



Oslo kommune



Eksempler og erfaringer fra Oslo og SKATE-prosjektet

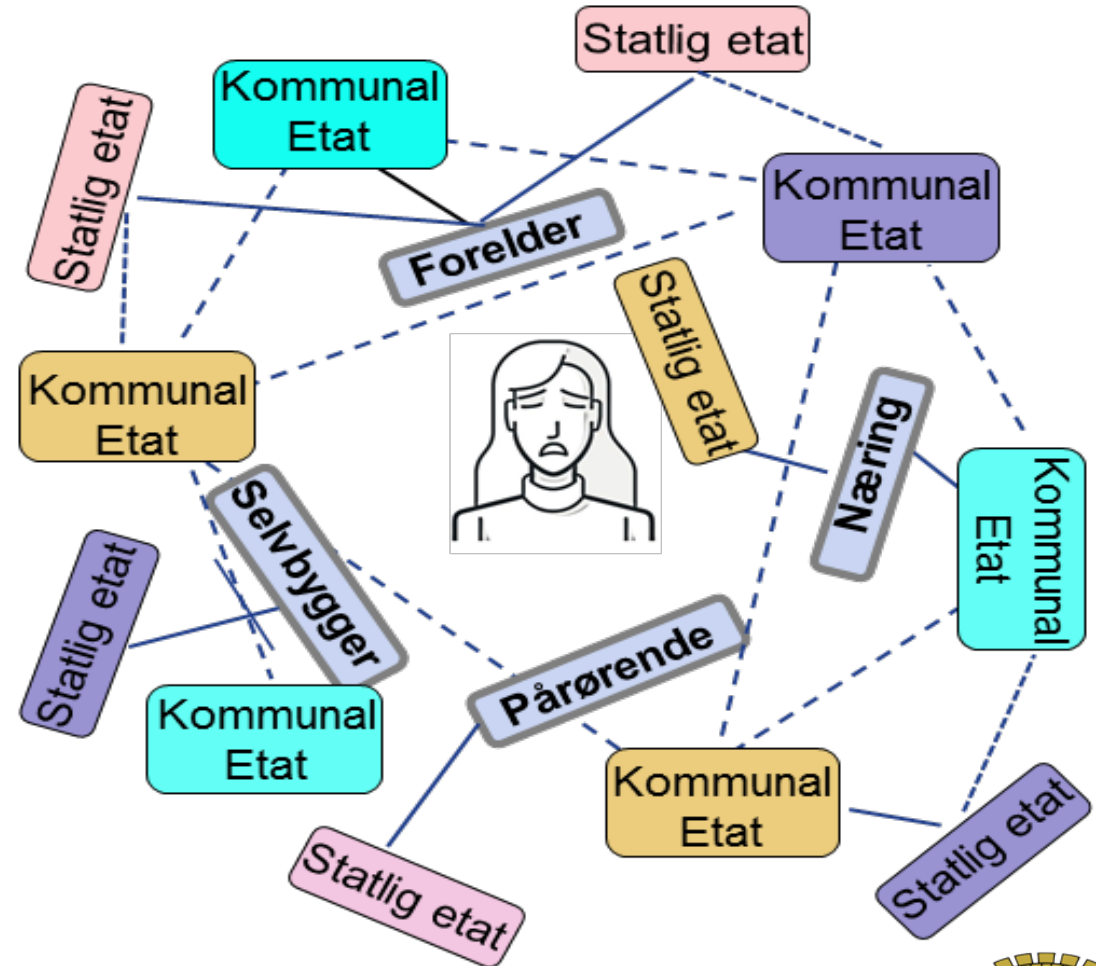
Enhetlig tverrsektoriell tilnærming

Trine Lind, seksjonsleder digitalisering
Oslo kommune

Digitalisering i offentlig sektor

Brukerne opplever tungvinte tjenester

- Innbyggerne får ikke dekket behovene sine uten at det tar unødvendig lang tid
- Offentlig sektor overlater til innbyggeren å forstå offentlig sektors organisatoriske kompleksitet, og innbyggeren må selv være budbringer mellom de ulike tverrsektorielle grensesnittene mellom offentlige virksomheter
- Innbyggere kan både gå glipp av rettigheter og unngå at de ivareta plikter



Vi trenger en helhetlig tverrsektoriell tilnærming

Krevende med tverrsektorielle utviklingsprosjekter

- Krever bred forankring og felles forståelse av behov.
- Krevende å få etablert en velfungerende styringsmodell.
- Roller og ansvar oppleves ofte som uklare.
- Ingen klar finansieringsmodell for tverrgående tjenesteutvikling.
- Ingen klar modell for gevinstrealisering på tvers av etater.
- Det forsinker ofte at lov og forskrift må avklares og eventuelt endres for å sikre lovlig informasjonsflyt.
- Det mangler felles semantikk på tvers av sektorer.



