



MÅLBILDE FOR HÅNDTERING DIGITALISERING OG LANGTIDSLAGRING AV DOKUMENTASJONEN I BYDELENE (BYD)

Mars 2022

SAMMENDRAG

*Tim skal oppleve én kommune.
Realisering av målbildet vil bidra til
å realisere historien om Tim som en
del av kommunens digitale
transformasjon.*

Innhold

1.	Innledning	5
2.	Overordnede Rammer og premisser	6
2.1.	Digital transformasjon i Oslo kommune	6
2.2.	Føringer for bydelene	7
2.3.	Føringer for Byarkivet.....	7
3.	Overordnet målbilde	8
3.1.	Målbilde med tilhørende målformuleringer	8
3.2.	Strategiske satsningsområder	9
3.2.1.	Selvbetjening via skjema	9
3.2.2.	Automatisering av egnede saksbehandlings- og arkivprosesser	10
3.2.3.	Håndtering av fagdokumentasjon digitalt	10
3.3.	Andre deler av målbildet	11
3.3.1.	Dokumentasjon digitalt tilgjengelig.....	11
3.3.2.	Innsyn i bydelens journal for presse og publikum	11
3.3.3.	Samhandling med bydelens råds- og utvalgsmedlemmer	11
3.3.4.	Ledelsesinformasjon i Websak	11
3.3.5.	Etablere digitale historiske arkiver	11
3.3.6.	Langtidsbevaring av arkivmateriale fra bydelene	11
4.	Realisering i faser	13
4.1.	«Grunnpakken»	14
4.2.	Forutsetninger for realisering av «grunnpakken»	16
4.3.	Omfang og avgrensinger for prosjektet.....	16
4.3.1.	Omfang	17
4.3.2.	Avgrensning.....	17
4.4.	Forprosjekter	17
4.4.1.	Utrede standardisering, digitalisering og automatisering av henvendelser via skjemaer	18
4.4.2.	Utrede digital håndtering av fagdokumentasjon	18
4.4.3.	Utrede lokalisering og digitalisering av papirarkiver	19
4.4.4.	Migreringsprosjekt for migrering av historiske baser til Websak	20
4.5.	Realisering i faser	20

Endrings- og beslutningslogg

Versjon	Dato	Endring/beslutning	Produsent	Godkjent
	11.01.2021 til 27.01.2021	Visuell skisse til målbilde ble utarbeidet, diskutert og forankret i samarbeid med ledelsen i Byarkivet ved Ranveig Låg Gausdal, Hege Sætrum Kenny og Kristin Sørby. Deretter ble skissen forankret hos Kristin Westbye som er ansvarlig i UKE for program for innføring av Websak i Oslo kommune og Jonas Gjendemsjø Høyer som tjenesteleder for UKE standard tjeneste for sak og arkiv. Det var også gjennomført et møte med formål om tidlig informasjon og forankring med Solveig Tesdal som representant for prosjekteier i HEI.	Lene Holm Ødegård	
0.1	01.02.2021 til 05.02.2021	Dokumentet opprettet og oppdatert etter avklaringer med Cecilie Schjander, prosjektleder (KUL)	Lene Holm Ødegård	
0.2	05.02.2021 til 12.02.2021	Oppdatert utkast til ny avklaring med Cecilie Schjander, prosjektleder (KUL)	Lene Holm Ødegård	
0.3	16.02.2021 til 18.02.2021	Oppdatert utkast etter tilbakemeldinger fra Cecilie Schjander, prosjektleder (KUL)	Lene Holm Ødegård	
0.4	23.02.2021	Oppdatert utkast etter tilbakemeldinger fra Cecilie Schjander, prosjektleder (KUL)	Lene Holm Ødegård	
0.5	11.03.2021	Oppdatert utkast etter tilbakemeldinger fra Hege Sætrum Kenny seksjonsleder moderne seksjon Byarkivet og Kristin Sørby seksjon for drift/ dokumentcenter Byarkivet	Lene Holm Ødegård	

Versjon	Dato	Endring/beslutning	Produsent	Godkjent
0.6	12.03.2021	Oppdatert etter ny kvalitetssikring av Cecilie Schjander, prosjektleder (KUL)	Lene Holm Ødegård	
0.7	17.03.2021	Oppdatert etter kvalitetssikring av Kristin Westbye som er ansvarlig i UKE for program for innføring av Websak i Oslo kommune	Lene Holm Ødegård	
0.8	16.04.2021 til 19.04.2021	Oppdatert etter tilbakemeldinger fra Ranveig Låg Gausdal som leder Byarkivet og Per Ivar Hammershaug fra Bydel Søndre Nordstrand som en valgt representant for en bydel.	Lene Holm Ødegård	
1.0	22.03.2022	Endret distribusjonslisten Oppdatert til versjon 1.0 etter at målbildet ble presentert i sektordirektørmøtet 04.03.22.	Cecilie Schjander	Godkjent av KLM i HEI

Distribusjonslogg

Versjon	Dato	Navn
1.0	22.03.2022	Sendes til: - alle bydelene - Byarkivet - Kristin Westbye, UKE - Christian Seielstad Skog, prosjektleder og testleder (Acos) - Maja Dervišević, funksjonelt ansvarlig (Acos) - Innføringsansvarlige i bydelene

Referansedokumenter

Referanse	Versjon/dato	Kommentar
Tilpasningsavtalen (SSA-T) med tilhørende bilag	11.07.2016	Rammeavtale om «Standard programvare for sak-, arkiv- og dokumenthåndtering med tilhørende tjenester for Oslo Kommune» inngått med Acos den 11.07.2016 som ligger til grunn for utløsning av opsjon.
Avtale samt Bilag 1 – 7, Bydelsprosjektet	25.09.2020	Avtale om utløsning av opsjon Bilag 1 Virksomhetsimplementering av Acos Websak for «Bydelene». Vedlegg til Bilag 2 – Virksomhetsspesifikt vedlegg Bilag 4 – Prosjekt- og fremdriftsplan - erstatter Bilag 4 i rammeavtalen Bilag 5 – Test og godkjenning - erstatter Bilag 5 i rammeavtalen Bilag 6 – Administrative bestemmelser - erstatter Bilag 6 i rammeavtalen Vedlegg til Bilag 7 – Pris og prisbestemmelser – virksomhetsspesifikt vedlegg (leverandørens priser for denne virksomheten)
Styringsdokument, Implementeringen av felles dokumentsenter og Acos Websak for bydelene	06.05.2020	

1. INNLEDNING

I etterkant av prosjektstyremøte 03.11.2020 besluttet Byrådsavdeling for helse, eldre og innbyggertjenester (HEI) å «pause» prosjektet for innføring av Websak og etablering av felles dokumentsenter for bydelene i Byarkivet (heretter kalt prosjektet). Dette ble formelt formidlet til prosjektleder 26.11.2020. Under ovennevnte «pause» har prosjektet hatt i oppdrag å utarbeide et forslag til fremtidig helhetlig målbilde, som et bidrag til å understøtte beslutningsprosessen i HEI og senere forankring og klargjøring i bydelene.

