



Sluttrapport til Arkivverket

Nøkkelinformasjon

Prosjekttittel	Automatisering og kvalitet i saksbehandling og arkivering
Navn på tilskuddsmottaker (tiltakshaver)	Kongsbergregionen
Startdato for prosjektet	1.1.2023
Sluttdato for prosjektet	31.12.2023
Kontakt	halvor.rostad@kongsbergregionen.no ; tina.skarheim@kongsbergregionen.no ;
Dato for rapportering	25. mars 2024

Ingress

Kongsbergregionen har i 2023 arbeidet med forenkling og forbedring av konkrete arbeidsprosesser gjennom bruk av digitale verktøy for automatisering og arbeidsflyt, samt standardisering og optimalisering av arbeidsprosesser. Ved å arbeide med konkrete og avgrensede arbeidsprosesser har vi oppnådd konkrete gevinster og resultat. Prosjektet har også gitt innsikt og erfaring som er verdifull når vi skal arbeide med mer komplekse og omfattende prosesser.

Innhold

1	Oppsummering	2
2	Resultat	3
3	Læring	7
4	Prosjektregnskap	8
5	Plan 2024.....	9

Vedlegg

Prosjektregnskap 2023 Automatisering og kvalitet i saksbehandling og arkivering



1 Oppsummering

Prosjektet «automatisering og kvalitet i saksbehandling og arkivering» har som mål å forenkle og forbedre arbeidsprosesser. Ved å arbeide med konkrete og avgrensede prosesser får vi innsikt og erfaring som i neste runde benyttes på mer komplekse og omfattende prosesser.

Ved årsslutt 2023 har vi kommet dit vi ønsket å være, og planlagte resultater og mål er oppnådd. Prosjektet har hatt fremdrift i tråd med søknad og opprinnelig overordnet plan, jmfør også underveisrapport sommer 2023. Innenfor plan og målsettinger har vi endret noe på aktiviteter og fremdrift, uten at dette har hatt betydning for måloppnåelse eller nytte for kommunene.

Vi har anskaffet og tatt i bruk verktøy for skjemadesign, slik at vi kan utvikle og ta i bruk flere egne skjema.

Vi har tatt i bruk Elements Skjemaadministrator som verktøy for skjemaimport og arkivering av søknader i pilotene og andre tjenester vi arbeider med i prosjektet. Verktøyet gjør det mulig å ta ut gevinster i et større omfang, og vi har tilrettelagt for at kommunene kan gå over til automatisert import og arkivering.

Vi har tilegnet oss kompetanse og erfaring i å bygge arbeidsflyt (arbeidsflytmal) i Elements, og bygget flyter for flere arbeidsprosesser.

Resultatet ved årsslutt er plan med prioriterte aktiviteter (rekkefølge), samt at vi har påbegynt og til dels fullført økt digitalisering og automatisering av flere innbyggertjenester. Dette redegjøres for i punkt 2 nedenfor.

Prosjektregnskapet viser utgifter og inntekter for prosjektet, og synliggjør at tilskudd fra Arkivverket er benyttet i tråd med tildelingskriterier. Denne finansieringen har vært viktig for kommunene og utviklingsarbeidet.

Prosjektet tok utgangspunkt i tre konkrete arbeidsprosesser:

- Søknadsbehandling ambulerende skjenkebevilling
- Søknadsbehandling parkeringstillatelse for forflytningshemmede
- Søknadsbehandling redusert foreldrebetaling i barnehage

Forenklings- og forbedringsarbeidet er i hovedsak gjennomført slik:

- Prosesskartlegging og prosessmodellering for å få innsikt i nåværende prosess og optimalisering av prosess
- Analysert behov og muligheter for forenkling og automatisering av dokumentflyt og saksbehandling, herunder hvilke digitale verktøy som er tilgjengelig og hva som må utvikles/optimaliseres
- Benyttet tilgjengelige verktøy og funksjonalitet, for eksempel automatisk skjemaimport og dokumentflyt i sak-/arkivsystem
- Utfordret leverandører på å samarbeide om ny funksjonalitet med sikte på automatisering og standardisering av flere prosesser, og derigjennom redusere manuell oppfølging og tidsbruk
- Samlet prosjektledelse som har koordinert aktiviteter, prioritert økonomiske og tidsmessige ressurser, samt vært kontaktpunkt for leverandører og ved lederforankring i kommunene



2 Resultat

I dette punktet gjennomgås delprosjektene med beskrivelse av forbedringsarbeidet, gevinster, nytte og aktiviteter.

2.1 Søknadsbehandling ambulerende skjenkebevilling

Denne arbeidsprosessen er nå standardisert og harmonisert i alle kommunene i Kongsbergregionen.

Arbeidsprosessen er forbedret og forenklet ved at vi har tatt i bruk Elements Dokumentflyt med nye dokumentmal, som gir vesentlige forenklinger og tidsbesparelser ved selve saksbehandlingen.

Resultatet er at saksbehandlingen har blitt mer harmonisert på tvers av regionen og innad i den enkelte kommune. Ved oppstart av prosjektet var det flere varianter av dokumenter og dokumentasjon, og gjennom prosesskartlegging og kompetanseheving har prosjektet gitt resultater også i form av bedre kvalitet på saksbehandlingen.

Resultat og nytte

Gevinsten har i hovedsak vært kvalitativ, selv om noe redusert tidsbruk også er sannsynlig.

Alle kommunene benytter nå Elements Dokumentflyt ved behandling av søknader. Dette innebærer at saksbehandlingen gjennomføres som en liste med sjekkpunkt – fremfor at man starter med et tomt dokument.

Derved blir nødvendige spørsmål avklart underveis, og konklusjonen fremkommer som et samlet resultat av sjekkpunkt og vurderinger.

Saksbehandlere opplever mestring og er fornøyde med mer trygghet rundt behandlingen av slike saker.

Vi er usikre på om søkere av ambulerende skjenkebevilling opplever noen endringer eller gevinster. Det synes imidlertid klart at prosjektet har gitt en kvalitetssikring av saksbehandlingen som innebærer trygghet for likebehandling og dokumentasjon, samt en noe raskere saksbehandlingstid enn tidligere.

Aktiviteter

Ved forbedring av prosessen har det blant annet vært gjennomført disse aktivitetene:

- Avholdt fysisk heldagsmøte og flere teamsmøter for å involvere de som behandler denne type saker
- Bruk av juridisk kompetanse for å kvalitetssikre rettsgrunnlag og dokumentasjonskrav, samt utforming av dokumentmal for vedtaksbrev
- Utarbeidelse av dokumentflyt og dokumentmal som ivaretar krav til god saksbehandling, hjemmelsgrunnlag/lovformuleringer og informasjon om klageadgang



2.2 Søknadsbehandling parkeringstillatelse for forflytningshemmede

Denne arbeidsprosessen er nå standardisert og harmonisert i alle kommunene i Kongsbergregionen.

Arbeidsprosessen er forbedret og forenklet ved at vi har forbedret eksisterende skjema for å søke om parkeringstillatelse for forflytningshemmede. Videre har vi tatt i bruk skjemaadministrator og automatisk skjemaimport, slik at søknader og vedlegg blir automatisk arkivert.

Det er bygget arbeidsflytmaler – med Elements Dokumentflyt – hvor det er utarbeidet nye dokumentmaler. Dette gir vesentlige forenklinger og tidsbesparelser ved selve saksbehandlingen, i tillegg til bedre kvalitet og trygghet for rettssikkerhet og dokumentasjon.

Resultatet er at saksbehandlingen har blitt mer harmonisert på tvers av regionen og innad i den enkelte kommune.

