



eKoR

eKommunikasjon og Rådgivning AS

**Erfaringer fra etablering av elektroniske tjenester -
er forvaltningen i stand til å ivareta ansvaret ved
overgang til elektroniske tjenester?**

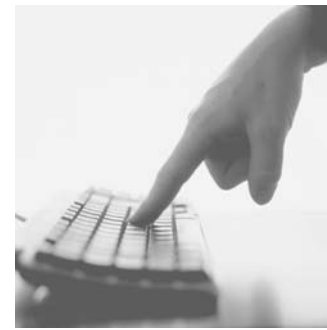
Astrid Øksenvåg
Daglig leder eKoR as

Hvorfor elektroniske tjenester



- **Bedre tilgjengelighet**
- **Kortere saksbehandlingstid**
- **Bedre tilgang til oppdatert informasjon**

Digitale tjenester



- Elektroniske skjema gir en stor gevinst for mange brukere, og dette er i seg selv et argument for å innføre det
- På den annen side bør kommuner/etater også innta en bevisst holdning til hvilken glede de selv kan få av en slik innføring

Hvilke tjenester egner seg på nett?

- Informasjonstjenester
- Regelbaserte tjenester
- Tjenester som kun delvis krever bruk av skjønn

Hvor ligger utfordringene?

Bruker

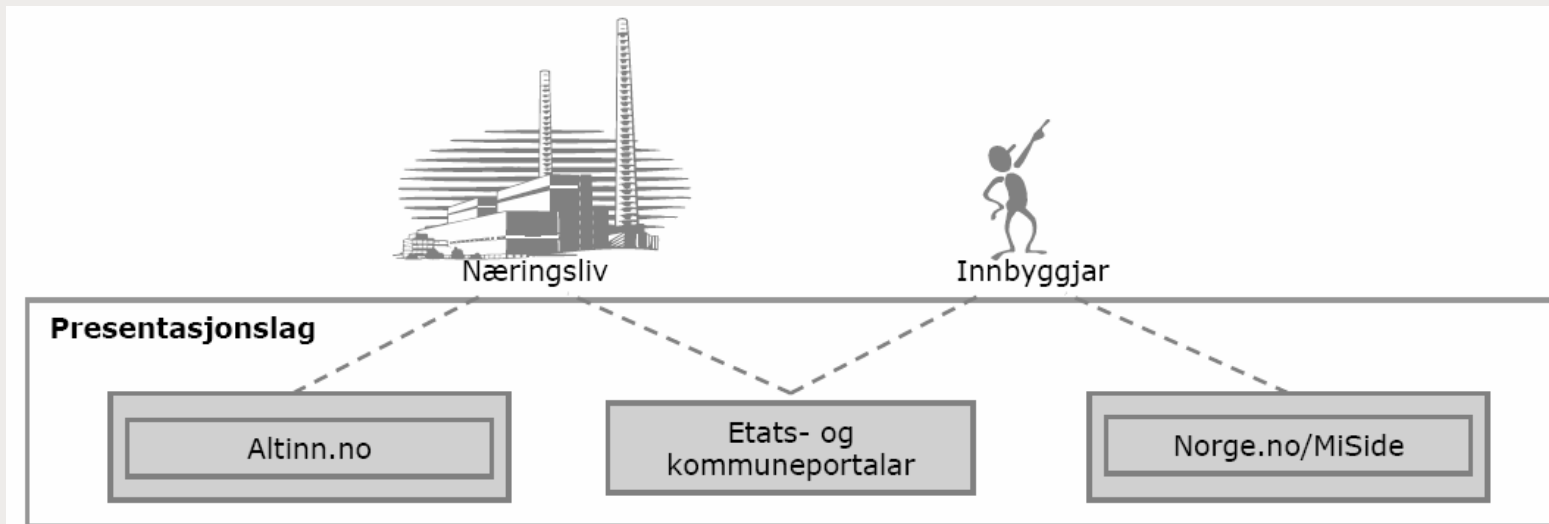
Organisasjon

Prosess

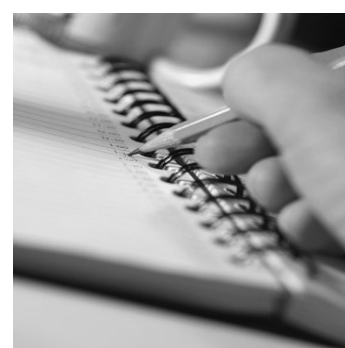
Teknologi

Portaler - kanal mot brukerne

Bruker



Fra papir til web



http://nsk.more.no - More - Microsoft Internet Explorer

KS 002 Barnehageplass versjon 4
KS

Klikk i menyen for å velge side i skjemaet

- Innledning
- Barnet
- Valg av barnehage og oppholdstid
- Foresatte**
- Vedlegg
- Kontroll

Foresatte

Faktura sendes Foresatt 1 Foresatt 2

Opplysninger om foresatt 1

Relasjon

Fødselsnummer

Fornavn

Etternavn

Adresse

Postnummer Poststed

