

Prinsipper for IT-støtte til saksbehandling - forenklet versjon



Dokumentinformasjon	1
Dokumentversjon historikk	2
Formål og overordnet beskrivelse	3
Prinsipper for IT-støtte til saksbehandling	4
1. Identifisere vedtak og enkeltvedtak	4
2. God forvaltningsskikk	4
3. Raskt og effektiv saksbehandling	5
4. En saksbehandlingsprosess skal ha en prosesseier	5
5. Dokumentasjon som hører sammen skal være samlet som én sak	6
6. Saksbehandlingsprosessen skal være hensiktsmessig dokumentert	6
7. Myndighetsutøvelsen skal dokumenteres	7
8. Personvernet skal ivaretas	7
9. Partsrettigheter skal ivaretas	7
10. Krav til taushetsplikt skal ivaretas	8
11. Presedensregister skal ivaretas	8
12. Krav til elektroniske forsendelser skal følges	9

Dokumentinformasjon

Forberedt av	Gunn Hege Aas og Elin Engen Harder	Dokumentversjon	1.0 -Forenklet
Tittel	Prinsipper for IT-støtte for saksbehandling i Trondheim kommune	Dokumentversjon dato	30.03.17
Godkjent av	Styringsgruppen for digitalt førstevalg	Godkjent dato	04.04.17
Forvaltes av	Trondheim byarkiv		

Dokumentversjon historikk

Dato	Versjon	Navn	Beskrivelse
Des 2016 Jan 2017	Utkast	Gunn Hege Aas	Gjennomgang i høringsgruppe bestående av representanter fra ulike prosjekter
06.02.17	Utkast	Elin Engen Harder	Presentasjon i Fagstab organisasjon.
09.03.17	Utkast	Gunn Hege Aas	Høring til representanter for: Ledergruppen for byutvikling, Eierskapsenheten, Kommunalteknikk, Kontortjenesten, Byarkivet, Program for digitalt førstevalg, It-tjenesten, Fagstab organisasjon og jurist. Alle har kunnet spre dokumentet til andre interessenter.
30.03.17	Endelig	Gunn Hege Aas	Sendt til styringsgruppen for digitalt førstevalg for godkjenning i styringsgruppemøte 4. april 2017.
03.04.17	1.0	Elin Engen Harder	Orientert om i Stabsmøte Faggruppe Organisasjon
04.04.17	1.0	Elin Engen Harder	Godkjent i styringsgruppe for digitalt førstevalg.
19.04.17	1.0	Gunn Hege Aas	Dokumentet er delt i 2 deler, en slik den foreligger etter godkjenning og en forenklet del som kun beskriver prinsippene.

Formål og overordnet beskrivelse

Målgruppen for dokumentet er ledere, prosjekteiere og prosjektledere som skal etablere digitale løsninger for saksbehandling eventuelt ved vesentlig ombygginger av eksisterende løsninger som brukes til saksbehandling.

Prinsippene skal fungere som støtte og retningslinjer for arbeid med IT-støtte for saksbehandling i Trondheim kommune. De skal bidra til at IT-løsningene etterlever gjeldende lov- og regelverk samt understøtter god forvaltningsskikk.

MERK! Dette er den forenklete versjonen av prinsippene, for utfyllende informasjon, inkludert begrepsdefinisjoner og kildehenvisninger se fullstendig versjon 1.0.

Prinsippene er beskrevet med kortnavn, prinsippformulering, begrunnelse og konsekvens, dvs. hvordan prinsippet skal forstås og implementeres i praksis.

