

KS



Tjenester på nett - trinn for trinn - forprosjekt

Regionale seminarer – 2008

Terje Borge olsen, Tebol AS

Trinn for trinn - forprosjektfasen

Du har fått jobben med å gjennomføre et forprosjekt som skal utrede konsekvensene av å tilby tjenester på nett i din kommune. Forprosjektrapporten med ønskede analyser skal legges fram for rådmannens ledergruppe, og skal ledsages av forslag til direktiv for et hovedprosjekt.

Innhold

- Hva er en god elektronisk tjeneste: Sjekkliste
- Hvilke tjenester skal vi velge og hvordan?
- Interessentanalyse og Nytteanalyse med enkle verktøy
- Kostnadssiden i investeringsanalysen
- Prosjektorganisasjon
- Prosjektdirektivet



Hva er en god elektronisk tjeneste: Sjekkliste

- En brukervennlig internettportal med god tjenesteinformasjon
- Elektroniske skjema
- Gode tekniske og administrative rutiner
- Integrasjon mot "Min side"
- Autentiseringsløsning, sikkerhetsløsning
- Integrasjon mot sak/arkiv og fagsystem
- Innsyn: status i sak og vedtak tilgjengelig for bruker



Hvilke tjenester skal vi velge og hvordan?

- Prosjektet "Tjenester på nett" bestemte tidlig i prosjektet at skjemagruppen skulle lage en prioritert oversikt over elektroniske skjema som deltakende kommuner burde prioritere i innføringsprosjektet. Kriteriene for valg av tjenester er mangesidige - bl.a.:
 - - Enkle skjema som gir rask gevinst ved integrasjon mot bl.a. sak/arkiv
 - - Skjema med utprøvd integrasjon som enkelt kan tas i bruk
 - - Noen skjema som har sensitive data for å utfordre leverandører og kommuner for å vurdere sikkerhet og integrasjon
 - - Skjema som berører flere forvaltningsnivå

Her er tjenestene:

URL: <http://ksikt-forum.no/seksjoner/tjenester>



Oversikt over prioriterte skjema:

1. Søknad om barnehageplass
2. Søknad om SFO
3. Ledig stilling/ Lærerstilling
4. Svar offentlig høring
5. Tilskudd til kulturformål (kulturmidler)
6. Bestilling avfallsbeholder/bytte
7. Søknad Pleie- og omsorgstjenester (inkluderer 4-5 tjenester som Sykehjemsplass, Matombringing, Rehabilitering, Hjemmesykepleie, Praktisk bistand i hjemmet mv.)
8. Gravemelding
9. Skjenkebevilling
10. Parkeringstillatelse for forflytningshemmede, med legeattest
11. Ledsagerbevis
12. Søknad kulturskole
13. Rekvisisjon av kartforretning
14. Melding om tiltak
15. Søknad om sosialstøtte



