Norge.no	<p>Elektroniske tjenester er tilgjengelig på Norge.no Semantikk og struktur bør følge Norge.no sine standarder og retningslinjer.</p>

CRM	<p>Formålet med CRM er å effektivisere kundehenvendelser og videre saksbehandling i kommunen.</p> <p>Medarbeiderne på Servicetorget i kommunen har i dag mange systemer de må bruke for å ha oversikt og reigstrere data. Tanken med CRM er å redusere antall systemer og heller samle informasjon en plass</p> <p>CRM og SharePoint skal bli en generell plattform i kommunen. Fase 1 av prosjektet inneholder automatisering av 6 tjenester.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nytegning av abonnement (renovasjon) • Oppsigelse av abonnement (renovasjon) • Felles beholder (renovasjon) • Endre tømmefrekvens (renovasjon) • Bytte av beholder (renovasjon) • Hjemmekompostering (renovasjon) <p>Målet er at arbeidsflyten i CRM og Sharepoint portalserver skal bli en plattform for arbeidsflyt.</p>
Federering	Etablere et rammeverk for federering.
Hardware/DMZ	Bruk av virtualisering av DMZ servere. Sikre oppetid og driftsstabilitet i forhold til elektroniske tjenester.

1.2.4 Effektmål

Mer automatisering av søkeprosess og mer regelstyrt elektronisk saksbehandling vil føre til økt forutsigbarhet. Saksbehandlingen kan følges via "min side". Mer direkte dialog/chat med saksbehandler kan raskt gi avklaringer. På litt sikt vil omdømme til Fredrikstad kommune øke ved at vi oppfattes som tilgjengelige og effektive.

Jo mer innbyggeren selv utfører av søknadsprosessen ift til riktig utfyllingen av alle opplysninger, jo mindre kostbar blir saksgangen. "Intelligente" skjema veileder kunden gjennom utfyllingen og sikrer større kvalitet på de innkomne søknadene. Dette vil også effektivisere saksgangen betraktelig.

Innbyggerne vil selv kunne sjekke ut sine kommunale avgifter på nett og følge sine egne saker.

1.2.4 Planlagt kost-nytte-analyse:

Fredrikstad kommune har utarbeidet en overordnet kost-nytte for etablering av en døgnåpen kommune i 2004. Vår erfaring da var at det var vanskelig å få gode tall fra andre og at tall på ett område neppe vil kunne kopieres til ett annet. I denne videreføringen av forstudien i 2004, vil vi begynne på området renovasjon i Teknisk drift. Vi vil velge en tjeneste som vi lager kost-nytteanalyse på etter opplæring i PENG-metoden. Dette vil skje i regi av Det Døgnåpne Østfold høsten 2006.

1.2.5 Planlagt gevinstrealisering:

Tradisjonelt i kommune-Norge, Fredrikstad inkludert, har det vist seg utfordrende å ta ut gevinster av effektiviseringsprosjekter. Ofte skyldes det manglende helhetlig tilnærming til oppgaven slik at hver sjef blir sittende litt hjelpeløs med sine krav om effektivisering. Skal vi få de skisserte effekter ut, vil det være nødvendig å kartlegge kommunens gevinstpotensiale totalt og ha en styrt prosess for å ta ut disse gevinstene.

Kommunens ledelse må ha en bevisst strategi i forhold til hvordan effekter skal tas ut allerede ved oppstarten av et prosjektet. Det å ta ut gevinst i sammenheng med et eForvaltningsprosjekt krever grundig analyse, klare mål og arbeid ut fra konkret kunnskap om ressursbruk med dagens arbeidsmåter sett i forhold til nye prosesser og de teknologiske alternativene som det er mulig å benytte. Både vi og andre kommuner har erfaring for at det å realisere gevinst ved bruk av ny teknologi kan være krevende. Vår erfaring er at det å få på plass nye IT-systemer sjelden resulterer i uttak av gevinster, men forbedrer arbeidshverdagen for de ansatte. Prosesstilnærming i forkant av å innføre nye og forbedrede fagsystemer, er nødvendig for å få ut effekter.

