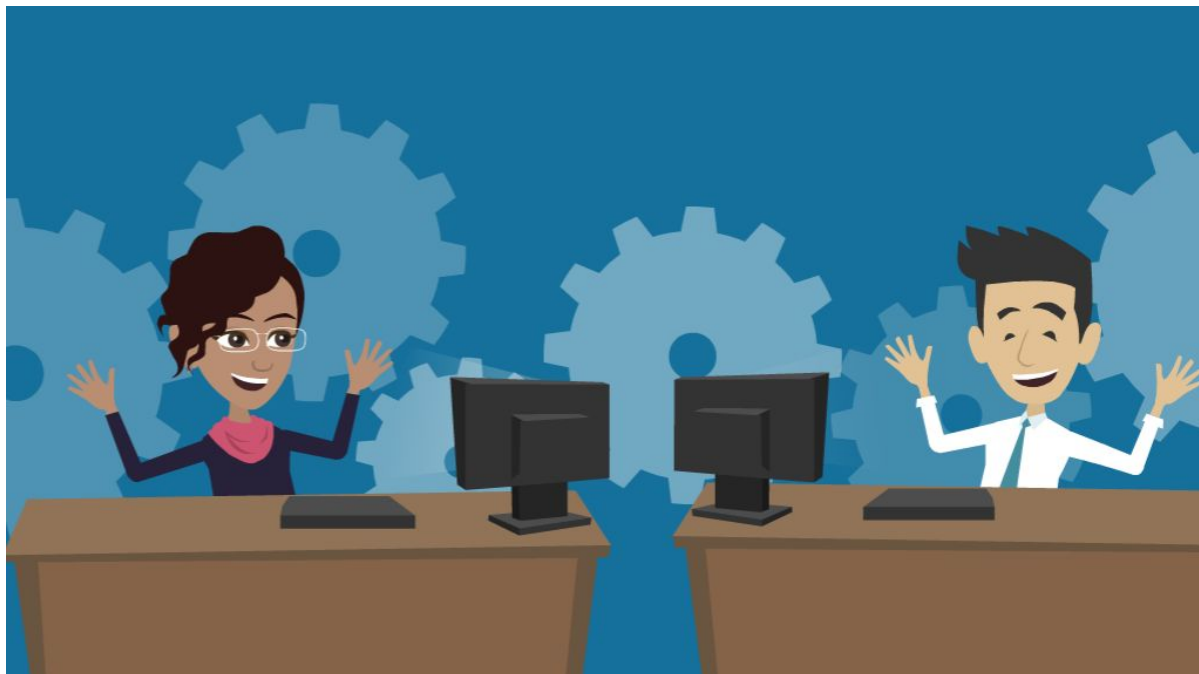




TRONDHEIM KOMMUNE



Trondheim kommune inviterer til:

Markedsdialog

Ny IT-støtte for saksbehandling

1. Introduksjon	2
2. Bakgrunn	2
3. Behov	3
4. Mål og gevinster	7
5. Gjennomføring av dialogprosessen	8
5.1 Tidsplan	9
6. Dialogkonferanse	10
6.1 Program for dagen	10
6.2 Påmelding	10

1. Introduksjon

Trondheim kommune inviterer potensielle leverandører av IT-løsninger innenfor saksbehandling til en markedsdialog. Markedsdialogen inkluderer en dialogkonferanse med workshop for innsikt i behov for nye og bedre IT-løsninger for saksbehandling. Etter dialogkonferansen ber vi om forslag og innspill til løsninger på behovene som skal bidra til utvikling av nye digitale konsepter innen nye IT-løsninger for saksbehandling for Trondheim kommune. Dialogkonferansen blir arrangert i Oslo 27.april 2017 og er en del av en tidlig dialog og samhandling med markedet/leverandørene for involvering i konseptutvikling. Dette arbeidet vil påvirke hva som blir etterspurt i en senere potensiell anskaffelse av nye IT-løsninger for saksbehandling i Trondheim kommune.