Ved oppstart av prosjektet benyttet kommunene ulike dokumentmaler, og det var også variasjon innad i en kommune. Ved å standardisere både saksbehandlingen og dokumentasjonen har prosjektet gitt resultater både i form av redusert tidsbruk, tryggere saksbehandlere og bedre kvalitet på saksbehandlingen.

Resultat og nytte

Gevinsten har i hovedsak vært kvalitativ, selv om arbeidet også har gitt redusert tidsbruk på saker om parkeringstillatelse.

Alle kommunene benytter nå Elements Dokumentflyt ved behandling av søknader. Dette innebærer at saksbehandlingen gjennomføres som en liste med sjekkpunkt – fremfor at man starter med et tomt dokument.

Derved blir nødvendige spørsmål avklart underveis, og konklusjonen fremkommer som et samlet resultat av sjekkpunkt og vurderinger.

Saksbehandlere opplever mestring og er fornøyde med mer trygghet rundt saksbehandlingen.

Vi er usikre på om søkere av ambulerende skjenkebevilling opplever noen endringer eller gevinster. Det synes imidlertid klart at prosjektet har gitt en kvalitetssikring av saksbehandlingen som innebærer trygghet for likebehandling og dokumentasjon, samt en noe raskere saksbehandlingstid enn tidligere.

Aktiviteter

Ved forbedring av prosessen har det blant annet vært gjennomført disse aktivitetene:

- Avholdt fysisk heldagsmøte og flere teammøter for å involvere de som behandler denne type saker
- Bruk av juridisk kompetanse for å kvalitetssikre rettsgrunnlag og dokumentasjonskrav, samt utforming av dokumentmal for vedtaksbrev
- Dialog med leverandører blant annet for å forbedre skjema i skjemaportalen
- Utarbeidelse av dokumentflyt og dokumentmaler som ivaretar krav til god saksbehandling, hjemmelsgrunnlag, klart språk og informasjon om klageadgang.



2.3 Søknadsbehandling redusert foreldrebetaling barnehage

Det er utviklet en robot som behandler søknader om redusert foreldrebetaling i barnehage.

Roboten ble først utviklet og pilotert/testet våren 2023, men erfaringene viste at roboten var for lite stabil og robust, og den var krevende å vedlikehold og følge opp.

Høsten 2023 ble derfor roboten bygget om, slik at den nå er mer stabil og krever mindre teknisk oppfølging.

Roboten gjennomfører en automatisk saksbehandling av mottatte søknader om redusert foreldrebetaling i barnehage. Det er planlagt at roboten også skal behandle tilsvarende saker innenfor skolefritidsordning. I og med at roboten er «regelstyrt» kan den i teorien behandle flere sakstyper hvor utfallet (konklusjon/vedtak) kan forutses og settes opp skjematisk etter forutbestemte vilkår.

Søknader som kommer inn blir automatisk journalført i sak-/arkivsystemet, og roboten undersøker om all nødvendig informasjon er gitt i søknaden.

Robot innhenter informasjon om søkers inntektsforhold fra skatteetaten, og vurderer om vilkårene for redusert foreldrebetaling er innfridd.

Deretter skriver roboten vedtaksbrev som ekspederes til søker (foresatte) med vedtak enten om innvilgelse eller avslag av søknaden.

Resultat og nytte

- Vesentlig redusert tidsbruk for saksbehandler har flere positive effekter: Saksbehandlere har fått frigjort tid til å arbeide med andre saker (hvor menneskelig saksbehandling, skjønn og helhetsvurdering er nødvendig). Redusert tids- og arbeidspres på ansatte er i seg selv positivt. For den enkelte medarbeider oppleves det positivt å bli fritatt for oppgaver som er lite faglig interessante/motiverende.
- Redusert tidsbruk til arkivering/merkantilt ved at journalføring og utsendelse gjøres automatisk ved bruk av robot og svarUT.
- Rettssikkerhet, kortere saksbehandlingstid, trygghet for likebehandling ved at robot utfører oppgaver fortløpende og standardisert fremfor en saksbehandler

