



**KOMMUNAL- OG REGIONALDEPARTEMENTET**

## **Veileder - KOSTRA**

**Kvalitetssikring av registrering og verifisering av data i kommuner og fylkeskommuner**

## Innhold

<b>1. INNLEDNING.....</b>	<b>3</b>
1.1 HENSIKT.....	3
1.2 BAKGRUNN .....	3
1.3 MÅLGRUPPE.....	3
1.4 LESERVEILEDNING .....	4
<b>2. KOSTRA-RAPPORTERING OG KVALITETSSIKRING – EN OVERSIKT.....</b>	<b>5</b>
<b>3. FORBEREDELSE OG PLANLEGGING .....</b>	<b>7</b>
3.1 LEGITIMERING.....	7
3.2 KOSTRA-KALENDEREN .....	7
3.3 ORGANISERING .....	9
3.4 KOMPETANSE.....	9
3.5 HVORDAN JOBBER NABOKOMMUNENE? .....	10
3.6 SSB.....	10
3.7 LEVERANDØRER AV FAGSYSTEM.....	10
3.8 FYLKESMANNENS BISTANDSFUNKSJON .....	10
3.9 KRD .....	10
3.10 REVISORS ROLLE.....	10
3.11 DOKUMENTASJON .....	11
3.12 HVOR KOMMER KOSTRA-DATAENE FRA? .....	11
3.13 HVILKEN RESSURSBRUK ER NØDVENDIG? .....	11
3.14 BRUK AV FILUTTREKK.....	12
3.15 BRUK AV ELS-PROGRAMMENE .....	12
3.16 LOKAL INFORMASJONSTJENER .....	12
3.17 SENSITIVE PERSONOPPLYSNINGER.....	13
3.18 RAPPORTERING SOM IKKE GÅR GJENNOM KOSTRA-KOORDINATOR.....	13
3.19 ANNEN KOMMUNAL RAPPORTERING TIL STATLIGE MYNDIGHETER .....	13
<b>4. GJENNOMFØRING .....</b>	<b>14</b>
4.1 INNLEDNING.....	14
4.2 FYLLE UT SKJEMA OG FORETA FILUTTREKK.....	14
4.3 KONTROLL .....	15
4.4 SAMLE OG OVERFØRE KOSTRA-DATA TIL SSB .....	15
4.5 MOTTAK OG BEHANDLING I SSB.....	15
4.6 FØLGE OPP FEILMELDINGER OG HENVENDELSER FRA SSB .....	16
4.7 VERIFISERE KOSTRA-DATA SOM PUBLISERES 15. MARS .....	16
<b>5. EKSEMPLER .....</b>	<b>17</b>
5.1 NOTAT FRA EN KOSTRA-KOORDINATOR .....	18
5.2 VEILEDNING HENTET FRA EN KVALITETSHÅNDBOK.....	20
5.3 MALUTKAST: OVERORDNET DOKUMENT FOR KOSTRA-RAPPORTERING.....	23
<b>6. OPPFØLGING – HVORDAN BLIR VI BEDRE NESTE ÅR? .....</b>	<b>29</b>
<b>VEDLEGG: KVALITETSSIKRING AV KOSTRA – EN MODELL.....</b>	<b>30</b>
HVA ER KVALITETSSIKRING? .....	30
HVA ER EN ARBEIDSPROSESS? .....	30
METODE .....	30
EN PROSESSMODELL FOR RAPPORTERING .....	31

## 1. Innledning

### 1.1 Hensikt

Hensikten med denne veiledningen er å bringe videre en systematisering av gode erfaringer som er gjort i kommuner med innrapportering av KOSTRA-data. Vi håper at dette kan gi kommunens<sup>1</sup> ledelse og medarbeidere inspirasjon til å se nærmere på egne rutiner og få ideer til forbedrings-tiltak.

Alle norske kommuner har rapportert gjennom KOSTRA siden 2001, din kommune kanskje enda lenger. Det innebærer at du og dine kolleger som gjennomfører rapporteringen, har flere års erfaring i hvordan dette gjøres. På tross av innarbeidet kompetanse og erfaring, kan alle arbeidsprosesser forbedres. Dette er viktig, ikke minst med tanke på at mange av de data som rapporteres, brukes i egen styring i kommunen og i analyser som sentrale instanser og forskningsmiljøer foretar.

Siktemålet er å gi en praktisk veiledning basert på ”beste praksis” i fire representative kommuner. Beste praksis er funnet gjennom intervjuer og lesing av organisasjonsdokumenter og rutinebeskrivelser. Det er også innhentet erfaringer og synspunkt fra SSB. Dette er supplert med egne meninger om hva som kan være gode rutiner, og alt dette utgjør til sammen denne veiledningen.

### 1.2 Bakgrunn

Det finnes mye informasjon om KOSTRA-rapporteringen, og det er laget mange veiledninger for hva som skal rapporteres og hvordan. Det har også nedfelt seg en betydelig praksis hos de som rapporterer, spesielt i de kommuner og fylkeskommuner som var med i KOSTRA-prosjektet fra starten.

For å skape tiltro til at rapporteringen oppfyller de krav som SSB setter og dermed gi dataene større legitimitet, ønsker KRD nå å rette oppmerksomheten mot kvalitetssikring av prosessene rundt rapporteringen.

Med kvalitetssikring mener vi alle planlagte og koordinerte tiltak som bidrar til å skape tiltro til at definerte krav til kvalitet vil bli oppfylt. Kravene til KOSTRA-rapporteringen stilles av SSB og KRD gjennom veiledninger og retningslinjer som skal gjelde for rapporteringen, men det er kommunen selv som må innarbeide de tiltak som er nødvendig for å oppnå ønsket kvalitet.

I denne veiledningen tar vi ikke stilling til om grunndataene er av god eller dårlig kvalitet. De er hva de er, verken mer eller mindre. Spørsmål om datakvalitet kan besvares ved å studere prosessene som skaper grunndata i økonomisystemet og i tjenesteproduksjonen.

Temaet datakvalitet i grunndata er ikke tema i veiledningen, men vi vil likevel minne om at den viktigste forutsetningen for å få bedre kvalitet på de data som registreres og rapporteres, er at KOSTRA-dataene brukes i interne analyser og i informasjon til politikere og offentlighet. Det legger et press på hver enkelt rapportør når man innser at det man rapporterer, må man faktisk kunne redegjøre for senere, for eksempel når pressen og politikere tar kontakt for å få utdypende informasjon og kommentarer.

### 1.3 Målgruppe

Målgruppen for denne veiledningen er spesielt KOSTRA-koordinatorer (også kalt KOSTRA-ansvarlig) og deres ledere, men også KOSTRA-gruppen (alle som bidrar i rapporteringen) og andre i kommunen og fylkeskommunen med ansvar eller interesse for planlegging, gjennomføring og kvalitet i KOSTRA-rapporteringen.

---

<sup>1</sup> Kommuner og fylkeskommuner

#### 1.4 Leserveiledning

Veiledningen behandler hele rapporteringsprosessen fra de første forberedelser, gjennom selve rapporteringen og evalueringen til slutt. Den legger vekt på å vise hva som kan gjøres av kvalitetssikring underveis for å sikre et godt resultat og minske risikoen for at det oppstår feil.

[Kapittel 2](#) gir en kort, punktvis oversikt over mål og tiltak som bør vurderes og gjennomføres for å lykkes med rapportering og kvalitetssikring.

[Kapittel 3](#) og [4](#) tar for seg det som må gjøres, i kronologisk rekkefølge og i mer detalj. Nybegynnere bør absolutt lese dette, og kanskje kan de mer drevne også å ha noe å hente her.

[Kapittel 5](#) gir noen eksempler på god praksis. Eksemplene bygger på dokumenter vi har fått tilgang til, men de er her bearbeidet og lett anonymisert. Disse eksemplene tror vi vil være til nytte for alle som er involvert i KOSTRA-rapporteringen. [Eksempel 3 i kapitlet](#) er lagt til rette for å kunne anvendes som mal for et overordnet dokument om KOSTRA-rapportering i kommuner som ikke har utarbeidet et slikt.

[Kapittel 6](#) gir noen momenter som en evaluering kan ta utgangspunkt i.

[I vedlegget](#) har vi forklart begrepet kvalitetssikring. Dette er inspirert av prosesstankegangen i ISOs standard for kvalitetsstyring, og det har derfor vært naturlig å beskrive rapporteringen som en arbeidsprosess. Modellen gir oss anledning til å betrakte på litt avstand hva som foregår, og det blir klarere hva som er de viktigste aktiviteter og resultater. Innholdet i veiledningen er i stor grad inspirert av denne modellen. Noen vil si at dette teori er for spesielt interesserte, men vi mener at alle kan ha nytte av å studere modellen, i hvert fall diagrammet av den.

## 2. KOSTRA-rapportering og kvalitetssikring – en oversikt

Vi foreslår at kommunen gjennom KOSTRA-koordinator og hennes medarbeidere i rapporteringen fokuserer på to mål i den årlige gjennomføringen:

- a) SSB godkjenner innsendt regnskap og tjenesteskjemaer ved første gangs innrapportering per 15.1 og 15.2.
- b) KOSTRA-tallene som publiseres 15.3 for kommunen er av så god kvalitet at de kan anvendes i interne og eksterne analyser, og at kommunens medarbeidere og talsmenn overfor offentlighet og politikere kan redegjøre for hvorfor tallene er som de er, og hva endringene fra fjoråret består i. Eventuelle feil som oppdages i 15.3.-tallene bør selvfølgelig rettes via SSB.

For å lykkes og for å nå målene, anbefaler vi at følgende hovedtiltak er vurdert og gjennomført. Tiltakene er nærmere beskrevet og supplert i de følgende kapitlene.

### 1. Legitimitet i arbeidet.

Det bør foreligge et vedtak i kommunen som legitimerer rapporteringsoppgaven og ressursbruken som er nødvendig for gjennomføring.

### 2. Tidsplan og årshjul.

Arbeidet med KOSTRA-rapporteringen har som basis noen faste hoveddatoer: 1.11., 15.1., 15.2., 15.3. og 15.6. KOSTRA-ansvarlig og hennes medarbeidere bør utarbeide en årlig kalender eller årshjul som legges til grunn i arbeidet, og som er kjent for alle berørte parter.

### 3. Organisering

Kommunen må ha en KOSTRA-ansvarlig, og det bør oppnevnes en stedfortreder. Det bør oppnevnes en ansvarlig for hvert skjema/filuttrekk og en IT-ansvarlig. I store kommuner oppnevnes ofte KOSTRA-koordinatorer for den enkelte sektor. Til sammen utgjør disse personene KOSTRA-gruppen i kommunen. Organiseringen skal være dokumentert og publisert. Det er viktig med godt samarbeid og at det skapes forståelse for sammenhengen mellom økonomi- og tjenesterapportering.

### 4. Kompetanse

Planlegging, gjennomføring og oppfølging av KOSTRA-rapportering og fornuftig bruk av dataene krever kompetanse. Vurdering av nødvendige tiltak bør inngå i den årlige KOSTRA-evalueringen – se pkt 9 nedenfor.