2. Bakgrunn

Kort om saksbehandling i Trondheim kommune

En stor del av arbeidet som Trondheim kommune gjør, er å utføre saksbehandling. Saksbehandling er ikke tydelig definert i lov eller forskrifter. Trondheim kommune har valgt å definere saksbehandling slik:

“En arbeidsprosess under utøvelse av offentlig myndighet på kommunens virksomhetsområde, som leder til en autorisert beslutning, som oftest et vedtak. Den enkleste formen for saksbehandling er å beslutte at en sak tas til til orientering eller etterretning”

En saksbehandlingsprosess kan også initieres av kommunen selv og noen saksbehandlingsprosesser vil ende opp med politiske vedtak.

Noen eksempler på saksbehandling er

- skjenkebevillinger
- tilsyn og klagebehandling
- søknad om kommunal bolig
- søknad om trefelling
- behandling av reguleringsplaner
- forberedelse av saker til politisk behandling

Noen av de aktørene som er involvert i saksbehandlingsprosessen er innbyggere, selskaper, organisasjoner og lag, ansatte i kommunen (som saksbehandlere og ledere), politikere, toppledelsen i kommunen, andre offentlige instanser og andre aktører.

Dagens situasjon

Mange av kommunens saksbehandlingsprosesser håndteres i egne, tilpassede IT-løsninger. Eksempelvis gjør kommunen byggesaksbehandling og saksbehandling i barnevernet i egne IT-løsninger. De saksbehandlingsprosessene som ikke håndteres i egne IT-løsninger, håndteres i dag i en felles IT-løsning som også fungerer som arkiv.

Leverandøren av dagens løsning har besluttet å ikke videreføre løsningen som Trondheim kommune benytter. Rådmannen i Trondheim kommune mener endringene fra dagens løsning til leverandørens nye løsning er så omfattende at en standard oppgradering kan ikke forsvares. Kommunen ønsker derfor å gjennomføre et prosjekt for å ivareta både eksisterende og nye behov knyttet til saksbehandling, hvor kommunen er åpen for alle måter å dekke disse behovene på.

Kommunen har også valgt å skille saksbehandling og arkivering, og har nylig innført en felles arkivløsning for hele kommunen (TK-Arkiv). Alle nye løsninger skal arkivere til TK-arkiv.

3. Behov

Det er viktig for Trondheim kommune å presisere at behovene som presenteres i dette dokumentet kan løses på flere måter: De kan enten løses i én, stor IT-løsning, eller de kan løses ved å sette sammen flere deler/funksjonelle moduler. En av hensiktene med denne markedsdialogen er at kommunen skal finne et konsept som dekker behovene best.

Vi vil derfor oppfordre både leverandører av store saksbehandlingsløsninger samt leverandører av enkeltmoduler til å melde seg på markedsdialogen - alle er velkomne.

Generell saksbehandling

Kommunen har behov for god støtte fra IT-løsninger innenfor området generell saksbehandling - forstått som saksbehandling som ikke har egne IT-løsninger (f.eks. byggesak). Det er mange ulike interessenter/roller som har behov som må dekkes innenfor dette området. Noen eksempler er:

Innbyggere



- Jeg vil at det skal være enkelt å henvende seg til kommunen
- Jeg vil at kommunen benytter den informasjonen den har om meg fra før, slik at jeg slipper å gi fra meg samme informasjon flere ganger.
- Jeg får hjelp til å gi riktig og nødvendig informasjon i saken.
- Jeg må kunne være sikker på at min henvendelse blir behandlet riktig (likebehandling)

- Jeg må ha mulighet til å kunne klage på et vedtak.
- Jeg har mulighet til å ha dialog med kommunen og kunne supplere min sak med ytterligere informasjon dersom det er nødvendig.

Saksbehandlere



- Jeg må ha korrekt og kvalitetssikret informasjon i saken
- Jeg trenger tilgang til nødvendig informasjon for å håndtere saken (kart, reguleringsplaner, planer, bilder og annen aktuell informasjon)
- Jeg får hjelp til å kontrollere alt av rutiner, regler og lovverk som jeg trenger for å behandle saken
- Jeg vil kunne signere digitalt og om jeg ikke kan signere selv må jeg kunne påse at andre kan signere.
- Jeg får støtte i løsningen til å fatte beslutninger på riktig måte.
- Jeg trenger noen ganger å innhente signatur fra eksterne instanser underveis i prosessen.