Aktiviteter

Ved utvikling av roboten og forbedring av prosessen har det blant annet vært gjennomført disse aktivitetene:

- Involvering av relevante kommunale fagmiljø innenfor oppveksttjenester og arkivfunksjoner
- Utarbeidelse av søknadsskjema og dokumentmaler som ivaretar krav til god saksbehandling, hjemmelsgrunnlag/lovformuleringer og informasjon om klageadgang
- Oppsett av skjemaadministrator med automatisk import til Elements
- Utarbeidelse, testing og forbedring av robot



2.4 Andre arbeidsprosesser

I tillegg til de tre arbeidsprosessene gjennomgått ovenfor har vi i prosjektet også arbeidet med – og fått gevinster og nytte innenfor – flere andre områder. Vi redegjør her for resultat og aktiviteter i en noe mer summarisk form.

Tinglyste matrikkelenheter, sammenslåing av eiendom

Vi har utviklet en løsning som nå er satt i produksjon i Kongsberg, og forventes å tas i bruk alle kommunene i regionen i løpet av april 2024.

Vi har forbedret/utviklet skjema, koblet skjema til skjemaadministrator med automatisk skjemaimport, satt opp dokumentflyt i Elements.

Brann og redning

Vi har forbedret to arbeidsprosesser: Melding om overnatting og Søknad om bålbrenning. For begge har vi benyttet skjemadesigner og utviklet nytt skjema, tatt i bruk skjema-løsning med skjemaadministrator for import til Elements med automatisk arkivering. Det er også utarbeidet egne dokumentmaler og dokumentflytmal som standardiserer, forenkler og forbedrer saksbehandlingen.

Innenfor brann og redning vil det i 2024 gjøres tilsvarende forbedring for søknadsprosess Salg av fyrverkeri.

Søknad om digitalt ledsagerbevis

KS og Digdir laget løsning som vi i Kongsbergregionen ønsker å ta i bruk i våre kommuner I første omgang er Notodden pilot på denne prosessen, som handler om tildeling av digitalt ledsagerbevis (ledsager for funksjonshemmet som gir ledsager samme vilkår som den funksjonshemmede f.eks ved deltakelse på kulturarrangement).

Dette vil ha høy prioritering 2.kvartal 2024, da vi ser at det har høy verdi å prioritere tjenester til denne målgruppa – dette understøtter prosjektets grunnleggende verdier mål om likebehandling og like rettigheter i samfunnet, samt å arbeide særskilt for grupper som har høy risiko for utenforskap.

Motorferdsel i utmark

Søknadshåndtering for motorferdsel i utmark er blant prosessene hvor saksbehandlere/enhetene har etterspurt forbedringer. I prosjektet har vi gjort en del arbeid og vurdert hva og hvordan vi kan følge opp, blant annet fulgt med på løsninger i markedet og vurdert egenutvikling.

Vi er kjent med at det sannsynligvis snart vil tilbys løsning i markedet som kan levere slike tjenester, og da mener vi det er et bedre alternativ enn å legge mye arbeid i kommunal utvikling (egenutvikling). Inntil videre prioriterer vi derfor ikke ytterligere oppfølging av denne prosessen.

Robot som gjør søk og utfører oppgaver i sak-/arkivsystemet

Vi har utviklet og tatt i bruk robot (RPA) som gjør predefinerte søk og utfører oppgaver i sak-/arkivsystemet Elements. Roboten blir blant annet benyttet i forbindelse med masseutsendelser og mottak – for eksempel eiendomsskatt og klagebehandling.

På denne måten sparer arkivpersonalet mye tid på enkle oppgaver som er tidkrevende og monotone. Vi har kontinuerlig oppmerksomhet på å identifisere oppgaver og prosesser som roboten kan utføre.



