

## IKT i det offentlige - Saksbehandlersystemer mm DRI 1001 27 -09- 0

- Hva er saksbehandling og et saksbehandlersystem
  - Eksempler på saksbehandling
  - Noen krav til saksbehandlersystemer
- Beslutningsstøtte eller automatiserte beslutninger  
Automatisering eller informatisering

### Pensumstoff

Sørgaard, P. (red) *IT i offentlig sektor*, kap. 2 (kompendium)  
Braadland, *Innføring i Informasjonsteknologi*. Kap. 4.  
Statskonsult (1998) *Elektronisk saksbehandling: Statens generelle kravspesifikasjon*- utdrag (kompendiet)  
Fonnes, I.: kap. 6.5 *Elektroniske arkiv* (kompendiet)

---

---

---

---

---

---

---

---

## Hva er saksbehandling

- En prosess som utføres for å behandle saker på vegne av en virksomhet og som leder fram til en *autorisert beslutning*
  - Består ofte av mottak av sak, innsamling av informasjon, dvs. opplysninger om faktiske forhold ("fakta") og annen type informasjon, vurderinger, vedtak mm
- Saksbehandling består i å behandle informasjon, bruke lover og regler, følge prosedyrer, kommunisere med aktører som saken gjelder,
  - Ofte en lovpålagt framgangsmåte for å ta en beslutning i en konkret sak, f eks byggesøknad (Plan- og bygningsloven)

---

---

---

---

---

---

---

---

## Offentlig saksbehandling er lovregulert

### Viktige lover som gjelder alle typer saker

- Forvaltningsloven,
- Offentlighetsloven
- Personopplysningsloven
- Arkivloven m. tilhørende forskrifter
  - Pålagt journalføring (etter Noark-4 standarden)  
<http://www.riksarkivet.no/arkivverket/lover/elarkiv.html>

### Generelle krav til saksbehandlersystemer

- Statens generelle kravspesifikasjon  
<http://www.statskonsult.no/publik/publikasjoner/sqk-krav/index.htm>
- Regler for saksbehandling i offentlig virksomhet skal bidra til å realisere idealer som rettsikkerhet og demokrati (åpenhet og innsyn) , jf Grl §100 mm

---

---

---

---

---

---

---

---

### Eksempler på saksbehandling i offentlig virksomhet

#### Behandling av henvendelse fra innbyggere

- Eks. søknad om ytelse fra stat eller kommune, eks. søknad til lånekasse, samordnet opptak, bostøtte,...
- Søknad om barnehageplass
- Byggesøknad eller lignende
- Behandling av henvendelse fra næringslivet
  - Søknad om godkjenning av tiltak,
- Knyttet til lovpålagt innrapportering fra innbyggere eller næringslivet
  - Skatt, moms, Trygdeetaten, Tollvesenet
- Utarbeidelse av større saksdokument,
  - Prosjektplan, kommuneplan, reguleringsplan,...

DRI1001 H06 - Forelesning 27. september Arild Jansen

4

### Hvordan foregår saksbehandling - en enkel framstilling

- **Motta henvendelse** eller initiere en sak
  - Registrere og journalføre: postliste og arkiv
- **Avklare formålet** med saken
- **Innsamling** av alle **relevante dokumenter** for saken
  - Alle faktaopplysninger i saken
  - Relevante rettskilder, inkludert tidligere vedtak
  - [Politiske føringer]
- **Innhenting** av **synspunkter/vurdering** av andre
- **Sammenstilling** av **relevante fakta** og **vurderinger**
- [Forslag] til **vedtak**
- **Avskrive** saken

*Hva av dette kan understøttes og eventuelt utføres ved IKT?*  
Kan vanlig kontorstøtteverktøy være tilstrekkelig

DRI1001 H06 - Forelesning 27. september Arild Jansen

5

### Kort om journalføring og arkivering

#### Offentlighetsloven, §2: Lovens hovedregel

- Forvaltningens saksdokumenter er offentlige så langt det ikke er gjort unntak i lov eller i medhold av lov.
  - Enhver kan hos vedkommende forvaltningsorgan kreve å få gjøre seg kjent med det offentlige innholdet av dokumenter i en bestemt sak. Det samme gjelder **journal** og lignende register og møtekart til folkevalgte organer i kommuner og fylkeskommuner. Forvaltningsorganet skal føre **journal** etter bestemmelsene i arkivloven med forskrifter.
- **Lov om arkiv.**
  - **§6: Arkivansvaret.** Offentlege organ pliktar å ha arkiv, og desse skal vera ordna og innretta slik at dokumenta er tryggja som informasjonskjelder for samtid og ettertid.
- Forskrift om offentlege arkiv
  - § 1-1. **Arkivansvaret i offentlege organ**
    - Offentlege organ pliktar å halde arkiv i samsvar med føresegnene i forskrifta her
- **§ 2-6. Journalføring og anna registrering**
  - Eit offentleg organ skal ha ein eller fleire journalar for registrering av dokument i dei sakene organet opprettar. I journalen skal ein registrere alle inngående og utgående dokument som etter offentlegheitslova §§ 2 og 3 må reknast som saksdokument for organet, dersom dei er gjenstand for saksbehandling og har verdi som dokumentasjon