Kommunen og offentligheten for øvrig



- Kommunen må ha mulighet til å identifisere en sak med et saksnummer eller annen unik identifikator (Kommunes egne arkivløsning vil håndtere journal og arkivering).
- Kommunen må kunne forvalte personopplysninger på en god og betryggende måte.
- Kommunen må ivareta at opplysninger som er taushetsbelagt skal unntas fra andre enn de som har tjenstlig behov for informasjonen.
- Kommunen skal ivareta parter i saksbehandlingsprosessen på en god og forsvarlig måte.
- Kommunen skal være tydelig overfor innbygger
- Kommunen skal gi raskere behandling via elektronisk henvendelse vs "analog" henvendelse. (e-forvaltningsforskriften)
- Kommunen ønsker å bruke informasjon til statistikk og styringsinformasjon

Merk: For mer informasjon om behovene, se vedlegg.

Politisk behandling

Trondheim kommune er styrt av politikere. Politikerne jobber med å behandle saker i ulike råd og utvalg - eksempelvis bystyret. Kommunen trenger gode IT-løsninger for politisk behandling, inkludert:

- Forberedelse av saksunderlag i ulike fagområder i kommunen (Byutvikling, Helse og velferd osv.) og oppfølging av politiske vedtak
- Forberedelse og etterarbeid av politiske møter inkl. innkallinger, møteunderlag, offentliggjøring, møteprotokoll osv.
- Gjennomføring av politiske møter inkl. taleliste, frafallshåndtering, votering, forslag osv.

Fagområde - eksempelvis plansaker

Et eksempel på et fagområde er plan, som består av mange prosesser styrt av plan- og bygningsloven.

Spesielle behov for et fagområde kan være:

- behov for informasjonselementer i tillegg til typiske informasjonselementer knyttet til generell saksbehandling. For plansaker handler dette om geografisk referanse (planident), planstatus, milepæler, bestemte datoer (f.eks. kunngjøringsdatoer), bestemte dokumentkategorier (f.eks. plankart, planbestemmelser og planbeskrivelse), antall henvendelser av bestemte typer (f.eks. innsigelser), mm.
- behov for oppsett av spesielt definerte arbeidsprosesser/arbeidsflyter definert i særlover. For plansaker handler dette om lovbestemte prosesser for kommuneplanens arealdel, reguleringsplaner, mindre endringer og dispensasjoner.
- behov for spesiell funksjonalitet. For plansaker handler dette f.eks. om oppslag i kart og matrikkel for å finne hjemmelshavere innenfor planområdet, finne og vise ulike karttema som må vurderes/får konsekvenser for behandling av planforslaget. Andre eksempler er beregning av saksbehandlingstid hvor det er satt krav til tidsfrister, forskriftskrav om signering av planens vedtatte dokumenter og ønske om en funksjonell dialogløsning eventuelt med bruk av tredjepartsløsninger for video/chat/tale/ samskriving på kart og dokument, mm.
- behov for endringsmuligheter fordi fagområdet er i endring (bebudede lov og forskriftsendringer). For plansaker omfatter dette departementets arbeid med å forberede mulighet for regulering i tre dimensjoner (3D), planbestemmelser med ny struktur og nye krav til forvaltningsløsninger av dette.

Underlag/vedlegg

Det er lagt ved to dokumenter som på hver sin måte beskriver behovene i kommunen.

