

Tjenester på nett – fra pilot til produksjon 25. – 26.10.2007

Skedsmo kommune



# Bestilling fra KS

- Valg av tjenester
- Tjenester ut på nett
- Prosesser og organisasjonstilpasning
- Eventuell integrasjon (beskriv gjerne hvordan dette "teknisk" er satt opp)
- Intern forankring
- Brukerrespons



# SKEDSMO KOMMUNE

- Ca 45.000 innbyggere, Lillestrøm som by, 20 minutter til Oslo
- Ca 2.300 årsverk fordelt på 3.000 "hoder"
- Organisert med 5 sektorer – teknisk, undervisning, helse- og sosial, kultur og sentraladministrasjon
- Sentralisert IT-funksjon, ett stort nettverk hvor alle kommunale bygg, ca 70 lokasjoner inngår. IT-infrastruktur basert på Datatilsynets retningslinjer for fylkeskommuner og kommuner (sonemodellen)
- Bredbånd basert på fiber, radio og leide linjer (SDSL).
- Sentralisert innkjøp og drift av it-systemer og løsninger



# IT STRATEGI

IT-strategiarbeidet i Skedsmo kommune har sitt utgangspunkt i politisk vedtak av 4.12.2002 om plan for gjennomføring av døgnåpen forvaltning i Skedsmo kommune:

"Rådmannen gis i oppdrag å utarbeide plan for gjennomføring av døgnåpen forvaltning i kommunen. Planen legges frem i løpet av våren 2003. Planen skal inneholde bl.a.:

- *alle kommunale skjemaer via Internett*
- *elektronisk innlevering og behandling av søknader*
- *mulighet for å følge saksgang på nett".*
- It-strategi av 2003, revidert i 2007, politisk behandlet og godkjent.
- It-strategien bygger på føringer i eNorge og eKommune 2009 "Det digitale spranget"



# Status elektronisk tjenester

- Innførte ePhorte sak/arkiv i 2003 – NOARK 4 (grunnmur for elektronisk samhandling)
  - *konverterte fra Forum Winsak (tidligere On File)*
  - *brakte ett år på innføringen*
  - *450 saksbehandlere ble kurset i grunnmodul*
  - *overkant av 100 saksbehandlere ble i tillegg kurset i sine delmoduler*
  - *etablerte sentralarkiv med felles innskanning*
  - *skulle bli full-elektronisk i ordets rett forstand (riksarkivet) etter ett år*
  - *er i 2007 ikke full-elektronisk*
- Elektronisk journalsystemer for alle viktige fagområder



# Elektroniske skjemaer

- Inngikk i 2003 et samarbeid med Sem & Stenersen om utvikling av barnehagesøknad (barnehageportal) med integrasjon mot Norkart for stedsangivelse av barnehagene for import i kommunens barnehagesystem, da MD opptak fra Møre Data
- Startet arbeidet i november 2003, ferdigstilte barnehagesøknaden i januar 2004



## Barnehageportal



Kart  
Søknad  
Ofte stilte spørsmål (OSS)  
Oversikt over barnehagene  
Opptakskriterier  
Barnehagepriser  
Lov om barnehager  
Om kontantstøtte

**Kontakt**  
Skedsmo kommune  
v/undervisningssektoren  
Postboks 313  
2001 Lillestrøm  
tlf. 66 93 83 67

### Her ser du gangen i søknaden:

1

#### Velg barnehage

Aller først får du mulighet til å sette opp en prioriteringsliste over de barnehagene du vil søke på. Her velger du også hvor mange dager/timer barnet ditt skal være i barnehagen hver uke.

2

#### Barnet ditt

Her oppgir du de opplysningene vi trenger om barnet ditt.  
**NB!** Du må kjenne ditt barns fødselsnr.

3

#### Om deg

De opplysningene vi trenger om deg, oppgir du i dette trinnet.