Telefon Mobil

E-post

Arbeidssted/studie Telefon arbeid

Sivilstatus

Opplysninger om foresatt 2

Relasjon

Fødselsnummer

Fornavn

Etternavn

Adresse

Postnummer Poststed

Telefon Mobil

E-post
Hvis du legger inn e-post vil du få tilsendt kvittering til denne adressen.

BARNEHAGEPLASS

s fra- _____

Morsmål: _____

alene omsorgen

siffer):

| | |
|-------------|-------------|
| Tlf. jobb | Tlf. privat |
| Stillings % | |

siffer):

| | |
|-------------|-------------|
| Tlf. jobb | Tlf. privat |
| Stillings % | |

skil:

orgen

Tlf. privat

komunelege i Frogn sterkt (gjelder komm.barnehager) menteres). (Gjelder komm. on fra utd.sted / arb.giver

frist 15.04.)
sesdato- _____
sesdato: _____
 Ja / Nei

gjert befal Grenader/matros

javascript:void(0) Internett

Organisasjon

Organisasjon

- **Kompetanse**
 - Kompetanse teknologi
 - Kompetanse knyttet til Forvaltningen / Lovverk / Dokumentasjon
 - Kompetanse knyttet til Fag / Prosess

Utfordring



- **Informasjonstjenester – innsyn**
 - Lover og forskrifter
 - **Offentlighetsloven**
 - **Forvaltningsloven**
 - **Personopplysningsloven**
 - **Særlovgivning**
 - Potensiale
 - **Effektivisering**
 - **Servicegrad**
 - **Tilgang til arkivmateriale (historisk)**

Prosess

Prosess

- Stat / Kommune
- Løses forskjellig i de enkelte kommunene (fleksibilitet!)
- Dagens prosess / Ønsket prosess/ Valgt prosess
- Kan vi / vil vi "automatisere"

