

IKT i det offentlige - Saksbehandlersystemer mm  
DRI 1001 09-10-07

- Hva er saksbehandling og saksbehandlersystemer
  - Noen krav til saksbehandlersystemer
- Beslutningsstøtte og automatiserte beslutninger
  - Automatisering eller informatisering

**Pensumstoff**

Statskonsult (1998) Elektronisk saksbehandling: Statens generelle kravspesifikasjon - utdrag (kompendiet)

Fonnes, I.: kap. 6.5 Elektroniske arkiv (kompendiet )

Kjos (red.): *Innføring i Informasjonsteknologi*, Kap. 3.1-3.6, 5.1-5.4, 6-6.3.

---

---

---

---

---

---

---

---

**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 og klargjøring av en søknad, innsamling av informasjon, dvs. opplysninger om faktiske forhold ("fakta") og annen type informasjon, vurderinger, vedtak (jf komp. side 115)
- 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 etter Plan- og bygningsloven.

*Dette er den tradisjonelle modellen for saksbehandling , hvor bruken av IKT i beslutningsprosessen er lite tydelig*

---

---

---

---

---

---

---

---

**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/bokhefteveil/sqk\\_krav.htm](http://www.statskonsult.no/publik/bokhefteveil/sqk_krav.htm)

Regler for saksbehandling i offentlig virksomhet skal bidra til å realisere idealer som rettsikkerhet og demokrati (åpenhet og innsyn) , jf Grl §100 m

---

---

---

---

---

---

---

---

### 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

- F eks. Søknad om godkjenning av tiltak, bevilgning, etablering av virksomhet,...
- Utarbeidelse av større saksdokument, - F eks. kommuneplan, reguleringsplan, prosjektplan

*I denne forelesningen vil vi begrense oss til eksempler på saksgang i behandling av enkle saker*

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

### 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 offentlig 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

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

### Hvordan foregår saksbehandling *manuelt* - 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

---

---

---

---

---

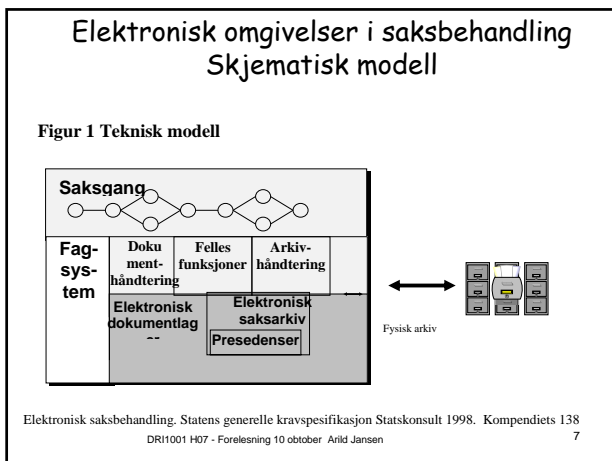
---

---

---

---

---




---

---

---

---

---

---

---

---

### IKT-baserte fagsystemer

- Knyttet til den enkelte etats spesielle saksområde
- Hjemlet i *særlov(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 H07 - Forelesning 10 oktober Arild Jansen 8

---

---

---

---

---

---

---

---

### Samarbeidsstøtte som del av 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 H07 - Forelesning 10 oktober Arild Jansen 9

---

---

---

---

---

---

---

---

### 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 H07 - Forelesning 10 oktober Arild Jansen

10

---

---

---

---

---

---

---

---

### 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 H07 - Forelesning 10 oktober Arild Jansen

11

---

---

---

---

---

---

---

---

### 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
- **[Forslag] til vedtak**
  - I mange tilfeller vil en bruke IKT som beslutningsstøtte, men ikke beslutningssystem
  - Men vi har etter hvert en rekke systemer som utfører fullt automatisert massesaksbehandling, f eks. i Lånekassen

