

Godt i gang med livshendelsene

Gjennom livet havner innbyggerne i mange situasjoner som krever tjenester fra flere sektorer og virksomheter for å få løst. Sammenhengende tjenester handler om å binde disse tjenestene sammen i løsninger som setter brukerne og de oppgavene de trenger å løse, i sentrum. I arbeidet med å lage sammenhengende tjenester prioriterer vi sju livshendelser fra regjeringens digitaliseringsstrategi. Digdir samarbeider tett med KS om å koordinere og støtte arbeidet med livshendelsene, og har selv ansvaret for hendelsen dødsfall og arv.

MÅL

- 1 Departementer og direktorater får relevant bistand til å levere sammenhengende tjenester

- 2 Felles økosystem for nasjonal digital samhandling og tjenesteutvikling benyttes av livshendelsene

- 3 Offentlig sektor deler erfaringer på tvers av livshendelsene

- 4 Sikre leveranser innenfor livshendelsen Dødsfall og arv

RESULTATER

- Arbeidet med livshendelsene er godt i gang
- Vi bisto livshendelsene gjennom året, i samarbeid med KS
- Vi videreutviklet veiledning og metoder

- Vi informerte kommuner og statlige virksomheter om det felles økosystemet

- Vi delte erfaringer og beste praksis, og utviklet kunnskap
- Vi utviklet to nye fora: åpne fagsamlinger og samarbeidsforum for de som leder livshendelsene

- Prosjektet fikk 13 millioner kroner fra Medfinansieringsordningen
- Arbeidsprosesser og regelverkutfordringer er kartlagt

De sju livshendelsene



Få barn



Alvorlig
sykt barn



Miste og
finne jobb



Dødsfall
og arv



Ny i Norge



Starte og drive
en frivillig
organisasjon



Starte og drive
en bedrift

Sammenhengende tjenester

Digitaliseringsstrategien slår fast at offentlige tjenester skal oppleves sammenhengende og helhetlige av brukerne, uavhengig av hvilke offentlige virksomheter som tilbyr dem. I 2020 rettet Digdir innsatsen mot innovasjon og fornyelse i oppgaveløsning, ledelse og kompetanse, styring og organisering, felles økosystem, teknologi, datadeling og brukerinvolvering. Alle områdene er viktige for å lykkes med sammenhengende tjenester.

Sammenhengende tjenester er et av innsatsområdene i regjeringen og KS' digitaliseringsstrategi *En digital offentlig sektor*. Hensikten med strategien er å understøtte digital transformasjon i hver enkelt virksomhet, og i offentlig sektor som helhet.

Strategien slår fast at offentlige tjenester skal oppleves sammenhengende og helhetlige av brukerne, uavhengig av hvilke offentlige virksomheter som tilbyr dem. Dette stiller nye krav til samarbeid, arbeidsmåter, organisering av arbeid og kompetanse. Teknologi er et viktig virkemiddel for å lykkes, og det bør i større grad utvikles løsninger til felles bruk.

Regjeringen har i første omgang prioritert å utvikle sammenhengende tjenester knyttet til sju utvalgte livshendelser. Ansvaret for hver av de sju livshendelsene er plassert hos et departement. Departementene har delegert arbeidet med respektive livshendelser til en statlig virksomhet, som igjen involverer andre virksomheter fra statlig, kommunal, private og frivillig sektor.

Digdir etablerte i 2020 en felles satsning for sammenhengende tjenester i samarbeid med KS. Det er etablert en tverrdepartemental gruppe, bestående av departementene med ansvar for de prioriterte livshendelsene og KS. Digdir er sekretariat for gruppen.

Mål

I 2020 hadde Digdir følgende mål for arbeidet:

1. Departementer og direktorater får relevant bistand til å levere sammenhengende tjenester.
2. Felles økosystem for nasjonal digital samhandling og tjenesteutvikling benyttes av livshendelsene.
3. Offentlig sektor deler erfaringer på tvers av livshendelsene.
4. Sikre leveranser innenfor livshendelsen Dødsfall og arv.

Resultater

I 2020 gjennomførte Digdir flere parallelle aktiviteter for å innfri disse målene.

