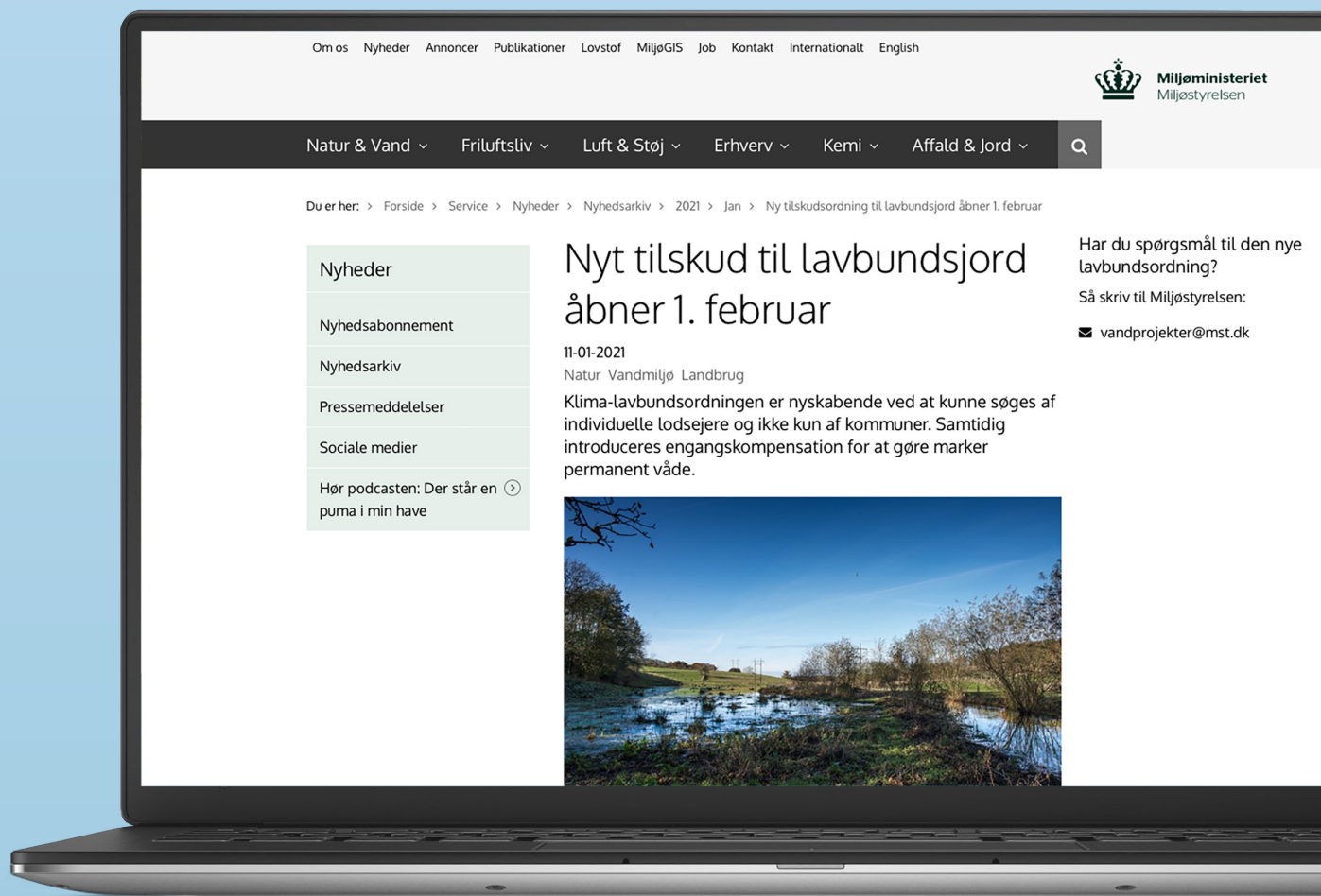


cView

Én styrelse, én platform Digitalisering på genbrug



I denne udgave af cView

En F2 best practise case om digital transformation hos Miljøstyrelsen
Genbrug af software viser en ny vej for offentlig digitalisering
Digitaliseringscases for processerne tilskud, tilsyn og afgørelser
En digital forvaltningsplatform – klar til genbrug

CBRAIN[®]

Digitalisering af fagprocesser i Miljøstyrelsen

Sammen med Miljøstyrelsen har cBrain skabt en ny digital platform til understøttelse og eksekvering af Miljøstyrelsens forvaltningspraksis. Det er en best practice-case på digitalisering af en hel styrelse på én standardplatform med end-to-end digitale processer og fokus på automatisering. Resultatet er en forvaltning med en helt unik sammenhæng og et flow, hvor det er nemmere at være sagsbehandler, nemmere at være borger og hvor den politiske time-to-action er blevet væsentligt kortere.

Hele transformationen er et unikt implementeringsprojekt baseret på forvaltningsmæssig best practice og genbrug af standardsoftware. Den viser vejen for, hvordan fagprocesser i en styrelse kan digitaliseres hurtigt og agilt med udnyttelse af cloud- og AI-teknologier; low cost – low risc.

Og der er gode nyheder til andre i samme båd. Den løsning som cBrain har udviklet sammen med Miljøstyrelsen kan nemlig i høj grad genbruges og implementeres direkte i andre styrelser og myndigheder, så mange flere kan få gavn af sammenhængende, effektive og transparente sagsgange.

Fra adskilte sagsgange, til én sammenhængende styrelse

Med afsæt i 244 miljøfaglige og mailbårne sagsgange, 150+ systemer og applikationer, og en udflytning af 440 medarbejdere til "ny" styrelse på ca. 1.000 medarbejdere på 10 lokationer, har Miljøstyrelsen bygget en ny digital forvaltningsmodel.

Startskuddet på det, der skulle vise sig at blive et unikt digitaliseringsprojekt, var en klar strategi med håndfaste målsætninger og styrkepunkter for den fremtidige forvaltning.

Klart strategisk afsæt

Miljøstyrelsen startede med en målsætning om en styrket forvaltningspraksis, der operationelt er effektiviseret, er sikker og med fornyet kvalitet og hastighed i forvaltningsopgaven. Parametre som er helt afgørende for styrelsen og dens troværdighed.

Mødet med en digitaliseret styrelse skulle forenkle oplevelsen for både medarbejdere, borgere og virksomheder.

