

Mal for tjenestebeskrivelser						
Felt	Beskrivelse	Publiseres				
		Internt	Ekstern	Uaktuelt		
Om tjenesten						
Navn på tjenesten	Kort, informativ og entydig tittel for tjenesten. Viktig med riktig faguttrykk. Samtidig må tittelen forstås av brukeren. Viktig å kunne søke på alternative formuleringer eller synonymer i stikkordsfeltet (se felt under <i>Andre opplysninger</i>).					
Beskrivelse av tjenesten	Beskrive hovedpoenget, og det brukeren får gjennom tjenesten. Eventuelle faguttrykk bør forklares. Viktig å avgrense tjenesten (som regel tilstrekkelig gjennom feltene <i>Målgruppe</i> og <i>Kriterier/vilkår</i>).					
Målgruppe	Hvem tjenesten er ment for. Dette kan også være en aktuell livssituasjon – hvis LivsIT-kommune, se felt under <i>Andre opplysninger</i> .					
Kriterier/vilkår	Forutsetninger for at tjenesten skal kunne utøves.					
Pris for tjenesten	Gebyrer, avgifter og priser for tjenesten, eventuell lenke/henvisning til prisoversikt.					
Brosjyrer, dokumenter, kart og lignende	Lenker/henvisninger til eventuelle relevante brosjyrer, dokumenter, kart mm.					
Samarbeidspartnere	Informasjon om for eksempel interkommunalt samarbeid, samarbeid mellom ulike forvaltningsnivå, statlige virksomheter, private virksomheter, organisasjoner. Eventuelle behov for å forklare samarbeid på tvers av enhetene i egen organisasjon.					
Beslektede tjenester	Lenker/henvisninger til tjenester som henger sammen med denne, eller tjenester som ofte etterspørres sammen med denne.					
Serviceerklæring eller servicegaranti – hva kan du forvente av tjenesten						
I en del tilfeller vil erklæringen eller garantien gjelde generelt for en rekke tjenester, og det kan da være aktuelt å legge en lenke/henvisning til et samlet dokument som erstatning for de tre feltene under.						
”Vi lover...”	F.eks. når det vil bli tatt kontakt med søkeren, videre oppfølging mm.					
”For at vi skal kunne oppfylle dette...”	F.eks. krav til søkeren om utfylling av søknad, nødvendige vedlegg mm.					
”Dersom vi ikke innfrir...”	Muligheter for forbedringer, konsekvenser, reduksjon i pris mm. Lenke/henvisning til en eventuell intern rutine for håndtering.					
Lover og retningslinjer						
Gjeldende lov og regelverk	Informasjon om lovtekst/hjemmelsgrunnlag, lenker/henvisninger til Lovdata, rundskriv fra dep., lokale regler, forskrifter mm. Hvis LivsIT-kommune, se felt under overskriften <i>Andre opplysninger</i> .					
Lovpraksis	Lovpraksis (presedens) i andre tilsvarende saker, eventuelle lenker/henvisninger til dokumenter.					
Om søknadsprosessen						
Veiledning - hvordan få utført eller motta tjenesten	Hvordan søkeren går fram for å skaffe seg tjenesten, f.eks. om det er mulig å få hjelp til utfylling. Hvis nødvendig, ytterligere beskrivelse av tjenesten og hva den innebærer. Viktig å skille mellom informasjon på feltene <i>Beskrivelse av tjenesten</i> , <i>Veiledning</i> og <i>Søknadsbehandling</i> .					
Søknadsskjema	Informasjon og eventuelle lenker/henvisninger til aktuelle skjema. Hvis LivsIT-kommune, se felt under <i>Andre opplysninger</i> .					
Vedlegg	Krav til eventuelle nødvendige vedlegg som må følge søknaden.					
Søknadsfrist	Frist/tidspunkt for innlevering av søknad. Informasjon om eventuell					

