

KS



Tjenester på nett - fra pilot til produksjon

Oppstartsmøte 24.08.06

Bakgrunn for prosjektet

✓ eKommune 2009:

"I løpet av 2009 skal alle kommuner og fylkeskommuner tilby gode interaktive tjenester for innbyggere og næringsliv."

"I løpet av 2007 skal alle kommunale interaktive tjenester bygge på et felles standardisert grensesnitt"

✓ eNorge 2009:

"I løpet av 2009 skal alle relevante interaktive tjenester som har innbyggerne som målgruppe, være tilgjengelig gjennom innbyggerportalen MinSide"

Status 2005 (SSB)

- Nedlasting og utskrift av skjemaer mulig i 80% av kommunene
- Bestilling av skriftlig materiale mulig i 52% av kommunene
- Innsending av data til bruk i administrative systemer mulig i 40% av kommunene
- 14% av kommunene tillot innsyn i administrative systemer
- 13% av kommunene hadde selvbetjente tjenester med elektronisk tilbakemelding
- 14% av kommunene hadde innført eFaktura

Hva er gevinstpotensialet ?

- Under halvparten av effektiviseringspotensialet er realisert i off. sektor (kilde: IT i praksis Rambøll Management)
- Undersøkelse fra England viser at mottak av publikumshenvendelser "face-to-face" koster kr. 175,-, mens henvendelse over Internett koster kr. 3,- !
- Tilsvarende tall fra Canada

- Faktiske prosess- og kost/nytte-analyser i norske kommuner viser at elektroniske tjenester kan være svært lønnsomme både for kommunen og mottaker
 - Eksempel

Mottak og behandling av søknad om ambulerende skjenkebevilling (timekostnad kr. 350,-):

 - Kostnad manuell behandling kr. 485,-
 - Kostnad elektr. behandling kr. 35,-

Saksbehandlingstiden redusert fra 14 til 2 dager !

Hovedmål for prosjektet

“Hovedmålet er at et stort antall kommuner skal ha etablert et høyt antall selvbetjente digitale tjenester på Internett for sine innbyggere, organisasjoner og næringsliv”

- Prosjektet skal oppnå kritisk masse for standardisert metodikk og innhold for brukerrettede og kosteffektive tjenester på nett
- Kommunene skal stå fritt til å velge leverandør av skjematjenester og integrasjonsløsninger

- Skjematjenester og integrasjonsløsninger skal i størst mulig grad baseres på standarder, deriblant ELMER 2, felles metadata basert på TOR-semantikk og NOARK4 WS.
- Prosjektet skal i samarbeid med leverandører spesifisere og implementere generiske løsninger mot MinSide, Sikkerhetsportalen og NOARK-baserte arkivsystemer
- Prosjektet skal etablere "Beste praksis for kommunale tjenester på nett" på www.ksikt-forum.no
- All prosjekt-, kurs- og metodedokumentasjon som produseres i prosjektet skal være fritt tilgjengelig

Delmål

1. KS Skjema-XML

“Valgfri skjemakatalog og med valgfri skjemamotor, med størst mulig støtte for KS skjema-XML, skal være installert og tatt i bruk i minst 40 store og små kommuner for minst 15 prioriterte tjenester”

- Minst 10 kommuner skal ha integrert løsningene mot sak/arkiv, basert på NOARK 4 WS
- Minst 10 kommuner skal ha startet forberedelsene til slik integrasjon

2. Standardisering og leverandørmangfold

"Prosjektet skal aktivt medvirke til å sikre konkurranse og leverandørmangfold ved at:

- Prosjektet skal bidra til standardisering for sømløs integrasjon i kommunal saksbehandling og selvbetjeningsløsninger på Internett
- Kommunene skal stå fritt til å velge skjemaleverandør, men tilrådes å sette krav til bruk av standarder
- Minst 3 av 4 sertifiserte NOARK-leverandører skal medvirke til integrasjon mot sak/arkiv
- Minst 2 leverandører av fagsystemer skal medvirke til integrasjon med utvidet metadatasett i minst 5 kommuner
- Prosjektet skal ta en førende rolle i videre standardisering av fagterminologi, metadata og datadefinisjoner innen forskjellige sektorer

