

# Digitalisering af aktindsigt

## Baggrund

Syddjurs Kommune har udviklet og implementeret en digital løsning, der giver borgere og virksomheder adgang til at se indholdet i kommunale byggesager på nettet. Udviklingen af løsningen skete med afsæt i et politisk ønske og en stærk vilje hos topledelsen om større åbenhed i forvaltningen.

## Formål

- At skabe øget åbenhed i forvaltningen.
- Nedbringelse af sagsbehandlingen; i sagsbehandlingstider på byggesager skulle Syddjurs gå fra at være en af de kommuner med højest sagsbehandlingstid til lavest sagsbehandlingstid.

## Effekter

- Kommunen har fået en ikke-opgjort besparelse ift. unikke sidevisninger, hvor borgeren selv trækker oplysninger (ca. 10.000 gange årligt). Effektiviseringen er en del af de generelle besparelser, der skal realiseres hvert år.
- Hos Teknik og Miljø kommer der færre henvendelser. Det betyder, at der er færre afbrydelser i dagligdagen fra telefoner. Der er færre simple spørgsmål til sagerne, da borgeren ofte søger information på nettet, før der ringes. De spørgsmål, der kommer, er dermed mere komplicerede og kræver faglig ekspertise.
- En analyse af Dansk Byggeri (4. april 2019) viser, at Syddjurs nu er den anden hurtigste kommune i sagsbehandlingstid på byggesager.

## Investering/drift pr. år

Der er en samlet investering på ca. 300-400.000 kr. til software. Softwaren kan dog også anvendes til udstille data og dokumenter fra andre systemer. I Syddjurs Kommune udstilles eks. lønsedler og personalesagsdokumenter på Medarbejderportalen til de respektive medarbejdere.

## Tidsplan

Løsningen er gradvist udviklet og udvidet.

## Digital løsning

Det er et elektronisk sagsbehandlings- og dokumentvaliderings-system. Systemet hjælper sagsbehandlerne med at følge op på korrekt journalisering, kvalitetssikre m.m. Der følges bl.a. op på, om dokumenter låses. Sagsbehandler får en mail, hvis der er journaliseringsproblemer ift. registrering. Løsningen fremsøger dokumenter, der ligger på kommunens sager. Der kan søges i alle dokumenter i kommunen, der er gjort tilgængelige. 97% af sagerne er gjort tilgængelige på det tekniske område. Åben indsigt bruges bl.a. til at udstille afgørelser, hjælpe med aktindsigt, visning af hørings svar på eks. budget eller lokalplaner samt kvitteringsskrivelser på henvendelser.

## Kontaktperson

Jon Badstue Pedersen, Afdelingsleder for digitalisering, Syddjurs Kommune, [jbp@syddjurs.dk](mailto:jbp@syddjurs.dk)

# Forudsætninger for digitalisering af aktindsigt

Der er en række forudsætninger for, at digitaliseringen af aktindsigt kunne lade sig gøre. Det drejer sig om:

## Rammerne for den digitale løsning:

- Der er udarbejdet et notat indeholdende overvejelser ifm. tilgængelighed af sager og dokumenter via Borger.dk. Notatet sætter rammerne for, hvad der er og kan være åbenhed om. Det er samme journaliseringsparadigme, der bruges på alle sager. Det er dog kun bestemte typer, der udstilles. Snittet er lagt ift. de henvendelser, som man typisk modtager fra borgerne.
- **Mål:** Forvaltningen satte fra starten som mål, at:
  - Alt skal vises (jo mere, jo bedre). Denne målsætning er senere blevet ændret til en kvalitativ tilgang, dvs. at det, der ligger tilgængeligt, skal give mening.
  - At øge datadisciplinen hos sagsbehandlerne ift. korrekt registrering af dokumenter på sagerne. Alle velfærdsområderne er ikke medtaget i løsningen ud fra en sikkerheds- og relevansvurdering.
- **Kommunikation:** Der var en juridisk person med rundt i organisationen for at overbevise sagsbehandlerne om, at sagerne godt må være åbne.
- **Finansiering:** Løsningen blev finansieret af et centraliseret IT- og digitaliseringsbudget.
- **Organisering:** Løsningen er udviklet af IT i samarbejde med særligt teknik- og miljøområdet.
- **Ledelse:** Ledelsens har stået på mål for den øgede åbenhed. Det drøftes med lederne, hvilke kriterier der er for, at dokumenter kan udstilles.

