

KS



Kommunale tjenester på nett - fra pilot til produksjon

Kommunale tjenester på nett - leverandørmøte 16.01.2007

HØYKOM

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

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"

1. 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

Kommunale tjenester på nett - testament

Prosjektet skal i løpet av prosjektperioden ha etablert dokumentasjon av "beste praksis for kommunale tjenester på nett" på ksikt-forum.no Samtidig skal grunnlaget for et nasjonalt og regionalisert støttenettverk etableres. Nettverket skal tilrettelegge for at alle landets kommuner kan etablere tilsvarende tjenester mot innbyggere, organisasjoner og forretningsliv. All prosjekt-, kurs- og metodedokumentasjon som produseres i prosjektet skal publiseres fritt tilgjengelig.

Faseinndeling og milepæler



Hvert lokalt prosjekt vil ha 3 (4) hovedmilepæler:

- Tjenester på nett
- Integrasjon
- Prosess
- Organisasjonsutvikling, automatisering (regelstyrt behandling, etc)

Faseinndeling og milepæler

01.07.06	Detaljert prosjektplan med informasjonsplan er ferdigstilt
01.09.06	Kickoff med alle delprosjekter er gjennomført
01.09.06	Etablering av faggrupper er gjennomført
01.11.06	Innledende fagsamlinger i prosjektet er gjennomført
01.02.07	Minst 5 kommuner er oppe med tjenester på MinSide
15.03.07	Minst 10 kommuner har implementert mer enn 15 interaktive tjenester
15.03.07	Minst 10 kommuner har integrasjon med mer enn 5 tjenester mot sak/arkiv
15.06.07	Minst 30 kommuner har integrasjon med mer enn 5 tjenester mot sak/arkiv
15.11.07	Minst 40 kommuner har implementert mer enn 15 interaktive tjenester
15.11.07	Minst 5 kommuner har integrasjon mot fagsystemer basert på standard
15.12.07	Alle prosjektleveranser er ferdigstilt

Fase 1: implementasjon av skjemaløsning

- Prosjektet støtter ikke anskaffelse / leieordning for skjemaløsning eller skjemamotor
- Prosjektet utarbeider forslag til kravspesifikasjon for anskaffelse av løsning for skjermdialog
- Prosjektet støtter installasjon av skjemaløsning med tilpasninger og enkel integrasjon, faktaopplysninger, tilgang til ulike registre, lokale datakilder og tjenestebeskrivelser.
- Prosjektet støtter oppstartsmøte for kommunens ledergruppe, introduksjon til eForvaltning, eTjenester og eDemokrati, motivasjon og diskusjon
- Prosjektet støtter opplæring av personell, introduksjon til eTjenester, forankring i faglandet, prosess- og rutinebeskrivelser.
- Gjennom spesialisert faggruppearbeid støtter prosjektet utarbeidelse av felles metodedokumenter, MinSide-tilknytning, sikkerhet, prosessbeskrivelser, integrasjon, organisasjonsutvikling, skreddersydde opplæringstiltak og standardiseringsaktiviteter

Status for aktiviteter og faggruppearbeid

- Kravspesifikasjon skjemdialogløsning
- Direktiver/prosjektplaner for delprosjektene i hver kommune
- Tilknytning til MinSide og MinId
- Kompetansetiltak
- Gevinsplanlegging – prosessmodellering og eGevinst 2007
- Telle timer / rapportering
- Mandat og leveranser fra faggrupper

Etablering av faggrupper (1)

- Faggruppe for sikkerhet, fokus på sikkerhetsløsning kort og lang sikt, samarbeid eNorge for tilknytning MinSide og FAD for fremtidig sikkerhetsløsning, behandling av sensitive data, generisk sikkerhetsregime for tjenester på nett, lokal sikkerhetsstrategi
- Faggruppe for skjemaer og integrerte tjenester på nett, standardisering av "tagbar informasjon i kommunal saksbehandling" (SERES), KS skjema-XML og Noark4 WS
- Faggruppe for kompetanse, samarbeid med KS IKT-Forum og bruk av kunnskapsportale ksikt-forum.no, kompetansekartlegging, kursutvikling, spredningstiltak
- Faggruppe for prosessmodellering og kost/nytte analyse, etablering av prosessbank, prosesser "as is" og "to be", beste praksis analyser
- Faggruppe for Business Case / endringsledelse (jan/feb 2007)

