



Introduktion till regeringsuppdraget automatiserad ärendehantering

Innehåll

1. Inledning	1
Bakgrund	2
Syfte	3
2. Förberedelser	4
Intervjuer	5
Planera för processanalyser	6
Anlita seminarieledare	6
Rapportera till Verva	6
3. Roller och ansvar	7
Myndighetens roll	7
Vervas roll	7
4. Uppföljning	8

1. Inledning

I budgetpropositionen för 2007 (prop. 2006/07:1, utgiftsområde 2, bilaga 1, avsnitt 2) framhåller regeringen att en effektiv förvaltning är en allt viktigare faktor i konkurrensen om företagens etableringar i den globaliserade ekonomin och därmed av stor betydelse för tillväxt och sysselsättning. Medborgare, företag och organisationer ställer allt högre krav på förvaltningen när det gäller kvalitet, tillgänglighet och opartiskhet.

Som en led i regeringens strategi för fortsatt utveckling av elektronisk förvaltning fick Verva våren 2007 regeringsuppdraget att samordna automatiseringen av myndigheternas ärendehantering. I uppdraget säger regeringen följande:

”Regeringens bedömning är att det finns en stor outnyttjad potential kvar för inre effektivisering av förvaltningen. Genom ökat införande av automatiserad ärendehantering kan förvaltningen effektiviseras. Statskontoret visar i sin rapport Potential för inre effektivisering av offentlig förvaltning genom automatiserad elektronisk ärendehantering (2004:30) att en stor del av myndigheternas ärendehantering fortfarande är pappersbaserad och sköts helt manuellt, även de delar som inte kräver professionell bedömning. Enligt rapporten tillhör det undantagen att myndigheter genomför processanalyser i syfte att belysa effektiviseringsmöjligheter genom införande av automatiserad ärendehantering.”

Verva bedömer i sin rapport Effektivisera genom att automatisera ärendehandläggningen (2006:03) att ärendeprocesser med ett stort antal ärenden och som inte kräver professionella bedömningar kan automatiseras i mycket stor



utsträckning. Servicen till medborgare och företag kan förbättras genom avsevärt kortare handläggningstider, minskade krav på uppgiftslämnande och högre kvalitet i hanteringen. En automatisk ärendehantering kan även stärka integritetsskyddet genom att uppgifter hämtas med automatik från andra myndigheters register i stället för att sökas fram av handläggare.

Verva har fått i uppdrag att identifiera möjligheter till effektiviseringar och ökad samhällsnytta, i form av t.ex. ökad kvalitet, integritet och rättssäkerhet, som kan uppnås genom att automatisera myndigheternas ärendehantering.

Verva ska verka för att myndigheter med lämpliga ärenden för automatisering genomför processanalyser och ge regeringen information om hur utvecklingen avseende automatiserade ärendeprocesser fortskrider. Verva ska också, i samverkan med Ekonomistyrningsverket, ge ut ett metodstöd för genomförande av dessa processanalyser baserade på den modell som utvecklades i rapporten Effektivisera genom att automatisera ärendehandläggningen (2006:03).

Bakgrund

Regeringsuppdraget är en fortsättning på två tidigare uppdrag som Statskontoret och Verva har genomfört med fokus på potentialen för automatisering av ärendeprocesser. I det första uppdraget genomförde Statskontoret under åren 2003–2004 analyser av 34 ärendeprocesser i statsförvaltningen för att få en uppfattning om det finns potential för effektivisering av även de inre myndighetsprocesserna utifrån ett e-förvaltningsperspektiv. Tonvikten låg på att i första hand söka efter automatiseringspotentialen i ett ärende och hur långt denna potential tagits tillvara mot bakgrund av de möjligheter som Internet och webbkökanalen erbjuder som ingång och mötesplats mellan medborgare och myndighet. Uppdraget redovisas i rapporten Potential för inre effektivisering av offentlig förvaltning genom automatiserad elektronisk ärendehantering (2004:30).