Det fremtidige målbildet tydeliggjør ulike forventninger og behov noen av bydelene har utover opprinnelig mandat for prosjektet og planlagte tjenester fra felles dokumentsenter. I tillegg tar målbildet høyde for andre forhold som har blitt avdekket i spesifiseringsfasen og ved utarbeidelse av ulike beslutningsunderlag i prosjektet.

Kapitlene 2 til 4 beskriver det fremtidige målbildet uten å ta hensyn til begrensninger i definerte rammebetingelser for opprinnelig prosjekt eller eventuelle rammer for videreføring av prosjektet, eller for begrensninger i opprinnelig planlagte tjenester fra felles dokumentsenter.

I forslag til realisering som er beskrevet i kapittel 5 har det vært nødvendig å definere et omfang og en avgrensning som ligger til grunn for detaljering av overordnede rammebetingelser i kapittel 2, se kapittel 5.2.

Realiseringen av det fremtidige målbildet er anbefalt gjennomført i faser. Det er også deler av målbildet som naturlig bør realiseres av andre etater og prosjekter selv om det inngår som en del av det helhetlige målbildet, se kapittel 5.

2. OVERORDNEDE RAMMER OG PREMISSE

Kapittelet beskriver nasjonale strategier for digitalisering, Oslo kommune sin strategi for digital transformasjon av dialog med innbygger og føringer som er gitt til bydelene og Kulturretaten. Det gir rammer for senere beskrevet målbilde for håndtering og digitalisering av dokumentasjon i bydelene.

2.1. Digital transformasjon i Oslo kommune

Historien om Tim legges til grunn som det fremtidige målbildet til Oslo kommune for digital transformasjon¹ og støtter følgende nasjonale strategier:

- Nasjonal strategi for kunstig intelligens, 01/2020
- Én digital offentlig sektor, Digitaliseringsstrategi for offentlig sektor 2019–2025
- Meld. St. 27 (2015–2016) Digital agenda for Norge — IKT for en enklere hverdag og økt produktivitet

Det skal være lett for innbyggere å samhandle med kommunen uten å måtte logge seg inn «over alt». Informasjon gjenbrukes slik at de slipper å oppgi samme informasjon hver gang. Standardisering og automatisering vil gi innbyggere raskt svar når det er mulig. Innbyggere skal ha tillit til at informasjonen om dem forvaltes på en sikker måte og at kommunens tjenester oppfattes som relevante og viktige.

Digitaliseringen skal levere fremtidens offentlige tjenester til beste for byens innbyggere. Det forventes at man samarbeider på tvers av sektorer, etater og bydeler for å få til ønsket transformasjon.

Følgende fellesføringer var formulert i tildelingsbrev til virksomhetene i Oslo kommune i 2020:

«Oslo skal være en åpen og tilgjengelig kommune med gode kvalitative og sammenhengende tjenester for innbyggerne. Det skal være enkelt å møte kommunen gjennom innovativ tjenesteutvikling og bedre digitale tjenester.

Med digitalisering og bedre bruk av egne data skal virksomhetene prioritere utvikling av mer sømløse og personlig tilpassede tjenester. Derfor skal styrking av intern digital kompetanse prioriteres. Der det er naturlig skal virksomhetene sørge for å ta i bruk relevante felles digitale innbyggerløsninger som utvikles i kommunen.

Virksomhetene skal sørge for å ha god oversikt over egne datasett som kan tilgjengeliggjøres og deles med andre virksomheter, samtidig som personvernet er sikret.

Digital transformasjon handler mest av alt om å endre måten vi som kommune leverer tjenester til innbyggerne på. Dette dreier seg om å fornye og forbedre våre tjenester og å endre måten vi jobber slik at innbyggerne og næringsliv opplever økt kvalitet, effektivitet, tilgjengelighet og sikkerhet i tjenestene.»

¹ <https://felles.intranett.oslo.kommune.no/digitalisering-ikt-og-kommunikasjon/digitalisering/oslo-origo/historien-om-tim/>

2.2. Føringer for bydelene

I til tildelingsbrevet 2021 til bydelene fremgår det under helse- og omsorgstjenester følgende:

«Arbeid med digitalisering er avgjørende for å gjøre overgangen mellom ulike tjenester mer brukerrettet, smidig og effektiv.»

I tillegg legges det til grunn at bydelene også skal følge fellesføringer for virksomhetene som står beskrevet i kapittel 2.1 ovenfor.

2.3. Føringer for Byarkivet

I henhold til tildelingsbrev 2020 til Kulturetaten:

«Bystyret vedtok ved behandling av budsjett 2020 å etablere et felles dokumentsenter for bydelene i Byarkivet for å sikre bedre kvalitet på dokumentasjonsforvaltningen og mindre sårbarhet. Det skal også innføres WebSak gjennom en felles kontrakt og koordinert implementering for bydelene. Etaten skal i 2020 tilrettelegge for etableringen av dokumentsenteret med sikte på å starte innfasing av ansatte puljevis i 2021, og i takt med innføringen av WebSak i bydelene. Arbeidet skal være slutført innen 31.12.2021. Byrådsavdelingen vil komme nærmere tilbake til dette i et eget brev til etaten.

Etaten skal bidra i en helhetlig utredning av hvordan dokumentsentertjenester i kommunen skal utføres i framtiden, og følge opp politiske avklaringer når disse foreligger.»

3. OVERORDNET MÅLBILDE

Overordnet målbilde for håndtering, digitalisering og langtidslagring av dokumentasjonen i bydelene ble initielt utformet i en visuell skisse. Initiell visuell skisse ble utformet i samarbeid med Kristin Sørby som seksjonsleder for Dokumentsenteret og Hege Sætrum Kenny som seksjonsleder for moderne seksjon i Byarkivet. Den ble etter det gjennomgått med Kristin Westbye som er ansvarlig i UKE for program for innføring av Websak i Oslo kommune og Jonas Gjendemsjø Høyer som tjenesteleder for UKE standard tjeneste for sak og arkiv og Ranveig Låg Gausdal leder for Byarkivet.

Den visuelle skissen til målbilde ble deretter gjennomgått med Solveig Tesdal som representant for prosjekteier i HEI 27.01.2021 med formål om å gi informasjon om arbeidet og som en forankring i at utforming av dette målbildet var ønsket.

Beskrivelsene i dette kapittelet er formulert som en fremtidstilstand når mål er nådd og må leses med det for øye.

