

Digitale Toppledere: Ekspertgruppen

DT



Foto:
Øistein Sørensen

10. mars 2021

AGENDA

DT

Alle

Kort runde rundt bordet (navn og selskap/organisasjon)

Håkon Røstad (NAV)

«HVORFOR?»

Dagens teknologi og forventninger gir nye muligheter for tjenester, hvem som samhandler, hvem som gjør hva og hvordan data og informasjon gjøres tilgjengelig. Produktutvikling krever et tverrsektorielt og tverrfaglig samarbeid for å skape et hensiktsmessig regelverk, noe som viser seg både utfordrende og tidkrevende. Mange av regelverkene er svært dårlig tilpasset for tverrsektoriell samhandling, digitalisering og smidig tverrfaglig utvikling med innbyggeren i sentrum. De er preget av en tid der man samhandlet og utleverte data i papirdokumenter.

Alle

Stikkord for debatt: verdikjeder som inkluderer private (oppgjør etter dødsfall, selskapsetablering, permitteringsvarsel etc.), «mine data» etc.

Astrid Solhaug og
Tone Bringedal (Digdir)

«HVORDAN?»

«Veileder for digitaliseringsvennlig regelverk».

- Er det andre prinsipper/temaer det er relevant å ha med i tillegg til eller i stedet for de som er nevnt i utkastet?
- Har dere innspill til strukturen og kapittelinnndelingen i utkastet? Er det andre kapitler/overskrifter vi burde ha med i tillegg til eller i stedet for de som er foreslått nå?
- Har dere andre generelle tanker om hvordan vi kan lage en veileder som er praktisk nyttig for alle som utvikler nytt regelverk?

Alle

Debatt – tilbakemeldinger til Digitaliseringsdirektoratet

HVORFOR?

IKT = "Ikke Kreve men Tilby"

32 | Finansavisen | LØRDAG 14. DESEMBER 2013

DEBATT Norge er dessverre langt unna målet om en pallplass innen 2020 når EU vurderer europeiske lands modenhet i elektronisk forvaltning. Det skriver Trygve Skibeli i Cappemini.



Ikke Kreve, men Tilby

VI kunne 5. desember se Jorunn Eide-Fredriksen (69) bli intervjuet på NRK. I etterkant har mange skrevet om hvor uholdbart det er at NAV pakker informasjonen om en enkes rettigheter så godt bort at hun ikke får det hun har krav på. Når NAV sier at «det er ikke vår oppgave å kaste penger etter folk», så må det en holdningsendring til.

Forvaltningens oppgave bør være å «skape en enklere hverdag for folk» (for brukere). Regjeringens egne ord. Det er jo ikke om å gjøre alt, men allerede er det i gang med omleggingen, men når statssekretær Paul Challey sier at te til antallet tonn papir spart som bevis på suksess i digitaliseringsarbeidet, så viser det at man fortsatt ikke har satt borgeren i sentrum. Det å «sette strøm på skjemaer» (digitaliseringen), gir først og fremst en besparing for den enkelte etat. Hva skal da til for å «forenkle hverdagen for folk flest»?

Tenk om enken i eksempelet over i stedet bodde i et land der man satte henne i sentrum:

1. Når «det offentlige» (samlebegrepet for etater) registrerer at hun er blitt enke, sendes det et varsel der det står at hun har rett til å få utbetalt pensjon. Men når gjensvarende opplysninger som vil gi tilgang til alderspensjonen, er tilpasset og veiledet. Vedlagt følger et skjema som er tilpasset henne – med beredtylgt informasjon (slik vi kjenner det fra den elektroniske selvangivelsen). Som med selvangivelsen, trenger hun ikke å foreta seg noe med mindre det skal gjøres rettelser til informasjonen «det offentlige» har samlet inn om hennes situasjon.

2. Et kontaktpunkt. Der som flere etater er involvert, skjermes hun for det, og «det offentlige» tar seg av å samhandle på tvers uten å belaste henne med disse detaljene.

3. Et kontaktpunkt. Der som flere etater er involvert, skjermes hun for det, og «det offentlige» tar seg av å samhandle på tvers uten å belaste henne med disse detaljene.

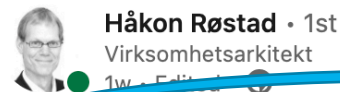
VI som har jobbet i Innovasjon/Altinn-programmet har styrt vårt arbeid etter følgende prinsipper: «Ikke Kreve, men Tilby» (IKT). Ordspeilet er selvfølgelig ikke helt tilfeldig valgt. Informasjons- og kommunikasjons-teknologi (IKT) får en sentral rolle i å gjøre «det offentlige» i stand til å gå fra å være et «skjemapolit» til å kunne tilby veiledning og sikre at vi får hva vi har krav på fra våre velferdsordninger.

Oppgaven består som nevnt av blant annet deling av data i offentlige registre, samkøring av begrepsapparat og ikke minst samkøring av prosesser – slik at vi som innbyggerne kan forholde oss til «det offentlige» som en enhet.

Når EU årlig vurderer europeiske lands modenhet innen elektronisk forvaltning så er «innbyggeren i sentrum» viktigste kriterium for en plass høyt opp på listen. I rapporten som ble lagt frem rett før sommeren er Norge dessverre langt unna målet om en pallplass innen 2020. Effektivisering av det offentlige er selvfølgelig viktig og nødvendig, men la det komme som en bonus – og styr heller etter prinsippet «innbyggerne i sentrum».

Trygve Skibeli, rådgiver i Cappemini

(Finansavisen 2013)



Håkon Røstad • 1st

Virksomhetsarkitekt

1w • Edit • Delete

How can we get rule development in the public sector such that we use the opportunities we have to provide better services to the people?

Et mål for Regjeringens Digitaliseringsstrategi er å sette bruker i sentrum slik at vedkommende får god sømløs hjelp i sin livssituasjon uavhengig av hvem i offentlig forvaltning som leverer tjenesten (hvilken sektor eller forvaltningsnivå). Regelverket gir en produktbeskrivelse, og produktutvikling som monner innebærer regelverksutvikling.

Dagens teknologi og forventninger gir nye muligheter for tjenester, hvem som samhandler, hvem som gjør hva og hvordan data og informasjon gjøres tilgjengelig. Produktutvikling krever et tverrsektorielt og tverrfaglig samarbeid for å skape et hensiktsmessig regelverk, noe som viser seg både utfordrende og tidkrevende.

Mange av regelverkene er svært dårlig tilpasset for tverrsektoriell samhandling, digitalisering og smidig tverrfaglig utvikling med innbyggeren i sentrum. De er preget av en tid der man samhandlet og utleverte data i papirdokumenter.

How do we solve this even better? Tips and innspill? Kjør debatt!