DRI1001 H06 - Forelesning 27. september Arild Jansen

6

### Elektronisk saksbehandling

- Innebærer at saksbehandlingen kan utføres med støtte av IKT.
  - Et applikasjonsprogram som sikrer tilgang på nødvendige dokumenter, og understøtter arbeidet med å håndtere saksdokumenter korrekt og i riktig rekkefølge
- Saksbehandleren har tilgang til egne dokumenter og andre felles dokumenter via et felles system
- Saksgangen støttes av IT-baserte arbeidsflytfunksjoner
- Saksbehandler arbeider i arbeidsomgivelser som er tilpasset vedkommendes behov og arbeidssituasjon (og er intuitivt å bruke)
- Saksbehandlersystemer integrerer ulike verktøy som tekstbehandling, arkivfunksjon, elektronisk post, analyseverktøy og presentasjonsverktøy mm

DRI1001 H06 - Forelesning 27. september Arild Jansen

7

---

---

---

---

---

---

---

---

### Hvordan IKT kan understøtte fasene i en saksbehandlingsprosess

- **Motta henvendelse i en sak**
  - Lagre dokument[ene] i et elektronisk arkiv, om nødvendig først skanne inn papirbaserte dokument
- **Registrere og journalføre saken**
  - Føre postlisten , se f eks. <http://www.asker.kommune.no/>
  - Føre saken inn i virksomhetens lovpålagte arkiv. Det skjer i henhold til Arkivloven og spesielt NoArk-4
- **Avklare formålet med saken**
  - Ofte er formålet definert gjennom henvendelser, f eks. ved søknad
  - Men enkelte saker krever nærmere avgrensning,
    - F eks. behandling av prinsippsak for politisk behandling

DRI1001 H06 - Forelesning 27. september Arild Jansen

8

---

---

---

---

---

---

---

---

### Hvordan IKT kan understøtte fasene- II

- **Innsamling av alle relevante dokumenter for saken**
  - Alle faktaopplysninger i saken
  - Relevante rettskilder, inkludert tidligere vedtak
  - Politiske føringer
- **Innhenting av synspunkter/vurdering av andre instanser**  
*Det meste av dette foreligger på elektronisk form og verktøy for søking i databaser og fritekstsystemer*

DRI1001 H06 - Forelesning 27. september Arild Jansen

9

---

---

---

---

---

---

---

---

### Hvordan IKT kan understøtte fasene- III

- Sammenstilling av relevante fakta og vurderinger
    - Her vil verktøy for elektronisk samhandling, dvs. utveksling og samredigering av dokumenter være nyttig
    - Mange dokumenter vil ikke kunne brukes i en automatisert behandlingsprosess
  - Bistå i beslutningsprosessen
    - Frambringe det rettslige grunnlaget
    - Bidra i vurderinger av saken, ev. foreslå et vedtak
    - Ta en beslutning, dvs. fatte et vedtak (
  - [Forslag] til vedtak
- I mange tilfelles vil en bruke IKT som beslutningsstøtte, men ikke beslutningssystem.

DRI1001 H06 - Forelesning 27. september Arild Jansen

10

---

---

---

---

---

---

---

---

### Ulike "nivåer" i elektronisk saksbehandling

1. Støtte til tekstbehandling, arkiv- og dokumenthåndtering
2. Støtte til korrekt framgangsmåte (saksgang) i arbeidet (arbeidsflytfunksjoner)
  - Eks : Byggesaksbehandling:  
[http://www.stavanger.kommune.no/lei/gen\\_mottak.nsf/SVGbyggesak?openform](http://www.stavanger.kommune.no/lei/gen_mottak.nsf/SVGbyggesak?openform)
3. Beslutnings(støtte)system
  - En applikasjon som *bistår en bruker* i å ta en beslutning i henhold til regelverk
    - Eks: Tyngre skattesaker
4. Beslutningssystem
  - En applikasjon som *tar en beslutning* etter gitte kriterier, f eks. forenklet ligning, bostøtte, med basert på rettsregler som er representert i form av programkode.
    - Eks. SO's opptakssystem, lånekassa søknadsrutine, forenklet ligning

DRI1001 H06 - Forelesning 27. september Arild Jansen

11

---

---

---

---

---

---

---

---

### IKT-baserte fagsystemer

- Knyttet til den enkelte etats spesielle saksområde
- Forankret i en delegert myndighet fra Storting og departement
- Hjemlet i lov(er) forskrifter og annet regelverk
  - Eks: Lånekassa, trygdesystemer, skatt - og ligning,
- Et fagsystem vil som regel ha formalisert og helt eller delvis automatisert en eller flere rettsregler

