



Innføring av elektroniske tjenester i Halden kommune

Karine Engebretsen



Hovedmål

- En døgnåpen kommune hvor brukerne er fornøyde med kvalitet og tilgjengelighet på tjenestene

Hva gjør vi i Halden kommune for å få til dette?

- Bedre innhold, struktur og teknisk løsning på hjemmesider
- Innfører elektroniske skjemaer og dermed elektroniske tjenester – selvbetjening



Hvorfor elektroniske skjemaer?

- Det å tilby interaktive skjemaer vil bringe kommunen nærmere innbyggeren og næringslivet i kommunen
- Er et av de viktigste stegene mot reell døgnåpen forvaltning.
- Samtidig vil denne formen for selvbetjent publikumsløsning bidra til betydelig forenkling og effektivisering av arbeidsprosesser, så vel for brukeren som for kommunen.



Prosjektorganisasjon





Prosjektorganisasjon

Styringsgruppen består av:

- Rådmannen, kommunalsjef støttefunksjoner, leder servicesenter, fagleder organisasjon, prosjektleder/prosjektansvarlig



Hvordan vi gikk fram

Prosesser som er felles for alle kommunalavdelingene - Hvordan innføre elektroniske tjenester

Best Practice - HK

Hvordan innføre elektroniske tjenester





Etablering og forankring av prosjektet

- Sørg for forankring av prosjektet på så høyt nivå som mulig - helst hos rådmannen
- Beslutt omfang av prosjekt – hvor mange tjenester skal gjøres elektroniske



Etablering og forankring av prosjektet

- Tjenestebeskrivelser er viktig i prosjektet – beslutt hvordan man skal utarbeide disse
- Beslutt om det skal kjøpes inn verktøy for modellering av prosesser



Etablering og forankring av prosjektet

- Lag en liste over elektroniske tjenester – regneark
- Lag en oversikt over hvilken kommunalsjef som er ansvarlig for hver tjeneste



Etablering og forankring av prosjektet

Address <http://172.18.170.33/BPWebSite/BestPractices.aspx?bu=20000&req=1&lang=1&scale=100&fit=False&node=171025&type=0>

Best Practice HK Model 100 Zoom+ Zoom- Fit Sign Out

Prosesser som er felles for alle kommunalavdelingene - Hvordan innføre elektroniske tjenester - Etablering og forankring av prosjekt

Best Practice - HK

(Prosjektleder)

```
graph LR; A[Behov for etablering og forankring prosjekt] --> B[Sørg for forankring av prosjektet]; B --> C[Lag en oversikt over elektroniske tjenester som skal innføres]; C --> D[Prosjekt etablert og forankret];
```



Informasjon

- Informasjon til parter som blir berørt av prosjektet er viktig!!



Informasjon

- Gi informasjon til:
 - Ledergruppe (kommunalsjefer + rådmannen)
 - Eget infomøte med det enkelte kommunalsjef
 - Eget infomøte med den som er utpekt som hovedansvarlig for de enkelte tjenestene
 - Informer politikere
 - Informer de hovedtillitsvalgte



