

Sak 21/2020 Det samlede arbeidet med livshendelser

Behandlingssak

Historikk/bakgrunn

Regjeringen og KS sin Digitaliseringsstrategi peker på syv livshendelser hvor det skal utvikles sammenhengende tjenester for innbyggere, næringsliv og frivillige organisasjoner. Eierskap til de syv livshendelsene er plassert hos statsråd/på departementsnivå, og direktorater leder arbeidet med å realisere sammenhengende tjenester. Status for initiativ og livshendelser inngår i Skatesak 18/2020 *Erfaringsrapport, første år med regjeringens digitaliseringsstrategi- innspill fra Skate.*

Digitaliseringsdirektoratet bistår departementene og underliggende virksomheter i arbeidet med livshendelser. Direktoratet skal styrke offentlig sektors evne til å levere sammenhengende tjenester gjennom blant annet metodeutvikling, erfaringsutveksling, rådgiving og videreutvikling av felles økosystem for nasjonal digital samhandling og tjenesteutvikling. Beskrivelse av dette arbeidet på overordnet nivå inngår i vedlegg 1 til denne saken.

Presentasjon av saken

Hensikten med denne saken er å orientere Skate om arbeidet med sammenhengende tjenester, innhente råd fra Skate og engasjere Skate og Skate-virksomhetene til å aktivt medvirke til at arbeidet med sammenhengende tjenester lykkes. Skate skal ha en aktiv rolle i utvikling, gjennomføring og oppfølging av digitaliseringsstrategien, og dermed også sammenhengende tjenester for livshendelsene.

Noen av Skatevirksomhetene har fått ansvar for en livshendelse av sitt departement, andre er eller vil bli involvert i arbeidet på ulike måter. Som eiere av fellesløsninger og fellesregistre er også flere virksomheter sentrale aktører for realiseringen av sammenhengende tjenester for livshendelsene. Skatevirksomhetene har også omfattende erfaring fra samarbeid på tvers og store utviklingstiltak.

Digitaliseringsdirektoratet ønsker å få innspill og anbefalinger til hvordan to sentrale tverrgående utfordringsområder i arbeidet med sammenhengende tjenester for livshendelser kan adresseres:

1. Hva mener Skate er det viktigste Digdir og eventuelt Skate bør gjøre for å bidra til at eierne av livshendelser og deres samarbeidspartnere lykkes med tverrsektorielt samarbeid og samordnet styring?
2. Hva mener Skate er det viktigste Digdir og eventuelt Skate bør gjøre for å sikre at livshendelsene bygger på felles økosystem? Hvordan kan Digdir på best mulig måte involvere Skate slik at vi får frem nye eller endrede behov i felles økosystem/fellesløsninger raskt nok til å understøtte realiseringen av livshendelser?

Forslag til beslutning:

1. Skate støtter Digdirs råd for gjennomføring av livshendelser, justert for eventuelle innspill fra Skate.
2. Digdir tar med Skates innspill til spørsmålene i det videre arbeidet.

Tverrgående utfordringsområder

Behov hos virksomhetene som leder arbeidet med livshendelser, ønsker fra departementene som eier livshendelsene, føringer fra KMD og innspill fra andre interessenter er utgangspunkt for Digitaliseringsdirektoratets arbeid med sammenhengende tjenester for livshendelser. Viktige tverrgående utfordringsområder er: tverrsektorielt samarbeid og styring, lov- og regelverksarbeid, kommuneinvolvering, innovasjon og brukerorientering, finansiering, gevinsthåndtering og felles økosystem og fellesløsninger. Digitaliseringsdirektoratets arbeid fokuseres inn mot disse områdene. Det vises til vedlegg 1 for beskrivelse av arbeidet.

Aktualiteten av flere av utfordringsområdene reflekteres i Skatteetatens sak om modernisert innkreving.

Analysebyrået Gartner har sett på erfaringer med sammenhengende tjenester fra bl.a. Tyskland og Frankrike. De peker på manglende incentiver for innovasjon, rigide budsjettprosesser, organisering og eksisterende lover som hovedutfordringer.