3.1. Målbilde med tilhørende målformuleringer

Bydelene bidrar til å nå målet om digital transformasjon av Oslo kommune sine tjenester ved å standardisere samhandlingen med innbyggere og virksomheter via selvbetjening hvor egnede skjemaer er standardisert, og hvor egnede arkiv- og saksbehandlingsprosesser er automatisert.

Mål som understøtter det fremtidige målbildet:

- Felles sak- og arkivsystem for bydelene
- De med tjenstlig behov er brukere av Websak i bydelene
- Økt digitalisering av dokumentasjonen i bydelene
- Økt standardisering og automatisering av arbeidet med dokumentasjon i bydelene
- Digital håndtering av fagdokumentasjon i godkjente systemer med godkjent arkivfunksjonalitet
- All korrespondanse inn og ut er digital og sendes i sikre kanaler på formater som støtter automatisering
- Gamle sak- og arkivsystemer er faset ut
- Byarkivet har et overordnet faglig ansvar² for all dokumentasjon i bydelene og vil være en naturlig kravstiller ved utvikling av funksjonalitet for dokumenthåndtering og arkiv i fagsystemer
- Byarkivet har, i samarbeid med UKE, på vegne av bydelene et ansvar for en kostnadseffektiv forvaltning og utvikling Websak med tilhørende grensesnitt
- Byarkivet har 1. linje brukerstøtte for sluttbrukere i bydelene
- Byarkivet utfører arkivtjenester for bydelene herunder posthåndtering for saksdokumentasjon
- Bydelene har fått lukket avvikene fra Arkivverkets tilsynsrapporter

² Iflg. arkivlova §6 og arkivforskriften §1 har bydelen plikt til å holde arkiv iht gjeldende lover og regler. Det overordna arkivansvaret vil fortsatt ligge til den øverste ledelsen i Bydelen, men vil få levert tjenester fra Byarkivet til å fylle deler av sitt operative og daglige arkivansvar.

Målbildet viser eksterne interessenter og hvordan de samhandler med bydelene via egnede grensesnitt samt hvilke grensesnitt, systemer og strategiske funksjoner bydelene benytter for å kunne gjennomføre effektive og sikre saksbehandlings- og arkivprosesser:



Overordnet visuell figur ovenfor viser hovedelementene i det fremtidige målbildet som vil beskrives i underkapitler i mer detaljert.

3.2. Strategiske satsningsområder

Det er identifisert følgende strategiske satsningsområder i det fremtidig målbildet for håndtering, digitalisering og langtidslagring av dokumentasjonen i bydelene:

- selvbetjening via skjema, se kapittel 3.2.1
- automatisering av egnede saksbehandlings- og arkivprosesser, se kapittel 3.2.2
- håndtering av fagdokumentasjon digitalt, se kapittel 3.2.3

Det vil i tillegg være tjenlig å gjennomføre:

- en samlokalisering og felles forvaltning av bydelenes eksisterende papirarkiver som ikke skal digitaliseres, se kapittel 3.3.6
- digitalisering av egnede, eksisterende papirarkiver, se kapittel 3.3.6
- migrering av historiske elektroniske arkiver til felles løsning for å kunne fase ut gamle systemer, se kapittel 3.3.5

3.2.1. Selvbetjening via skjema

Standardisering gjør det lett for innbyggere og virksomheter å finne aktuelle skjemaer da de er like enten du bor eller driver en virksomhet på den ene eller andre kanten av Oslo, noe som gjør at vi fremstår som én kommune.

Selvbetjening via skjema sikrer at den som kjenner henvendelsen best fyller ut informasjonen som benyttes videre i registrering og behandling i fagsystem, i tilskuddsordningen eller i Websak, avhengig av prosess. Det er informasjonen som gis ved innsending av skjema som benyttes til automatisering, se beskrivelser i kapittel 3.1.2.

3.2.2. Automatisering av egnede saksbehandlings- og arkivprosesser

Saksbehandlingsprosesser er standardisert og helt eller delvis automatisert hvis prosessene er egnede for det. De prosesser som ikke egner seg for automatisering vil ha prosessstøtte som leder saksbehandlingen gjennom de ulike prosessstrinn, beslutninger med tilhørende huskelister og linker til styringssystem og annen styringsinformasjon der hvor det er relevant. Fremtidens saksbehandling gjenbraker i enda større grad enn i dag opplysninger og kunnskap for å sikre likebehandling og som ivaretar den enkelte sin rettssikkerhet. Arkivering vil skje som en del av prosessen og saksbehandlere skal ikke behøve å forholde seg til det.

Dokumentsenteret får støtte av automatisert mottak, registrering, journalføring, fordeling og arkivering i aktuelle prosesser. Det benyttes robotteknologi i daglige krevende kvalitetssikringsrutiner da omfanget av dokumentasjon er så stort.

Etter at saksbehandlings- og arkivprosesser er helt eller delvis automatisert kan saksbehandlere og arkivarer benytte sin tid på de prosesser og oppgaver som krever manuell vurdering og håndtering. Det sikrer mer effektive prosesser og/eller man kan håndtere en større mengde henvendelser.

3.2.3. Håndtering av fagdokumentasjon digitalt

Bydelene benytter ulike fagsystemer for saksbehandling av sin fagdokumentasjon, hvor de fleste eies og forvaltes av Helseetaten (HEL). Fagsystemene har nå elektronisk arkivering av fagdokumentasjon i godkjente arkivløsninger gjennom innebygget arkivering, integrasjon med Websak eller gjennom rutiner som skaper sammenheng mellom dokumentasjonen i fagsystemet og dokumentasjonen i Websak. Bydelene benytter sikker digital forsendelse av all fagdokumentasjon, slik at dokumentasjon med sensitive personopplysninger ikke lenger manuelt mellomlagres på usikrede områder.

HEL som forvalter av fagsystemer samarbeider med brukere fra bydelene og Byarkivet om utvikling, etablering av rutiner for dokumentasjonsforvaltning, samt kommunikasjon og veiledning til sluttbrukerne. Byarkivet har kapasitet til å bidra med arkivfaglige premisser og krav i forbindelse med anskaffelse av nye eller utvikling av eksisterende fagsystem for å sikre hensiktsmessig og forsvarlig dokumentasjonsforvaltning.

3.3. Andre deler av målbildet

3.3.1. Dokumentasjon digitalt tilgjengelig

Bydelene har sin dokumentasjon tilgjengelig digitalt på de deler i organisasjonen som har behov, slik at den er lett å dele og gjenbruke til ulike formål. Det legger grunnlag for effektiv samhandling, saksbehandling og arkivering.