Gevinstene kan tas ut på to måter:

Alternativ 1: Redusert bemanning

Redusert bemanning vil gi lavere lønnskostnader innenfor enkelte områder. Oppsigelser er lite ønsket, men naturlig avgang vil være en enklere og smidigere vei for å redusere bemanningen. Fredrikstad kommune står foran en stor "turnover" de neste ti-femten år, og har dermed mulighet til å redusere bemanningen på en rimelig smertefri måte. Ved å endre ansattes arbeidsoppgaver, krever det også omstilling av de ansatte ved at de tilegner seg ny og rett kompetanse.

Alternativ 2: Økt produksjon

Det å øke produksjonen gjør at man kan behandle flere saker i året. For virksomheter som har slitt med stor arbeidsmengde og liten kapasitet, kan dette føre til at man rekker det man skal og slipper å ansette nye saksbehandlere.

I den situasjonen Fredrikstad kommune er nå, vil det være aktuelt å bruke begge alternativ.

1.3 Oppgavebeskrivelse/avgrensning

Prosjektet skal etablere elektroniske tjenester og en ny elektronisk plattform i Fredrikstad kommune. Dette innebærer at dagens web-portal og intranett vil byttes ut med en ny løsning som tilfredsstillende kravene til MinSide-funksjonalitet. Prosjektet har fokus på å prosessmodulene og de tjenestene som skal gjøres elektroniske og vil integrere fagsystem mot MinSide, sak/arkiv og CRM. Å utvikle en offentlig CRM-løsning for kommunens Servicetorg er en viktig oppgave i prosjektet.

Prosjektet skal ikke velge fagsystemer for virksomhetene, ei heller bestemme for virksomhetene hvilke tjenester som først skal gjøres elektroniske. Dette må skje i en dialog med tjeneste-eierne. Dessuten skal fremdriften komme i en takt som tilsvarer tjeneste-eiernes behov og potensiale for å tilrettelegge og ivareta tjenesten. Sentraladministrasjonen ved IT og Servicetorg og Informasjonsavdelingen berøres sterkt av prosjektet. Informasjonsavdelingen har informasjonsansvaret på web. Teknisk drift er valgt ut som det området arbeidet skal starte, men alle seksjoner vil berøres etter hvert som prosjektet skrider fram.

Prosjektet skal ikke omfatte arbeidet med skanning og elektronisk arkiv, som er et frittstående prosjekt ledet av Kommunearkivet i 2006-07.

1.3.1 Prosjektets rammebetingelser og avgrensninger

- Det er ikke avsatt prosjektmidler i planperioden 2007-2010 til 24/7 drift. Fagsystemer vil være nede for rutinemessig vedlikehold. Elektroniske tjenester vil da være utilgjengelig for publikum.
- Prosjektet følger de anbefalinger og den til enhver tid gjeldende praksis og standarder ved IT-avdelingen i Fredrikstad kommune.
- IT-avdelingen har ingen vaktordning. Feil må rettes innfor IT-avdelingens ordinære arbeidstid.
- Fredrikstad kommunes IT-strategi og IT-reglement er styrende for prosjektet.
- Det er ikke avsatt prosjektmidler i planperioden 2007-2010 til speiling (mirroring) mellom webfront og fagsystem. De elektroniske tjenester som har behov for dette, må finansieres over andre rammer.
- Det er ikke avsatt prosjektmidler i planperioden 2007-2010 til innsynsmoduler og integrasjon mot ePhorte Sak/arkiv).
- E-plattform inneholder kun vertikale integrasjoner. Henviser her til kvalitetstrappen i eNorge planen. Trinn 1 til 3 dekkes i prosjektet. Horisontale integrasjoner inngår ikke.
- Det er knyttet stor usikkert til PKI løsning.
- Lokaldemokrati/Politiker dialog m.m. er ikke planlagt implementert i planperioden.
- Ingen i prosjektorganisasjonen er frikjøpt.
- Utvikling av IST løsningen er ikke tatt med i budsjettet
- IT teknologi endres raskt. Prosjektperioden er på 48 måneder. I prosjektperioden må det tas høyede for at det kan skje teknologiske endringer.