Mal for tjenestebeskrivelser				
Felt	Beskrivelse	Publiseres		
		Internt	Ekstern	Uaktuelt
	ekstra/flere søknadsrunder.			
Søknaden sendes til	Navn på kommune, behandlende enhet, postadresse. Aktuell informasjon hentes fra relevante felt under <i>Kontaktinformasjon</i> for å unngå dobbeltlagring.			
Søknadsbehandling	Hva skjer med søknaden/henvendelsen – hvor skal den behandles, avgjørelsesmyndighet, hva servicekontoret utfører/avgjør mm.			
Saksbehandlingstid	Orientering om saksbehandlingstid, eventuelt estimert tid.			
Klagemulighet	Vilkår for å klage, frister, klageinstans, hvordan klage – saksgang ved klage, eventuell lenke/henvisning til klageskjema mm.			
Merknader	Andre opplysninger/viktig å merke seg.			
Språk	Språk/målform brukeren ønsker på tjenestebeskrivelsen.			
Kontaktinformasjon				
Kontakt oss	Kontaktinformasjon for publikum til f.eks. servicekontoret eller kontaktperson i behandlende avdeling. <i>Aktuell informasjon hentes fra relevante felt for å unngå dobbeltlagring.</i>			
Ansvarlig enhet	Navn på enhet.			
Informasjon om enheten	Beskrivelse av enhet, eventuelt lenke til hjemmeside.			
Ansvarlig leder	Navn på ansvarlig leder (med kontaktinformasjon).			
Avdeling	Navn på behandlende avdeling (nivå under ansvarlig enhet i organisasjonsstrukturen).			
Kontaktperson/saksbehandler (1-n) i avdeling/enhet	Mulighet for å legge inn kontaktinformasjon, f.eks. navn, tlf, e-postadresse, på flere kontaktpersoner.			
Telefon	Telefonnr. til enhet.			
Telefaks	Telefaksnr. til enhet.			
E-postadresse	E-postadresse til enhet.			
Nettadresse	Adresse til eventuell hjemmeside til enhet.			
Postadresse	Postadresse til enhet.			
Besøksadresse	Besøksadresse til enhet.			
Kartreferanse	Referanse til kart for lokalisering via Internett (kartkoordinater).			
Åpningstid	Åpningstid for besøkende til enheten.			
Andre opplysninger				
Dato opprettet	Dato tjenestebeskrivelsen ble opprettet.			
Ajouransvarlig	Navn på person som er ansvarlig for å ajourføre beskrivelsen.			
Dato oppdatert	Dato for siste oppdatering av tjenestebeskrivelsen.			
Publiseringsdato	Dato tjenestebeskrivelsen skal publiseres.			
Gyldighet fra-til	Dato som angir i hvilken periode tjenestebeskrivelsen er gyldig (holdbarhetsdato).			
Intern saksgang	Beskrivelse av den interne saksbehandlingen og hvem som til enhver tid er ansvarlig, lenke/henvisning til eventuell rutine/prosedyre eller til et eventuelt saksbehandlingssystem.			
Interne opplysninger	Viktig informasjon angående behandling/tildeling av tjenesten. Dette kan f.eks. være nyttig informasjon til saksbehandler knyttet til behandling av denne typen saker.			
Servicekontorets ansvar	Hvilket ansvar servicekontoret har ved forberedelse til søknad/søknadsbehandling/tildeling. Eventuell lenke/henvisning til en samarbeidsavtale, serviceleveranseavtale e.l. mellom fagetaten og servicekontoret om oppgavefordeling, plikter, ansvar,			

Mal for tjenestebeskrivelser				
Felt	Beskrivelse	Publiseres		
		Internt	Ekstern	Uaktuelt
	kostnadsfordeling mm.			
Stikkord	Mulighet for å legge på egne stikkord, synonymer og utfyllende begreper. Dette er f.eks. viktig hvis en bruker søker på nettet for å finne en bestemt tjeneste.			
Livssituasjon¹	Henvisning til LivsIT, LivsITs fremmednøkkel, navn på situasjon og eventuelt grupperingselement.			
Tjeneste-id	En unik nøkkel for å identifisere den enkelte tjeneste.			
Organisasjonsnummer	Nummer som muliggjør henting av opplysninger fra Bedrifts- og foretaksregisteret. Her er det mange felter som kan legges automatisk inn i tjenestebeskrivelsen (adresser med mer).			
Kommunennummer	Bør benyttes der flere kommuner har tjenestebeskrivelser i felles katalog. Brukes for å lokalisere og søke opp tjenester på tvers av forvaltningsnivåer som kan fås i en kommune.			
KOSTRA²-id	KOSTRA-id gjør det mulig å identifisere den samme tjenesten fra kommune til kommune. Mange kommuner vil for enkelte tjenester ha samtlende tjenestebeskrivelser for flere deltjenester, mens andre kommuner vil dele opp de enkelte tjenester i egne tjenestebeskrivelser – dette er det viktig at KOSTRA-nummereringen kan håndtere.			
STATS-id	Det bør legges inn et lignende identifiserende nummer som KOSTRA-id for de statlige tjenestene.			
Frie felt 1-n	Felt for å dekke lokale og framtidige behov (antallet må avgjøres av eventuelle systemleverandører og oppdragsgivere i fellesskap).			

¹ Feltet er satt av for at framtidige tjenestebeskrivelser skal kunne tilknyttes LivsIT dersom dette blir en landsomfattende operativ tjeneste. Punkt **Feil! Fant ikke referanse-kilden.**, side **Feil! Bokmerke er ikke definert.** vurderer sammenhengen mellom tjenestebeskrivelser og LivsIT. For mer informasjon om LivsIT, se <http://www.livsit.info>.

² For informasjon om KOSTRA, se: <http://odin.dep.no/krd/norsk/kommune/kostra/>
<http://www.ks.no/File.asp?File=Internettokumenter/InternettHTML-filer/Prosjekter/pilotprosjekt.html>
<http://www.ks.no/File.asp?File=Internettokumenter/InternettHTML-filer/Prosjekter/utfordring.html>.