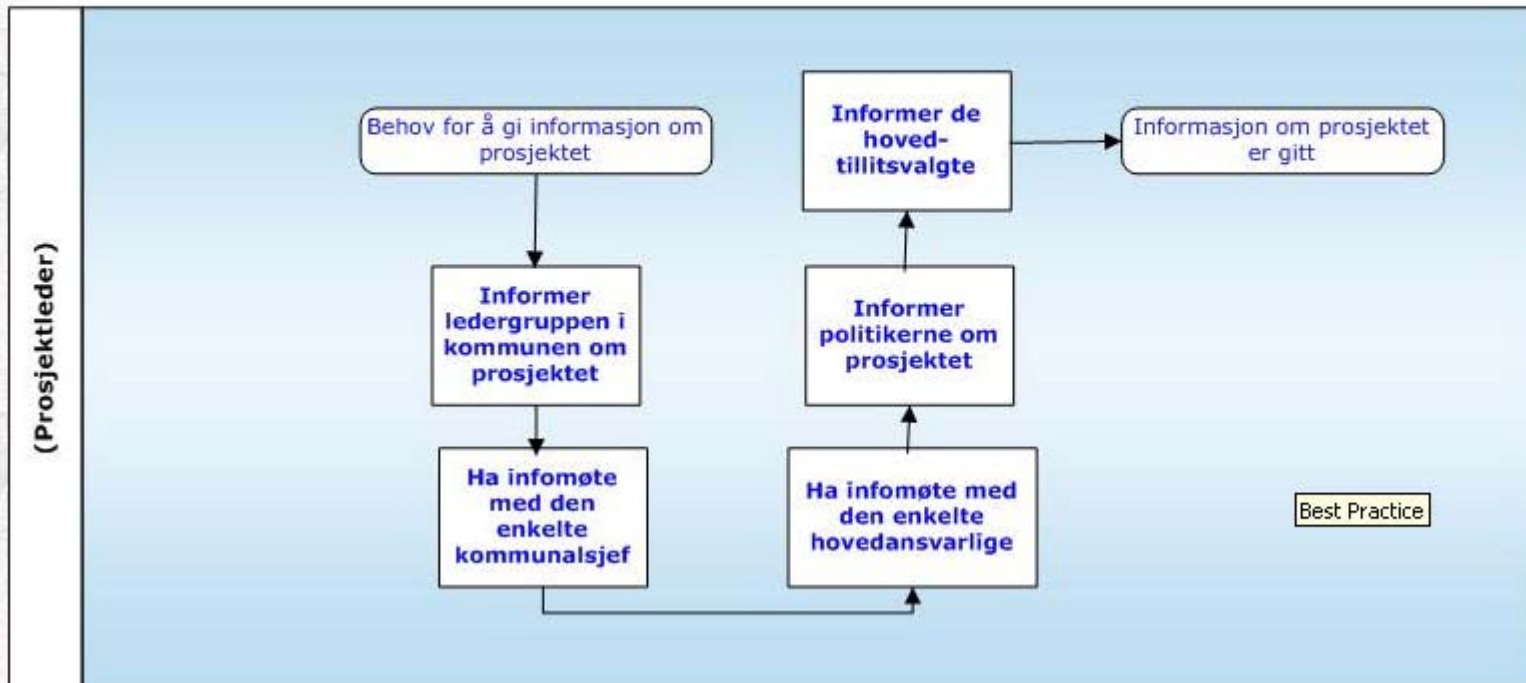
Informasjon

- Informer om:
 - Prosjektets organisering og forankring
 - Omfang – hvilke elektroniske tjenester som skal etableres
 - Hvem som blir berørt av prosjektet
 - Hva som skal gjennomføres før de elektroniske tjenestene kan gjøres tilgjengelig for publikum
 - Kost/nytte
 - Tidsperspektiv på prosjektet



Informasjon

Prosesser som er felles for alle kommunalavdelingene - Hvordan innføre elektroniske tjenester - Informasjon
Best Practice - HK





Valg av tekniske løsninger

- Det må kjøpes inn/abonneres på:
 - Ferdig utarbeidede elektroniske skjemaer
 - Tjenestebeskrivelser
 - Verktøy for å utarbeide/tilpasse tjenestebeskrivelser
 - Verktøy for å dokumentere prosesser



Ferdig utarbeidede elektroniske skjemaer

- Utarbeid en kravspesifikasjon for de elektroniske skjemaene som skal kjøpes inn
- Har du spesielle ønsker til løsningen må du huske på å få dette inn her
- Spesielle krav til teknisk løsning må dokumenteres
- kontakt IT-avdelingen



Tjenestebeskrivelser

- Dersom kommunen ikke har utarbeidet egne tjenestebeskrivelser kan et abonnement på Nasjonal tjenstekatalog være løsningen
- Husk at det kan være spesielle krav til teknisk løsning og hvordan tjenestebeskrivelsene skal tilgjengeliggjøres på web - kontakt IT-avdelingen



Verktøy for å utarbeide/tilpasse tjenestebeskrivelser

- Utarbeid en kravspesifikasjon for det verktøyet du skal kjøpe inn
- Har du spesielle ønsker til løsningen må du huske på å få dette inn her
- Spesielle krav til teknisk løsning må dokumenteres - kontakt IT-avdelingen