- 1. Identifisere vedtak og enkeltvedtak**
- 2. God forvaltningsskikk**
- 3. Rask og effektiv saksbehandling**
- 4. En saksbehandlingsprosess skal ha en prosesseier**
- 5. Dokumentasjon som hører sammen skal være samlet som en sak**
- 6. Saksbehandlingsprosessen skal være hensiktsmessig dokumentert**
- 7. Myndighetsutøvelsen dokumenteres**
- 8. Personvernet skal ivaretas**
- 9. Partsrettigheter skal ivaretas**
- 10. Krav til taushetsplikt skal ivaretas**
- 11. Presedensregister skal ivaretas**
- 12. Krav til elektroniske forsendelser skal ivaretas**

Prinsipper for IT-støtte til saksbehandling

1. Identifisere vedtak og enkeltvedtak

Prinsippformulering	Vedtak og enkeltvedtak må identifiseres etter definisjon i henhold til forvaltningsloven § 2, bokstav a) og b).
Begrunnelse	En slik identifisering er avgjørende for hvordan prosessen skal saksbehandles i tråd med Forvaltningsloven.
Konsekvenser	Enhver arbeidsprosess som resulterer i vedtak eller enkeltvedtak har forvaltningsregler i henhold til forvaltningsloven som kommunen plikter å oppfylle. For eksempel regler i forhold til veiledningsplikt, saksbehandlingstid, foreløpig svar, nedtegning av opplysninger, taushetsplikt, partsinnsyn og klagefrist mm.

2. God forvaltningsskikk

Prinsippformulering	Arbeidsprosesser som realiseres skal følge god forvaltningsskikk. Saksbehandling som utføres skal være saklig og forsvarlig. Parter i en sak skal få nødvendig informasjon og gjeldende lovverk skal følges.
Begrunnelse	<p>Å utøve god forvaltningsskikk innebærer at alminnelige forvaltningsrettslige prinsipper følges:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Sikre den enkeltes rettssikkerhet ● Ivareta forbud mot vilkårlige avgjørelser og likebehandling ● Ivareta den enkeltes klagerett ● Sikre at kommunen har myndighet til å fatte vedtaket ● Sikre at vedtaket er fattet på en saklig og forsvarlig måte ● Sikre at en sak er så godt opplyst som mulig før det treffes vedtak ● Sikre kommunens troverdighet
Konsekvenser	For enhver arbeidsprosess må det sikres at god forvaltningsskikk ivaretas. De alminnelige forvaltningsrettslige prinsippene må kravstilles.

3. Raskt og effektiv saksbehandling

Prinsippformulering	Saksbehandlingen skal skje raskt og effektivt. Avgjørelse i en sak skal skje uten ugrunnet opphold. En bør alltid vurdere om arbeidsprosesser i saksbehandlingen kan utføres ved forenkling, automatisering eller robotisering.
Begrunnelse	<p>Ved å utføre saksbehandlingen så raskt som mulig vil svartiden ved kommunal saksbehandling gå ned og kommunen vil kunne behandle flere saker samt få brukt tiden bedre på de saker som er krevende. Når publikum henvender seg elektronisk skal regler for svartid i eForvaltningsloven følges. Saksbehandlingstiden er definert i forvaltningsloven men skal alltid være kortest mulig.</p> <p>Forenklet saksbehandling er repeterbare og regelbaserte vedtak, beslutninger og avgjørelser som kan utføres ved automatisering eller robotisering av arbeidsprosesser.</p>
Konsekvenser	<p>Alle arbeidsprosesser må ivareta elementet saksbehandlingstid og legge opp til en forsvarlig og rask prosess. Tiden saksbehandlingen tar skal balanseres mot hensynet til en forsvarlig saksbehandling, sakens omfang, kompleksitet og tilgjengelige ressurser. Dersom det vil ta uforholdsmessig lang tid før en henvendelse kan besvares, skal parten snarest gis beskjed om saksbehandlingstiden med en begrunnelse på hvorfor saken vil trekke ut i tid. Partene skal varsles om når det vil foreligge et svar så snart som råd, dersom det er sannsynlig at endelig svartid vil overstige én måned (gjelder kun enkeltvedtak).</p> <p>Å forenkle, automatisere eller robotisere en prosess krever et godt forarbeid og god vurdering av den enkelte prosess. En god regel vil være at forenkling kan benyttes dersom det ikke er grunn til å tro at noen av partene vil være misfornøyd med vedtaket/beslutningen/avgjørelsen. For eksempel ved at søker får det som det søkes etter.</p>

4. En saksbehandlingsprosess skal ha en prosesseier

Prinsippformulering	Alle definerte saksbehandlingsprosesser skal ha en prosesseier.
Begrunnelse	Saksbehandlingsprosesser krever innsikt og forståelse for det enkelte saksområde.
Konsekvenser	Enhver prosess skal eies av den som har fått delegert myndigheten for saksbehandlingsprosessen fra rådmannen, det vises forøvrig til kommunens delegasjonsreglement.