Etablering av faggrupper (2)

- Faggruppene skal beskjeftige seg med problemstillinger av sentral viktighet for prosjektet og være premissgiver for løsningsvalg og arbeidsmetodikk i løpet av prosjektperioden (og senere)
- Faggruppen etableres med "lønnet" sekretær for koordinering og skriftlighet
- Mandat:
 - Drøfte problemstillinger av sentral viktighet for prosjektet
 - Avdekke hindringer og særlige utfordringer for etablering av interaktive tjenester
 - Være premissgiver for løsningsvalg og arbeidsmetodikk i løpet av prosjektperioden
 - Ha ansvar for produksjon av metodegrunnlag og sjekklister til bruk i prosjektet
 - Bidra til å etablere Beste Praksis og spre informasjon til alle landets kommuner
 - Delta i KS' arbeid med utvikling av standarder og kravspesifikasjoner som har betydning for leveranse av elektroniske tjenester.

Leveranser relatert til faggruppene

- Kravspesifikasjon for anskaffelse av skjermdialog løsning
- Prioritert liste av selvbetjente tjenester med kost/nytte analyser per tjeneste, aggregert og beregnet som samfunnsnytte (inkluderer både kvantitative og kvalitative nytter)
- Kurs i prosessmodellering og tilgang til verktøy for alle kommunene
- Database av prosessmodeller for alle aktuelle tjenester (både "as is" og "to be") (minimum 15 tjenester). Arbeidsmøter for etablering av beste praksis sektorvis og samlet
- Metodebok for gevinstkartlegging, forslag til kompetansetiltak/kurs for "Tjenester på nett"
- Opplæring i endringsledelse og gevinstrealisering for alle deltakende kommuner, assistanse til etablering av OU-planer og gevinstrealiseringsplaner for kommunene
- Sikkerhetsrammeverk for selvbetjeningsløsninger på tvers av kommunal sektor, sikkerhetsstrategi for datafangst, innsyn og preutfylling + overføring av data til MinSide. Input til/samarbeid med FAD og eNorge relatert til sikkerhetsarbeidet.

Fellesaktiviteter, faggrupper og ksikt-forum.no

- Prosjektet vil samarbeide med eNorge/FAD om tilknytning til MinSide og sikkerhetsløsning ved aktiv pilotering, lenking og tilgang til sikkerhetsløsning.
- Ksikt-forum.no vil bli hovedverktøyet for samarbeidsarenaer og kompetansespredning. Redaktør i samfinansiering med KS / KS IKT-Forum
- Standardisering: semantisk og teknisk interoperabilitet basert på Noark-4 WS, Elmer-2, SERES og KS skjema-XML
- Etablering av faggrupper med "lønnet" sekretær innen sikkerhet, skjema, kompetanse, prosessmodellering og senere også Business Case/endringsledelse
- Etablering av referansegruppe med deltakelse av sentrale leverandører og representant fra FAD eller KRD.
Referansegruppen vil være rådgivende for prosjektet med særlig vekt på standarder, integrasjon og kravspesifikasjoner. Referansegruppen vil bli invitert til å delta i faglige samlinger i samarbeid med prosjektets faggrupper

Valg av skjemaleverandør

- Prosjektet gir de deltagende kommuner full frihet til valg av skjemaleverandør. Den sentrale prosjektledelsen vil forholde seg helt nøytralt til kommunenes valg av leverandør og vil kun formidle kontaktadresser og web-referanser
- Prosjektet anbefaler at kommunene stiller krav til etterlevelse av ELMER II standarden, Noark-4 WS og ønsker å promovere og videreutvikle KS skjema-XML som standard. Evne til å supportere en robust og omfattende skjemakatalog over tid bør være et krav. Prosjektet setter ingen binding mellom valg av skjemakatalog og skjemamotor
- Valgte leverandør bør kunne dokumentere vilje til å delta i et mulig semantisk standardiseringsarbeid innenfor kommunesektoren (Samarbeid med SERES prosjektet i regi/samarbeid med Brønnøysundregistrene og FAD)