Verktøy for å dokumentere prosesser

- Utarbeid en kravspesifikasjon for verktøy som skal benyttes for å dokumentere prosesser
- Har du spesielle ønsker til løsningen må du huske på å få dette inn her Eks. visning av resultat på web, enkel tilgang til relevante dokumenter, lovverk etc. fra arbeidsbeskrivelsene
- Spesielle krav til teknisk løsning må dokumenteres - kontakt IT-avdelingen



Gjelder alle tekniske løsninger som skal kjøpes inn

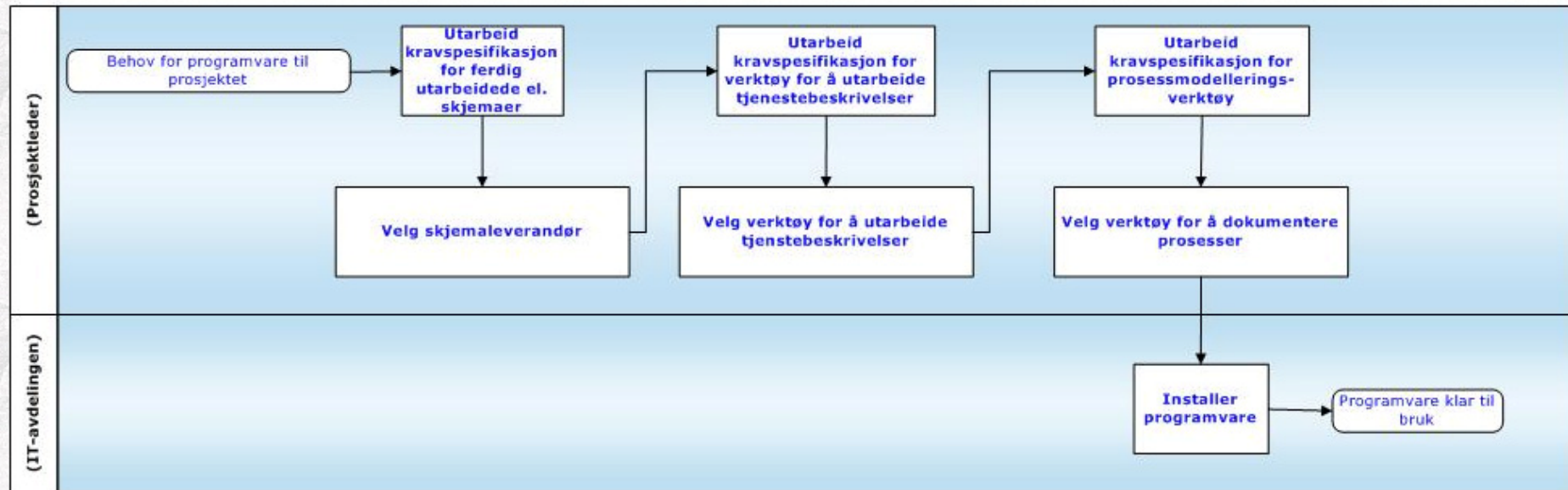
- Innhent priser ifølge lov om offentlige anskaffelser – kontakt innkjøpsavdelingen
- Kontrakt utarbeides - samarbeid mellom IT-avdeling, innkjøpsavdeling og prosjektleder



Valg av tekniske løsninger

Prosesser som er felles for alle kommunalavdelingene - Hvordan innføre elektroniske tjenester - Valg av tekniske løsninger

Best Practice - HK





Valg av hovedansvarlige for tjenestene

- Kommunalsjefene må velge hovedansvarlige for de forskjellige elektroniske tjenestene som skal innføres
- Det må avklares hvem som skal motta de elektroniske skjemaene



Valg av hovedansvarlige for tjenestene

Prosesser som er felles for alle kommunalavdelingene - Hvordan innføre elektroniske tjenester - Valg av hovedansvarlig for de forskjellige tjenestene

Best Practice - HK

(Kommunalsjef)

Sette opp hovedansvarlige for tjenestene

Sett opp en hovedansvarlige for hver tjeneste

Avklare hvem som skal motta de elektroniske skjemaene

Liste med hovedansvarlige utarbeidet



Tjenestebeskrivelser

- Halden kommune besluttet å abonnere på Nasjonal tjenestekatalog
- Hadde lite av tjenestebeskrivelser fra før
- Nasjonal tjenestekatalog er en rask måte å komme i gang på.



