

# eDialog

NOKIOS 13 – 15 okt 2009

Sesjon 2A Proessorienterte løsninger på  
tvers av offentlige virksomheter

Arne Thorstensen

Programleder Er@ programmet i Skattedirektoratet



Skatteetaten

# Presentasjonen

- Hva er en eDialog ?
- Andre begreper – eAktør, eSkjema
- Arkitektur – lagdeling, felleskomponenter
- SKD's pilot eDialoger
- Mulige tverrsektorielle eDialoger
- Utfordringer, Status – og veien videre

# Hva er eDialog

## Begrepsbruk viktig

- Kommunikasjon og forståelse
- Kan forvaltningen enes om begrepsbruken ?
- I SKD er eDialog godt innarbeidet, men det gjenstår fortsatt forankrings- og salgsarbeide også internt i etaten

## Felleskomponent i Altinn II

- BAKGRUNN: Altinn strategisk fundament for eTjenester og etatens elektroniske kommunikasjon med publikum ( privatpersoner g bedrifter )

# Litt historikk - Altinn strategisk i SKD

- Altinn samarbeidet ( SKD / SSB / BR ) – utviklingen av AI
- Skattedirektøren( Bjarne Hope ) gav meget klar retning – Alle tjenester over på Altinn
- SLN, MVA, AR, PSA, Terminoppgaven, Flyttemeldingen – alle innsendingstjenester
- Målene er nådd for AI – svært gode volumtall for SKD

# Altinn – tjenestetyper

- **Hvorfor bare Altinn – hvorfor ikke også ALTUT – informasjon tilbake til brukerne ?**
  - Forhåndsutfylte skjema
  - Selvangivelsen – stille aksept
  - AR
  - Skattekonto
- **Fokus fra "INN" til "UT" – og videre til "eDialog"**
  - arbeidsprosess som en bruker ( person eller bedrift ) har med forvaltningen – eksempelvis
    - Min skatteprosess for et inntektsår - SkatteDialogen
    - prosess ved fødsel – fødsels- og navneDialogen
    - prosess ved dødsfall – Dødsfalls-eDialogen

# Tjenestetyper i Altinn II

- Innsendingstjenester
- Meldingstjenester
- Oppslagstjenester
- Lenketjenester
- -----
- Formidlingstjenester ( Videresende informasjon )
- Samhandlingstjenester ( i versjon 2.0 er 95% spesifikasjon av All sitt rammeverk for eDialog )

# Hvorfor eDialog?

## Dagens arbeidsprosesser – noen refleksjoner:



Skatteetaten

- Brukerne må selv finne og sette sammen tjenestene.
- Vi har i stor grad kun ”satt strøm på skjema”
- Gjenværende papirskjema/dokumenter konserverer gamle prosesser
  - eForvaltningsforskriften påvirker mulighet til å fjerne papirutsendelser
- Batchorientert informasjonsinnsamling, tilgjengelig informasjon samles ikke løpende - gir verken bruker eller etat oversikt og heller ikke mulighet for korrigerings
- Mye manuell samhandling når flere brukere skal rapportere sammen (noe arbeidsflyt i enkelttjenester)
- Manglende helhet og samspill mellom etatene



# Mål for eDialoger

- Knytte sammen tjenester som hører sammen i en prosess, f. eks. alle tjenester vedr. skatt privatpersoner
- Gi veiledning i prosessen og tilgang til relevant regelverk
- Vise status i prosessen.
- Samle all korrespondanse vedrørende den spesielle eDialogen i en meldingsboks.

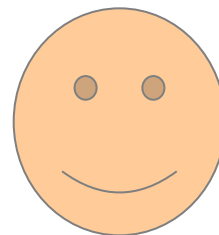


# eDialog - BRUKERFOKUS

- Tilgjengelighet – behovsrettet
- Kvalitet – fornøyde brukere
- Redusert oppgavebyrde
- Færre skjema
- Enklere prosesser

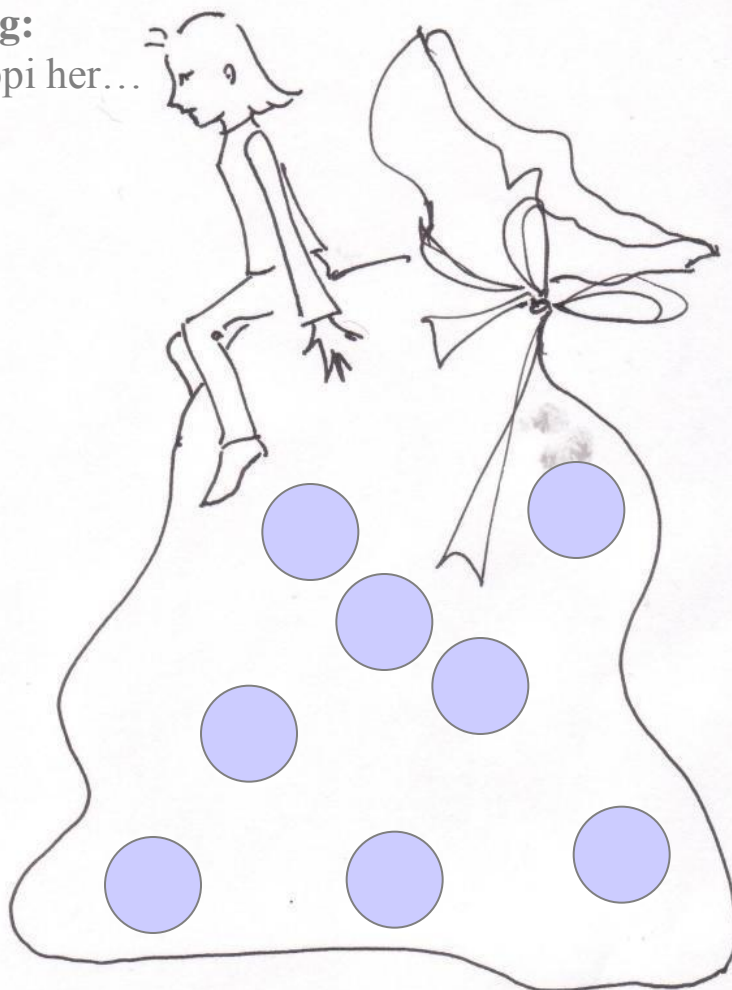
og i tillegg

- Mer effektiv forvaltning



**Oda Offentlig:**  
Du får lete oppi her...

**Petter Person:**  
Hei du -  
jeg lurer på noe.  
- Hvordan gjør jeg...



- Til nå har vi jobbet med utvikling av enkeltvise tjenester – erstatte papirskjema med elektroniske skjema
- eDialog tar oss et steg videre
  - Prosesstankegang – brukerens arbeidsprosesser settes i sentrum og er utgangspunkt for elektroniske løsninger
  - ”Tvinger” oss til å bli brukerorienterte (fra skjema- og teknologiorienterte)

