

PROSJEKT 2 // i moderniseringen av IKT i Arbeids- og velferdsetaten



Særmøte med ASD

26.8.2016

Agenda

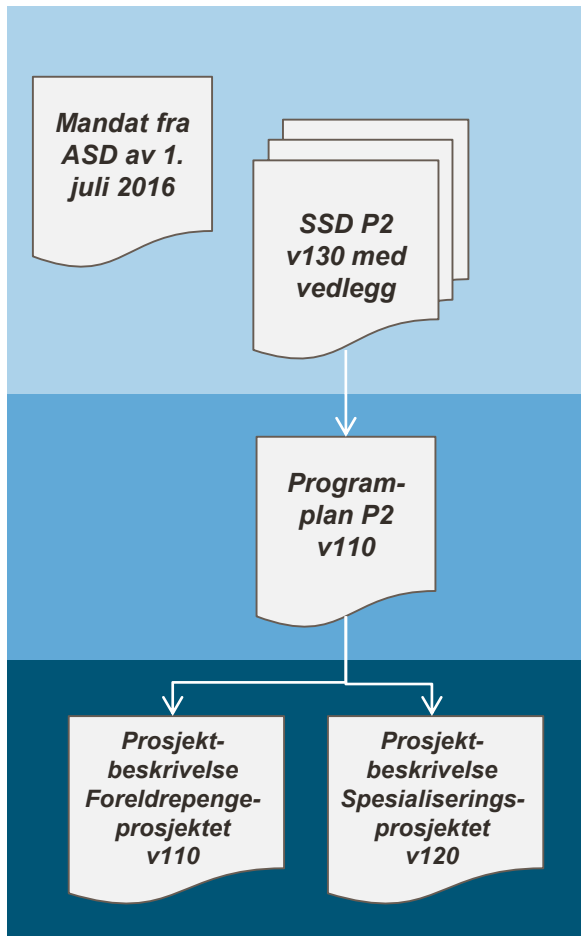
- **Prosjekt 2**
 - **Plangrunnlaget**
 - **Status – fremdrift og økonomi**
 - **Risikovurdering, inkl. tiltak**
 - **Gevinstrealisering**

- **Spesialiseringen - Utlandsområdet**

Agenda

- **Prosjekt 2**
 - **Plangrunnlaget**
 - **Status – fremdrift og økonomi**
 - **Risikovurdering, inkl. tiltak**
 - **Gevinstrealisering**
- **Spesialiseringen - Utlandsområdet**

Overordnet og formelt om plangrunnlaget



- Etaten mottok endelig mandat for Prosjekt 2 fra ASD den 1. juli.
 - I samsvar med mandatet gir styringsdokumentet og KS2-rapporten for Prosjekt 2 rammene for gjennomføringen:
 - Overordnede rammer
 - Prosjektstrategier
 - Prosjektstyringsgrunnlag
-
- Programplanen operasjonaliserer SSD og skal sikre god operativ styring i planperioden. Planperioden er rullerende med ett års horisont frem i tid.
 - Programplanen understøttes av mer detaljerte prosjektbeskrivelser for hvert enkelt prosjekt. Prosjektene opererer innenfor rammene gitt av programplanen.
 - Programmet og prosjektene replanlegger innenfor rammene av SSD og mandat hvert tertial. Neste replanlegging ferdigstilles i september 2016.

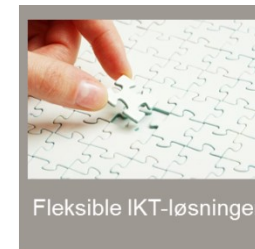
Prosjekt 2 på 2 minutter

Prosjekt 2 – Foreldrepenger og spesialisering av ytelseslinjen



- Fullverdig søknadsdialog for Foreldrepengeområdet med mulighet for selvbetjening
- Innsyn i sakstatus via DittNAV
- Ny vedtaksløsning med høy automatiseringsgrad på moderne teknisk plattform
- Tilrettelagt for implementering av resterende ytelser som i dag forvaltes i Infotrygd (gjenbruk)
- Spesialiseringsprosjektet skal utvikle en mer effektiv organisering, med forutsigbare saksbehandlings- og svartider til brukerne, og med bedre kvalitet.

Hovedkonsept



Organisering

Prosjekt 2 er organisert som et program med tre underliggende prosjekter:

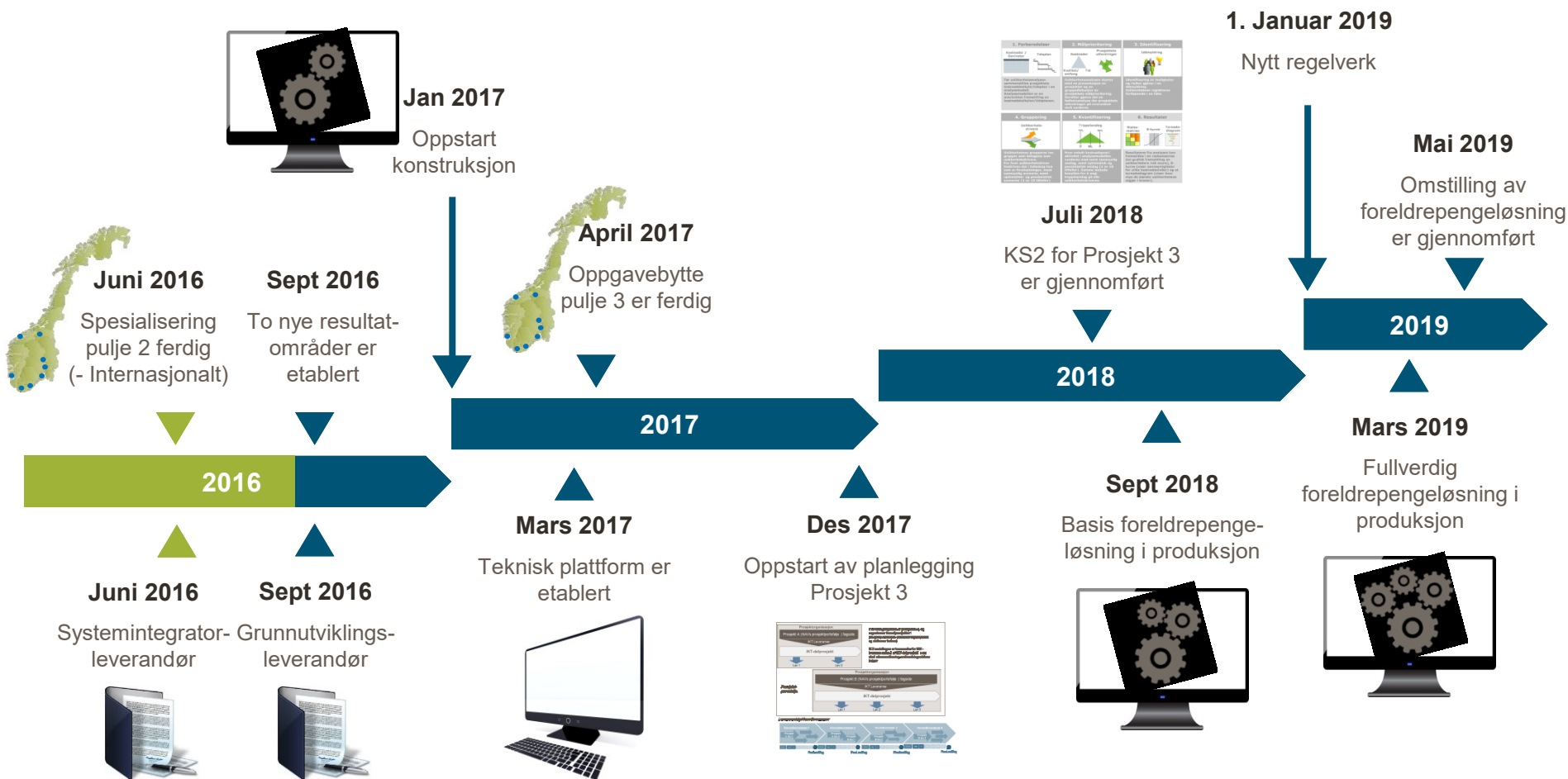
- Foreldrepengeprosjektet
- Spesialiseringsprosjektet
- Planlegge Prosjekt 3