1.4 Leveranser og hovedmilepæler

FASE 1

(Sak: E-plattform - etablering av teknologisk plattform for døgnåpen kommune saksnr: 2004/6838)

År	Tiltak
Infrastruktur	
2006	Investering i infrastruktur (Bizztalkserver, webserver "Minside")
Programvare	
2006	Programvare (CRM-klienter, Biztalk connectorer.
Integrasjon	
	Integrasjon av fag og fellessystemer (fase 1)
MinID	
	PKI/Digitale skjema/elektroniske skjema

FASE 2

Etablere en 24/7 Portalløsning for Fredrikstad kommune. Inneholder elektroniske skjema, samt innsynmoduler. Tilknyttes en sikkerhetsløsning.

Veiledende plan:

År	Tiltak
Infrastruktur	
2007-2010	Investering i servere, VMware software, prober agenter overvåking, SSL sertifikater
Utvikling av elektroniske tjenester	
2007	PKI-utvikling/integrasjoner
2007	Importsentraler ePhorte, integrasjon Komtek, Cultus, Dexter, MinSide og CRM
2007-2010	Andre systemer
Grensesnitt og portal	
2007	Web-parts: Interne tjenestebeskrivelser. Oppslagstavle, virksomhetsdatabase, foreningsdatabase, politikerdatabase
2007-08	Sharepoint-tilpassninger
2008	Design av ulike portaler
2008	Portal - kart - integrasjon

CRM	
2007-08	CRM: integrasjoner mot Minside, telefonisystem, Komtek, ePhorte, KGAB, Chat, virksomhetsdatabase, foreningsbase
2007	Arbeidsflyt, Beste Praksis på utvalgte tjenester
Kompetanse og markedsføring	
2007	Informasjon til innbyggerne om PKI
2007-2010	Kompetanseheving internt, kurs
2007-2010	Kompetanseheving innbyggere
2007-2010	Søkemotor-optimalisering
2007-2010	Plankebæreren
2007-2010	Annonser, markedsføringstiltak, "premier"

1.5 Kritiske suksessfaktorer

Kritiske suksessfaktorer / Risiko
- Forankring og involvering i prosjektet av politisk ledelse og Rådmannens ledergruppe
- Streng styring i forhold til grensesnitt og teknologivalg som støtter MinSide løsningen kan vekke motstand hos virksomhetene som har tradisjon for å bestemme dette selv.
- Stabil drift av IT-systemer.
- Et krevende prosjekt som dette, vil kreve store ressurser også i arbeidstid, vil det prioriteres så tungt som nødvendig
- Samhandlingen mellom linjeorganisasjonen og prosjektet.
- Frigjøring av ressurser i seksjonene og virksomhetene til å arbeide med utvikling og drift av E-plattform.
- Leverandører som er villing til å tilpasse sine løsninger etter standarder som er satt av kommunen
- Markedsføring/informasjon om de elektroniske tjenestene i forhold til innbyggere.
- Prosessanalyser er en forutsetning for å utvikle selvbetjeningsløsninger og effektivisere saksbehandlingen. Bestepaksis og det digitale Østfold prosjektet bør ses i sammenheng med E-plattform prosjektet og forankres i organisasjonen.
- Virksomheter er villig til å tilpasse seg hyllevare løsninger fra leverandører. (Elektroniske standardiserte skjermdialoger m.m)
- Lisensproblematikk knyttet til implementering av CRM i organisasjonen
- Tilfredstillende sikkerhet rundt selvbetjeningsportalen.

