



## Automatisering av saksbehandlingen i forvaltningen

1. Teori
2. Kort intro om NAV og samfunnsoppdraget vårt
3. Automatisering av saksbehandlingen i NAV – noen eksempler

27.09.2016 // Marit Torseth

Seksjon for informasjonsforvaltning // Arbeids- og velferdsdirektoratet

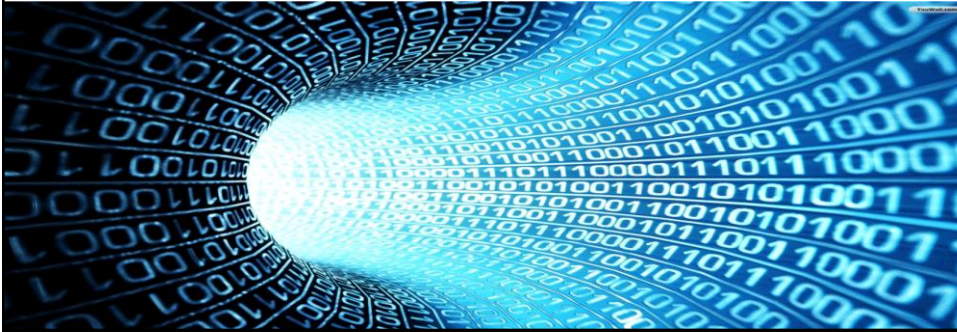
## Formalisering og datamaskinprogrammer

- Datamaskiner skal utføre nøyaktig det som data(maskin)programmet gir instruksjoner om å gjøre (og bare det, heldigvis)
  - Forutsetter at instruksjonene er **entydige**
  - Forutsetter at dataene kan **tolkes entydig**
  - Forutsetter at det **ikke er feil** i programmer eller data



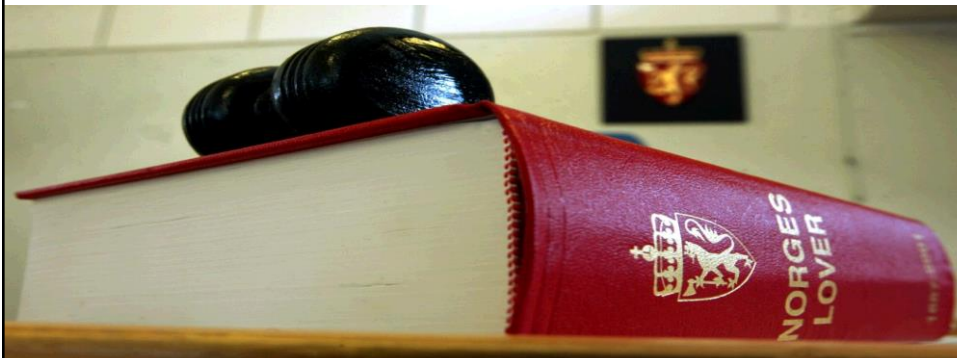
## Hvis ... → Så ...

- Vi må formulere instruksjoner på en formalisert form, dvs. **følge fastsatte regler og formater** som er definert i et programmeringsspråk
  - Vi må fortelle datamaskinen hvilket språk vi faktisk bruker i en gitt situasjon
- Vi må **«mate inn» data nøyaktig** slik det aktuelle dataprogrammet forutsetter at dataene skal angis



## IKT-baserte fagsystemer i forvaltningen

- Knyttet til den enkelte etats spesielle saksområde
- Hjemlet i *særlov(er)* med forskrifter og annet regelverk
  - Eks: Pensjonssystemer med hjemler i folketrygdloven, Oppfølging av arbeidssøkere med hjemler i NAV-loven.
- Et fagsystem skiller seg fra "vanlige" kontorstøtte-systemer ved at de hjemlet i og basert på et spesifikt regelverk



## 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,
  - Saksbehandling skjer (som regel) i henhold til en/flere særlover
  - Som oftest en lovpålagt framgangsmåte for å ta en beslutning i en konkret sak, f eks byggesøknad etter Plan- og bygningsloven.
  - Alltid lov/forskrifts-regler som styrer beslutningsprosessene (vedtak)



