



Oslo kommune



Brønnøysundregistrene



Skatteetaten

Brukerreiser som metodikk for samhandling

Enhetlig tverrsektoriell tilnærming og felles datakatalog

Trine Lind, Leder Program for elektroniske tjenester i Oslo kommune
David Norheim, Fagdirektør Brønnøysundregistrene
Geir Myrind, GMS, Skatteetaten

Mål og bakgrunn for prosjektet

- Mål
 - Metode og rammeverk for å sikre bedre, helhetlige og effektive digitale tjenester til innbyggere og næringsliv
- KS er tiltakseier
 - Oslo Kommune - prosjektleder
 - Brukerreiseansvarlig for ny bedrift – Skatteetaten
 - Evt brukerreiseansvarlig for ny i Norge
- Deltakere
 - Brreg, DIFI, Kartverket, KS, NAV, SKD, POD, (eHelse), (UDI), (IMDI)



Bakgrunn: Erkjennelse av manglende helhet - fra internt til eksternt perspektiv

- Innbyggere og næringsliv ønsker offentlige tjenester som er enkle å forholde seg til. De ser «én offentlig sektor» og ønsker i minst mulig grad å forholde seg til hvordan offentlig sektor er organisert.
- Innbyggere og næringsliv opplever *usammenhengende* tjenester
- Usammenhengende tjenester *hindrer effektiv* forvaltning

«Det blir mange skjema, og ting tar for lang tid. Du må gjøre litt ting her og litt ting der.»

- Jostein, restauranteier og kokk om det å starte ny bedrift



Om prosjektet

- Tar utgangspunkt i nåsituasjon i offentlig sektor, og bygger videre på «beste praksis».
- Tar utgangspunkt i de prioriterte brukerreisene Ny bedrift og Ny i Norge som går på tvers av offentlige etater
- Lager målbilder for brukerreisene
- Høster erfaring om tverrsektoriell tjenesteutvikling gjennom arbeidet med brukerreisene
- Utvikler et rammeverk for hvordan tjenesteutvikling på tvers av offentlige virksomheter skal gjennomføres (berører organisering, styring og finansiering)

«Livet skjer på tvers,
men tjenestene går
jo vertikalt»

- Ansatt i offentlig sektor



En brukerprosess tilhører sjeldent bare én etat tverrsektorielle grensesnitt

Innbyggeren må forholde seg til mange ulike aktører, virksomhet og systemer for å få løst én oppgave.

Organiseringen av offentlig sektor er kompleks - utfordrende å komme i kontakt med rett instans med rett spørsmål.

Det er i overgangen mellom etater brukeren opplever mest «sløsing». Det er her effektiviseringspotensialet er størst.

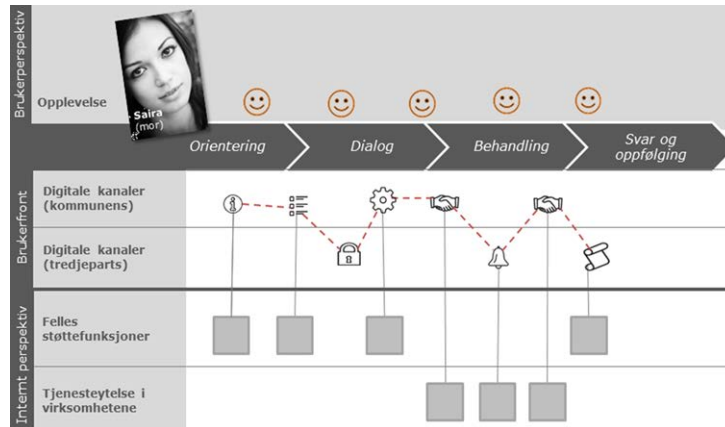
Vi klarer ikke realisere gode og helhetlige tjenester til innbyggere hver for oss

Digitalisering av brukerprosessene kan gjøres smart og skjule organisatorisk kompleksitet



Brukerreiser - hva kan de brukes til?

- Se **helheten** i dagens opplevelse
 - Få en oversikt og over alle faktorer som påvirker tjenesten
 - Identifisere utfordringer og mangler i tjenesten.
- Identifisere **muligheter**
 - Beskrive og definere nye tjenester