4

#### Din søknad

Til sist får du en oppsummering av de opplysningene du har oppgitt. Du kan sende inn søknaden, eller gå tilbake og endre opplysningene.

<< Forrige side

Neste side >>

## Barnehageportal



[Kart](#)  
[Søknad](#)  
[Ofte stilte spørsmål \(OSS\)](#)  
[Oversikt over barnehagene](#)  
[Opptakskriterier](#)  
[Barnehagepriser](#)  
[Lov om barnehager](#)  
[Om kontantstøtte](#)

**Kontakt**  
 Skedsmo kommune  
 v/undervisningssektoren  
 Postboks 313  
 2001 Lillestrøm  
 tlf. 66 93 83 67



### Hjelp til utfylling av feltene

Her skal du velge barnehager og oppholdstid. Du må krysse av for de områdene som er aktuelle for deg på kartet. De aktuelle barnehagene blir da alfabetisk sortert og du må velge 3 stykker. Dersom barnet ditt er mellom 1 og 3 år gammelt, bør du lese om kontantstøtte. Hvis du ønsker å få tilbud fra enhver barnehage som har ledig plass, må du velge dette som et alternativ.

### Velg aktuelle områder for barnehage:



### 1. prioritet

Kløverenga 0-6 år - familiebarnehage - privat

[Les mer »](#)
[Vis kart »](#)

### Velg antall dager pr. uke:

5
  4
  3
  Halv
  2
  1

45% Sjekk hvor mye kontantstøtte du vil få

### 2. prioritet

Velg

### 3. prioritet

Velg

Jeg ønsker tilbud fra enhver barnehage som har ledig plass

<< Forrige side

Neste side >>

## Barnehageportal



### Kart

Søknad  
Ofte stilte spørsmål (OSS)  
Oversikt over barnehagene  
Opptakskriterier  
Barnehagepriser  
Lov om barnehager  
Om kontaktstøtte

### Kontakt

Skedsmo kommune  
v/undervisningssektoren  
Postboks 313  
2001 Lillestrøm  
tlf. 66 93 83 67



Her kan man eventuelt legge inn en navigasjonsmeny til kartet.

Kartet kan også vises i hele vinduet.

<< Forrige side

Neste side >>



# Elektronisk handel / Elektronisk faktura

- E-handel (den offentlige markedsplassen) fra 2003
  - 9 leverandører inne med produktkatalog
- eFaktura til innbyggere siden 2003
  - 3.915 inngåtte avtaler om eFaktura på kommunale tjenester, faktura leveres direkte til innbyggers nettbank for betaling
- Fakturasystemet Contempus.Invoices siden 2005, skanner innkommende fakturaer og leverer direkte til "skjerm" for attestasjon/anvisning – totalintegreert med Agresso økonomi
- XML fakturamottak siden 2005
  - "ekte" XML, dvs. ikke papir, ikke skanning – BizTalk
  - 4 leverandører leverer pr. i dag XML faktura
  - jobber med bl.a. Telenor mobil nå



# Elektroniske skjemaer

- Inngikk i 2005 et pilotprosjekt hvor Skedsmo kommune testet 25 skjermdialoger i kommune 24:7 spesielt med tanke på integrasjon mot ePhorte
- Valgte i 2006 Sem & Stenersen som leverandør av skjermdialoger, dette som et resultat av ovenfornevnte pilot-prosjekt



## [www.skedsmo.kommune.no](http://www.skedsmo.kommune.no)

- Ny hjemmeside – ePort fra ErgoGroup - etablert i 2006
  - Innførte i 2001 Forum Infotorg – konverterte til ePort
- Nasjonal tjenestekatalog fra Kommuneforlaget
- Skjermdialoger – Kommune 24:7 fra Sem & Stenersen
- Elektronisk samhandling ”portal mot portal”, dvs. Skedsmo kommune samhandler med MinSide
  - var med under lansering av MinSide 15.12.2006
  - Web-gruppe med representanter fra alle sektorer jobber med utvikling av kommunens hjemmeside – både inter- og intranett
  - IT har ansvar for teknisk løsning