3. Kompetansetjeneste

"Kunnskapsportalen www.ksikt-forum.no skal etableres med innhold og støttetjenester for Beste praksis for kommunale tjenester på nett"

4. Etablering av regionalt støtteapparat

"Prosjektet skal bistå til etablering av et regionalt støtteapparat for IKT og digitale tjenester"

5. Gevinstrealisering

"Alle medvirkende kommuner skal etablere plan som inkluderer nødvendig organisasjonsutvikling for implementering av digital selvbetjening i tjenesteproduksjonen"

- Minst 30 kommuner skal iverksette gevinstrealiseringsplaner basert på prosessanalyser og kost/nytte-analyser

Prosjektorganisering

- Styreleder: May-Britt Nordli
- Styremedlemmer: 2 rådmenn, 3 IKT-ledere, 1 servicekontorleder
- Prosjektleder: Svein Erik Wilthil
- Prosjektkoordinator: Terje Borge Olsen
- Ekstern kvalitetssikring: Scandpower v/Gjermund Lanestedt og Harald Aanerud

Prosjektfinansiering

- Samlet kost 2006-2007 = ca. 38 mill.kr.
 - Støtte fra HØYKOM = ca. 7,6 mill.kr.
-
- ✓ Betydelig egeninnsats fra deltakerne nødvendig.
 - ✓ Ingen direkte støtte til anskaffelser
 - ✓ Støtte til konseptutvikling, installasjon, opplæring, fellesaktiviteter mv.

Prosjektleveranser

1. I 2006 skal minst 20 kommuner sette i produksjon et omfattende sett av digitale tjenester. Minst 10 av kommunene skal integrere mot sak/arkiv
I 2007 skal totalt minst 40 kommuner ha satt i produksjon tilsvarende tjenester og minst 20 kommuner skal integrere mot sak/arkiv
2. Minst 5 av kommunene skal utvikle tjenester basert på KS Skjema-XML, men med andre leverandører av skjemamotor

3. Minst 5 av kommunene skal implementere fagspesifikk integrasjon med et utvidet metadatasett i forhold til NOARK
4. Gjennom et støtteprogram og www.ksikt-forum.no skal deltakerne sammen etablere "beste praksis". Tjenesten skal tilby en informasjonspakke til alle landets kommuner
5. Alle aktuelle tjenester skal prosessmodelleres og det skal gjennomføres kost/nytte-analyser

Hva forventes av deltakerne ?

- ✓ Deltakerkommunene må sette av tilstrekkelige ressurser til å gjennomføre avtalte aktiviteter i egen kommune henhold til prosjektdirektiv
- ✓ Deltakerne må være villig til å delta i fellesaktiviteter og dele informasjon, erfaringer og kunnskap

- Prosjektforum: Representanter fra alle kommuner
- Faggrupper som etableres med leder og innleid sekretær/fagspesialist:
 1. Skjemaer og integrerte tjenester
 2. Infrastruktur og sikkerhet
 3. Kompetanseutvikling
 4. Prosessmodellering
 5. Endringsledelse (senere)

Hva vil prosjektledelsen bidra med ?

- ✓ Prosjektledelsen vil sørge for oppfølging og koordinering av delprosjektene
- ✓ Prosjektledelsen vil bistå med strategi og standardiseringsarbeid og ulike støtteverktøy og -tjenester, herunder sekretærbistand til faggruppene
- ✓ Prosjektledelsen vil sørge for gjennomføring av fellesarrangementer, informasjonsvirksomhet, tilrettelegging for erfaringsutveksling og kompetansebygging, bl.a. gjennom ksikt-forum.no
- ✓ Prosjektledelsen vil ikke kunne bistå enkeltkommuner med administrasjon og intern prosjektoppfølging mv.