See translation



(LinkedIn 2021)



LIVSHENDELSER, DATADELING OG REGELVERKSFØRENKLING

NAVs arbeid med livshendelser i
regjeringens digitaliseringsstrategi



Regjeringens digitaliseringsstrategi



Regjeringens mål:
En enklere hverdag for innbyggere, næringsliv og frivillig sektor



**NAVs
omverdensanalyse:**

**Brukere får økte
forventninger til
koordinerte tjenester
og tilpasset service**

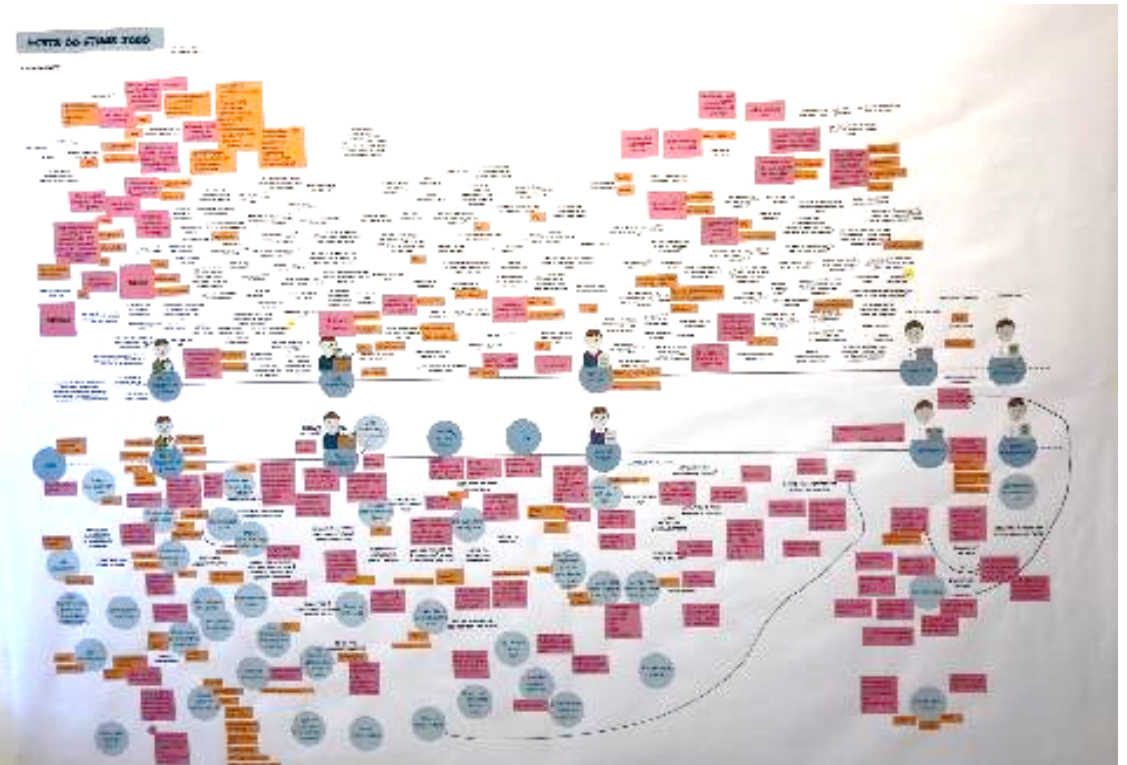
NAV har jobbet med å forstå livshendelsene

Behov

Aktører

Tiltak og
ideer

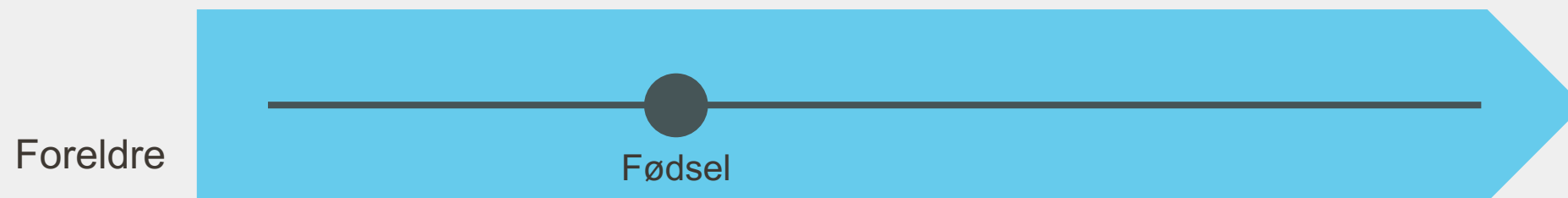
Smerte-
punkter





“Livshendelser” ordner offentlige tjenester som vanligvis leveres av flere enheter slik det synes naturlig for innbyggeren