## ELEKTRONISKE SKJEMA




[Arbeid, tiltak og ytelser](#)  
[Barnehage](#)  
[Bygg, bolig og eiendom](#)  
[Funksjonshemmede](#)  
[Kultur](#)  
[Servering og alkohol](#)  
[Skatt og avgifter](#)

## OM ELEKTRONISKE SKJEMA

Skedsmo kommune er i ferd med å utvikle en rekke elektroniske skjemaer, for å forenkle søknadsprosessen for deg som innbygger eller næringsdrivende. Skjemaene utvikles fortløpende og skjemaoversikten vil bli oppdatert etter hvert som den enkelte søknadsskjema er klargjort for elektronisk behandling.

Satsingen på elektronisk skjema er sentralt i målet om å kunne gi våre innbyggere en bedre service, hvor man kan søke kommunale tjenester 24 timer i døgnet.

- Byggesøknad
- Stillingssøknad
- Søknad om alminnelig eller begrenset skjenkebevilging
- Søknad om arrangementsstilskudd
- Søknad om barnehageplass
- Søknad om bevilging til salg av alkoholholdig drikk
- Søknad om endret skjenkebevilging for en enkelt bestemt anledning (for søkere som allerede har en bevilging)
- Søknad om ledsagerbevis
- Søknad om nedsettelse eller ettergivelse av skatt og avgifter av rimelighetshensyn
- Søknad om serveringsbevilging
- Søknad om skatteattest
- Søknad om skjenkebevilging for en enkelt/bestemt anledning / søknad om ambulerende skjenkebevilging til sluttet selskap

 Redaktør...  03.04.2007  Tips en venn  Tilbakemelding  Skriv ut



minside

[Om Minside](#) | [Kontakt Minside](#) | [Endre Minside](#) | [Sikkerhet](#) | [Spørsmål og svar](#) 

## Mine valgte kommuner

Du er her: [Forside](#) > [Mine valgte kommuner](#)

Nedenfor presenteres kommunene du har valgt å vise informasjon om i tillegg til kommunen for din folkeregistrerte adresse. Du kan legge til eller fjerne kommuner ved å gå til "[Mine kommuner](#)".

### HJELP

#### Min hjemstedskommune

[Skedsmo kommune](#)

Postadresse: Postboks 313, 2001 Lillestrøm

Besøksadresse: Jonas Lies g. 18

E-post: [Send e-post](#)

Telefon: 66 93 80 00

Telefaks: 66 93 85 90

#### Skjul kommunale tjenester

[Søknad om nedsettelse eller ettergivelse av skatt og avgifter av rimelighetshensyn \(Skedsmo kommune\)](#)[Stillingssøknad \(Skedsmo kommune\)](#)[Søknad om ledsagerbevis \(Skedsmo kommune\)](#)[Søknad om skjenkebevilling for en bestemt anledning \(ambulerende\) \(Skedsmo kommune\)](#)

#### Mine valgte kommuner

[Råde kommune](#)

Postadresse: Posttuttak, 1640 Råde

Besøksadresse: Rådhuset

E-post: [Send e-post](#)

Telefon: 69 29 50 00

Telefaks: 69 29 50 01

LISBET NEDERBERG

Sist pålogget:

17. oktober 2007 13:14

 **Mine meldinger**  
[Meldingsboks \(0 uleste\)](#)

2007						
oktober						
	ma	ti	on	to	fr	lø
40	1	2	3	4	5	6
41	8	9	10	11	12	13
42	15	16	17	18	19	20
43	22	23	24	25	26	27
44	29	30	31			

#### Min hjemstedskommune

[Skedsmo kommune](#)