Eks. - prosess
Rekruttering

Dokumentasjon

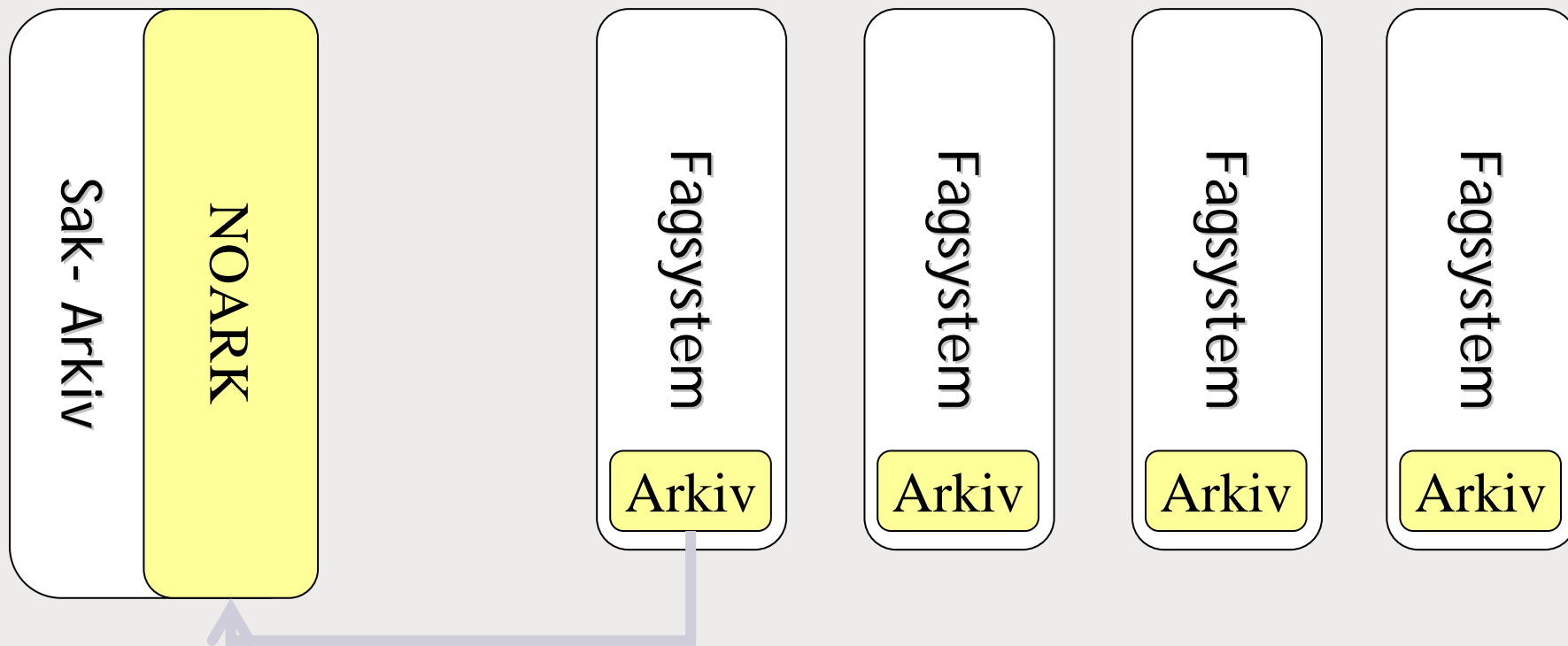
Arkivlovens definisjon



- **Arkivloven**
 - Dokumenter som blir til som ledd i en virksomhet
- **Mer spesifikt**
 - Dokumenter som mottas eller produseres i den virksomhet man utøver
 - Spor etter aktiviteter og transaksjoner
 - Ikke begrenset til bestemte typer dokumenter
 - Også elektroniske databaser og fagsystemer er arkiv

Dagens situasjon

Teknologi



Hva må tas vare på i et fagsystem



- Hvordan systemet ble brukt og hvordan informasjonen ble skapt
- Informasjon som er av avgjørende betydning for forståelsen av innholdet og eventuell dokumentasjonsverdien i en hendelse
- Metadata

Arkivtjenesten er – på lik linje med et NOARK4 system – ansvarlig for å håndtere disse systemene og å påse at informasjonen blir ivaretatt.

Ideelle løsning?

Teknologi

**Datafangst/
Skjema**

Prosess

Prosess

Prosess

Prosess

NOARKx / Arkiv

Eks: personopplysningsloven



- **Utover innsynsretten har den registrerte også i visse tilfeller**
 - rett til å kreve retting og sletting av opplysninger om seg selv (pol §§ 27, 28)
 - rett til å kreve manuell behandling (hvor en automatisk prosess har foretatt en avgjørelse med virkning for vedkommende) (pol § 25)
 - rett til å bli informert om behandlinger og innhenting av data (pol §§ 19-24).

Forenelig med god forvaltningsskikk?



- Elektronisk kommunikasjon oppleves av de fleste som mer uformell
- Rettssikkerhet
- Likebehandling
- Sektororientert organisering

eKOR

eKommunikasjon og Rådgivning AS

Astrid Øksenvåg

DAGLIG LEDER

astrid.oksenvag@ekor.no

TELEFON: 901 14 042

BESØKSADRESSE:

Drammensveien 177, Skøyen, Oslo

POSTADRESSE:

Postboks 282 Skøyen, 0213 Oslo

www.ekor.no

eKOR

eKommunikasjon og Rådgivning AS