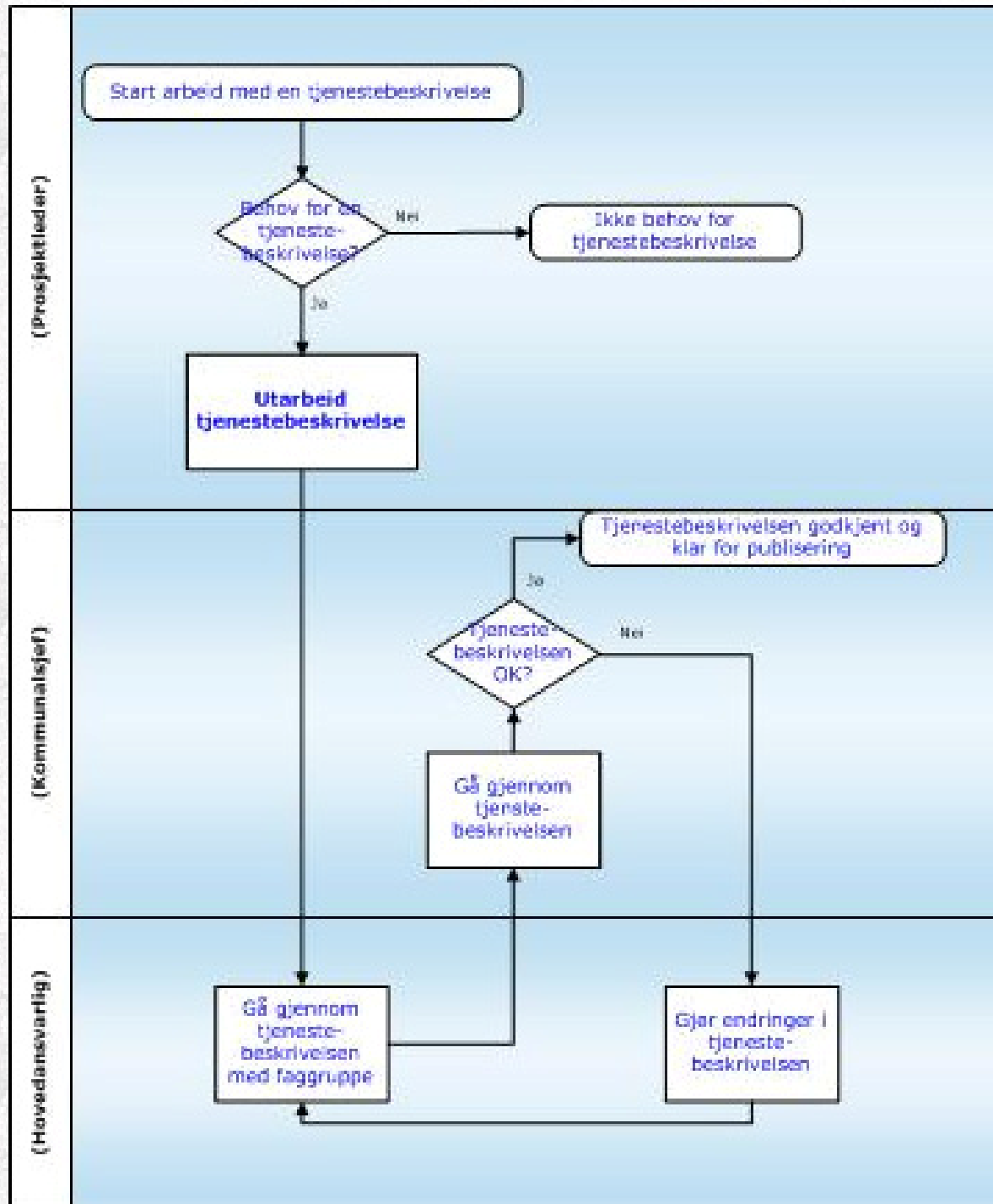
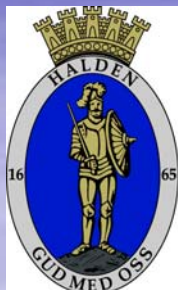
Hoveddeler i tjenestebeskrivelsen

