

# eDialog

- NOKIOS 13-15 okt 2009
- Sesjon 4A – grenseløs samhandling



Skatteetaten

*Arne Thorstensen*  
*Programleder Er@ programmet*

# eDialog – NOKIOS sesjon 4A

## Agenda presentasjon

### eDialog

- Hvorfor gjør SKD dette ?
  
- Hva går det ut på ?

# eDialog Hvorfor ?

- Bruker i Fokus – personer og bedrifter
- Nytt skritt i vår utvikling av elektroniske tjenester til publikum
- I tråd med vår strategi
- Vinn – vinn etat – bruker
- Bryter ned interne barrierer
- Bryter ned etatssiloer
- Bidrar i utviklingen av felleskomponenter og samhandling i forvaltningen
- I tråd med politiske budskap og visjoner ( St meld nr 17, FAOS )
- Store potensielle gevinster
- Men – også nødvendig med offentlige investeringer

# Hvorfor eDialog?

## Dagens arbeidsprosesser – noen refleksjoner:



Skatteetaten

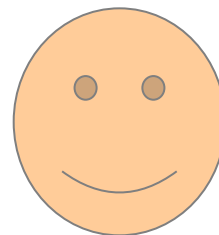
- Brukerne må selv finne og sette sammen tjenestene.
- Vi har i stor grad kun ”satt strøm på skjema”
- Gjenværende papirskjema/dokumenter konserverer gamle prosesser
  - eForvaltningsforskriften påvirker mulighet til å fjerne papirutsendelser
- Batchorientert informasjonsinnsamling, tilgjengelig informasjon 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

# eDialog - BRUKERFOKUS

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

og i tillegg

- Mer effektiv forvaltning





# Hva er eDialog ?

- Fortutsetter All-samhandlingstjeneste
  - 95% av kravene til samhandlingstjenestetypen i All kommer fra eDialog prosessen i SKD
- eDialog er en sammenstilling av e-tjenester for et område som gjøres tilgjengelig for bruker i en tjenesteportal ( Altinn, MinSide, etatsportal )
- eDialog viser hele prosessen i tid og hvor i prosessen du er ( status )
- eDialogen viser all korrespondanse ( fra offisielt arkiv ) knyttet til eDialogen ( e-kontakt, scannede brev )
- eDialogen skal gi informasjon om- og veiledning i prosessen

# Hva er en eDiALOG?

## Visjon for eDialog (oppstart i SKD i 2007)



Skatteetaten

**Oda Offentlig:**

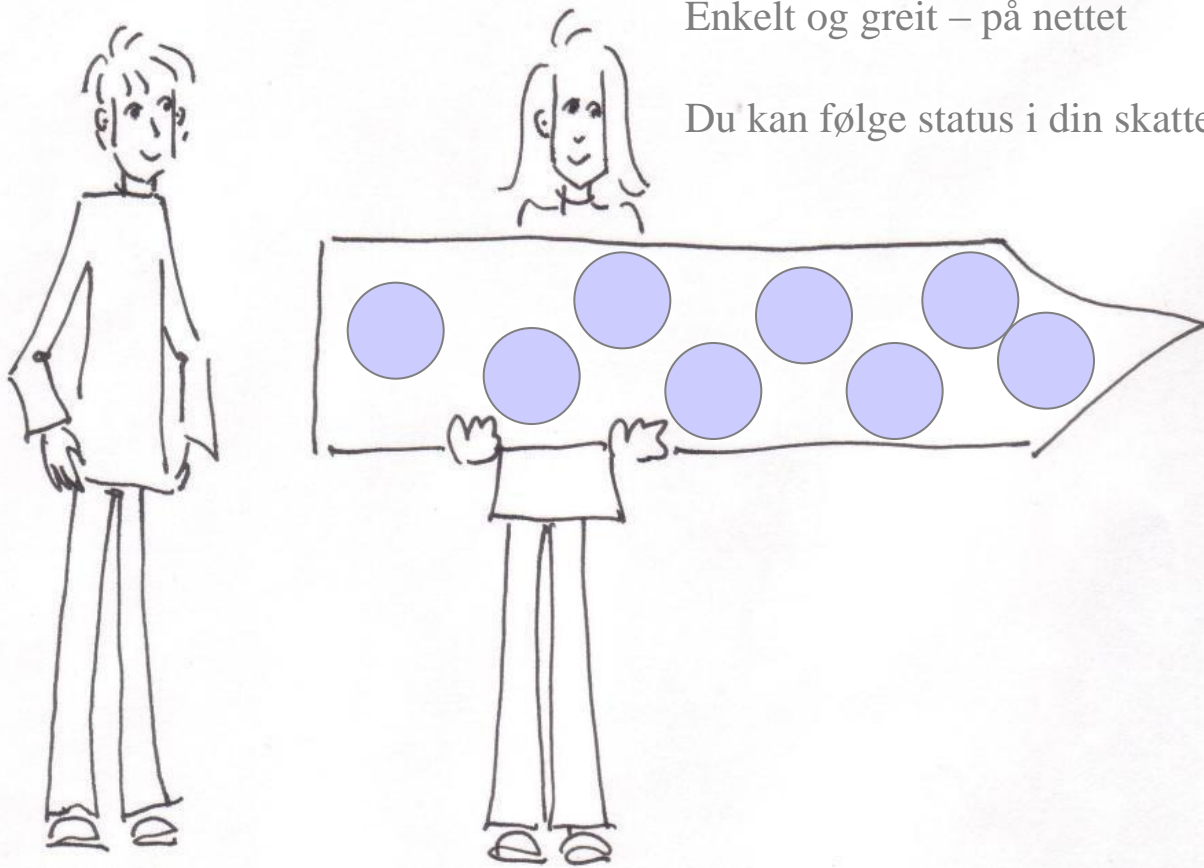
Her er SkatteDialogen din.