Mennesker, organisasjon og teknologi

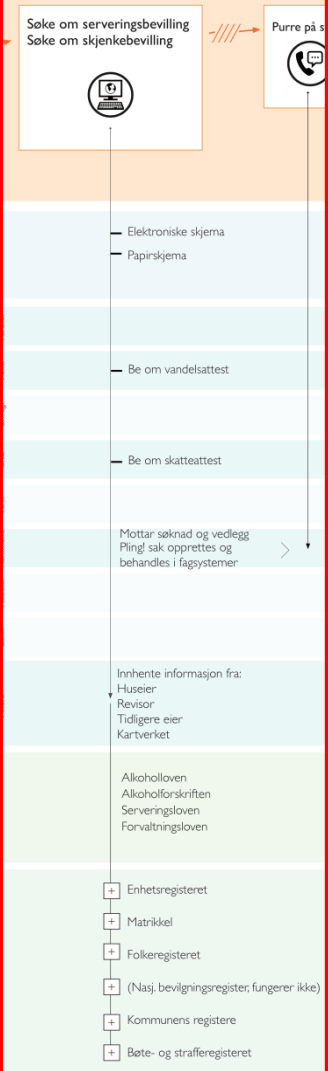
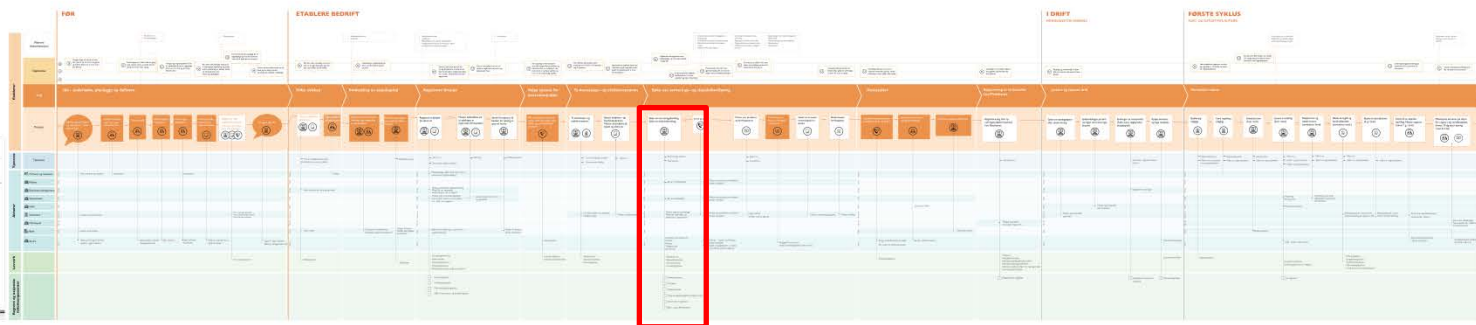


Påbegynt dagens brukerreise – ny bedrift, restaurant



Kan brukerreisen forbedres?

gjennom grunndata gjenbruk?



enhet|



Treff: 3

Sorter på: Relevans

«

1

»

10

Virksomhet	2	REGINE enhet nb (0.80263865) Norges vassdrags- og energidirektorat
Tema	3	Nedbørsfeltdatabasen REGINE (REGIster over NEdbørsfelt i Norge) definerer den hydrografiske inndelingen av Norge og dekker landsarealet og kystarealet så langt ut det finnes øyer. Egenskapsdata i REGINE er bl.a. vassdragsnr., navn, hierarki samt årsavrenning-, areal- og tilsigsdata.
Begrep	5	[Hydrography, Norge, Inspire, Natur, Åpne data, nedbørfelt, vassdrag] Shapefile SOSi
Hjemmel	1	Enhetsregisteret nb (0.47969884) REGISTERENHETEN I BRØNNØYSUND
Geografi		Einingsregisteret samordnar opplysningar om næringslivet og offentlege etatar som finst i ulike offentlege register. I Enhetsregisteret finner du alle som er registrert for momspiktig virksomhet, har registrerte ansatte eller er med i Foretaksregisteret. Dessuten finner du mange næringsdrivende enkeltpersonforetak, foreninger og andre økonomiske enheter uten registreringsplikt, som har valgt å bli me...
Tidsperiode		[Organisasjonsnummer, Bransje, Roller, Enhet, Grunndata, Enhetsnavn] Forvaltning og offentlig sektor 2042-09-11 undefined
Standard	2	Register over Enheter i Spesialisthelsetjenesten nb (0.10032983) DIREKTORATET FOR E-HELSE
		I Register over Enheter i Spesialisthelsetjenesten (RESH) vedlikeholdes det administrative organisasjonskartet for den statlig finansierte spesialisthelsetjenesten i Norge, med detaljert beskrivelse av tjenestene som tilbys i kliniske enheter ved hjelp av et kodeverk for spesialisthelsetjenesten (OK2007 versjon 2.0). I tillegg blir alle kliniske enheter knyttet til en bedrift, slik at man kan se... [Administrative enheter] Forvaltning og offentlig sektor

Enhetsregisteret

REGISTERENHETEN I BRØNNØYSUND

Einingsregisteret samordnar opplysningar om næringslivet og offentlege etatar som finst i ulike offentlege register. I Enhetsregisteret finner du alle som er registrert for momspiktig virksomhet, har registrerte ansatte eller er med i Foretaksregisteret. Dessuten finner du mange næringsdrivende enkeltpersonforetak, foreninger og andre økonomiske enheter uten registreringsplikt, som har valgt å bli med i Enhetsregisteret på frivillig grunnlag. Registeret inneholder også alle enheter som er registrert i fylkesmennes stiftelsesregistre og skattemanntallet for etterskuddspliktige.