Faggruppen for sikkerhet og MinSide tilknytning - innspill til arbeidsoppgaver

1. Kobling mot MinSide og bruk av PIN-kode løsningen
 - Lage ”kokebok” for hvordan kommuner kan nyttegjøre seg av PIN-kode løsningen og koble seg opp mot MinSide
2. Vurdere krav til sikkerhet for ulike tjenester (skjemaer)
 - For hvilke tjenester er det tilstrekkelig med PIN-kode løsningen i MinSide, hvilke tjenester krever et høyere sikkerhetsnivå (for eksempel digital signering og PKI).
3. Felles sikkerhetsstrategi for ”tjenester på nett”, noen stikkord for dette er:
 - Kommunikasjon fra ” tjenestene på nett” mot kommunenes fagsystemer
 - Kommunikasjon fra kommunens fagsystemer til ”tjenester på nett” (for eksempel preutfylling av informasjon, tilgang til tidligere søknader og lignende)
 - Teknologiske utfordringer som for eksempel brannmurer/soneinndelinger etc. (jf. Datatilsynet sine anbefalinger)

Faggruppen for skjemaer og integrerte tjenester - Innspill til arbeidsoppgaver

1. Ansvar for etablering av kravspesifikasjon for skjemaløsning på nett, inklusive krav til integrasjon, semantisk innhold, utforming og pedagogikk
2. Innspill til KS standardiseringsråd og prosjektet: Utrede og beskrive forholdet mellom KS skjemaXML, Noark4 WS og SERES prosjektet.
 - Utarbeide grafisk representasjon av innbyrdes forhold mellom standardiseringsinitiativene
 - Hva mangler, hva må videreutvikles, hvem bør være ansvarlig instans for videreutviklingen, koordineringsinstans, forankring, roller og medvirkning, kommunene som bestiller/bruker, leverandørens rolle og medvirkning
- Oversikt tjenester på nett sortert sektorvis; hovedtjeneste(r), subttjenester (utmelding, endringer, etc)
- Sortering av tjenester basert på prioriteringskriterier (volumtjenester, enkel implementasjon og integrasjon, kun saksbehandling i sak/arkiv-løsningen, etc)
- Identifisere datainnhold i tjenestene basert på lover/regler og forvaltningsmessige behov (mulighet for bruk av grunndata, KOSTRA behov)
- I samarbeid med gruppen for prosessmodellering identifisere tjenester for modellering og kost/nytte analyser
- I samarbeid med gruppen for sikkerhet gi innspill til sikkerhetsprofil for de forskjellige tjenesteområdene
- I samarbeid med gruppen for sikkerhet og eNorge gi innspill til datafangst fra kommunene til en nasjonal MinSide for alle borgere og næringsliv