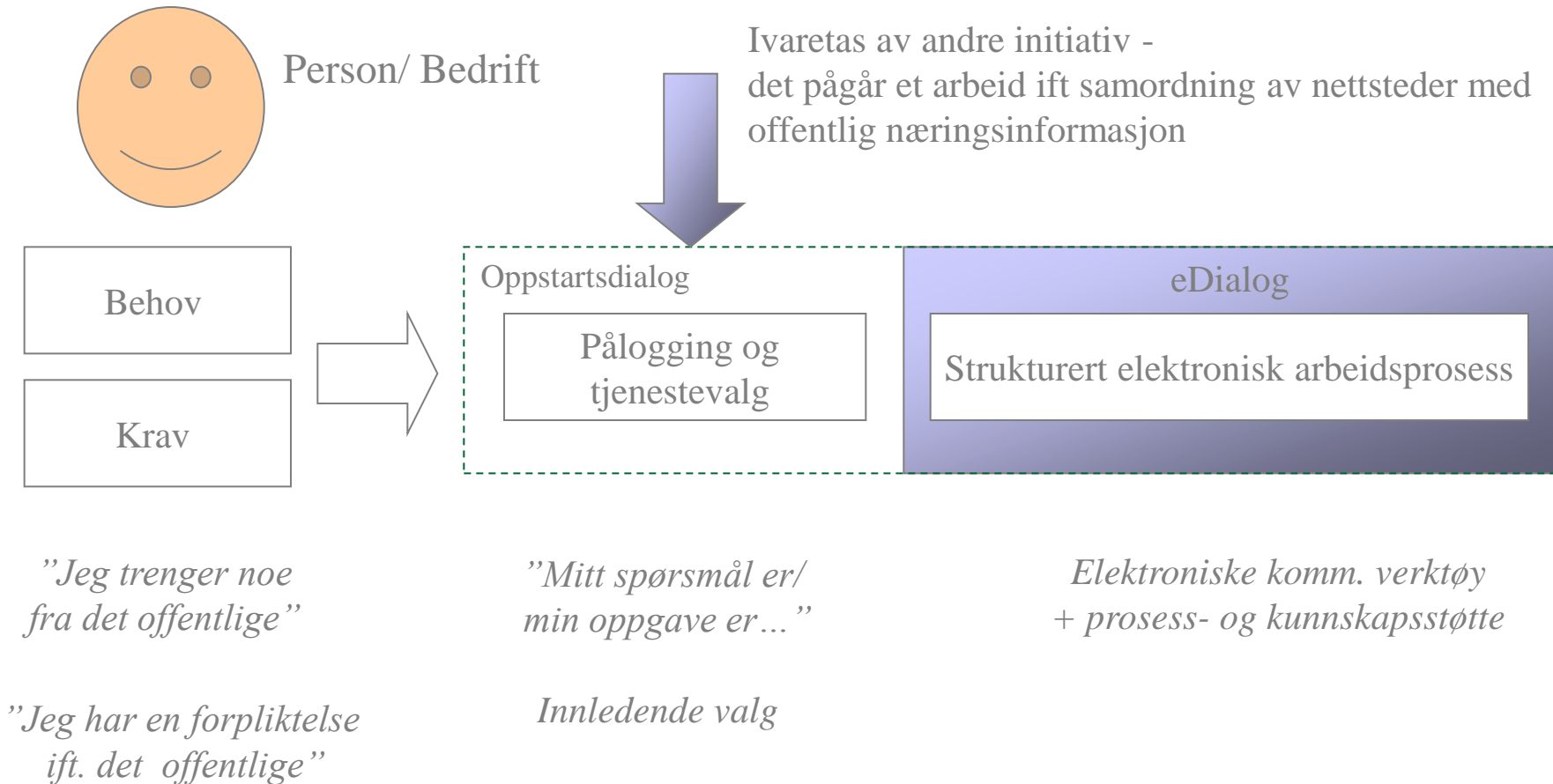
Den forklarer deg hva du skal gjøre  
Og gir deg mulighet til å gjøre det...  
Enkelt og greit – på nettet

