



Oslo kommune

A dark blue silhouette of the Oslo skyline, including various buildings and a bridge, set against a light background with soft, overlapping geometric shapes.

# Fra gode hensikter til aksjon

## NOKIOS, 3b

### Enhetlig tverrsektoriell tilnærming

3. november 2016

Trine Lind

Leder Program for elektroniske tjenester i Oslo kommune

# Mål og bakgrunn for prosjektet

- Mål
  - Metode og rammeverk for å sikre bedre, helhetlige og effektive digitale tjenester til innbyggere og næringsliv
- KS er tiltakseier
  - Oslo Kommune - prosjektleder
  - Brukerreiseansvarlig for ny bedrift – Skatteetaten
  - Evt brukerreiseansvarlig for ny i Norge
- Deltakere
  - Brreg, DIFI, Kartverket, KS, NAV, SKD, POD, (eHelse), (UDI)



## Bakgrunn: Erkjennelse av manglende helhet - fra internt til eksternt perspektiv

- Innbyggere og næringsliv ønsker offentlige tjenester som er enkle å forholde seg til. De ser «én offentlig sektor» og ønsker i minst mulig grad å forholde seg til hvordan offentlig sektor er organisert.
- Innbyggere og næringsliv opplever *usammenhengende* tjenester
- Usammenhengende tjenester *hindrer effektiv* forvaltning

«Det blir mange skjema, og ting tar for lang tid. Du må gjøre litt ting her og litt ting der.»  
- Jostein, restauranteier og kokk om det å starte ny bedrift



# Om prosjektet

- Tar utgangspunkt i nåsituasjon i offentlig sektor, og bygger videre på «beste praksis».
- Tar utgangspunkt i de prioriterte brukerreisene Ny bedrift og Ny i Norge som går på tvers av offentlige etater
- Lager målbilder for brukerreisene
- Høster erfaring om tverrsektoriell tjenesteutvikling gjennom arbeidet med brukerreisene
- Utvikler et rammeverk for hvordan tjenesteutvikling på tvers av offentlige virksomheter skal gjennomføres (berører organisering, styring og finansiering)

«Livet skjer på tvers,  
men tjenestene går  
jo vertikalt»

- Ansatt i offentlig sektor



# Brukeren i fokus - helhetlige digitale tjenester

- Offentlig sektor spør deg ikke på nytt om noe den vet.
- Du trenger ikke søke om noe du har rett til.
- Hvis offentlig sektor trenger informasjon fra deg, skal du kunne gi den digitalt.
- Du får svar digitalt.
- Du får umiddelbart svar hvis det ikke er behov for bruk av skjønn.
- Du kan enkelt få vite hva offentlig sektor vet om deg og hvem som har sett denne informasjonen.



## Meld. St. 27

(2015–2016)

Melding til Stortinget

### Digital agenda for Norge

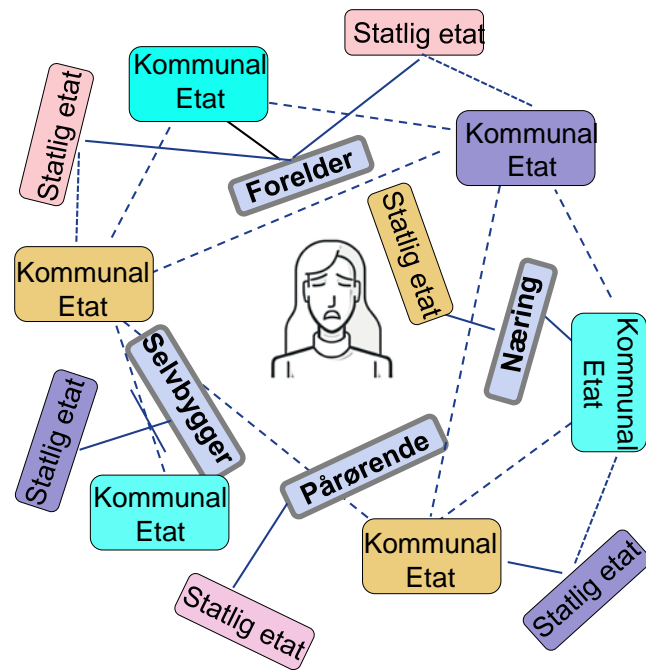
IKT for en enklere hverdag og økt produktivitet