### 5. Samarbeid med nabokommuner

Det bør etableres et samarbeid med nabokommuner man sammenligner seg med for å diskutere forutsetninger for og erfaringer med gjennomføring av rapportering.

### 6. Veiledere og informasjon fra SSB og KRD

Det er helt avgjørende for vellykket rapportering at KOSTRA-ansvarlig holder seg oppdatert på veiledere og informasjon fra SSB og KRD og sørger for at materialet gjøres kjent i egen organisasjon. Fylkesmannens bistandsfunksjon må også være kjent, og den må anvendes.

### 7. Godkjenning av rapporteringen fra SSB

Det er avgjørende at KOSTRA-ansvarlig følger opp status og tilbakemeldinger fra SSB etter 15.1. og 15.2. helt til hele rapporteringen er godkjent. Manglende godkjenning av f eks regnskapet gjør resten av rapporteringen, publiseringen og bruk av KOSTRA-data lite meningsfull.

8. Oppfølging av 15.3-publiseringsen

Tallene som publiseres 15.3. har bred anvendelse. Det er derfor viktig at innholdet følges opp i kommunen av den enkelte rapportør og at eventuelle feil blir meddelt SSB.

9. Evaluering og dokumentasjon

Det bør hvert år gjennomføres en evaluering av årets rapportering med sikte på forbedringer. Hver skjemaansvarlig bør pålegges å dokumentere prosessen rundt innholdet i egne data, dvs angi hvor det enkelte datum er hentet fra og hvilken prosess som ligger til grunn. Slik informasjon er avgjørende ved bytte av skjemaansvarlig og ved vurdering av datakvalitet.

### 3. Forberedelser og planlegging

#### 3.1 Legitimering

For å legge til rette for og gjennomføre rapporteringen av de ulike skjemaene som inngår i KOSTRA, herunder filuttrekk fra fagprogrammer, er det nødvendig at ledere og fagpersoner i ulike sektorer bidrar med ressurser og kompetanse til bestemte tider. For noen av skjemaene må fagpersoner i ulike sektorer samarbeide om utfyllingen. Kanskje må man også involvere utenforstående tjenesteytere for å få fram data.

Avhengig av kultur og praksis i kommunen kan det være behov for å ha et rådmannsvedtak som basis for ditt arbeid som KOSTRA-koordinator. Dette skaper legitimitet og bidrar til en god forankring av rapporteringen.

Det formelle grunnlaget for KOSTRA-rapporteringen finner du i "Forskrift om rapportering fra kommuner og fylkeskommuner av 15. desember 2000" (rapporteringsforskriften) som er tilgjengelig på Lovdata (<http://www.lovdata.no/>)

#### 3.2 KOSTRA-kalenderen

Som KOSTRA-koordinator bør du, i samarbeid med andre involverte, utarbeide, vedlikeholde og publisere en oversikt over de aktivitetene som KOSTRA-arbeidet innebærer, samt hvem som er involvert og har ansvar for de ulike trinn og oppgaver.

Et utgangspunkt for en slik oversikt er KOSTRA-kalenderen som går over tre kalenderår:

- Året før rapporteringsåret (regnskapssåret)
- Rapporteringsåret
- Året etter rapporteringsåret

Du finner praktiske eksempler på bruk av KOSTRA-kalenderen i [kapittel 5](#).

<b>Året før rapporteringsåret</b>	
Desember	Fra KRD mottas og innarbeides kontoplanendringer for neste budsjettår. Fra SSB mottas skjemaer for tjenesterapportering for tjenester som skal registreres løpende gjennom året.
Desember	Fra fagprogramleverandør mottas, installeres og tilrettelegges eventuelt revidert økonomisystem og fagprogrammer som anvendes i den løpende økonomi- og tjenesterapporteringen. Eventuell opplæring av brukere kan være nødvendig slik at registreringen blir korrekt i henhold til forutsetningene.
<b>Rapporteringsåret</b>	
Januar	Hvis fagprogram ikke brukes: Skjemaer for klientrapportering tas i bruk.
Medio oktober	KOSTRA-koordinator sender varsel til KOSTRA-gruppen (ledere og fagpersoner, IT-ansvarlig) om at KOSTRA-rapporteringen nærmer seg, med foreløpig angivelse av hovedaktiviteter, ansvar og datoer. Be alle sjekke sine datakilder og melde tilbake hvis endringer eller avvik.
November	Deltakelse i eventuelle informasjonsmøter som avholdes av Fylkesmannen.
Ca 1.11.	KOSTRA-koordinator gjennomgår brev og informasjonspakke fra SSB og laster ned relevant materiale fra SSBs KOSTRA-nettsted til KOSTRA-arkivet. Eventuelt gjøres dette i samarbeid med IT-ansvarlig.

## KRD

### Veileder KOSTRA - Kvalitetssikring av registrering og verifisering av data

<b>Rapporteringsåret</b>	
Ca 10.11.	KOSTRA-koordinator utarbeider plan for rapporteringen basert på materialet fra SSB.
Ca 15.11.	KOSTRA-koordinator sender utkast til plan og annet materiale til KOSTRA-gruppen (ledere og fagpersoner, IT-ansvarlig) med angivelse av hovedaktiviteter, ansvar og datoer. Ber alle sjekke sine datakilder og melde tilbake hvis endringer eller avvik.
20.11. til 15.12.	KOSTRA-koordinator gjennomfører eventuelle møter for å forberede sektorer og fagpersoner som har særlige utfordringer, herunder gjennomgang av skjemaer.
Desember	Valgfritt: IT-ansvarlig sørger for ELS-programmene blir installert og gjort tilgjengelig for de ledere og fagpersoner som skal bruke dem.
Desember	Valgfritt: Varsle eventuell databehandler, f.eks økonomi, om KOSTRA-rapporteringen.
Desember	KOSTRA-ansvarlig og IT-ansvarlig tester teknisk rapporteringsløsning til SSB, eventuelt i samarbeid med noen fagpersoner. Det er svært viktig at alle kommuner og fylkeskommuner sender testdata til SSB for på den måten å avdekke eventuelle feil med løsningen <u>før</u> den offisielle rapporteringen. Erfaringer viser at de som ikke tester tilstrekkelig, oftere får problemer.
<b>Året etter rapporteringsåret</b>	
Før 15.1.	Gjennomføre registrering for barnehager.
Før 15.1.	Gjennomføre filuttrekk / fullføre skjemautfylling for klientdata barnevern.
Før 15.1.	Gjennomføre filuttrekk / fullføre skjemautfylling av klientdata for sosiale tjenester.
Før 15.1.	Gjennomføre filuttrekk / fullføre skjemautfylling av klientdata for familieverntjenesten (fk).
Innen 15.1.	Innrapportering av klientdata for barnevern og sosiale tjenester samt data for barnehager fra kommunene og klientdata for familieverntjenesten fra fylkeskommunene til SSB.
Etter 15.1.	Oppfølging mot SSB - retting av eventuelle feil som påpekes av SSB.
Før 15.2.	Gjennomføre skjemaregistreringer og filuttrekk. Egne opplegg for sektorer og skjemaer med særlige utfordringer.
Innen 15.2.	Innrapportering av øvrige tjenestedata og regnskapsdata til SSB.
Etter 15.2.	Oppfølging mot SSB - retting av eventuelle feil som påpekes av SSB.
15.3.	SSB publiserer faktaark (første versjon) for kommuner og fylkeskommuner som har rapportert elektronisk innen 15.2.
Etter 15.3.	KOSTRA-koordinator ber alle i KOSTRA-gruppen om å verifisere de tall som er publisert.
Innen 15.4.	Eventuelle rettelser oversendt SSB.
15.6.	SSB publiserer faktaark (opprettet versjon). Dette omfatter rettelser i rapportering per 15.2. samt tall for kommuner som har rapportert etter 15.2.
Før sommerferien	KOSTRA-ansvarlig, i samarbeid med KOSTRA-gruppen, oppsummerer årets rapportering med eventuelle endringstiltak for neste års rapportering. Forslag til forbedringer til KRD og SSB utarbeides og oversendes. Også forbedringsforslag til fagsystemleverandører utarbeides og oversendes. <a href="#">Kapittel 6</a> sier mer om evaluering.

**Tabell 1: KOSTRA-kalenderen**



### 3.3 Organisering

De fleste kommuner etablerer en KOSTRA-gruppe som ledes av KOSTRA-koordinator.

KOSTRA-koordinator bør være sentralt plassert i organisasjonen. Vi anbefaler at hun har en stedfortreder som også er aktivt engasjert i planlegging og gjennomføring (større kommuner), eller er vel kjent med planlegging og gjennomføring (mindre kommuner). Dette gjør kommunen mer robust ved sykdom, fravær og andre endringer samt at man kan dele på og kvalitetssikre oppgavene.

Utfylling av KOSTRA-skjemaene krever fagkompetanse og fagekspertise fra ledere og fagfolk i ulike sektorer i kommunen. Når rapportering skjer ved filuttrekk fra fagsystemer, slik som regnskap og barnevern, er det den løpende registrering som er den kritiske faktor. Vær nøye med at alle som registrerer har god dokumentasjon å støtte seg på ved registrering.

Både tilrettelegging og gjennomføring av rapportering og verifisering krever ressurser, og disse må være tilgjengelige til bestemte, angitte tider for å holde fristene.

Opgaver, frister og ansvar må derfor være tydelige og fordelt på en klar måte.

Dette innebærer at ansvaret for det enkelte skjema må fordeles til enkeltpersoner og det må, om nødvendig, identifiseres hvilke ytterligere personer som må bidra der informasjonen i et skjema krysser sektorer og/eller avdelinger. Det er viktig at alle forstår hvorfor det rapporteres og hva rapporteringen brukes til. De må også forberedes på at politikere, presse og offentligheten vil anvende tallene og man må kunne forklare utdype og kommentere tallene i det offentlige rom. "Dårlige" tall og særlig "gode" bør forberedes spesielt, det er de som blir satt i fokus.

I større kommuner oppnevner man egne KOSTRA-koordinatører i den enkelte sektor slik at KOSTRA-gruppen får tre nivåer.

En IT-ansvarlig må også oppnevnes til å bistå KOSTRA-koordinator og KOSTRA-gruppen med teknisk tilrettelegging og gjennomføring av registrering og overføring til SSB.

Eksempler på dokumenter som beskriver organisering finner du i [kapittel 5](#).

### 3.4 Kompetanse

I og med at KOSTRA-rapporteringene i kommunen minst har foregått siden 2002 (rapporteringsåret 2001), har de som inngår i KOSTRA-gruppen, IT-ansvarlig og KOSTRA-koordinator opparbeidet betydelig kompetanse på hvordan planlegging, organisering, registrering, overføring til SSB og verifisering skal gjennomføres.

KOSTRA-koordinator må i samarbeid med gruppen som bistår i rapporteringen, finne ut om det er behov for tiltak for å styrke kompetansen på enkelte områder.

