

Digitalisering af aktindsigt

Baggrund

Der bruges ofte mange ressourcer på at behandle ansøgninger om sags- eller aktindsigt, da kommunen skal bruge tid på at udsøge borgernes sager ved bl.a. at indhente oplysninger i mange forskellige systemer. Derudover er der i de senere år kommet et større fokus på at åbne den offentlige sektor op for borgerne, eks. med borger.dk og sundhed.dk m.v., der skal give større gennemsigtighed og rådighed over egen data. Digitaliseringen af aktindsigt i Silkeborg Kommune skal ses i lyset af disse dagsordner, og derfor valgte direktionen at indføre en RPA-løsning, der automatiserer processen omkring aktindsigt.

Formål

- Bedre aktindsigt til borgerne i form af åbenhed og gennemsigtighed samt muligheden for at påvirke egen sag.
- Bedre kvalitet og større sikkerhed for medarbejderne i opgaveløsningen i forbindelse med aktindsigt.

Effekter

Digitaliseringen af aktindsigt har ført til:

- Hurtigere aktindsigt gennem færre manuelle processer.
- Bedre workflow gennem hele processen med aktindsigt.
- Færre fejl og større tryghed i korrekt levering af dokumenter til borgerne .
- Ændrede arbejdsgange ved dokumentation til fordel for både borgere og medarbejdere .

Investering og drift/business case

Finansieringen sker gennem etablering pr. afdeling, mens de løbende udgifter (SLA) betales ved en fordelingsnøgle. Da systemet involverer hele kommunen, er gevinsterne spredt udover mange områder både centralt og decentralt. Gevinsterne er blevet på områderne.

Tidsplan

Implementeringen af den digitale løsning startede i starten af 2017 og løber til og med 2019 før den er fuldt ud implementeret i hele organisationen. Definerings og udvikling af den digitale løsning er dog startet før og er også sket løbende henover implementeringsperioden.

Digital løsning

En software-robot fra Dataprocés (MARC), der kobles til forskellige fagsystemer, og finder de relevante dokumenter i forbindelse med aktindsigt samt et inspektionsmodul til medarbejdere, hvor anmodninger om aktindsigt bliver behandlet:

- Automatisering via opmarkering af ukendte cpr-numre.
- Automatisering via navne/adresse-filter.
- Styret sagsbehandlingsforløb ift. fuld/delvis aktindsigt.

Kontaktperson

Nicolai Eisenreich Mortensen, digitaliseringskonsulent, Silkeborg Kommune, 21694006, NicolaiEisenreich.Mortensen@silkeborg.dk.

Forudsætninger for digitalisering af aktindsigt

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

Rammerne for den digitale løsning

- **Mål:** Der er ikke udarbejdet konkrete mål for den digitale løsning, hvilket er et bevidst valg fra Silkeborg Kommune. I stedet blev der udviklet tre visioner, som er gennemgående for hele organisationen. Valget blev truffet, fordi Silkeborg Kommune forudså, at der ville være en tidsbesparelse pr. sag, specielt på beskæftigelsesområdet, men at der overordnet også ville komme flere aktindsigtssager, da processen blev gjort nemmere.
- **Finansiering:** Beskæftigelsesområdet var det første område i Silkeborg Kommune, hvor den digitale løsning blev implementeret og stod derfor for finansieringen af etableringen af den digitale løsning. Den efterfølgende etablering pr. afdeling tages i IT-Centeret, mens de løbende udgifter (SLA) betales ved en fordelingsnøgle.
- **Organisering:** Implementeringen af den digitale løsning er organiseret som et program, der går på tværs af organisationen. Den digitale løsning har dog ophæng i Økonomi og IT, hvor programlederen er fra.
- **Ledelse:** Programmet har også ophæng i direktionen, hvor der er en direktør, som har det overordnede ansvar for implementeringen af den digitale løsning i organisationen. Direktionen agerer som styregruppe og har lagt en plan for implementeringen, der skal være afsluttet med udgangen af 2019. Udover ophængen til styregruppen i direktionen, er der oprettet decentrale styregrupper og afdelingsnetværk, der skal understøtte implementering indenfor hvert forvaltningsområde.