5

## 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: **Standard for arbeidsrettet brukeroppfølgning**
3. Beslutnings(støtte)system
  - *Systemet bistår saksbehandler i å ta en beslutning i henhold til regel*
    - Eks: **Jobbmatch – Matching av arbeidssøkere og arbeidsgivere**
4. Beslutningssystem
  - En applikasjon som *tar en beslutning* etter gitte kriterier, som er basert på rettsregler som er representert i form av programkode.
  - Eks. **Automatisk beregning av pensjon («Din Pensjon»)**

**Dette er ofte fagsystemet**



6

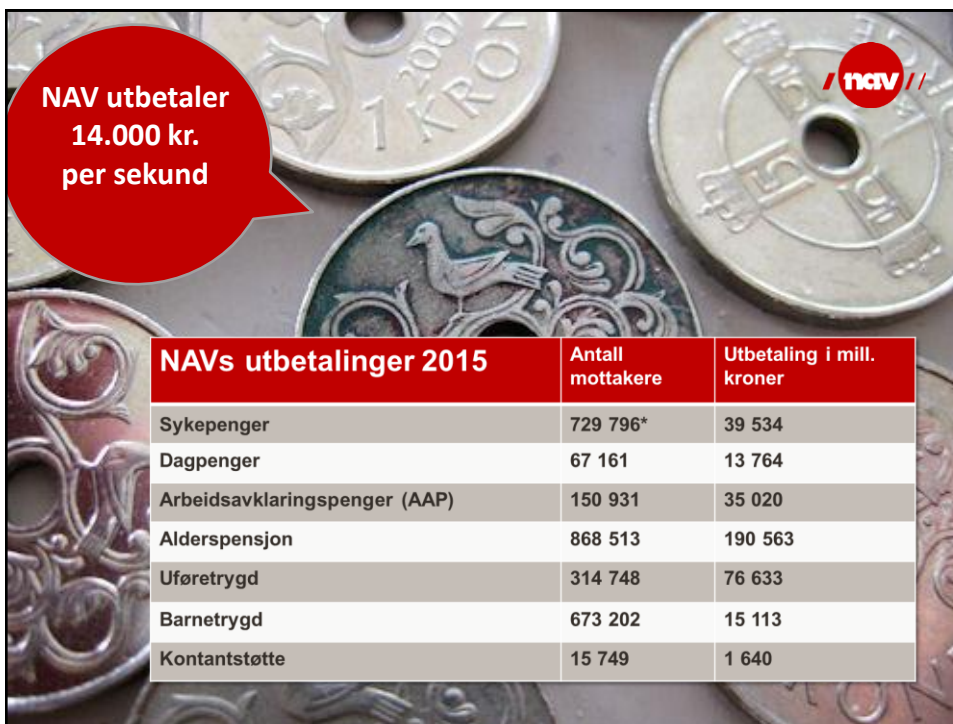
## Automatiserte beslutninger - en forenklet skisse

- 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



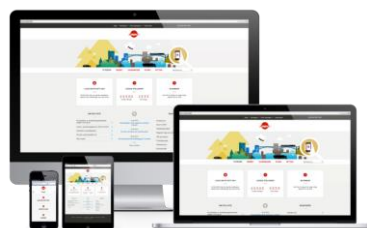
7





## Hvordan kontakter brukerne oss?

- 60 millioner besøk på nav.no
- 19 millioner innlogget på nav.no
- 7 millioner besøk på 430 NAV-kontor \*
- 6 millioner telefonsamtaler inn
- 20 millioner brev sendt ut\*
- 417.908 digitale søknader innsendt
- 300.000 meldinger via «Skriv til oss» og «Skriv til bruker»
- 27.500 Facebook-spørsmål
- ..... og 36 000 medieoppslag



### Du kan søke digitalt på:

- ✓ dagpenger
- ✓ uføretrygd
- ✓ alderspensjon
- ✓ foreldrepenger/fedrekvote
- ✓ tiltakspenger
- ✓ arbeidsavklaringspenger
- ✓ bilstøtte



## Kanalstrategien virker

### - Vi skal møte brukerne på en effektiv måte



**Kr. 385.-**  
pr. besøk

- 70 prosent av henvendelsene til NAV-kontoret handler om inntektssikring
- 78 prosent av alle møter i NAV-kontoret varer under 10 minutter
- 10 prosent av møtene på NAV-kontoret er planlagt