- Generelt
- Lover og retningslinjer
- Om søknadsprosessen
- Kontaktinformasjon
- Andre opplysninger



Arbeid med tjenestebeskrivelsene

- Halden kommune besluttet også å ta i bruk et verktøy som heter Lokal tjenstekatalog fra Kommuneforlaget for å tilpasse tjenestebeskrivelsene i Nasjonal tjenstekatalog til Halden kommune
- Verktøyet er enkelt å bruke og fungerer godt sammen med vår teknisk løsning





Prosessmodellering

- Vi delte opp prosessen mot e-kommune i tre trinn:
 - Manuell prosess
 - Flytskjema som viser den løypa et papir-skjema følger gjennom organisasjonen i dag.
 - Prosess med elektronisk skjema
 - En løype for et skjema som kommer inn via e-post.
 - Hvem tar imot?
 - Hvem skal registrere søknaden?



Prosessmodellering

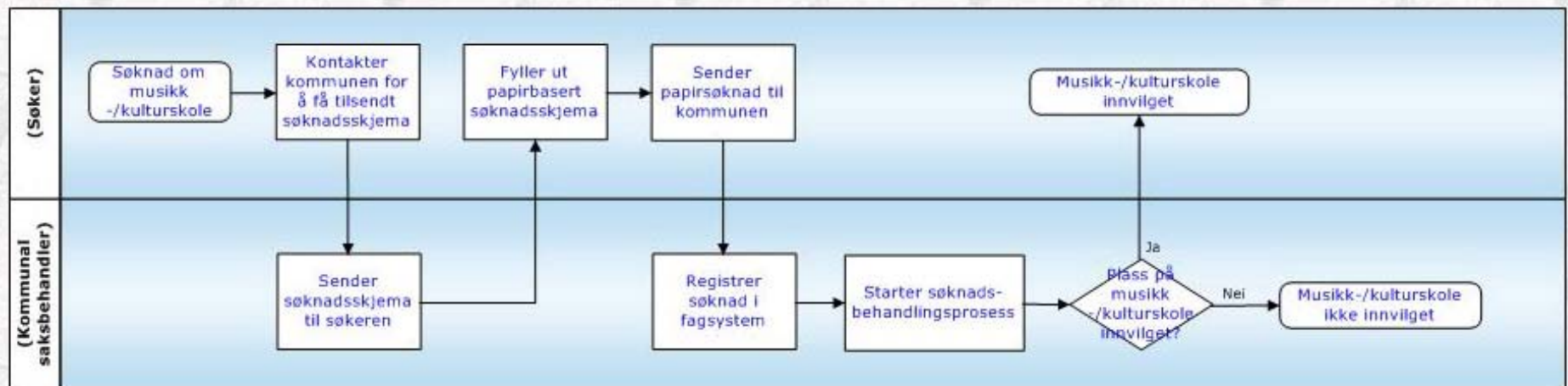
- Elektronisk skjema fullintegret
 - Viser rutiner for å ta imot et fullintegret elektronisk skjema som går direkte inn i fagprogrammet
 - De ansatte må vite hva de skal gjøre når det kommer inn et elektronisk skjema



Prosessmodellering

■ Manuell prosess

Undervisning og kultur - Elektroniske tjenester - Søknad om musikk-/kulturskole manuell
Best Practice - HK kladd