Fokus på konkrete styrkepunkter

De kvalificerede en række styrkepunkter som succeskriterier – hele vejen "rundt om" styrelsen. På det organisatoriske plan, på procesniveau og på it- og driftssiden.

Organisatoriske styrke-punkter:

- Understøttelse af sager til direktion og departement.
- Interne bestillinger.
- Transparens om sager, frister, bestillinger, LIS (Ledelses Informations System), integration til Statens BI.
- Medarbejdervinkel – moderne arbejdsplads.

Procesmæssige styrke-punkter:

- Styrket dokumentation af afgørelser.
- Kvalitetssikring af sagsbehandling og understøttelse af 4-øjne-princip.
- Styringsoverblik for ledelse og transparens for medarbejdere.

- Fælles ledelsesinformation om sagsproduktion.
- Effektivisering af sagsbehandling og godkendelses flow på alle sager.
- Øget automatisering og effektivisering.
- Ensartet og systematiseret forvaltning og dokumentation.
- Effektiv journalisering og hurtig sparring om sager (fx chat).

IT- og driftsmæssige styrkepunkter:

- Harmonisering af systemporteføljen og oprydning i antallet af legacysystemer.

Resultatet blev en ny, sammenhængende forvaltningsplatform, hvor effektivitet og hurtighed giver en sikker forankring og indfrielse af målsætningerne. Det er denne unikke platform, vi beskriver i dette cView.

Reelt er der tale om et nyt digitalt forvaltningsparadigme for tilskud, tilsyn og afgørelser, som med stor effekt kan implementeres på tværs af store dele af den offentlige sektor.

MILJØSTYRELSENS DIGITALISERINGSSTRATEGI (UDDRAG)

Nye teknologiske muligheder ændrer Miljøstyrelsens omverden og udfordrer vores forvaltningsgrundlag. Forventningerne fra borgere, virksomheder, andre myndigheder og interesseorganisationer ændrer sig i takt med den digitale udvikling. Samtidig skaber ny teknologi også nye muligheder i MST's opgaveløsning. Vi skal bruge nye teknologier til at varetage styrelsens forskellige forvaltningsopgaver smartere. Digitalisering handler ikke kun om, hvilke IT-systemer vi bruger i hverdagen, men også om at bruge nye

teknologier og data til at varetage vores forskellige forvaltningsopgaver smartere, bl.a. for, at komme tættere på vores kunder (borgere, kommuner, virksomheder mv.).

Visionen er beskrevet i vores fortælling. Vi vil være styrelsen i midten, der bidrager til danskernes livskvalitet og oplevelser i naturen, være porten til viden på natur- og miljøområdet, og nyttiggøre vores viden i samarbejder og nye sammenhænge – også interna-

tionalt. Vores myndighedsudøvelse skal være innovativ og datadreven, og vi skal være blandt de bedste til at udvikle brugbare digitale løsninger til vores kunder – borgere, virksomheder og andre offentlige myndigheder. Vi skal spille en central rolle i 'øko-systemet' af miljødata. Vi skal sikre at der skabes værdi af disse data og, at vi bruger dem aktivt i vores forvaltning og som grundlag for vores indspil til politikudvikling.

Sådan forener og forenkler vi 244 fagprocesser i ét system

Miljøstyrelsen og cBrain udviklede i fællesskab grundmodeller baseret på best practice, som afsæt for en ny og innovativ implementeringsmodel.

Implementeringen er forløbet parallelt i to spor, for hhv. de lodrette sagsgange i organisationen og fagprocesserne. Men understøttelsen er en del af en samlet platform, som afløser en række af de mange forskellige systemer, som tidligere understøttede styrelsens arbejde.

Generiske fagprocesser, 3 forvaltningsområder

Transformationsopgaven var at understøtte en lang række fagprocesser i Miljøstyrelsen. Sammen startede vi fra en ende af med understøttelse af en enkelt proces. Derfra gik vi videre til den næste proces. Det blev hurtigt klart, hvor omfattende digitalisering af den samlede styrelse ville blive, ikke kun udviklings- og ressourcemæssigt, men også økonomisk, med en traditionel tilgang. Så ud fra et behov om en enklere tilgang, skiftede fokus til øget genbrug af software og generiske processer. Nøglen til den enklere tilgang var, at det lykkedes at opdele de mange fagprocesser i 3 overordnede forvaltningsområder – tilskud, tilsyn og afgørelser.

Skiftet fra den klassiske tilgang til ny og mere enkel tilgang, drev udviklingen af

to “procesmotorer” som vi kalder hhv. skelet-modellen og F2-sagskonfigurator.

Skeletmodellen

For hvert af de 3 forvaltningsområder – tilskud, tilsyn og afgørelser – blev der udviklet en grundmodel på baggrund af arbejdet med tre udvalgte cases, som vi kalder “first-of-a-kind”.

En digital standard baseret på den forvaltningsmæssige best practice, som dannede grundlag for den efterfølgende udrulning.

Herefter blev alle processer screenet i forhold til, om de var egnede til at blive digitaliseret efter skeletmodellen.

F2 Sagskonfigurator til mindre sager

Det viste sig, at en gruppe af mindre processer med få afgørelser og lille volumen ikke passede helt i skelet-modellen. Derfor var der et andet behov til dem, som resulterede i “F2 sagskonfiguratoren”, hvor styrelsen selv kan konfigurere en løsning. En enkel og effektiv løsning til at udrulle de mere simple fagprocesser på platformen.

På den måde minimerer Miljøstyrelsen omkostningerne til eksterne ressourcer og får hjemtaget ejerskabet over udrulningen af de mindre fagprocesser.