3.3.2. Innsyn i bydelens journal for presse og publikum

Bydelene gir innsyn i sine offentlige journaler via eInnsyn. I definerte prosesser og i enkelttilfeller vurdert av saksbehandler blir også fulltekstdokumenter publisert slik at man sparer tid på å ikke måtte håndtere innsynsbegjæringer. Det sikrer at kommunen kan praktisere en mer utstrakt åpenhet hvor det legges til rette for at presse og publikum kan ettergå kommunens oppgaveutførelse som er en viktig del av det å understøtte demokratiet.

3.3.3. Samhandling med bydelens råds- og utvalgsmedlemmer

Råds- og utvalgsmedlemmer samhandler med bydelene digitalt via bydelenes møteportal hvor alle møtedokumenter ligger tilgjengelig. Det er sikker pålogging via MinID for eksterne medlemmer og det er mulig å gjøre digitale notater i møtedokumentene ved behov.

3.3.4. Ledelsesinformasjon i Websak

Ledere i bydelene har informasjon om saker og dokumenter samt omfang av ubesvarte henvendelser innenfor og utenfor frist. De ser belastningen av antall saker og dokumenter til behandling hos egne saksbehandlere. Informasjonen kan benyttes til fordeling av arbeidsoppgaver og vurdering av status samt gjennomføre tiltak og omprioriteringer når det er behov for det.

3.3.5. Etablere digitale historiske arkiver

Bydelene har migrert sine elektroniske sakarkiver til historiske baser i Websak og gamle sak- og arkivsystemer er faset ut. Bydelene trenger derfor ikke å forvalte avtaler med systemleverandører og ha kostnader til drift og forvaltning av eldre arkivløsninger.

3.3.6. Langtidsbevaring av arkivmateriale fra bydelene

Bydelenes papirarkiver som er egnet for det er digitalisert³, de øvrige er samlokalisert hos Byarkivet hvor de betjener alle henvendelser om innsyn i historisk arkivmateriale.

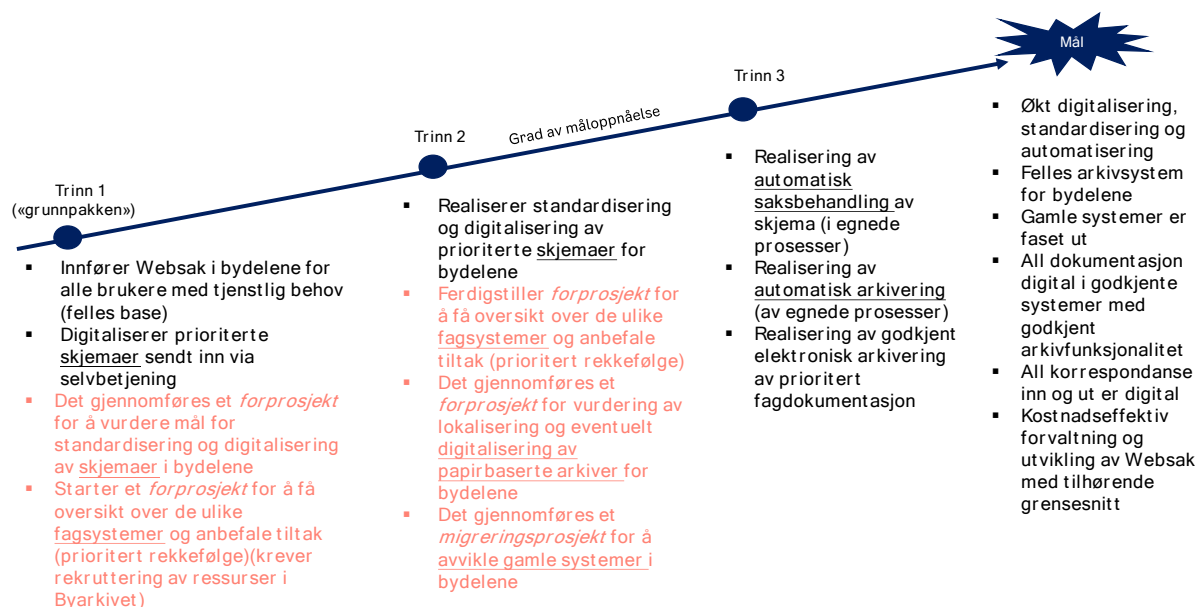
³ Digitaliseringen er en mediekonvertering som handler om å overføre fysiske og analoge kilder til digitalt format. Det gjør at de arkivene med de analoge formatene kan makuleres.

Det er et tett samarbeid mellom Byarkivet, bydelene og HEL. HEL er systemeier og forvalter av fagsystemene som benyttes av bydelene. Det er inngått avtale om uttrekk, deponering og langtidsbevaring mellom Byarkivet og HEL som systemeier for det enkelte fagsystem.

4. REALISERING I FASER

Realiseringen av det fremtidige målbildet er anbefalt gjennomført i faser. Det er deler av målbildet som naturlig bør realiseres som egne prosjekter i HEL og KUL i samarbeid med bydelene eller som en felles satsning i en fase 2 ved å videreføre prosjektet.

Realiseringen av målbildet vil måtte detaljplanlegges i det enkelte prosjekt/forprosjekt på et senere tidspunkt. Vi ønsker i dette kapitlet å si noe om de forutsetninger vi ser på nåværende tidspunkt, vurdering av hva som bør være en del av prosjektet samt hvilke prosjekter og forprosjekter vi anbefaler bør gjennomføres. De foreslåtte prosjektene herunder forprosjektene er faseinndelt og lagt ut i tid da leveranser bygger på hverandre. I tillegg er prosjektene avhengig av ressurser med riktig kompetanse og kapasitet, noe som gjør at noen forprosjekter må avvente til omstillingsprosessen i Byarkivet er gjennomført og bemanning er på plass etter overføring av medarbeidere fra bydelene i en kombinasjon med rekruttering. Noen forprosjekter vil også kreve ekstra budsjettmidler. For å nå målene har vi foreslått trinnvis realisering som vi senere har inndelt videre i faser.



Det som fremgår i sort tekst i trinn 1 er det som leveres i «grunnpakken» ved innføring av Websak, slik rammene for prosjektet er definert. Det som fremgår i rødt på trinn 1 og 2 er foreslåtte prosjekter. Det som fremgår i sort tekst i trinn 2 og 3 er mulig realisering av funksjonalitet etter forprosjekter men som ikke er en del av omfang av nåværende Bydelsprosjekt.