5. Dokumentasjon som hører sammen skal være samlet som én sak

Prinsippformulering	Dokumentasjon og informasjon som hører til én og samme avgjørelsesprosess skal samles og kunne identifiseres som en sak.
Begrunnelse	<p>Hensikten er å ivareta sakens opplysninger og gi muligheter til å oppfylle krav til partsinnsyn, tilgang for allmennheten og gjenbruk av relevant informasjon.</p> <p>I henhold Noark-standarden skal saker kunne identifiseres med et saksnummer. Det skal også være mulig å identifisere hvilke saker som hører sammen, dersom de ikke er knyttet til samme saksnummer.</p>
Konsekvenser	Sak skal identifiseres med et saksnummer eller annen unik identifikator. Saker og dokumenter skal beskrives på en måte som gjør det mulig for allmennheten å forstå innholdet i saken og dens dokumenter, samtidig skal man ivareta behovet for å skjerme opplysninger med sensitivt innhold. Kommunes egne arkivløsning vil håndtere journal og arkivering.

6. Saksbehandlingsprosessen skal være hensiktsmessig dokumentert

Prinsippformulering	Prosesseier skal ta stilling til om det er elementer fra saksbehandlingsprosessen som skal dokumenteres for kortere eller lengre tid.
Begrunnelse	<p>Hensiktsmessig og relevant dokumentasjon fra saksbehandlingsprosessen skal være tilgjengelig for gjenbruk og gjenfinning ved behov.</p> <p>Informasjon og dokumentasjon fra saksbehandlingen skal for øvrig håndteres i henhold til kommunens Bevaring- og kassasjonsplan.</p>
Konsekvenser	Eier av saksbehandlingsprosessen tar stilling til om informasjon fra deler av selve saksbehandlingsprosessen skal dokumenteres. F.eks: ledelse- og styringsinformasjon, prosessuell informasjon som milepæler i saksbehandlingsprosessen, utredningstid, geografisk informasjon, fagsspesifikke metadata, ulike datoer og annen søkbar informasjon. Dersom informasjonen skal tas vare på over lengre tid vises det til arkivarkitekturprinsippene.

7. Myndighetsutøvelsen skal dokumenteres

Prinsippformulering	Kommunenes myndighetsutøvelse dokumenteres slik at det kan spores hvem som gjennomfører og er ansvarlig for saksbehandling, herunder fatter vedtak, enkeltvedtak, beslutninger og tillatelser.
Begrunnelse	Saksbehandlingsprosessen må inneholde dokumentasjon på hvem som har behandlet saken og avgjort saken, slik at vedtak/beslutning er fattet av riktig avgjørelsesmyndighet i henhold til kommunens delegasjonsreglement. Dette er knyttet til signerings og autentisering, se Sikkerhetsarkitekturprinsipper.
Konsekvenser	System må ha støtte for at autentisitet, integritet og kontekst i saksbehandlingsprosessen er dokumentert.

8. Personvernet skal ivaretas

Prinsippformulering	Saksbehandlingen skal forvalte personopplysninger på en god og betryggende måte.
Begrunnelse	De som henvender seg til kommunen skal være informert om hvordan kommunen håndterer personopplysninger og hvilke opplysninger som blir registrert i saksbehandlingen (både når det gjelder registrering av personopplysninger og å informere innbyggere om hvordan kommunen håndterer personopplysninger.) Jmf. Personopplysningsloven.
Konsekvenser	Personopplysninger skal behandles i samsvar med grunnleggende personvern hensyn, herunder behovet for personlig integritet, privatlivets fred og tilstrekkelig kvalitet på opplysninger som lagres. Eventuelle behov for samtykke må ivaretas.