Ved behov vil Fylkesmannen avholde informasjonsmøter som kommunen bør være representert på. Tilsvarende vil gjelde for SSB.

Ved endringer i personell i KOSTRA-gruppen er det viktig at kompetansen den enkelte har opparbeidet, overføres til ny person gjennom samtaler og dokumentasjon. KOSTRA-koordinator må sørge for at dette skjer samt informere nye personer om det opplegget kommunen følger.

Ved skifte av KOSTRA-koordinator, må kommunal leder som har ansvaret for rapporteringen (økonomisjef, byrådsleder, kommunalsjef, rådmann) sørge for at

kompetanseoverføringen blir ivaretatt. Det at to personer deler på ansvaret for KOSTRA-rapporteringen, gjør kommunen mer robust overfor endringer.

### **3.5 Hvordan jobber nabokommunene?**

Det anbefales at KOSTRA-koordinator etablerer kontakt med KOSTRA-koordinator i nabokommunene med sikte på å lage et tett nettverk hvor man for eksempel gjennom elektronisk kommunikasjon og eventuelle møter kan utveksle dokumenter, erfaringer og ideer.

Et slikt forum bør også være et hensiktsmessig sted å diskutere og komme fram til standardiserte forutsetninger som må legges til grunn ved rapporteringen, herunder bruk av funksjoner.

Erfaringer med SSB og eventuelle felles fagprogramleverandører vil også kunne være gode temaer for nettverket. Og dessuten: SSB og leverandørene setter pris på konstruktive tilbakemeldinger!

### **3.6 SSB**

SSBs nettsider om KOSTRA-rapportering er en helt sentral informasjonskilde for KOSTRA-koordinator og KOSTRA-gruppen. Her vil man også finne informasjon om SSBs veiledningsfunksjon samt om eventuelle kurs, informasjonsmøter og andre ting som måtte være av interesse.

SSBs nettside er [www.ssb.no](http://www.ssb.no).

Hovedsiden for gjeldende KOSTRA-rapportering med lenke til de viktigste dokumentene, finnes på <http://www.ssb.no/kostra/>.

### **3.7 Leverandører av fagsystem**

Den enkelte kommune kan ha i drift IT-baserte løsninger på det enkelte fagområde. Disse systemene kan være utviklet av kommunene selv eller kjøpt inn fra en eller flere leverandører av fagsystemer. Leverandørene har fått tilsendt spesifikasjoner (fil-layout) på hvordan data skal trekkes ut av fagsystemene for å gjøres tilgjengelig i KOSTRA-rapporteringen. Leverandøren vil tilrettelegge løsninger som gjør at en kan ta ut data tilpasset KOSTRA ved rapporteringen. Fagsystemene som skal levere data for rapporteringen er blant annet regnskap, familievern, sosialhjelp og barnevern.

SSB har utviklet kontrollprogrammer som kontrollerer innholdet i filen når flatfilkonverteringen settes i gang. Det er særdeles viktig at kommunen/fylkeskommunen selv kontrollerer og retter eventuelle feilmeldinger som dukker opp i forbindelse med konverteringen. Flatfilkonverteringen må så kjøres på nytt før filen er ferdig og kan sendes til SSB.

### **3.8 Fylkesmannens bistandsfunksjon**

Regional stat v/ fylkesmannen kan gi veiledning vedrørende utfylling av tjenesteskjema og holder møter om KOSTRA. I noen tilfelle vil spørsmålene som stilles, bli formidlet videre til SSB eller KRD. For fylkeskommunene har KRD et veilederansvar tilsvarende det regional stat har for kommunene.

### **3.9 KRD**

Kommunal- og regionaldepartementet har i sin portal et eget nettsted for KOSTRA: <http://kostra.dep.no>. Det går an å abonnere på oppdateringer. Spørsmål til KRD kan stilles elektronisk på [kostra@krd.dep.no](mailto:kostra@krd.dep.no).

### **3.10 Revisors rolle**

I rapporteringsforskriften (ref 3.1 Legitimering) er revisors rolle påpekt i § 8. *Innhold, dokumentasjon og kvalitet*. Der heter det bl a "Dersom kommunens eller fylkeskommunenes regnskapsrapport til statlige myndigheter er konvertert fra kommunens eller fylkeskommunenes

bevilgningsregnskap, skal metode for slik konvertering være attestert av revisor. Attestasjon skal skje i henhold til god kommunal revisjonsskikk.” Dette er videre utdypet i merknadene til forskriften.

Det er naturlig at kommunen vurderer revisors rolle i forbindelse med den øvrige rapporteringen i KOSTRA.

### 3.11 Dokumentasjon

Basert på noen kommuners erfaring anbefaler vi at det etableres en elektronisk KOSTRA-katalog. I den elektroniske KOSTRA-katalogen behandles og lagres alle dokumenter som har med KOSTRA å gjøre. KOSTRA-katalogen kan enten realiseres i intranettet, i filsystemet (Windows Explorer) eller i kommunens system for dokumenthåndtering med tilgangskontroll tilpasset behovene.

Strukturen i katalogen kan være ganske enkel:

- I. Siste versjoner av relevante dokumenter (veiledninger, skriv og annet)
- II. Det enkelte år
  - a. Organisering, plan og gjennomføring (dokumenter)
  - b. Det enkelte skjema
    - i. Metadata om hvert skjemaelement (se nedenfor)
    - ii. Kopi av manuelt utfylt skjema (skannet)
    - iii. Kopi av utfylt elektronisk skjema
    - iv. Kommentar fra utfyller om faktisk innhold
    - v. Feilmeldinger og spørsmål mottatt fra SSB
    - vi. Feil oppdaget under verifiseringen
    - vii. Andre dokumenter vedrørende skjemaet
  - c. Årlig oppfølgingsrapport

### 3.12 Hvor kommer KOSTRA-dataene fra?

En viktig faktor for å sikre kvaliteten på KOSTRA-data er at det foreligger informasjon om hvor data er hentet fra, hvilke forutsetninger som er lagt til grunn og hvilken prosess som ligger bak framskaffelsen.

Vi foreslår at hver enkelt skjema-ansvarlig dokumenterer disse tre forholdene for sitt skjema ned på det enkelte datum og vedlikeholder dem ved årlig oppdatering enten hver høst eller i desember før faktisk registrering og rapportering skal foregå. For skjemaer som er like for mange, for eksempel barnehager, bør slik informasjon utarbeides av gruppen. Informasjonen vil være et tema i kontakten mellom KOSTRA-koordinator og skjema-ansvarlig og vil også være interessant i kontakten med SSB og ved senere bruk av KOSTRA-data i analyser og når pressen eller politikere spør.

Denne dokumentasjonen vil være nyttig som bakgrunn ved den årlige rapporteringen (*hva gjorde jeg egentlig i fjor?*), og svært nyttig ved utskifting av personell.

Mange er oppmerksomme på at data må være sporbare, og har formulert dette i veiledningen (se eksempel i malutkastet i [5.3](#)).

### 3.13 Hvilken ressursbruk er nødvendig?

Det er viktig at KOSTRA-koordinator, IT-ansvarlig, ledere og de som fyller ut skjemaene, planlegger og setter av nødvendig tid i tråd med den plan som foreligger for den årlige rapporteringen.

Kommunen bør vurdere å be alle som inngår i prosessen gjøre en registrering av tidsbruken år om annet for å få en oversikt over ressursbruk. I flere av skjemaene fra SSB bes det om angivelse av tidsbruk for registrering, men det er jo atskillig mer tid som går med enn selve registreringen.

Det er også viktig at organiseringen av arbeidet gjøres på en slik måte at det ikke blir unødig stor belastning på enkeltpersoner. Vurdering av arbeidsbelastning bør derfor gjøres i forkant og eventuelle forbedringstiltak gjennomføres.

### **3.14 Bruk av filuttrekk**

Filuttrekk er en effektiv måte å framskaffe KOSTRA-data på, og SSB har som strategi å utvide bruken av filuttrekk. Erfaring viser at det er viktig at tilrettelegging og dataregistreringen i fagprogrammene og økonomisystemet, er slik at de data som skal inngå i filuttrekket er korrekte og komplette. For å sikre seg dette, bør man ha kontakt med leverandørene av fagprogrammer og sørge for nødvendig tilrettelegging og opplæring *før* registrering starter ved årsskiftet.

Det er den løpende registrering som er den kritiske faktor. Vær nøye med at alle som registrerer har god dokumentasjon å støtte seg på.

Selve gjennomføringen av filuttrekk og overføring til SSB bør skje i samarbeid mellom fagperson og IT-ansvarlig.

### **3.15 Bruk av ELS-programmene**

Noen kommuner velger å la fagpersonene få tilgang til og anvende ELS-programmene til registrering fra sin PC (legger ut programikon). Dette innebærer at fagpersonen får nytte av de kontrollene og summeringene som er innebygd i skjemaprogrammet.

Andre kommuner sender ut fysiske kopier av hvert skjema og veiledning med sikte på å fylle ut manuelt. Selve registreringen i skjemaprogrammet gjøres av KOSTRA-koordinator med hjelpere. Eventuelle feil som følge av kontrollene i ELS-programmet, må rettes i kommunikasjon mellom den som fyller ut skjema og den som registrerer. Den som fyller ut skjema(ene) bør i alle fall motta en kopi av registreringen i ELS-programmet for å kontrollere at denne er korrekt.

Noen kommuner velger å sende ut fysiske kopier av skjemaene, men samle for eksempel barnehagestyrere eller institusjonsbestyrere til å foreta elektronisk registrering med bistand fra KOSTRA-koordinator og IT-ansvarlig.

For skjemaer hvor det rapporteres data fra enkeltenheter i kommunen, har noen kommuner lagt til rette regneark for å sikre at summen av det som rapporteres, stemmer med summerte tall slik de framkommer i fagprogrammer eller regnskap.

KOSTRA-koordinator må sørge for at den enkelte skjemautfyller får bistand til registreringen hvis det er behov for det. Fagpersoner som fyller ut papirkopier må ha tilgang til papirutgaven av skjemaveiledningen.

### **3.16 Lokal informasjonstjener**

Mange kommuner etablerer et opplegg internt hvor KOSTRA-rapporteringen inngår, og dette betegnes lokal informasjonstjener (LIT).

Lokal informasjonstjener er en plattform som gjør økonomidata og produksjonsdata tilgjengelige for analyse- og styringsinformasjon på alle nivå. LIT har daglig oppdatering, gir oversikt over inntekter/utgifter på KOSTRA-art nivå og benyttes også som rapportering- og oppfølgingsverktøy.

I korte trekk vil lokal informasjonstjener (LIT) gjøre KOSTRA-rapporteringen lokal, dvs at rapportering gjøres mot skjermbilder som lagrer data lokalt frem til KOSTRA-data overføres til SSB. Data kan dermed gjøres tilgjengelig i PC-AXIS-format og/eller i en lokal database (LIT).

Den lokale databasen kan implementeres i kommunens eksisterende databasesystem eller i en dedikert database som følger LIT-løsningen.