# Visjon for eDialog (oppstart i SKD i 2007)

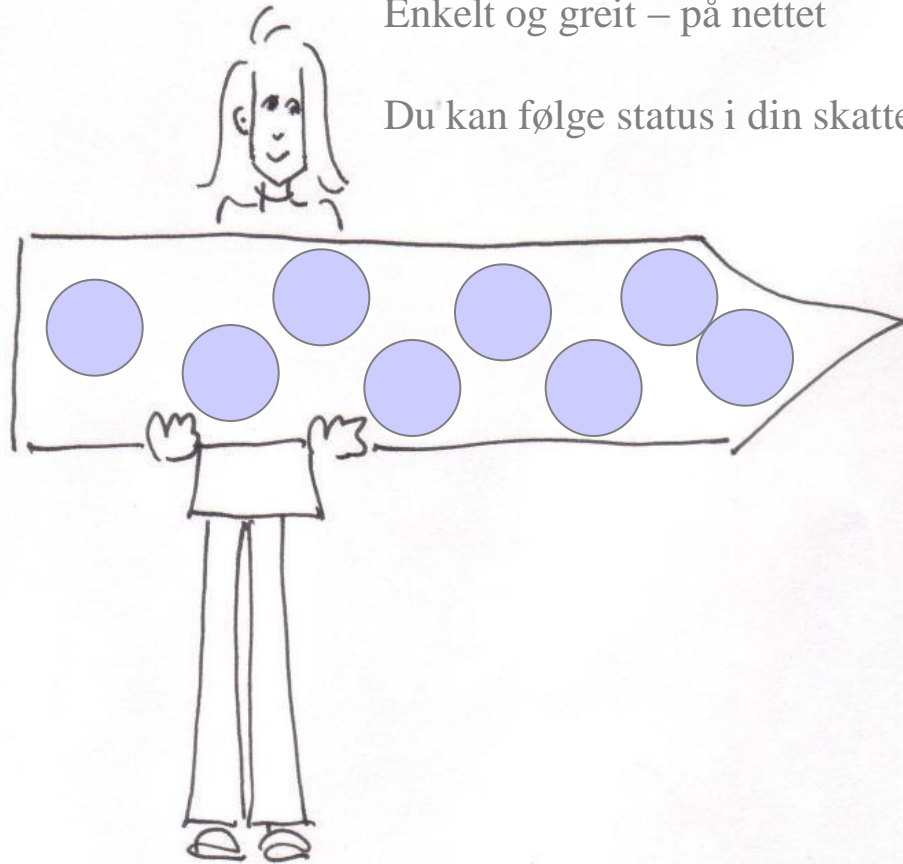
**Petter Person:**  
Hei du -  
jeg lurer på noe.  
- Hvordan gjør jeg...

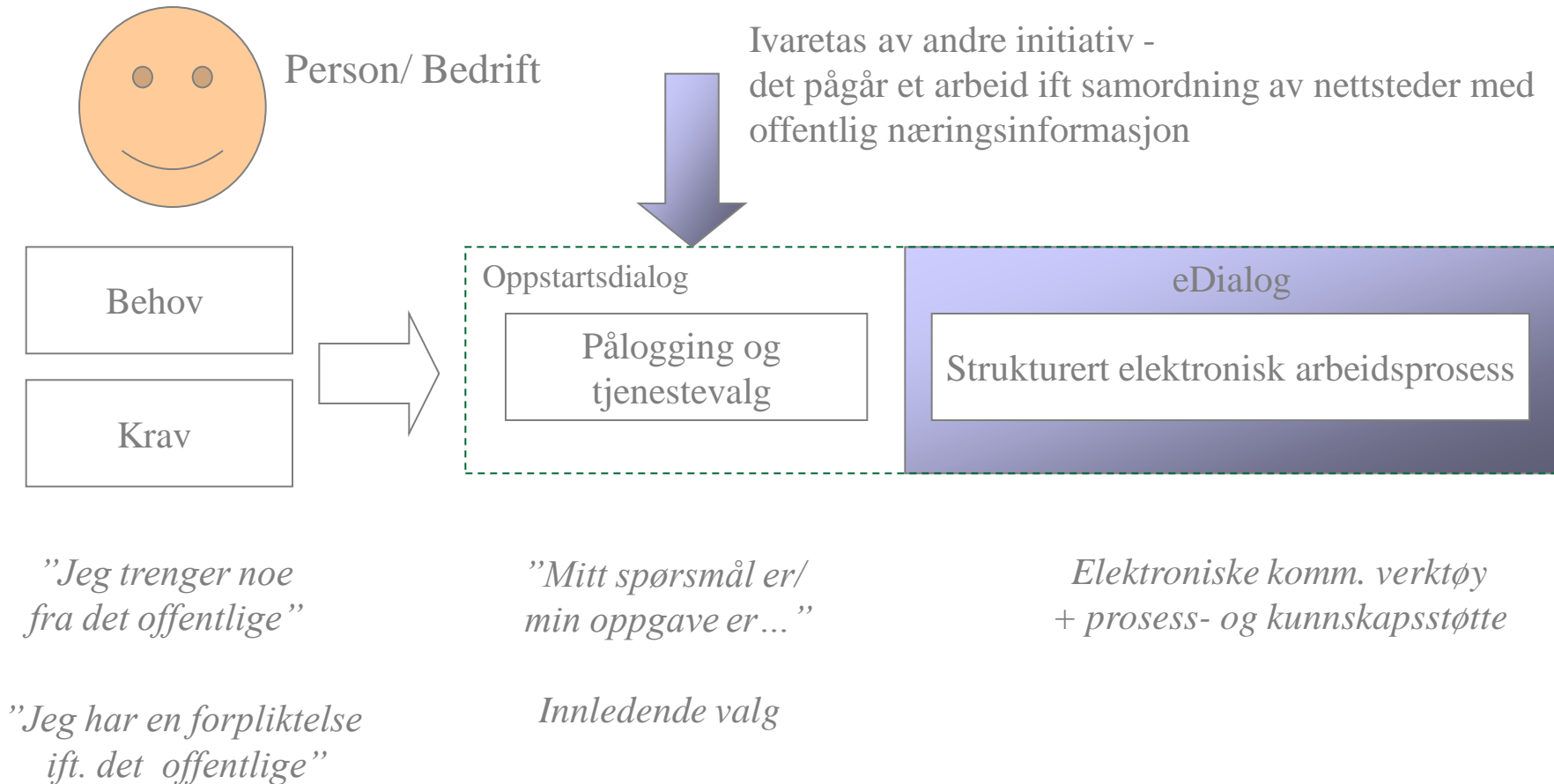


**Oda Offentlig:**  
Her er SkatteDialogen din.

Den forklarer deg hva du skal gjøre  
Og gir deg mulighet til å gjøre det...  
Enkelt og greit – på nettet