**Kr. 4.-**  
pr. besøk

Foto: NAV / Hans Olav Mørde      Foto: NAV / Cathrine Roka



**COMPUTERWORLD** PC World • Microsoft • IT-bransjen • E-tjenester • Slikingshjelp

PRISLISTE: Hardware Setup & Repair, Technical Services, Technical Trainers

**HINDRE PAPIR:** Antallet henvendelser om dagpenger til andre linjer har gått ned etter at Nav før sommeren lanserte nye digitale søknader. Nå merker de at papirmengden synker, saksbehandlingstiden blir forkortet og at det blir færre feil. (Illustrasjonstittel: Privatby)

## Nav gjør suksess med nye selvbetjeningsløsninger

Andelen digitale søknader som sendes Inn via Ditt Nav er allerede godt forbi måsettingene.

**Andel digitale søknader på ca. 74%**



**Mangelt brev er ca. halvert siden våren 2014**



**Andel digitale søknader på ca. 55 %\***



**Henvendelser til NKS (FP) redusert med 7,4 %\***





## Store, samfunnskritiske løsninger



## Pensjonsreformen

- Pensjonsreformen er en av de **største velferdsreformene** siden folketrygden ble innført i 1967
- NAV hadde ansvaret for gjennomføring av reformen og **etablerte «Pensjonsprogrammet»** for gjøre de nødvendige forberedelser for reformen