Du kan følge status i din skatteDialog

**Petter Person:**

Hei du -  
jeg lurer på noe.  
- Hvordan gjør jeg...

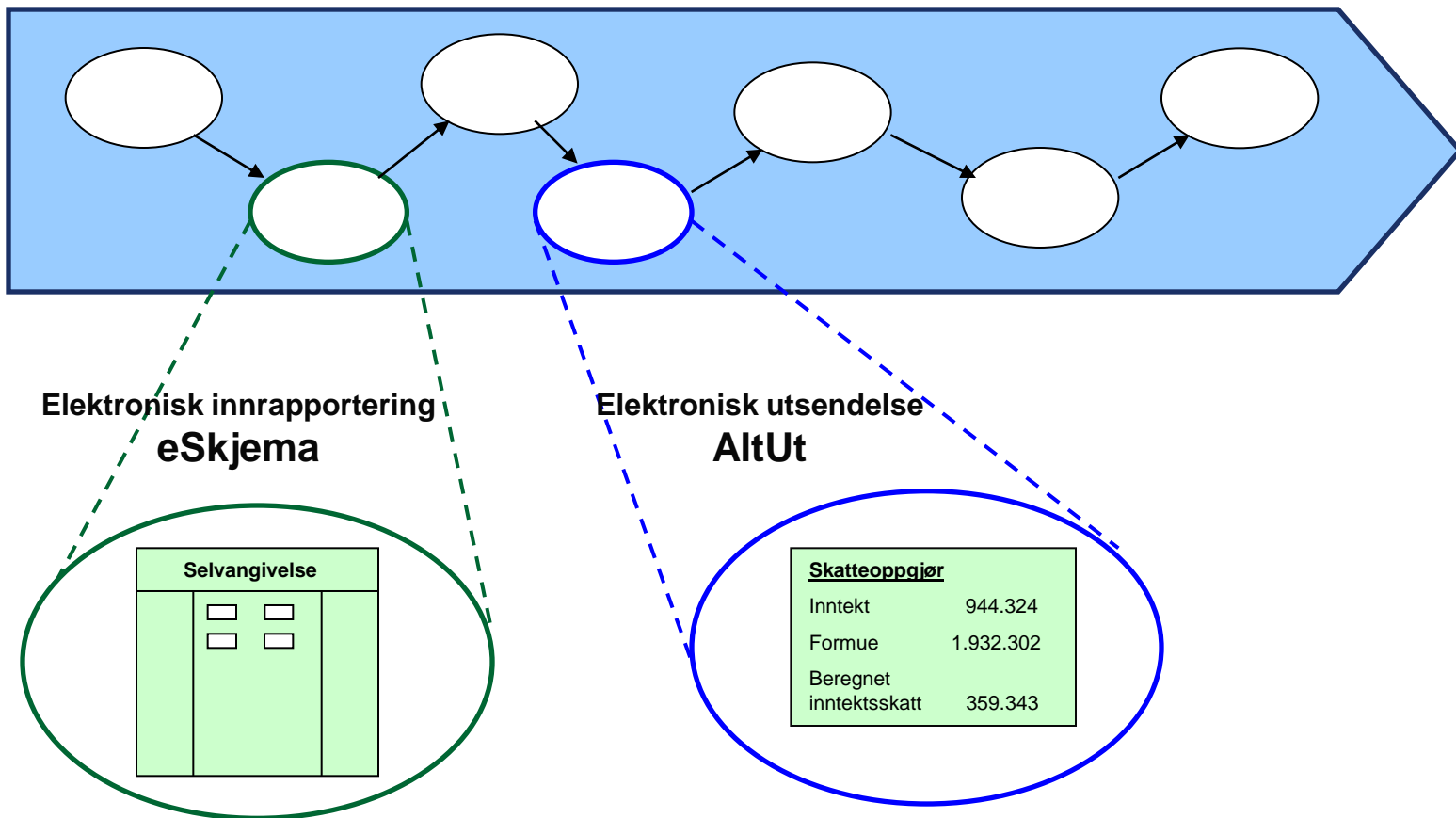






# eDialog og enkelttjenester

eDialog

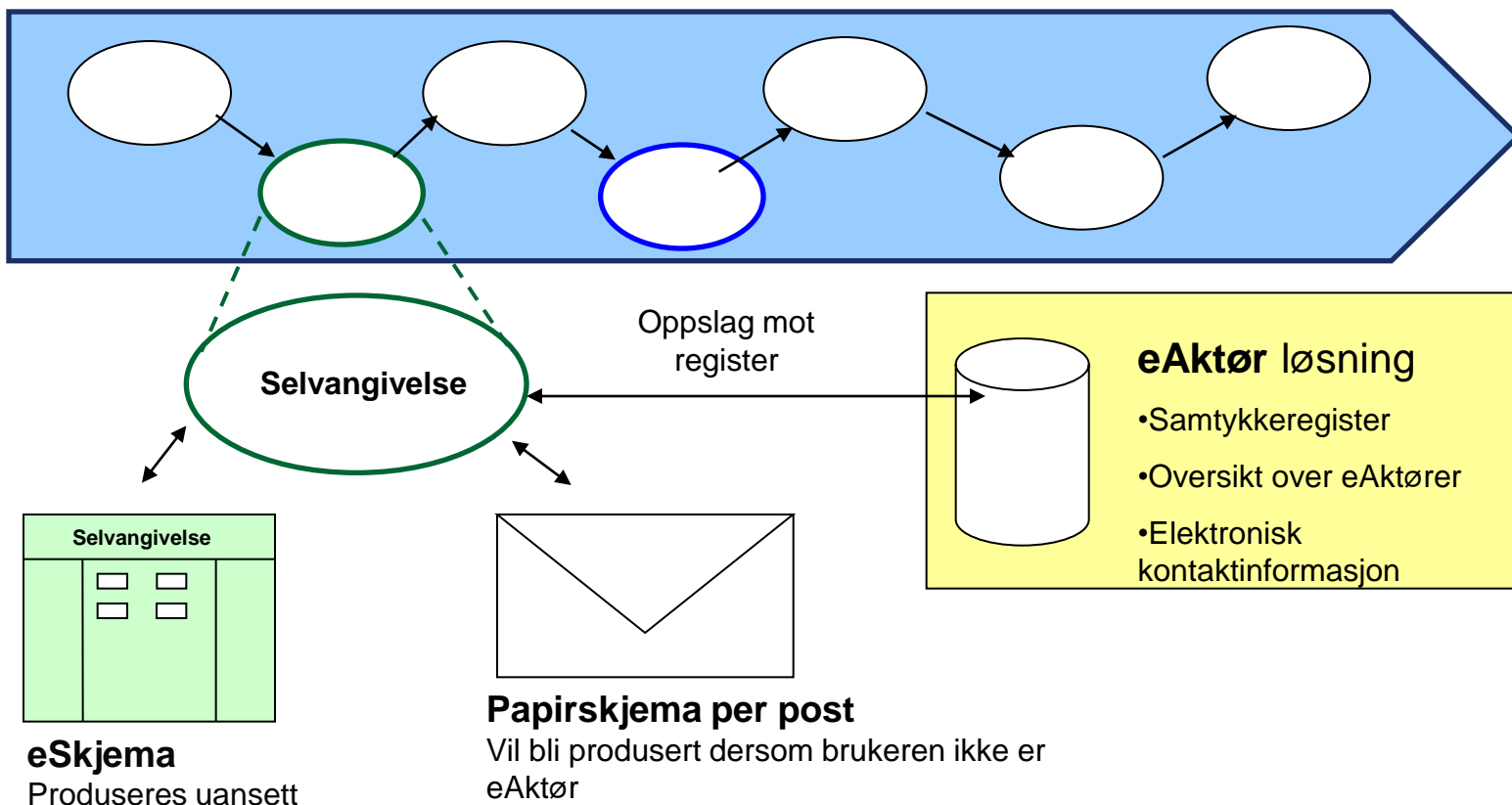


**eDialog** samler enkelttjenester som naturlig