Skjemaene kan leveres standardisert tilsvarende KOSTRA-skjemaene, men den enkelte kommune kan også velge å utvide skjemaene med egne data som man ønsker rapportert inn fra de operative enhetene.

Uttrekket til SSB vil være standard, og vil bli vedlikeholdt i samarbeid med SSB.

Løsningen kan utvides med egne skjemaer/datakilder etter behov og evne.

### **3.17 Sensitive personopplysninger**

Husk at kommunen har det formelle ansvaret for at forholdet til Datatilsynet vedrørende korrekt behandling av sensitive personopplysninger (klientdata) blir ivaretatt!

### **3.18 Rapportering som ikke går gjennom KOSTRA-koordinator**

Flere av tjenesteområdene i KOSTRA, for eksempel kirke, grunnskole og videregående skole, rapporteres ikke gjennom SSBs KOSTRA-opplegg. KOSTRA-koordinator bør innlemme ansvarlige for alle rapporteringer som inngår i KOSTRA-publiseringsen, i KOSTRA-gruppen på de områder det er hensiktsmessig. Slik innlemming er for eksempel helt nødvendig i forhold til vurdering og verifisering av publiserte ureviderte nøkkeltall.

### **3.19 Annen kommunal rapportering til statlige myndigheter**

Ca 40 rapporteringsforekomster blir i dag håndtert av KOSTRA, men ikke alle innrapporteres gjennom den elektroniske SSBs KOSTRA-opplegg. Annen kartlegging viser at kommunen har en rekke andre rapporteringer til statlige myndigheter enn de som dekkes av KOSTRA.

KOSTRA-koordinator bør være en pådriver for at de metoder og erfaringer som gjøres i KOSTRA-rapporteringen til SSB også innarbeides i annen rapportering fra kommunen. Et helhetssyn på rapportering til statlige myndigheter bør kunne gi et grunnlag for effektivisering av organisering, tilrettelegging og gjennomføring. Dette vil gi kommunen mulighet for å vurdere den totale ressursbruken som går med og synliggjøre de tidsfrister som foreligger i den kommunale planleggingen.

## 4. Gjennomføring

### 4.1 Innledning

I [forrige kapittel](#) beskrev vi tilretteleggingen. I dette kapitlet beskriver vi gjennomføringen og bruker noen bearbejdede eksempler fra aktuelle kommuner, nærmere beskrevet i [kapittel 5](#).

### 4.2 Fylle ut skjema og foreta filuttrekk

#### 4.2.1 Fylle ut skjema

Utfylling av skjemaer krever fagkompetanse og skal utføres av fagpersoner i enhetene<sup>2</sup>. Dette kan gjøres for hånd eller elektronisk med ELS-programmet for skjemaet. I tillegg til at det i hver enhet må pekes ut en person som skal være ansvarlig for å fylle ut skjemaene, må det pekes ut en person som skal være ansvarlig for å kvalitetssikre resultatet.

Informasjon om ELS-program eller fysisk kopi av skjema med veiledning må gjøres tilgjengelig for alle skjema-ansvarlige så snart det foreligger.

KOSTRA-ansvarlig må, eventuelt i samarbeid med sektoransvarlig, vurdere særlige tiltak for å bistå fagpersonene med skjemautfyllingen. For noen grupper vil det kunne være aktuelt med et møte for å gå gjennom skjema og bli enige om hvordan det skal utfylles før data foreligger og faktisk registrering finner sted.

Det kan også være behov for å sende ut særskilte retningslinjer på enkeltområder.

Hvis skjemaene fylles ut manuelt, vil vi anbefale at selve registreringen i ELS-programmet som eventuelt foretas av KOSTRA-ansvarlig eller sektoransvarlig, skjer i nærvær av skjema-ansvarlige. På den måten kan feil og andre forhold som avdekkes under registreringen, håndteres der og da. Dette er særlig viktig for større grupper som f.eks. barnehager eller institusjoner.

Hvis ELS-programmene anvendes, vil vi anbefale at KOSTRA-ansvarlig eller sektoransvarlig deltar i utfyllingen for å bistå med kvalitetssikring.

I eksemplene i [kapittel 5](#) vil du finne ulike tilnærminger til denne fasen i tre kommuner.

#### 4.2.2 Foreta filuttrekk

Filuttrekk bør gjennomføres av fagperson i samarbeid med IT-ansvarlige. Veiledninger om gjennomføring finnes hos leverandøren supplert med materiale fra SSB og KRD.

Programvaren fra SSB for konvertering av filuttrekk foretar konvertering og kontroll i en og samme operasjon.

Filuttrekk for sensitive data inneholder følgende trinn:

1. Foreta filuttrekk fra fagsystem.
2. Flatfilkonvertering foretas.
3. Kontrollprogram kjøres automatisk.
4. Feil rettes
5. Flatfilkonvertering kjøres på nytt
6. Kryptering foretas automatisk.

---

<sup>2</sup> Med enheter menes rådmannsfunksjonen, regnskapskontoret, barnehager, helsesøstertjenesten, boligjenesten, helsetjenesten, sosialtjenesten, fritidsklubbene, kommunalteknikk, plan og byggesak osv.

Filuttrekk for regnskap

1. Konvertering av internregnskap til KOSTRA-kontoplanen
2. Foreta filuttrekk fra fagsystem
3. Flatfilkonvertering foretas.
4. Kontrollprogram kjøres automatisk.
5. Feil rettes.
6. Flatfilkonvertering kjøres på nytt

### 4.3 Kontroll

KOSTRA-data fra filuttrekk og ELS-programmer skal kvalitetssikres. Vi anbefaler at KOSTRA-koordinator eller sektoransvarlig har denne rollen.

For skjemaer som krever rapportering per enhet eller per individ, vil det være praktisk at KOSTRA-koordinator sørger for et opplegg, for eksempel via regneark, for å kontrollere at antall rapporteringer og summer av data stemmer med de summerte tallene fra fagprogrammer eller regnskap.

KOSTRA-koordinator bør sammen med den fagansvarlige vurdere tallene i forhold til siste års rapportering og man bør ta for seg særlig ”gode” eller ”dårlige” tall for inneværende rapportering. Det bør diskuteres årsaker og forklaringer med sikte på å forstå hvorfor tallene er som de er. Dette er problemstillinger som i alle tilfeller vil komme opp senere i interne vurderinger og eventuelt i spørsmål fra offentlighet og presse.

Vi presiserer også viktigheten av et samarbeid mellom fagansvarlig og ansvarlig for regnskap/økonomi. Siden nøkkeltall i KOSTRA er basert på at fagdata (tjenestetall) sammenstilles med økonomidata, er det en forutsetning for god kvalitet at disse gruppene samarbeider. Bare et slikt samarbeid kan sikre at teller og nevner i det enkelte nøkkeltall som senere beregnes, baseres på samme definisjoner.

### 4.4 Samle og overføre KOSTRA-data til SSB

KOSTRA-koordinator forsikrer seg om alt materiale i forhold til aktuell rapporteringsdato er tilgjengelig.

Alle skjema inklusive filuttrekk samles og overføres til SSB i henhold til mottatt veiledning, enten av KOSTRA-koordinator eller IT-ansvarlig for KOSTRA-rapporteringen. Eventuelle feilmeldinger ved overføringen håndteres i henhold til veiledningen fra SSB.

### 4.5 Mottak og behandling i SSB

Når skjemaene og filuttrekkene er overført til SSB, vil kommunen få kvitteringsmelding på at oversendelsen er mottatt, men også informasjon om at den ikke er kontrollert. Skjemaene og filuttrekkene havner i mottakskø.

Mottatte skjemaer fra kommunen kontrolleres som følger:

- a. Formatet i skjemaene testes (sjekk på at skjemaene kan leses og dermed lastes videre inn i kontrollsystemet).
- b. Filuttrekk (både regnskap og individdata): Sjekkes for de samme kontrollene som i kontrollprogrammene for filuttrekk. Feilmeldinger vil bli lagt ut på web<sup>3</sup>. Og her er det viktig å presisere: *Regnskapet vil ikke bli godkjent og lastet videre inn før disse feilene er rettet.* Regnskapet er viktig fordi det inngår i alle faktaark. Dersom regnskapet ikke er godkjent og mangler, vil det altså gå ut over hele innrapporteringen.

---

<sup>3</sup> For 2002-rapporteringen av individdata ble antall feil, ikke detaljer om feil, i hver forsendelse markert på web. SSB tar sikte på å få til det samme for kommende rapportering.

- c. Neste kontroll er etter at skjemaene og filuttrekkene er godkjent. Dataene kontrolleres enten i fagseksjonen i SSB (mot andre kommuner eller fjoråret) eller de sjekkes som nøkkeltall mot snitt for gruppa, fylket eller landet. Ved store endringer og/eller forskjeller vil SSB be om utfyllende informasjon fra kommunen.

#### **4.6 Følge opp feilmeldinger og henvendelser fra SSB**

Det er viktig at KOSTRA-koordinatoren innarbeider rutine for å aktivt å sjekke statusrapportene fra SSB, enten selv eller via sektoransvarlig eller via fagansvarlig. Dette innebærer å sjekke status i mottakskø, deretter nettsiden for godkjente skjema. Hvis skjemaene og filuttrekkene ikke får godkjent status, vil nettsiden som viser feil og mangler, beskrive problemet.

Slike problemer må behandles og korrigeres av fagansvarlige med bistand fra sektoransvarlig eller KOSTRA-koordinator.

Deretter følges de samme prosedyrer for overføring og oppfølging som beskrevet ovenfor.

KOSTRA-koordinator i samarbeid med sektoransvarlig og fagansvarlig må følge den enkelte rapportering til den er godkjent og det ikke foreligger spørsmål fra SSB.

#### **4.7 Verifisere KOSTRA-data som publiseres 15. mars**

Når SSB publiserer faktaark (første versjon) for kommuner og fylkeskommuner som har rapportert elektronisk innen 15. februar, skal resultatene for kommunen gjennomgås. KOSTRA-koordinator sender ut informasjon om at tallene foreligger, og ber hver sektor- og fagansvarlig gjennomgå tallene innen en gitt frist med melding tilbake om gjennomføring og resultat.

I noen kommuner utarbeides analyser og vurderinger basert på KOSTRA-data som publiseres 15. mars. Større avvik som avdekkes kan ha sin årsak i feil i rapporteringen.

Uansett kilde bør avvik vurderes og tas opp med SSB gjennom etablerte kanaler med sikte på korrigerende. For regnskapsdata er det viktig å minne om at rettinger er viktige og riktige å foreta også etter at kommunens årsregnskap (bevilgningsregnskap) er sendt kommunenes revisor.



## 5. Eksempler

Eksempelene belyser ulike sider av rapporteringen. De er basert på ekte dokumenter, men er her bearbejdet og lett anonymisert. Noen vil nok kjenne igjen utgangspunktet, men siden originalen er endret, står eksemplene på egne bein og helt for vår regning.

[Eksempel 1](#) handler om å starte prosessen. Det gjøres ved at det går ut et notat fra KOSTRA-koordinatoren som minner om at det er på tide å tenke rapportering. Eksemplet er hentet fra en forholdsvis liten kommune med korte rapporteringsveier.