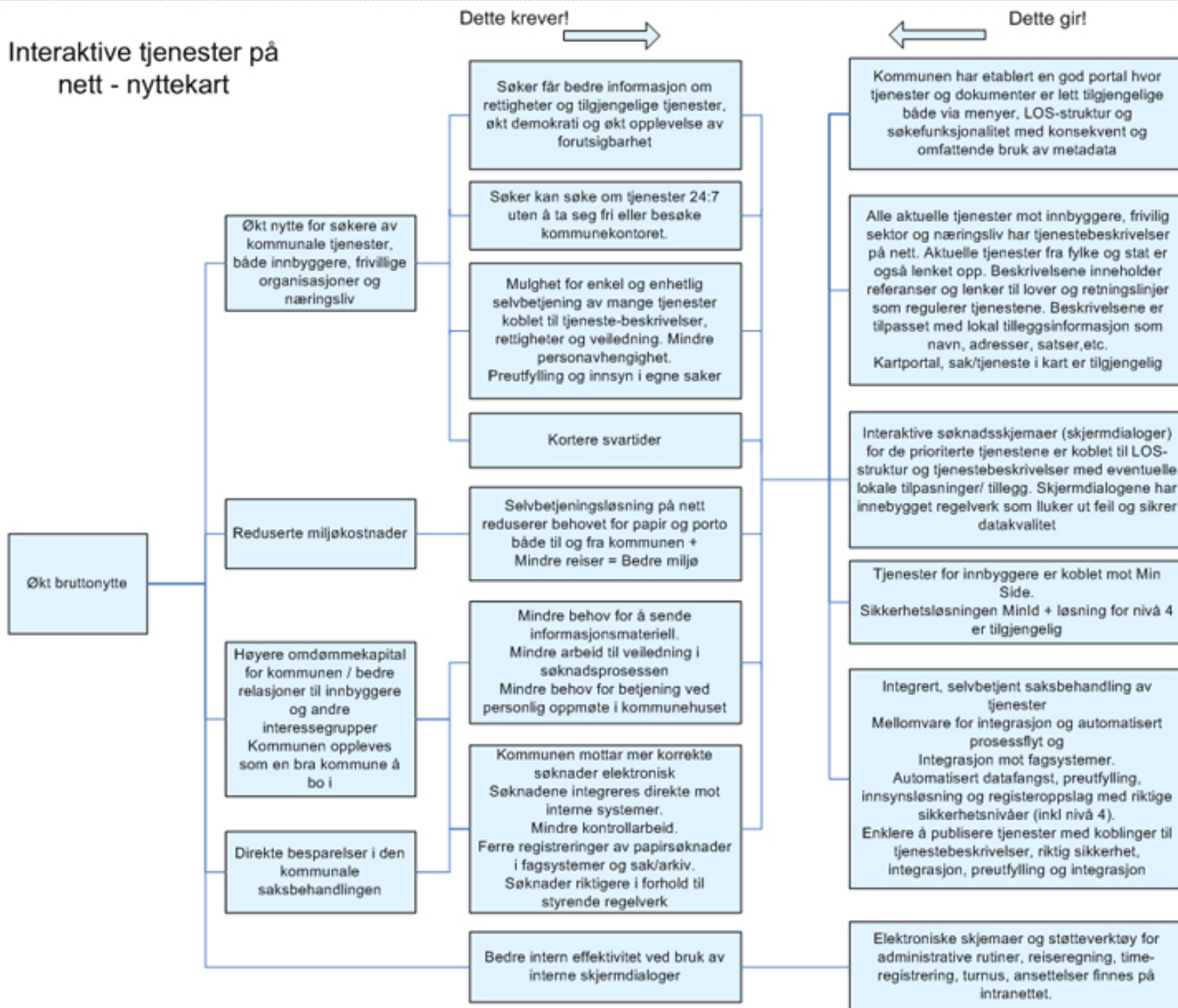
Trinn for trinn - interressentanalyse

Interessent	Interesse i dette prosjektet	Viktighet (A, B, C)	Holdning til prosjektet ++, +, -, --	Interessen ts innflytelse (H, M, L)	Mulige strategier for å oppnå støtte eller redusere hindringer.
-------------	------------------------------	---------------------	---	-------------------------------------	---

Innbygger/søker	Tilgjengelighet, rask behandling	Før: C Etter: A	++	M	God og relevant info
Saksbehandler	Forenkling, feilreduksjon	A	++	H	Opplæring og deltakelse
Rådmann	God saksflyt i kommunen	A	++	H	Forankring i toppledelse



Interaktive tjenester på nett - nyttekart



Kostnadssiden i investeringsanalysen - 1

- Kjøp eller abonnement på elektroniske skjemaer (må)
- Eget skjemaverktøy (bør)
- Tjenestebeskrivelser (må/bør)
- Verktøy for å utarbeide/tilpasse tjenestebeskrivelser
- Verktøy for å tegne/dokumentere prosesser (bør)
- Vurdere internettplattform og informasjonsdesign
- Sikkerhetsløsninger i forbindelse med transport av data
- Noark-4 sak/arkiv med integrasjonsplattform (bør)



Kostnadssiden i investeringsanalysen - 2

- Det er godt mulig å introdusere nettbaserte tjenester uten store investeringer, men interne nytteeffekter øker sterkt med integrasjon mellom skjermdialog, sak/arkiv og fagsystemer. Ta kontakt med en referansekommune for å få litt hjelp med din investeringsanalyse. Dersom de har tid, vil de kunne hjelpe deg eller i det minste peke deg videre til andre ressursmiljøer.
- Husk også at det må settes av tid til prosjektledelse, opplæring og tilpasning av organisasjonen for å optimalisere "produksjonsløypa" for elektroniske (og manuelle) søknadsprosesser.
- Minimumskost ex eget arbeid: anskaffelse SSL sertifikat + etableringskost + mottakskomponent + ett skjema = 20.000 – 30.000 kroner



Sjekkliste - prosjektorganisasjon

- Sørg for forankring av prosjektet på øverste nivå
- Få med mennesker med endringskompetanse – både organisasjon, oppgavefordeling og sentrale prosesser vil bli berørt
- Ansvarliggjør virksomhetslederne
- Sett av godt med ressurser til prosjektledelse
- Involver fagfolkene i prosjektet - de er nøkkelen til suksess
- Utarbeid prosjektdirektiv – få rådmannens signatur – bruk direktivet aktivt



Prosjektdirektiv

- Prosjektdirektivet er prosjektleders kontrakt med prosjekteier med mål, overordnet tidsplan og tilgjengelige ressurser inntegnet. Et godt direktiv er et effektivt arbeidsredskap for gjennomføring av prosjektet som avstemmer krav til måloppnåelse med tilgjengelige ressurser - det bør forenkle prosjektleders arbeidsdag betraktelig.
- Mal for prosjektdirektiv:

<http://ksikt-forum.no/filearchive/Mal%20for%20prosjektdirektiv.pdf>