Vi ser for oss realiseringen gjennom følgende prosjekter og forprosjekter:

Trinn 1:

- Prosjektet med en fase 1 «grunnpakken» ihht til vedtatt prosjekt
- Forprosjekt for utredning av behov for standardisering og digitalisering av skjemaer

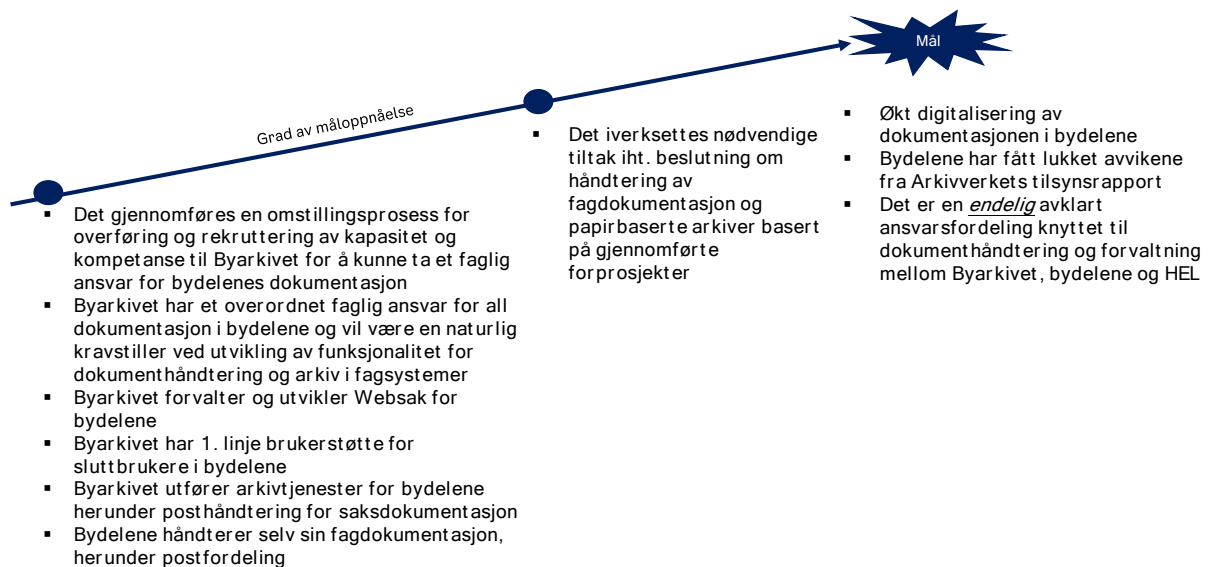
Trinn 2:

- Forprosjekt for utredning av hvordan man kan realisere effektiv og brukervennlig digital håndtering av fagdokumentasjon iht. gjeldende lover og regler

- Forprosjekt for utredning av en samlokalisering og felles forvaltning av eksisterende papirarkiver som beholdes på papir og digitalisering av eksisterende papirarkiver som er egnet for det
- Migreringsprosjekt for migrering av historiske arkiver til Websak som historiske arkiver for å kunne fase ut gamle systemer

Det kan også vurderes om prosjektet skal få et utvidet mandat med tilhørende finansiering for å gjennomføre en fase 2 hvor man basert på resultater fra forprosjekter beslutter å realisere ytterligere deler av målbildet i regi av prosjektet.

Det må i tillegg gjøres en trinnvis omstilling før Byarkivet kan ta et større ansvar, herunder avklaring av roller og ansvar:

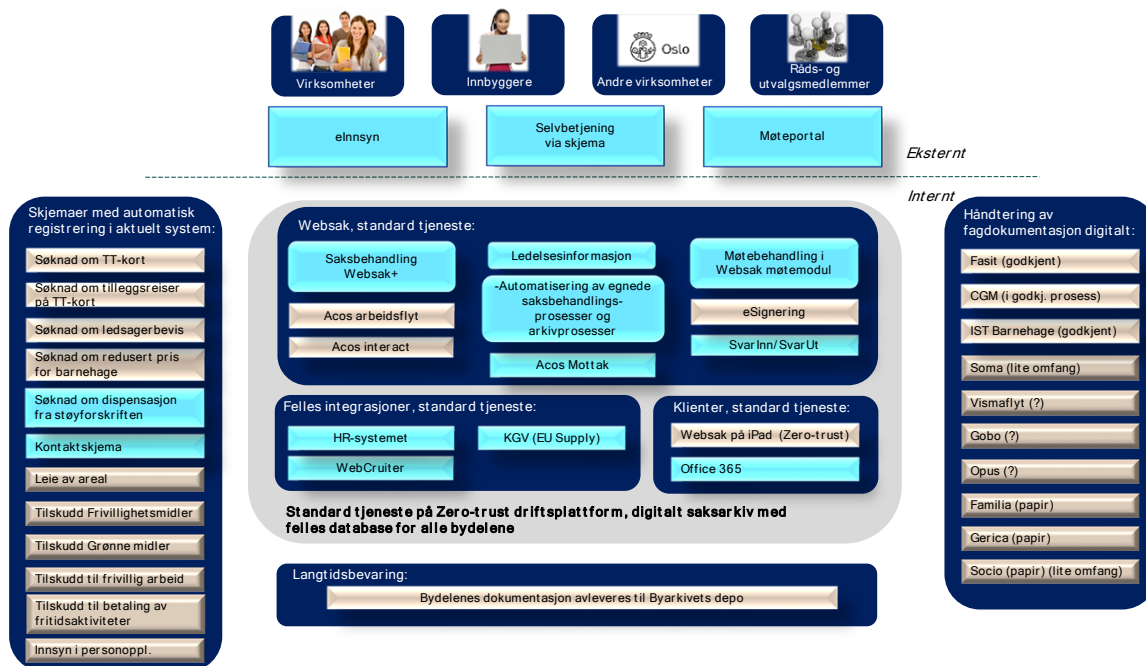


4.1. «Grunnpakken»

«Grunnpakken» som det blir referert til i dette dokumentet er det som inngår i prosjektet og som er beskrevet i styringsdokumentet av 06.05.2020, med eventuelle justeringer.

Styringsdokumentet beskriver bakgrunn, formål og mål i forhold til innføring av «grunnpakken» som en felles sak- og arkivløsning med felles dokumentsenter for bydelene.

I figuren nedenfor fremgår det i turkis det som er innenfor «grunnpakken» med tilhørende beskrivelse.



Websak+ vil innføres for saksbehandlere og ledere. Arkivmedarbeidere vil få et eget grensesnitt i Websak Basis inntil denne funksjonaliteten på sikt inngår i Websak+. Saksbehandlere, ledere, møtesekretærer og møtedeltakere i råd og utvalg samhandler via Websak+, Acos Møtemodul og Acos Møteportal. Ledere vil ha et eget grensesnitt med ledelsesinformasjon for å følge opp saksbehandling i egen enhet.