## Hvordan la NAV til rette for innføringen av pensjonsreformen?

### UTFORDRINGER

Nytt og komplekst regelverk

Fem ekstra årskull som kunne ta ut pensjon i 2011

Betydelig økning i antall pensjonister pga store etterkrigskull

Befolkningen må settes i stand til å ta informerte valg om pensjon

### LØSNINGER

Selvbetjeningsløsning



Automatisering



Sentralisering



Nytt kundesenter

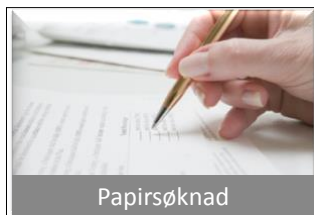


Informasjonstiltak

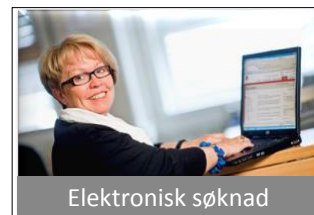


## Hensikten med selvbetjeningsløsningen

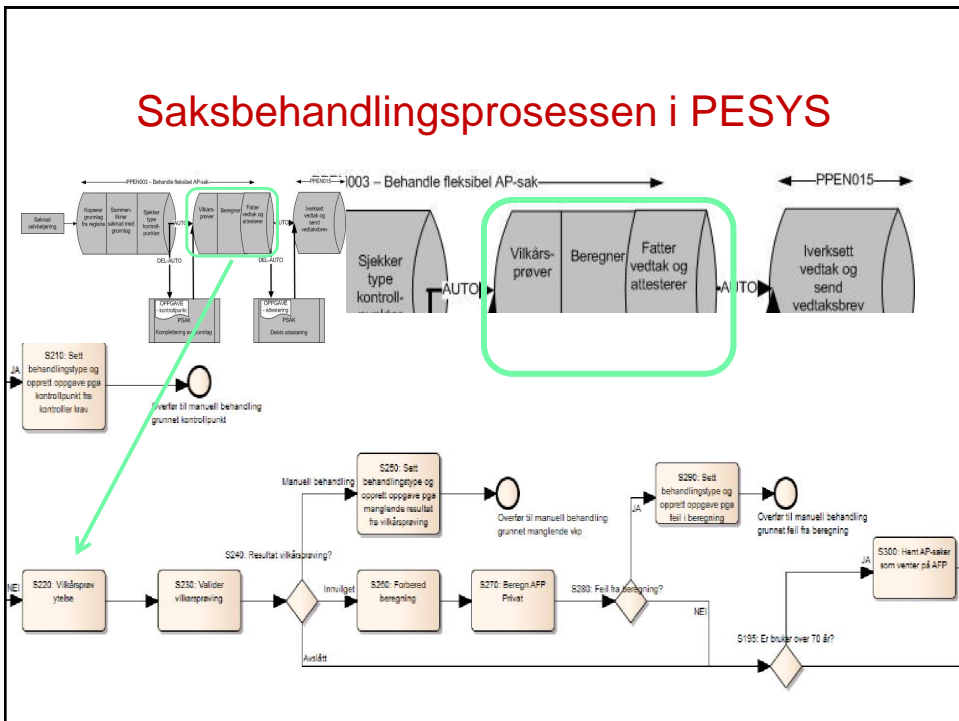
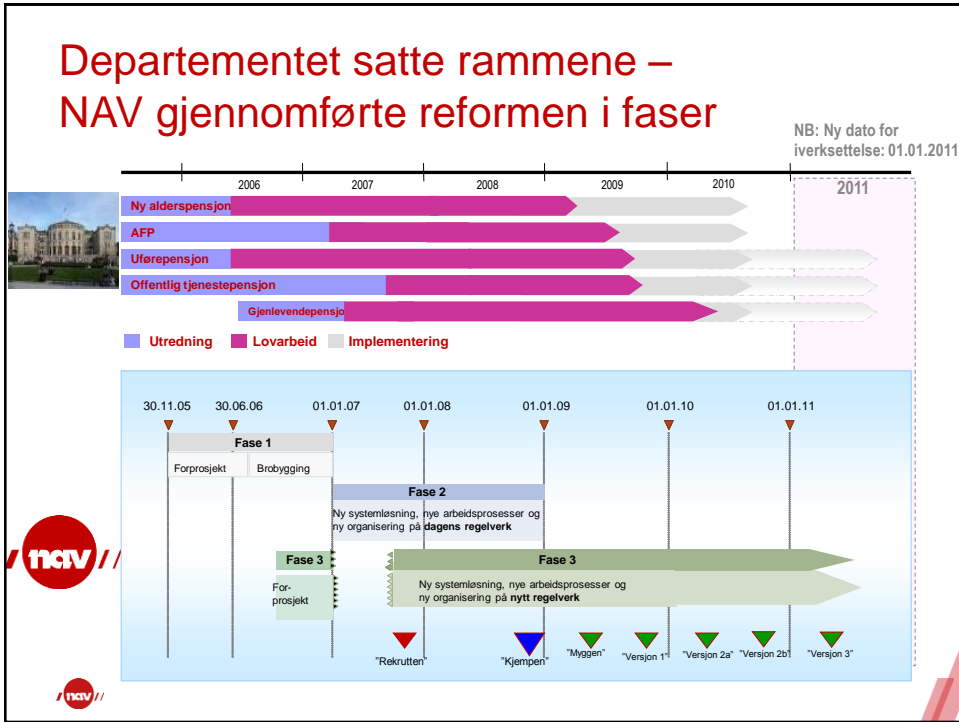
2005:



2012:







## Hva leverte vi? Pensjon – lett på nett!

### Beregne pensjon – hvor mye får jeg?

I «Din pensjon» kan du

- Se din opptjening i folketrygden
- Beregne fremtidig alderspensjon fra folketrygden og eventuell AFP og tjenestepensjon
- Søke om AFP i privat sektor
- Se dine utbetalinger
- Sende henvendelse til NAV dersom du har spørsmål om alderspensjon

### Søk om pensjon – få svar på minuttet

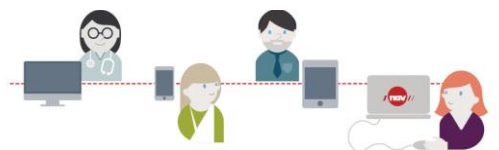
- Søk om alderspensjon fra folketrygden, og senere søke om endret uttaksgrad
- Du kan søke elektronisk eller skrive ut delvis utfylte søknadsskjemaer i nettjenesten Din pensjon på nav.no
- Søker du **elektronisk**, kan du få **svar i løpet av få minutter**. Vanlig saksbehandlingstid for **papirsøknad** om alderspensjon er **tre måneder**