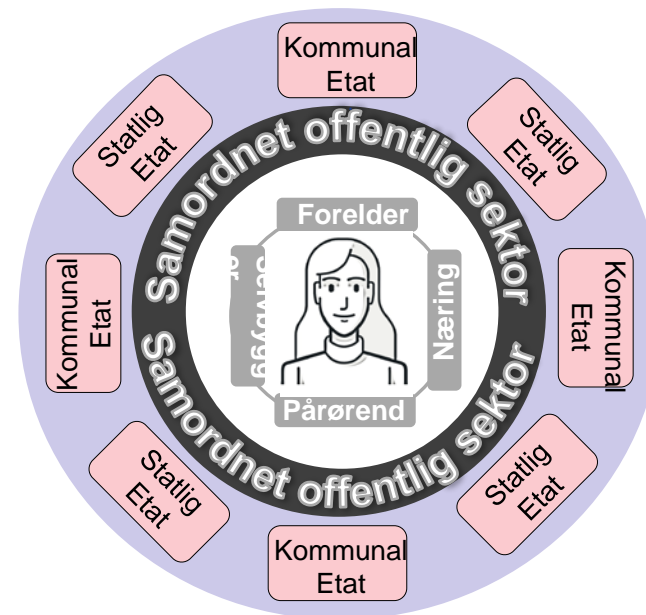
# Fokus på innbyggeren

## Enhetlig og tverrsektoriell

Nåsituasjon:



Fremtidig situasjon:



# En brukerprosess tilhører sjeldent bare èn etat tverrsektorielle grensesnitt

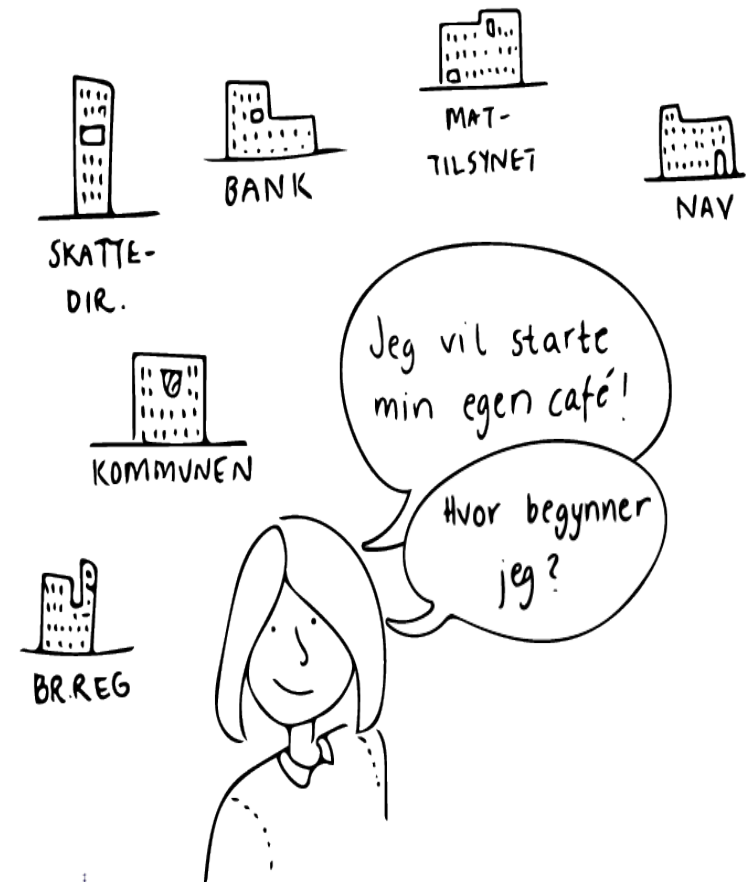
Innbyggeren må forholde seg til mange ulike aktører, virksomhet og systemer for å få løst èn oppgave.

Organiseringen av offentlig sektor er kompleks - utfordrende å komme i kontakt med rett instans med rett spørsmål.

Det er i overgangen mellom etater brukeren opplever mest «sløsing». Det er her effektiviseringspotensialet er størst.

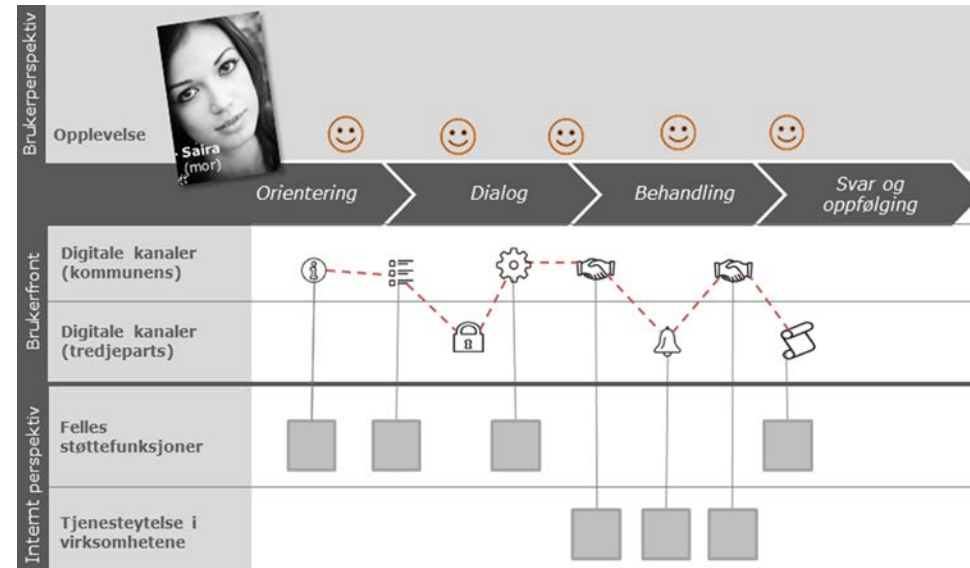
Vi klarer ikke realisere gode og helhetlige tjenester til innbyggere hver for oss