[..landingside](#)

Kontaktinformasjon

Navn
AAS

Konformitet

[Fellesmodell Organisasjon](#)

Distribusjon

Tjenester: [REST-tjenester](#)

Kvalitet

Autorativitet: Vedtak
Oppdatert: Kontinuerlig

Opplysninger

Organisasjonsnummer, Bransje, Roller, Enhet, Grunndata, Enhetsnavn,

Restriksjoner

Tilgangsrestriksjoner: Åpne data
Lisens: Norsk lisens for offentlige data (NLOD)

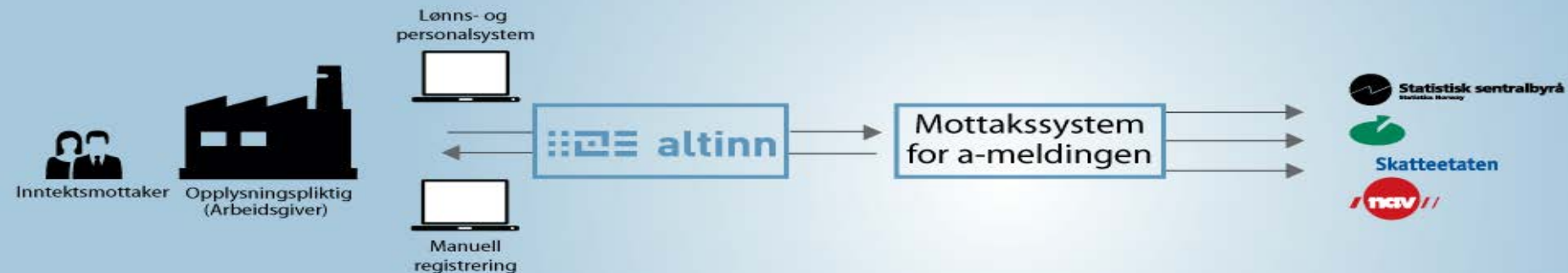
Formål

Effektiv utnyttelse og samordning av offentlige opplysninger om juridiske personer, enkeltpersonforetak og andre registreringsenheter

Relaterte

[Foretaksregisteret \(Brønnøysundregistrene\)](#)
[AA-registeret \(NAV\)](#)
[MVA-registeret \(Skatteetaten\)](#)

Verdikjeden i a-ordningen





Skatteetaten

A-ordningen

Beskrivelse i datakatalogen

30. november 2016

The screenshot shows a web browser window with the URL `begrepskatalog/begrep/arbeidsgiveravgift`. The browser's address bar and navigation icons are visible at the top. Below the browser window, a table provides details for the concept 'arbeidsgiveravgift'. The table has two columns: 'Feltnavn' (Field Name) and 'Innhold' (Content). The rows include: 'Begrepsnavn' (Concept Name) as 'arbeidsgiveravgift'; 'Engelsk begrepsnavn' (English Concept Name) as 'payroll tax'; 'Definisjon' (Definition) as 'Avgift (skatt) på innberetningspliktig lønn, pensjon, ytelser og annen godtgjørelse for arbeid og oppdrag i og utenfor tjenesteforhold.'; 'Merknad til definisjon' (Note to definition) as 'Arbeidsgiver som skal beregne arbeidsgiveravgift etter folketrygdloven, skal levere skattemelding med opplysninger om beregnet arbeidsgiveravgift og grunnlaget for beregning av avgift etter reglene i a-opplysningsloven, jf. skfvl. § 8-6 (1).'; 'Alternativt begrepsnavn' (Alternative Concept Name) as 'Kortnavn AGA kan benyttes når meningen er klar fra konteksten.'; and 'Interesseområde' (Area of Interest) as 'Arbeidsforhold'. Below the table, there is a link: [Lenke til Begrepskatalogen](#). The browser window also shows standard window controls (Geir, -, □, X) and various extension icons.

Feltnavn	Innhold
Begrepsnavn	arbeidsgiveravgift
Engelsk begrepsnavn	payroll tax
Definisjon	Avgift (skatt) på innberetningspliktig lønn, pensjon, ytelser og annen godtgjørelse for arbeid og oppdrag i og utenfor tjenesteforhold.
Merknad til definisjon	Arbeidsgiver som skal beregne arbeidsgiveravgift etter folketrygdloven, skal levere skattemelding med opplysninger om beregnet arbeidsgiveravgift og grunnlaget for beregning av avgift etter reglene i a-opplysningsloven, jf. skfvl. § 8-6 (1).
Alternativt begrepsnavn	Kortnavn AGA kan benyttes når meningen er klar fra konteksten.
Interesseområde	Arbeidsforhold

[Lenke til Begrepskatalogen](#)

Kor
Eta
Sk
Fre
066

Kor
[Info](#)
[Fell](#)

Dis
Kor
[API](#)

Kva
Aut
Opp

Komplett: Ja

SB etter
pfylle
ng til