[Eksempel 2](#) er inspirert av en kommune som har innført et system for kvalitetsstyring, og rapporteringen er beskrevet som en prosedyre i kvalitetshåndboken. Prosedyren blir fulgt opp av plandokumenter og annet som ikke er gjengitt her. Eksemplet belyser også en mer teoretisk tilnærming beskrevet i vedlegget.

[Eksempel 3](#) er hentet fra materiale i flere kommuner. Eksemplet er ganske detaljert og tar for seg hele prosessen inkludert definisjoner, planer, referanser og fordeling av ansvar for det enkelte skjema. For kommuner som ikke har utarbejdet formelle dokumenter for rapporteringen, bør eksemplet kunne anvendes som en mal.

Tilsvarende dokumenter finnes i mange kommuner. Vårt poeng her er å belyse at det er ulik praksis rundt om, og at det faktisk er mange veier som fører fram til målet: En ryddig og god prosess for rapportering av KOSTRA-data. Vi håper at eksemplene kan være et bidrag til motivasjon og inspirasjon.

## 5.1 Notat fra en KOSTRA-koordinator

Arkivref.: 2002/001514-064-&amp;14

Dato: 15.11.02

### NOTAT

**TIL:****FRA:** Kåre Karlsen, KOSTRA-koordinator**EMNE:** KOSTRARAPPORTERING 2002**DATO:** 15.11.2002**KOPI:** Tor Melling, KOSTRA-IT-ansvarlig

---

Det er på tide å tenke KOSTRA-rapportering igjen.

I år er det valgt en annen teknisk løsning enn hva dere har vært vant til, men ellers er det meste som før. Fordelen med den nye løsningen er at muligheten for feilrapportering er redusert samtidig som utfylling av skjemaene er noe enklere. (For spesielt interessert kan jeg nevne at vi har gått over fra rapportering fra Form-flow til XML-rapportering.)

I år har jeg også tenkt å delta mer aktivt i den praktiske rapporteringen og utfylling av skjemaene hos dere, med unntak av sosial-, barnevern- og regnskapsrapporteringen som går sin vante gang gjennom fagprogrammene. Tor vil bistå i den tekniske biten her.

Før vi gjennomfører rapporteringen, har jeg i samarbeid med Tore og Tor også tenkt å foreta en gjennomgang og vurdering av *funksjonsinndelingen*, med særlig vekt på lønn. Jeg vil ta kontakt med dere hvis vi kan tenke oss endringer her. For noen er det flere år siden det er foretatt en vurdering av dette. Forskriftene fra KRD har etter dette blitt bedre, samtidig som det er kommet bedre veiledninger om funksjonsinndeling.

KOSTRA-dataene kan som kjent hentes på internett, og de blir stadig mer brukt i mange sammenhenger. Vi sammenliknes med andre kommuner og virksomheter. Dette innebærer at *dere som ansvarlige for rapporteringen må kunne gi gode svar på bakgrunnen for det framlagte tallmaterialet og sammenhengen mellom nøkkeltallene*. Jeg minner også om at vi nå internt i stadig større grad bruker KOSTRA-dataene gjennom balansert målstyring, så det er i alles interesse at KOSTRA-dataene er så pålitelige som overhodet mulig. Jeg oppfordrer dere derfor om å ta i bruk alle virkemidler for å kvalitetssikre rapporteringen.

De fleste av dere har lang erfaring med rapportering, samtidig som vi i fjor rapporterte KOSTRA-data uten nevneverdige problemer. Jeg har det som mål å bli ferdig noe tidligere med utfylling av skjemaene i år. Dette gir bedre tid til gjennomgang og gjør at SSB får dataene i rett tid. Jeg kommer tilbake med forslag til tidsplan for utfylling av skjemaene.

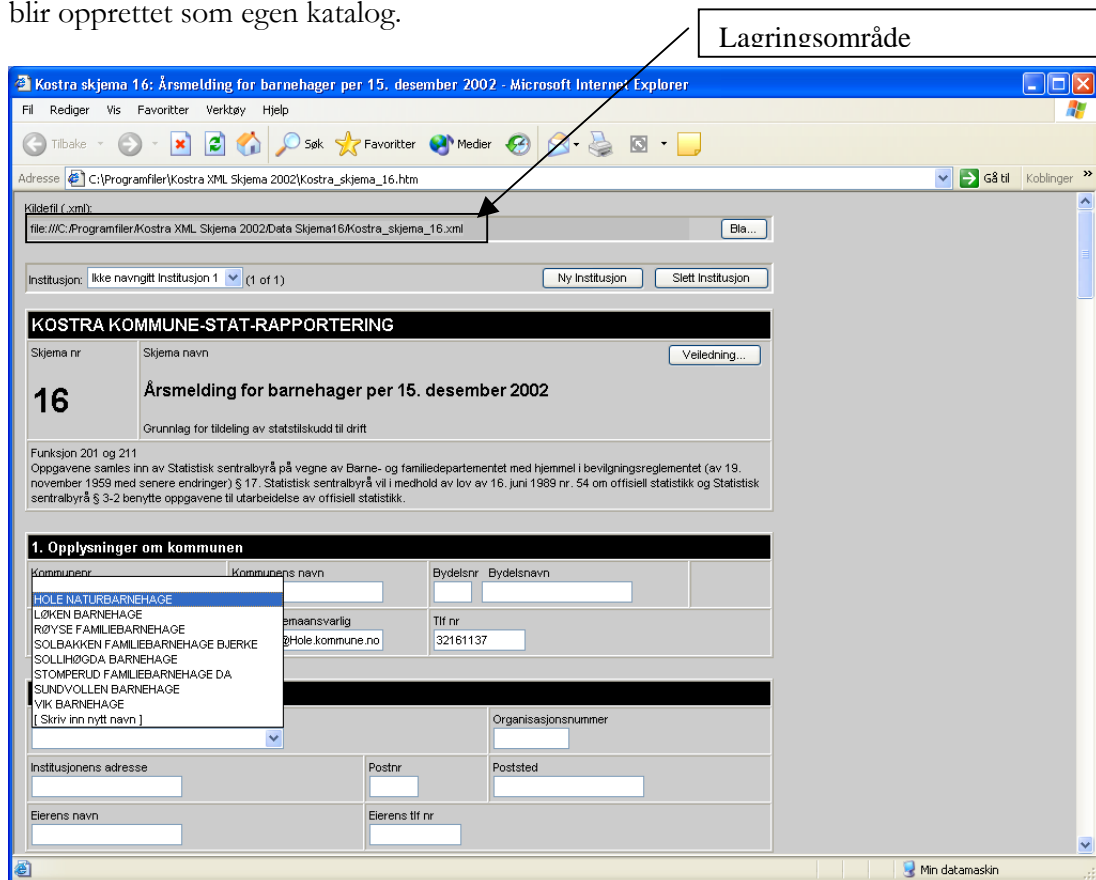
## KRD

### Veileder KOSTRA - Kvalitetssikring av registrering og verifisering av data

Tor er ansvarlig for alt det datatekniske, samt overføring av dataene til SSB innen gitte frister. Alle som har et ansvar for rapportering skal få installert et eget program som gjør det mulig å fylle ut skjemaene elektronisk. Dette gjelder for øvrig ikke barnehagene som jeg i år ønsker legger inn KOSTRA-dataene sammen med meg på mitt kontor. For barnehagene vedlegges et sett av skjema 16 med veiledning.

Programmene vil bli installert på PCen høyst sannsynlig i uke 48. Vi kjører også en testkjøring mot SSB i uke 51.

Alle elektroniske skjema har egne veiledere for utfylling av disse. Dette er en del av programvaren som skal installeres. Når det gjelder lagring av utfylte skjemaer, ser jeg for meg at dere lagrer dette på deres egen PC på det området som gjennom installasjon av programmet blir opprettet som egen katalog.



Etter dette overføres filen til et fellesområde på P-disken. Jeg vil etter dette overføre filen til SSB. I denne sammenheng vil jeg kontrollere skjemaene for vesentlige feil og mangler.

Utover dette skal jeg ta ut en stillingsoversikt fra lønssystemet per 31.12.2002 som viser stillinger og årsverk etter funksjon, ansvar og stillingskode/navn. Denne kan være til hjelp ved utfylling av skjemaer hvor personellinnsatsen skal fremkomme. Oversikten ettersendes.

Lykke til med forberedelsene!

Hilsen Kåre

## 5.2 Veiledning hentet fra en kvalitetshåndbok

	<b>KVALITETSHÅNDBOK for kommunen</b>	<i>Felles/ Virksomhetsområde/ Enhet:</i>		
		Felles		
<i>Inngår i kapittel</i>	<b>C. RAPPORTERING</b>	<i>Versjonsnr</i>	<i>Godkjent dato</i>	<i>Side</i>
		7.2	06.11.02	1
<i>Dokumentnavn</i>	<b>Rapportere data i KOSTRA</b>	<i>Prosesseier</i>		
		<b>Rådmannen</b>		

**HENSIKT**

Rapportere regnskaps- og tjenestedata i forhold til krav satt i lover og forskrifter.

**ANSVAR OG MYNDIGHET**

**Rådmannen** har ansvar for at rapportering skjer som fastsatt i lov og forskrift, dvs å avgi pålitelige data på en form som er fastsatt av Statistisk sentralbyrå, og skal sørge for at det blir satt av tilstrekkelige ressurser til dette arbeidet. Arbeidet delegeres til Økonomi-kontoret v/Økonomisjefen.

**Økonomisjefen** skal sørge for at det blir utpekt en KOSTRA-koordinator og KOSTRA-IT-ansvarlig.

- **KOSTRA-koordinatoren** har ansvar for å organisere innhenting av data og sørge for oversendelse til SSB samt å følge opp kontakten med SSB inntil leveransen er godkjent
- **KOSTRA-IT-ansvarlig** i IT-avdelingen har ansvar for å overføre data til SSB.

**Leder for resultateneheten** har ansvar for å levere korrekte data om tjenestene innen gjeldende frister. Følgende resultateneheter skal rapportere:

- Rådmannsfunksjonen
- Regnskapskontoret
- Eiendomskontoret
- Resultatenehetene barnehager
- Arbeidslivsenheten
- Helsesøstertjenesten
- Pleie- og omsorgssonene
- Boligtjenesten
- Helsetjenesten
- Sosialtjenesten
- Asyilmottak
- Kultur og idrett
- Fritidsklubbene
- Kommunalteknikk
- Næringsmiddel- og miljøtilsynet
- Plan og byggesak
- Brann og feiervesen
- Servicesenteret

**BESKRIVELSE AV AKTIVITETER****A1: Forberede og planlegge**

1. SSB sender informasjon om innværende års rapportering og om eventuelle endringer som vil bli iverksatt fra neste rapporteringsår ca 1.11 hvert år. IT-løsning og skjemaer oppdateres i henhold til dette i november/desember.
2. KOSTRA-koordinator sender ut informasjon, skjemamaler og veiledning til de berørte resultatenehetene.
3. KOSTRA-koordinator sørger for å få testet overføring av data (både filuttrekk og elektroniske skjema) i løpet av desember.