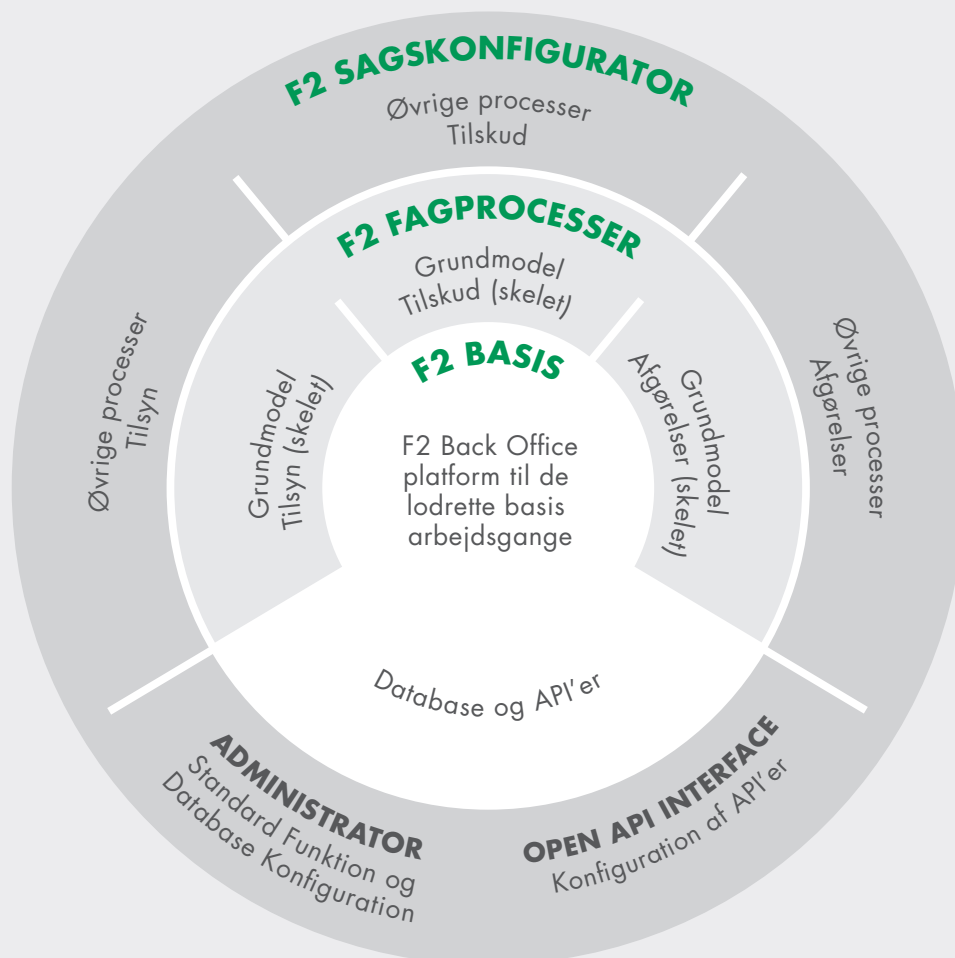
Genbrug af software giver en unik implementeringsmodel

Det er altså i løbet af rejsen lykkedes at finde frem til en standardmodel, som er en enkel og sikker tilgang til digitalisering.

Det helt centrale er evnen til at definere best practice, med det formål at indarbejde en model for genbrug af software. Det er det, der gør, at vi kan digitalisere alle fagprocesser i en styrelse enkelt og agilt med minimal risiko.

Miljøstyrelsens samlede F2-plattform

Miljøstyrelsens F2 program består idag dels af F2 fagprocesser, der omfatter digital understøttelse af styrelsens 244 fagprocesser, og dels af F2 basis, der omfatter brugen af F2 som journal og work-flow system for direktionssager.



F2 Basis til understøttelse af de lodrette sagsgange i organisationen. Sager til direktionen, sager til departementet, interne bestillinger, journalisering, digital understøttelse af chefmøder osv.

F2 Fagprocesser og F2 Sagskonfigurator

Der er to scenarier for en fagproces. Dels en grundmodel for hver af de 3 forvaltningsområder, hvorfra der udrulles på baggrund af best practice. Dels sagskonfiguratoren til udrulning af øvrige mindre fagprocesser/myndighedsopgaver.

Open API Interface

Endelig er der F2's Open REST API, der giver en omfattende adgang til at søge i F2, læse, importere, oprette og opdatere sager, akter, dokumenter, noter, chats, godkendelser og fagdata. Herigennem kan Miljøstyrelsen trække på alle informationerne i F2 over til andre systemer ligesom informationerne i F2 kan opdateres af Miljøstyrelsen fra andre systemer. Dermed sikrer F2's API maksimal genbrug af data ved at data kan udveksles med Miljøstyrelsens andre løsninger, såvel som enhver af de nationale og fællesoffentlige løsninger.

Integrationer

Implementeringen af integrationer følger de fællesoffentlige principper og mønstre for integration og kan konfigureres til et højt niveau af fortrolighed, integritet og pålidelighed når påkrævet, således at dataudvekslinger er robuste og kan formidle en høj datakvalitet. Eksempler på integreringer er: Navision Stat, CVR/CPR, GIS, e-boks, mv.

Udrulning af fagprocesser ved porteføljemodel giver hurtig transformation

Miljøstyrelsens udrulning skiller sig ud ved en porteføljetilgang, hvor alle 244 forretningsprocesser er prioriteret efter vigtighed og effekt.

Gennemgangen af styrelsens fagprocesser identificerede 142 afgørelser, 26 tilskudsprocesser og 76 forskellige tilsyn. Dertil kommer, som nævnt, en række fagprocesser af mindre omfang, som implementeres af styrelsen selv i F2 Sagskonfiguratoren.