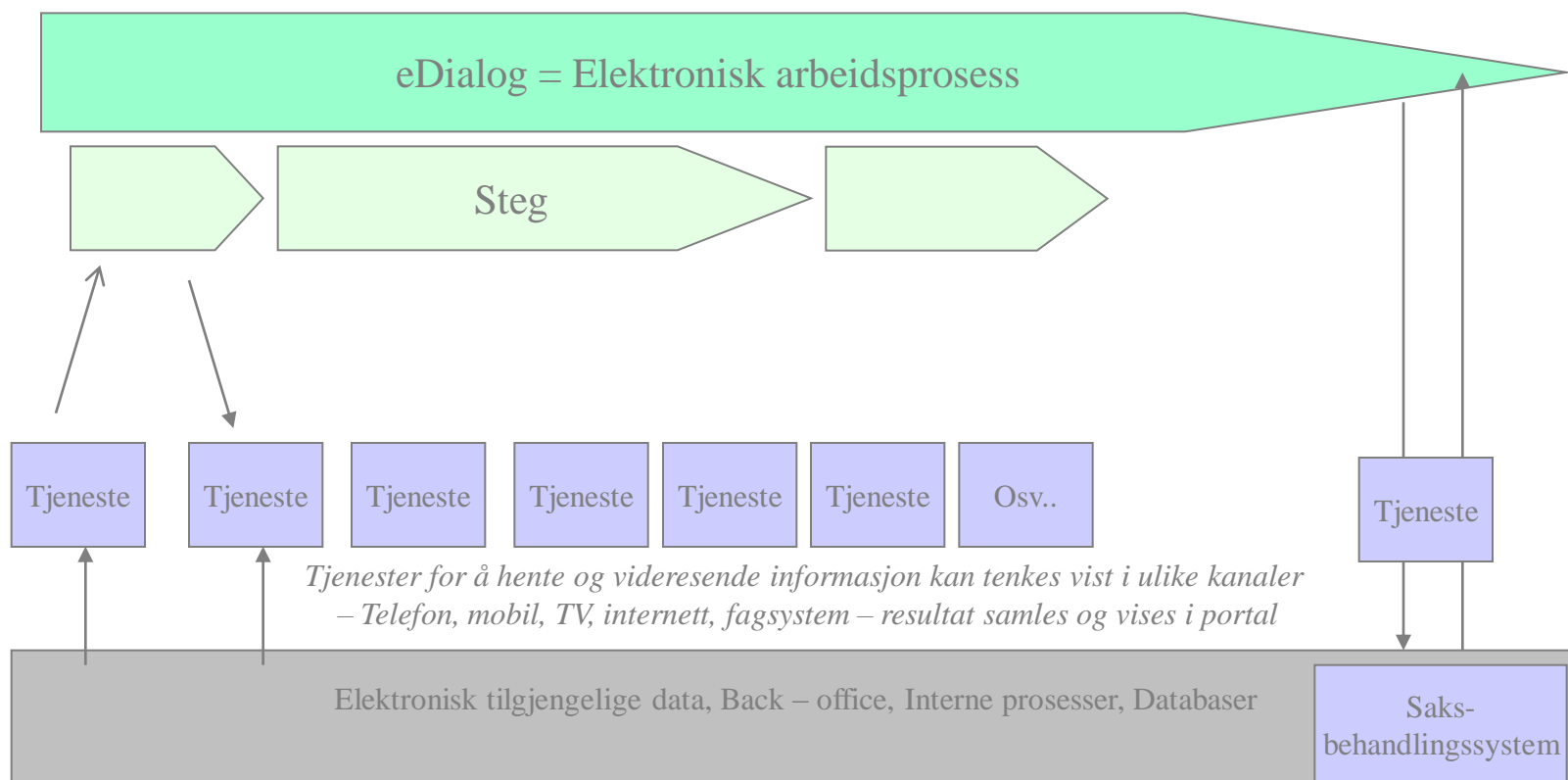
Du kan følge status i din skatteDialog







# eDialog overordnet



- **Strukturerte elektroniske arbeidsprosesser**
  - Presenterer prosesser ikke bare enkelttjenester
  - Presenterer hva som skal og kan gjøres (tjenester)
  - Presenterer status og hva som er gjort
  - Samordner tjenester fra ulike etater – når de inngår i samme arbeidsprosess
  - Samordner arbeidet til flere deltagere - når arbeidsprosessen omfatter flere deltagere og evt. flere roller.

## Noen tenkte eDialoger...

- **Privatpersoner**

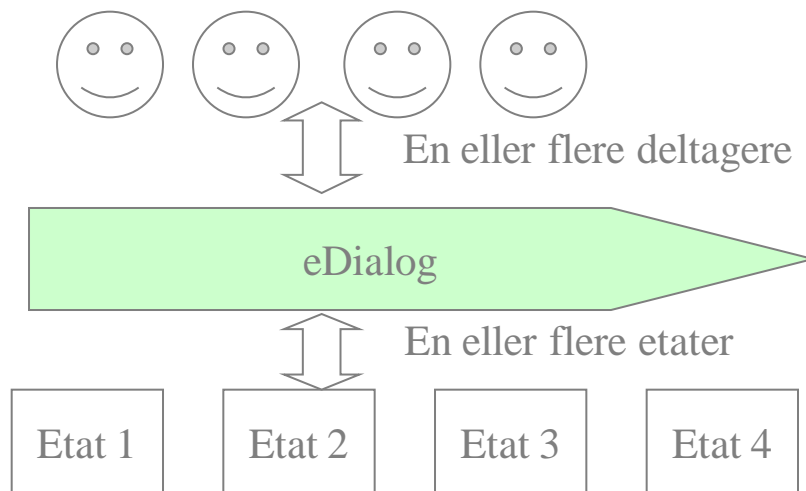
- Skattedialogen
- Fødselsdialogen
- Gifte seg...
- Dialog ifm dødsfall
- Utlendinger – opphold, arbeid og skattebetaling i Norge