September 2016

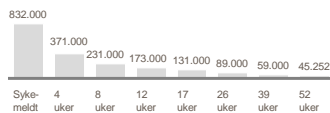


Digitalisering av sykefraværsoppfølgingen



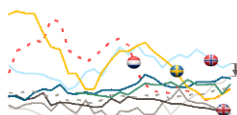
## Sykefraværet i Norge - ressurskrevende og kostbart

**3,8**  
millioner  
sykemeldinger



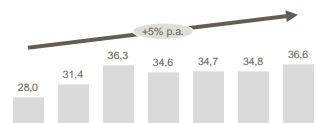
- Det sendes **870 000** brev til bruker og arbeidsgiver hvert år
- **50.000** dialogmøter initiert av NAV hvert år

**6,5 %**  
sykefravær



- **1,4 mill** sykefraværstilfeller per år fordelt på **830.000** personer
- **55 prosent** av nye tilfeller på AAP kommer fra sykepenger

**36,6**  
milliarder  
i utbetalinger



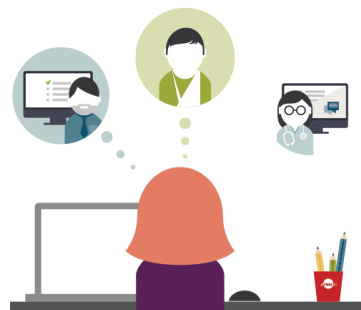
- **100 mrd** NOK utbetalt til uførhet og arbeidsavklaring årlig i tillegg til sykepenger

Kilde: SSB, NAV

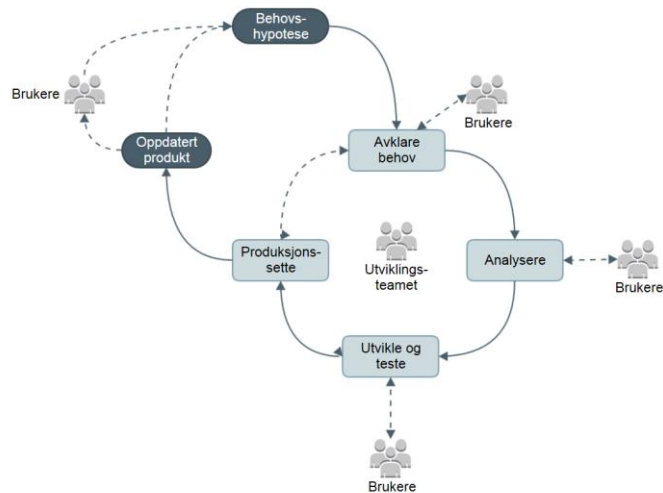
## Hva vil vi oppnå?

- Flere tilbake til jobb etter sykefravær
- Korte ned tiden på sykefraværet
- Øke bruken av gradert sykefravær
- Hindre utstøting fra arbeidslivet
- Forenkle og forbedre dialogen mellom aktørene
- Effektiv informasjonsutveksling
- Støtte oppfølgingsarbeidet på arbeidsplassen
- Øke tilgjengeligheten til NAV og NAVs tjenester

**Vi digitaliserer  
sykefraværsoppfølgingen**



## Hypotesedrevet og brukernær utvikling



## Leveranser frem til nå (1)

- Første release (12. mai 2016):
  - Den sykmeldte kan logge inn på DittNAV og se og kontrollere sykmeldingen sin digitalt
  - Gjelder de sykmeldingene som kommer i siste versjon (avhengig av fastlegens journalleverandør)

Ditt NAV / Ditt sykefravær / Dine sykmeldinger / Sykmelding

Anno Nym

### Sykmelding

PERIODE  
30.05.2016 – 10.06.2016 • 12 dager  
60 % sykmeldt

DIAGNOSE  
Lumbago

DIAGNOSEKODE  
L84 (ICPC-2)

ARBEIDSGIVER FOR DENNE SYKMELDINGEN  
Bygg i Agder AS

LEGE / SYKMELDER  
Dr No

Flere opplysninger fra lege/sykmelder



## Digital sykmelding

The screenshot displays the NAV digital sick leave system interface. On the left, the 'Dine sykmeldinger' (My Sick Leave) page shows a list of entries. One entry is highlighted: 'Sykmelding' from 30.05.2016 to 10.06.2016, with a 60% sick leave rate from Bygg i Agder AS. On the right, a detailed view of this entry is shown, including the period (30.05.2016 – 10.06.2016 - 12 dager), 60% sick leave, diagnosis (Lumbago), and employer (Bygg i Agder AS).