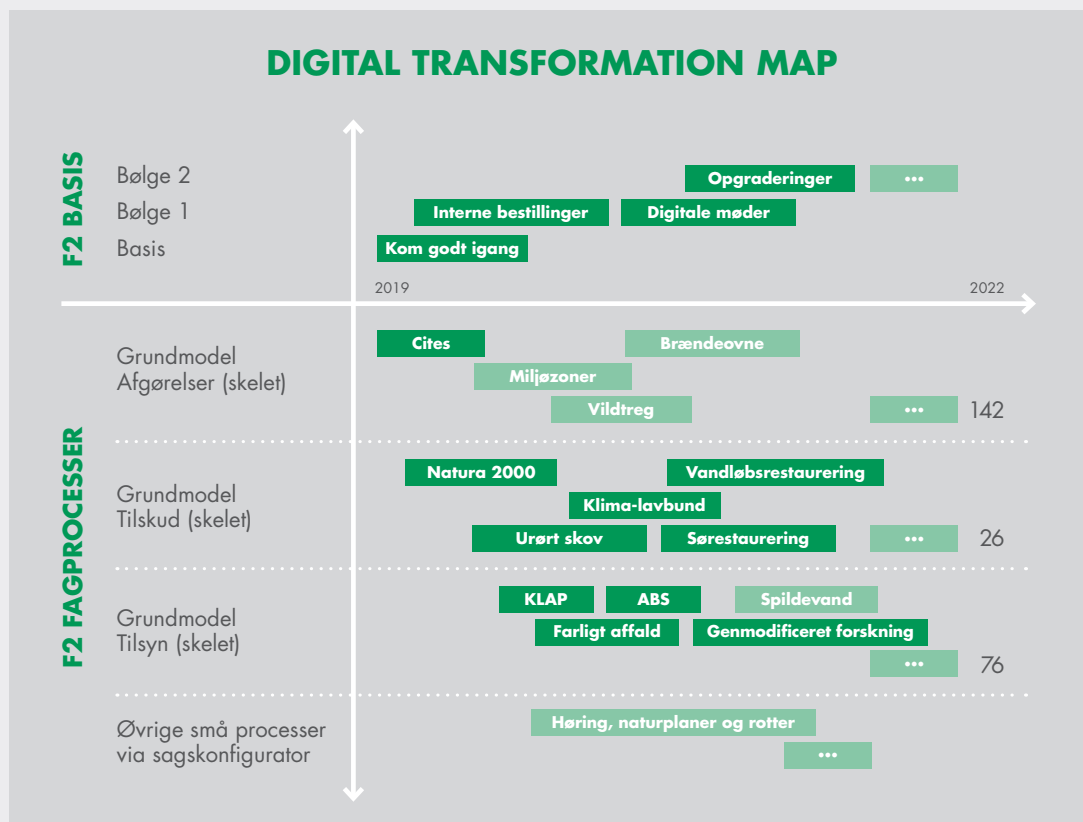
Når fagprocesserne udrulles bliver best

practise fra grundmodellen genbrugt. Det gør implementeringstiden kortere og sikrer samtidig ensartethed på forvaltningsområderne.

Miljøstyrelsens Digital Transformation Map illustrerer organiseringen af porteføljetilgangen som et grundlag for

styrelsens roadmap. Tilgangen betyder, at udrulning af nye processer efter skeletmodellen i princippet kan ske i løbet af få dage eller uger.

På de følgende sider beskrives de tre grundmodeller og de cases, der dannede grundlag for dem.



Digital Transformation Map

Model for organisering af Miljøstyrelsens digitale transformation ved en porteføljetilgang.

Digital grundmodel for afgørelser

Det største forvaltningsområde i Miljøstyrelsens portefølje er afgørelser. Det er sager, hvor der søges tilladelse, certificering, godkendelse mv. I Miljøstyrelsen var import/eksport-tilladelser af truede dyr og planter, efter den såkaldte CITES-konvention, den first-of-a-kind sag, der dannede grundlag for best practice til afgørelsessager.

Afgørelsessager er i sagens natur vidt forskellige. Men med samme forvaltningsretlige krav til sagsbehandlingen og derfor på bunden bestående af ensartede elementer i forskellige kontekster. Derfor kan man med fordel genbruge software for at understøtte en ensartet, best practice på tværs af sagsområder.

Digitaliseret sagsbehandling af afgørelsessagerne understøtter på den måde både god forvaltningspraksis. Herunder ligebehandling, høring, fire-øjne principper o.lign. Samtidig frigives der sagsbehandlingstid fra administrative opgaver som sagsoplysning, dokumentation og kommunikation til den faglige behandling af sagerne. Det er yderligere blevet lettere, at overdrage sager mellem medarbejdere og skabe overblik over sagerne. I Miljøstyrelsens tilfælde er en række processer underlagt international regulering og

dokumentations- og afrapporteringskrav. Dette øger behovet for at sikre, at der er styr på processer og sagsforløb.

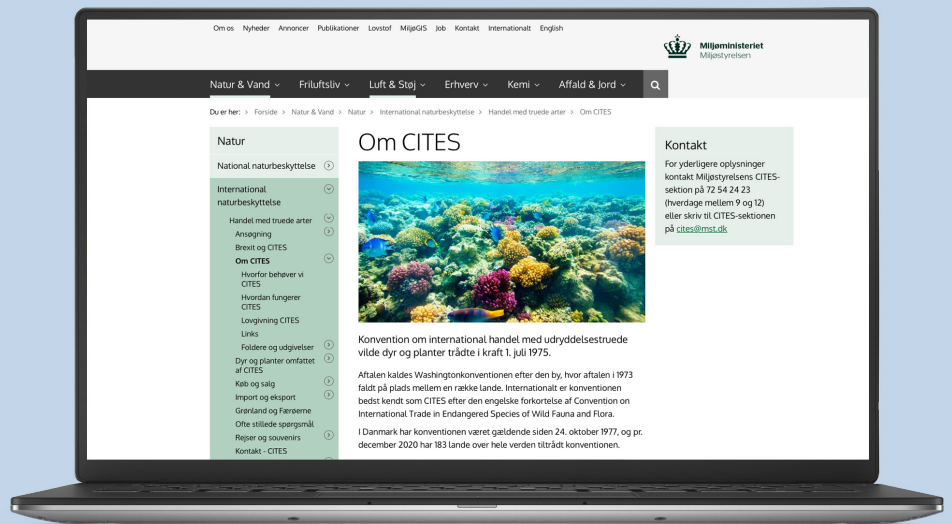
Miljøstyrelsen afgør årligt 6-7000 sager efter CITES-konventionen, der regulerer handel med truede dyr og planter. Sagsforløbet blev på 6 måneder digitaliseret end-to-end i et samlet system med færre returløb, bedre overblik og betydelige effektiviseringsgevinster.

Grundmodellen for afgørelsesprocesser indeholder:

- Selvbetjeningselementer, som sikrer at alle relevante oplysninger fra borgere,

virksomheder eller andre myndigheder er tilstede ved sagens begyndelse – herunder evt. gebyrbetaling.

- Tjekliste med alle sagsbehandlingskridt er beskrevet og sat ind i processen, som automatisk startes, når en ansøgning er modtaget.
- Inddragelse af eksterne høringssparter eller kontrolopslag i eksterne databaser.
- Automatiseret kommunikation til ansøgeren, når sagen er behandlet.
- Styringsreoler giver fuld adgang til information om antallet af sager på vej igennem systemet på alle niveauer i sagsbehandlingen og dermed også om den samlede sagsproduktion.