DRI1001 H07 - Forelesning 10 oktober Arild Jansen

12

---

---

---

---

---

---

---

---

### Automatiserte beslutninger en forenklet skisse

- Systemet mottar opplysninger (f eks. i en søknad) i på en standardisert form (ofte gjennom elektronisk skjema)
- Journalføring og arkivering skjer automatisk
- Data innhentes fra andre databaser ut i fra søknadens karakter
- Dataene kontrolleres for mulige feil/mangler så langt dette kan gjøres automatisk
- Data sammenstilles og behandles av en programrutine som er basert på en transformert programkode
- Beslutningen sendes til den/de det angår (med informasjon av beslutningen kan påklages med mer) samt til arkivet i forvaltningsorganet
- Etter avsluttet behandling avskrives og arkiveres

---

---

---

---

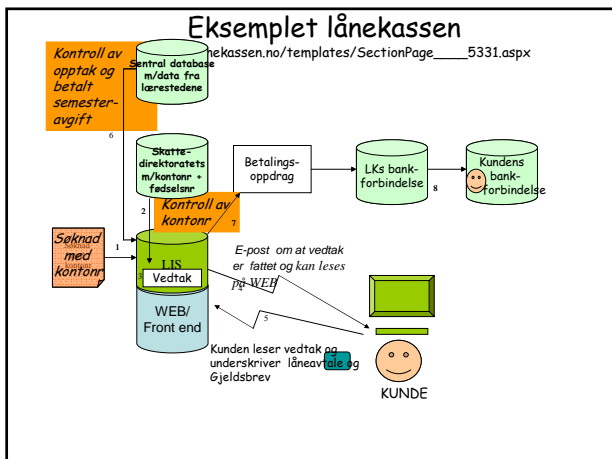
---

---

---

---

### Eksemplet lånekassen



---

---

---

---

---

---

---

---

### Ulike "nivåer" i elektronisk saksbehandling

1. Støtte til tekstbehandling, arkiv- og dokumenthåndtering
  - Saksbehandlingen skjer da manuelt, men alle dokumenter som produseres er elektroniske
2. Støtte til korrekt framgangsmåte (saksgang) i arbeidet (arbeidsflytfunksjoner)
  - Eks: Byggesaksbehandling: [http://www.stavanger.kommune.no/lei/gen\\_mottak.nsf/SVGbyggesak?opnform](http://www.stavanger.kommune.no/lei/gen_mottak.nsf/SVGbyggesak?opnform)
  - Søkeren kan lettere holdes orientert om framdriften i saken
3. Beslutnings(støtte)system
  - En applikasjon som *bistår en bruker* i å ta en beslutning i henhold til regelverk
    - Eks: Tynre skattesaker, utenlandske søkere til norske læresteder
4. Beslutningssystem
  - En applikasjon som *tar en beslutning* etter gitte kriterier, som er basert på rettsregler som er representert i form av programkode.
    - Eks., forenklet ligning SO's opptakssystem, lånekassa søknadsrutine bostøtte osv.

---

---

---

---

---

---

---

---

### 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

---

---

---

---

---

---

---

---

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

#### Automatisering:

- Erstatte menneskelige arbeid (utføring og kontroll) med maskiner
  - Behandlingen skjer på grunnlag av formaliserte data, hvor de underliggende opplysninger er kodet etter gitte standarder
  - Resultatet er et vedtak, basert på standardiserte kriterier

#### Informatisering:

- Utnytte teknologien positive egenskaper til effektiv og forutsigbar informasjonsbehandling, men kan la menneskene foreta endelige vurderinger og ha styring og kontroll der dette er ønskelig
  - Utnytter også muligheten til å produsere nye data om de ulike prosessene i saksbehandlingen, og om resultatene av saksbehandlingen, slik at en kan styrke grunnlaget for økt politisk styring og kontroll

Eks: Lånekassens el. saksbehandlersystem kan i tillegg til behandlingen lage oversikt over antall innvilgede søknader, hvilke kriterier som er anvendt, annen statistikk med mer, som kan danne grunnlag for å vurdere om regelverket fungerer etter hensikten

---

---

---

---

---

---

---

---

### 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
- Forskjellen mellom automatisering og informatisering

---

---

---

---

---

---

---

---