Postadresse: Postboks 313, 2001

Lillestrøm

Besøksadresse: Jonas Lies g. 18

E-post: [Send e-post](#)

Telefon: 66 93 80 00

Telefaks: 66 93 85 90

[Mine valgte kommuner](#)

<b>E-SKJEMA</b>	<b>BRUKERRESPONS</b>	<b>MINSIDE</b>	<b>INTEGRASJON</b>
Byggesøknad	52 (2006) 82 fram til nå i 2007	BE tilbyr ikke API	epost Import til ePhorte
Stillingssøknad	1.749 (2006)	Ja	Secure FTP Import til ePhorte
Søknad om barnehageplass	767 av totalt 1.092 (2007)	IST tilbyr Ikke API	Foregår hos IST, data overføres tilbake til Sats Barnehage
Søknad om alminnelig eller begrenset skjenkebevilling	18 (2007)	Ikke borger-relatert	Secure FTP Import til ePhorte
Søknad om bevilling til salg av alkoholholdig drikk	?	Ikke borger-relatert	Secure FTP Import til ePhorte
Søknad om endret skjenkebevilling for en enkelt bestemt anledning (for søkere som allerede har en bevilling)	?	?	Secure FTP Import til ePhorte
Søknad om serveringsbevilling	?	Ikke borger-relatert	Secure FTP Import til ePhorte
Søknad om skjenkebevilling for en enkelt/bestemt anledning / søknad om ambulerende skjenkebevilling til sluttet selskap	6 (2007)	Ja	Secure FTP Import til ePhorte
Søknad om ledsagerbevis	4 (2007)	Ja	Secure FTP Import til ePhorte
Søknad om arrangementstilskudd	?		Secure FTP Import til ePhorte
Søknad om nedsettelse eller ettergivelse av skatt og avgifter av rimelighetsh.	< 10 (mai 2007)	Ja	Ønsker ikke import til ePhorte
Søknad om skatteattest	?	?	Ønsker ikke import til ePhorte



# Teknisk etat

Tiltak	Status
ByggSøk Bygning	<i>Etablert og tatt i bruk</i>
ByggSøk info	<i>Etablert og tatt i bruk</i>
ByggSøk plan	<i>Under etablering, 1. versjon forventet tatt i bruk utgang 2008</i>
SNR Kartportal	<i>Etablert og tatt i bruk</i>
Elektronisk kartsalg via InfoLand	<i>Etablert og tatt i bruk</i>
Elektronisk betjening av meglerhenvendelser via Infoland	<i>Etablert og tatt i bruk</i>
Elektronisk vannmåleravlesning	<i>Etablert og tatt i bruk</i>