CITES

Konventionen om international handel med truede arter af vilde dyr og planter (CITES) er en mellemstatslig aftale, der gennem overvågning arbejder med regulering af international handel med udvalgte, truede arter. Der anvendes et licenssystem (tilladelser og certifikater), som løbende er reguleret af konventionen.

F2 løsningen er designet til at erstatte papirbåren sagsbehandling med digital sagsbehandling, understøtte selve processen for sagsbehandling, samt forhindre oprettelse af dobbeltsager og reducere tilbageløb til ansøgere. I CITES-projektet erstattes papirbåren sagsstyring med en selvbetjeningsløsning, der kvalitetssikrer ansøgninger og understøtter sagsbehandling i F2. Automatisering

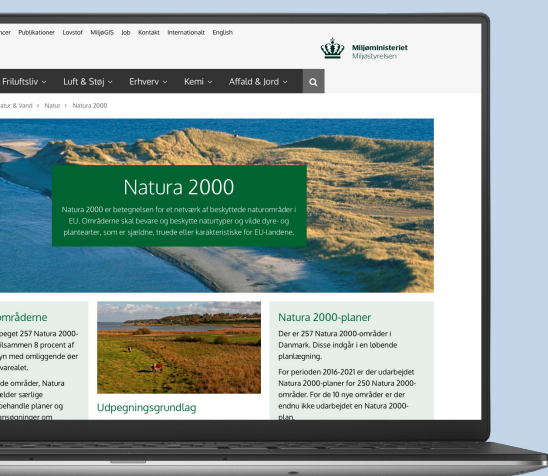
af sagsoprettelse, høring med ansøger, journalisering samt oversigt over antallet af sager letter den årlige rapportering til CITES. Online-løsningen sikrer, at al nødvendig information til behandling af en ansøgning er tilgængelig. Derefter evalueres ansøgninger gennem add-ons til F2-standardplatformen i henhold til den detaljerede CITES-regulering, idet F2 forbindes til databasen Species +. Add-ons tillader information fra forskellige kilder til behandling af ansøgninger. cBrains løsning til CITES er en modulopbygget og skalerbar løsning. En fuldt integreret software stack med database, selvbetjeningsmodul, bruger- og rolleadgangskontrol, sagsstyring, akthåndtering, kommunikation, administrationsrapportering, revisionsspor og integrationer til nationale eller internationale portaler.

Gevinster

Generelt forbedres kvaliteten af data fra borgeren. Automatisering og sagsstyring sikrer en ensartet god kvalitet af selve sagsbehandlingen. Løsningen giver et overblik over sagsfremstilling og effektivitet, hvorved man opnår en kortere sagsbehandlingstid, herunder færre returhenvendelser til ansøgere på grund af kvalitetssikring i løsningen i forbindelse med ansøgenes selvbetjening. Løsningen kommer desuden med lettere rapporteringsmuligheder og stor gennemsigthed i den faktiske sagsstyring. Endelig betyder opslag i Art (artsregistret) og generelt færre returhenvendelser en kortere sagsbehandlingstid. Borgernes oplevelse forbedres af automatisering og transparens, som styrker borgernes oplevelse af en fair og effektiv behandling.

Grundmodel for tilskudsordninger

Tilskudsadministration er det andet af de 3 forvaltningsområder i Miljøstyrelsens portefølje. Området rummer 26 tilskudsprocesser og, baseret på den omfattende ordning "Sammenhængende arealer i Natura 2000-områder", blev der etableret og konfigureret en grundmodel for tilskudsordninger.



39 statslige myndigheder administrerer ifølge Moderniseringsstyrelsen 400+ puljer og 13,5 mia kr., men kun 15% af puljerne har it-systemer, der understøtter den fulde sagsbehandlingsproces fra ansøgning til udbetaling. Skelet-modellen for tilskud fra Miljøstyrelsen kan bruges på et hvilket som helst tilskudsområde.

Grundmodellen for tilskud indeholder:

- En fuldautomatiseret ansøgningsproces med selvbetjening (ofte med flere ansøgere sammen), GIS-integration og automatisk sagsoprettelse.
- Sagsbehandling efter en standardiseret tjekliste, automatiseret sortering og prioritering, samt direkte kobling til sager om udbetaling af tilskud med funktionsadskillelse efter 6-øjne sikkerhedsgodkendelse for at forhindre snyd og fejl.
- En automatisk opdateret puljesag for hver ansøgningsrunde sikrer overblik og korrekt prioritering.
- Direkte kobling til udbetalingssager.
- Styringsreoler der giver overblik i sagsbehandlingen og bruges til ressourcestyring hos medarbejdere og ledelse.

Der er fuld integration til Navision Stat, herunder tæt samarbejde med intern finansiel kontrol. Login foregår via NemID.

Resultatet er en sikker, hurtig, kundeorienteret og effektiv tilskudsadministration som har reduceret sagsbehandlingstiden. En løsning med GDPR-compliance, minimering af fejl og risiko for snyd, i en enkel, tidssvarende ansøgningsproces som sikrer bedre kvalitet af ansøgninger.

"En af de funktioner, der er rigtig smarte, er, at jeg kan oprette en høring inde i sagsforløbet. Her kan jeg sætte en frist for høringssvaret og indtaste oplysninger, som bliver flettet ind i et høringssvar, som sendes direkte til høringssparten. Høringssvaret lægger sig på samme sag som ansøgning og indeholder alle oplysningerne, som jeg indtastede i sagsforløbet. I brevet lægger der sig også et link til høringssportalen, hvor ansøger direkte kan indsende deres høringssvar. Høringssvaret vil derefter lande inde i F2, lægge sig i sagsforløbet på opgave der hedder "Høringssvar."

Kilde: Tidligere sagsbehandler inden for tilskud.

TILSKUD TIL SAMMENHÆNGENDE AREALER (SHA), NATURA 2000

Natura 2000 er betegnelsen for et netværk af beskyttede naturområder i EU. Områderne skal bevare og beskytte naturtyper og vilde dyr- og planterarter, som er sjældne, truede eller er særligt karakteristiske for EU-landene. Inden for de udpegede områder, Natura 2000-områderne, gælder særlige retningslinjer for at behandle planer og projekter, herunder ansøgninger om tilladelse mv., der kan påvirke Natura 2000-områder, for derigennem at beskytte arter og naturtyper. Desuden er der krav om overvågning af og rapportering om naturens tilstand.