- **Bedrift i oppstartsfase**

- Komme i gang dialogen

- **Bedrift som er i gang**

- Skattedialogen
- Avgiftsdialogen
- Arbeidsgiverdialogen







## eDialoger legger til grunn at vi jobber parallelt langs flere akser

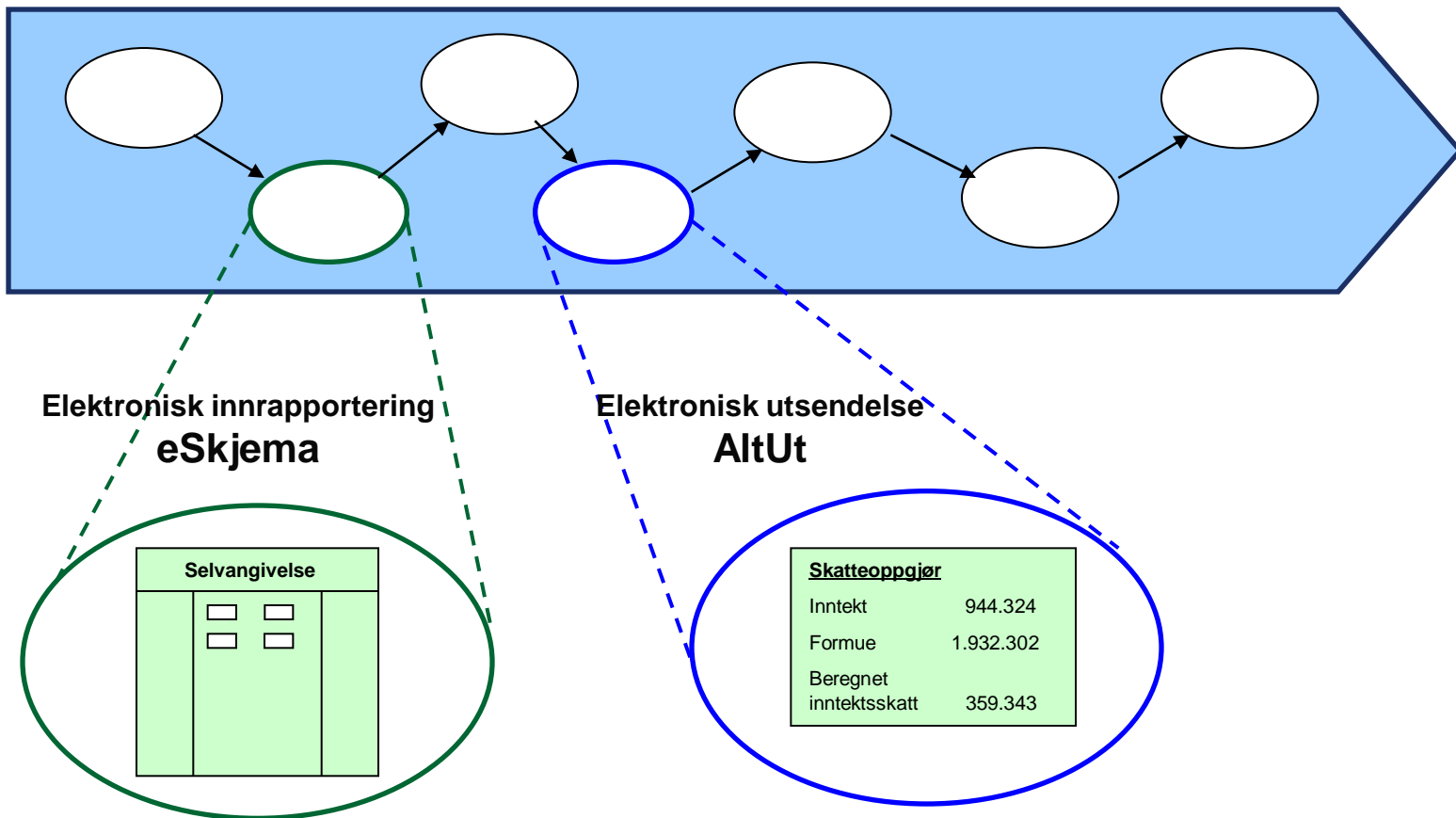
- Forbedring av All – utviklingsplattform / ny funksjonalitet for sluttbrukere og tjenesteutviklere
- Skjemautvikling – fremtidens e-Skjema
- eAktør – samtykkeløsninger, redusert papir, grønn IT
- Arkitektur – Tjenesteorientering, bruk av offentlige felleskomponenter



- En eAktør tar er valg på å ha 100% elektronisk kommunikasjon med etaten ( ikke papir )
  - NB eDialoger skal kunne betjene alle brukere – både de som velger å være eAktører og andre brukere som fortsatt vil ha papir. Bruker skal også kunne velge i hvilke tjenester hun vil være eAktør
- Fremtidens eSkjema
  - Fra strøm på papir til ny utforming av e-skjema tilpasset elektronisk kanal.

