

## SAKSFRAMLEGG

Forum: Skate

Møtedato: 06.12.2017

**Sak 24/2017:** Sluttbehandling veikartsak: ST 1.1/1.2 Utrede enhetlig tverrsektoriell tilnærming og konkretisere metoder for enhetlig tverrsektoriell tilnærming

### Historikk/bakgrunn

Prosjektet for tiltakene ST 1.1 og ST 1.2 Enhetlig tverrsektoriell tilnærming har nå utarbeidet forslag til et rammeverk for tverrsektoriell tjenesteutvikling og tiltak. Formålet med saksframlegget er å forankre innholdet i rammeverket og tiltak, før rammeverket revideres og publiseres i endelig versjon.

### Forslag til beslutning:

#### **1. Leveransen fra tiltakseier godkjennes med følgende endringer:**

- a) Tiltakseier (KS) og Difi justerer sammen rammeverket for utvikling og styring av tverrsektorielle sluttbrukertjenester (sluttrapportens kapittel 2 og 3) slik at rammeverket blir bedre harmonisert med Prosjektveiviseren fra Difi.
- b) Den delen av rammeverket som går på tverrsektoriell porteføljestyling og finansiering og prioritering av tverrsektorielle tiltak tas ut av rammeverket. Dette omfatter noe tekst i innledningen i kapittel 3, kapittel 3.1 og hele kapittel 4.

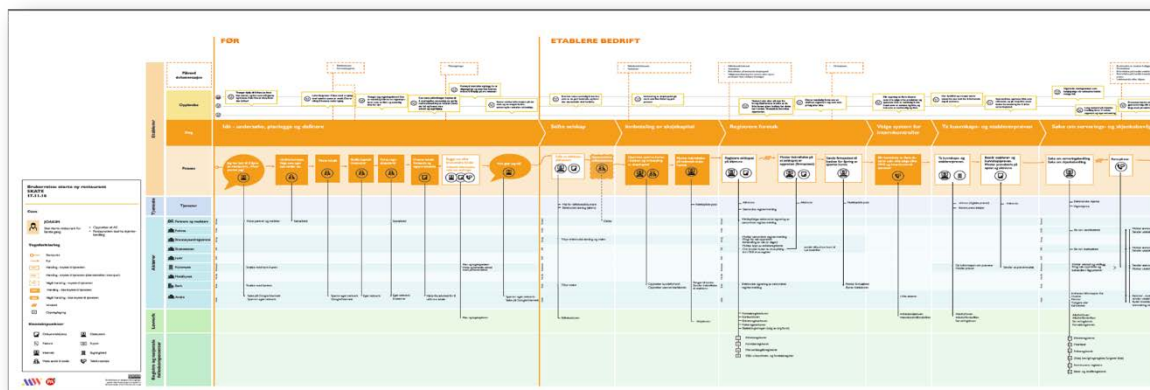
#### **2. Oppfølging av forslag til rammeverk**

- c) Difi publiserer en revidert versjon av rammeverket på Difi sine hjemmesider.
- d) Skatevirksomhetene oppfordres til å teste ut rammeverket og å sende tilbakemeldinger til Difi på erfaringer med og forbedringsbehov i rammeverket.
- e) Etter noen piloteringer inviterer Difi relevante aktører til en første revisjon av rammeverket. Difi tar deretter stilling til når rammeverket bør skifte status til endelig versjon, samt hva som er en hensiktsmessig forvaltningsmodell av rammeverket
- f) Forslaget om porteføljestyling på nasjonalt nivå (innledningsvis i rapportens kapittel 3 og 3.1) og forslaget om «Finansiering og prioritering av tverrsektorielle tiltak» (kapittel 4), behandles av Difi som innspill til Digitaliseringsstrategiens tiltak «En sterkere nasjonal prioritering og finansiering av tverrgående digitaliseringstiltak»

### **Status:**

Prosjektet startet vinteren 2016, hvor pilotbrukerreiser ble valgt ut fra kriterier om høyt saksvolum, politisk og strategisk viktighet på tvers av deltagende virksomheter, bruk av fellesløsninger- og komponenter og hypoteser om høy nytteverdi. Prosjektet har siden oktober 2016 jobbet med brukerreisene Ny i Norge og Ny bedrift. KS, Oslo kommune, NAV, Skatteetaten, Difi, BRREG, Mattilsynet, Kartverket, Arkivverket, Helsedirektoratet, Politiet, UDI, SUA og Arbeidstilsynet har deltatt i arbeidet.