3 Læring

Vi deler noen betraktninger om erfaringer og læringsutbytte som antas å ha verdi for andre kommuner og virksomheter som skal arbeide med tilsvarende prosjekt.

Vi stiller oss selvsagt til rådighet og kan kontaktes dersom andre kommuner eller offentlige virksomheter ønsker mer informasjon.

Læringspunkter

- Ting tar tid, og det kan være krevende når mange skal involveres. Vi har 8 kommuner i tillegg til leverandører og eget IKT-miljø, og logistikk og fremdrift har blitt mer tidkrevende enn ventet.
- Vi har hatt god nytte av å velge ut kommuner som tester og er piloter, og som har vært «primærkontakter» for å vurdere behov og løsninger fortløpende. På denne måten har vi sikret brukerinvolvering og testing – og redusert kompleksiteten i aktørbildet og volumet på involvering. Når vi har testet og forbedret med involvering av 1-2 kommuner har vi fulgt opp også hos øvrige.
- Leverandører har vært positive og ser nytten av å samarbeide med hverandre. Innsikt i kommunenes og innbyggernes behov og utfordringer er verdifull når de skal utvikle sine produkt og løsninger.
- Det er en forutsetning å ha et sekretariat/prosjektledelse som sørger for koordinering og fremdrift. Dersom vi som ansvarlige ikke følger opp med tilrettelegging og påminnelser så senkes tempoet på gjennomføring og tilbakemelding.
- Vi trodde i forkant at vi skulle bruke mer penger på utgifter til eksterne for teknisk bistand, kompetanseheving og utvikling av digitale løsninger. Erfaringen viser at utgifter til leverandører og ekstern ekspertise har vært lavere enn antatt.
- Vi har brukt midler på frikjøp av ressursperson fra en av deltakerkommunene, og dette har vært veldig vellykket. Prosjektet fikk da tilgang på god kompetanse som også er praksisnær/relevant erfaring og som har ivaretatt mange av de praktiske og fortløpende gjøremålene og nødvendige tilrettelegginger.
- Erfaringen er at vi har brukt mer tid (egeninnsats) på oppfølging og koordinering internt enn hva vi trodde i forkant. Dette gjelder både oss i prosjektet og egeninnsatsen hos kommunene. Dette er langt på vei en bekreftelse fra tidligere prosjekt og endringsarbeid; at det er avgjørende å ha god kapasitet og tverrfaglighet for å følge opp slike komplekse prosesser.

Utfordringer

Vi har ikke hatt store utfordringer i prosjektet, men nevner likevel et par som har forsinket oss

- Vi benytter Prokom skjemaadministrator, og innkommet skjema skal automatisk importeres til Elements (sak/arkivløsning). En lang periode høsten 2023 hadde vi problemer med denne skjemaimporten, som stadig stoppet, og hvor innkomne søknader ikke ble oppdaget eller fanget opp.
- Robot for redusert foreldrebetaling ble først bygget og satt i drift (test) i en kommune. Erfaringene var at roboten fungerte men at den var ustabil med mange stopp og at det var nødvendig å «passe på» for at roboten skulle være i drift. Vi valgte derfor å utvikle en helt ny robot (bygge om). Dette tok tid, men var riktig beslutning.



4 Prosjektregnskap

Etter avtale med Sissel Eltvik Wang i Arkiverket oversendes prosjektregnskap sammen med sluttrapporten, og revisjon inngår i ordinær revisjon av årsregnskap (jmfør formulering hos Arkiverket: «Etter avtale kan revisjonskontroll av tilskuddsmidlene inngå som del av virksomhetens/organisasjonens ordinære årsregnskap»).

Vi tar her inn en oversikt over kostnader og finansiering, og viser til detaljer i vedlegg til sluttrapport.