Presse og publikum vil få tilgang til bydelenes offentlige postjournaler via eInnsyn, hvor bydelen sine saksbehandlere kan velge å gjøre enkelt dokumenter tilgjengelig for innsyn gjennom fulltekstpublisering. Bydelene samlet kan også beslutte automatisk fulltekstpublisering av utvalgte sakstyper.

Websak vil ha sikker digital forsendelse ved bruk av felleskomponenter som SvarUt og SvarInn samt ha implementert fellesintegrasjoner mot WebCruiter for dokumenter i rekrutteringsprosesser som skal arkiveres. Skjema for søknad om dispensasjon fra støyforskriften og kontaktskjema vil realiseres via skjemaløsning (DVD) mot Websak samt integrasjon mot HR for automatisk overføring av den enkelte ansatte sin arbeidskontrakt til personalmappen i Websak.

Den interne korrespondansen mellom bydelene vil skje internt i Websak og vil være raskere, sikrere og billigere da det ikke er behov for å benytte 3. parts løsninger fra KS SvarUt hvor det er transaksjonskostnader.

Grunnpakken er basert på Websak med en felles base med et felles oppsett. Det sikrer en effektiv utvikling og forvaltning av bydelenes sak- og arkivsystem med tilhørende integrasjoner. Ved oppgradering, testing og videreutvikling er det ikke et tiltak/prosjekt i hver bydel som må planlegges og gjennomføres, men en forvaltningsoppgave som utføres av Byarkivet i samarbeid med UKE for alle bydelene under ett. Senere integrasjoner mellom felles fagsystemer for bydelene og sak-/arkivløsningen kan gjøres én gang, i stedet for en gang for hver av de 15 bydelene.

4.2. Forutsetninger for realisering av «grunnpakken»

Realisering av en standardisert saksbehandling og arkivering i bydelene er planlagt ved å benytte Websak som er Oslo kommune sitt valgte sak- og arkivsystem. Standardiseringen samt felles forvaltning, utvikling og drift fordrer at bydelene tar i bruk et standard oppsett tilpasset for bydelene levert på standard tjeneste fra UKE.

Websak i UKE standard tjeneste for sak og arkiv er etablert i en Zero-trust arkitektur som ivaretar sikkerheten, men også brukervennligheten ved at den reduserer behovet for mellomlagring av informasjon på usikrede soner. Standard klienter som benyttes som en del av standard tjeneste vil ha Office 365.

Besluttet innføringsstrategi, opplæringsstrategi og omstillingsstrategi i prosjektet ligger til grunn for realiseringen av «grunnpakken». Det er planlagt med et felles implementeringsløp av Websak i regi av prosjektet for alle bydelene hvor Byarkivet etablerer en felles arkivtjeneste for saksdokumentasjon for bydelene. Det er lagt til grunn en trinnvis innføring i bydelene basert på puljer. Bydelene etablerer lokale innføringsprosjekter for å sikre lokale forberedelser.

Det vil gjennomføres en omstilling som gjør Byarkivet i stand til å ta et overordnet faglig ansvar for all dokumentasjon i bydelene og de vil være en naturlig kravstiller ved utvikling av funksjonalitet for dokumenthåndtering og arkiv i fagsystemer. Bydelenes tjenestesteder skal fortsatt håndtere fagdokumentasjonen operativt i tilknytning til saksbehandlingen.

Realiseringen forutsetter prosjekttressurser fra Byarkivet, UKE, bydelene, Origo og HEL med kompetanse og kapasitet for å sikre kontinuitet og for å kunne holde seg innenfor rammene både på tid, kvalitet og kost. Videre er realiseringen avhengig av tilgang til nøkkelressurser fra Acos, og kapasitet til løpende forankring i HEI.

Prosjektet vil arbeide for å sikre at de aktuelle leverandører forplikter seg til å levere sine leveranser iht. revidert plan i oppstart etter at prosjektet ble satt på «pause». Det er et tett samarbeid med Acos i forhold til at de skal forplikte seg til leveranser av Websak med tilhørende integrasjoner, opplæringsaktiviteter og dokumentasjon. Det er noe mer krevende å sikre leveranser fra UKE på grunn av deres leveransemodell hvor de er avhengig av avtaleparter (underleverandører) eller blir forhindret på grunn av sårbarhet i egen bemanning i forhold til helhetlig prioritering. Det vil likevel gjøres avklaringer slik at UKE på best mulig måte må sikre sine leveranser iht. revidert plan. Når det gjelder leveranser fra Origo vil Prosjektet forsøke å ytterligere formalisere deres forpliktelse til å levere digitalisering av to eksterne skjemaer som er innenfor omfang av prosjektets mandat.

4.3. Omfang og avgrensinger for prosjektet

Omfang og avgrensninger beskrevet i prosjektets styringsdokument av 06.05.2020, med eventuelle justeringer, vil fortsatt være gjeldende med de presiseringer som fremgår nedenfor i dette kapittelet.

4.3.1. Omfang

I prosjektets opprinnelige planer ligger det inne at bydelenes hovedorganisasjonsnumre settes opp for integrasjon med SvarInn og at innkomne dokumenter via denne kanalen vil bli håndtert av felles dokumentsenter i Byarkivet. Prosjektet har på vegne av HEI gjennomført en grundig kartlegging av bruken av underorganisasjonsnummer i bydelene, omfang av dokumentasjon som blir sendt via Altinn til disse. Prosjektet har videre avdekket behov for endringer i bemanningsbehov i Dokumentsenteret i Byarkivet hvis alle underorganisasjonsnummer som får henvendelser via SvarInn skal formidles til relevant organisasjonsenhet/tjenestested via Websak. Det er også i kartleggingen beskrevet konsekvenser ved at Dokulink⁴ fases ut. Rutiner for å håndtere post på alle underorganisasjonsnumre må utarbeides og implementeres av bydelene. Prosjektet vil innarbeide i malverk at lokale prosjektplaner i bydelene har aktiviteter som sikrer at de har brukere med nødvendig tilgang til alle underorganisasjonsnummer i Altinn samt rutiner for å sjekke disse daglig.

Det er også gjennomført en kartlegging av behov for lisenser i prosjektet slik at det kan besluttet om omfang av brukere skal økes for å tilfredsstille det behovet som har blitt avdekket i bydelene.

Prosjektet har kartlagt kostnader knyttet til at bydelene skal kunne gjøre oppslag i historiske arkiver i en overgangsperiode frem til migrering av historiske baser er gjennomført og gamle løsninger er sanert, samt utarbeidet et overslag over kostnader til et migreringsprosjekt.

Ovennevnte kartlegginger er til behandling hos HEI og vil være et av flere grunnlag for å beslutte prosjektets rammer.