**Spesielt for PLO/BOL:**

Det holdes informasjonsmøte med enkelte fagsektorer (pleie- og omsorgssonene/ Boligtjenesten og kommunale og private barnehager) i løpet av november og desember.

**A2: Foreta filuttrekk og fylle ut skjema**

*Den som har fylt ut et skjema, må arkivere grunnlagsinformasjon fra ansvarlige bidragsyttere og dokumentere hvordan tallene som rapporteres, er framkommet i angitt elektronisk dokumentarkiv. Dette er et viktig grunnlag for neste års arbeid, og for eventuell senere kontroll, etterprøving eller spørsmål om tallene.*

1. Resultatenhetene leverer tjensteddata (filuttrekk og skjemaer) til KOSTRA-koordinator innen de frister som er fastsatt.
2. SSB offentliggjør foreløpig statistikk 15. mars. Resultatenhetene og KOSTRA-koordinator går gjennom resultatene og korrigerer eventuelle feil innen 15. april.

**Spesielt for enkelte resultatenheter:**Barnehager

Ledere for barnehagene og styrerne for de private barnehagene registrerer selv data om den enkelte barnehage inn i de elektroniske skjemaene i løpet av uke 1. KOSTRA-koordinator sørger for forsendelse til SSB innen 15. januar.

*KOSTRA-koordinator samordner barnehageskjemaene i et samleskjema og oversender også til fylkesmannen innen 15. januar. Dette gir grunnlag for statstilskudd til den enkelte barnehage.*

Sosialtjenesten og Barneverntjenesten

Resultatenhetene Sosialtjenesten og Barneverntjenesten sørger for filuttrekk av sine klientsystemer. KOSTRA-IT-ansvarlig bistår slik at oversendelse kan skje i henhold til de krav som stilles til oversendelse av sensitive data. Dette utføres innen 15. januar.

Regnskapskontoret

Regnskapskontoret sørger for filuttrekk av regnskapet innen fristen 15. februar. KOSTRA-IT-ansvarlig bistår ved forsendelse til SSB.

**A3: Samle alle skjema**

1. KOSTRA-koordinator sørger for samordning av data der det skal leveres samleskjema.
2. KOSTRA-koordinator samler skjemaene (filene) og legger opp et system på P-disken for lagring i egnede kataloger som viser hvor langt arbeidet er kommet. Filnavnet skal identifisere skjemanummer, ansvarlig institusjon, navn på den som har fylt ut skjemaet og år. Lagringstiden er 2 år.

**A4: Sende skjema**

1. KOSTRA-koordinator gir beskjed til KOSTRA-IT-ansvarlig når data skal overføres.
2. KOSTRA-koordinator sørger for å sjekke logg hos SSB over mottatte skjema, og holde resultatene informert om eventuelle feilmeldinger som gjør at arbeidet ikke er fullført.

**LEVERANSER**

1. Utfylte elektroniske KOSTRA-skjemaer og filuttrekk.
2. Korrigerte elektroniske KOSTRA-skjemaer og filuttrekk.
3. Analyser og rapporter.

**REFERANSER**

<b>Sjekkliste og maler som brukes i prosessen</b>	<b>Original</b>	<b>Ansvarlig</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Elektroniske KOSTRA-skjemaer fra SSB</li><li>• Testprogram</li></ul>	SSB og Intranettet	Økonomisjefen
<ul style="list-style-type: none"><li>• Oversikt over rapporteringsskjema KOSTRA</li></ul>	Q:\Felles\TilleggKapC	Økonomisjefen
<ul style="list-style-type: none"><li>• KRDs Sjekkliste for den enkelte kommune</li></ul>	Q:\Felles\TilleggKapC	Økonomisjefen

### 5.3 Malutkast: Overordnet dokument for KOSTRA-rapportering

## RETNINGSLINJE FOR KOSTRA TJENESTERAPPORTERING

Gjelder fra	Rev. nr	Arkiv nr Dok nr	Godkjent xx.xx.03 Av Kommunalsjef Sign:	Utarbeidet av Av Sign:	Dokumenthistorikk	Side 1 av 4
-------------	---------	--------------------	---	------------------------------	-------------------	-------------

### 1. Formål

Retningslinjen utdyper ansvarsdelingen for den nasjonale rapporteringen (KOSTRA) internt i kommunen, basert på overordnede krav og føringer gitt ved Statistisk Sentralbyrå (SSB) (<http://www.ssb.no/kostra/>) og Kommunal- og Regionaldepartementet (KRD) (<http://kostra.dep.no>).

### 2. Omfang

Retningslinjen gjelder for medarbeidere i kommunen som har rapporteringsansvar for hele eller deler av skjemaene som inngår i den nasjonale (KOSTRA-)rapporteringen.

### 3. Ansvar/myndighet

KOSTRA-koordinator i kommunen har oppdateringsansvar for retningslinjen. Det bør skje en årlig gjennomgang av retningslinjen og underliggende rutiner for rapporteringen.

### 4. Definisjoner

#### KOSTRA-koordinator

Kommunens kontaktperson vis á vis SSB for den årlige rapporteringen. Ansvarlig for å lede arbeidet internt i kommunen, ajourføre oversikt over skjema-ansvarlige og påse at det lages tidsplan for gjennomføring som imøtekommer sentrale frister. Sørge for at det utpekes sektorkoordinatorer om dette er ønskelig for å lette gjennomføringen.

#### IT-ansvarlig

Ansvarlig for at teknisk løsning fungerer og gjøres tilgjengelig for aktuelle brukere.

#### Sektorkoordinator

Ansvarlig for å følge opp organisering, frister og opplæring innenfor sin sektor, iht. organisering i 2002. Bistå skjema-ansvarlig i å sikre at det rapporteres helhetlig.

#### Skjema-ansvarlig

Ansvarlig for rapportering for ett eller flere skjema, eller grupper av like skjemaer (institusjons- eller personskjema). Ansvarlig for å organisere og koordinere rapporteringen på tildelte skjema, samt kvalitetssikre helheten i skjema(ene), innen de oppsatte frister. Kontaktperson vis á vis SSB på skjema. Ansvarlig for filuttrekk fra fagsystem er å regne for skjema-ansvarlig i denne sammenheng.

#### Ansvarlig bidragsyter

Tjenesteleder eller den som er delegert ansvar for rapporteringen vedrørende en eller flere tjenester. Vedkommende har ansvar for å rapportere helhetlig og mest mulig korrekt for sitt område. Det kan være ansvar for et skjema i helhet (gjelder de skjema som fylles ut institusjonsvis) eller del av rapporteringen på et eller flere av samleskjemaene for kommunen.

## **5. Beskrivelse/fremgangsmåte**

### **5.1. Ansvar for rapportering**

Seksjonssjefene har i samarbeid med tjenestelederne i kommunen ansvar for korrekt rapportering for sitt fagområde og sitt personale.

KOSTRA-koordinator i kommunen utpekes årlig (ansvar økonomienheten jfr. ny administrativ struktur), og har ansvar iht definisjonen over.

Skjema-ansvarlig har ansvar iht definisjon over. Utpekes av den/de seksjonssjef(er) som har størst omfang av rapporteringen på skjemaet.

Ansvarlig bidragsyter utpekes av tjenesteleder/seksjonssjef og har ansvar for rapporteringen slik det fremgår av definisjonen over.

### **5.2 Tidsplan**

KOSTRA-koordinator sørger for, i samarbeid med sektor- og skjema-ansvarlig, at det utarbeides en realistisk tidsplan for rapporteringen av det enkelte skjema. Fristene gjøres kjent for alle involverte. Det må avsettes nødvendig tid til kvalitetssikring ved skjema-ansvarlig og teknisk kontroll/oversendelse, i forhold til de fristene satt av KRD/SSB.

### **5.3 Dokumentasjon**

Skjema-ansvarlig skal arkivere grunnlagsinformasjon fra ansvarlige bidragsytere og dokumentere hvordan tallene som rapporteres er fremkommet. Dette er viktig grunnlag for neste års arbeid, og for eventuell senere kontroll/etterprøving/spørsmål vedrørende tallene.

### **5.4 Test**

Det gjennomføres test på overføring av skjema og filer fra fagsystem iht opplegg fra SSB.

### **5.5 Oversendelse og kontroll**

KOSTRA-koordinator samler filene og legger opp et system for lagring i egnede kataloger som viser hvor langt arbeidet er kommet. Filnavnet skal identifisere skjemanummer, ansvarlig institusjon/skjema-ansvarlig, år. Filer oversendt Ecwin gis et versjonsnummer ved gjentagende oversendelse.

Det kjøres kontrollprogram før oversendelse av den som ferdigstiller et elektronisk skjema. Skjema-ansvarlig for filuttrekk fra fagsystemer kjører kontrollprogram før oversendelse, eller sørger for nødvendig IT-støtte for å gjennomføre dette.

Rapporteringsansvarlig sørger for å sjekke logg hos SSB over mottatte skjema, og holde skjema-ansvarlige informert om evt feilmeldinger som gjør at arbeidet ikke er fullført.



**5.6 Kontroll av publiserte nøkkeltall**

Seksjonssjef med støtte av tjenestelederne sjekker sine nøkkeltall når de presenteres av SSB på internett, og konfererer med skjema-/sektoransvarlig ved behov. Rettelser gjøres av skjema-ansvarlig med bistand av de ansvarlige bidragsytere, og sendes rapporteringsansvarlig for oversendelse til SSB. Sektorkoordinator yter støtte i dette arbeidet ved behov.

**Ramme for arbeidet:**

Nr.	Oppgave	Hvordan	Hvem	Når
1.	Organisere arbeidet. Rapporteringshierarki	Justere iht. fjorårets erfaringer, og ivareta evt. endringer fra SSB	KOSTRA-koordinator	okt./nov.
2.	Forberede organisasjonen på nytt rapporteringsår	Informasjon til tjenesteledere, arbeidsplanlegging, oppstartsmøte for skjema-ansvarlige, interne frister.	KOSTRA-koordinator	okt./nov.
3.	Justere/implementere dataløsning	Iht. SSBs krav og lokal organisering	It-ansvarlig i samarbeid med KOSTRA-koordinator	nov./des.
4.	Forberedende arbeid for å sikre helhetlig rapportering	Skjema og veiledning gjennomgås. Informasjon og opplæring av ansvarlige bidragsytere.	Skjema-ansvarlig, evt. med støtte av koordinator	nov./des.
5.	Avklaringer	Besvare henvendelser fra skjema-ansvarlige, evt. innhente svar fra Fylkesmannens kontaktpersoner.	Koordinator og KOSTRA-koordinator	nov./feb.
6.	Test av programvare for registrering og overføring til SSB	Enkel test i alle ledd, som sikrer at programvaren er kjent og virker.	Alle som benytter KOSTRA programvare	3.12.-20.12 2002
7.	Gjennomføre rapporteringen og sørge for dokumentasjon	Iht retningslinjene (koordinering, kontroll, dokumentasjon) og rutiner for lagring og oversendelse	Ansvarlige bidragsytere	Barneh og filuttrekk:10.1.03 Øvrige: 1.2.03
			Skjemaansvarlige	Barneh og filuttrekk:10.1.03 Øvrige: 10.2.03
			KOSTRA-koordinator	Innen SSBs frist 15.1/15.2
8.	Kontroll og feilretting	Nøkkeltallene på internett sjekkes. Feil rettes opp rapporteringsvei. KOSTRA-koordinator sender påminning til seksjonssjefer	Seksjonssjefer/ Tjenesteledere	15.feb-15.mar

## 6. Intern kontroll/avviksbehandling

Dokumentasjon skal foreligge hos den som utarbeidet tallene, og skal arkiveres iht gjeldende arkivrutiner.

