



Barne-, ungdoms-  
og familiedirektoratet



RESPEKT  
ÅPENHET  
DELTAKEELSE

# Insights Grants

Søknadsportal for BUFDIR

og

Fordelingsutvalget

Integritet

Deltakelse

Tilgjengelighet

Toleranse

Hensyn

Romslighet

Mestring

Trygghet

Respekt

Åpenhet

# Hvor var vi i 2006?

- Søknader på papir
  - Kunne forsvinne i posten eller lagres feil i arkivsystem
- Manuell saksbehandling med excel-ark, ePhorte, e-poster og noen sjekklister
  - Forskjellige saksbehandlingsstandarder, manglende etterprøvnbarhet og manuell punching av data fra søknadene til excel/database
- Én Access-database med «manuelle» sjekklister som kunne likne en saksbehandlingsløsning
  - Automatisk utmåling av tilskudd, fletting av brev og utbetalingsbilag (riktignok via word), gode statistikkmuligheter, bedre datasikkerhet
- Nest sisteplass i DIFI kåring over digital modenhet i staten...

# Behovsrunde 1

- For søkerne:
  - Forenklet søknadsprosess (gjenbruk av data, kortere utfyllingstid...)
  - Bedre «data»-sikkerhet (levering av søknadene, registrering og kvittering...)
  - Bedre "datakvalitet" - validering av data i søknadsskjemaer, mulighet for løpende hjelpetekster/feedback under utfylling
  - Bedre rettsikkerhet (søknadsfrister mm)
  - Enklere kommunikasjon
- For oss:
  - Enklere saksbehandling
  - Standardiserte saksbehandlingsrutiner
  - Bedre datasikkerhet

# Først mellomløsning - Altinn

## Fordeler:

- Elektronisk signatur
- Elektroniske skjemaer
- Overføring av data fra skjemaene til excel
- Oppfylte krav til digitalisering og bruk av Altinn i staten

## Ulemper:

- Bruk av eksterne firmaer til å produsere både skjemaer og web-løsning – dyrt og tidkrevende
- Altinn-systemet til tider komplisert både for oss og brukerne
  - Roller, delegering, oppdatering av Enhetsregisteret, tjenesteeiers arkiv, skjemaer for produksjonssetting mm på word og e-post

# Behovsrunde 2

- For søkerne:
  - Enklere søknadsprosess med mindre bruk av Altinn
- For oss:
  - Ett system for søknader og saksbehandling
  - Lage skjemaer selv
  - Standardiserte saksbehandlingsrutiner
  - Enda bedre datasikkerhet (hindre at data forsvinner på vei fra søkeren til oss)
  - Enklere arkivløsning
  - Kostnads- og tidsbesparende
  - Fra fire til to aktører
  - Kan gjøre all brukerveiledning selv

# Utvelgingsprosess

- Behovsanalyse ved hjelp av Bouvet
  - Hvilke behov har vi egentlig (nå og i fremtiden)?
  - Hylleware vs egenutvikling
  - Kravspesifikasjon - skisserte «funksjonelle krav», dvs. eksempler på problemstillinger/oppgaver som vi ønsket systemet kunne løse for oss.
  - RFI i markedet
- Åpen anskaffelse
- Konkurransen mellom 5 tilbydere (Capgemini, Columbus, Innovit, Machina og Mesan)

# Valg

## – Pris

- Innkjøp
- Drift
- Support
- Integrasjoner
- Opsjoner

## – Kvalitet

- Funksjonelle krav og integrasjon
- Tekniske krav / sikkerhet
- Vedlikehold / oppetid

# Valg av leverandør

- **Machina as**
- Best på kvalitet
- Tredjebest på pris
- Lite firma med høy grad av kundeservice og -fokus
- Hyllewaresystem som kunne tilpasses og konfigureres av superbrukere i Bufdir



# Så langt

- Vår 2015: oppstart opplæring/utvikling
- Vår 2016: første tilskuddsordninger på nett
- Mars 2017: 30 tilskuddsordninger på nett
- Pris så langt: ca. 3,5 millioner (fordelt på utvikling, lisenser og support)