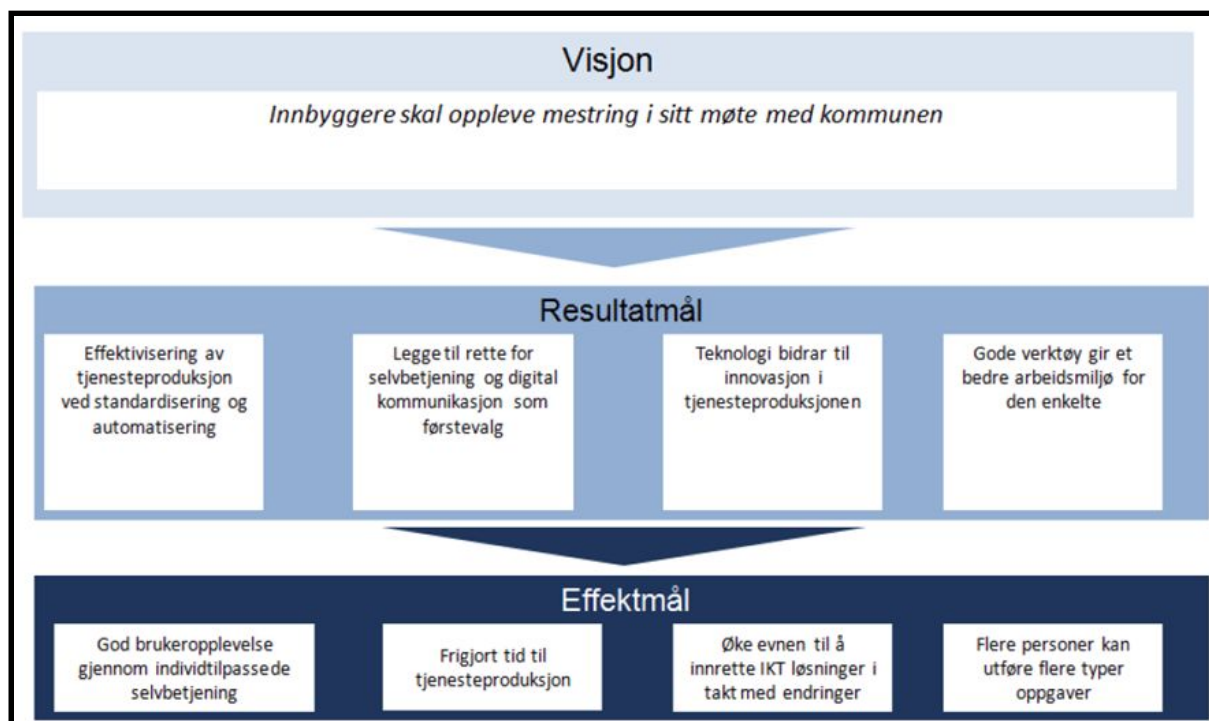
- **Vedlegg 1** viser hvilke behov som kunder/innbyggere, saksbehandlere og kommunen for øvrig har i en generell saksbehandlingsprosess.
- **Vedlegg 2** viser både mål, behov og applikasjonstjenester i en fremtidig situasjon. Det er viktig for kommunen å påpeke at vi er åpne for alle måter å dekke behovene via applikasjonstjenester på - både at alt løses i én løsning, og at mange løsninger til sammen dekker behovene, se figurene under.



4. Mål og gevinster

Overordnet visjon og målsetning

Visjonen for Trondheim kommune er at innbyggere skal oppleve mestring i sitt møte med kommunen. Prosjektet ny IT-støtte for saksbehandling skal etterleve resultat- og effektmålene vist nedenfor hentet fra Temaplan for IKT, digitalisering og velferdsteknologi.



Gevinster

Prosjektet IT-støtte for saksbehandling har gjennomgående fokus på gevinster og realisering av disse. For Trondheim kommune vil kartlegging av nytteverdier tilknyttet ulike konsepter være sentralt. Se vedlegg 3 - gevinstkart som viser ønskede gevinster for prosjektet som helhet.

5. Gjennomføring av dialogprosessen

Om tidlig dialog med markedet

Det er viktig for prosjektet å påpeke at det ikke ennå er tatt noen beslutninger for hvilke løsningskonsept som skal brukes i veien videre for ny IT-støtte for saksbehandling. Arbeidet i konseptfasen, inkludert dialog med markedet, vil kunne påvirke konsept man til slutt havner på, inkludert valg av løsning. Det betyr at det er mulig for markedet å komme med innspill på hvilken rolle markedet ønsker å ha i veien videre, og hvilken rolle markedet ønsker at Trondheim kommune har.

Prosjektet ønsker også at nye leverandører viser sin interesse og deltar på dialogkonferansen. Denne markedsdialogen er en god anledning for nye leverandører å komme i dialog med Trondheim kommune i en veldig tidlig fase, for å kunne lære mer om saksbehandling og potensielt komme i kontakt med andre leverandører for et eventuelt samarbeid.

Om markedsdialogen

For å sikre hensyn til likebehandling, gjennomsiktighet og forutsigbarhet i prosessen, lyses denne invitasjonen ut på Doffin som en veiledende kunngjøring. Deltagelse på dialogkonferanse og besvarelser på denne invitasjonen vil ikke forplikte noen av partene i veien videre.