Investeringsplan

Kostnad	2016	2017	2018	2019	Total
Basiskostnad	150	351	388	57	946
Forventet tillegg	-	70	102	14	186
Forventet kostnad	150	421	490	71	1 132
Usikkerhetsavsetning	-	60	109	15	184
Kostnadsramme	150	481	599	86	1 316

Overordnet programplan

Sentrale hendelser i gjennomføringen av Prosjekt 2



Programplanens mål for gjeldende planperiode

Programmål 2016

Programmål 1. halvår 2017

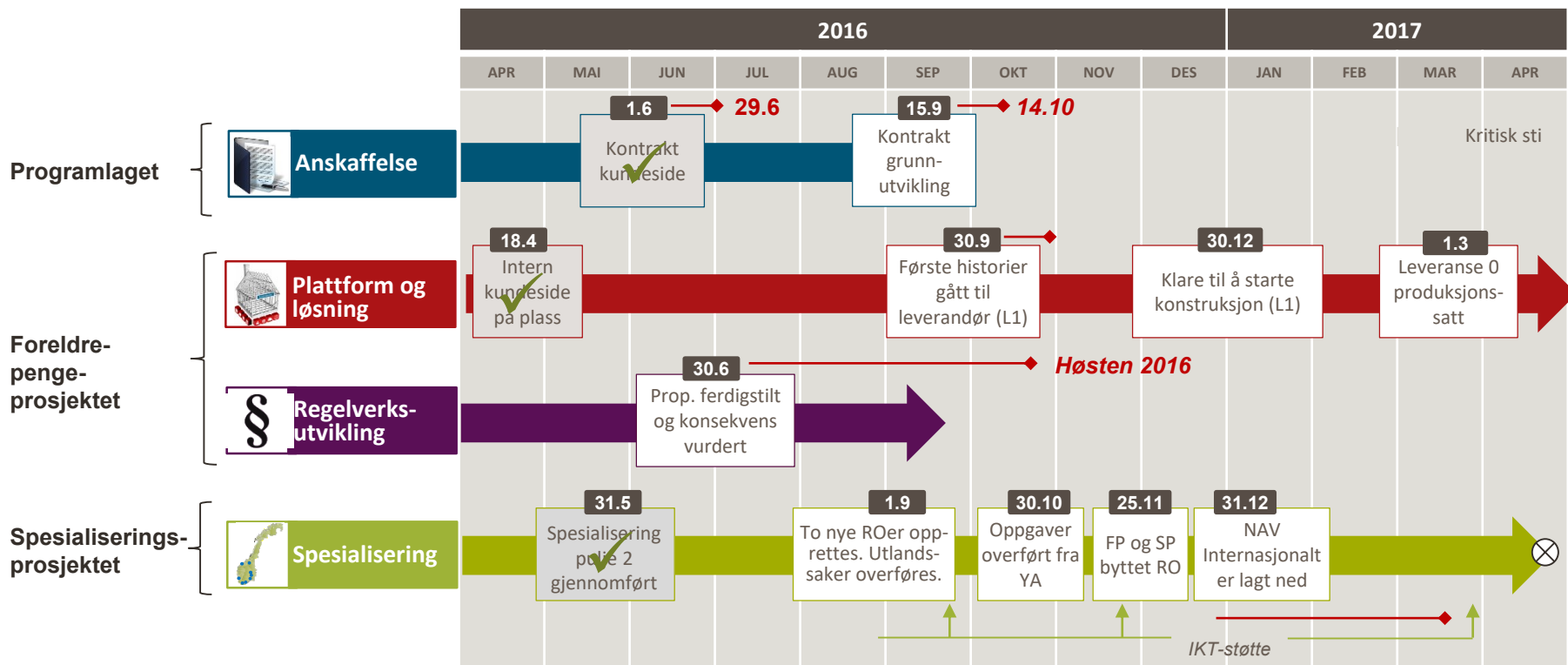
	Styring	<p>Styringsprosesser og underliggende rutiner er etablert og velfungerende. Programstrukturen, grensesnittene og styringsprosessene er testet ut og justert i tråd med erfaringer fra forberedelser.</p>	<p>Styringsprosesser og strukturer er kontinuerlig forbedret med erfaringer fra innledende konstruksjon.</p>
	Regelverks-utvikling	<p>Beregningsregelverket (kap 8) på foreldrepengeområdet er avklart, og det er identifisert forenklingsmuligheter i foreldrepengereglene (kap 14). Det nye regelverket legger til rette for høy automatiseringsgrad.</p>	
	Anskaffelse	<p>Det er inngått avtaler med de beste leverandørene på kunde- og leverandørsiden. Oppstartsprosjekter er gjennomført.</p>	
	Plattform og løsning	<p>Utviklingsmiljø, teknisk plattform og løsningsarkitektur er på plass. Leveransemodell er operasjonalisert. En velfungerende fag- og forretningside har etablert grunnlaget for konstruksjonsoppstart Leveranse 1.</p>	<p>Teknologi- og arkitekturvalg er verifisert. Leveranse 0 er produksjonssatt. Produktiviteten i konstruksjon av Leveranse 1 er i samsvar med forutsetningene.</p>
	Organisering og eierskap	<p>Det er lagt til rette for felles målforståelse gjennom strukturert opplæring, kommunikasjon, samhandling og ansvarsdeling. Målbilde for modernisert ytelsesforvaltning er etablert.</p>	<p>Vi har etablert en leveransedyktig program- og prosjektorganisasjon med god samhandling. Omstillingstiltak er planlagt.</p>
	Spesialiseringsprosjektet	<p>Oppgaver er overført fra ytelsesavdelingen og mellom resultatområdene. Spesialisering pulje 2 er ferdigstilt med midlertidig IKT-støtte. NAV Internasjonalt er avvirket.</p>	<p>Spesialisering pulje 2 og 3 er ferdigstilt med varig IKT-støtte. Spesialiseringsprosjektet er avsluttet. Gevinster realiseres i samsvar med gevinstrealiseringsplanen.</p>

Agenda

- **Prosjekt 2**
 - **Plangrunnlaget**
 - **Status – fremdrift og økonomi**
 - **Risikovurdering, inkl. tiltak**
 - **Gevinstrealisering**

- **Spesialiseringen - Utlandsområdet**

Akseptabel fremdrift - håndterbare avvik i forhold til enkelte milepæler på sentrale arbeidsstrømmer



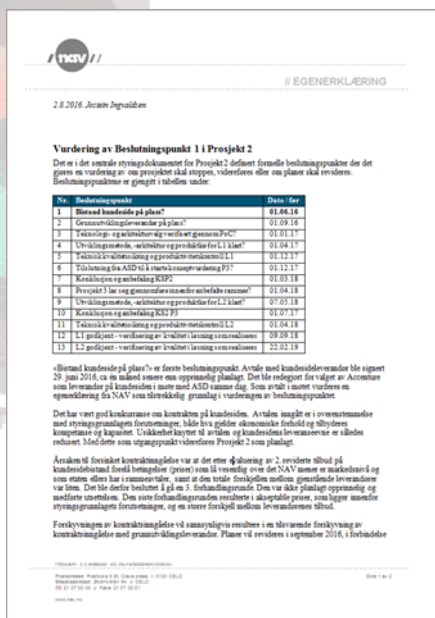
Programlag: God fremdrift aggregert, men anskaffelsesløpene forsinket én måned.

