

# Digitalisering af straffeattester

## Baggrund

Når kommunerne skal ansætte nye medarbejdere, skal der indhentes straffeattester, og hvis medarbejderne skal arbejde med børn og unge, skal der samtidig indhentes en børneattest. Specielt i de større kommuner kan det løbe op i mange attester om året, hvor der bruges meget tid, da processen er administrativ tung og rutinepræget.

I Aalborg Kommune indhentes omkring 12.000-13.000 attester om året, og derfor har Aalborg Kommune i samarbejde med leverandøren udviklet en RPA-softwarerobot, der kan automatisere store dele af processen omkring indhentning af straffe- og børneattester. Digitaliseringen af straffeattester er koblet op på Aalborg Kommunes digitaliseringsstrategi om øget automatisering og digitalisering generelt.

## Formål

Formålet for Aalborg Kommune har været todelt:

- At optimere arbejdsprocesserne omkring indhentning af straffeattester, så det frigiver mere tid til andre arbejdsopgaver.
- Et led i en større satsning på forskellige RPA-løsninger, der skal modne organisationen fremadrettet.

## Effekter

- RPA-løsningen har givet en kortere sagsproces, færre arbejdsgange samt en nemmere tilgang til indhentning af straffeattester.
- Sikkerheden i opgaveløsningen er højnet, da indhentning af straffeattester sker rettidigt samtidig med, at Lønkontoret får en tilbagemelding, hvis straffeattest ikke er ren.

## Business case

Der blev estimeret en række måltal, der bl.a. betød en halvering af tiden til arbejdet med straffeattester.

## Tidsplan

Foranalyse september 2018, og fuld drift september 2019.

## Digital løsning

RPA-løsning er udviklet i samarbejde med EG, og integrerer med EDSH-systemet, da Aalborg Kommune har valgt at RPA-robotten skal kunne journalisere straffeattesterne direkte i systemet.

## Kontaktperson

Svend Svenstrup, Kontorchef, HR, Løn og Personale,  
[ssv@aalborg.dk](mailto:ssv@aalborg.dk)

# Forudsætninger for digitalisering af straffeattester

Der er en række forudsætninger for, at digitaliseringen kunne lade sig gøre i Aalborg Kommune. Det drejer sig om:

## Rammerne for den digitale løsning

- **Mål:** Der har ikke været formuleret nogle direkte mål i forbindelse med udviklingen af RPA-robotten, men Lønafdelingen, der står for digitaliseringen indenfor Løn og Personale, arbejder ud fra en tilgang, hvor der ved hvert digitaliseringsprojekt bliver udarbejdet en række måltal. For automatiseringen af straffe- og børneattest var det en halvering af tiden der blev brugt på opgaven og samtidig en højnelse af kvaliteten samt sikkerheden.
- **Finansiering:** Finansieringen af robotten er delt mellem Lønafdelingen, der har stået for anlægsudgiften og de forvaltninger, der høster gevinsten finansierer driften.
- **Samarbejde:** Konsulenter fra Lønafdelingen peger på, at det vigtigste i samarbejdet om at udvikle robotten er, at der er beslutningstagere, eller der er givet et mandat til at tage beslutninger. Derudover er det vigtigt at inddrage både en proceskonsulent og den eksterne arkitekt, der skal bygge robotten, med til møder med brugerne. Det kan være en fordel, hvis den interne IT-afdeling også er repræsenteret, så det bliver nemmere for dem at overtage driften af robotten.
- **Ledelse:** Initiativet til udviklingen af robotten er startet hos Lønafdelingen, hvor det understreges, at en vigtig tilgang til at indføre RPA-løsninger i organisationen er, at der er en ledelsesmæssig opbakning fra kontorchefen, da det giver et mandat til at igangsætte og fastholde projektet.