# eDialog og enkelttjenester

eDialog

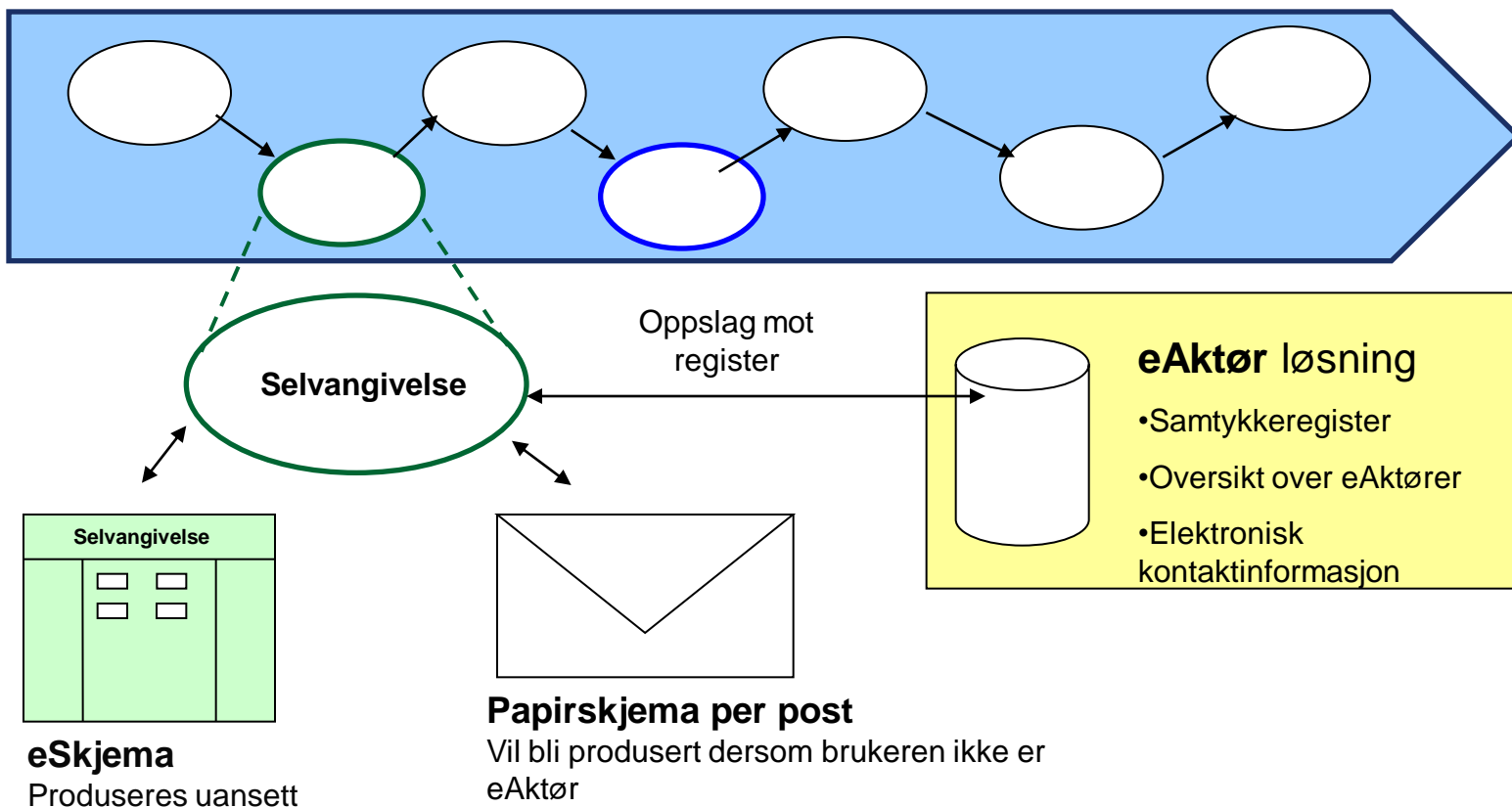


**eDialog** samler enkelttjenester som naturlig hører sammen i en felles prosess for brukeren

# eDialog og eAktør

## eDialog

Alle dokumenter er tilgjengelige i eDialogen uavhengig av om borger/bedrift er eAktør eller ikke



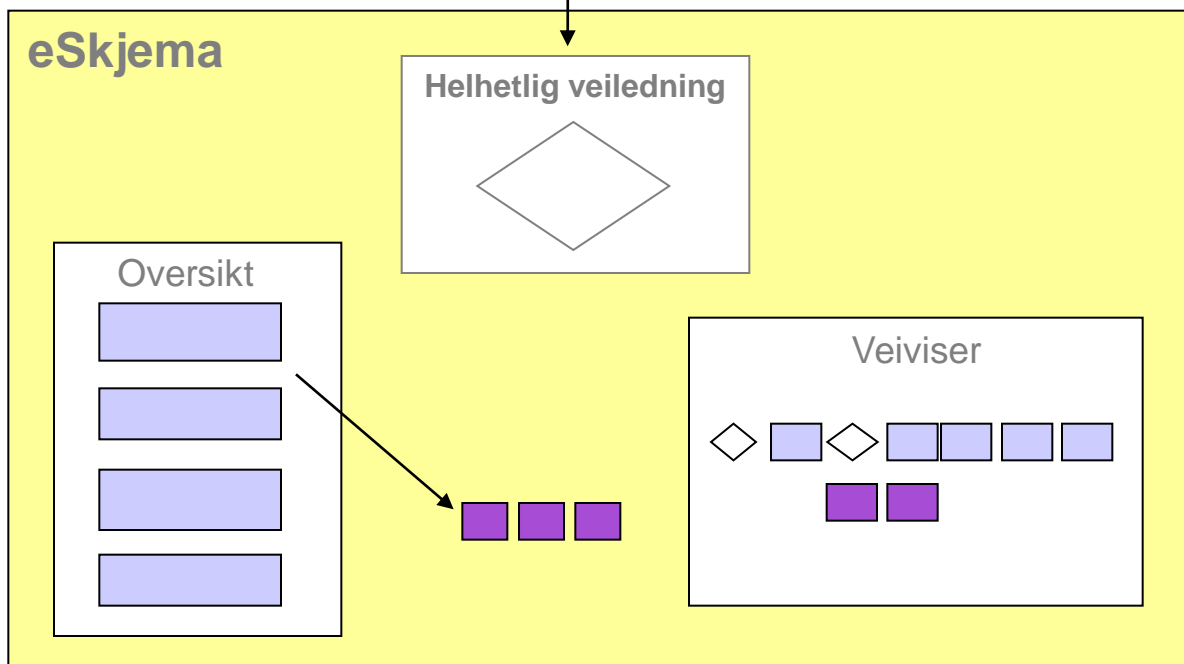
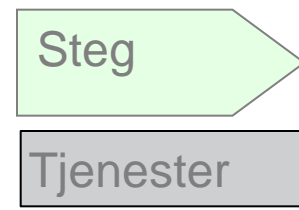
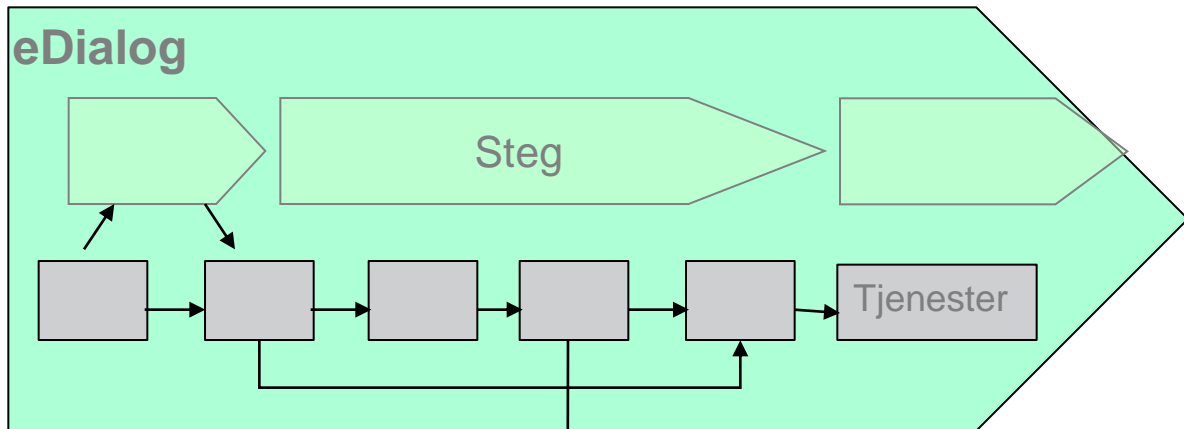
**eAktør:** personer eller bedrifter som velger å få dokumenter tilsendt kun elektronisk fra forvaltningen.