Foreldrepengeprosjektet: At leverandør på kundesiden har kommet på plass én måned forsinket har hindret fremdriften i løsningsutforming Leveranse 1. For øvrig er prosjektet på plan. Politisk behandling av nytt beregningsregelverk forsinket, men ikke på kritisk sti p.t.

Spesialiseringsprosjektet: Fremdrift på plan i organisasjonsutviklingen. Mindre deler av IKT-støtten planlagt levert nov. 2016 vil forskyves inn i mars 2017-leveransen – håndterbare konsekvenser.

Beslutningspunktet «Bistand kundeside på plass?» ble kvittert ut gjennom egenerklæring

- For å sikre fokus på sentrale veivalg er det i styringsdokumentet definert formelle beslutningspunkter der det gjøres en vurdering av om Prosjekt 2 skal stoppes, videreføres eller om planer skal revideres.
- «Bistand kundeside på plass (1.6.2016)?» var det første beslutningspunktet.
- Etter dialog med departementet ble det avtalt at NAV utarbeidet en egenerklæring for å kvittere ut beslutningspunktet.
- I egenerklæringen (av 2. august) er det redegjort for årsaken til og konsekvensen av forskjøvet kontraktsinngåelse av kundesideleverandør (til 29.6)
- Ekstra forhandlingsrunde resulterte i akseptable priser, som ligger innenfor styringsgrunnlagets forutsetninger, og en større forskjell mellom leverandørenes tilbud.
- Egenerklæringen presiserer at det fremdeles siktes mot at konstruksjon av ny vedtaksløsning påbegynnes i januar 2017. Slik det ser ut per i dag vil forskyvningen heller ikke ha økonomiske konsekvenser.



Prosjekt 2-aktivitetene i 2016 ligger an til å bli levert innenfor budsjett / tildelte midler

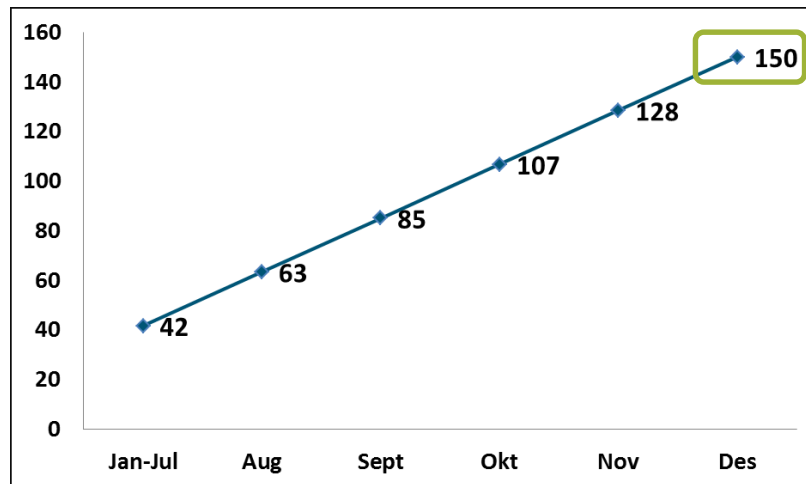
Regnskapsprinsippet

Kostnadstabell P2 (i 1000 nok)							
Prosjekt	Budsjett hittil	Faktisk hittil	Avvik hittil	Forventet gjenstående 2016	Prognose 2016	Budsjett 2016	Avvik 2016
1. Programlag	12 309	12 429	-120	9 748	22 176	21 004	-1 172
2. Foreldrepengeprosjektet	38 138	29 416	8 722	57 119	86 535	89 945	3 410
4. Spesialiseringsprosjektet	28 020	26 323	1 696	38 692	65 015	62 291	-2 725
Totalsum	78 467	68 168	10 299	105 559	173 727	173 240	-486

*Tall tom uke 30

Underforbruket hittil skyldes noe høyere produktivitet enn forutsatt, samt at leverandør på kundesiden har kommet senere inn enn opprinnelig planlagt.

Prognose kontantprinsippet (mill. kroner)



Agenda

- **Prosjekt 2**
 - **Plangrunnlaget**
 - **Status – fremdrift og økonomi**
 - **Risikovurdering, inkl. tiltak**
 - **Gevinstrealisering**

- **Spesialiseringen - Utlandsområdet**

Prosjekt 2 opererer med et kortsiktig og et langsiktig usikkerhetsbilde



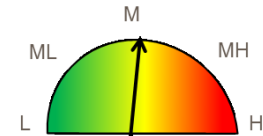
Kortsiktig

Fokus på usikkerheter som kan inntreffe fra «nå» og omtrent 18 måneder frem i tid. Operativ karakter.

Langsiktig

Det langsiktige usikkerhetsbildet (fra SSD) tar for seg hele perioden for Prosjekt 2. Mer generell og kontinuerlig karakter.

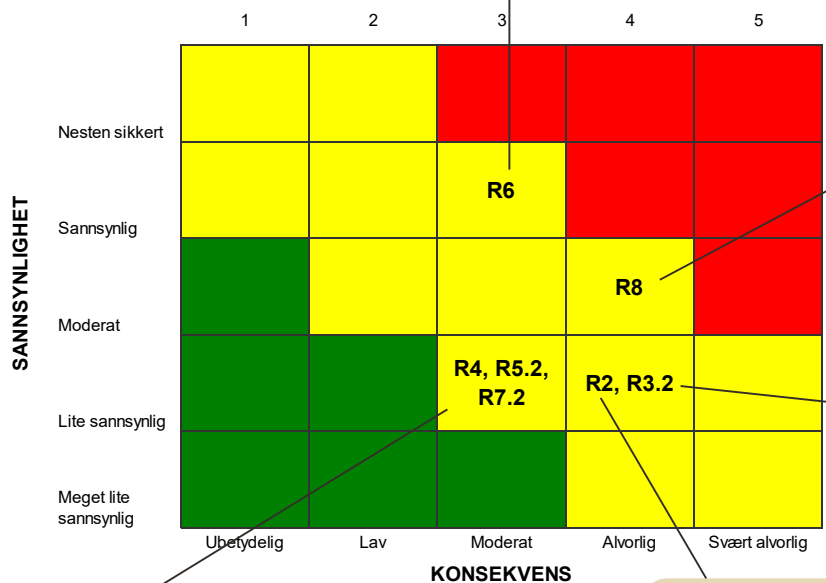
Kortsiktig risiko Prosjekt 2



Per 15.8.2016

R6 Overkapasitet i ytelseslinjen

- *Dialog med HR om praksisendringer*
- *Dialog om overføring til Arb. og tjenesteavd.*



R8 Klage på anskaffelsesprosessen grunnutvikling

- *Strukturert og forutsigbar prosess*
- *Utjevne informasjonsforskjeller*
- *Redusere tempo hvis kvalitet trues*

R3.2 Beregningsreglene forsinket eller ikke vedtatt som forutsatt

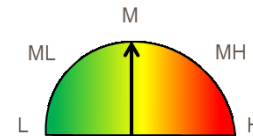
- *Kontinuerlig dialog med ansvarlig departement*

R2 Dårligere prismodell og/eller høyere priser enn forutsatt i estimater

- *Forhandle best mulig prismodell*
- *Sterk styring på hvilke eksterne som engasjeres i hvilke perioder, avgang/tilgang*
- *Erstatte eksterne med interne*

- R4: Klarer ikke å implementere planlagt leveranse- og gjennomføringsmodell sammen med leverandørene
- R5.2: Forsinkelse ved innfasing av leverandører
- R7.2: Forsinket kontraktsinngåelse grunnutviklingsleverandør