# Bufdirs søknadsportal

- <https://soknadsportal.bufdir.no>
- Hjelpeside: [https://www.bufdir.no/Tilskudd/Hjelpeside\\_soknadsportal/](https://www.bufdir.no/Tilskudd/Hjelpeside_soknadsportal/)
- Portalen for alle søknader på Bufdirs tilskuddsordninger.
- Pålogging via ID-porten og gjør oppslag mot enhetsregisteret for å hente kontaktopplysninger.
- Benyttes til innsending av søknader, rapporter, tilleggsdokumenter, klager og mer, samt vil benyttes til all kommunikasjon knyttet til den enkelte søknad.
- For å ta portalen i bruk må en søker (organisasjon, kommune, stiftelse mm) opprette en bruker (*administrator*).
- Har man en bruker kan man legge til flere enkeltpersoner som har andre roller – f.eks. innsender/ansvarlig for én bestemt søknad (*søker*).

## Administrator

- Godkjenne søkere for sin virksomhet
- Redigere kontaktinformasjon og kontonummer for virksomheten
- Lese alle søknader hos virksomheten
- Lese alle oppgaver og korrespondanse som finnes for virksomheten
- Administrator har også rettighetene til en søker når hen selv har sendt inn søknaden (se under)

## Søker

- Sende inn søknader
- Rapportere på mottatt tilskudd
- Klage på vedtak fra Bufdir
- Redigere egen kontaktinformasjon
- Lese egne innsendte søknader
- Motta og svare på oppgaver fra Bufdir i forbindelse med søknad og rapport

# Insights live

<https://soknadsportal.bufdir.no>

- Gjenbruk av data
  - Enhetsregisteret
- Bruk av felleskomponenter
  - ID-porten
  - Agresso/regnskapssystem (kommer)

# Har vi nådd våre mål - brukerne

## – Skjemaer:

- brukerne synes at skjemaene er enklere og mer intuitive enn Altinn sine
- Mindre kostbart å utvikle siden vi lager skjemaene selv
- Usikkert om vi bruker mindre tid på å lage skjemaene

## – Datasikkerhet

- Enorm forskjell – veldig god oversikt over hvem som har søkt
- Søkerne får kvitteringer og har tilgang til skjemaene sine i eksternweb
- Langt mindre sjanse for at data forsvinner på veien

## – Bedre rettsikkerhet

- Lettere oversikt over søknadsfrister – lettere å utvide frister

## – Enklere kommunikasjon

- kommunikasjon sendes som oppgaver som må løses, med automatisk purring mm

# Har vi nådd våre mål – internt

- Bedre saksbehandling
  - Standardiserte oppgaver og arbeidsflyter gjør at saksbehandlere behandler søknader med «høyere kvalitet», mer forutsigbart og med mer gjennomsiktighet
- Kontroll og transparens
  - Lettere for ledere og andre (dep/Riksrevisjon) å ha oversikt over saksbehandlingen av de enkelte søknadene
- Bedre datasikkerhet
  - Ingen excel-ark
  - Ingen mellomledd som gjør at data kan forsvinne
- Enklere kommunikasjon med brukerne
- Enklere arkivløsning – søknader, brev, arkivverdig kommunikasjon og oppgaver lagres automatisk i ePhorte.

# Gevinstrealisering

- Kortere saksbehandlingstid?
- Mer tid til veiledning og kontroll?
- Kvalitet på søknader?
- Kvalitet i saksbehandling?

For tidlig å si ennå!



# Hva skal til for å lykkes?

- Forankre i egen ledelse tidlig
- Synliggjøre behov og muligheter for gevinstrealisering
- Dyptgående behovsanalyse og kravspesifikasjon
- Sjekke ut markedet (RFI mm)
- Sette av nok interne ressurser
  - Vurdere egenutvikling og hva som kan settes bort (hvor mye tid kan settes av til utvikling og implementering sammenliknet med løpende saksbehandling)
- Involvere brukere

# Spørsmål?