4.3.2. Avgrensning

Arbeidet som inngår i anbefalte prosjekter og forprosjekter, jfr. kapittel 4.4 inngår ikke i prosjektets omfang, men det kan være at realisering av hele eller deler av det som blir utredet i disse prosjektene naturlig kan inngå i en eventuell utvidelse av prosjektet med en fase 2. Det forutsetter et utvidet mandat med tilhørende finansiering.

Realisering av forbedret håndtering og arkivering av fagdokumentasjon er ikke innenfor prosjektets mandat.

4.4. Forprosjekter

Det opprinnelig vedtatte prosjektet var planlagt å skulle innføre «grunnpakken» i bydelene i henhold til målbildet beskrevet tidligere i dokumentet

Det er på flere områder behov for å gjøre utredninger før beslutninger om og eventuelt når andre deler av målbildet realiseres. Det anbefales at følgende forprosjekter eller tilgrensede prosjekter gjennomføres:

⁴ Dokulink ruter i dag forsendelser mottatt i Altinn videre til bydelenes e-postmottak.

1. Utrede digital standardisering, digitalisering og automatisering av dokumenthåndteringsprosesser og saksbehandlingen av henvendelser via skjema i bydelene
2. Utrede digital håndtering av fagdokumentasjon
3. Utrede lokalisering og digitalisering av papirarkiver
4. Migreringsprosjekt for migrering av historiske baser til Websak

De anbefalte forprosjektene er i prosjektets styringsdokument av 05.06.2020 beskrevet som utenfor omfang, og var ikke innberegnet i investeringsrammen eller i estimert budsjetttramme for felles dokumentsenter i drift. Hvem som skal være ansvarlig for planlegging og gjennomføring av forprosjektene må besluttes.

4.4.1. Utrede standardisering, digitalisering og automatisering av henvendelser via skjemaer

Det anbefales å gjennomføre et forprosjekt for å utrede standardisering og digitalisering av skjemaer med tilhørende automatisering av saksbehandlings- og arkivprosesser i bydelene.

Det er identifisert 16 skjemaer med ulik status i bydelene i tillegg til øvrige papirskjemaer som ikke er kartlagt. Skjemaene sendes og behandles enten til fagsystemer, tilskuddsordningen eller i bydelens sak- og arkivsystem.

Det anbefales at det gjøres en kartlegging av alle skjemaer som bydelene benytter, også de papirbaserte. Når kartlegging av skjemaer er gjort bør det vurderes hvilke som kan standardiseres på tvers av bydeler og hvilke som må være bydelsspesifikke. Kartleggingen bør inneha beskrivelser av hva standardisering innebærer samt en god begrunnelse for hvorfor eventuelt noen skjemaer må forbli bydelsspesifikke. Målet er å standardisere så mange skjemaer som mulig for å effektivisere utvikling, drift og forvaltning samt gjøre det enhetlig for Oslo kommune sine innbyggere.

Det forventes at de fleste skjemaer egner seg for automatisk mottak, registrering og fordeling til riktig enhet med unntak av generelt kontaktskjema. Det bør være en del av det forprosjektet utreder.

I tillegg anbefales det at forprosjektet vurderer krav til de ulike skjemaene for å sikre hel eller delvis automatisering av egnede saksbehandlings- og arkivprosesser.

4.4.2. Utrede digital håndtering av fagdokumentasjon

Det anbefales å gjennomføre et forprosjekt for å kartlegge de ulike fagsystemer som benyttes av bydelene og utrede hvordan de bør utvikles slik at dokumentasjonen blir håndtert digitalt, mest mulig ressurseffektivt og brukervennlig og iht. gjeldende lover og regler. Det er gjort en kartlegging hvor det er identifisert 10 fagsystemer med ulik status i forhold til digital håndtering av dokumentasjon.

I forbindelse med utredningen av fagsystemene bør det vurderes hvilke kriterier som skal legges til grunn for anbefalingene. Kriterier bør vurderes ut fra en fremtidig måloppnåelse.

Mål for at håndtering av digital dokumentasjon og korrespondanse i fagsystemer blir forbedret, er blant annet:

- Digital arkivering i henhold til gjeldende lover, regler og standarder
- Ivareta krav til informasjonssikkerhet og personvern ved at klientdokumentasjon ikke sendes eller mellomlagres på for dårlig sikrede kanaler/områder og ikke dobbeltarkiveres
- Bidra til at klienthenvendelser blir håndtert og besvart iht gjeldende frister
- Bidra til at klienthenvendelser ikke bli liggende ubesvart i Altinn pga mangelfulle rutiner
- Bidra til mer komplett og korrekt arkivering av fagdokumentasjon
- Bidra til kostnadseffektiv utvikling, drift og forvaltning
- Bidra til å opprettholde eller forbedre brukervennligheten for sluttbruker

I bemanningen av Byarkivets felles dokumentsenter for bydelene er det tatt høyde for kapasitet og kompetanse til å kunne arbeide overordnet faglig med å utrede og bistå i utviklingen av dette området, i tett samarbeid med Helseetaten som forvalter fagsystemene. I bemanningsplan for felles dokumentsenter for bydelene i Byarkivet er det satt av dedikerte ressurser til dette, samt til en helhetlig utvikling av den samlede dokumentasjonsforvaltningen i bydelssektor. Dette forutsetter budsjettrammer som beskrevet i forbindelse med oppdrag fra EHA (HEI) til KIF og videre til KUL. Det er lagt til grunn at den operative håndteringen av fagdokumentasjonen fortsatt skal skje på tjenestestedene i forbindelse med saksbehandlingen.

4.4.3. Utrede lokalisering og digitalisering av papirarkiver

Det anbefales at det gjennomføres en samlet utredning av lokalisering og felles forvaltning av eksisterende papirarkiver for bydelene, samt digitalisering for de delen av papirmaterialet som er egnet for det. Bydelene har eldre arkiver på papir som ikke lenger er i daglig bruk. De er ikke en del av prosjektets omfang. Betjening av avsluttet og bortsatte arkiver vil måtte gjøres av personale i bydelene (på stedet). Ressursbehov vil avhenge av hvor ofte det er behov for å finne frem materialet. Det antas at behovet for tilgang til arkivmateriale i eldre arkiver på papir ikke er stort (dette er avsluttede saker), og det avtar også med tiden.