Livshendelse kan forstås veldig smalt



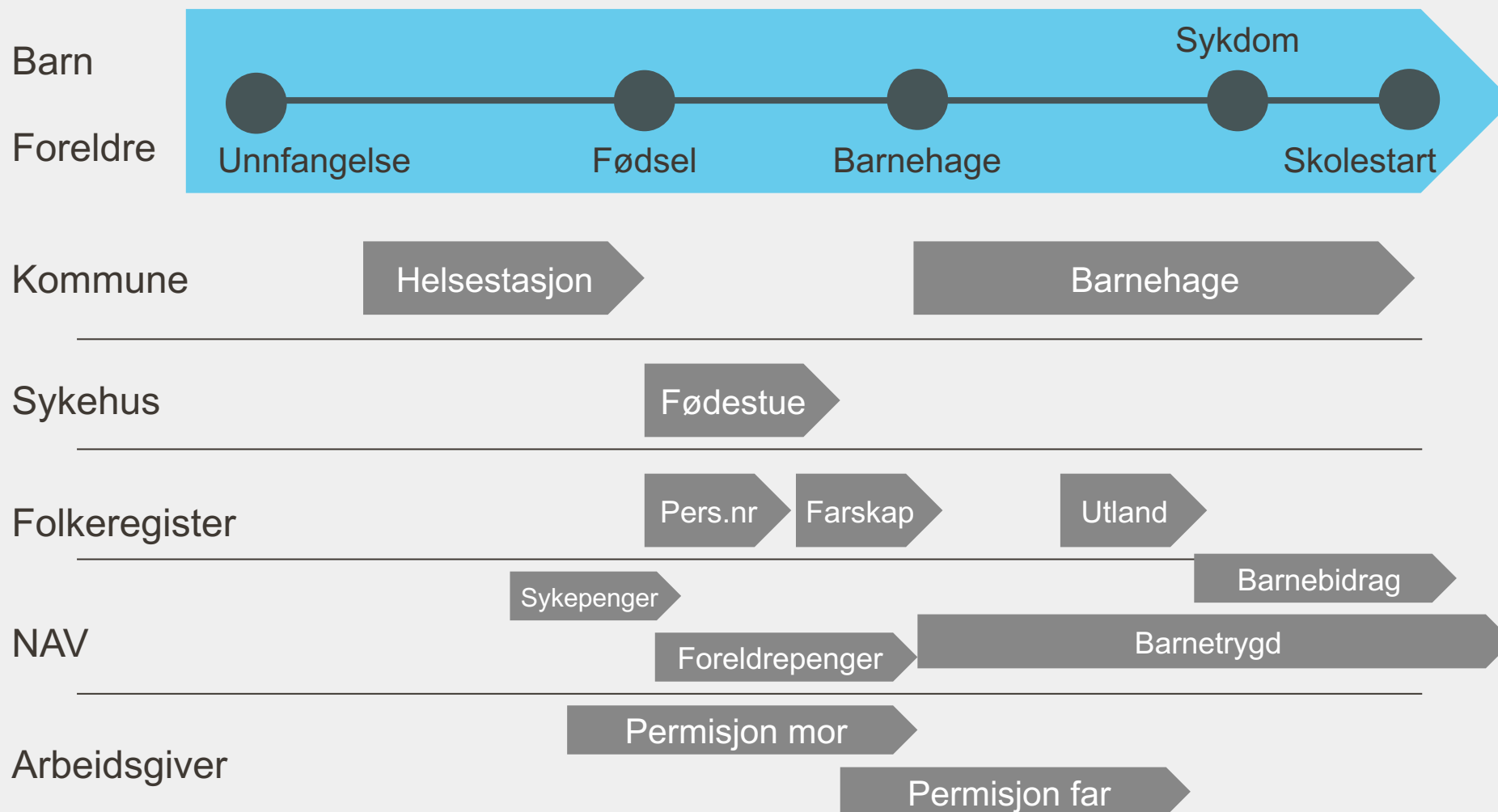
NAV

A diagram illustrating a narrow view of a life event. It features a horizontal black line. A dark grey arrow pointing to the right is positioned above the line, containing the text "Foreldrepenger" (Parental benefits).

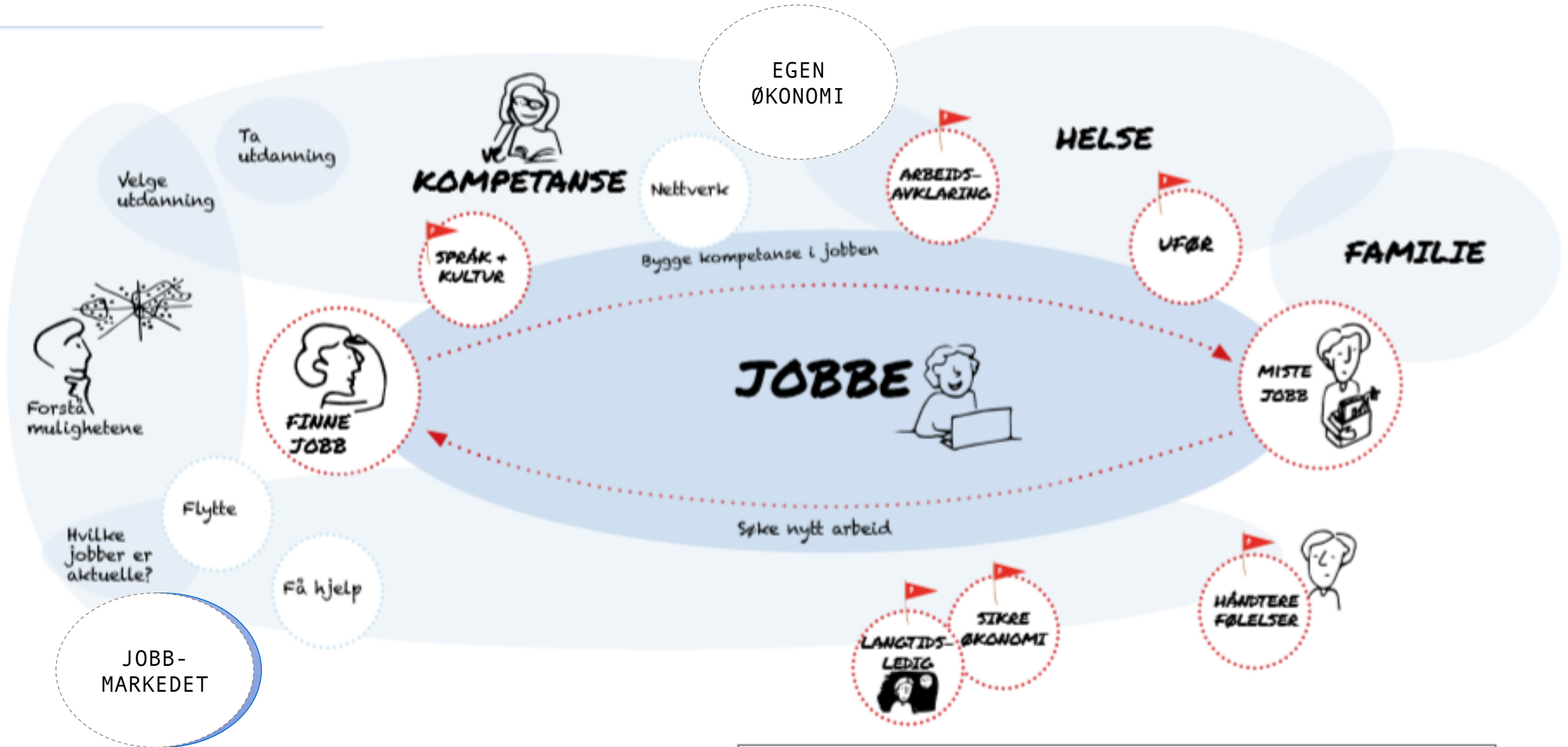
Foreldrepenger

Livssituasjonen «Få barn» omfatter flere parter og mange hendelser i en tidsperiode