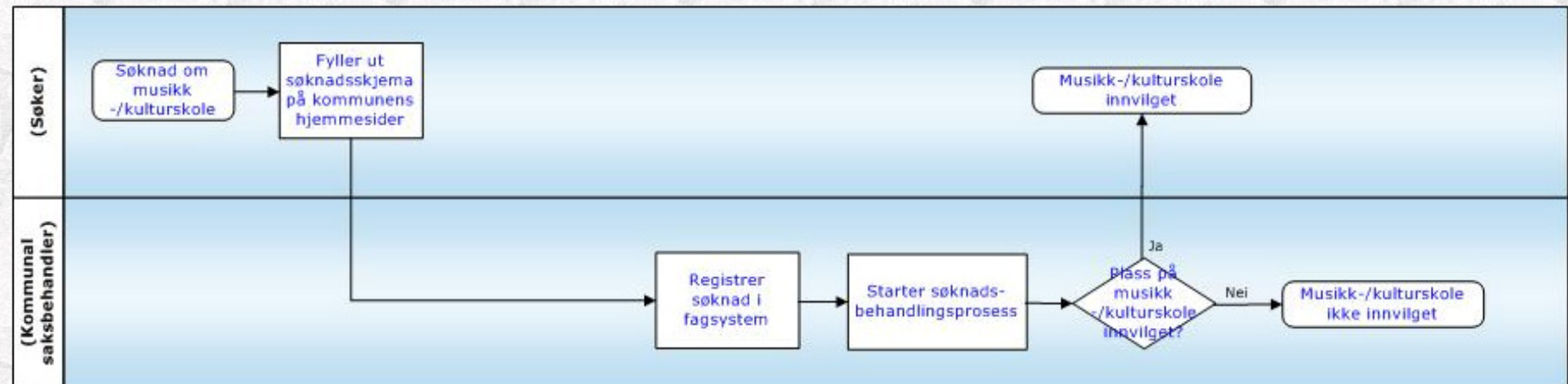




Prosessmodellering

- Med elektronisk skjema

Undervisning og kultur - Elektroniske tjenester - Søknad om musikk-/kulturskole elektronisk skjema
Best Practice - HK kladd