2 Organisering

Det er etablert 3 arbeidsgrupper med bred representasjon fra seksjonene. Alle arbeidsgrupper ledes av sentraladministrasjonen. I styringsgruppa sitter kun medlemmer fra Sentraladministrasjonen.

2.1 Prosjektgruppe

Prosjektgruppe	
Tommy A Otnes (Leder)	Fredrikstad kommune, IT-avdelingen
Turid Johansen	Fredrikstad kommune, Servicetorg
Ricardo Skyrud	Fredrikstad kommune, Informasjonsavdelingen
Ingrid Gjølstad	Fredrikstad kommune, kommunearkivet
	Fredrikstad kommune, Teknisk drift (TD)
	Fredrikstad kommune, Omsorg og oppvekst(OO)
	Fredrikstad kommune, Kultur og næring (KN)
	Fredrikstad kommune, Plan og Miljø (PM)

2.2 Styringsgruppe

Styringsgruppe	
Gunnar Mathisen, leder	Fredrikstad kommune, IT-avdelingen
Knut Western	Fredrikstad kommune, Informasjonsavdelingen
Ketil Johansen	Fredrikstad kommune, IT-avdelingen
Ingrid Trømborg	Fredrikstad kommune, Servicetorget
William Gulbrandsen	Fredrikstad kommune, Fagforeninger
Jon Slorer/Birger Eriksrud	Microsoft Norge as

2.3 Faggrupper/Arbeidsgrupper

Arbeidsgruppe: Intranett/Internett Portal	
Ricardo Skyrud (Leder)	Fredrikstad kommune, Informasjonsavdelingen
Stein Jensen	Fredrikstad kommune, Informasjonsavdelingen
Tommy A Otnes	Fredrikstad kommune, IT-avdelingen
Turid Johansen	Fredrikstad kommune, Servicetorget
Eva Sødal	Fredrikstad kommune, Teknisk drift
Inger Anne Kilde	Fredrikstad kommune, Kultur/Næring
Tore Ahmad	Fredrikstad kommune, Info/PM
Anita Høgalmen	Fredrikstad kommune, OO

Arbeidsgruppe: CRM	
Turid Johansen (Leder)	Fredrikstad kommune, Servicetorget
Ottar Olsen	Fredrikstad kommune, Servicetorget
Roy Ulvang	Fredrikstad kommune, TD Renovasjon
Tommy A Otnes	Fredrikstad kommune, IT-avdelingen
Anne Bay Hansen	Fredrikstad kommune, Plan og Miljø
Mona Schneider	Fredrikstad kommune, Omsorg og oppvekst Sem og stenersen as

Arbeidsgruppe: Selvbetjeningsportal/MinSide/Elektroniske tjenester/Integrasjon	
Tommy A Otnes (Leder)	Fredrikstad kommune, IT-avdelingen
Stein Jensen	Fredrikstad kommune, Informasjonsavdelingen
Turid Johansen	Fredrikstad kommune, Servicetorget
Etter behov:	
Rune Imrik	Fredrikstad kommune, Personal
Mona Schneider	Fredrikstad kommune, Omsorg og oppvekst
Anne Woje	Fredrikstad kommune, Kultur
Anne Bay Hansen	Fredrikstad kommune, Plan og miljø
Mona Henriksen	Fredrikstad kommune, Kommunearchivet
Inger Stubstad	Fredrikstad kommune, TD

2.4 Prosjekteiere

Eiere	
Anne Skau	Fredrikstad kommune, Økonomisjef
Leif Johannessen	Fredrikstad kommune, Organisasjonssjef

2.5 Roller og ansvar i prosjektet

Styringsgruppe: Besluttende myndighet. Behandler større og prinsipielle spørsmål..