Brukerreisene er kartlagt as-is, brukernes behov er identifisert og forankret, det er utarbeidet designprinsipper for brukerreisene, målbilder er utarbeidet og forankret, og det er utarbeidet tiltak med tilhørende gevinster på kort, mellomlang og lang sikt. Arbeidet med brukerreisene innebar et tverrfaglig, tverrsektorielt samarbeid.



Figur 1: Bilde av brukerreisen Ny bedrift

### Leveranser:

Arbeidet har resultert i følgende leveranser:

- Sluttrapport
- Målbilder for brukerreisene Ny i Norge og Ny bedrift
- Kort erfaringsrapport
- Forslag om «Finansiering og prioritering av tverrsektorielle tiltak» behandles av Difi som innspill til Digitaliseringsstrategiens tiltak «En sterkere nasjonal prioritering og finansiering av tverrgående digitaliseringstiltak»

Arbeidet har fokusert på bred involvering av brukere (mennesker som bruker de offentlige tjenestene, næringsliv og ansatte) og etatene som er berørt av brukerreisene.

Deltagende etater har bidratt svært konstruktivt i arbeidet, og det foreligger bred enighet om at utvikling av tverrsektorielle tjenester må ta utgangspunkt i brukerbehov, og brukerne må være med hele veien.

### Viktige momenter i rammeverket:

- Tverrsektoriell tjenesteutvikling må ta utgangspunkt i brukernes behov i brukerreisen for innbyggere og næringsliv, og brukerne må involveres gjennom alle faser av tjenesteutviklingen.
- Tjenesteutviklingen krever at statlige og kommunale aktører jobber sammen med å få innsikt i brukerbehovene på tvers av sektorer, forvaltningsnivåer og tjenester.
- Aktørene etablerer et felles målbilde for brukerreisen, sette inn tverrgående tiltak og realiserer gevinster på tvers av de offentlige etatene.
- Utviklingen foregår smidig med hyppig brukerinvolvering i forfasen, underveis og i den kontinuerlige forbedringen av tjenestene.
- Rammeverket beskriver hvordan tjenesteutviklingen kan gjennomføres i praksis, og det henvises til eksisterende metoder innen prosjektstyring, smidig utvikling og tjenstedesign.

Gjennomgående prinsipper i rammeverket:

- Tjenstedesign og brukerreiser legges til grunn som metodikk for å ivareta tverrsektorielle grensesnitt og behov
- Felles designprinsipper benyttes i all tverrsektoriell tjenesteutvikling
- Brukerinvolvering gjennom alle faser av smidig tjenesteutvikling
- Enhetlig tilnærming til styring av tverrsektoriell tjenesteutvikling

Forslag til rammeverk følger Prosjektveiviserens faser, og vil kunne fungere godt som et supplement til Prosjektveiviseren. Rammeverket beskriver anbefalt tilnærming til styring av tverrsektoriell tjenesteutvikling. Videre beskrives anbefalte roller og ansvar, samt kritiske faktorer for god styring av tverrsektoriell tjenesteutvikling. Brukerinvolvering hele veien er sentralt.

Førsteutkast har vært ute til forankring i virksomhetene, og skal justeres litt i henhold til forslag til beslutning.

**Videre prosess:**

Tiltakseier jobber nå med justering av rammeverket i samarbeid med Difi, før det kan piloteres.

---

Saken vil bli framlagt av Trine Lind  
Saksframlegget er utarbeidet av Grete Kvernland-Berg  
Oslo, 21.11.17