Behovet hos brugerne

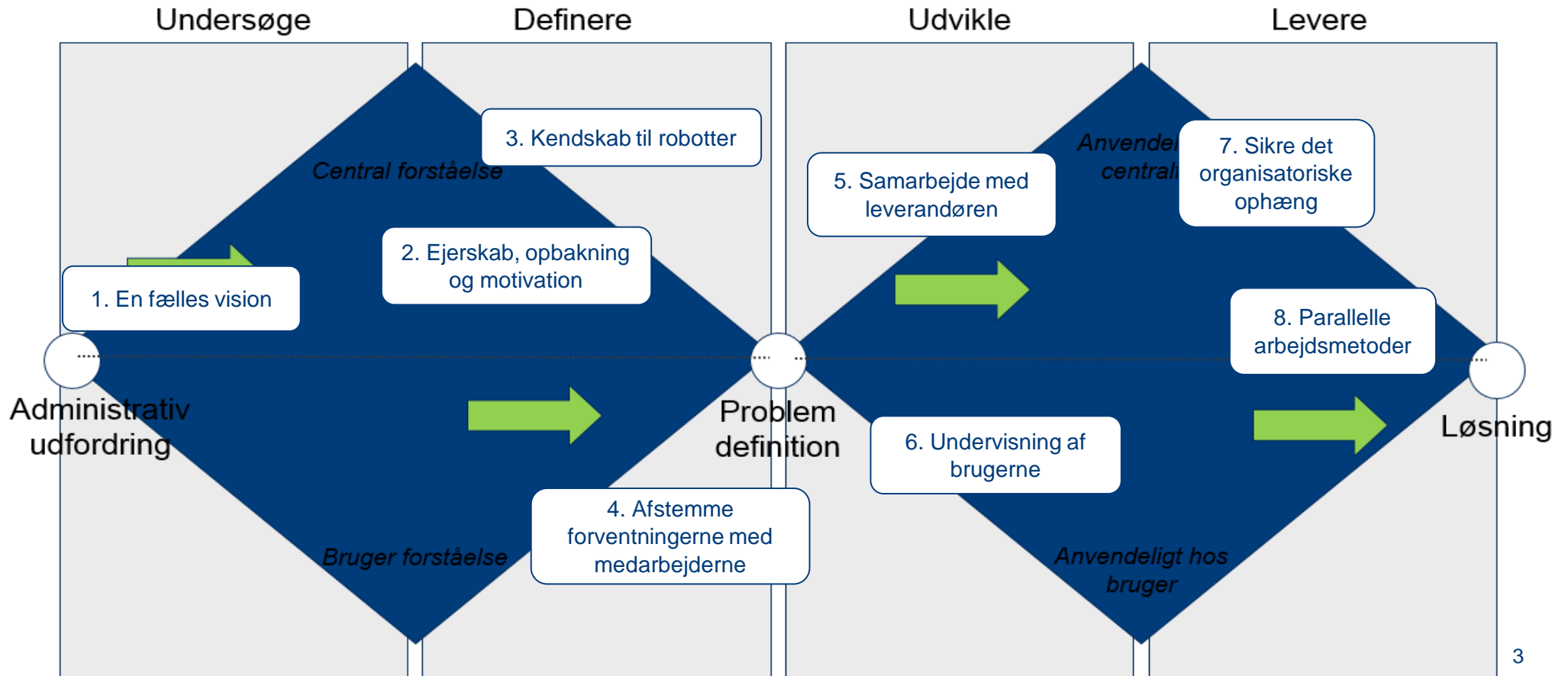
For brugerne er aktindsigt en opgave, som mange ikke finder interessant, og derfor er den digitale løsning en hjælp til at løse opgaven hurtigere og med større tryghed.

Den valgte digitale løsning

- En softwarerobot, der søger i forskellige fagsystemer og finder dokumenter frem der hører til den konkrete forespørgsel om aktindsigt.
- Robotten kan søge på datoer og indenfor en specifikt periode.
- Scanner dokumenterne for cpr-numre og navne på personer, der ikke tilhører den der søger aktindsigt.
- En sagsbehandlerbrugerflade for hver afdeling.

Implementering af den digitale løsning (1)

Implementeringen er sket gradvist over hele organisationen og er endnu ikke afsluttet. Implementeringen startede i februar 2017 på beskæftigelsesområdet og er senere blevet implementeret på socialområdet og sundhedsområdet. Den digitale løsning er i øjeblikket i gang med at blive implementeret på skoleområdet. Den gradvise implementering har betydet, at det har taget lang tid at få den digitale løsning bredt ud i organisationen, men Silkeborg Kommune understreger, at det har været nødvendigt for at tage hensyn til lokale forhold i de enkelte forvaltninger og afdelinger.



Implementering af den digitale løsning (2)

Undersøge

1. Den fælles vision er gået igennem i hele organisationen, men der har været taget hensyn til andre projekter, som gør implementering forskellig fra forvaltning til forvaltning.