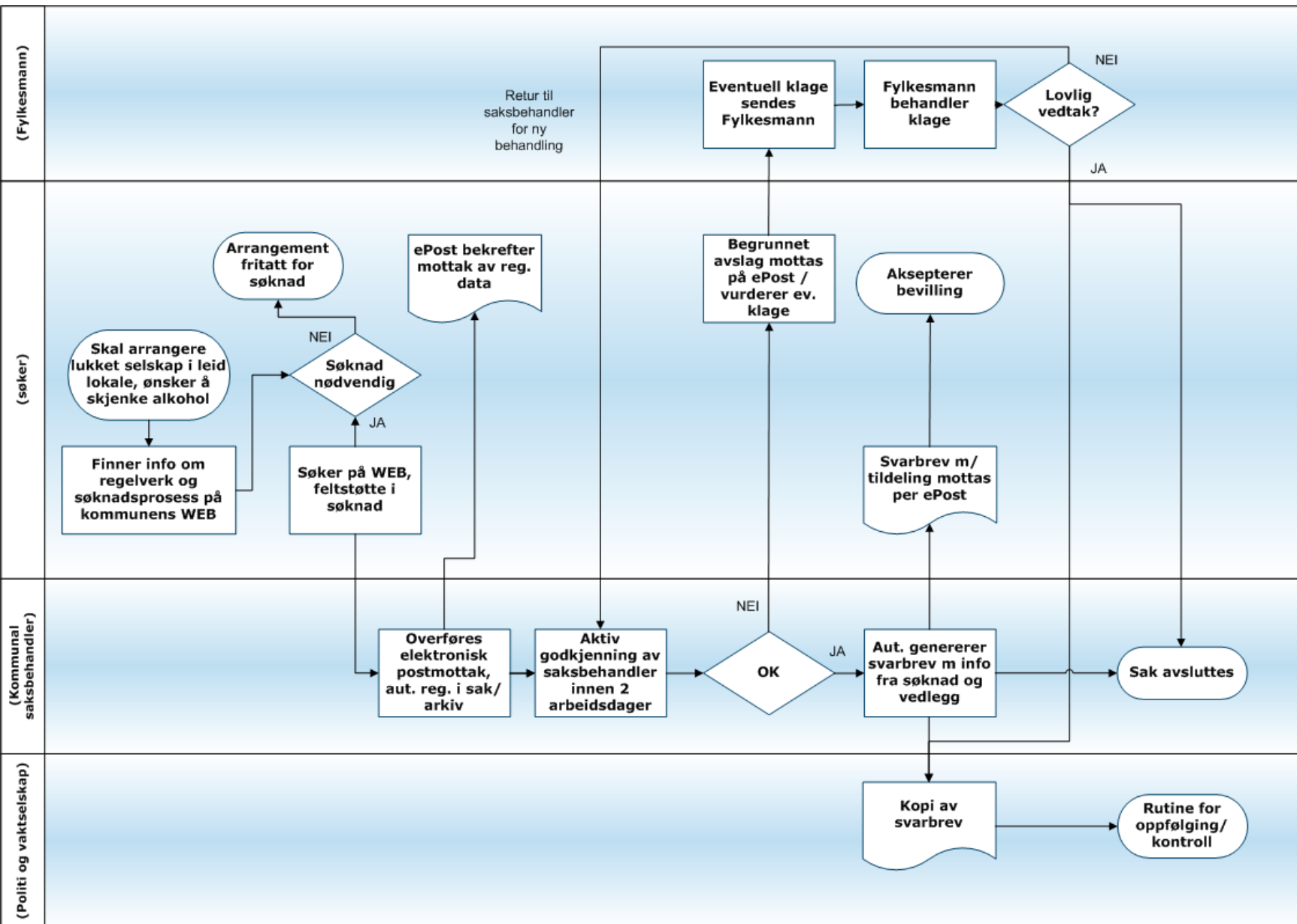
Faggruppen for kompetanseutvikling og kunnskapsportal - innspill til arbeidsoppgaver

1. Utrede behov for kunnskap/kompetanse for gjennomføring av "tjenester på nett" – utvikle kompetanseplan inklusive temaområder, kilder, metode, etc
2. Kompetansebehov for utvidet fokusområde: eGovernment og verktøykasse for endringsledelse
3. Kompetansekartlegging – forslag til tiltak basert på innmeldte hull
4. Samarbeid med ks ikt-forum om kompetansetiltak
5. Kompetansetjeneste for prosjektet og hele kommuneNorge – etablere kunnskapsportalen på www.ksikt-forum.no
6. Samarbeid med de andre faggruppene om kompetanseutvikling på deres spesialområder

Faggruppen for prosessmodellering og prosessmodeller - Innspill til arbeidsoppgaver

1. Etablere kunnskapsbase/metodegrunnlag for prosessmodellering og kost/nytte-analyser (Basis i "På beste måte?" - så fort den blir tilgjengelig)
2. Gjennomføre opplæring/kurs i prosessmodellering og kost/nytte-analyser for alle deltakende kommuner (regional kursing).
3. Tilgjengeliggjøre prosessmodelleringsverktøy for alle (egenandel begrenset til eventuell anskaffelse av Visio).
4. I samarbeid med faggruppen for skjema og integrasjon identifisere aktuelle tjenester for modellering og kost-nytte analyser.
5. Gjennomføre/bestille prosessmodellering og kost/nytte analyser for all aktuelle tjenester.
6. Etablere erfaringsdatabase for ferdige prosessmodeller
7. Arrangere "beste praksis" workshops basert på prosessmodellene på forskjellige fag/sector-områder. Publisere resultatet.