hører sammen i en felles prosess for brukeren

# eDialog og eAktør

## eDialog

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

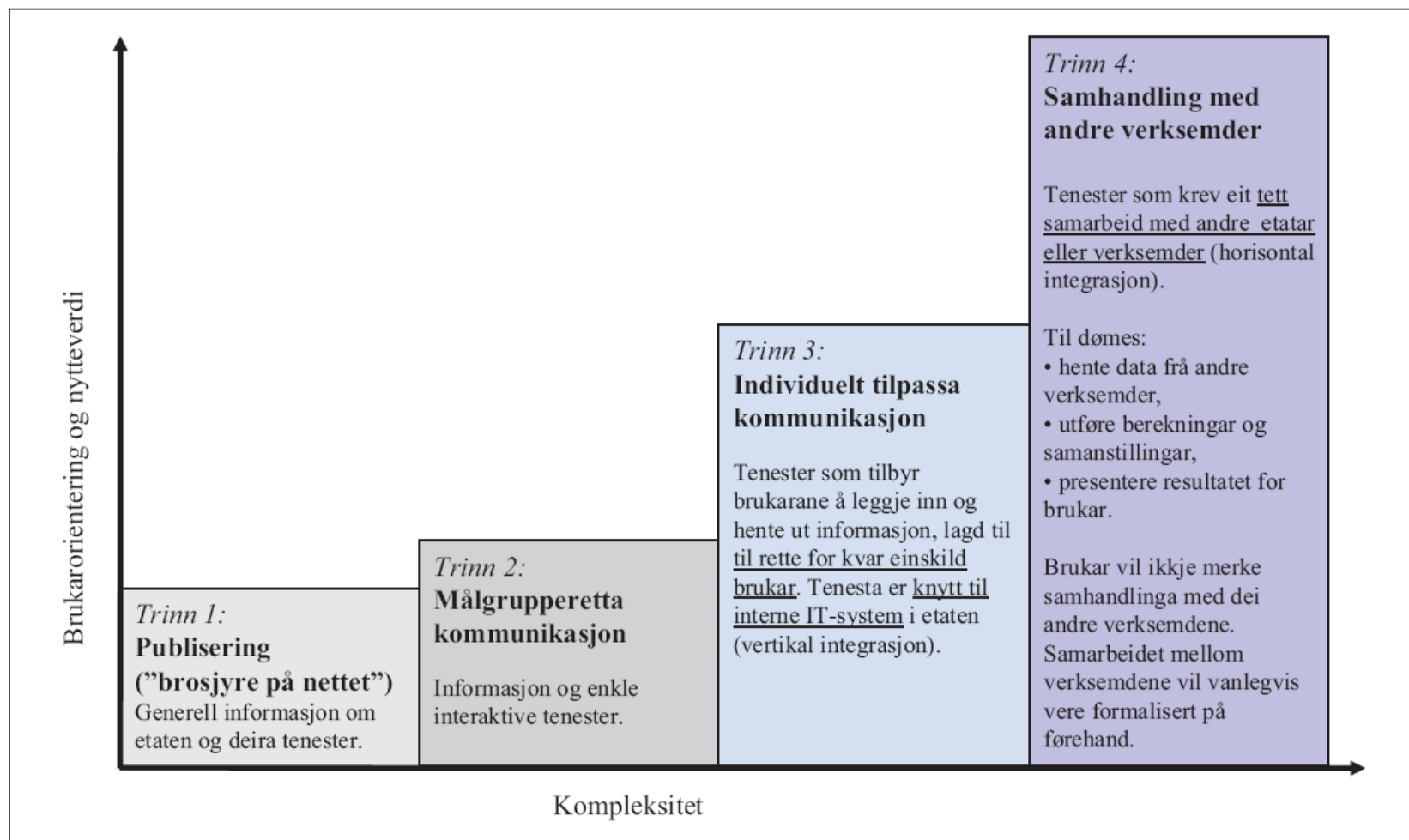


**eAktør:** personer eller bedrifter som velger å få dokumenter tilsendt kun elektronisk fra forvaltningen.