Definere

2. Motivet for den digitale løsning kan både være lovgivning og effektiviseringer, men det vigtigste med et så stort system er, at organisationen vil det. Det handler derfor om at skabe ejerskab, opbakning og motivation i organisationen, hvilket både er gjort ved at oprette en styregruppe tæt på direktionen samt decentrale styregrupper.
3. Kendskab til robotter er et vigtigt element, når robotløsningen griber ind i mange forskellige forvaltninger og afdelinger i organisationen. Robotløsninger er en anden måde for medarbejderne at forholde sig til digitale løsninger end tidligere, hvor robot-løsningen er mere udsat for ændringer og kan på ugentlig basis melde om fejl, mens det ikke er tilfældet for de store it-systemer.
4. Medarbejdernes forventninger skal derfor afstemmes, hvis ikke de skal have mistillid til robotten, hvilket er afgørende, hvis den digitale løsning skal aflaste medarbejderne, og de skal slippe de gamle rutiner og arbejdsprocesser.

Udvikle

5. Samarbejde med leverandøren er afgørende, når kommunen ikke selv kan udvikle og drifte den digitale løsning. Det betyder, at der skal kunne formuleres nye krav til løsningen, specielt når implementeringen strækker sig over nogle år.
6. Medarbejderne er både blevet undervist i de juridiske regler omkring aktindsigt og i selve brugen af den digitale løsning.

Levere

7. Selvom den digitale løsning er i drift flere steder i organisationen, kræver det en intern organisering, hvor den digitale løsning har ophæng, og som er leverandørens vej ind i organisationen.
8. Der er stadigvæk mulighed for, at aktindsigter bliver indleveret fysisk gennem breve eller opkald. Digitalisering af aktindsigt kan derfor ikke gøres til en bindende arbejdsmetode, men er et supplement til at understøtte medarbejderne i deres daglige arbejde.

Ændringer som følge af digitaliseringen

På mange måder har den digitale løsning levet op til forventningerne i Silkeborg Kommune, men der er også forskel på, hvor godt den digitale løsning er blevet taget i mod ude i de forskellige forvaltninger og afdelinger.

Organisering og styring

- For nogle afdelinger har den digitale løsning medført, at opgaven omkring aktindsigt er blev samlet i en enhed. Det har betydet, at der skulle findes ressourcer til at løfte opgaven. Med tiden er opgaven dog blevet mere og mere en del af den samlede opgaveportefølje, men det har ikke været uden udfordringer.
- Robotløsningen kræver, at der er en intern organisering, som kan være med til at udvikle, udbrede og drifte den digitale løsningen, og som har kontakten med leverandøren.
- Brugere oplever, at robotten laver færre fejl end dem selv, og det giver en tryghed at vide, at den fremhæver de områder og/eller dokumenter, hvor der er personfølsomme oplysninger om andre end den, der søger aktindsigt.

Opgaver

- IT skal have ressourcer til at drifte og videreudvikle den digitale løsning i samarbejde med leverandøren.
- Som følge af digitalisering af aktindsigt er der sket en ændring i arbejdsgangene, så dokumentering sker lige efter mødet med borgeren. Det har betydet, at "skrivedage" er fjernet, hvor sagsbehandleren udelukkende skriver sager, men i stedet skal dokumentationen følge efter et evt. møde med borgeren.

Ressourcer og kompetencer

- For Økonomi og IT betyder den digitale løsning samt andre robotløsninger, at medarbejderne skal indtage en ny rolle i organisationen, hvor de skal vejlede om fordelene og ulemperne ved nye digitale løsninger på mange forskellige forvaltningsområder. Udover at varetage IT-driften, skal medarbejderne også være udviklingsorienterede og skal kunne gennemskue det ydre pres for digitalisering, som resten af organisationen oplever.
- Det koster løbende ressourcer at vedligeholde robotløsningen, hvilket kræver løbende kontakt med leverandøren. Robotten er følsom overfor ændringer i de systemer, som den integrerer med, hvilket gør, at den konstant kræver vedligeholdelse.

Teknologi og processer

- Hele processen med aktindsigt er digitaliseret fra borgerens forespørgsel til, når borgeren får aktindsigten via e-post.
- Robotten er bedre til at digitalisere processerne indenfor nogle fagområder end andre. På beskæftigelsesområdet fungerer løsningen rigtig godt, da sagerne er mere simple end eksempelvis på socialområdet, hvor 3. parter ofte indgår i sagerne.