Arbeidet med livshendelsene er kommet godt i gang, noen eksempler er:

1. Starte og drive en frivillig organisasjon har i 2020 blitt valgt som Stimulab-prosjekt. De involverte virksomhetene har med veiledning av Digdir gjennomført forberedelse og anskaffelse og er fra januar 2021 klare til å starte en designdrevet prosess sammen med valgte leverandører. Som en del av arbeidet testes også en såkalt

mission-tilnærming. DFØ er i gang med å utvikle en løsning som skal gi frivillige organisasjoner bedre oversikt over tilskuddsordninger for frivilligheten og Brønnøysund-registrene jobber med modernisering av frivillighetsregistret.

2. Integrerings- og mangfolds-direktoratet (IMDi) har i 2020 skaffet seg god innsikt i behovene til de ulike brukergruppene som inngår i Ny i Norge. Rundt 300 intervjuer med ulike brukergrupper som berøres av denne livshendelsen er gjennomført. Dette vil være et viktig kunnskapsgrunnlag når kursen videre skal stakes ut.
3. Brønnøysundregistrene har startet fem prosjekter som skal forbedre tjenestene for ulike deler av Starte og drive bedrift.
4. I 2020 har Digdir arbeidet med prosjektet «Oppgjør etter dødsfall» (OED), som er et tiltak under livshendelsen Dødsfall og arv. Prosjektet gjennomføres i regi av DSOP-samarbeidet som Digdir deltar i sammen med bl.a. finansnæringen.

I arbeidet med alle livshendelsene vektlegges brukerperspektivet.

Departementer og direktorater får relevant bistand til å levere sammenhengende tjenester

Arbeidet med livshendelsene er godt i gang, og flere av livshendelsene melder om god fremdrift i arbeid og leveranser. Dedikerte team med ressurser fra KS og Digdir bisto livshendelsene på flere områder i 2020. Blant dem var kommuneinvolvering, samarbeid, styring og organisering, og etablering av tverrsektorielle oppdrag og felles økosystem. De benytter ulike tilnærminger basert på virksomhetenes erfaring med brukerinvolvering og tjenstedesign.

For å lykkes med utvikling av livshendelsene må eierne av livshendelsene:

- se seg selv fra sluttbrukers ståsted, istedenfor fra et sektor- og virksomhetsperspektiv, i utviklingen av tjenester
- få oversikt over samarbeidende virksomheter i offentlig og privat sektor
- få felles forståelse og omforent målbilde på tvers av virksomheter
- utvikle tjenester som oppleves som sammenhengende uavhengig av hvilke aktører som leverer dem

- bruke felles økosystem med fellesløsningene og andre ressurser både til utvikling og drift.

I 2020 videreutviklet Digdir veiledninger og metoder for sammenhengende tjenester. Arbeidet var basert på erfaringer i forvaltningen og det praktiske arbeidet med livshendelsene. Vi la særlig vekt på tema som er viktige i første fase av arbeidet med sammenhengende tjenester, «*starte sammen*»-fasen. Blant tiltakene er veiledninger for tverrsektorielle oppdrag, metode for å sikre brukerretting og arbeid med strategisk fremsyn. Gjennom året fulgte vi også opp arbeidet med brukskvalitet i sammenhengende tjenester i samarbeid med KMD.

I 2020 startet Digdir arbeidet med å lage en helhetlig oversikt med status over de tjenestene og aktivitetene som hører inn under de ulike livshendelsene. Oversikten skal inkludere informasjon om tjenestene eller aktivitetene er ferdig digitalisert, eller hvilke planer som foreligger for å digitalisere dem. Dette arbeidet er omfattende og vil fortsette i 2021.

Felles økosystem for nasjonal digital samhandling og tjenesteutvikling benyttes av livshendelsene

Digdir og KS samarbeidet om aktiviteter for å øke kunnskapen om felles økosystem, og om nytten av å bruke det felles økosystemet for å bygge sammenhengende tjenester på tvers av sektorer. Sammen utarbeidet vi helhetlig informasjon om det felles økosystemet for kommunal og statlig sektor, og formidlet dette i fagsamlinger, faglige fora og dialog med livshendelser. Temaet ble også adressert i Skate.