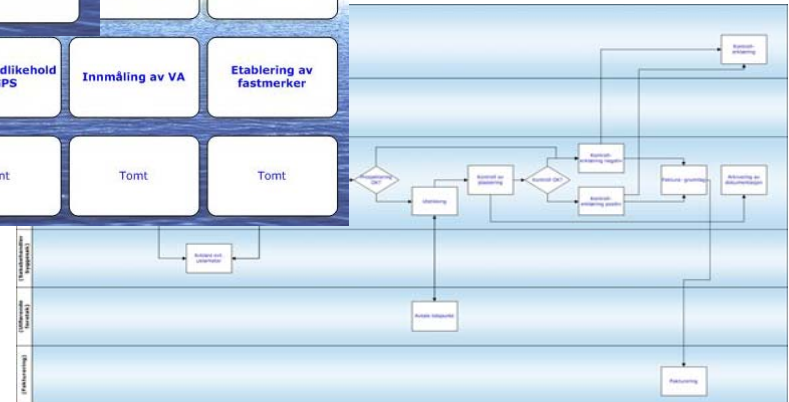


## Teknisk etat

Tiltak	Status
Digitalisert reguleringsarkiv tilgjengeligjort på internett	<i>Etablert og tatt i bruk</i>
Internett basert GAB-register ( <u>G</u> runneiendom, <u>A</u> dresser og <u>B</u> ygning)	<i>Etablert og tatt i bruk</i>
Elektronisk klagebehandling, fylkesmannen i Oslo og Akershus (ebygg2009)	<i>Under etablering, forventet tatt i bruk utgang 2007</i>
Koble kart og sak/arkiv.	<i>Etablert og tatt i bruk</i>
SNR Tur- og friluftskart	<i>Under etablering</i>
3D-terreng- og bygningsmodell under utarbeiding (tettstedene)	<i>Under etablering, tas i bruk gradvis</i>



# Beste Praksis og prosesser



*Prosesorientert styring  
Fokus på kontinuerlig forbedring*

# Innbyggere og næringsliv kan benytte elektroniske byggesøknader (byggsøk)

- Søker utarbeider og leverer søknaden direkte på Internett
- Full tilgang til alle nødvendige data om egen eiendom og om de berørte naboeiendommer via SNR-kartportal
- Automatisk oppdatering av all relevant informasjon direkte inn i søknaden
- Automatiske utskrifter for nabovarsler
- Fullelektronisk saksbehandling i kommunen
- En vinn/vinn-situasjon for alle berørte parter



## SNR/ eBygg2009

# Samordnet innføring av elektronisk plan- og byggesaksprosesser på Nedre Romerike

- Visjonen for prosjektet er at Norge skal utvikle verdens beste og mest effektive offentlige sektor. Dette skal gjennomføres i samarbeid med myndigheter, næringslivet og fagbevegelsen.
- Målet med prosjektet er å oppnå høy kvalitet og effektivitet i plan- og byggesaksbehandling, både i offentlig sektor og i næringslivet og prøve ut hensiktsmessige organisatoriske løsninger.
- Målene skal nås ved at eBygg 2009 sørger for en koordinert innføring av fullelektronisk plan- og byggesaksprosess i ca.40 kommuner fordelt på 4 regioner