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



# eDialog er en "trinn 4" tjeneste



# 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

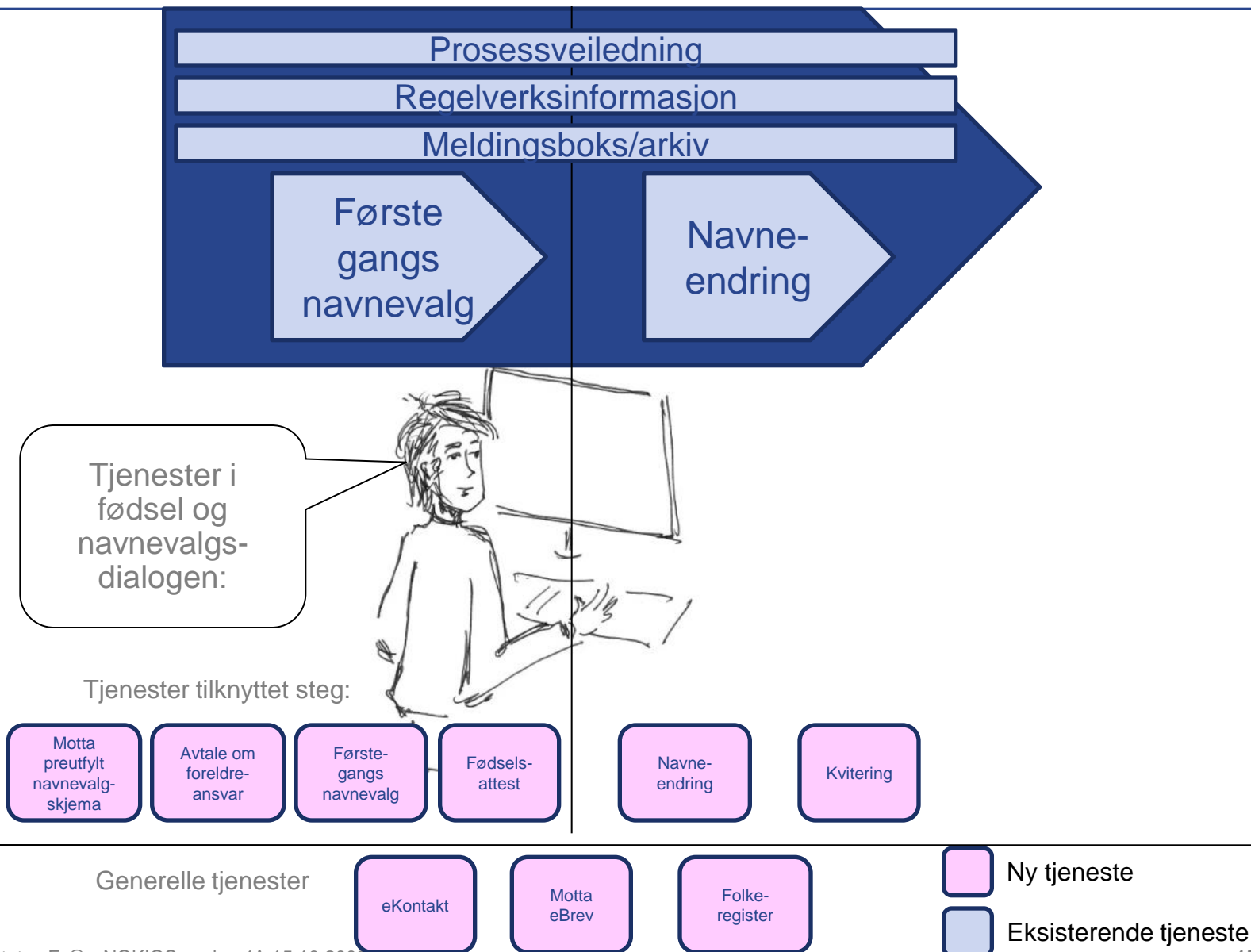


Ny tjeneste



Eksisterende tjeneste

# eDialog navnevalg (Mine barn)



# 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.)

# eDialog – plan for videre arbeid



Skatteetaten

# eDialog - utfordringer

- Forankring og felles strategisk retning
- Langsiktighet
- Interoperabilitet – på alle nivåer
- Loyalitet til felles løsninger / komponenter
- Styringsmodeller / budsjettmodeller