## Leveranser frem til nå (2)

- Andre release (16. juni 2016):
  - Den sykmeldte kan finne generell informasjon på nav.no.

### To piloter

- 2.1 (30. juni): Den sykmeldte sender sykmeldingen digitalt til arbeidsgiveren
- 2.2 (15. juli): Den sykmeldte får varsel på SMS eller epost om at sykmeldingen ligger på nav.no



The screenshot shows the 'Ditt sykefravær' (My Sick Leave) page. At the top, there is a notification: 'Du har kommet til en ny tjeneste som er under utvikling. Akkurat nå kan du se hva som skjer når man er sykmeldt.' Below this, the page title is 'Ditt sykefravær'. A section titled 'Dine oppgaver som sykmeldt' (Your tasks as sick leave) includes a sub-header 'Her får du en oversikt over aktiviteter du har ansvar for i løpet av sykefraværet.' and a link 'Se oppgavene på tidsinjen'. Below this is a section 'Dine sykmeldinger' (My Sick Leave) with a right arrow. At the bottom, there is a section 'Sykmeldt – hva nå?' (Sick leave – what now?) with a sub-header 'Hvis du blir sykmeldt, trenger du å kjenne til hvilke regler som gjelder for oppfølging og for å få utbetalt sykepenger.' and links for 'Sykepenger og sykefraværsoppfølging' and 'Roller og ansvarsområder'.

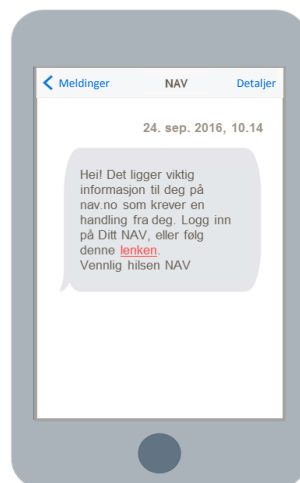
# Visuell informasjon

- Informasjon til rett tid
- Tidslinjen gir generell informasjon om oppgaver og milepæler i et sykefravær
- Tilpasset den enkelte sykmeldte
- Den sykmeldte finner varslar på tidslinjen

# Digital sykmelding rett til arbeidsgiveren

## Leveranser frem til nå (3)

- Tredje release (25. aug 2016):
  - Den sykmeldte mottar varsel og første versjon av tilpasset tidslinje (ved 6-ukers tidspunktet med 100 % sykdom)
  - Foreløpig lansert i Hedmark fylke, og vil bli rullet ut til hele landet gjennom release 4 (høsten 2016)



## Erfaringer og utfordringer

- Nødvendig å forstå prosesser og informasjonsflyt
  - Design med **utgangspunkt i automatisk prosess**
  - Men også være innovativ for å **finne nye tilnærminger**
- **Regelverksendringer virker** – men tar tid
- **God datakvalitet** er en forutsetning



- **Infrastruktur for integrasjon** må på plass
  - Altinn, Helsenett, Sikker digital post
  - Tilpasninger i sluttbruker løsninger – HR, lønn, Elektronisk Pasientjournal etc
  - Standardisering nødvendig
- For høye ambisjoner og krav om komplett løsning stopper tiltak
  - **Trinnvis automatisering** – «alltid» behov for manuell behandling
  - 80/20-regel – ta ut effekt av enkle tiltak, **ikke alt er verdt å automatisere**



## Oppsummering

- Elektronisk saksbehandling er en viktig del av forvaltningens bruk av IKT
  - Slik bruk må **bidra til å styrke, og ikke svekke rettsikkerheten** og offentligheten
- Innføring av elektronisk saksbehandling er **kreven**de, både **teknisk og organisatorisk**
- Ulike former for elektronisk saksbehandling
  - Dokumenthåndtering
  - Arbeidsflytfunksjoner
  - Beslutningsstøtte
  - Automatiserte beslutninger