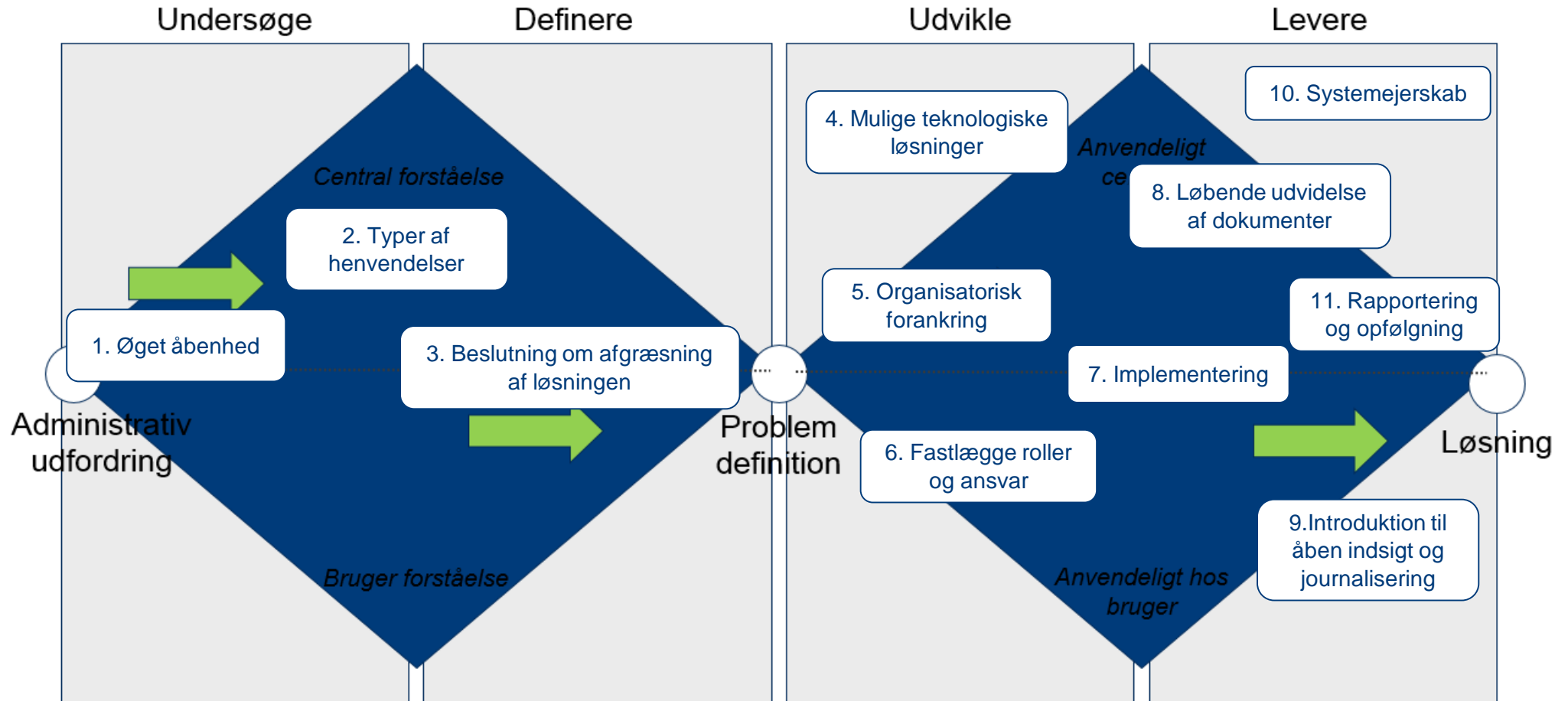
## Behovet hos brugerne

Der er ingen særlige forudsætninger hos borgerne, som skal søge i systemet.