Det andra uppdraget genomförde Verva i samverkan med Ekonomistyrningsverket under 2006 och uppdraget handlade om att djupanalysera fem av de 34 ärendeprocesserna för att testa hållbarheten i de preliminära slutsatserna om effektiviseringspotentialen som lades fram i det ursprungliga projektet. Syftet var att använda dessa analyser som underlag för att dra generella slutsatser om automatiseringspotentialen i statsförvaltningen. Processanalyserna bekräftade den preliminära slutsatsen från det ursprungliga projektet att den ekonomiska myndighetsinterna potentialen finns och visade att automatisering även kan ge stora vinster för dem som nyttjar tjänsterna, det vill säga medborgare och företag. Uppdraget redovisas i rapporten Effektivisera genom att automatisera ärendehandläggningen (2006:03).

Metoden och upplägget som användes för processanalyserna togs fram i samverkan med konsultföretaget IT-arkitekterna AB i Stockholm som deltog på plats och ledde den första processanalysen.

Syfte

Syftet med den här introduktionen är att stödja myndigheternas arbete med automatisering av ärendeprocesser och förklara arbetsgången för uppdraget. ■



2. Förberedelser

För att kunna identifiera lämpliga ärendeprocesser inom statsförvaltningen som kan automatiseras, har en samling urvalskriterier tagits fram. Dessa baseras på mängden ärenden som hanteras i processen, nuvarande grad av automatisering, förekomsten av informationsutbyte med andra myndigheter samt behov av legitimering och underskrift av extern part. I samverkan med Vervas årliga uppföljning av myndigheter insamlas den information som ligger till grund för urvalet.

I första steget genomförs en grundläggande intervju med lämpliga företrädare för processen i fråga. Om processen bedöms ha en effektiviseringspotential som är värd att utredas mer noggrant ska en fördjupad processanalys enligt Vervas metod genomföras.

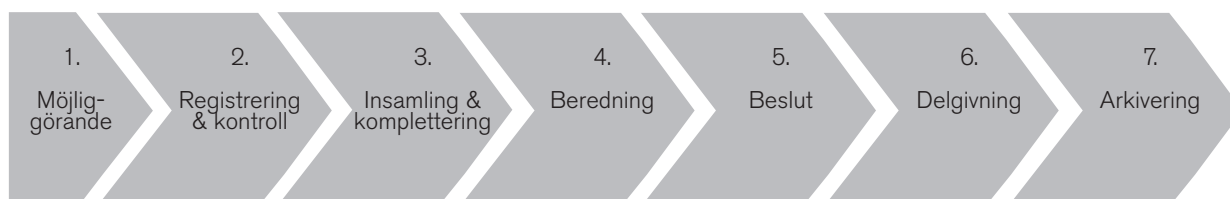
Myndigheterna kan ta kontakt med Verva direkt och föreslå lämpliga ärendeprocesser som kan analyseras, eller så kan de själva genomföra en fullskalig processanalys. Även i ett sådant fall ska Verva enligt regeringsuppdraget finnas med vid genomförandet som kvalitetssäkrare. De processer som analyseras och automatiseras ska bidra till ökad produktivitet och samhällsnytta.



Intervjuer

Verva kommer att genomföra korta intervjuer (cirka 2 timmar) enligt den modell som användes i Statskontorets rapport Potential för effektivisering av offentlig förvaltning genom automatiserad elektronisk ärendehantering (Statskontoret 2004:30). Syftet med intervjuerna är att bedöma vilken potential för effektivisering som processen har. Modellen fungerar som ett underlag och mall för myndigheternas analys av ärenden. Modellen består av sju olika ärendemoment som normalt finns i varje process.

Ärendemoment



- 1. Möjliggörande:** tillhandahållandet av t.ex. blanketter, formulär, filspecifikationer
- 2. Registrering och kontroll:** inskickning av uppgifter, diarieföring hos myndigheten, kontroll av inkomna uppgifter
- 3. Insamling och komplettering:** inhämtande av ytterligare uppgifter från den egna myndigheten eller från andra myndigheter
- 4. Beredning:** beräkning och bedömning av uppgifterna utifrån lagar, förordningar m.m.
- 5. Beslut:** prövning av ärendet och beslutet tas
- 6. Delgivning:** meddelande och information om beslutet
- 7. Arkivering:** arkivering och avslutande av ärendet hos myndigheten

Planera för processanalyser

Med de genomförda intervjuerna som underlag och utifrån en urvalsmodell kommer Verva att välja ut ett antal ärendeprocesser som kommer att bli föremål för en processanalys enligt den modell som finns beskriven i Vervas rapport 2006:03 Effektivisera genom att automatisera ärendehantering. Verva ska medverka vid analyserna och kvalitetssäkra genomförandet av dessa analyser.