Prosjektleder: Prosjektleder leder prosjektgruppen, og har det daglige ansvaret for oppfølging av prosjektplanen inkludert budsjettansvar for prosjektmidlene. Prosjektleder har ansvar for delprosjektlederne. Rapporterer til, og legger fram prinsipielle saker for styringsgruppen til avgjørelse.

Prosjektgruppe: Gjennomfører prosjektet i henhold til prosjektplan og styringsgruppens avgjørelser.

Arbeidsgrupper: Utreder særskilte problemstillinger i henhold til arbeidsområde på oppdrag fra prosjektleder. Rapporterer til prosjektleder.

2.6 Rapportering/Møtefrekvens

Prosjektet vil rapportere til eierne ved årsslutt hvert år i handlingsplanperioden.

Type	Oppgave	Tidspunkt	Gruppe
Prosjektgruppemøter	Oppfølging av planer og risiko.	Hver 14. dag	Prosjektgruppe
Styringsgruppemøter	Oppfølging av prosjektet. Beslutninger på overordnet nivå.	Milepæler og ved særskilt behov	Styringsgruppe
Statusmøter	Oppfølging av prosjektet	Hver 14. dag og ved særskilt behov	Prosjektleder og arbeidsgrupper

4 Økonomi og ressurser

4.1 Budsjett

Investering i infrastruktur	500
Utvikling og tilpassninger av elektroniske tjenester	1970
Videreutvikle grensesnitt og portaler	550
Videreutvikling av CRM	1190
Kompetanse hevende tiltak i prosjektperioden	270
Markedsføring av elektroniske tjenester	20
Totalt investering 2007-2010	4500

* tall oppgis i hele tusen.

Investering fordelt pr år

	2007	2008	2009	2010
- <i>Infrastruktur</i>	20	210	130	40
- <i>Utvikling og tilpasning av elektroniske tjenester</i>	350	425	425	425
- <i>Videreutvikle grensesnitt og portaler</i>	145	145	85	85
- <i>Videreutvikle CRM</i>	145	225	425	175
- <i>Kompetanse</i>	95	35	45	50
- <i>Markedsføring</i>	20	0	0	0
Sum	1500	1000	1000	1000

* tall oppgis i hele tusen.

Økte driftsutgifter er satt til kr 650.000 for 2007 og med normalt påslag for de påfølgende år.

5 Andre prosjektdokumenter

Denne delen av prosjektdirektivet inneholder prosjektdokumenter som det enkelte prosjekt finner hensiktsmessig å ta med. Følgelig er det opp til prosjektet å utforme slik dokumentasjon som kan være til nytte i gjennomføringen av prosjektet. En del forslag til prosjektdokumenter som ofte benyttes i prosjektsammenheng er gjengitt nedenfor med en kort beskrivelse.

5.1 Kvalitetssikring

Ordinær prosjektoppfølgning benyttes.

Styringsgruppen er ansvarlig for god kvalitetssikring av prosjektet. Styringsgruppens sammensetning og kompetanse skal tilsi et godt fundament for at kvalitetssikring ivaretas.

Arbeidsgruppene med deltakere koordineres av prosjektleder som rapporterer til styringsgruppen.

5.2 Opplæringsplan

Endringsprosjekter krever fokus på kunnskap og kompetansespredning, både læring og avlæring. Innføring av nye systemer og ny teknologi får sjelden full effekt uten omfattende fokus på motivasjon og medvirkning, opplæring og trening i nye arbeidsmetoder og nye verktøy.

5.3 Kontrakter og avtaler

Alle kontrakter og avtaler som regulerer eller berører prosjektet skal beskrives og eventuelt vedlegges prosjektdirektivet. Kontraktenes og avtalenes innbyrdes prioritering skal fremgå.

- 1) Kontrakt Kjøp/drift av ePortal/"minside løsning.
- 2) Abonnementsavtale for skjermdialog/elektroniske skjemaer.