## Den valgte digitale løsning

- Der skal investeres i et valideringssystem (ESDV) og en formpibe output manager som teknologi. Det gør, at der kan flyttes dokumenter fra ESDH til hjemmesiden.
- Ift. sikkerhed er der implementeret en OS2-scanner, som fanger dokumenter, der ved en fejl er havnet på hjemmesiden. Løsningen bygger på en standardteknologi/standardløsning, der er i markedet. Der anvendes: ESDV (Elektronisk Sags- og DokumentValidering), Adlib Enterprise Server, Formpipe, Output manager, Acadre CM.

# Implementering af den digitale løsning (1)



# Implementering af den digitale løsning (2)

## Undersøge

1. Den administrative udfordring udsprang af et politisk ønske om øget åbenhed.
2. Det blev undersøgt, hvilke typer henvendelser kommunen fik fra borgerne om indsigtssager m.m. Kommunen kontaktede borgere og virksomheder angående deres databehov for at undersøge databehovet nærmere.

## Definere

3. Med afsæt i afdækningen af behovene blev der besluttet en afgræsning af, hvad der kan og skal udstilles i løsningen (Åben Indsigt).

## Udvikle

4. Det blev undersøgt, hvilke teknologiske løsninger, der var på markedet, og med afsæt i denne undersøgelse blev der valgt en teknologisk løsning.
5. Der blev igangsat en proces med en organisatorisk forandring i organisationen ift. hvilken information der udstilles, og hvordan der journaliseres korrekt (retningslinjer).
6. Der blev afklaret, hvem der har hvilke roller og ansvar:
  - Beslutningskæden, hvor der bliver taget beslutninger og handles, hvis der havner information ude, som ikke skulle være der.
  - Kontrol af dokumenter, ift. hvad der havner på nettet (er placeret i linjen).
  - Stabsfunktion, der kan understøtte en fælles linje, samt værktøjer, der understøtter overvågningen. Derudover en ret og vilje til at udfordre lederne i organisationen ift. indhold i løsningen.
  - Ansvar for korrekt journalisering (det kan være en enhed).

## Levere

7. Implementeringen skete i faser med afsæt i de områder, hvor der er størst behov og effekt. I Syddjurs kommune var det på byggesager.
8. Adgangen til dokumenter blev gradvist udvidet gennem flere nye typer af dokumenter og fagområder på baggrund af de erfaringer, der blev gjort undervejs.
9. Som led i introduktionen af nye medarbejdere bliver medarbejderne oplært i principperne for journalisering, og hvordan "Åben Indsigt" fungerer. Der blev opbygget en ESDH superbrugerorganisationen, som medarbejdere kan henvende sig til. Superbrugerne fungerede endvidere som ambassadører for tankegangen i "Åben Indsigt". Journaliseringspraksis blev løbende drøftet på afdelingsmøder.
10. Ved overdragelsen af systemet fra IT blev systemejerskab placeret i forretningen (fagområdet).
11. Der tjekkes løbende om løsningen anvendes, og om den forventede effekt derved bliver opnået.

# Ændringer som følge af digitaliseringen

## Organisering og styring

- I området for Teknik og Miljø er der et team, der tager sig af oprettelse og navngivning af sager og dokumenter. De sikrer, at der sker en korrekt registrering af alle sager (de korrekte facetter m.m.).
- Der er i hele organisationen sket en disciplinering i sagsbehandlingen ift. korrekt journalisering.
- Der er defineret en række autoprofiler ift. journalisering. Vælges den rette profil, sker der en korrekt journalisering.

## Opgaver og roller

- Sagsbehandlerne skal arbejde på en ny måde med større disciplin i registreringen af dokumenter.
- Der er kommet klarere roller og ansvar omkring dokumentsikkerhed.

## Ressourcer og kompetencer

- Der er en udvikler i IT, der understøtter løsningen. Løsningen kan dog også driftes eksternt af leverandører.
- Der af afsat ressourcer til journaliseringsteam.

## Teknologi og processer

- Der er implementeret nye sikkerhedsløsninger. Kompetencer inden for IT-sikkerhed er i forbindelse med løsningen blevet styrket i IT.