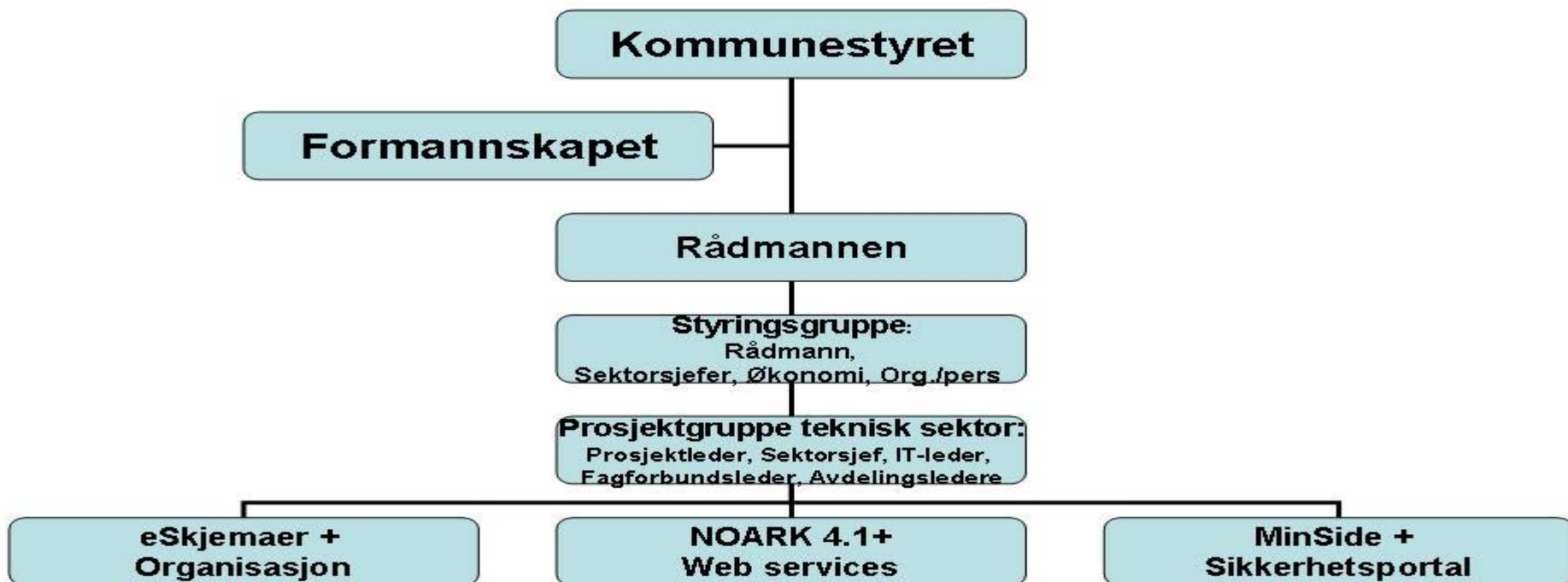


# Oppgavefordeling i kommunene

- Fullelektronisk saksbehandling (Skedsmo Lørenskog ++)
- Felles geodataplan (Alle 7 med ledelse fra Fet)
- Forvaltningssystem for kartdata (Lørenskog, Rælingen, Fet og Skedsmo)
- Automatisk kartbestilling og meglerinformasjon via Infoland (Skedsmo, Lørenskog i drift, klargjort for alle kommuner)
- Elektronisk klagesaksbehandling med Fylkesmannen (Rælingen, Skedsmo)
- Startpakke for forslagsstillere innen plan- og regulerings saker (Alle 7 med ledelse fra Skedsmo)
- Ny nasjonal matrikkel (høsten 2007). Felles regional matrikkeløsning for SNR (Geodatagruppen)



# Prosjektorganisasjon i Skedsmo kommune for KS prosjektet, "Kommunale tjenester på nett – fra pilot til produksjon"



# Utfordringer døgnåpen forvaltning – 24/7

- Innsyn/selvbetjening (datasikkerhet, personvern)
  - ”Frykt” for at sensitiv informasjon skal komme på avveie, derfor vegrer noen seg mot å ta i bruk e-skjema for datafangst
  - Gjennom deltakelse i ks-prosjektets arbeidsgruppe Sikkerhet har vi prosessmodellert og beskrevet ”beste praksis” på hhv. datafangst og innsyn/selvbetjening som er presentert for og kommentert av Datatilsynet.
- Fagapplikasjoner må klargjøres for elektronisk samhandling
  - webservices må skrives for utlesing og presentasjon av data
  - pki for signering av dokumenter og sikker autentisering må på plass



# Veien videre

- Skedsmo kommune lanserer ny portalløsning basert på EPI server fra Sem & Stenersen januar 2008.
- Har etablert ePortal selvbetjenings- og innsynsløsning også fra Sem & Stenersen. Vil sakte men sikkert fylle denne med innhold.
- Har etablert Security Server som autentiserings- og PKI-plattform, i første omgang benyttes MinID, vurderer BankID som PKI
- Vil samarbeide med bl.a. ErgoGroup og Sem & Stenersen om ett konkret prosjekt for å fullføre saksbehandlingen, dvs. svare elektronisk tilbake med melding til MinSide og innsyn i egen sak via webservice og selvbetjening/innsynsløsningen. Krever elektronisk signering av dokumenter med PKI.
- Fokus på integrasjoner, gjennbruk av data, ønsker å samle alle XML-filer på BizTalk for videre distribusjon til fagapplikasjoner



# Krav til omstilling

- Ansatte som ”motor” i omstillingsprosesser
- En full digitalisering av elektroniske tjenester krever en omstilling i organisasjonen
- Endringsledelse krever et enda større fokus