Langsiktig risiko Prosjekt 2



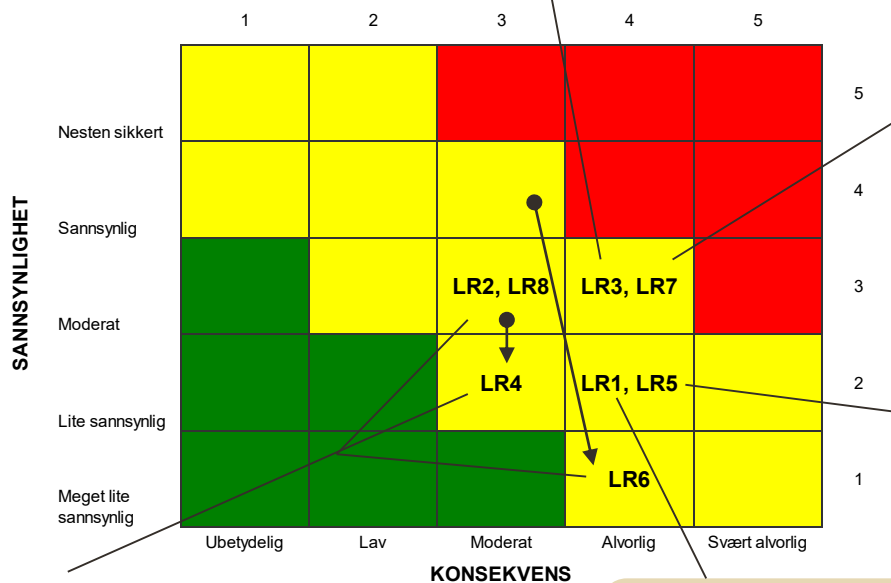
Per 15.8.2016

LR3 Politiske prioriteringer og eksterne rammebetingelser endres underveis

- Tett dialog med departementet om behovet for stabile rammer
- Tett dialog med Kommunereformprosjektet



Endring fra
SSD KS2



LR7 Omfanget og kompleksitet i IKT-løsningene blir høyere enn antatt

- Øke detaljeringsgraden frem mot oppstart
- Redusere teknisk risiko ved å teste konseptene
- Sikre nødvendig fleksibilitet i planer og budsjetter

LR5 Eksterne ressurser kommer ikke på plass i tide

- Moment i og oppmerksomhet på anskaffelsesprosessene
- Motivere markedet til å delta gjennom en god og profesjonell prosess.

- LR2: Endring av lovverk eller regelverk utover det som er tatt høyde for i planer og estimater.
- LR8: Omstilling i etaten blir mer komplisert enn planlagt.
- LR4: Mister eller ikke får tak i interne medarbeidere med riktig kompetanse
- LR6: Leveranser som Prosjekt 2 har avhengigheter mot blir forsinket eller endret

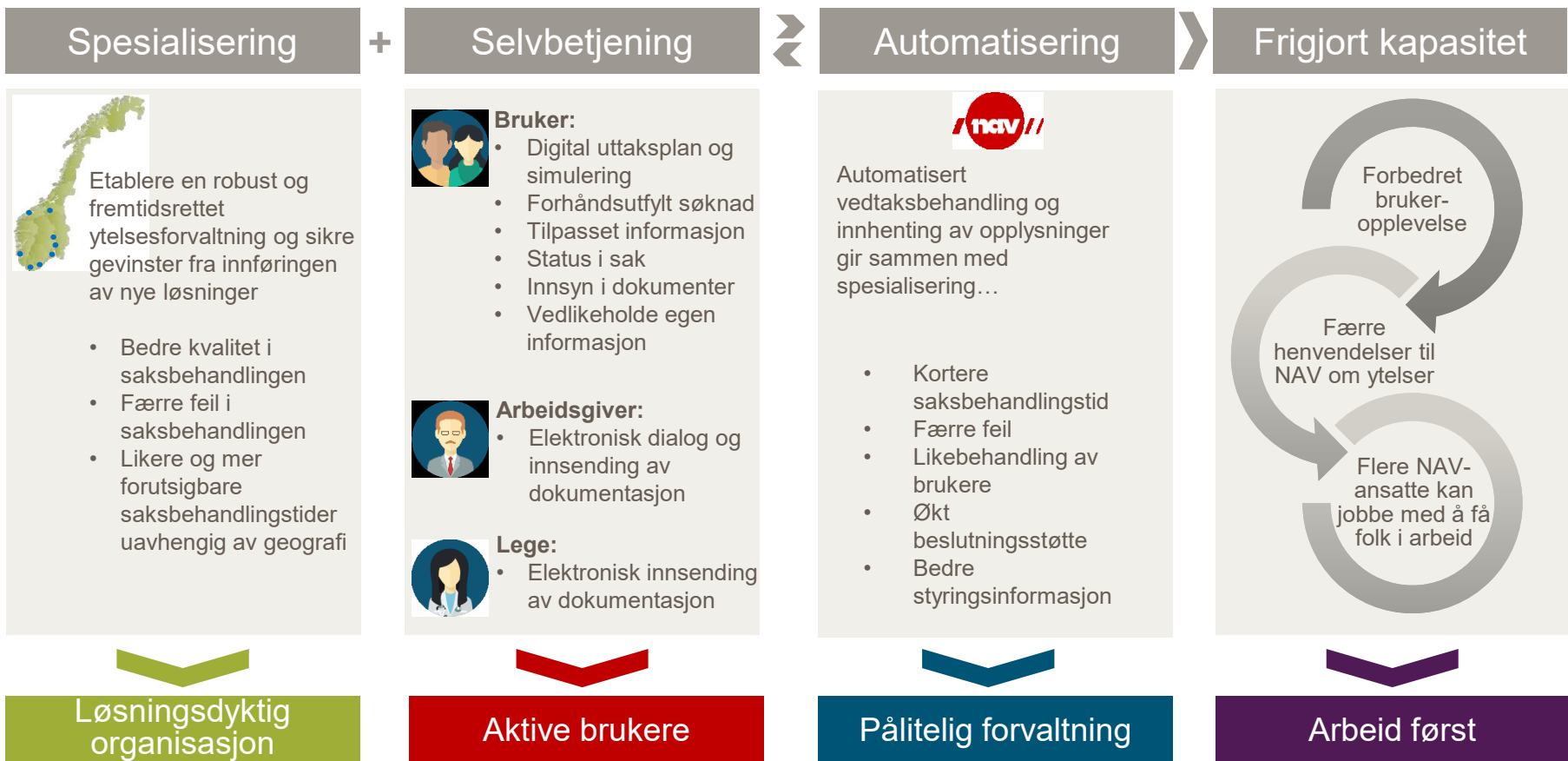
LR1 Manglende eller forsinket endring av regelverk som er nødvendig for automatisering av beregningsområdet

- Lage alternativ plan dersom endringer ikke kommer
- Høringsnotat for å sikre nødvendige regelendringer
- Tett dialog med departementet for å avklare beslutninger
- Samarbeid i NAV.

Agenda

- **Prosjekt 2**
 - Plangrunnlaget
 - Status – fremdrift og økonomi
 - Risikovurdering, inkl. tiltak
 - **Gevinstrealisering**
- **Spesialiseringen - Utlandsområdet**

Gevinstkonseptet Spesialisering av ytelseslinjen, økt selvbetjening og automatisering frigjør tid for både brukere og NAV



I planleggingen av Prosjekt 2 etablerte vi planer for gevinstrealiseringen og la grunnlaget for oppfølgingen av gevinster

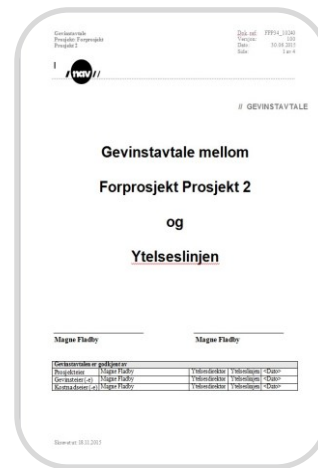
Gevinstrealiseringsplan med gevinstberegninger



Gevinstregister med detaljert informasjon om gevinstene

The image is a screenshot of a spreadsheet containing a detailed profit register. It has multiple columns with various data points, including numerical values and text descriptions, organized in a structured grid format.