Ambulerende sjenkebevilling digital - Arendal



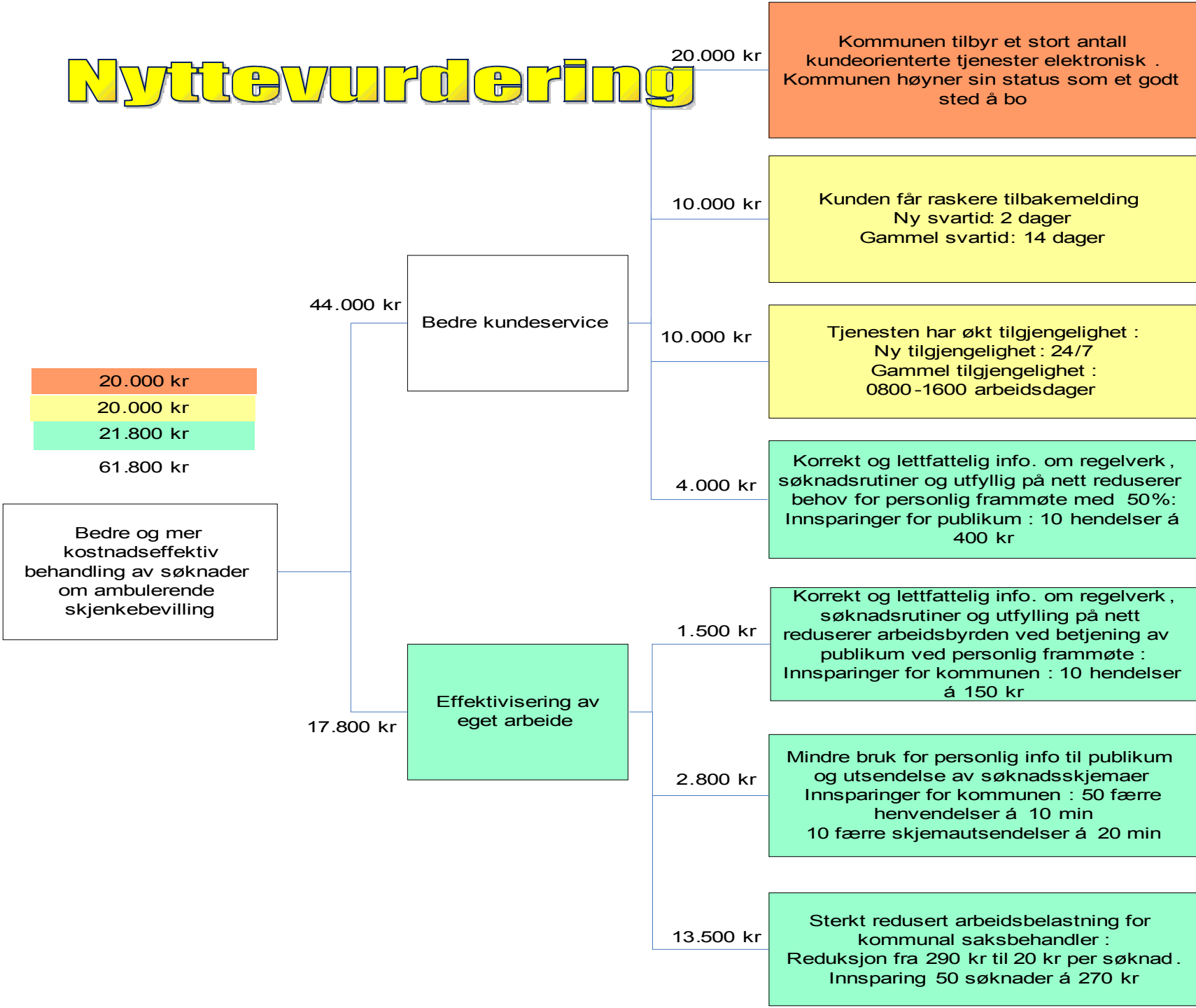
Kostnader ny rutine

Ny rutine (selvbetjening på web – elektroniske skjema integrert mot sak/arkiv)	Normal tidsbruk (minutter)	Kostnad (NOK) normal	Max. tidsbruk (minutter)	Kostnad (NOK) max.
1) Søknad registreres automatisk i sak/arkiv	0	0	0	0
2) Internpost – NEI, elektroniske rutiner		0		0
3) Saksbehandling, minimal grunnet intelligent skjema med kontrollrutiner på web	5	17	10	33
4) Internpost – NEI		0		0
5) Dok.senter; ikke involvert, automatisk svar på ePost	0	0	0	0
6) Porto				
SUM	5	17	10	33
Gjennomsnittstall basert på (normal x 0,8 + max x 0,2) =	Tidsbruk / søknad		Kostnad / søknad	
	6		20 kr	