## Behovet hos brugerne:

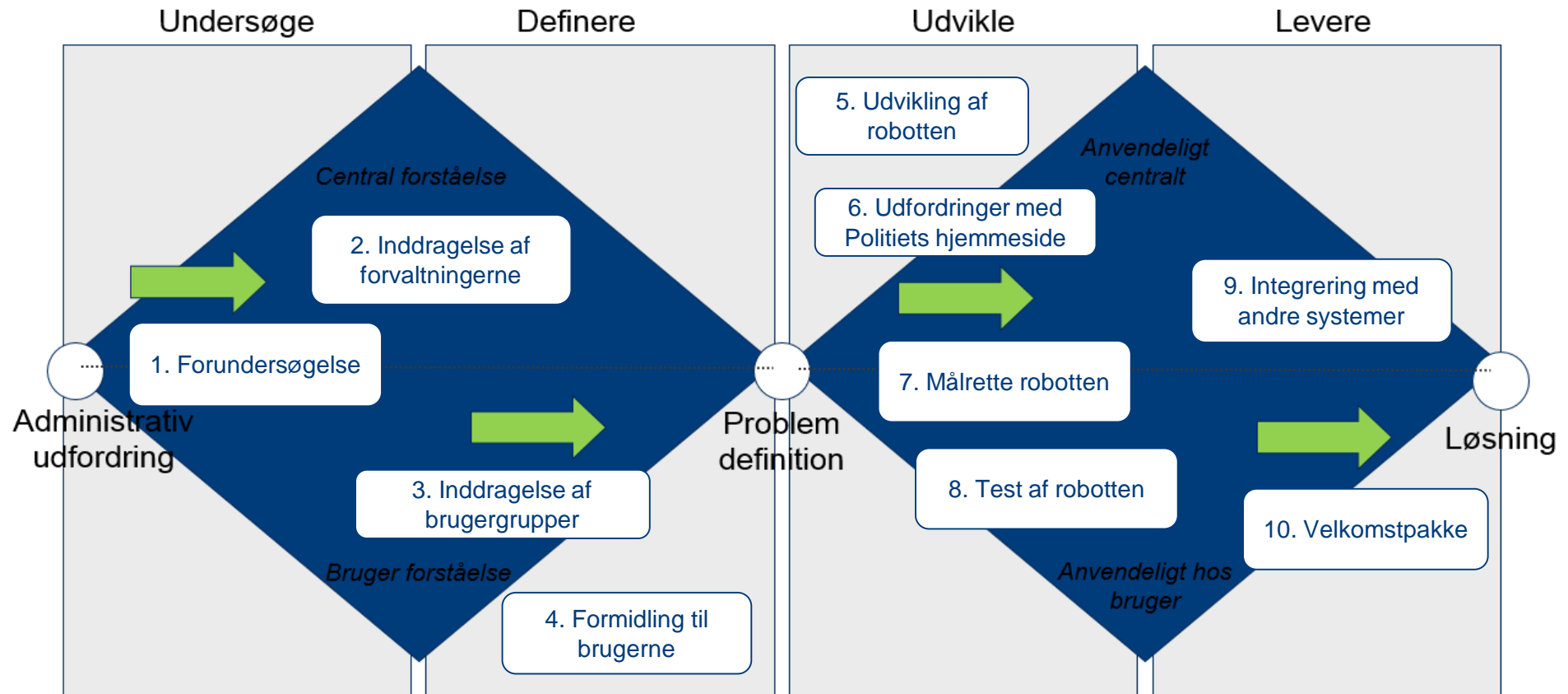
- Indhentning af straffeattester tog før lang tid og var ikke en opgave, som ledere fandt særlig interessant.

## Den valgte digitale løsning:

- PRA-robotten er opdelt i to overordnede dele. En som automatisk evaluerer attesterne, og en som journaliserer dem.
- Indhentning af attester hos Politiet kan ikke ske via RPA-robotten, da den ikke må integrere med deres systemer, men det sker i stedet ved, at en medarbejder logger ind hos Politiet og sender en masseforespørgsel på straffeattester.
- Systemet tilpasser sig automatisk til den, der bestiller attesten. F.eks. hvis det er på ældreområdet, så får lederen kun valgmuligheder for de attester, der giver mening indenfor ældreområdet.

# Implementering af den digitale løsning (1)

Styringen har været det vigtigste under implementeringen, fordi der er mange decentrale aktører, hvis processer omkring indhentning af straffeattester skal harmoniseres.