Gevinstavtaler med alle gevinsteiere



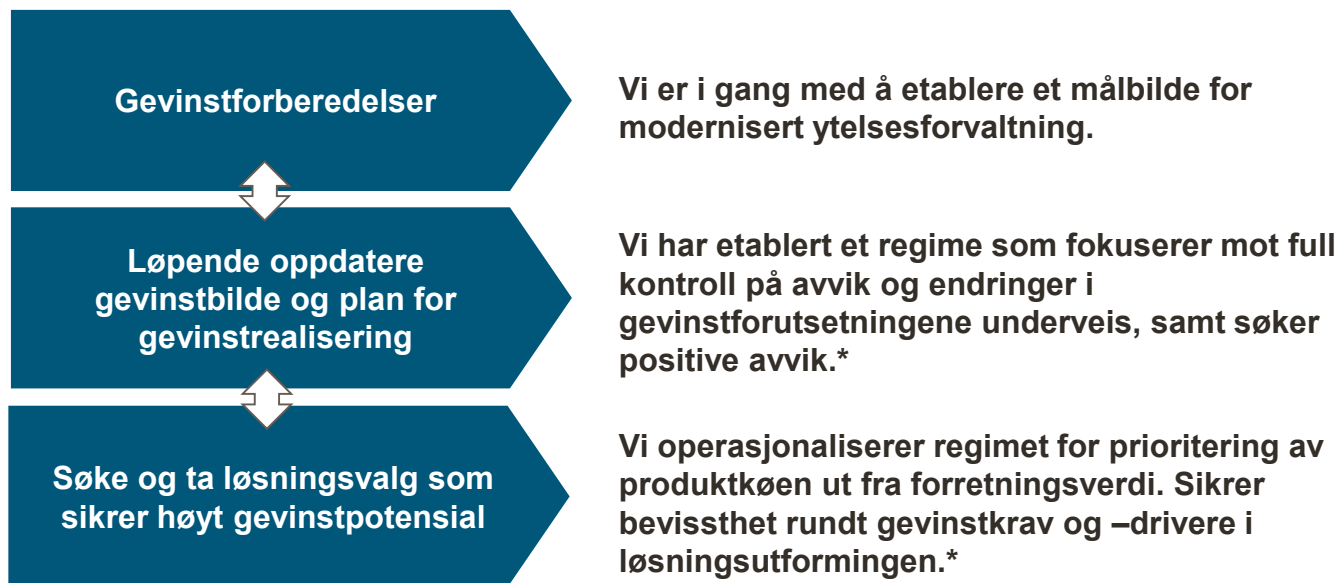
Målekort med status på alle gevinstmålinger

The image is a screenshot of a dashboard or data table showing the status of various profit measurements. It features a grid with columns for different metrics and their current status, providing a comprehensive overview of the project's financial performance.

Nå har vi dreid fokuset mot å jage gevinster i prosjektperioden

Legge grunnlaget for gevinstrealisering

under prosjekt-/leveransegjennomføring



* I tråd med anbefalingene i KS2-sluttrapporten

Gevinstene fra spesialiseringen vil realiseres først - fra 2017

Fokus siste måneder har vært å:

- Sikre eierskap og forpliktelse hos lederne for resultatområdene som har ansvar for at gevinstene realiseres
- Sikre at det legges til rette for uttak av effektiviseringsgevinster i forbindelse med spesialiseringen og overføringen av oppgaver
- Søke økt gevinstpotensial gjennom å forbedre IKT-støtten – selv om opprinnelig scope var å opprettholde dagens støtte



Forbedringer som er tatt inn hittil

Produksjonsstyring av infotrygd. Saksbehandlere unngår manuell sortering, og må dermed mindre papirhåndtering.

Utenlandsmerking av saker på alle ytelser – kan hente ut bedre statistikk, som igjen understøtter bedre produksjonsstyring

Effektivisering av oppgavelisten i Bidrag - hvor lang tid det tar å få opp oppgavelisten.

Automatisk melding i bidragssaker: barnet snart fyller 18, bidraget løper i utenlandsk valuta

Oppgaveoversikt for bedre produksjonsstyring i Arena

Oppgavestatistikk Arena – bedre kontroll på tidsstyring/oppgavehåndtering

Bedre gjennomstrømming av oppgaver i Arena for spesialisering av AAP og TSO

Administrasjonsverktøy for flytting av arbeidsoppgaver i Gosys

Saksbehandlere slipper å logge seg inn og ut av enheter i Infotrygd

Spørsmål og svar



Agenda

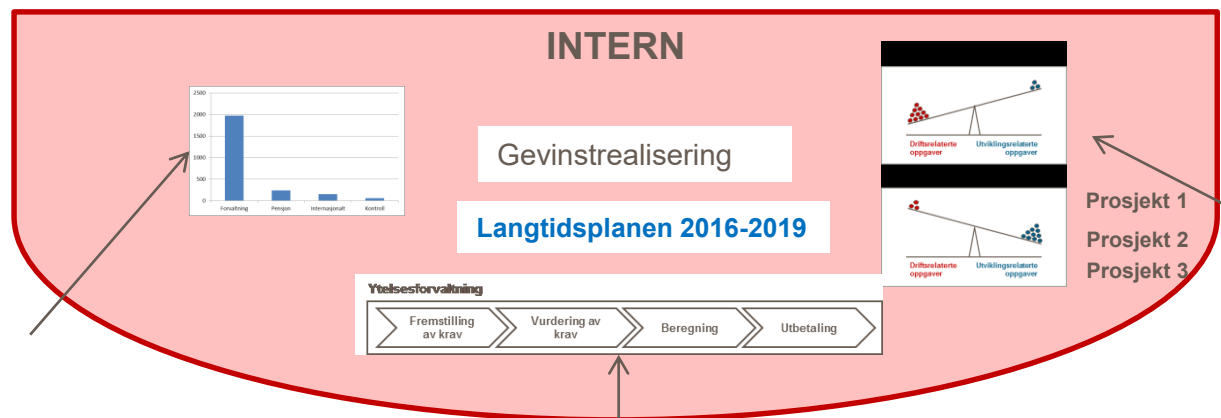
- **Prosjekt 2**
 - **Plangrunnlaget**
 - **Status – fremdrift og økonomi**
 - **Risikovurdering, inkl. tiltak**
 - **Gevinstrealisering**
- **Spesialiseringen - Utlandsområdet**

På rett vei, og behov for endring raskt har forsterket seg



Ytelseslinjen 2015

Ytelseslinjen 2020



Utfordrende styringspenn i R.O.

Utviklingsfokus i direktoratet må styrkes

Uhensiktsmessige/uklare prosesser og grensesnitt, internt i og på tvers av R.O.