- Avdekking av behov og arbeid med innbyggerreiser kan sjeldent gjennomføres uten interaksjon med flere offentlige virksomheter.
- Vi har derfor behov for en helhetlig tverrsektoriell tilnærming.



Tverrfaglig, tverrsektorielt samarbeid om to konkrete brukerreiser

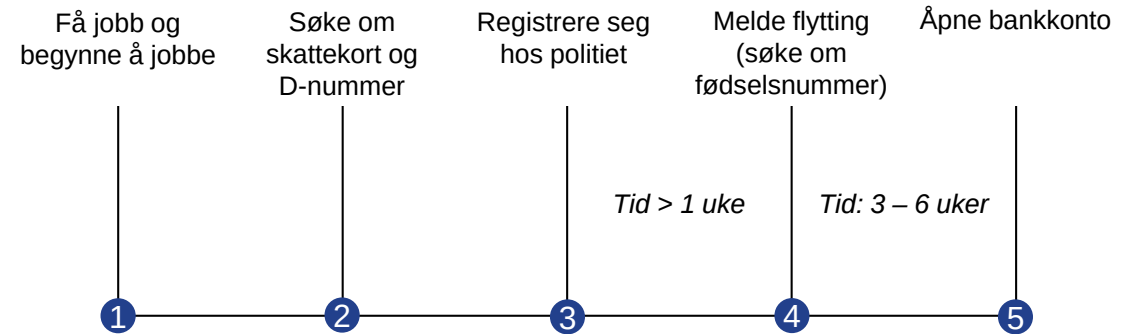


Disse deltok i arbeidet:

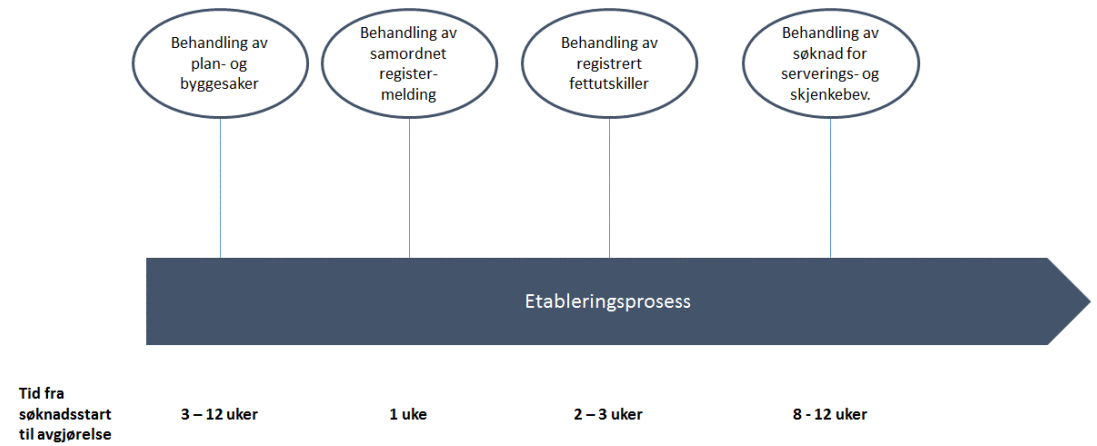
- KS (Prosjekteier), Oslo kommune, Skatteetaten (brukerreiseeier Ny Bedrift), NAV, Difi, BRREG, Mattilsynet, Kartverket, Arkivverket, Helsedirektoratet, Politiet, UDI (brukerreiseeier Ny i Norge), SUA, Arbeidstilsynet

Ting tar tid....