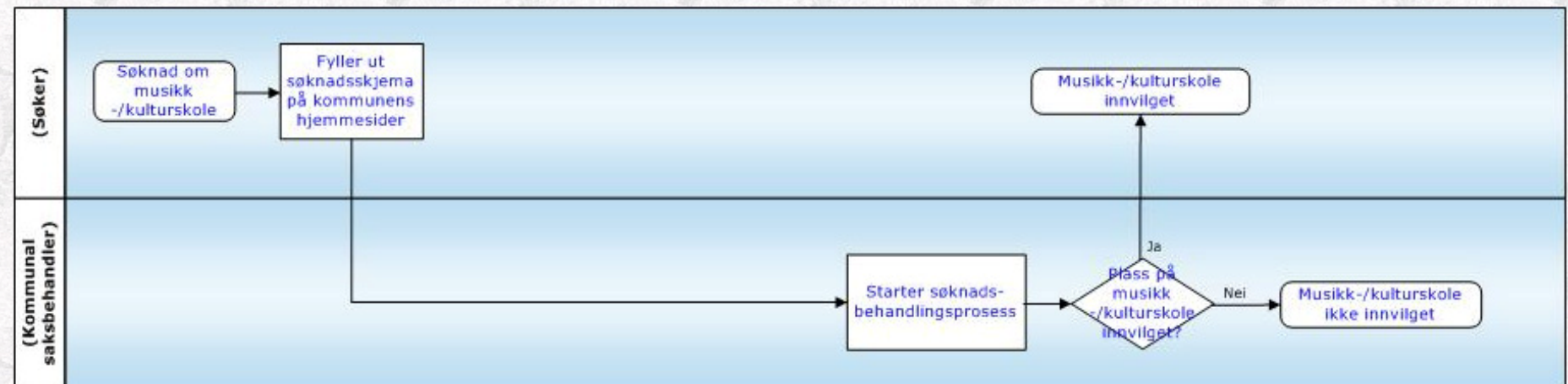


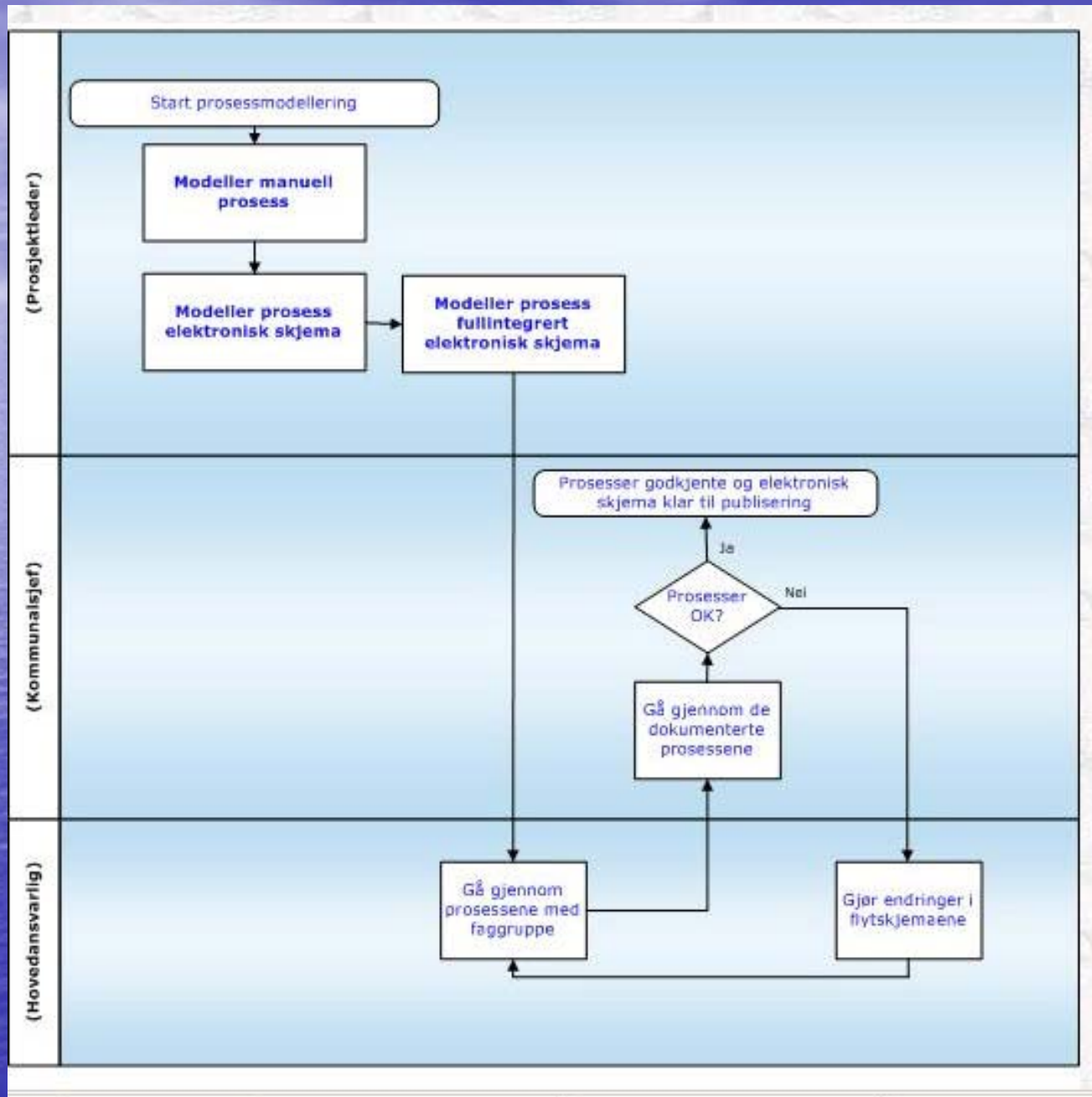


Prosessmodellering

- Fullelektronisk prosess med integrasjon mot fagsystem

Undervisning og kultur - Elektroniske tjenester - Søknad om musikk-/kulturskole fullelektronisk
Best Practice - HK kladd







Prosessmodellering - tips

- Ha fokus på hvorfor man skal prosessmodellere:
 - " Kommunens skal dokumentere skjemaet sin vei gjennom organisasjonen, hvilke oppgaver som endres og hvilke roller som er berørt "



Prosessmodellering - tips

- Prosjektleder bør lage utkast til prosesser før første møte med hovedansvarlig – gjør det hele enklere å forstå
- Bruk gjerne eksempel fra andre kommuner dersom det finnes



Prosessmodellering - tips

- Start med den "manuelle" prosessen før man går videre til "elektroniske skjema" og deretter "fullintegrasjon" til sist
- Lag enkle flytskjema
 - Lette å lese
 - Lette å forstå
 - Bruk heller flytskjema under et objekt for å gjøre prosessene enklere enn et stort flytskjema



Prosessmodellering - tips

- Benytt gjerne denne gjennomgangen til å finne "Beste Praksis" for denne prosessen men gjør det hele enkelt
- Skal du prosessmodellere selve søknadsbehandlingsprosessen – gjør det i en annen sammenheng