# Implementering af den digitale løsning (2)

## Undersøge

1. Der blev foretaget et stort forberedelsesarbejde, hvor arbejdet med indhentning af attester blev vurderet. Helt konkret foregik det ved, at processen omkring indhentning af straffeattest blev målt med et stopur for at vurdere ressourcetrækket. For Lønafdelingen var det vigtigt at have konkrete løsningsforslag inden inddragelsen af brugerne, da et åbent oplæg ville gøre det for svært at komme med input.
2. Der blev holdt en workshop med de syv forvaltninger, hvor leverandøren også deltog. Det blev klart under workshoppen, at processerne omkring indhentning af attester var meget forskellige i forvaltningerne. Dialogen var derfor vigtig for at få en forståelse for, hvilke behov der eksisterede.

## Definere

3. I brugergrupperne sidder de helt centrale brugere af systemet, f.eks. børnehavedere og skolesekretærer. Brugergrupperne mødes tre til fire gange om året og er rigtig gode ambassadører for de digitale løsninger, fordi de har stort netværk helt ude decentralt. Derudover har brugergrupperne viden om arbejdsprocesserne, som den centrale Lønafdeling ikke har. Brugergrupperne er brugt til at kvalificere den digitale løsning.
4. Kontorchefen indgik i dialog med de decentrale ledere, hvor der var medarbejdere, der sad med mange attester. Formålet var at håndtere medarbejdernes frygt for at blive fyret og forklare dem, at det handler om at frigive tid til andre opgaver.

## Udvikle

5. Udvikling af robotten i samarbejde med leverandøren, hvor Lønafdelingen havde nogle konkrete krav til robotten, fx at den skulle kunne journalisere.
6. Problemer med at robotten ikke må tilgå Politiets hjemmeside. Robotten kan ikke løse det, og den del af processen må foretages manuelt.
7. I samarbejde med personalekontoret har Lønafdelingen målrettet robotten til enkelte faggrupper, så det passer til den afdeling, de skal ansættes i.
8. Robotten har gennemgået en testperiode på et halvt år, fordi der var risiko for fejl. Testperioden har samtidig været vigtig i forhold til, at brugerne får en god oplevelse med robotten, når den først bliver sat i drift.

## Levere

9. Den største udfordring har været at integrere med ESDH-systemet, fordi robotten arbejder for hurtigt, hvilket Lønafdelingen i samarbejde med leverandøren stadig forsøger at løse.
10. Der er udarbejdet velkomstpakker til nye medarbejdere om, hvad opgaven er og oplyse om, at det er en opgave, der ligger hos lederne eller deres sekretær

# Ændringer som følge af digitaliseringen

## Organisering og styring

- Robotten har skabt større sikkerhed omkring indhentning af straffeattester, ligesom der er blevet skabt en ensartethed for hele kommunen.
- Ansvar for indhentning af attester er blevet placeret hos Lønkontoret, hvor robotten også er placeret. Før lå ansvaret decentralt i forvaltningerne.

## Opgaver og roller

- Robotten har ført til, at der bliver hentet flere attester. Bestilling af attesten tager nu kun ca. to timer ift. 2-3 dage tidligere.

## Ressourcer og kompetencer

- Der er brug for kompetencer internt, som kan løse problemer med robotten. F.eks. hvis Politiet laver om på sin onlineformular, vil robotten ikke fungere. Det skal kunne løses hurtigt, og derfor er det vigtigt, at der er nogen internt i organisationen, der kan få robotten op at køre igen med det samme.
- Den digitale løsning kræver ikke noget af yderligere af brugerne, men det bliver understreget, at det er vigtigt, at brugerne føler sig trygge ved robotten og kan se, at den udfører et godt stykke arbejde som afhjælper medarbejderne.

## Teknologi og processer

- Processen omkring indhentning af straffeattester er ikke fuldt ud automatiseret. Der vil altid være noget manuelt arbejde, når der er en plettet attest.
- Derudover har Lønafdelingen en desktop version, der kræver, at man manuelt sætter den i gang. Det er en hurtig måde at komme i gang med at automatisere, men på sigt skal det gøres til en central serverløsning, da desktopversionen er mere sårbar, fordi den er personafhængig.
- En vigtig overvejelse i forhold til RPA-robotløsninger er, hvorvidt den bliver bygget op imod systemer, der på et tidspunkt skal udskiftes, hvilket gør robotten ubrugelig. Det er derfor vigtigt at undersøge til bunds, hvilke systemer robotten skal integrere med.