# 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



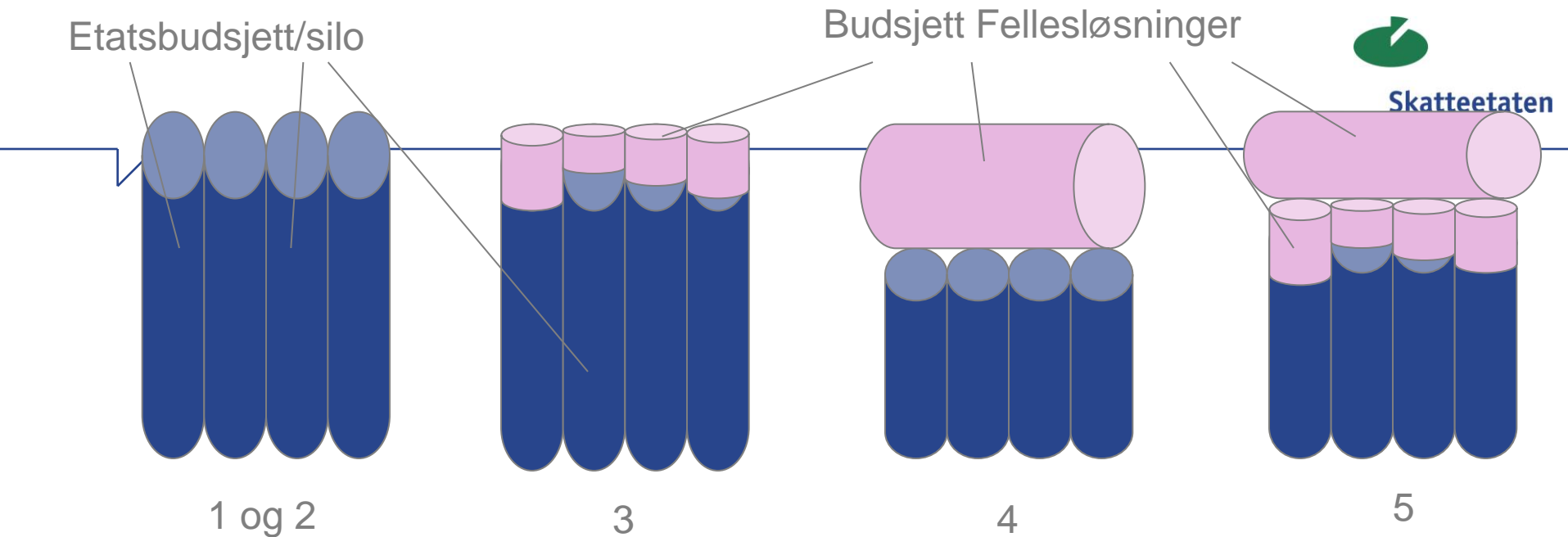
# Fra FOAS - Implementering av strategier

- Budsjettprosessen
  - Årlig tildeling til departementer og underliggende enheter.
  - Virksomhetenes egne budsjettprosesser
  - Rapportering
- Forvaltningsstrukturen
  - Forutsetter klare instruksjonslinjer
  - ..som gjør det enkelte departement, på eget initiativ, ikke agerer utenfor eget ansvarsområde. Det samme gjelder for de underliggende etater
- Styring og oppfølging av felles arkitektur/komponenter må følge budsjettering/tildeling.



# Tverrsektorielt samarbeid

- Vil kreve særlige styringsstrukturer
  - Utfordrer de tradisjonelle styringssystemer i offentlig sektor
- Kost/Nytte vurderinger/Gevinstrealisering
  - Må sees i en større sammenheng
- Tildeling og departemental oppfølging
  - Må også fokusere på tverrsektoriell utvikling.



## Styringsmodell – trinnvis utvikling

1. Rene silobudsjetter – omtale av samhandling i styringsdokumenter
2. Rene silobudsjetter – krav til fellesløsninger og samhandling i tildelingsbrev
3. Budsjettmidler for fellesløsninger/ samhandling øremerket i silobudsjett
4. Budsjettmidler for fellesløsninger trukket ut av silobudsjettene – adm. og tildeles separat
5. Øremerkede fellemidler i silobudsjett og fellesmidler som adm. og tildeles separat ( kombinasjon av 3 og 4 )



Takk for oppmerksomheten