Formålet med dialogkonferansen er å få innspill fra leverandørene på hvordan Trondheim kommune kan få dekket behovene beskrevet i kapittel 3 på en best mulig måte. På bakgrunn av denne åpne dialogkonferansen inviteres leverandører til å komme med ideer og forslag til hvordan vi kan løse våre behov på best mulig måte. Målet er å få best mulig kunnskap om mulighetsrommet og alternative løsninger som finnes i markedet.

Etter dialogkonferansen ønsker vi at dere sender inn et innspillsnotat (på maksimum 5 sider) som beskriver hvordan dere kan bidra til at Trondheim kommune får dekket sine behov (beskrevet i kapittel 3), inkludert en eventuell beskrivelse av løsning(er), samt hvilken rolle dere ønsker i utvikling, eierskap, drift, vedlikehold og forvaltning av IT-løsninger.

Etter prosjektet har mottatt innspillsnotatene vil det bli gjennomført én-til-én-møter. Disse møtene kan også gjennomføres på video/Skype.

5.1 Tidsplan

Med forbehold om endringer.

Dato/tid	Tema
21.04.2017, kl 12:00	Frist for påmelding til dialogkonferanse
24.04.2017	Prosjektet informerer alle påmeldte om hvilke leverandører som er påmeldt
25.04.2017 kl 15:00	Frist for leverandører å sende inn ønsker om å ha møter med andre leverandører på dialogkonferansen - prosjektet lager en møteplan basert på ønskene.
27.04.2017	Dialogkonferanse inkl. muligheter for møter mellom leverandører (se agenda under punkt 6.1)
03.05.2017 kl 12:00	Frist for påmelding til en-til-en møter
05.05.2017 kl 15:00	Frist for innsending av innspillsnotat som beskriver hvordan leverandøren(e) (enkeltvis eller grupper) kan bidra til at Trondheim kommune får dekket sine behov (se kapittel 3).
08.05.2017 til 11.05.2017	Gjennomføring av en-til-en møter med utgangspunkt i innspillsnotatet, enten fysisk eller på video

Basert på bl.a. innspillene fra markedsdialogen vil prosjektet vedta et konsept som man ønsker å gå videre med. Basert på konseptet vil man gå i gang med en planleggingsfase for å planlegge og forberede arbeidet. Flere dialog aktiviteter kan bli aktuelle i forbindelse med en mulig anskaffelsesprosess.

Grovt anslag for veien videre:

* Vår 2017: Valg av konsept

* Høst 2017: Planleggingsfase

* 2018: Gjennomføringsfase inkl. eventuell(e) anskaffelse(r)

6. Dialogkonferanse

6.1 Program for dagen

Dato: Torsdag 27. april 2017

Sted: Oslo, Christiania Kvartalet Møtesenter, møterom Kapteinen.

Dato/tid	Tema
10:00 - 10:15	Registrering & kaffe
10:15 - 10:30	Velkommen – Mål for dagen
10:30 - 10:45	Om innovative anskaffelser, v/ Hilde Sætertrø, Nasjonalt program for leverandørutvikling (NHO, KS, Difi)
10:45 - 11:30	Presentasjon av kommunens overordnede behov (se for øvrig vedlegg)
11:30 - 12:15	Lunsj - Leverandørene gis anledning til å snakke sammen
12:15 - 13:30	Workshop: Hvordan kan hverdagen forbedres for de ulike interessentene i og utenfor kommunen gjennom bedre IT-løsninger? Hensikten med workshopen er todelt: •At deltakerne får en bedre forståelse av utfordringer •At deltakerne får ideer til mulige løsninger
13:30 - 14:00	Dialog og diskusjon, spørsmål og svar Leverandører får mulighet til å stille spørsmål til prosjektet og behovene i plenum
14:00 - 14:15	Informasjon om veien videre
14:15 - 17:00	Mulighet for leverandørene å ha møter med hverandre – det utarbeides en møteplan

6.2 Påmelding

Påmelding gjøres på følgende nettskjema:

<https://goo.gl/forms/Rh4NI2Iz4zDRDRVb2>

Ved spørsmål, ta kontakt med Andreas Berg Nilssen
(andreas.nilssen@trondheim.kommune.no)