Ordningen var den første der blev sat op i F2-tilskud, og dannede dermed baggrund for grundmodellen for tilskud. For borgeren er tilskud i forbindelse med Natura 2000 opdelt i to trin. Der ansøges først om tilsagn, hvorefter der anmodes om udbetaling. I forbindelse med Natura 2000-løsningen understøttes ordningen derfor i F2 af de 3 grundlæggende processer: Tilsagn, Udbetaling og Puljestyling.

Ansøgningerne sagsbehandles gennem en række trin. Det omfatter eksempelvis screening, sortering og prioritering, hvilket leder frem til tilsagn eller afslag for hver enkelt sag. Puljesagen opdateres løbende (automatisk), således at myndigheden hele tiden har fuldt overblik over ansøgninger og tilsagn. Når tilsagn er givet, åbnes der for anmodning og udbetaling. Dette sker ligeledes ved hjælp af hjemmesiden. Her guides borgeren igennem, og der åbnes en udbetalingsag. I forbindelse med sagsbehandlingen skal der bl.a. ske tinglysning, foretages besigtigelse og checkes de minimis, hvorefter udbetaling godkendes og frigives til betaling via Navision Stat. Puljesagen opdateres parallelt hermed, hvilket hele tiden giver overblik og status. Ansøgere er enkelte lodsejere, og antallet af ansøgninger er 100+. De ansøger i en selvbetjeningsløsning på mst.dk, hvor projektareal indtegnes i MiljøGIS og indsendes. Miljøstyrelsens sagsbehandler modtager ansøgning i F2-sagsbehandlingsmodul, hvor

der automatisk dannes en sag med både ansøgning fra selvbetjening og indtegning sendt fra MiljøGIS. Udbetaling sker til NemKonto.

Gevinster

Puljesagen indeholder bogholderi med et samlet overblik og mulighed for afstemning på sagsniveau og af de enkelte transaktioner. Puljesagen dokumenterer desuden kommunikation med Navision Stat. Kort time-to-action – hurtig opsætning og tilpasning af it-understøttelse med afsæt i standardmodellen for tilskud, hvor politiske ønsker imødekommes med høj hastighed, fra beslutning til eksekvering. Løsningen er gjort enkel for ansøgere med et simplet set-up. Forvaltningen forbedres, der er styr på sagerne og Miljøstyrelsen har et samlet overblik (effekter, areal, økonomi). Sortering af ansøgninger ved pointgivning og automatisk reservation af midler i Navision Stat effektiviserer sagsbehandlingen.

Grundmodel for tilsyn

Tilsyn er det tredje og sidste forvaltningsområde i Miljøstyrelsens grundmodel. Gennemgangen af fagprocesserne identificerede ialt 76 forskellige tilsynsopgaver. Tilsyn med oprensning mv. af danske havne (KLAP) blev udvalgt som first-of-a-kind til skelet-modellen for tilsyn.

For Miljøstyrelsen er en veltilrettelagt og effektiv tilsynsindsats et centralt element i forebyggelse af miljøproblemer. Miljøtilsynet er væsentligt både ud fra en miljøøkonomisk synsvinkel og for borgernes og virksomheders oplevelse af retshåndhævelse.

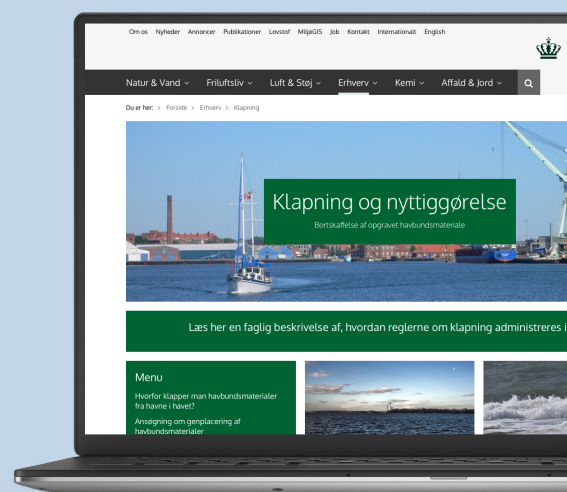
Tilsynsforpligtelserne spænder fra tilsyn med stoffer og produkter, over forskellige mærknings- eller certificeringsordninger, forsøgsudsætninger og meget mere. Men tilsynets grundmodel er det samme og med et fælles skelet for digitalisering af tilsyn skabes ensartethed, overblik og effektive sagsgange.

Grundmodellen for tilsyn indeholder:

- Udvalgelse af sager.
- Indberetning af tilsyn (fysiske eller digitale).
- Afrapportering.
- Partshøring.
- Automatiseret kommunikation.
- Evt. retshåndhævelse.
- Ordningssager, der giver overblik.

Når det som i KLAP-ordningen kan kobles direkte til udstedte tilladelser åbner det endnu flere muligheder for gevinster, fordi det hele er samlet på en fælles platform. Gevinster som er tydelige ikke mindst for medarbejderne.:

“Det smarte er, at når indehaver af klaptilladelser har svaret på den anmodning, vi sender til dem, om at årsindberette på en klaptilladelse, så vil informationer om tilladelse og klappads automatisk komme ind på sagen, og der vil automatisk blive sendt et kvitteringsbrev. Før havde vi rigtig mange anmodningsbreve, som vi skulle sende, men nu kan jeg, ved hjælp af et enkelt tryk på en knap, oprette ca. 200 sager



og sende ca. 200 anmodningsbreve ud til tilladelsehaver på én gang. Så det tager ikke særlig lang tid for os mere. Herudover kan vi også danne en liste over de årsindberetninger og svar, vi har fået ind. Før skulle vi kigge i de her 200 sager og selv skrive data ind i excelark. Det kan ordningssagen nu hjælpe os med.”

Kilde: Sagsbehandler i Erhverv.