Vi ønsker Skates innspill til to utfordringer:

1. Tverrsektorielt samarbeid og samordnet styring
2. Felles økosystem

1. Tverrsektorielt samarbeid og samordnet styring

Sammenhengende tjenester for livshendelser skal svare på behovene til innbyggere, næringsliv og frivillige organisasjoner. Tjenestene skal oppleves som helhetlige på tvers av forvaltningsnivå (statlig, regional og kommunalt), sektorer (offentlig, privat og frivillig) og departementers ansvarsområder. Det overordnede målet er en enklere hverdag for innbyggere og næringsliv gjennom bedre tjenester, effektiv ressursbruk og økt verdiskaping. Organiseringen av offentlig sektor med fag- og sektorstyring gjør tverrsektorielt samarbeid, samordning av styring og helhetlig gjennomføring utfordrende. Som digitaliseringsstrategien peker på vil flere styringsmodeller være mulige, og Skate har tidligere drøftet viktigheten av å klargjøre hva som skal styres før styringsmodeller besluttes¹.

I Digitaliseringsstrategien er brukerorientering sentralt. Brukerbehovets uavhengighet av den statlige og kommunale strukturen illustreres godt av en artikkel i Dagsavisen nylig, om situasjonen til [foreldre til alvorlig syke barn](#). Arbeidet med sammenhengende tjenester for livshendelsen alvorlig sykt barn har fått StimuLab-midler for å forbedre tjenestene for målgruppen. StimuLab er et godt tiltak, men løser ikke systemutfordringen.

For å lykkes med sammenhengende tjenester forutsettes samarbeid på alle nivå. Behovet for, og utfordringene med finansiering, samarbeid og samordnet styring er godt kjent fra tidligere. Konkrete erfaringer fra virksomhetene som arbeider med de syv livshendelsene er at de opplever at det gjøres ulike vurderinger av viktighet og prioritering i virksomheter og departementer som ligger i ulike styringslinjer. Den samme problemstillingen gjør seg gjeldende i kommunesektoren, hvor man ikke har samme styringsinstrumenter som i staten. Resultatet er ofte at brukerrettede tjenester blir lite sammenhengende og helhetlige, da viktige aktører mangler i samarbeidet eller at arbeid i andre virksomheter, som det tverrsektorielle satsningen er avhengig av, ikke blir prioritert.

Vår vurdering er at det er en tydelig trend med økende interesse for det tverrsektorielle og at viljen til å løse behov på tvers og i samarbeid med flere er økende, på flere forvaltningsnivå. Flere initiativer som kan bidra til endring, på ulike nivå, er også i gang:

- Riksrevisjonen har slått fast at myndighetenes styringsinformasjon, finansiering og rapportering ikke er tilpasset satsninger på tvers av departementer. ([Del av dokument 1 \(2019–2020\)](#)). Finansdepartementet jobber med oppfølging anbefalingene fra Riksrevisjonen.

¹ Bl.a. Skate sak 8/2020 Samstyring mellom kommune og stat i digitaliseringsarbeidet,

- Det jobbes med en ny strategi (Gode hver for seg, best sammen) for departementsfellesskapet. I strategien foreslås konkrete tiltak for å styrke funksjonene som skal gi bedre helhet og sammenheng. Hensikten er å gjøre departementene mer åpne for å møte tverrgående utfordringer og mer interesserte i å utforske muligheter som følger av ny teknologi. Det er også et mål å forbedre departementenes evne til å jobbe med utfordringer på mellom lang sikt (3-5 år).
- Den tverrdepartementale gruppen av departementer som eier livshendelser samarbeider og samordner om føringer i tildelingsbrev for 2021, både på tvers av de seks departementene og på tvers av de departementer som berøres av den enkelte livshendelse.
- Flere store initiativer (utover de prioriterte livshendelsene) planlegges med utgangspunkt i god brukerinvolvering og sammenhengende tjenester. Eksempel på dette er Skatteetatens arbeid med modernisert innkreving og Akson. Disse vil kunne være viktige lokomotiver for samarbeid og brukerretting.

Tidligere erfaringer fra utvikling av sammenhengende tjenester er i liten grad samlet, systematisert eller formidlet. Det finnes flere gode erfaringer fra tidligere, som for eksempel 0-24-samarbeidet, e-resept, A-ordningen og ikke minst samarbeidet i korona-perioden, som kan gi læring for virksomhetenes arbeid med sammenhengende tjenester.