9. Partsrettigheter skal ivaretas

Prinsippformulering	Alle involverte parter i saksbehandlingsprosessen skal ivaretas på en god og forsvarlig måte.
Begrunnelse	Når det skal lages vedtak og enkeltvedtak skal partens rettigheter iht forvaltningsloven være ivaretatt. Dersom en person opptre på vegne av en annen (fullmektig) skal dette være dokumentert og fullmektigen skal opptre i eget navn. Jmfr. E-forvaltningsforskriften § 10 og forvaltningsloven §§ 12 og 20.
Konsekvenser	Opplysninger som parten har rett til å gjøre seg kjent med skal være lett tilgjengelig ved behov. Når beslutning i saken fattes skal partsinformasjon (opplysninger om hvem som er part) være oppdatert. Det skal være anledning for en part å benytte seg av en fullmektig. Øvrige partsrettigheter iht til forvaltningsloven skal være oppfylt.

10. Krav til taushetsplikt skal ivaretas

Prinsippformulering	Opplysninger som er taushetsbelagt skal unntas fra andre enn de som har tjenstlig behov for informasjonen.
Begrunnelse	Vedkommende som behandler slike opplysninger skal tie og ivareta sin taushetsplikt iht Forvaltningsloven § 13. Taushetsplikten gjelder ikke overfor den opplysningene gjelder. Samtykker vedkommende i at andre også kan få kjennskap til opplysninger om en selv, oppheves taushetsplikten.
Konsekvenser	Det skal finnes mekanismer som sørger for at alle datalagrede opplysninger og informasjon ikke er tilgjengelig for andre enn de brukere av it-støtte systemet som har tjenstlig behov for dette. Mekanismer må også se til at det er mulig å fjerne tilgang til taushetsbelagt informasjon når vedkommende bruker ikke lenger har behov for informasjonen/opplysningene. IT-støtte systemet skal sørge for at uvedkommende ikke får tak i dokumenter eller notater hvor slike opplysninger finnes.

11. Presedensregister skal ivaretas

Prinsippformulering	Presedenssaker og og andre saker av prinsipiell karakter skal kunne identifiseres og bevares.
Begrunnelse	Et presedensregister er en oversikt som inneholder avgjørelser og saker av prinsipiell karakter som kan danne mønster for senere avgjørelser av samme art. I prosesser der det er fastsatt en presedens som påvirker fremtidige vedtak/beslutninger, må denne presedensen registreres, tilgjengeliggjøres, hensyntas og ivaretas. Jmfr. Forskrift om utfyllende tekniske og arkivfaglige retningslinjer for behandling av offentlige arkiver § 4-8, Forskrift om offentlig arkiv § 3-20, Forvaltningslovens § 18a og Offentleglova § 14, 2 ledd bokstav d.
Konsekvenser	Under saksbehandlingsprosesser skal presedens og saker av prinsipiell karakter identifiseres og legges i ett presedensregister.

12. Krav til elektroniske forsendelser skal følges

Prinsippformulering	Krav til elektroniske forsendelser skal følges for å sikre en effektiv og sikker forsendelse.
Begrunnelse	Når kommunen sender fra seg elektroniske forsendelser, må man sørge for at riktig person/organisasjon/annet leser forsendelsen. Dersom noen har reservert seg mot digital kommunikasjon skal dette kontrolleres og respekteres, jmf. Forskrift om elektronisk kommunikasjon med og i forvaltningen (eForvaltningsforskriften). <i>Lov av 1. juli 2004.</i>
Konsekvenser	Kommunen har fått pålegg om å følge standard for elektronisk forsendelse fra KS og DIFI for å tilfredsstille kravene for elektronisk forsendelse og kontroll mot reservasjonsregisteret.