Kartlegging utført av Byarkivet for andre formål, tyder på at bydelene har om lag 17000 hyllemeter arkivmateriale på papir i dag. Byarkivets magasiner er fulle, og det er ikke mulig å overføre dette materialet til Byarkivet i dag. Det er imidlertid ikke hensiktsmessig at dette materialet forvaltes distribuert på 15 bydeler, som alle må ha kapasitet og kompetanse for betjening, godkjente arkivlokaler m.v. Det er nødvendig å gjøre en vurdering av hvilke og hvor store deler av dette materialet som skal bevares over tid, og få gjort en vurdering av om det best kan ordnes og bevares på papir eller skannes og bevares digitalt. Videre må det tas stilling til ansvar for forvaltning av materialet. Det vil være avgjørende å finne en løsning for videre forvaltning av materialet før en eventuell bydelsreform. Det er vanskelig og lite hensiktsmessig å legge oppgaven med fremfinning av materiale i eldre arkiver på papir til Byarkivets dokumentsenter så lenge disse arkivene står spredt rundt i bydelene. Men, med en samlokalisering og finansiering av nødvendig kapasitet vil Byarkivet kunne ta på seg en slik oppgave.

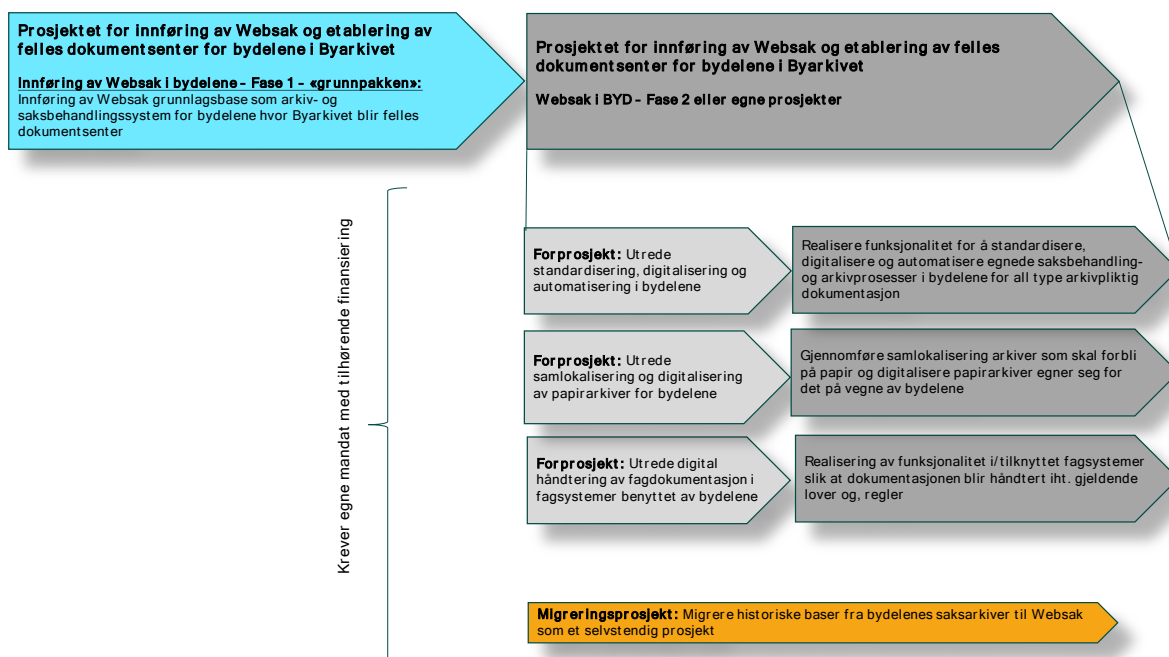
4.4.4. Migreringsprosjekt for migrering av historiske baser til Websak

Det anbefales at det etableres et eget migreringsprosjekt felles for alle bydelene. Databaser fra tidligere sak- og arkivsystem kan migreres og gjøres tilgjengelig i Websak. Dette ligger imidlertid utenfor prosjektets rammer og må planlegges og finansieres særskilt. Bydelene må beholde tidligere sak- og arkivsystem til databasene i disse blir migrert inn i Websak, slik at saksbehandlere og andre kan gjøre nødvendige oppslag i historikk.

Rydding og avslutning av dagens sak- og arkivsystem krever noe arkivressurser. Det er derfor satt opp som en aktivitet som bydelene skal gjennomføre som del av sine forberedelser i forkant av at Websak innføres, for å sikre at forberedelsene er gjort mens bydelene har arkivressurser tilgjengelig for å utføre dette.

4.5. Realisering i faser

Realisering av «grunnpakken» er en forutsetning for å kunne dekke bydelene sine behov for et nytt sak- og arkivsystem. Det vil også danne grunnlaget for å kunne standardisere, digitalisere og automatisere. Det legges derfor opp til at prosjektet med fase 1 «grunnpakken» gjennomføres først.



I parallell med gjennomføring av Bydelsprosjektet for realisering av «grunnpakken» bør det forberedes mandater med tilhørende finansiering for de forprosjektene som besluttes startet. Det er avhengighet til kapasitet og kompetanse hos flere involverte som Byarkivet, bydelene, HEL og UKE som må sikres før oppstart. Det er derfor i figuren ovenfor foreslått at de påbegynnes etter at prosjektet med opprinnelig omfang er ferdig.

Forprosjekt for å utrede digital håndtering av fagdokumentasjon i fagsystemer som benyttes av bydelene vil ikke kunne starte før Byarkivet har rekruttert nødvendig kompetanse og kapasitet til å gjennomføre dette arbeidet. Det anses som ønskelig at det er de samme

ressursene som gjennomfører forprosjektet som også skal bistå HEL som systemeier i senere faser med å realisere besluttede endringer i prioriterte systemer. Nødvendig systemutvikling må finansieres særskilt.

Forprosjekt for å utrede lokalisering og digitalisering av papirarkiver er avhengig av at ressurser fra Byarkivet har ledig kapasitet til å gjennomføre dette forprosjektet med noe bistand fra bydelene.

Forprosjekt for å utrede standardisering, digitalisering og automatisering av henvendelser via skjema til bydelene antas å trenge ressurser fra Byarkivet og UKE som også deltar i prosjektet. Det anbefales derfor at oppstart av dette arbeidet avventer til omstilling og rekruttering er gjennomført og ressurser er ansatt og etablert i Byarkivet.

Migrering av historiske baser til Websak antas å trenge ressurser fra Acos, dagens systemleverandører, Byarkivet, bydelene og UKE. Det anbefales gjennomført etter fase 1 i prosjektet.

Det er et alternativ at forprosjektene ovenfor kan inngå i en fase 2 i prosjektet, slik det også er fremstilt i figuren ovenfor. Det må i forprosjektene avklares omfanget i eventuell påfølgende realisering samt hva som skal videreføres som linjeaktiviteter etter prosjektperioden. Det kan være naturlig at prosjektet gjennomfører prioriterte standardiseringer, digitalisering og automatisering som danner et godt rammeverk, verktøy og metoder som kan benyttes videre etter prosjektet avsluttes.

Det er vurdert slik at migreringsprosjektet bør være et selvstendig prosjekt da det har en litt annen karakter på sine leveranser.