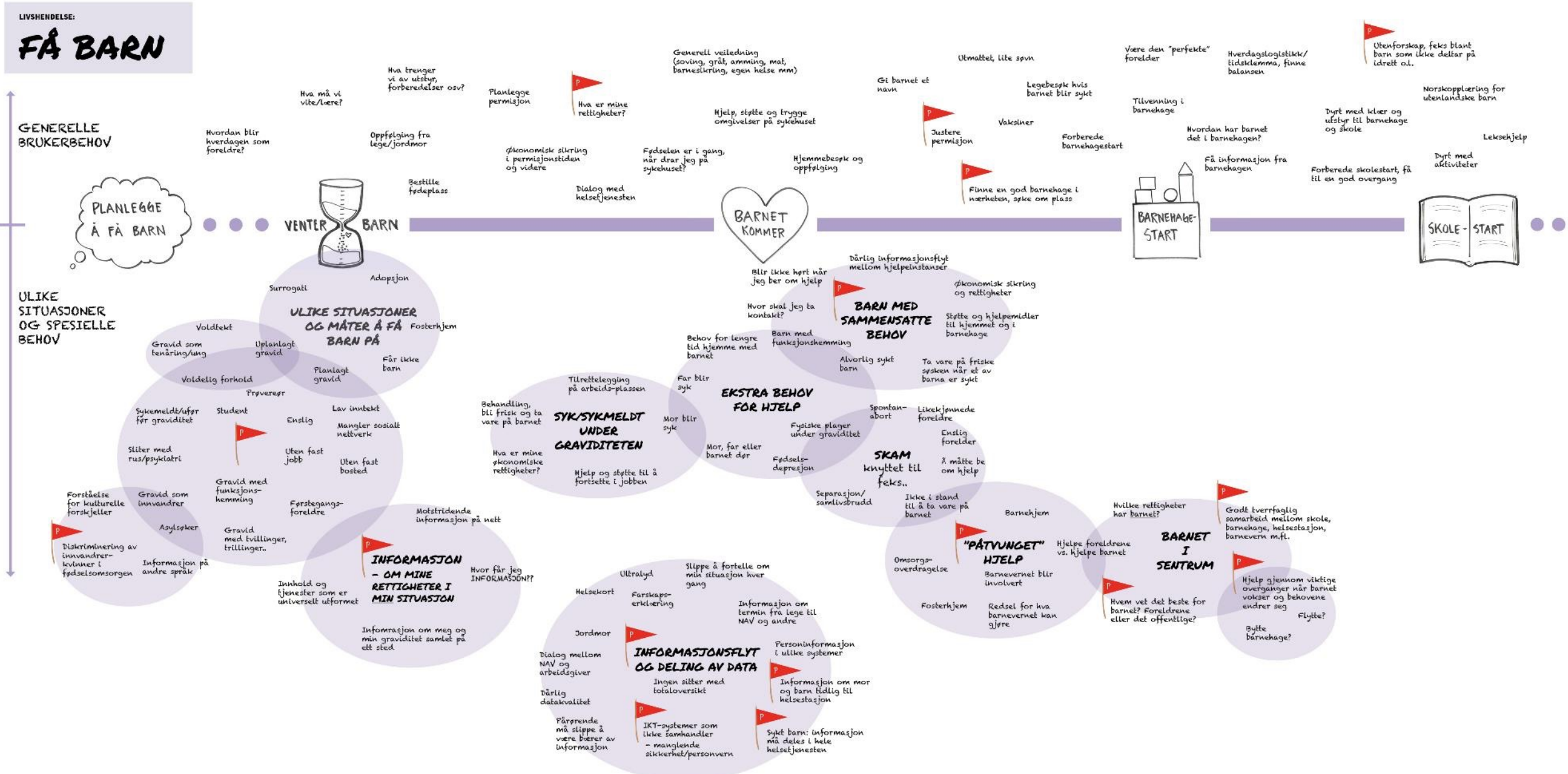
Livssituasjon er et bedre begrep enn livshendelse (oversett «Life event»)



Miste og finne jobb er NAVs kjerneoppdrag

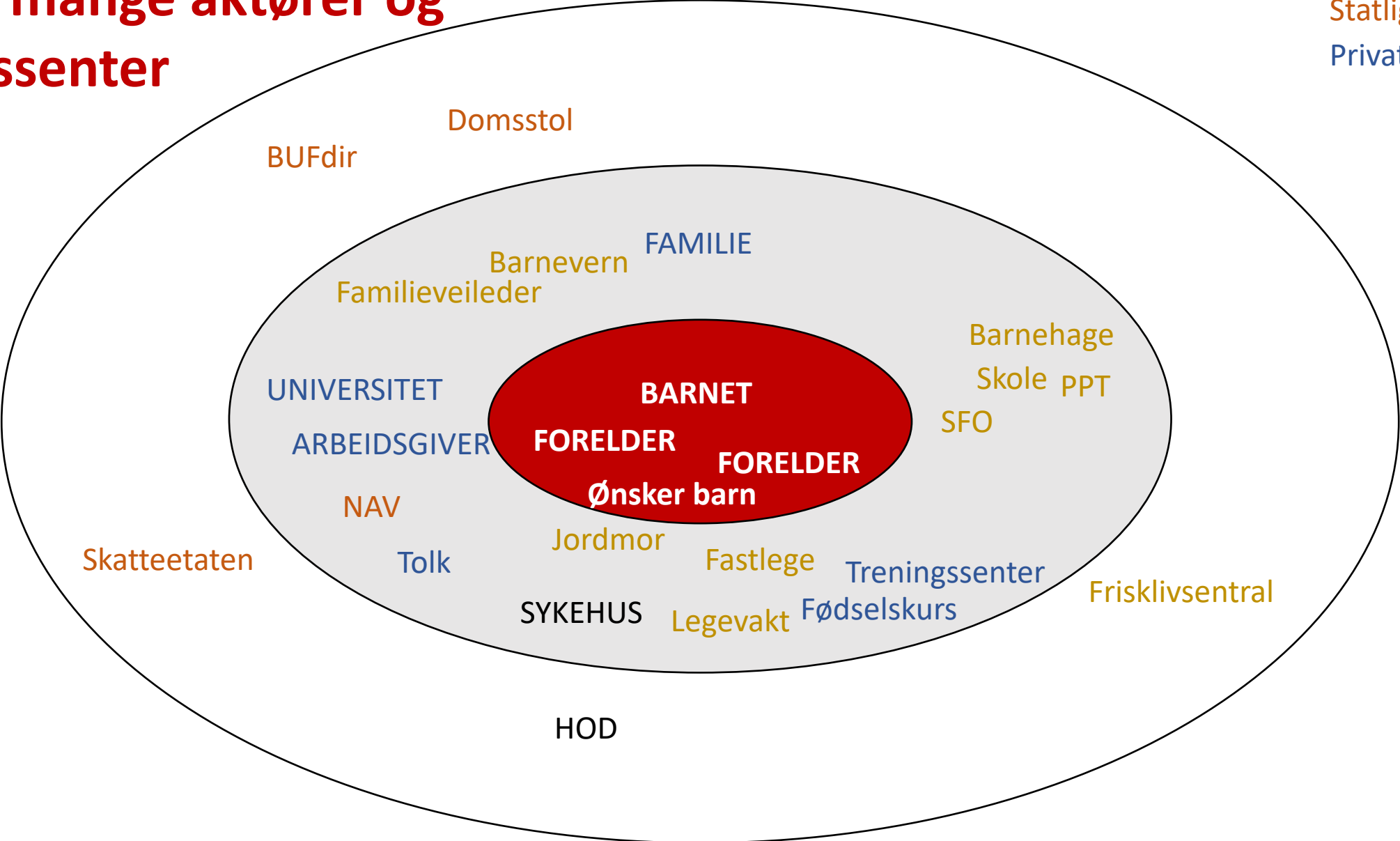


Tiden fra ønske om barn til skolealder er valgt omfang for «få barn»