När en intervju är genomförd och Verva har valt ut myndighetens ärendeprocess som en lämplig process för en analys, tar en planering av processanalys vid. Det första steget är att utse en ansvarig eller en projektledare internt på myndigheten som planerar genomförandet av processanalysen tillsammans med en ansvarig på Verva och som fungerar som kontaktperson i analysarbetet.

Nästa steg är att planera genomförandet av seminarier och välja ut deltagare. Sammansättningen av deltagare är avgörande för resultatet och därför är det viktigt att följa råden och anvisningarna i vägledningen Hitta potentialen – första steget till enklare ärendeprocesser.

Vervas metod för processanalyser innebär två och en halv dags intensivt arbete av ett begränsat antal utvalda företrädare för processerna. Metoden baseras på processkartor som beskriver ärendehantering i dag (nuläge) respektive i ett tänkt nyläge. Potentialanalysen bygger på en nyttovärdering av skillnaden mellan nu- och nyläget för de analyserade processerna.

Anlita seminarieledare

Det är en fördel att anlita en extern seminarieledare som inte arbetar i den process som ska kartläggas. Myndigheten kan välja att anlita en intern seminarieledare som är van att genomföra processanalyser eller upphandla konsultstöd. Konsultstödet kan upphandlas antingen genom Vervas befintliga ramavtal eller genom myndighetens egna ramavtal.

Rapportera till Verva

Efter slutförd processanalys sammanställs allt material i en rapport som lämnas till Verva. Potentialanalysen och potentialuppskattningen sammanställs och redovisas till Verva. Mallar finns på Vervas webbplats verva.se/potential ■

3. Roller och ansvar

Myndighetens roll

Precis som vid allt förändringsarbete så är ledningens stöd en förutsättning för att lyckas. Ledningen bör ge tydliga ramar och mätbara mål för förändringsarbetet. Ledningen ansvarar för att frigöra resurser till processanalyserna och se till att deltagarna kan avsätta tid för seminarier.

Myndigheten ansvarar för planeringen av seminarierna och rapporteringen till Verva.

Vervas roll

Vervas roll vid processanalyser är att kvalitetssäkra upplägget och ge stöd när myndigheterna börjar använda metoden. Verva och Ekonomistyrningsverket kan också bistå med expertkunskap såsom kalkylkompetens och bedömning av samhällsnytta. Verva utser en kontaktperson för varje processanalys som också stödjer processledaren i frågor om metoden. I de fall en bedömning av effektiviseringspotential inte kommer till stånd ska Verva, enligt regeringsuppdraget, rapportera detta till regeringen med förslag till åtgärd. ■



4. Uppföljning

Enligt regeringsuppdraget ska Verva årligen, senast den 15 maj, lämna en rapport till regeringen som redovisar för vilka processer en översiktlig potentialbedömning har gjorts, det sammanfattande resultatet av analysen och vilka ställningstaganden som berörd myndighet har gjort med anledning av analysen. Verva ska också redovisa vilka effektiviseringsåtgärder som myndigheten har vidtagit med anledning av analyserna och vilka effekter åtgärderna har fått.

För detta ändamål kommer Verva att återkomma till myndigheten ungefär en gång per år för att höra hur utvecklingsarbetet med den analyserade processen fortskridit och vilka bedömningar myndigheten gör för det fortsatta arbetet. ■



Form: Jupiter Reklam
Foto: Kari Kohvakka
Tryck: Danagårds Grafiska



VERVA | VERKET FÖR
FÖRVALTNINGS-
UTVECKLING

www.verva.se

i samverkan med

esv

EKONOMISTYRNINGSVKERT