Se fagregnskapet Deling av data, s. 21, for mer om økosystemet.

Offentlig sektor deler erfaringer på tvers av livshendelsene

Digdir gjennomførte fagsamlinger for å dele erfaringer, utvikle kompetanse og spre god praksis fra forvaltningens arbeid med sammenhengende tjenester. Gjennom 2020 videreutviklet vi fagsamlingene basert på brukerbehov og tilbakemeldinger fra virksomhetene. Samlingene er nå etablert som viktige arenaer både for de som leder arbeidet med livshendelser og for andre interessenter. Vi har utvidet de åpne fagsamlingene for erfaringsutveksling

og læring fra kun å være rettet mot livshendelser, til å ha bredt nedslagsfelt i forvaltningen. I starten av året arrangerte vi en fysisk samling for en gruppe på direktoratsnivå som var involvert i utvikling av de sju livshendelsene. Etter nedstengningen av samfunnet 12. mars, gikk samarbeid og faglig utvikling på tvers av livshendelsene over til digitale flater. Vi utviklet og etablerte to nye fora:

1. Åpen fagsamling for alle som er involvert i arbeidet med livshendelsene i direktorater, departementer og i kommunal sektor samt alle andre som har interesse for tverrsektorielt arbeid.
2. Samarbeidsforum for de som leder arbeidet med livshendelsene på direktoratsnivå.

I disse foraene har vi presentert og delt erfaringer fra innovasjonsprosjektet som ble til Program Digital førerettsforvaltning, ulike samarbeidsmodeller for innovasjon, viktigheten av felles økosystem for digital samhandling og tjenesteutvikling, og DigiBarneverns erfaringer med å skape et godt samarbeid mellom stat og kommune. Målsettingen med

foraene er erfaringsdeling på tvers av livshendelsene, gjennom innspill og læring på tvers.

Sikre leveranser innenfor livshendelsen Dødsfall og arv

Digdir er eier av livshendelsen *Dødsfall og arv*. I det understøttende tiltaket *Oppgjør etter dødsfall* (OED) ble det våren 2020 gjennomført en planleggingsfase samtidig som det ble søkt om midler fra Medfinansieringsordningen. Prosjektet ble tildelt 13 millioner kroner fra ordningen, hvilket gjorde det mulig å fortsette prosjektet. Prosjektet, som nå er i gjennomføringsfasen, har høsten 2020 samarbeidet med KMD om å utarbeide et juridisk høringsnotat for tjenesten som utgangspunkt for det videre lovarbeidet. Dette skal lede fram til nødvendige lov- og forskriftsendringer. Parallelt med dette er det gjort en kartlegging av arbeidsprosessene fram til et arveoppgjør. Dette danner underlag for detaljering av tjenestens funksjoner, brukerreiser, informasjonsflyt, bruk av felles økosystem og teknisk løsning.

Utfordringer

Utvikling av livshendelser og sammenhengende tjenester stiller nye krav til forvaltningen. Vi vil særlig trekke frem disse utfordringene:

1. Å sette brukeren i sentrum stiller nye krav til samarbeid, arbeidsmåter, organisering av arbeidet, kultur og kompetanse.
2. For å skape sammenhengende tjenester er tverrgående samarbeid om utvikling av fremtidsrettede tjenester, nødvendig. Nytenkende og aktiv ledelse, på alle nivåer, kreves i tverrgående samarbeid og tjenesteutvikling.
3. Det er nødvendig å videreutvikle og utnytte det nasjonale økosystemet for nasjonal digital samhandling og tjenesteutvikling dersom forvaltningen på en brukervennlig og effektiv måte skal kunne levere sammenhengende tjenester.

Å sette brukeren i sentrum er ikke en ukjent målsetting for den enkelte virksomheten. Å ha et tydelig brukerperspektiv i arbeid på tvers av virksomheter er derimot mer uvanlig. Det er behov for å utvikle og teste metoder og arbeidsformer som hjelper virksomhetene med dette.