TILSYN MED OPRENSNING AF DANSKE HAVNE (KLAP)

KLAP er processen for oprensning og uddybning af Danmarks hundredvis af havne og sejlrender, som en nødvendig foranstaltning for søtransporten og driften af havne. Klapning er, når man graver havbund fra havne og sejlrender op, og dumper det på havet. Dumpningen sker altid på en klappads, som er godkendt af Miljøstyrelsen. Genplacering af opgravet havbundsmateriale kræver en tilladelse fra Miljøstyrelsen, hvor X-virksomheder kan ansøge om tilladelse til genplacering af havbundsmaterialer. Man ansøger med NemID/MitID.

F2 er en fuldkommen løsning lige fra ansøgning til tilsyn med aktive klaptilladelser. Der er leveret en række selvbetjeningsløsninger, nogen knyttet til ansøgning, andre knyttet til tilsyn med klaptilladelser. Derudover har Miljøstyrelsen fået en række sagstyper i F2, som taler sammen. Dertil kommer ordningssagen, som hjælper til at holde et overblik over alle aktive klaptilladelser, samt sende

breve ud og oprette sager, samt overblik over samtlige klappads.

Ansøgning foregår via en selvbetjeningsløsning på Miljøstyrelsens hjemmeside. Her bliver ansøger guidet til hvilke steps de skal igennem, og hvilke informationer man skal bruge til at behandle ansøgningen. Ansøgningen lander direkte i sagsbehandlerens klap-postkasse/indbakke, hvor der bliver koblet en sag på ansøgningen og der sendes en kvittering for modtagelsen af ansøgningen. Hvis ansøgningen bliver til en klaptilladelse vil sagen blive til en klappads. En klappads-sag indeholder ligeledes nogen sags-steps som sagsbehandler guides af. Klapsagen giver et overblik over kapacitet på klappadsen, hvilket er forudsætningen for at sagsbehandler ved om de kan give en tilladelse til ansøger.

Gevinster

En ordningssag hjælper sagsbehandler

med at sende breve ud og holde det forkromede overblik med sagsforløb koblet til. Der kan dannes rapport for aktive tilladelser. Fra sagen udsendes der breve om årsindberetninger og oprettelser af sager i relation til disse. Når de har svaret på den anmodning der er sendt ud til dem om, at de skal huske at årsindberette, så tilføjes de informationer automatisk til sagen og der sendes automatisk et brev. Set i relation til at man før havde rigtig mange breve sagsbehandleren selv skulle sidde og sende – og nu kan man blot ved at trykke på en knap sende de ca 200 breve der skal sendes ud til klapsager.

Endelig kan der dannes en liste over de årsindberetninger og svar man har modtaget. Før dette skulle man ind og kigge i de førnævnte 200 sager og selv indtaste data i et excel ark. Det hjælper ordningssagen nu med.

Miljøstyrelsen har vist vejen og skabt en digital forvaltningsplatform – klar til genbrug for andre myndigheder

Miljøstyrelsen har de sidste to år arbejdet målrettet med at skabe en effektiv digital forvaltningsplatform. De har udført det grundlæggende udviklingsarbejde og resultatet er en digital forvaltningsmodel, der kan genbruges og anvendes af andre myndigheder – uden at de behøver starte forfra.

Vi har i dette cView beskrevet et helt unikt digitaliseringsprojekt, hvor vi sammen med Miljøstyrelsen lykkedes med at forene og forenkle 244 fagprocesser i ét system, udrullet i en agil implementeringsmodel én efter én. I dag arbejder Miljøstyrelsen ud fra én sammenhængende platform til at nå deres faglige mål. Det er det samme system, der håndterer en afgørelse vedrørende import af en sjælden orkidé, tilladelse til klapning på havets bund, eller udbetaling af tilskud til lodsejere. Baseret på et fælles forvaltningsgrundlag og med en tidsbesparende automatisering.

Miljøstyrelsens digitale forvaltningsplatform

– et overbevisende gevinstbillede

Gennem hele projektet har Miljøstyrelsen

haft et gevinstfokus, til gavn for resultatet. Miljøstyrelsen har givet tilladelse til at vi deler deres gevinstbillede – til inspiration for andre myndigheder. Gevinstrealiseringen i forbindelse med F2 programmet spænder bredt og kan vurderes på 2 overordnede dimensioner. Økonomiske og kvalitative gevinster med en fællesnævner, der handler om god forvaltning og effektivisering.

Driverne for effektivisering af sagsbehandlingen er bl.a.:

- Forbedret kvalitet af de modtagne ansøgninger om tilladelser, tilskud mv. via standardiserede indberetninger.
- Automatisk sagsoprettelse, journalisering og kvitteringsbreve.
- Strømlinet kommunikation med borgere/virksomheder via e-boks og autogenerering af breve.

- Forbedret styringsinformation på tværs af sager og sagsbehandlere, så der kan ske en mere effektiv ressourcestyring.

Økonomiske gevinster

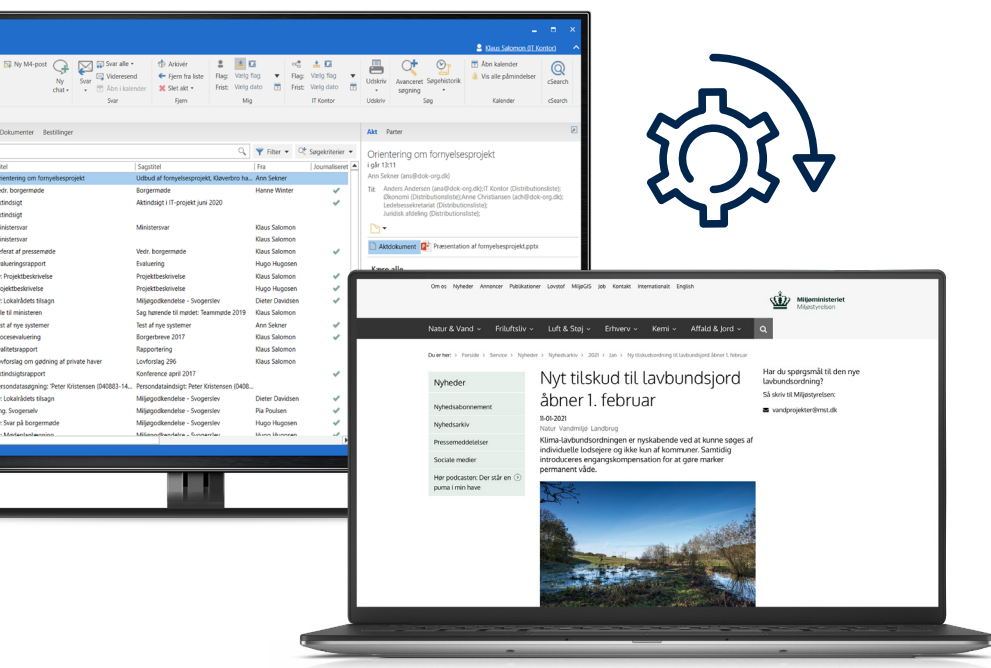
De økonomiske gevinster består dels af besparelser i forbindelse med sagsbehandlingen, idet sagsbehandlingen bliver mere automatiseret og standardiseret og derved mere effektiv, og dels af driftsbesparelser i form af nedlukning af hidtige stand alone it-systemer i takt med at fagprocesser samles på F2-plattformen. Der er allerede realiseret en række driftsbesparelser i form af nedlukning af en række systemer, herunder Teamshare, Workzone og fagsystemet til ansøgninger om regulering af vildt (Vil-Reg).