Digitalisering av brukerprosessene kan gjøres smart og skjule organisatorisk kompleksitet



# Brukerreiser - hva kan de brukes til?

- Se **helheten** i dagens opplevelse
  - Få en oversikt og over alle faktorer som påvirker tjenesten
  - Identifisere utfordringer og mangler i tjenesten.
- Identifisere **muligheter**
  - Beskrive og definere nye tjenester



Mennesker, organisasjon og teknologi





# Påbegynt dagens brukerreise – ny bedrift, restaurant

## Etablere bedrift

## Første driftsår

Steg

Stifte selskap

Innbetaling av aksjekapital

Registrere foretak

Ta kunnskaps- og etablererprøven

Søke om serverings- og skjenkebevilling

Registrering av virksomhet hos Mattilsynet

Rutiner og kontroll

Opplevelse

Veldig bra  
Helt ok  
Dårlig

Etablerer

Prosess  
Behov  
Påkrevd dokumentasjon

<ul style="list-style-type: none"> <li>Finne informasjon om hvordan stifte et selskap</li> <li>Fylle ut stiftelsesdokument (Gjennomføre stiftelsesmøte)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ta kontakt med banken</li> <li>Bli bedriftskunde</li> <li>Fylle ut kundeprofilskjema</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Overføre 30 000,- i aksjekapital til sperret konto</li> <li>Motta bekreftelse på at aksjekapital er betalt</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Registrere selskapet på altno.no ved hjelp av utvalgte opplysninger og signering av samordna registermelding</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Motta bekreftelse på at selskapet er opprettet</li> <li>Bedriften mottar firmastemplet, sendes til banken for organisasjonsnummer</li> </ul>	<p>Hva går jeg til?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Trenger hjelp til å finne ut hva som er neste steg</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kontakte kommunen for å bestille time til kunnskaps- og etablererprøven</li> <li>Motta bevis på epost og altno.no</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Består etablerer- og kunnskapsprøven</li> <li>Motta bevis på epost og altno.no</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Søke om serverings- og skjenkebevilling til kommunen</li> <li>Putte på svar</li> <li> vente på svar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Motta svar på søknad og bevilgningssaker</li> <li>Sender disse til eks. Ringes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Betale skjenkebevillingsskatt sende inn revisor/bekreftelse for vernet omsættingsstall for alkohol</li> <li>Trenger å bli fortalt at alle må betale dette gebyret uavhengig av hvor mye som er solgt</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Registrere seg som ny virksomhet hos Mattilsynet</li> </ul>
--	--	--	--	---	--	---	--	---	--	--	--

Kontaktspunkt

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Tjeneste

			<ul style="list-style-type: none"> <li>Samordna registermelding</li> <li>Altno.no, id-porten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Altno.no, id-porten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>id-porten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Altno.no</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>id-porten</li> </ul>				
--	--	--	---	---	---	--	---	--	--	--	--

Aktører

Partnere og medeiere			<ul style="list-style-type: none"> <li>1 Signerer samordnet registermelding</li> </ul>								
Politi			<ul style="list-style-type: none"> <li>1 Motta samordnet registermelding</li> <li>1 Ring/ Ny sak opprettet</li> <li>1 Behandling av sak (5 dager)</li> </ul>								
Brønnsundregisteret											
Skattedirektoratet											
NAV											
Kommune											
Mattilsynet											
Bank		<ul style="list-style-type: none"> <li>1 Oppretter kundeforhold og sperret bankkonto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1 Motta penger til sperret bankkonto</li> <li>1 Motta bekreftelse på konto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1 Sperrt bankkonto åpnes</li> </ul>							
Andre											

Registre og nasjonale felleskomponenter

<ul style="list-style-type: none"> <li>Erhvervsregisteret</li> <li>Foretaksregisteret</li> <li>MVA-registeret</li> <li>AA-registeret</li> <li>Regnskapsregisteret</li> <li>SSB-registeret</li> <li>Skattedir. reg. over upers. skatteytelse</li> </ul>											
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Lovverk

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Registre og nasjonale felleskomponenter

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