**eAktør løsning:** holder oversikt over hvem som har samtykket til å få dokumenter kun elektronisk, elektronisk kontaktinformasjon med mer

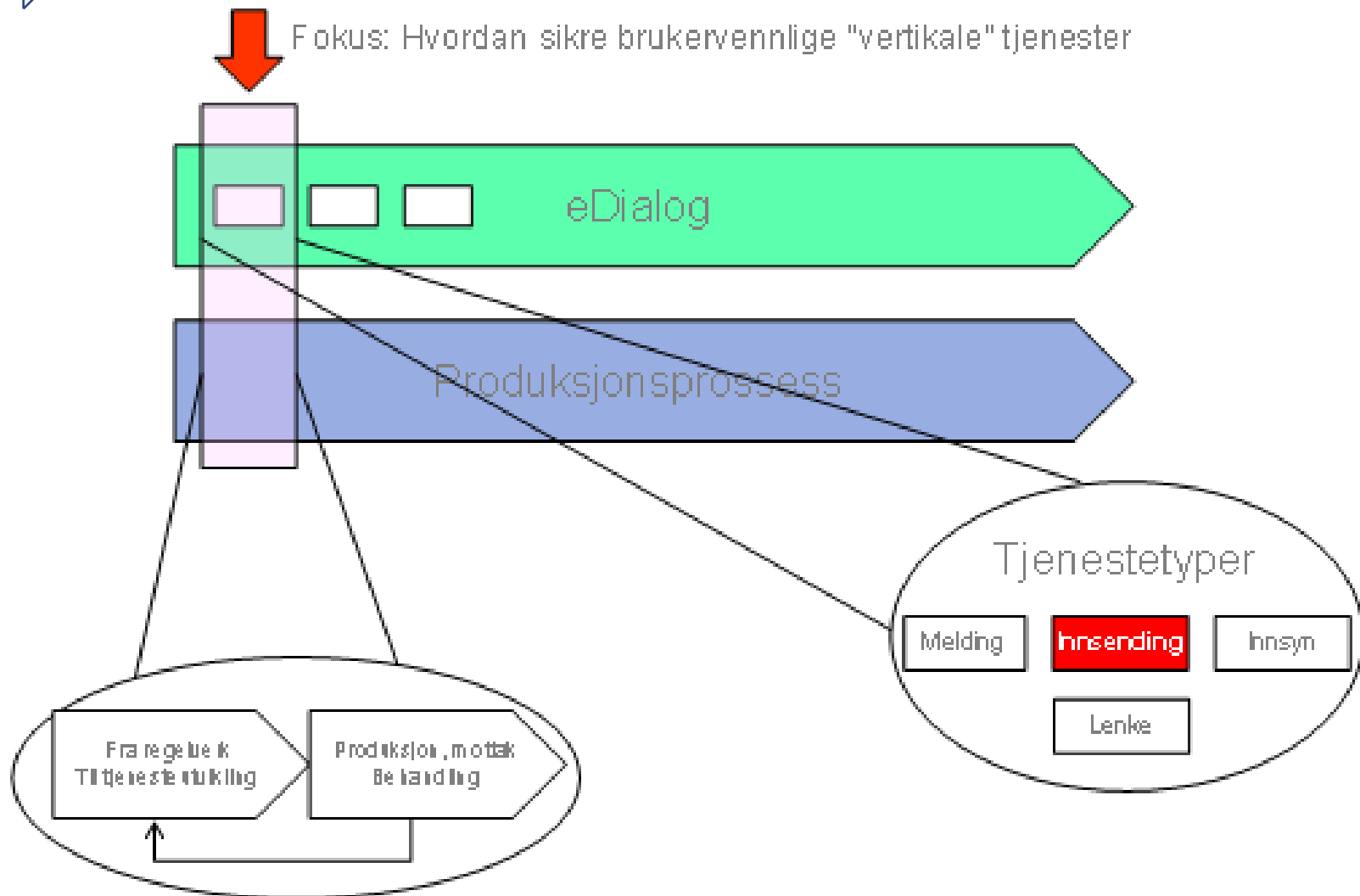


# Begrepskart

INTERAKTIV DIALOG  
SKJERMBILDER

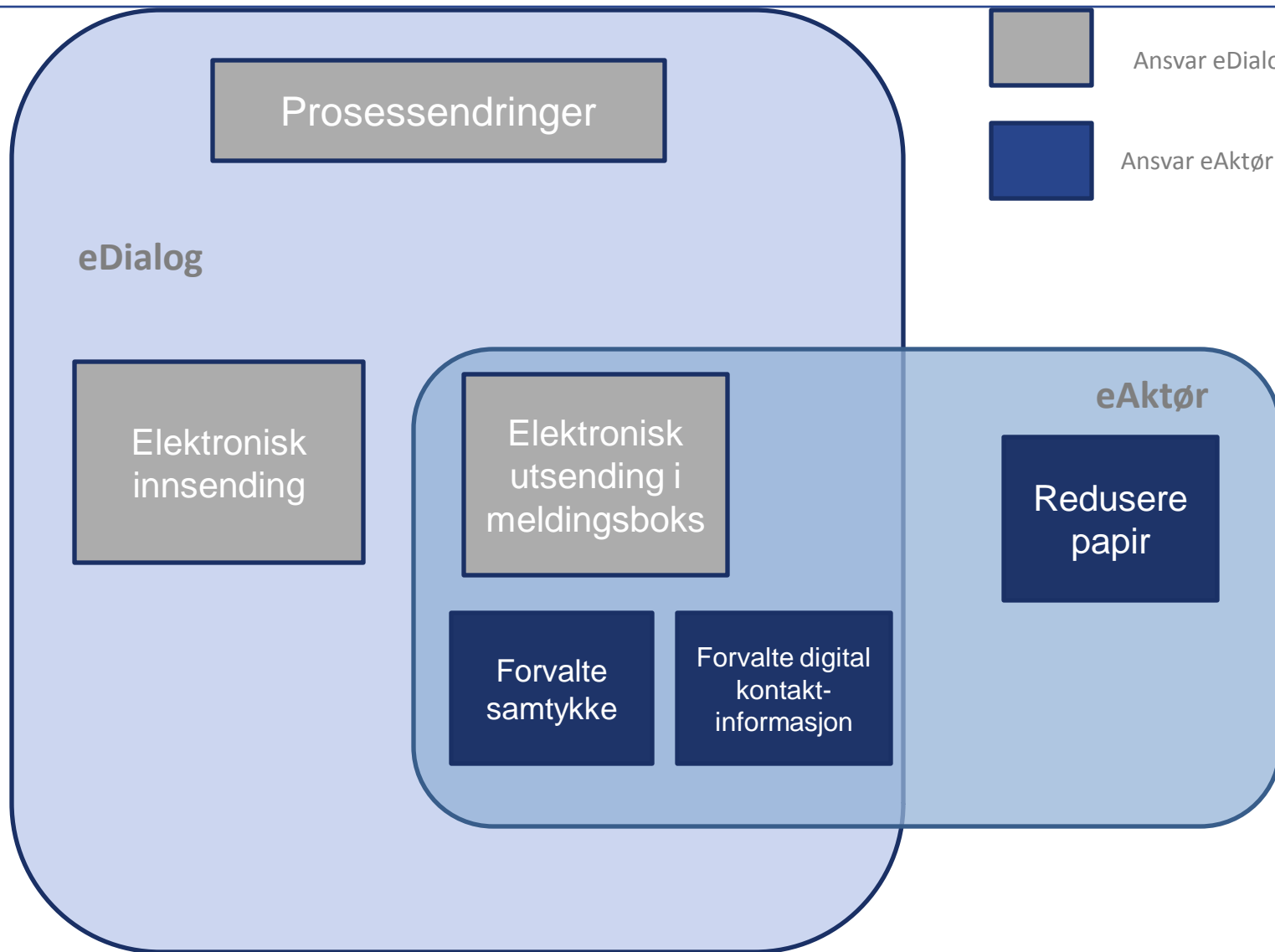


# Fremtidens eSkjema – forbedring av enkelttjenester





# Forholdet mellom eDialog og eAktør prosjektet (fokus og ansvar)



# eDialog arkitektur

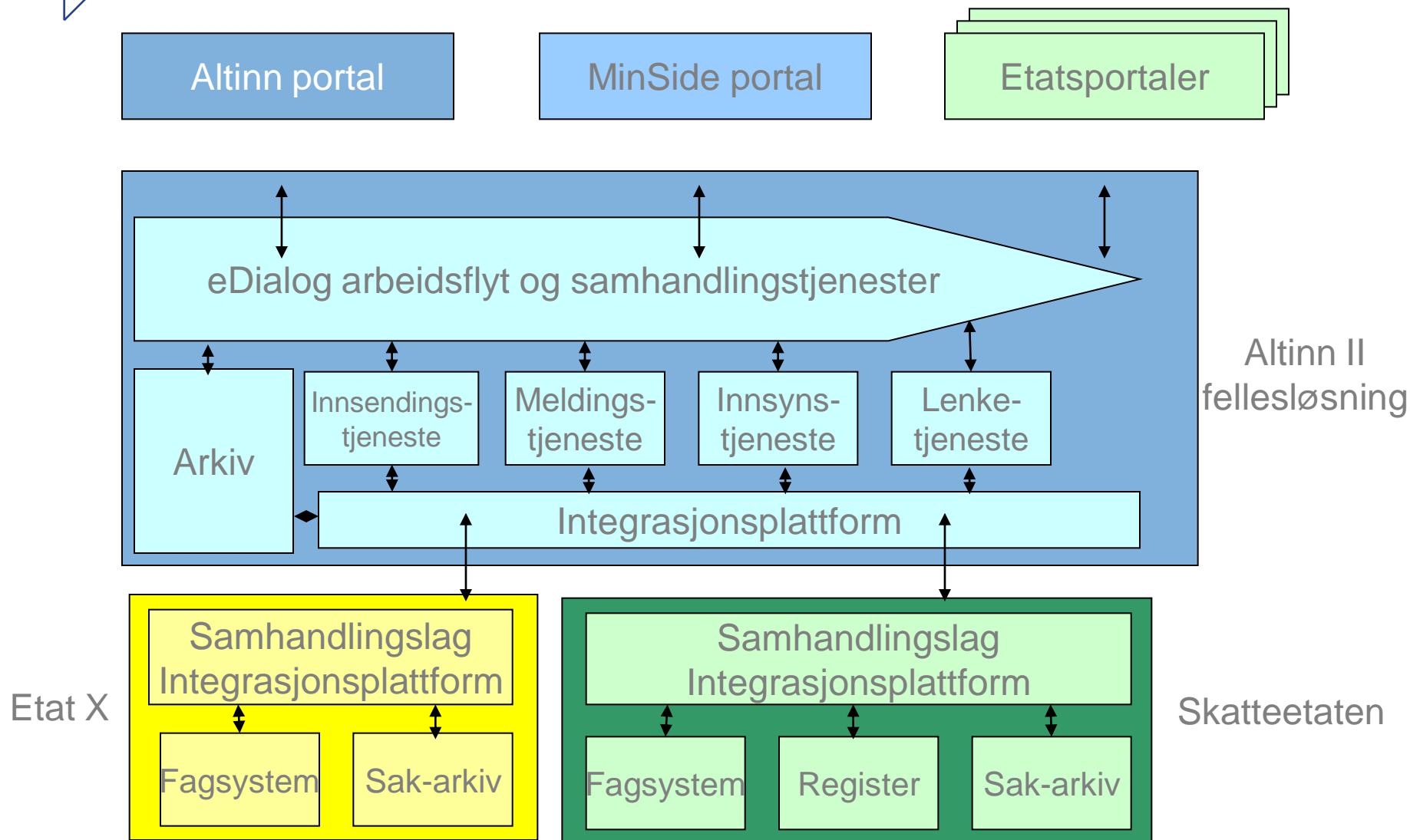


Skatteetaten





# Overordnet arkitektur for eDialog



# Forenklet arkitekturskisse eDialog SKD

## Brukers portal

Altinn portal

MinSide

Etatsportaler

## Brukers eDialog

### Brukergrensesnitt samhandlingstjeneste

Tjenesteoversikt;  
aktuelt utdrag

Oppgaveliste;  
aktuelt utdrag

Samhandlings-  
prosess og  
status

Meldingsboks;  
aktuelt utdrag

## Altinnll

Altinnll Tjenestetyper

Samhandlingstjenester med arbeidsflyt  
til bruk for realisering av eDialoger



Innsendings-  
tjeneste

Meldings-  
tjeneste

Innsyns-  
tjeneste

Transaksjons-  
tjeneste

Lenke-  
tjeneste

## Andre etater...

## SKD

### Samhandlingslag

Integrasjon Altinnll

Felles  
forretnings-  
tjenester

Spesifikke  
forretnings-  
tjenester

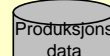
Integrasjon med  
produksjonssystemer

### Produksjonssystemer

System X



System Y



...