Digitaliseringsdirektoratet, KS og DFØ følger og bistår virksomheter og departementer med å etablere og prøve ut modeller for samarbeid og samordnet styring i arbeidet med sammenhengende tjenester, blant annet knyttet til tverrsektorielle oppdrag og tildelingsbrev. Erfaringene fra arbeidet deles med andre livshendelser, og i faglige fora på departement- og direktoratsnivå.

Basert på dialog med livshendelsene og erfaringer fra tidligere prosjekter har Digdir følgende råd for å lykkes med tverrsektorielt samarbeid:

- Samarbeidet starter med brukerperspektivet, og dette må ivaretas gjennom hele løpet for eksempel gjennom arbeid med brukerreiser
- Finansering av utvikling, forvaltning og drift avklares
- Juridiske hindre avklares så tidlig som mulig, jfr. erfaringer fra modernisert innkreving for Skatteetaten
- De viktigste virksomhetene blir enige om samarbeidsflater, roller, mål for arbeidet og styringsstruktur

Digdirs erfaringer fra Oppgjør etter dødsfall viser også at aktørene bør:

- Planlegge for hvordan felles økosystem skal benyttes så tidlig som mulig i tjenesteutviklingen
- Planlegge et «minimum viable product» (MVP)

Spørsmål:

Basert på rådene over: Hva mener Skate er det viktigste Digdir og eventuelt Skate bør gjøre for å bidra til at eierne av livshendelser og deres samarbeidspartnere lykkes med tverrsektorielt samarbeid og samordnet styring?

2. Felles økosystem

Sammenhengende tjenester knyttet til livshendelser aktualiserer og forsterker behovet for fellesløsninger. Det er et mål i digitaliseringsstrategien at kommunale og statlige virksomheter bygger sine tjenester med utgangspunkt i felles økosystem for nasjonal digital samhandling og tjenesteutvikling. Dette forutsetter at fellesløsninger er gode nok og dekker behovet. Det vil være behov for videreutvikling av eksisterende og nye fellesløsninger i felles økosystem.

Etablering av nye fellesløsninger er tid- og ressurskrevende. Utvikling for å ivareta nye behov kan ta flere år. Livshendelsene er i en tidlig fase med kartlegging og utforskning av behov. Etablering av tydelige målbilder som gir grunnlag for spesifisering av løsninger og behov ligger frem i tid. Derfor er det i mange tilfeller ikke kjent hvilke nye fellesløsninger eller funksjonaliteter som vil være nødvendig for å understøtte realiseringen av livshendelser og sammenhengende tjenester. Det er en utfordring å sikre at nye fellesløsninger og funksjonalitet er på plass i tid til å understøtte realiseringen av livshendelsene frem i tid når behovene ikke er kjent.

Digitaliseringsdirektoratet jobber sammen med KS og eiere av fellesløsninger og felles registre for å informere om mulighetene som ligger i eksisterende felles økosystem og fellesløsninger. I dialogen med livshendelser, tverrgående fora for livshendelser og interaksjon med andre interessenter søker vi å avdekke nye behov knyttet til fellesløsninger (nye og eksisterende).

Videreutviklingen av det digitale økosystemet vil ikke bare legge til rette for de sju livshendelsene, det vil også legge til rette for utvikling av mange flere livshendelser og sammenhengende tjenester i årene etter 2025.

Basert på dialog med livshendelsene og erfaringer fra tidligere prosjekter mener Digdir at det for å sikre at livshendelsene bygger på felles økosystem er viktig at:

- Økosystemet og sentrale data gjenbrukes på tvers av livshendelsene
- Virksomhetene som jobber med tjenesteutvikling er kjent med mulighetene i økosystemet og tar disse i bruk
- Virksomheten utveksler erfaringer om bruk av økosystem og deling av data på tvers av livshendelsene
- Behov for utvikling av økosystemet avdekkes og løses

Spørsmål:

Basert på punktene over: Hva mener Skate er det viktigste Digdir og eventuelt Skate bør gjøre for å sikre at livshendelsene bygger på felles økosystem?

Hvordan kan Digdir på best mulig måte involvere Skate slik at vi får frem nye eller endrede behov i felles økosystem/fellesløsninger raskt nok til å understøtte realiseringen av livshendelser?

Saken vil bli framlagt av Grete Orderud, avdelingsdirektør Digital transformasjon
Saksframlegget er utarbeidet av Digitaliseringsdirektoratet

Oslo, 24.11.2020