Kontrollprogrammer kjøres av skjema-ansvarlig og ansvarlige for institusjonsskjema i tide, slik at feil kan rettes opp innen de interne fristene.

Tjenesteleder som omfattes av rapporteringen har overordnet ansvar for at veiledningen følges, for kvaliteten på tallene som leveres, samt for at feil rettes opp.

## 7. Referanser og vedlegg

### 7.1 Referanser

Kommunal- og regionaldepartementet har en rekke dokumenter vedrørende KOSTRA tilgjengelig. Hovedsiden er <http://kostra.dep.no> (<http://odin.dep.no/krd/norsk/prosjekt/kostra/>). På denne siden finnes det koplinger til andre veiledninger, og vi nevner spesielt

- IT-veileder for KOSTRA-kommuner 2003
- Veiledning til utfylling av skjema, kommune
- Informasjonsbrev fra SSB av 1. november, kommune

Statistisk sentralbyrå har prosjektinformasjon tilgjengelig på <http://www.ssb.no/kostra>, og videre publiseres nøkkeltallene basert på KOSTRA-rapporteringen på SSBs web-sider.

### 7.2 Vedlegg

1. Oversikt over ansvar og antall skjema som skal samles inn i kommunen ("Ansvarsoversikt" KOSTRA 2003)

## 8. Dokumenthistorikk

Dato for endring	Rev. nr.	Endret av:	Endring godkj. av	Endringer

**Vedlegg 1: OVERSIKT OVER ANSVAR OG ANTALL SKJEMAER SOM SKAL SAMLES INN I KOMMUNEN**

Nr	Navn	Ansvar	Antall skjema	Institusjon /kommune	Reg.form	Kommentar
1	Personell og virksomhet i kommunehelsetjenesten		1	Kommune	Elektronisk	
3	Aktivitetssentre, dagsentre og eldresentre		3	Institusjon	Papir/ elektronisk	
4	Personellinnsats i pleie- og omsorgstjenestene – samleskjema		1	Kommune	Elektronisk	
5	Institusjoner for eldre og funksjonshemmede		2	Institusjon (også private)	Elektronisk	
6	Hjemmetjenester, avlasting og støttekontakt		1	Kommune	Elektronisk	
7	Ansatte i sosialtjenesten		1	Kommune	Elektronisk	
8	Personell og organisering av barneverntjenesten 2002		1	Kommune	Elektronisk	
11	Registreringsskjema – sosialhjelp – 2002			Bruker	Elektronisk	
12	Stønadssatser økonomisk sosialhjelp 2002		1	Kommune	Elektronisk	
13	Kommunalt disponerte boenheter og boligvirkemidler 2002		1	Kommune	Elektronisk	
15	Barnevern – 2002			Bruker	Elektronisk	
16	Årsmelding for barnehager per 15. desember 2002		40	Institusjon (også private)	Papir/ elektronisk	
17	Barne og ungdomstiltak og støtte til lag og foreninger		1	Kommune	Papir/ elektronisk	

**KRD**

## KOSTRA veileder - Kvalitetssikring av registrering og verifisering av data

<b>Nr</b>	<b>Navn</b>	<b>Ansvar</b>	<b>Antall skjema</b>	<b>Institusjon /kommune</b>	<b>Reg.form</b>	<b>Kommentar</b>
20	Fysisk planlegging, kulturminner, natur- og nærmiljø		1	Kommune	Elektronisk	
21	Husholdningsavfall		1	Kommune	Elektronisk	
21 A	Ledningsnett og små avløpsanlegg		1	Kommune	Elektronisk	
21 B	Avløpsanlegg med tillatt belastning større enn eller lik 50 PE		3	Institusjon	Elektronisk	
22	Kommunale gebyrer knyttet til bolig		1	Kommune	Elektronisk	
23	Kostnadsdekning i vann-, avløp og avfallsektoren		1	Kommune	Elektronisk	
24	Samferdsel		1	Kommune	Elektronisk	
25	Norske kommuners bruk av informasjonsteknologi		1	Kommune	Elektronisk	
26	Saksbehandling i forliksrådet 2002		1	Kommune	Elektronisk	
27	Avgang av vilt		1	Kommune	Elektronisk	
30 A	Økonomisk oversikt, drifts- og inv.regnskap		1	Kommune	Elektronisk	
30 B	Økonomisk oversikt, balanse		1	Kommune	Elektronisk	

## 6. Oppfølging – hvordan blir vi bedre neste år?

Etter at rapporteringsprosessen er avsluttet, bør det hvert år foretas en evaluering. I evalueringen vektlegges forhold som har å gjøre med læring, innsikt, forståelse og kunnskap. Evalueringen skal kunne beskrive og påvirke retning og innhold i arbeidet med rapporteringen. I dette ligger også påvirkning av de involverte aktørene for å oppnå ønsket atferd.

Vi bruker relasjonene i prosessmodellen (se vedlegg) og legger vekt på følgende tema og mulige tiltak:

<b>Tema</b>	<b>Tiltak</b>
Rapporterte data	Er de rapporterte dataene på et tilstrekkelig høyt kvalitetsnivå? Hvis ikke, må prosessen og datakildene gås nøye etter. Feilkilder analyseres, tiltak for å eliminere dem iverksettes.
Veiledninger fra SSB	Forslag til forbedringer sendes SSB.
Veiledninger fra KR D	Forslag til forbedringer sendes KR D.
Egne veiledninger	KOSTRA-koordinator samler inn synspunkt, for eksempel gjennom intervjuer.
Grunndata	Prosessene som fremskaffer grunndata evalueres.
IT-verktøy	Fungerte alt IT-verktøy som forutsatt? Feil og mangler meldes til leverandør(ene).
Kompetanse	Har alle deltakerne den riktige kompetanse? Hvis ikke, må opplæring settes i gang.
Tidsbruk	Hvor mye tid går med til de enkelte aktivitetene for de enkelte aktører? Kan ressursene brukes mer effektivt? Tids- og ressursplaner justeres.

Evalueringen gjennomføres før sommerferien. KOSTRA-koordinator er ansvarlig for organisering og gjennomføring.

## Vedlegg: Kvalitetssikring av KOSTRA – en modell

### Hva er kvalitetssikring?

Kvalitet har med *krav* å gjøre. Krav uttrykkes ofte som forventninger til et produkt eller tjeneste, enten uttrykt eksplisitt eller underforstått. Kvalitet måles ved å avgjøre i hvilken grad produktet eller tjenestens egenskaper oppfyller de spesifiserte krav.

Data som kommer ut av aktivitetene og systemene i KOSTRA, har mange brukere og interessenter (ansatte i kommunen, planleggere, diverse departementer, SSB, Stortinget, offentligheten, forskere osv). Alle har behov og forventninger som skal innfris.

Registrering og rapportering skal utføres i samsvar med eksterne instruksjoner og veiledninger gitt av SSB og KRD samt kommunens egne, interne rutiner. Disse gir uttrykk for forventningene som knyttes til rapporteringen, og definerer hvilke *krav* som stilles. Med kvalitetssikring mener vi *planlagte og koordinerte tiltak som bidrar til å skape tiltro til at disse definerte krav til kvalitet vil bli oppfylt*.

Kvalitetssikring i denne sammenhengen er altså handlinger vi utfører for å skape tiltro til at rapporteringen skjer slik den er planlagt og foreskrevet.

### Hva er en arbeidsprosess?

KOSTRA-rapporteringen involverer mange aktører og omfatter mange aktiviteter som er koplet sammen. En aktivitet som bruker ressurser og som styres for å omforme tilført grunnlag til resultater, kaller vi en *arbeidsprosess* (eller bare prosess). Ofte er resultatet fra en prosess et direkte tilført grunnlag til den neste prosessen.

I motsetning til hva som er tilfellet med flytdiagrammer, er tegninger av arbeidsprosesser uavhengig av *organisasjonsheter* og *rekkefølge*. Vi er mer opptatt av hvordan prosessene forholder seg til hverandre. Ofte vil vi oppdage at prosesser kan gå gjennom flere organisasjonsheter.

Med ”prosesstankegang” forstår vi en tenkemåte som oppfatter organisasjonen som et sett spesifiserte arbeidsprosesser som spiller sammen. Fordelen med prosesstankegangen er at den gir en god oversikt over hva som foregår, hvilket forenkler styringen av sammenkoplingen mellom de ulike prosessene.

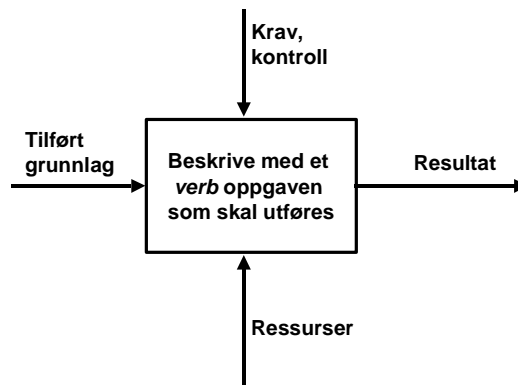
Prosesstankegangen klargjør også betydningen av å forstå og oppfylle krav, og den gjør det enklere å se hvordan objektive målinger og/eller observasjoner kan bidra til at prosesser forbedres<sup>4</sup>.

### Metode

I vår måte å framstille prosessene på, har vi valgt en metode der selve prosessen beskrives med et verb og illustreres med et rektangel. Forholdet til omverdenen og andre prosesser beskrives av et sett relasjoner illustrert som piler. Relasjoner beskrives med et substantiv. Dette er skjematisk framstilt i figur 1.

---

<sup>4</sup> ISOs standard 9001:2000 for systemer for kvalitetsstyring, bygger på prosesstankegangen. Vår modell støtter denne standarden.