# eDialog piloter



Skatteetaten

# Pilot eDialoger som skal realiseres i hovedprosjektet



Skatteetaten

- eDialog for skatt privat
  - Omfatter all kommunikasjon mellom skattyter og Skatteetaten i forbindelse med skatt fra skattekort til skatteoppgjør og evt. klagesak.
- NavneDialogen
  - Omfatter farskap, navnevalg, navneendring, fødselsattest og evt. annen kommunikasjon med Folkeregistret i forbindelse med fødsel.
  - Kan utvides senere til en tverrsektoriell eDialog "Nytt barn eDialogen"



# eDialog skatt privat (Min skatt)



Her er hovedstegene med tilhørende tjenester

Tjenester tilknyttet steg:

Motta skattekort

Endre skattekort/ be om frikort

Krav Forskudd-skatt



Motta selv-angivelse

Endre selv-angivelse

Søk om utsettelse m svar

Motta RF 1088 Aksje-oppgave

RF 1088 Aksje-oppgave

Skatte-beregning

RF 1059 Aksje-oppgave

Skatte-konto

Skatte-oppgjør

Krav om restskatt

eKlage M Svar

Generelle tjenester

eKontakt

Motta eBrev

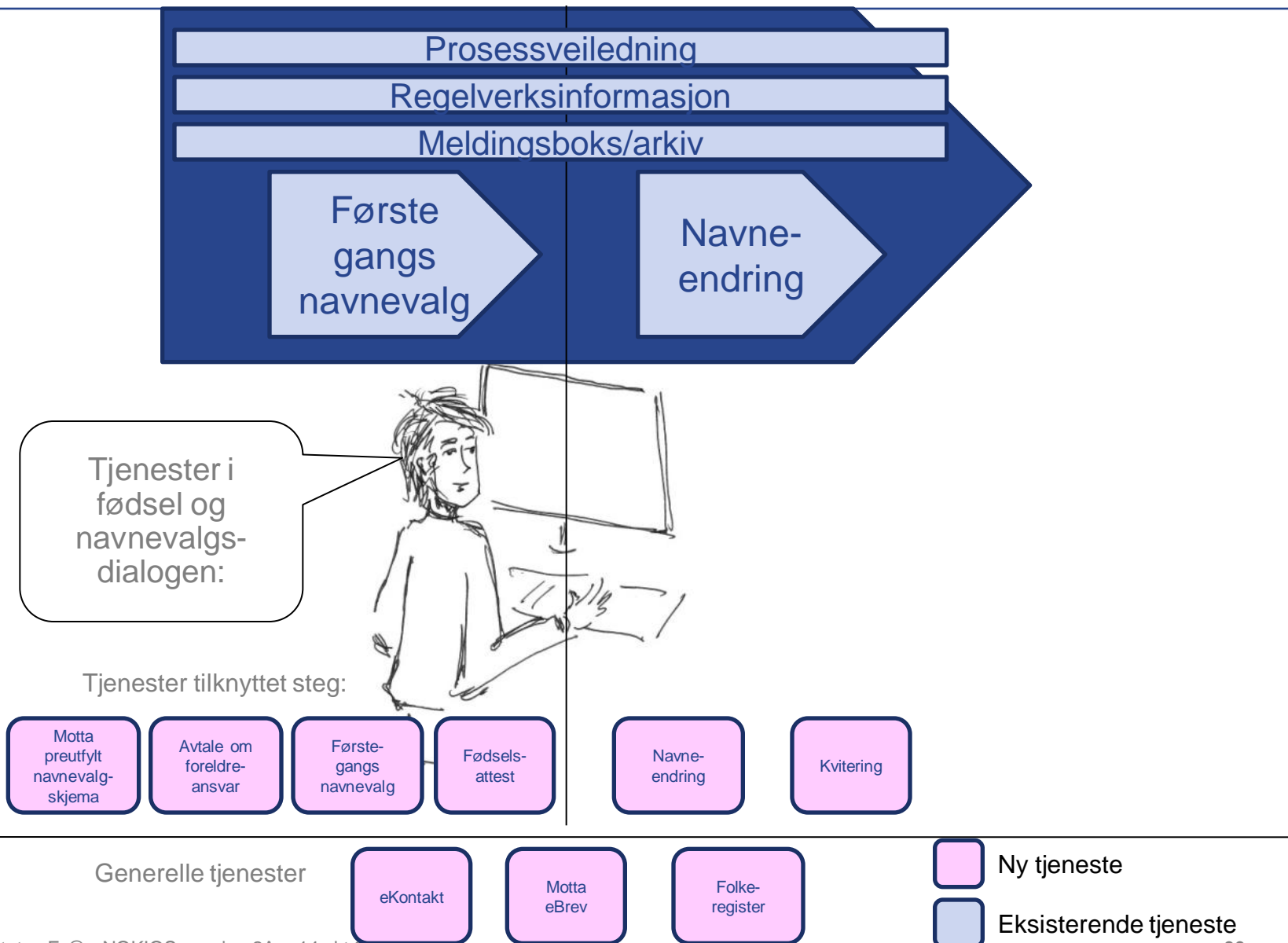


Ny tjeneste



Eksisterende tjeneste

# eDialog navnevalg (Mine barn)





# Juridiske utfordringer

- eForvaltningsforskriften
- Informasjonssikkerhet
- Vedtak fra datatilsynet vedr. Altinn

# eDialog og ELARK

Hvordan håndtere dokumenter i eDialogene



Skatteetaten





# ELARKS rolle i eDialog

- Motta dokumenter fra bruker i en eDialog
- Sende dokumenter til bruker i en eDialog
- Vise skannede dokumenter i en eDialog
- Gi bruker status på vår interne saksbehandling (mottatt, fordelt saksbehandler, påbegynt svar etc.)

# Tverrsektorielle eDialoger



Skatteetaten

# Tverrsektorielle eDialoger utredes og planlegges videre.



Skatteetaten

- **eDialog for dødsfall-arv.**  
Samarbeid med justissektoren
- **eDialog for ny borger.** Omfatter kontakt med kommunal helsestasjon og barnehageadministrasjon, Sykehus, NAV og Folkeregistret.
- **eDialoger for utlendinger i arbeid og utenlandske tjenesteytere.** Omfatter brukers kommunikasjon med det offentlig for å komme i arbeid eller utføre oppdrag i Norge. Politiet, NAV Skatteetaten og Brønnøysundregistrene.
- **eDialog for etablering av ny bedrift.** Involverer Brønnøysundregistrene, Skatteetaten og NAV.

# Utfordringer ved tverrsektorielle eDialoger

- Forankring hos beslutningstakere
- Finansiering
  - Både utvikling og drift/vedlikehold
- Organisering
  - Hvem har ansvaret for en tverrsektoriell eDialog?
  - Hvem har brukerstøtte?

# eDialog – plan for videre arbeid



Skatteetaten



# eDialog - Veien videre

- Altinn II – realisert med tjenestetypen samhandlingstjeneste – leveres fra BR primo 2011
- Pilot eDialoger i SKD kan realiseres tidligst i 2011
- I perioden fram til 2011 jobber vårt eDialog prosjekt med
  - Tilpasning av tjenester til eDialogene
  - utvikling av nye tjenester til eDialogene
  - krav til – og uttesting av ” rammeverk for eDialog = samhandlingstjenestetypen i All”
  - Tjenesteorientering og utvikling av egen samhandlingsarkitektur
  - Kompetanseutvikling

## Felles satsingsforslag for de første tverrsektorielle eDialogene

- mulig forprosjekt 2011
- mulig hovedprosjekt 2012 - 2015