Utfordringene på utlandsområdet krevde tiltak

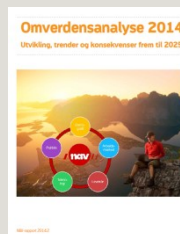
Manglende måloppnåelse

- Manglende mål-oppnåelse vedvarer, til tross for ressurs-tilførelser over tid

Kategori	Mål	År												
		2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	
Saksbehandlingstid	Andel saker	75%	75%	65%	67%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%
	Behandlet	75%	75%	65%	67%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%
	Ikke behandlet	25%	25%	35%	33%	35%	35%	35%	35%	35%	35%	35%	35%	35%
	Utsatt	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Andel saker som har blitt behandlet	Andel saker	75%	75%	65%	67%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%
	Behandlet	75%	75%	65%	67%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%
Andel saker som er gitt gjennom	Andel saker	75%	75%	65%	67%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%
	Behandlet	75%	75%	65%	67%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%
Andel saker som er gitt gjennom	Andel saker	75%	75%	65%	67%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%
	Behandlet	75%	75%	65%	67%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%
Andel saker som er gitt gjennom	Andel saker	75%	75%	65%	67%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%
	Behandlet	75%	75%	65%	67%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%

Omverdensanalysen (2014)

- Økning i innvandring til Norge
- Økning i flytting over landegrensene



Faktarapporten (2014)

- 7 % økt saksinngang i perioden 1996-2013

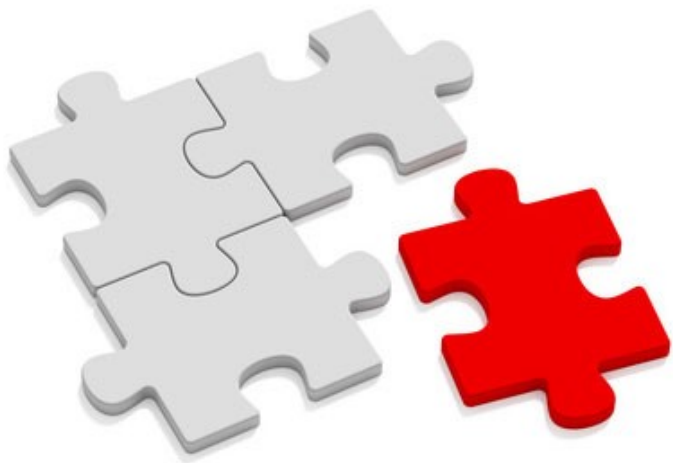


Foreslåtte tiltak konsekvensanalyse (nov 2014):

- Samler utlandssaker og nasjonale saker
- Legger ned NAV Internasjonalt

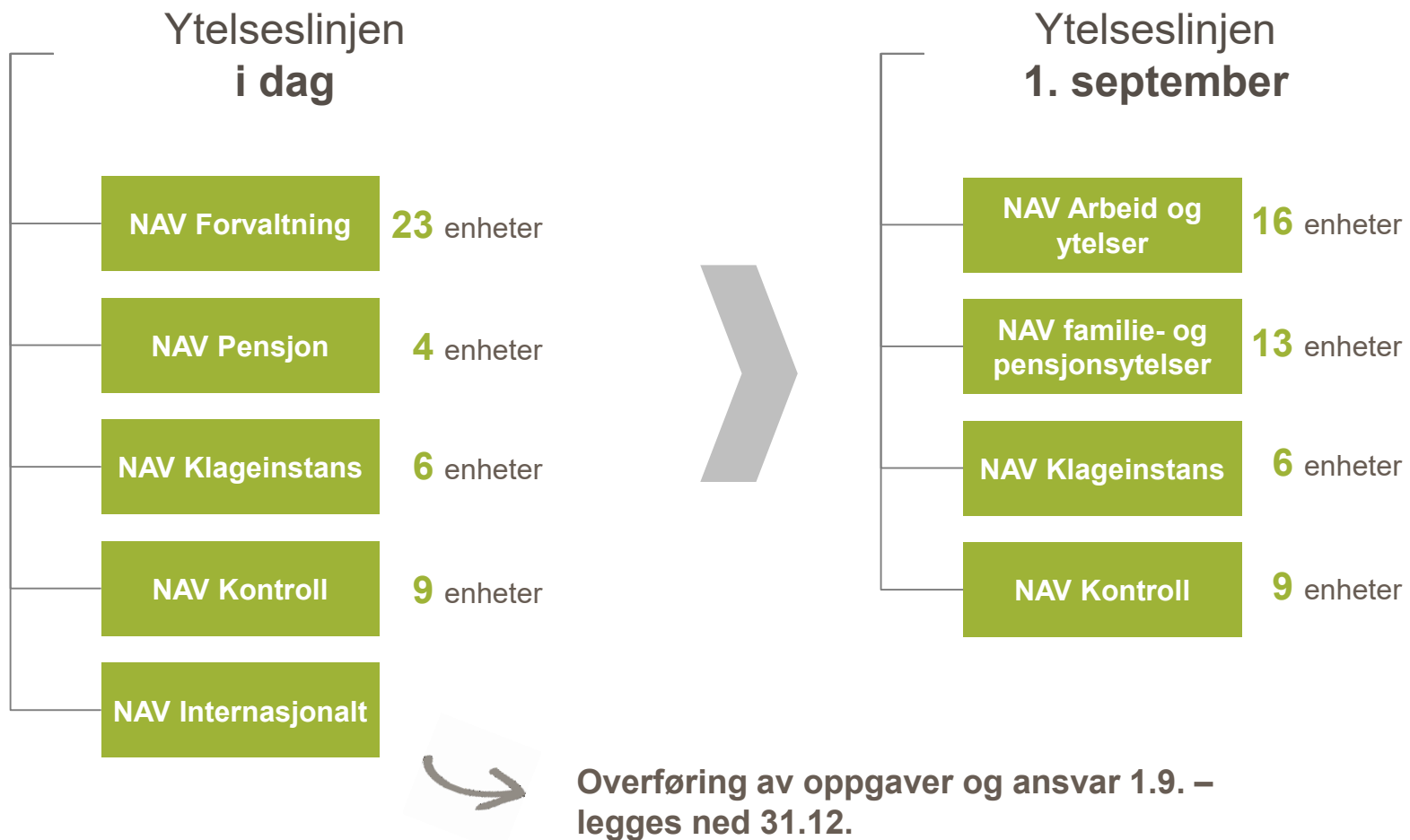


Ytelseslinja i kraftig endring - endring på utlandsområder ett av flere virkemidler