- Brukerne opplever ofte lang og kostbar ventetid, fordi saker går på tvers av etater
- Prosesser går i «loop», og foregår manuelt på papir mellom etater og innbyggere
- Grensesnittet mellom stat og privat er også viktig effektiviseringsledd



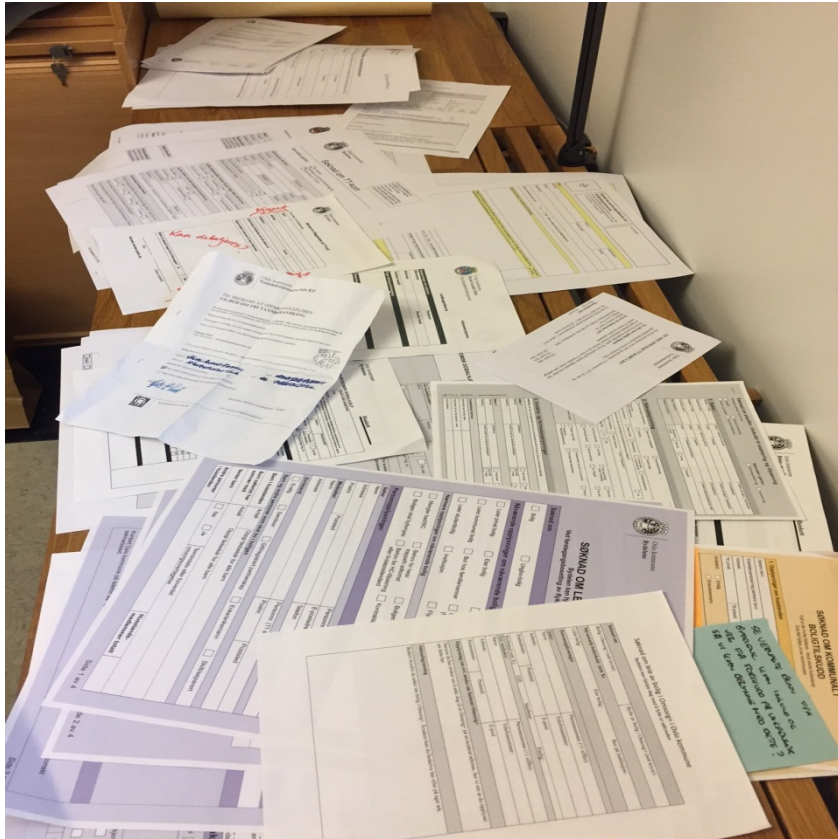
Tid for arbeidsinnvandrere å åpne bankkonto



Tid for å etablere en restaurant



Samme informasjon registreres mange ganger



Informasjon	Antall ganger registrert
Personnavn	11
Virksomhetsnavn	9
Personadresse	8
Telefonnummer	8
Virksomhetsadresse	7
E-post	7
Konseptbeskrivelse	5
Fødselsnummer	5
Navn daglig leder	5
Organisasjonsnummer	5

Informasjon etablerere blir bedt om å registrere i 5 fysiske skjema og 15 elektroniske skjema



Gjentatte registreringsprosesser

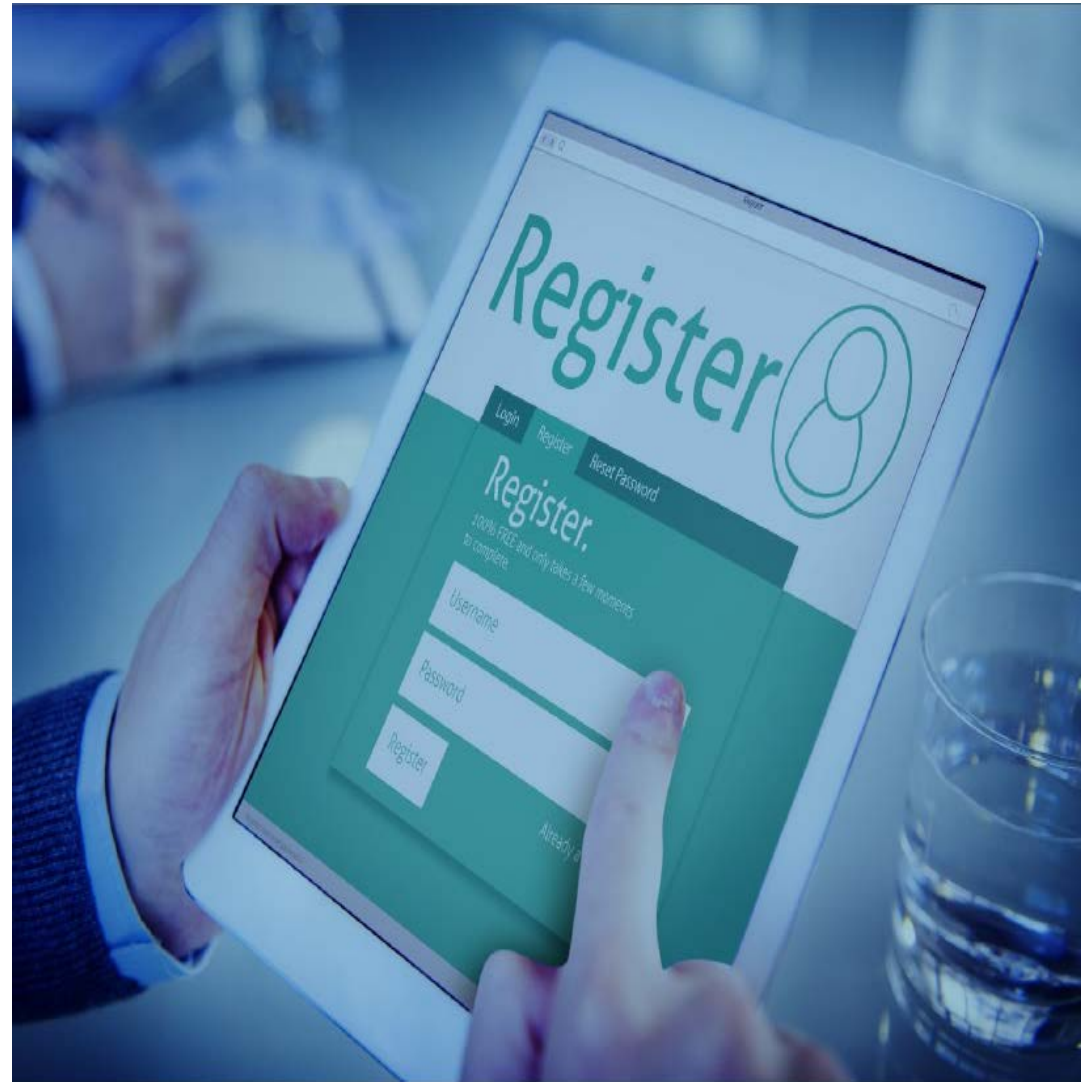
Eksempel Ny i Norge:

Registrering som
arbeidssøkende hos Politiet

Registrering som
arbeidssøkende hos NAV

Søknad om skattekort hos
Skattekontor og D-nr

Søknad om registreringsbevis
hos Politiet



Behov for felles designprinsipper i tjenesteutviklingen

OVERORDNEDE DESIGNPRINSIPPER

Brukeren = innbygger, næringsliv og organisasjoner

- 1 Brukerens behov skal settes i sentrum
- 2 Brukere skal oppleve tjenester som helhetlige
- 3 Brukeren skal oppleve en sikker og åpen tjeneste med god informasjonsflyt
- 4 Brukeren skal kunne forstå sine rettigheter og plikter
- 5 Brukeren skal raskt få løst og avklart sine behov



Hvorfor er det likevel så vanskelig?

- Vi kommer ikke utenom - styring, finansiering og organisering



Utkast til rammeverk

- Tjenestedesign og brukerreiser legges til grunn som metodikk for å ivareta tverrsektorielle grensesnitt og behov
- Felles design prinsipper
- Brukerinvolvering gjennom alle faser av smidig tjenesteutvikling
- Prosess for organisering, styring og finansiering



Velkommen til Min side

Ola Fos Kva

[Endre hvem jeg representerer](#)

Meldingsboks 5

Søknader og henvendelser til kommunen, utkast, svar på søknader og brev fra kommunen.

Barnehage

Her viser vi informasjon knyttet til dine barn i barnehage.

Eiendomsskatt

Oversikt over eiendomsskatt for dine eiendommer og mulighet for å innrapportere endringer.

TT-reiser

Antall reiser igjen, korttype, gyldighet, bestille nytt kort.

Min profil

Kontaktinformasjon. Endre tjenester på Min side.

Beboerparkering

Her kan du få oversikt over dine beboerparkeringstillatelser.

Osloskolen

Som foresatt kan du få beskjeder fra skolen og oversikt over dine barns fag, fravær og vurderinger.

Timeavtaler hos Tannhelsetjenesten

Her får du oversikt over timeavtaler hos Tannhelsetjenesten og mulighet for å flytte eller avbestille timer.

Abonnementer

Oversikt over abonnementer og varslinger fra kommunen, endre, avslutte abonnement.

Bolig og eiendom

Her viser vi informasjon og tjenester knyttet til ditt bosted og dine eiendommer i Oslo kommune.

Skatt og betaling

Her får du en oversikt over din gjeld, tilgodehavende og informasjon om din skatt.



OSLO KOMMUNE



Oslo kommune



Takk for oppmerksomheten!