PENG modellen – sett verdi både på kvantitative og kvalitative nytter

- Endringsprosjekter i næringslivet kvantifiserer nytteeffekter oftest som mer salg eller intern rasjonalisering, begge deler er målbart – slik er det ikke i offentlig sektor
- Kommunale tjenester på nett: hvordan lager vi et beslutningsgrunnlag for oppstart av prosjekter – kun rasjonalisering i tidsforbruk er målbart, men primærnyttan kan være bedre kundeservice, mer tilrettelagte tjenester eller raskere betjening
- PENG modellen gir oss en god metode for å beregne og presentere alle former for nytte i økonomiske termer - både kvantitative og kvalitative nytter
- Det handler ikke om å måle nytten med bokføringsmessig presisjon. Derimot handler det om å måle og vurdere nyttenivået anslagsvis – ikke presist, men omforent og dokumentert
- Nyttevurderingene og estimatene har verdi i seg selv og spesielt når de er koblet til brukerundersøkelser - hva er viktigst?

Nyttevurdering



20.000 kr
20.000 kr
21.800 kr
61.800 kr

Bedre og mer kostnadseffektiv behandling av søknader om ambulerende skjenkebevilling

44.000 kr
Bedre kundeservice

17.800 kr
Effektivisering av eget arbeide

20.000 kr

Kommunen tilbyr et stort antall kundeorienterte tjenester elektronisk . Kommunen høyner sin status som et godt sted å bo

10.000 kr

Kunden får raskere tilbakemelding
Ny svartid: 2 dager
Gammel svartid: 14 dager

10.000 kr

Tjenesten har økt tilgjengelighet :
Ny tilgjengelighet : 24/7
Gammel tilgjengelighet :
0800-1600 arbeidsdager

4.000 kr

Korrekt og lettfattelig info. om regelverk , søknadsrutiner og utfylling på nett reduserer behov for personlig fram møte med 50%:
Innsparinger for publikum : 10 hendelser å 400 kr

1.500 kr

Korrekt og lettfattelig info. om regelverk , søknadsrutiner og utfylling på nett reduserer arbeidsbyrden ved betjening av publikum ved personlig fram møte :
Innsparinger for kommunen : 10 hendelser å 150 kr

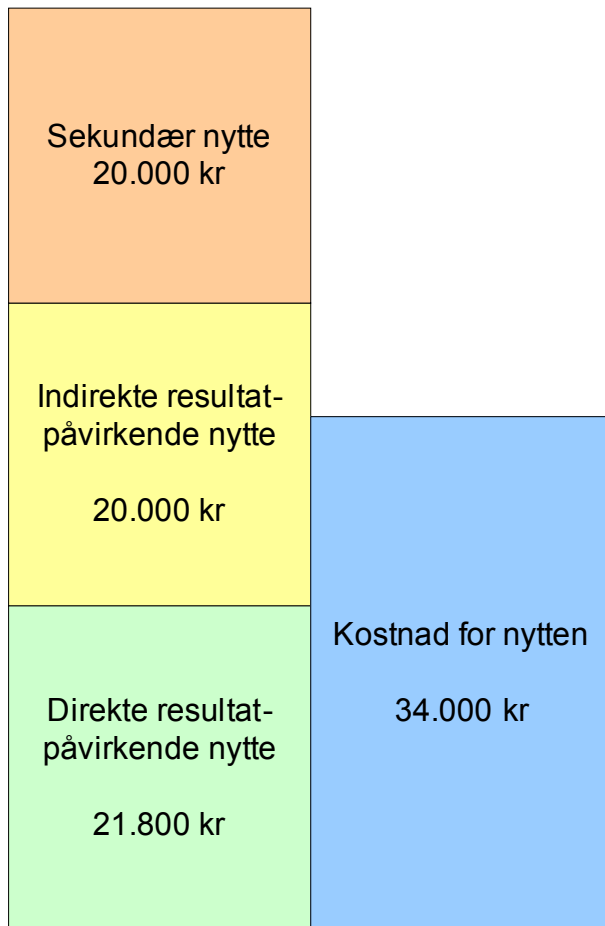
2.800 kr

Mindre bruk for personlig info til publikum og utsendelse av søknadsskjemaer
Innsparinger for kommunen : 50 færre henvendelser å 10 min
10 færre skjema utsendelser å 20 min

13.500 kr

Sterkt redusert arbeidsbelastning for kommunal saksbehandler :
Reduksjon fra 290 kr til 20 kr per søknad .
Innsparing 50 søknader å 270 kr

Bruttonytte



Nettonytte = 27.800 kr

Nyttefaktor = 1,82 (61,8/34,0)