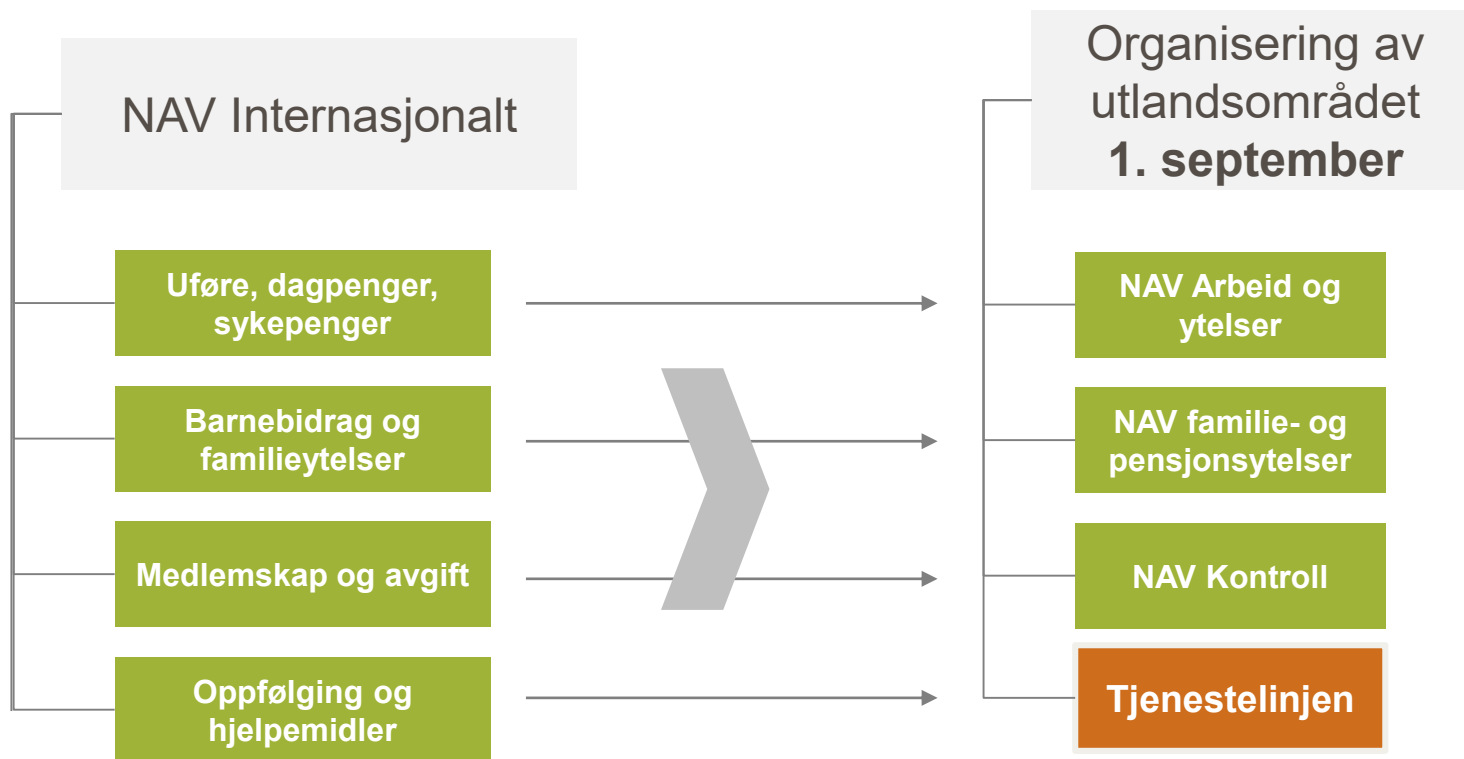


- Samler utlandssaker og nasjonale saker – legger ned NAV Internasjonalt
- Samler ytelser med grenseflate mot NAV-kontorene i ett resultatområde
- Samler pensjons- og familieytelser i et nytt resultatområde
- Overføre oppgaver fra Ytelsesavdelingen til resultatområdene

Ny organisering fra 1. september 2016



Ny organisering av utlandsområdet fra 1. september 2016



Vi har fulgt de planlagte prinsippene for å ivareta kompetanse og kompetansemiljøer

- ✓ I oppgaveflyttingen mellom resultatområdene skal det vurderes om eksisterende kompetansemiljøer kan flyttes på rot.
- ✓ Kompetansemiljøene skal være robuste nok til å kunne ivareta ulike spesialiserte prosesser, herunder også og utlandskompetansen, på en god måte.
- ✓ Det vil jobbes systematisk og kontinuerlig med å beholde, utvikle og dele kompetanse på alle områder. Deling av kompetanse er både et leder- og et medarbeideransvar.
- ✓ Ved oppgaveflytting vil det gjennomføres en kartlegging og planlegging av blant annet kompetanseløp.
- ✓ Nøkkelkontroller, saksbehandlingstandarder, kvalitetsundersøkelser og rapportering fra klageinstans fortsetter



Ny ansvars- og oppgavedeling på utlandsområdet

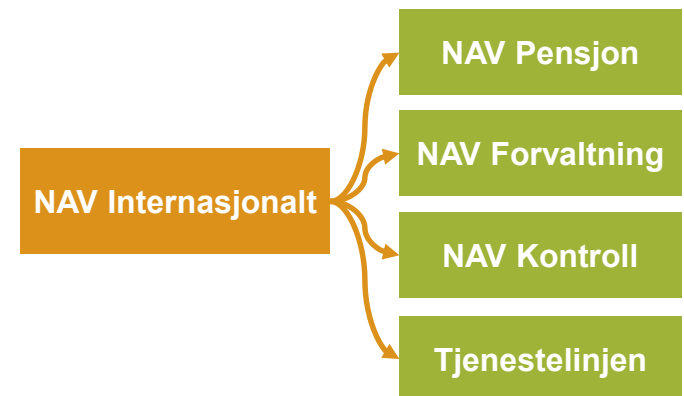
Ytelsesavdelingen har det overordnede, strategiske ansvaret for implementering, tolkning og utvikling av konvensjoner og avtaler. Ytelsesavdelingen ivaretar funksjonen som forbindelsesorgan for konvensjoner og avtaler.

Resultatområdene har det operative ansvaret for saksbehandling i enkeltsaker. Resultatområdene ivaretar funksjonen som kontaktorgan



Oppgaven som kontaktorgan følger hver ytelse fra NAV Internasjonalt til:

1. NAV Forvaltning (NAV Arbeid og ytelser)
2. NAV Pensjon (NAV Familie- og pensjonsytelser)
3. NAV Kontroll
4. Tjenestelinjen.

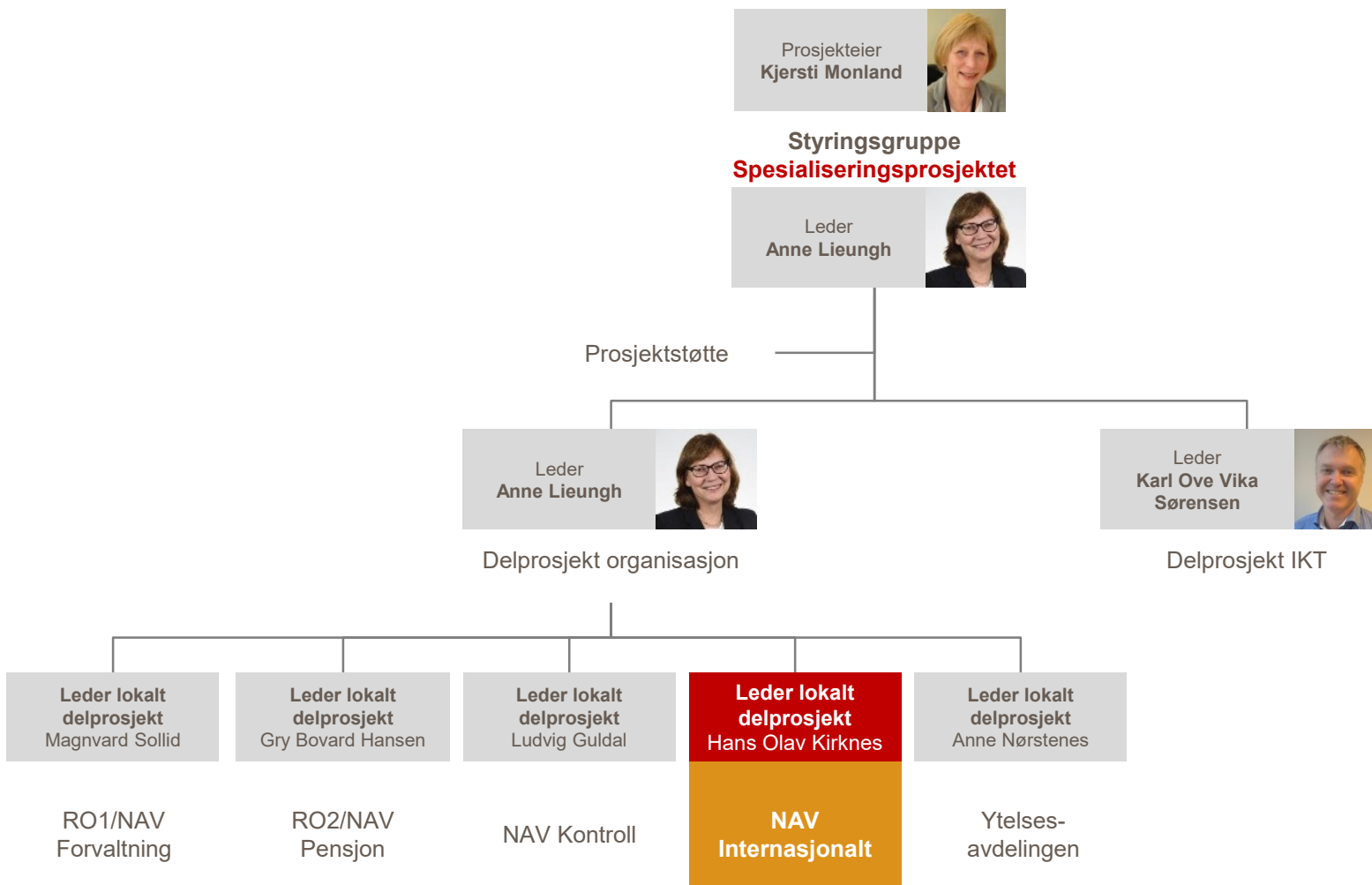


Hvordan skal utlandsbrukere komme i kontakt med NAV?