Det er mange aktører og interessenter

Kommune/fylke
Statlige etater
Private



Mange virksomheter lager løsninger
innen eget ansvarsområde



Arbeid med livshendelsen Alvorlig sykt barn viser hvor det ofte glipper

Foreløpig funn fra innsiktsarbeid

Manglende helhetlig forståelse og oppfølging

Barn og unge blir kasteballer og familier må selv koordinere tjenester fra det offentlig

Krevende overganger og kontinuitet:

Barn og unge glipper i overgangene mellom ulike tjenester, sektorer og ulike faser i oppveksten

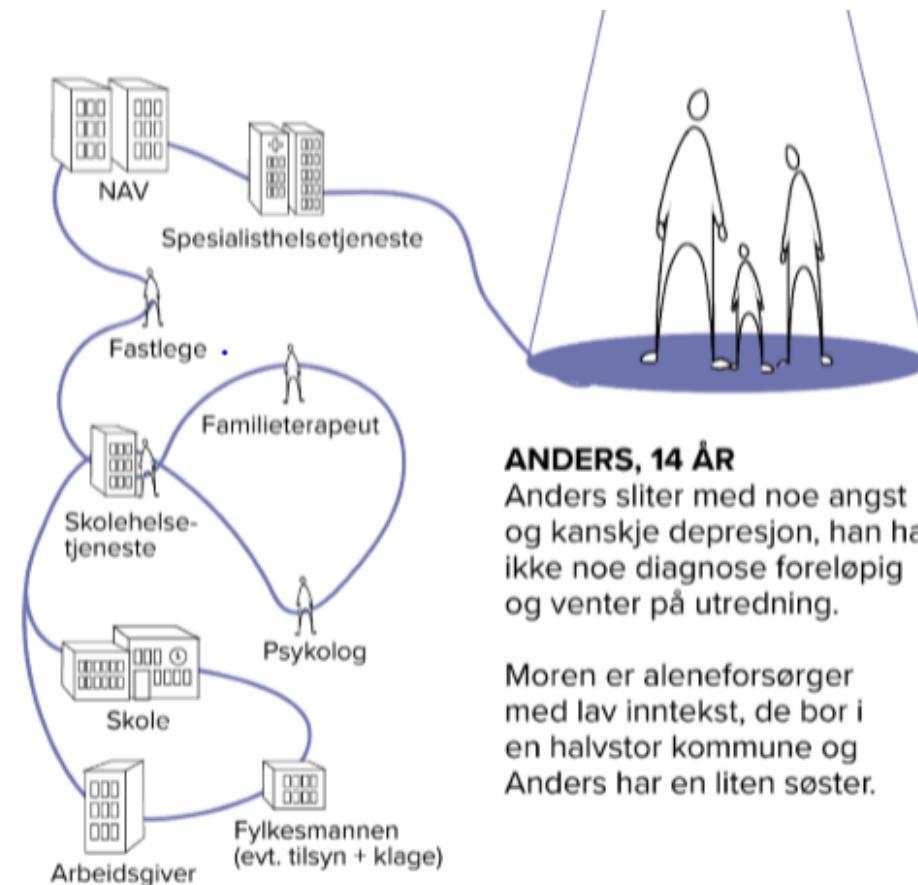
Lite tilgjengelig informasjon

Barn, unge og deres familier venter i uro uten å få tilgang på tilpasset informasjon rundt sykdom, behandling og rettigheter.

Mange søknader, lite støtte

Barn og unge risikerer å miste sine viktigste støttespillere.

Det svakeste ledd: Tverrsektorielt samarbeid



Med sammenhengende tjenester kan vi tilby bedre tjenester:

- Bedre informasjon
- Koordinerte tjenester
- Det de har rett til
- Mer effektivt
- Helt nye tjenester

Folk skal slippe å være postbud



Kan det måles?

| Mål | |
|-----------------------|---|
| Bedre informasjon | Redusere antall informasjonselementer som bruker må levere flere ganger knyttet til en livshendelse. |
| Koordinerte tjenester | Redusere antall ganger en bruker må koordinere tjenester fra ulike offentlige instanser |
| Det de har rett til | Redusere antall ganger du må gi beskjed (søke) til en offentlig instans at bruker har hatt en livshendelse. |
| Mer effektivt | Øke automatiseringsgrad, redusere ledetid |
| Helt nye tjenester | Antall og verdi av nye tjenester |

Hvordan kan vi levere på regjeringens ambisjoner?

Ansvar

Kultur

Etikk

Organisasjon

Hendelse

Tenke nytt og skape
noe nyttig

Prioritere og
finansiere

Bruker-
forventninger

Regelverk

Begrep

Dele data

Begrepsharmonisering

- høres greit ut, men noen vil miste rettigheter og andre vil få rettigheter...

Etikk: Er det forutbestemt, eller har vi fri vilje?