Prosessmodellering - tips

- Lett å få feil fokus
 - Kan gjøre det hele for komplisert
 - Kommunen blir aldri "ferdig" med prosessmodelleringen
 - Får store, tunge og uoversiktlige prosesser
 - Glemmer hva som var hensikten med prosessmodelleringen



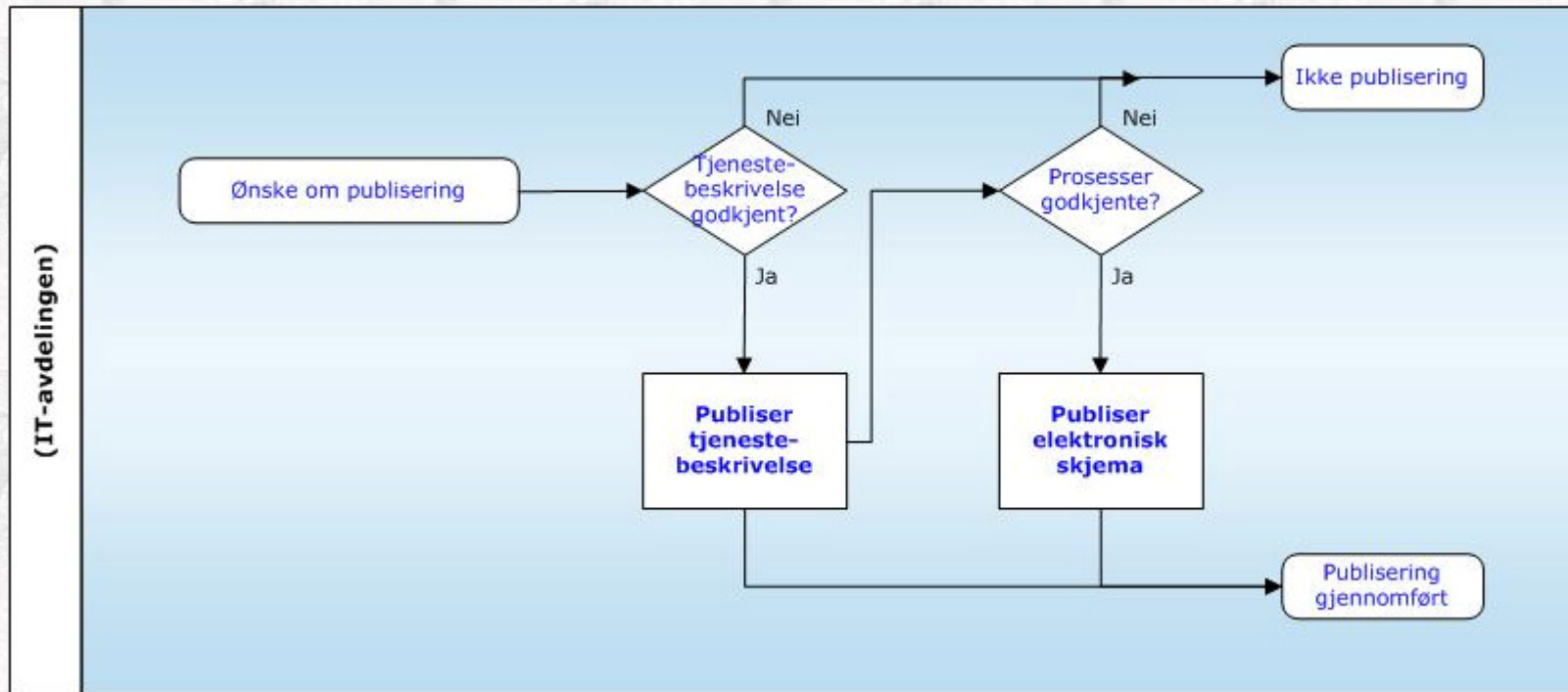
Publisering

- I Halden kommune skal kommunalsjefene godkjenne både tjenestebeskrivelser og prosessene tilhørende de elektroniske skjemaene før de publiseres på kommunens hjemmeside
- Det betyr at kun godkjente tjenestebeskrivelser og elektroniske skjemaer er publisert
- Halden kommune har samlet de elektroniske tjenestene under "Selvbetjening"



Publisering

Prosesser som er felles for alle kommunalavdelingene - Hvordan innføre elektroniske tjenester - Publisering
Best Practice - HK





Takk for meg!