4.1 Kostnader

Kostnadspost	Budsjett	Regnskap
Personinnsats	500 000	
- Personinnsats sekretariat		784 000
- Personinnsats kommuner og eksterne		206 250
Kjøp ekstern bistand	780 000	468 810
Formidling ¹	60 000	
Div. prosjektkostnader	80 000	41 470
Uforutsette kostnader	80 000	
Sum kostnader	1 500 000	1 500 530

4.2 Finansiering

Finansieringskilde	Budsjett	Regnskap
Egne midler	500 000	794 280
Støtte fra Arkiverket	500 000	500 000
Verdi av annen personinssats	500 000	206 250
Sum finansiering	1 500 000	1 500 530

¹ Det er gjennomført en rekke formidlingstiltak, men omfatter kun personkostnader



5 Plan 2024

Vi redegjør her for noen av våre planlagte aktiviteter og ønskede resultat for 2024.

5.1 Nyttiggjøre og videreutvikle

Det er viktig for oss å nyttiggjøre oss den læringen vi har oppnådd i 2023, og videreutvikle og foredle dette i 2024. I tillegg til at vi som er sentrale i prosjektgruppa selv er aktive for å identifisere prosesser som kan forbedres skal vi fortsatt være imøtekommende når fagenheter og kommunale saksbehandlere kommer med forslag til arbeidsprosesser som kan forbedres og forenkles. Enkelt sagt ønsker vi altså å «gjøre mer av det samme» i 2024 som i 2023.

Prosjektet vil også i 2024 legge stor vekt på at forbedring av arbeidsprosessene også innebærer en standardisering og harmonisering. Dette er effektivt både ved utvikling, drift og vedlikehold når alle kommunene i regionen utfører like arbeidsprosesser mest mulig like.

Virkemidlene skjemadesign, skjemaadministrator, dokumentflyt og dokumentmaler bidrar til bedre kvalitet, mer effektive prosesser, bedre rettssikkerhet og trygghet i saksbehandlingen.

Særlig skjemaadministrator planlegges brukt også i den øvrige skjemaimporten i kommunene, for å ta ut gevinster av løsningen i et større omfang. Tilretteleggingen for dette er på plass, og kommunene vil i økende grad gå over *fra* manuell import av skjemaer via standard importsentral, *til* mer eller mindre automatisk import og arkivering til Elements via skjemaadministratoren.

5.2 Saksbehandling og datafangst på oppvekstområdet

I 2024 har vi ekstra oppmerksomhet på oppvekstområdet, og erfaringer og løsninger vi har arbeidet med i 2023 er i den sammenheng verdifullt. Vi vil særlig legge vekt på arkivdanning og saksbehandling.

Oppvekstområdet er stort og omfatter mange ulike tjenester og brukergrupper, og mulighetene med skjemaløsning, utvikling av egne skjema med skjemaimport og automatisk arkivering kan gi gevinster og nytte innenfor ulike tjenester.

Vi ser også på hvorvidt og hvordan digitale skjema og automatisering kan benyttes innenfor samtykker.

Samtykke er for øvrig et stort problemkompleks, hvor vi også har stor nytte av arbeidet som DigiViken gjør i samarbeid med kommunene om innsikt i *når* samtykke skal innhentes, *hvor* det skal innhentes, og *hvordan* innhentede og eventuelt tilbaketrukne samtykker skal håndteres.

Innenfor grunnskole- og barnehagetjenester er det etablert nye dokumentmaler for mange ulike typer enkeltvedtak. Dokumentflyt / arbeidsflytmaler kan være aktuelt innenfor oppvekst, men vi har ennå ikke identifisert områder eller arbeidsprosesser for dette.

I 2024 vil vi prioritere datafangst og forsvarlig behandling av dokumentasjon, og særlig håndtering av sensitiv informasjon. På samme måte som i 2023 vil aktivitetene handle om kompetanseheving / organisasjonskultur, teknologi / digitale løsninger, samt rutiner og arbeidsformer.