Etikk

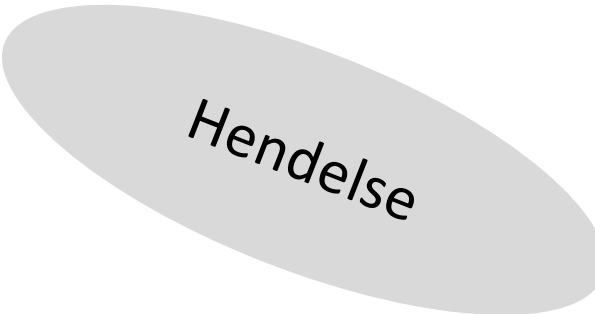
*Livet er en
strøm av
hendelser*



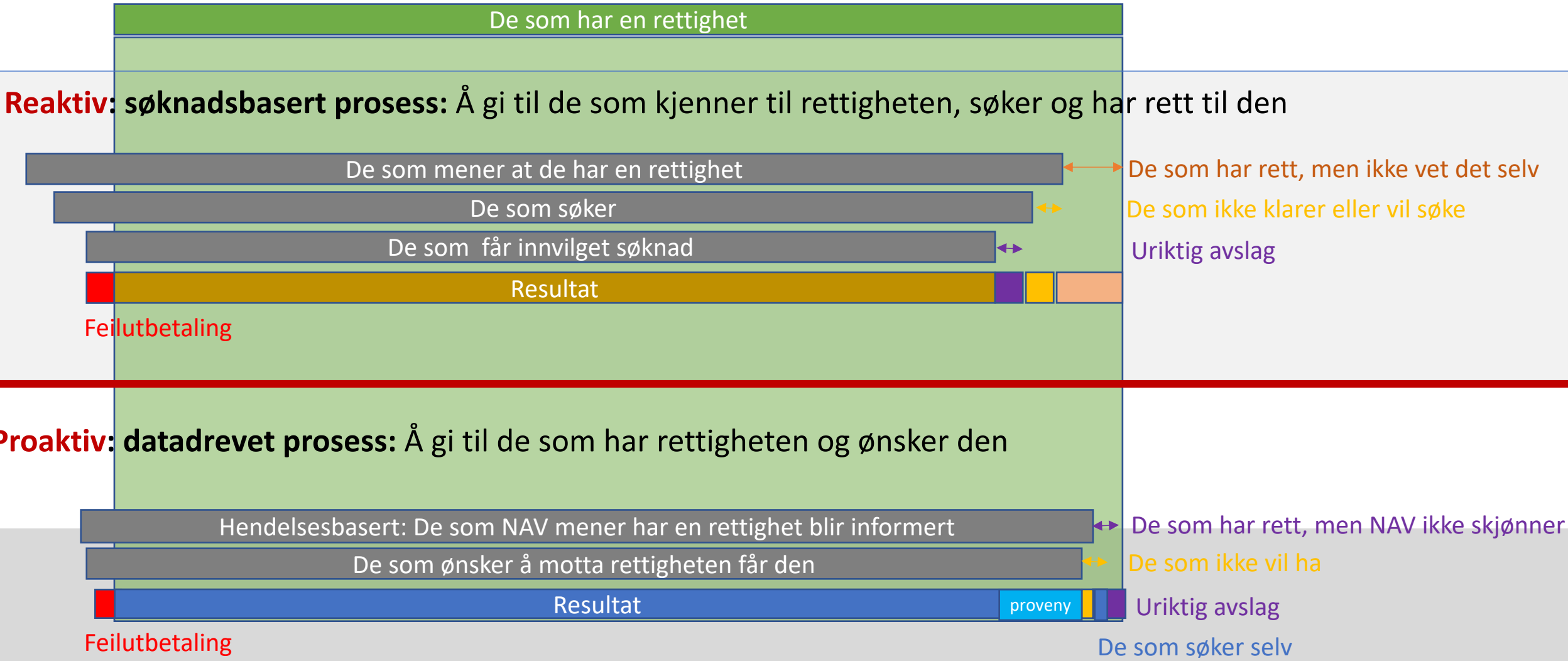
*Livet er en
strøm av valg*

Etikk «Storebror ser deg» Hvor proaktiv og allvitende ønsker vi at offentlig sektor skal være? Når folk har ansvar for eget liv: er livet en strøm av valg, eller en strøm av hendelser? Hvilke valg skal tas av den enkelte? Hvordan skal vi både dele informasjon og ivareta personvern?

Hendelse: Reaktiv eller proaktiv prosess?

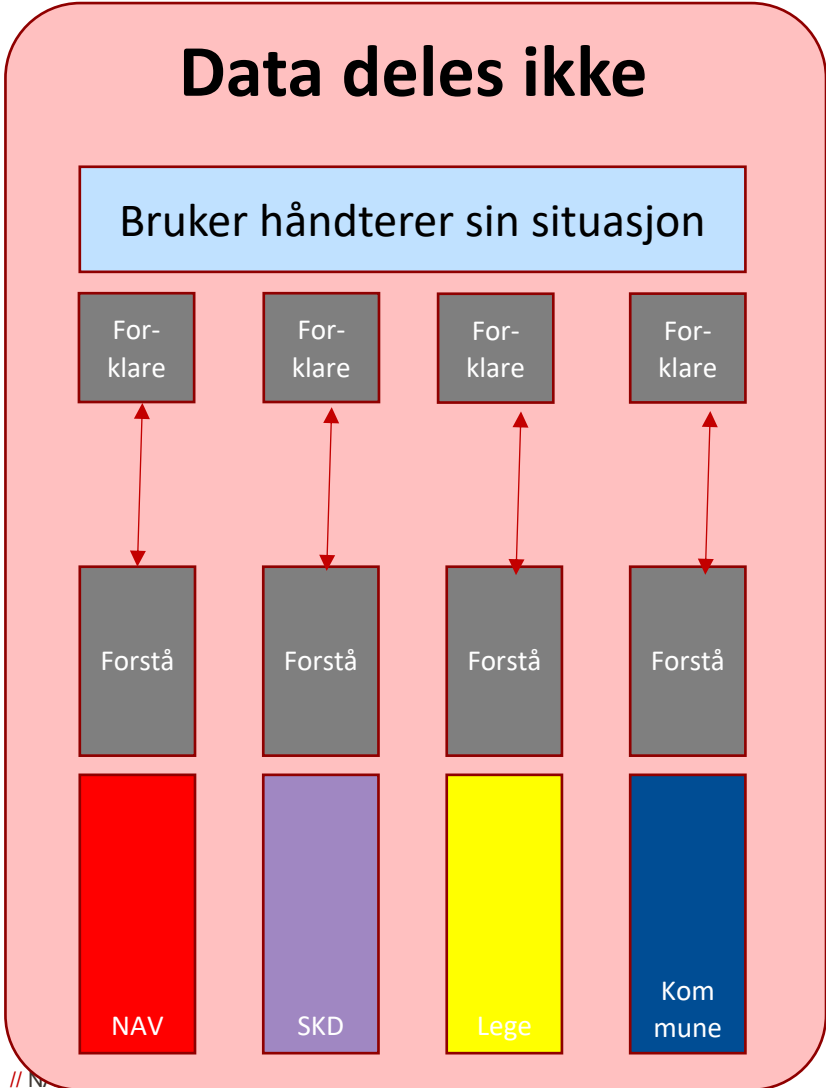


Hendelsesdrevet er fint fordi folk slipper å bruke tid på å forstå sine rettigheter og å søke. Men det koster mer, og det offentlige tar på seg et ansvar den enkelte har i dag.