Figur 1: Prosess med relasjoner

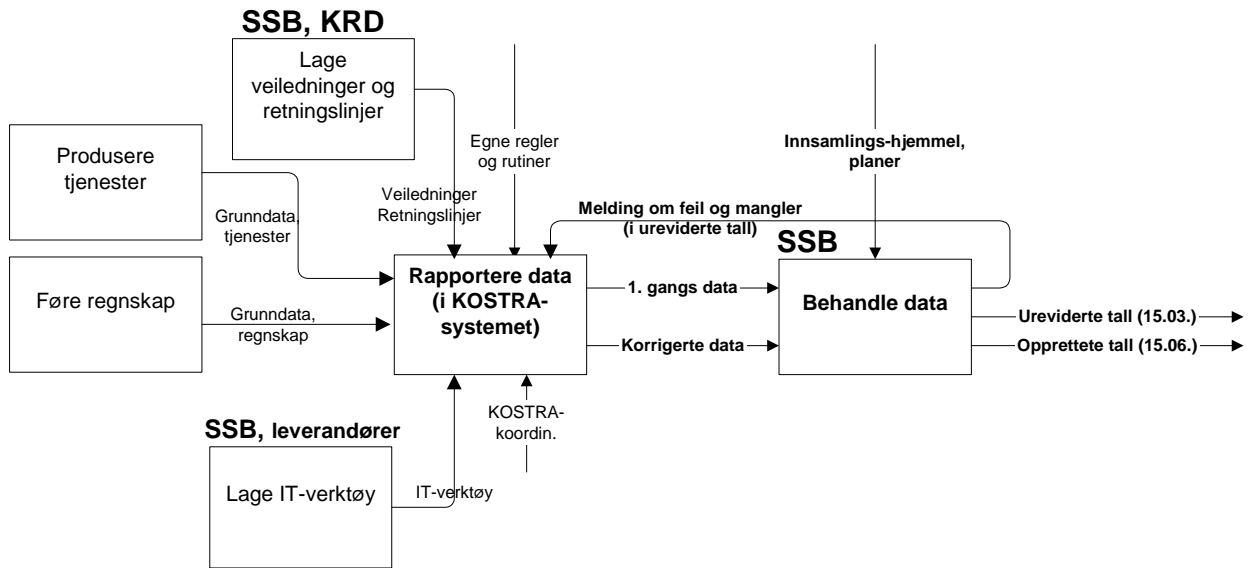
De fire relasjonene er:

1. **Resultat**  
Resultat er det som prosessen skaper. Det kan være enten en tjeneste eller et produkt, for eksempel et utfylt KOSTRA-skjema.
2. **Krav, kontroll**  
Alle prosesser må styres i en eller annen forstand. Dette kommer til uttrykk gjennom denne relasjonen. Krav kan være planer som bestemmer hvor og når prosessen skal utføres, lovverk, retningslinjer, prosedyrebeskrivelser mm.
3. **Tilført grunnlag**  
Tilført grunnlag er noe som *forbrukes*, endres eller omdannes ved utførelse av prosessen. Grunndata (som settes sammen til nøkkeltall i KOSTRA) vil være tilført grunnlag i en rapporteringsprosess.
4. **Ressurser**  
Ressurser er noe som *benyttes*, men ikke forbrukes ved utførelse av prosessen. Ressurser kan for eksempel være IT-systemer og -utstyr, lokaler, kompetente medarbeidere osv.

### En prosessmodell for rapportering

Et prosessdiagram viser hvordan arbeidsprosesser er knyttet sammen ved hjelp av relasjonspiler. Figur 2 på neste side viser de viktigste arbeidsprosessene som inngår i KOSTRA-rapporteringen. Noen av dem ligger utenfor temaet for denne veiledningen, men er likevel tatt med for å vise sammenhengen.

Vi har lagt spesiell vekt på samspillet mellom kommunen og SSB. De sentrale arbeidsprosessene her er "Rapportere data" (utføres i kommunen) og "Behandle data" (utføres i SSB). Alle relasjoner følger reglene som er beskrevet ovenfor. Vi skal se nærmere på den prosessen som utføres i kommunen.



Figur 2: Prosesmodell for behandling av KOSTRA-data

## Relasjoner

Utfyllende beskrivelser av relasjonene til prosessen ”**Rapportere data**” (figur 2):

### 1. Resultat

Vi inkluderer *verifisering* av data i rapporteringen, siden verifisering mye dreier seg om å kontrollere grunndata og hva som har skjedd med dem. Prinsipielt er det ingen forskjell på å rapportere data første gang eller senere, men det er hensiktsmessig å skille mellom de to resultatene: 1. gangs data og eventuelle rettinger av disse, og korrigerende, verifiserte (endelige) data.

### 2. Krav, kontroll

Denne relasjonen kommer til uttrykk ved veiledningene som finnes på SSBs hjemmesider, og utfyllende tekster (for eksempel arts- og funksjonsinndeling) som ligger på KRDs hjemmesider. I tillegg kommer kommunens egne regler og rutiner.

Relasjonen ”Melding om feil og mangler” er et resultat fra prosessen ”Behandle data” i SSB. For at modellen ikke skal bli alt for komplisert, sier vi at denne relasjonen også dekker egne meldinger om feil. På grunnlag av disse meldingene bearbeides grunndata til korrigerende data.

### 3. Tilført grunnlag

Tilført grunnlag er det vi kaller ”grunndata”. Grunndata er et resultat fra andre viktige prosesser: ”Producere tjenester” og ”Føre regnskap”. Spørsmål om kvalitet på grunndata kan besvares ved å studere prosessene bak dem. God datakvalitet vil være et resultat av gode arbeidsprosesser og kontinuerlige prosessforbedringer.

### 4. Ressurser

Ulike IT-verktøy levert av SSB og andre programleverandører, dekkes av denne relasjonen, for eksempel SSBs program for flatfilkonvertering m/kontrollprogram.

KOSTRA-kordinator er ført opp som den eneste personalressursen, men vi mener her alt personell som er involvert, og deres kompetanse.

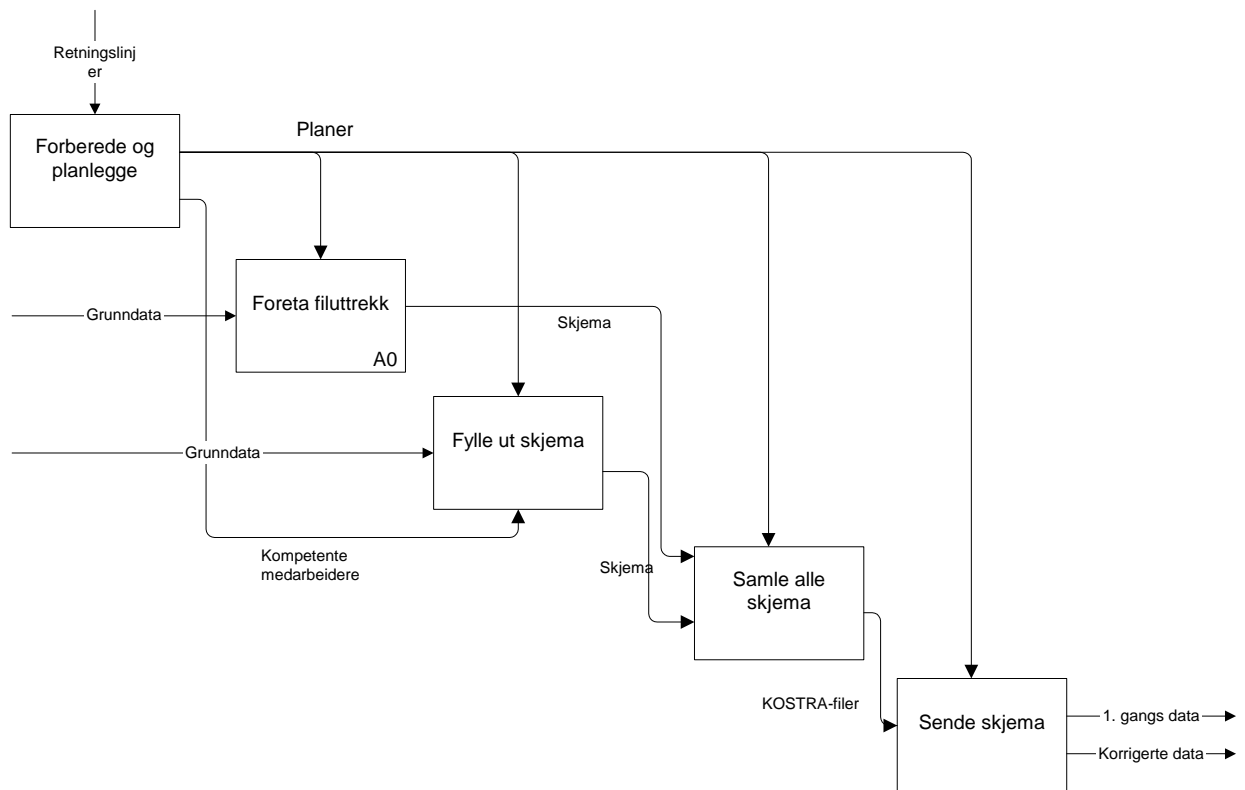


## Aktiviteter

Prosessen består i hovedsak av fem aktiviteter:

1. Forberede og planlegge
2. Fylle ut skjema (for hånd og/eller elektronisk)
3. Foreta filuttrekk fra fagsystem
4. Samle alle skjema (inkludert filuttrekk)
5. Sende skjema (første gang og endringer)

Når en prosess brytes opp i aktiviteter, kaller vi ofte aktivitetene for delprosesser. Figur 3 nedenfor er en svært forenklet skisse som viser hvordan hovedaktivitetene 1-5 henger sammen som delprosesser i prosessen "Rapportere data" i figur 2.



**Figur 3: Forenklet skisse av samspillet mellom delprosessene i rapporteringen**

Vi skal ikke her gå nærmere inn i detaljer om innhold og forklaringer av relasjonspilene, for poenget med denne skissen er å vise at prosesser kan deles opp i delprosesser som igjen kan deles i nye delprosesser osv. Metoden gir en god oversikt over oppgaven som skal utføres, og vi bestemmer selv hvor langt ned i nivåene det er hensiktsmessig å gå.

Modellen i figur 3 gjelder for rapportering i hvilken som helst kommune, men det er opp til den enkelte kommune å bestemme *hvordan* aktivitetene i prosessene skal utføres. Utførelsen beskrives i prosedyrer, arbeidsinstrukser eller liknende. Der hvor det er etablert et system for kvalitetsstyring,

samles slike dokumenter i kvalitetshåndboken. Kvalitetshåndbøker kan variere i detalj og format, og må tilpasses kommuneadministrasjonens størrelse og kompleksitet .

I kapitlene foran finner vi eksempler på hvordan de fem aktivitetene og deler av dem blir håndtert. Vi viser spesielt til [avsnitt 5.2](#) som er et eksempel på en *prosedyrebeskrivelse* for rapportering. Her er det beskrevet ansvar, myndighet og roller, hvilke aktiviteter som inngår i rapporteringsprosessen, og hva resultatet (leveransen) er. Eksemplet inneholder beskrivelser av alle de fem aktivitetene i modellen. (Delprosessene ”foreta filuttrekk” og ”fille ut skjema” er slått sammen.) Legg merke til at beskrivelsen er supplert med sjekklister og maler (se avsnittet om referanser helt til slutt i eksemplet). Dette gir et godt grunnlag for å utvikle rutiner og praksis for kvalitetssikring av KOSTRA-rapporteringen.