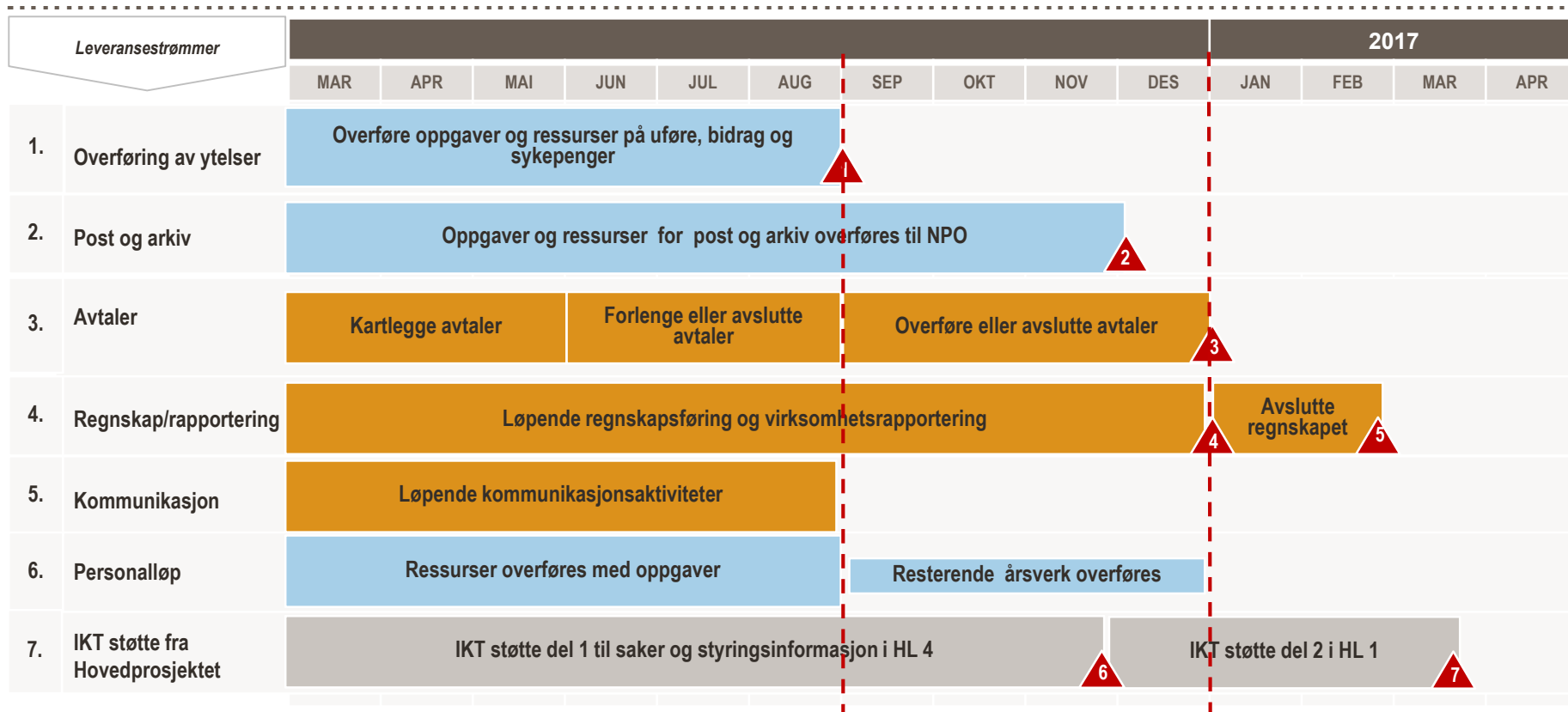
- Allerede i dag er det NAV Kontaktsenter som er førstelinjen for telefoniske henvendelser
- Et hovedspor for NAV er utvikling av elektronisk brukerdialog og andre elektroniske kanaler
 - Vi legger til grunn at dette er særskilt gunstig for utenlandsboende
- NAV lokal-funksjonene flyttes til Tjenestelinjen
 - Det legges opp til at et eller to lokalkontorer overtar funksjonene slik at brukerne får klart definerte kontaktpunkter



Avviklingen av NAV Internasjonalt samlet i et lokalt delprosjekt i Spesialiseringsprosjektet



Plan for avvikling av resultatområdet NAV Internasjonalt



- M1** – 01.09.16 – Resterende ytelser overført
- M2** – 01.12.16 – Post og arkiv overført
- M3** – 31.12.16 – Samtlige avtaler avsluttet eller overført
- M4** – 31.12.16 – NAV Internasjonalt avviklet
- M5** – 28.02.16 – Regnskap og rapportering avsluttet
- M6** – 27.11.16 – HL 4
- M7** – mars 17 – HL 1

- Aktiviteter knyttet til overføring av oppgaver
- Aktiviteter knyttet til avvikling
- Aktiviteter IKT-støtte i hovedprosjektet

Hva gjør vi på IKT-siden for å sikre overgangen og en bedre håndtering av utlandsområdet fremover?

- Overføring av alle sakene og oppgavene til nye enheter
- Ruting til riktig enhet
- 2101 avvikles
- Mulig å merke saker som internasjonale
 - Utland
 - Utlandstilsnitt
 - EØS
- Merking danner grunnlag for produksjonsstyring/statistikk
- Utlandsmerking av saker på alle ytelser bidrar til at man kan hente ut bedre statistikk, som igjen understøtter bedre produksjonsstyring

Ytelsesområde / overordnet status	Hva planlegges levert i HL4 / situasjon for saksbehandlerne
Pesys-ytelser	Funksjonalitet for kategorisering av saker basert på om det er avtale saker og om det er utlandssak eller ikke. Kategoriseringen kan brukes for styring av produksjon 2 nye enhetsnummer i 44xx som erstatning for 2101 og 4313
Bisys-ytelser	Avvikling av 2101 som enhet i Bisys. Markering av utlandssaker på saksnivå slik at de kan identifiseres i oppgavelisten. Automatisk melding om 18 år i saker med fremmed valuta
Arena-ytelser	Funksjonalitet for å merke saker, vedtak og oppgaver med «Utland», inklusiv visning i skjermbilder. Det opprettes 3 fagkøer for dagpenger grensearbeider; Inn, Klar og Vent.
Infotrygd-ytelser	Nytt «Gjelder» felt på oppgaver i Gosys/Modia som brukes for å markere utenlandsoppgaver for Infotrygdytelsene. Markeringen brukes til å rute til riktig behandlende enhet og til prod.styring.
Styringsinformasjon	Innføring av utlandsinformasjonen på tvers av de ulike fagsystemene for å tilrettelegge for diverse rapporter som går på tvers, samt forbedring av frister.
Oppfølging AAP, SYFO og Sykepenger	Opprettes en egen virtuell enhet (2131) for oppfølging utlandssaker både på SYFO og AAP/TS og en virtuell enhet (4474) som fungerer som en nasjonal kø for sykepenger utland. Tjenestelinjen har ikke klart å beskrive ytterligere behov.
NAV Internasjonalt – endring ved inngang mottak og ruting	Dagens ruting til 2101 fra mottak (skanning og elektronisk innsending) endres til å støtte den nye organiseringen for behandling av utlandssakene for de enkelte ytelsene.
Frivillig forsikring – Yrkeskade og Kontantstøtte EØS	Ruting av saker og oppgaver på Frivillig forsikring - Yrkeskade og Kontantstøtte EØS for å støtte opp om ny organisering.

Spørsmål og svar