Dele data: verdiskaping og personvern

Dele data



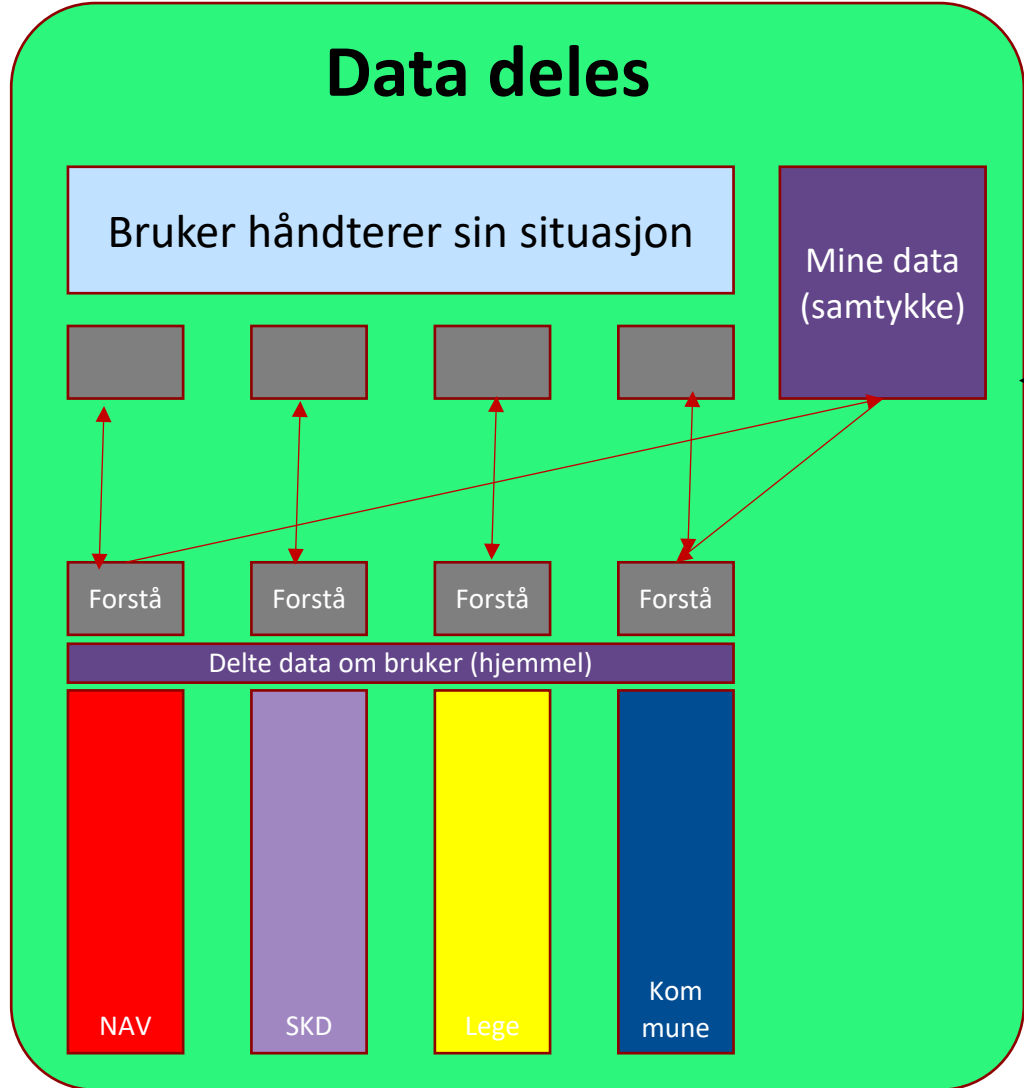
Bruker kan bruke mer tid på å håndtere sin situasjon

Fordi bruker slipper å forklare alt til alle, data er kjent eller kan deles med samtykke

Tjenesteleverandører bruker mindre tid på å forstå brukers forhold, da data er tilgjengelig fra andre

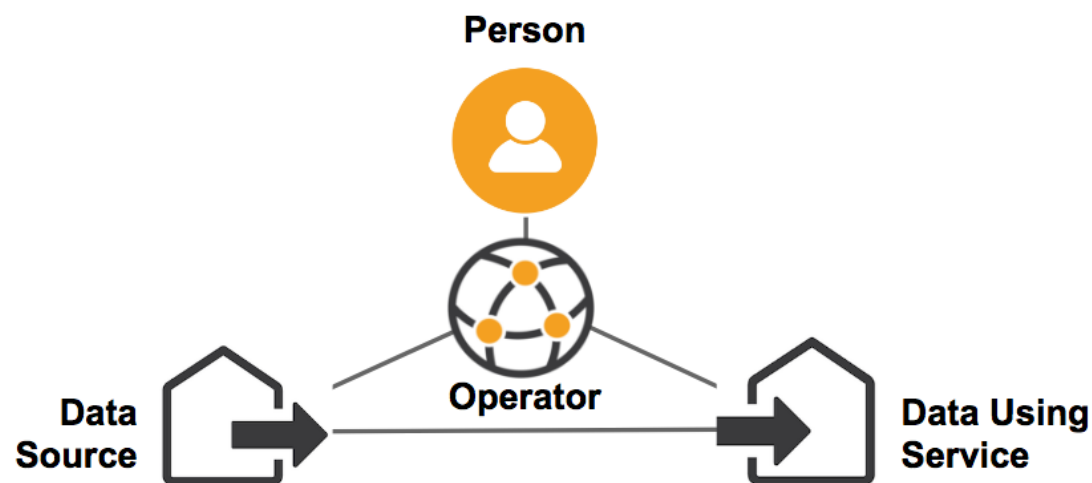
Det krever litt å dele data

Med delte data kan tjenesteleverandør bruke mer tid på å løse brukers problem, eller kutte egne kostnader



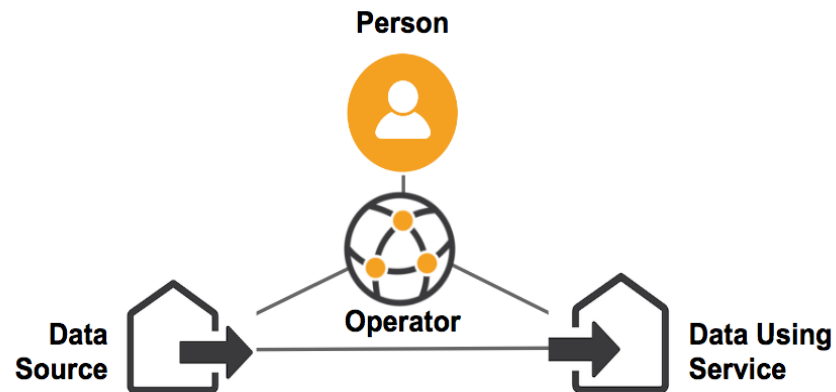
Bruker har rett på data om seg selv i maskinlesbart og delbart format (GDPR §20), men med mange unntak for offentlig sektor

EU og andre jobber med Data Trust (Dataforvalter)



- **The EU is launching a market for personal data. Here's what that means for privacy.** In a radical shift for the EU's data governance strategy, the Trusts Project promotes data sharing as a civic duty.
- <https://www.technologyreview.com/2020/08/11/1006555/eu-data-trust-trusts-project-privacy-policy-opinion/>

Interessante spørsmål knyttet til Data Trust drøftes av Anouk Ruhaak



- <https://medium.com/@anoukruhaak/data-trusts-why-what-and-how-a8b53b53d34>
 - Collection: who can collect and who can decide over future collection?
 - Access: who can access and who can decide over future access?
 - Use: who can use and who can decide over future use?