Kvalitative gevinster

– sikker og effektiv forvaltning

Som overvågnings- og forvaltningsstyrelse har Miljøstyrelsen betydeligt fokus på at udøve og understøtte en sikker forvaltning i styrelsens mange fagprocesser. F2-programmet bidrager til understøttelse heraf via en række kvalitative gevinster i form af bl.a.:

- Understøttelse og dokumentation af de konkrete sagsgange.
- Understøttelse af review efter 4-øjneprincippet samt aktiv brug af administrationsgrundlag.
- Øget transparens og bedre grundlag for styring.
- Reduceret kompleksitet og øget sikkerhed.



Miljøstyrelsen har samlet et overblik over de væsentligste kvalitative gevinster set med forskellige stakeholderes øjne. Det giver et billede af et projekt med mange gevinster på tværs af styrelsens mange interessenter og aktører.

Gevinster ved F2 digitaliseringsplatform - oversigt over væsentlige gevinster

Stakeholder	Før situation	Forventet gevinst	Årsag til gevinst	Realiseret gevinst
Politikere	Lang tid fra politisk beslutning til effektiv udmøntning i MST	Hurtig og effektiv administration	Udvikling af generisk sagsbehandlingsflow	Implementering af politiske beslutninger kan gennemføres på under 3 måneder
Ansøgere i form af borgere, virksomheder, kommuner m.v.	Mange kommunikationsveje gør det besværligt at være ansøger. Ansøgning på mail	Enkelt og overskueligt	NemLogin, indberetningsmodul og kommunikation via e-boks	Enkelt set-up "Jeg vil gerne rose MST for jeres ansøgningsmodul. Det fungerer super godt" (udsagn fra kommune)
Direktion og ledelse	Gamle processer baseret på mailbårne sagsgange og oversigter håndteret i Excel	Forbedret ledelsesinformation	Styringsreoler og udtræk af sagsbehandlingstider	Automatisk sagsoverblik
	Ikke fuld systemunderstøttelse imod fejl og svig.	Sikker forvaltning	Automatisk funktionsadskillelse	Sikkerhed mod svig, Sikring af "best practice"
	Sagsbehandling kan være meget præget af den enkelte sagsbehandlers erfaring. Risiko for uens forvaltning	Ensartet forvaltning efter "best practice"	Sagsforløb via tjeklister og sagstrin sikrer ensartet tilgang	Standardiseret sagsbehandling på baggrund af "best practice"
	Manglende overblik over hvor sagerne er og hvor mange sager der er	Overblik og belastning af medarbejdere	Styringsreoler Udtræk af statistik via cPort	Overblik over sager
	Skal bruge mange systemer.	Enkelt for medarbejder	Sagsforløb med tjeklister baseret på administrationsgrundlag	Ensartet sagsbehandling på baggrund af "best practice"
Medarbejdere	Manglende overblik over sagerne og deres status	Overblik over sager	Sagsforløb og styringsreoler	Overblik over antal sager og hvor i forløbet de er
	Skal bruge mange systemer og platforme. Risiko for uens praksis mellem medarbejdere	Enkelt for medarbejder	Sagsforløb med tjeklister baseret på administrationsgrundlag	Ensartet sagsbehandling på baggrund af "best practice"

Kilde: Miljøstyrelsen 2021

Projektet i Miljøstyrelsen har bevist, at genbrug af software giver en enkel og effektiv digital transformation. Som noget unikt har man identificeret, at fagprocesserne er så generiske, at man har kunnet forenkle samtlige af Miljøstyrelsens processer til bare 3 grundprocesser. Det er

en god nyhed. For det betyder, at enhver myndighed der står overfor en digitalisering kan springe udviklingsarbejdet over og lave copy-and-adapt på de tre grundmodeller, der er udviklet i Miljøstyrelsen. Og dermed med mulighed for at opnå de samme gevinster på relativt kort tid.

Det er banebrydende. Banebrydende enkelt.

Og det viser en helt ny vej til offentlig digitalisering.

F2

Banebrydende teknologi. Banebrydende enkelt

Én platform, uendeligt mange løsninger

Med F2 har vi skabt det, som mange troede var umuligt: en fuldt integreret platform med alle de funktioner, som myndigheden har brug for i forvaltningen. Standard software, som er designet og udviklet i tæt samarbejde med danske myndigheder. Klar til drift og uden behov for mange konsulenttimer til specialprogrammering.

F2 kan understøtte og automatisere alle typer af fagprocesser. Både de små sager og de store komplekse sagsområder som tilskuds-administration, tilsyn og afgørelser. Det er muligt, fordi F2 har indbygget en særlig procesmotor, som kan konfigureres til at understøtte alle trin i sagsforløbet fra selvbetjening, journalisering og ledelsesrapportering. Og når I får nye behov, er det nemt at konfigurere F2 videre, så løsningen ikke bliver forældet.

Dét er banebrydende. Og banebrydende enkelt.

cView

cView udgives af cBrain A/S

cView redaktør: Inger Vinther Veber, ivv@cbrain.dk

cbrain.dk · cBrain A/S · Dampfærgevej 30 · København Ø · +45 72161811

CBRAIN[®]