DRI1001 H06 - Forelesning 27. september Arild Jansen

12

---

---

---

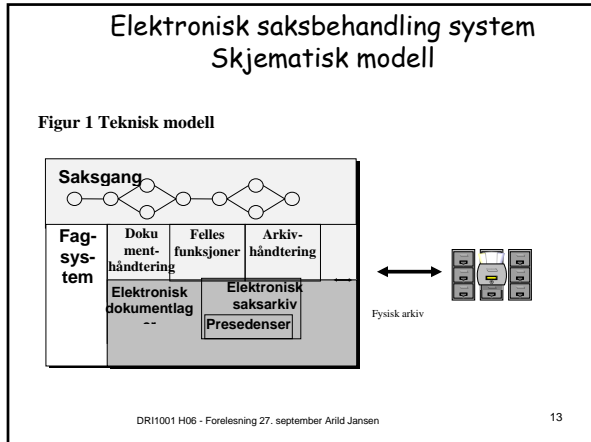
---

---

---

---

---




---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

- ### Noen problemer knyttet til elektronisk saksbehandling (Fra 1998- men gjelder fortsatt?)
- Dyr skrivemaskin
    - Bruk av papirbaserte dokumenter
  - Lite deling av dokumenter
    - På både tekniske og menneskelige årsaker
  - Ingen kontroll av dokumenter
    - Dobbeltlagring, manglende versjonskontroll,
  - Stor økning av dokumentmengden - ingen sletting
  - sikkerhet?
  - Dokumenter av uensartete utseende (tekst, bilder, kart, håndskrevne brev/tegninger)
  - Saksbehandlere får ikke tilgang tiljournalen
  - Elektronisk journalføring. Men fysisk lagring av dokumenter
  - Ingen støtte til planlegging og oppfølging
  - E-post systemer fungerer som arkiv og skanbehandlingsverktøy
- DRI1001 H06 - Forelesning 27. september Arild Jansen 14

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

- ### Samarbeidsstøtte som del saksbehandlersystemet
- E-post med et 'regelverk' for hvordan det skal brukes
    - Rutiner for å sende og svare
    - Arkivrutiner
    - sikkerhetsrutiner:
  - Elektroniske kalendre, møteplanleggere mm
    - Forutsetter også disiplin
  - **Dokumenthåndtering**
    - Støtte for utveksling av dokumenter
    - Definisjon av roller og rettigheter
    - Godkjenning og underskrift av dokumenter
- DRI1001 H06 - Forelesning 27. september Arild Jansen 15

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

### Noen krav til dokumentsikkerhet

- Sikker lagring betyr at dokumentet ikke kan fjernes av uvedkommende, ikke kan leses/skrives ut/ eller kopieres av uautorisert personell,
- Sikkerhet mot endringer av andre enn eier eller andre autoriserte,
- Sikkerhet for autentisitet, dvs at dokumentet er korrekt.
- Sikkerhet mot at elektroniske versjoner blir uleselige eller får endret utseende i nye versjoner av programvare

DRI1001 H06 - Forelesning 27. september Arild Jansen 16

---

---

---

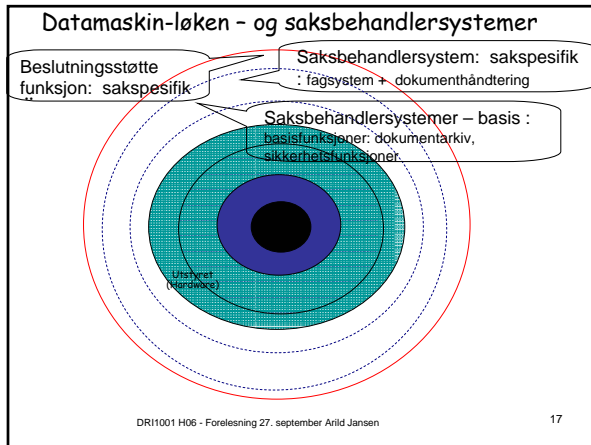
---

---

---

---

---



---

---

---

---

---

---

---

---

### Elektronisk saksbehandling: automatisering eller informatisering (forenklet)?

**Automatisering :**

- Erstatte menneskelige arbeid (utføring og kontroll) med maskiner
  - Datamaskiner er vel skreddersydd for dette
  - Ønsker vi dette ?

**Informatisering :**

- Utnytte datamaskinen positive egenskaper til effektiv og forutsigbar informasjonsbehandling , men la menneskene foreta endelige vurderinger og ha styring og kontroll

DRI1001 H06 - Forelesning 27. september Arild Jansen 18

---

---

---

---

---

---

---

---

### Oppsummering

- Elektronisk saksbehandling (EKS) er en viktig del av forvaltningens bruk av IKT
  - EKS må bidra til å styrke, og ikke svekke rettsikkerheten og offentligheten
- Innføring av elektronisk saksbehandling er krevende , både teknisk og organisatorisk
- Ulike nivåer eller "grader" av elektronisk saksbehandling
  - Dokumenthåndtering
  - Arbeidsflytfunksjoner
  - Beslutningsstøtte
  - Automatiserte beslutninger

---

---

---

---

---

---

---

---