Vi må samarbeide på tvers for å skape sammenhengende tjenester som løser brukernes behov – uavhengig av hvem som leverer tjenesten. Styring og samarbeid på tvers av sektorer og forvaltningsnivå er nødvendig, men bryter med etablert praksis. Det store antallet virksomheter og departementer som er involvert gjør arbeidet ekstra krevende.

Samhandling i det omfanget digitaliseringsstrategien legger til grunn, krever nytenkende og aktiv ledelse på alle nivåer av virksomheter på direktorats- og departementsnivå. Samordningen krever at virksomhetslederne deler ønsket om å lykkes og er villige til å omprioritere i egen virksomhet.

Dersom livshendelsene skal kunne leveres på en effektiv og brukervennlig måte, må kommunale og statlige virksomheter bygge digitale tjenester med utgangspunkt i et felles digitalt økosystem for samhandling. Felles registre, løsninger og felles arkitekturer må videreutvikles etter behov.

Prioriteringer og tiltak

Gjennom vårt arbeid skal vi bidra til den digitale transformasjonen av forvaltningen.

I 2021 vil Digdir styrke bistanden og rådgivningen til direktorater og departementer med ansvar for å realisere sammenhengende tjenester knyttet til de sju livshendelsene. I dette arbeidet vil vi ta i bruk Digdirs samlede kompetanse og verktøykasse. Livshendelsene er ulike og hadde forskjellige startpunkt da regjeringen og KS lanserte digitaliseringsstrategien. Vi skal være pådriver for at alle livshendelsene får opp tydelige målbilder og får konkretisert understøttende tiltak. Vi vil ferdigstille en oversikt over tjenester og aktiviteter som hører til de ulike livshendelsene. Statusoversikten vil bli viktig for å prioritere riktig i arbeidet med livshendelsene.

Vi skal også kartlegge behov og lage et veikart for den videre utviklingen av nasjonalt økosystem for digital samhandling og tjenesteutvikling og markedsføre fellesløsningene aktivt. Digdir skal lage og tilby verktøy for å ta gode arkitektur- og løsningsvalg i utviklingen av livshendelsene.

Gjennom aktiviteter som StimuLab, kompetansetiltak for ledere og nettverksarenaer på tvers av offentlig og privat sektor, vil vi sikre konkret bistand, erfaringsdeling og metodeutvikling for å styrke evnen til innovasjon og

digitalisering. Vi vil sette fokus på brukerrettet innovasjon i livshendelsene *Alvorlig sykt barn* og *Starte og drive en frivillig organisasjon*, som begge er med i StimuLab fra 2021.

I 2021 har vi ambisjon om at livshendelsen *Dødsfall og arv*, som Digdir eier, skal bli et forbilde som de andre livshendelsene kan trekke erfaring og læring av. I *Oppgjør etter dødsfall* vil det bli etablert et «Minimum Viable Product» (MVP) som en sammenhengende tjeneste hvor de etterlatte får betraktelig redusert tidsbruk på å få oversikt over oppgjøret etter et dødsfall, og hvor brukerne får færre kontaktpunkt å forholde seg til. Prosjektet fortsetter nå utviklingsfasen der detaljering av løsningen og utvikling skjer. De lovmessige arbeidene som er nødvendig for å kunne realisere OED fortsetter også i 2021.

Vi vil fortsette arbeidet med å utvikle metodeverk og veiledning rettet mot behov i livshendelsene, både på egen hånd og med samarbeidspartnere, som for eksempel DFØ. Prinsipper for styring og organisering, lover, organisasjonsform og arbeidsmetoder er blant rammebetingelsene som påvirker hvordan offentlige virksomheter løser sine oppdrag. I 2021 vil Digdir,

sammen med DFØ, levere forslag til prinsipper for styring og organisering av sammenhengende tjenester.

Digitaliseringskonferansen 2021 vil ha sammenhengende tjenester som et sentralt tema.

Gjennomgripende hindringer i arbeidet med livshendelsene skal behandles av den tverrdepartementale gruppen. Sammen med ansvarlige direktorat og KS, skal Digdir være med på å sette agendaen for denne gruppen. Det vil vi gjøre gjennom rollen vi har som sekretariat.