Produktutvikling medfører regelverksutvikling

- Dagens teknologi og forventninger gir
 - nye muligheter for tjenester,
 - hvem som samhandler,
 - hvem som gjør hva og
 - hvordan data og informasjon gjøres tilgjengelig.
- Produktutvikling krever et tverrsektorielt og tverrfaglig samarbeid for å skape et hensiktsmessig regelverk, noe som viser seg både utfordrende og tidkrevende.

Mange av regelverkene er svært dårlig tilpasset for tverrsektoriell samhandling, digitalisering og smidig tverrfaglig utvikling med innbyggeren i sentrum. Regelverket er preget av en tid der man samhandlet og utleverte data i papirdokumenter.

Assosiasjoner?



Astrid Solhaug og Tone Bringedal (Digdir):

«Veileder for digitaliseringsvennlig regelverk».

- Er det andre prinsipper/temaer det er relevant å ha med i tillegg til eller i stedet for de som er nevnt i utkastet?
- Har dere innspill til strukturen og kapittelinnndelingen i utkastet? Er det andre kapitler/overskrifter vi burde ha med i tillegg til eller i stedet for de som er foreslått nå?
- Har dere andre generelle tanker om hvordan vi kan lage en veileder som er praktisk nyttig for alle som utvikler nytt regelverk?



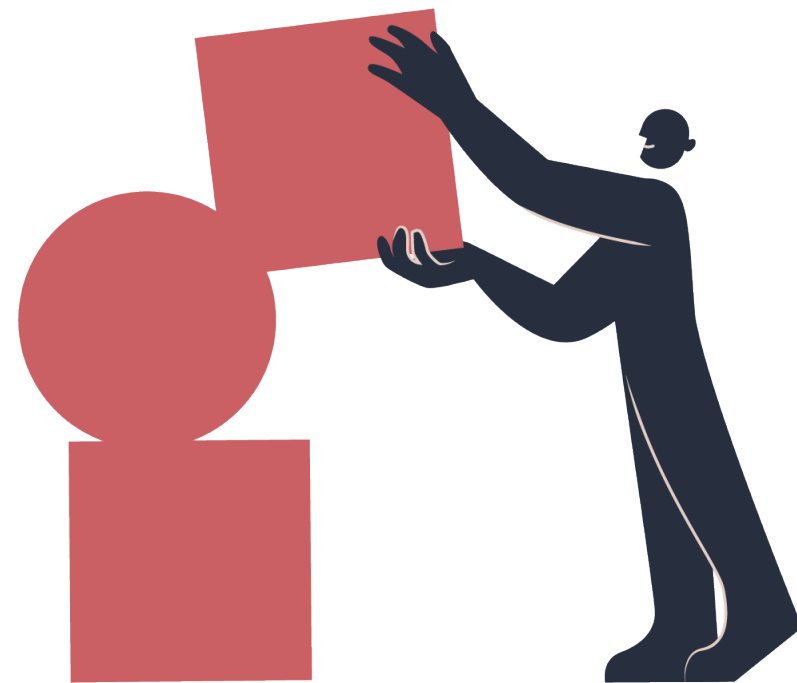
Veileder for digitaliseringsvennlig regelverk

10.3.2021

Astrid Solhaug
Nasjonalt ressurscenter for deling av data
Digitaliseringsdirektoratet

Kort om utkastet

- Digitaliseringsstrategien
- Kort, enkel og brukervennlig
- Nettbasert
- Hovedprinsipper
- Sjekkliste
- Prosess



Skisse for oppsett

Hva er digitaliseringsvennlig regelverk?

10 prinsipper for digitaliseringsvennlig regelverk

Sjekkliste

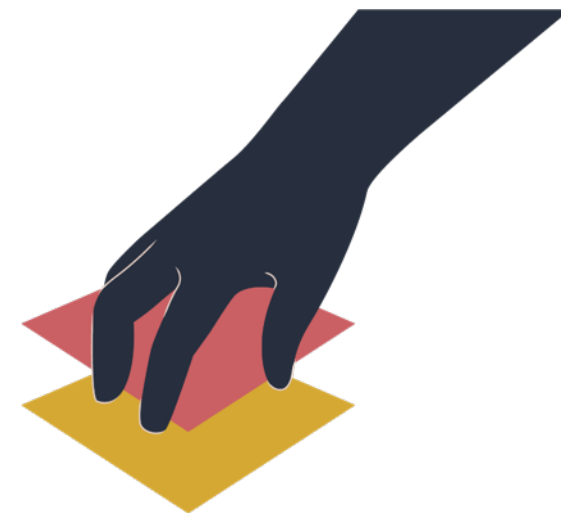
Hvorfor må regelverket legge til rette for digitalisering?

Hvordan bruke denne veilederen?

Vedlegg:
sammenhengende tjenester

Hva er digitaliseringsvennlig regelverk?

- Er det mulig og hensiktsmessig å lage en kort, presis definisjon?
- Noen elementer:
 - elektronisk kommunikasjon, digitale møter og elektronisk signatur
 - automatiserte prosesser og saksbehandling
 - teknologinøytralt
 - deling av data og sammenhengende tjenester
 - *proaktive tjenester?*
 - *bruk av KI og nye analysemetoder?*
 - *fleksibel organisering og prosess?*
 - *regulerer tjenestekjeder, ikke sektorer?*



Prinsipper

- Tverrfaglighet
- Sammenheng på tvers
- Brukerorientert og implementeringsvennlig
- Enkle og klare regler
- Data bør deles når de kan, skjermes når de må



Prinsipper

- Like hensyn reguleres likt
- Unngå detaljregulering
- Unngå skjønnsmessige vurderinger
- Tjenester skal tilbys proaktivt
- Rettssikkerhet og tillit



Men...

- Forventningsstyring
- Målgruppen(e)
- Dilemmaer



Ta kontakt!

Ressursenteret@digdir.no
www.digdir.no



digdir.no

Digitaliseringsdirektoratet

postmottak@digdir.no

22 45 10 00

Postboks 1382 Vika, 0114 Oslo

Besøksadresser:

Industriveien 1, 8900 Brønnøysund

Skrivarevegen 2, 6863 Leikanger

Grev Wedels Plass 9, 0151 Oslo

OM VI FÅR TID.....

DT

«Hva opptar meg mest akkurat nå?»

(maks 2 min per pers)

SYNSPUNKTER PÅ DAGENS MØTE?

(SEND TIL TRYGVE.SKIBELI@NORSTELLA.NO)



Foto:
Øistein Sørensen

Takk for oppmerksomheten