

Ivaretagelse av Brukerperspektivet i ISK – bruk av Servicekontorene.

Prosjektansvarlig: Ingvar Rolstad

Prosjektleder: Sølvi Melvold

Prosjektgruppe: Eva K Lian
Johannes Bremer
Line T Ertsås
Turid Krizak
Svein Arne Flyum –(tillitsvalgt)

Godkjennes av: Rådmannen ISK



Tilleggsmandat post/arkiv i ISK

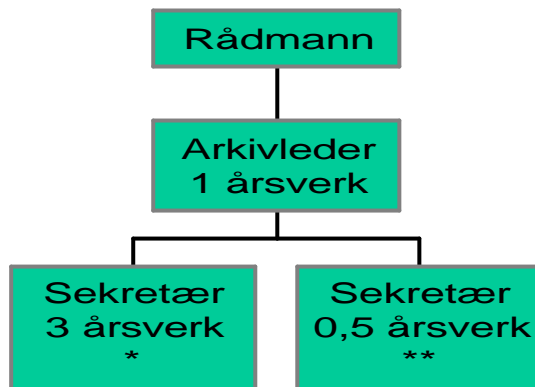
- Mandat pkt 1:** Ta utgangspunkt i hvordan post/arkiv er organisert i de to kommunene i dag.
- Mandat pkt 2:** Foreta en enkel analyse av dagens styrker og svakheter, samt framtidige utfordringer og trusler.
- Mandat pkt 3:** Foreslå organisering av post/arkivfunksjonen i ISK

Mandat pkt 1.

Ta utgangspunkt i hvordan post/arkiv er organisert i de to kommunene i dag.

Organisasjonskart Post/arkivtjenesten i Verdal kommune

Organisert under rådmannens stab.

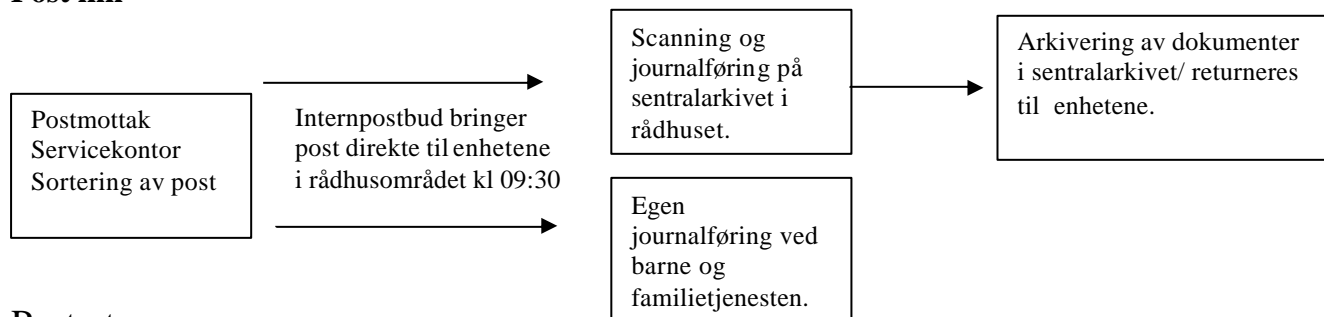


Org.kart pr. 1.10.04 arkivtjenesten Verdal

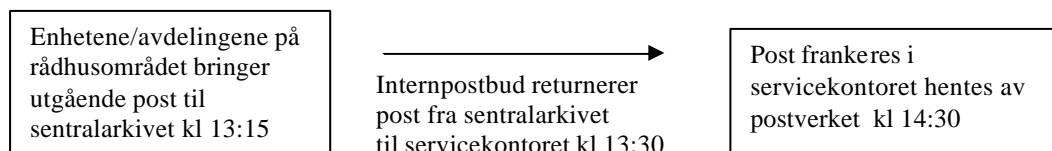
- * P.t. Arkiv, politisk sekretariat, fakturering m.m, med ca. 1,7 årsverk på arkiv. (sentralarkivet utfører arkivering for sentraladministrasjonen, kulturtjenesten, musikkskolen, landbruk, brann og teknisk.)
- ** Til sammen 0,5 årsverk fordelt ut på virksomhetsområder som registrerer på "lukket system". dvs barne og familietjenesten, flykntingetjenesten og bo- og helsetun. Arkivtjeneste ved skoler og barnehager er ikke medregnet her.

Produksjonsløype postrutiner i Verdal kommune.

Post inn



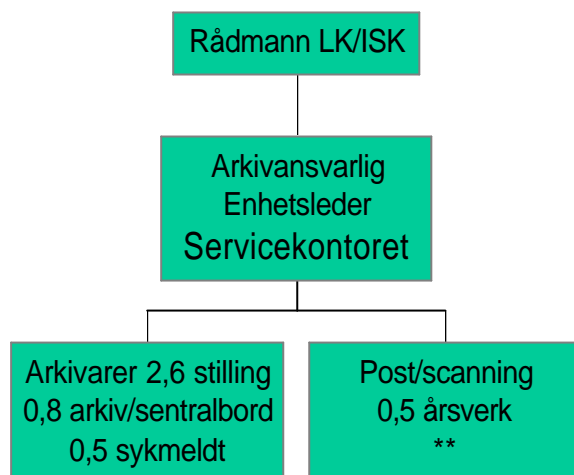
Post ut



Organisasjonskart Post/arkivtjenesten i Levanger kommune

Organisert under servicekontoret

Arkivansvarlig er enhetsleder Eva K. Lian



Org.kart pr. 1.10.04 arkivtjenesten Levanger

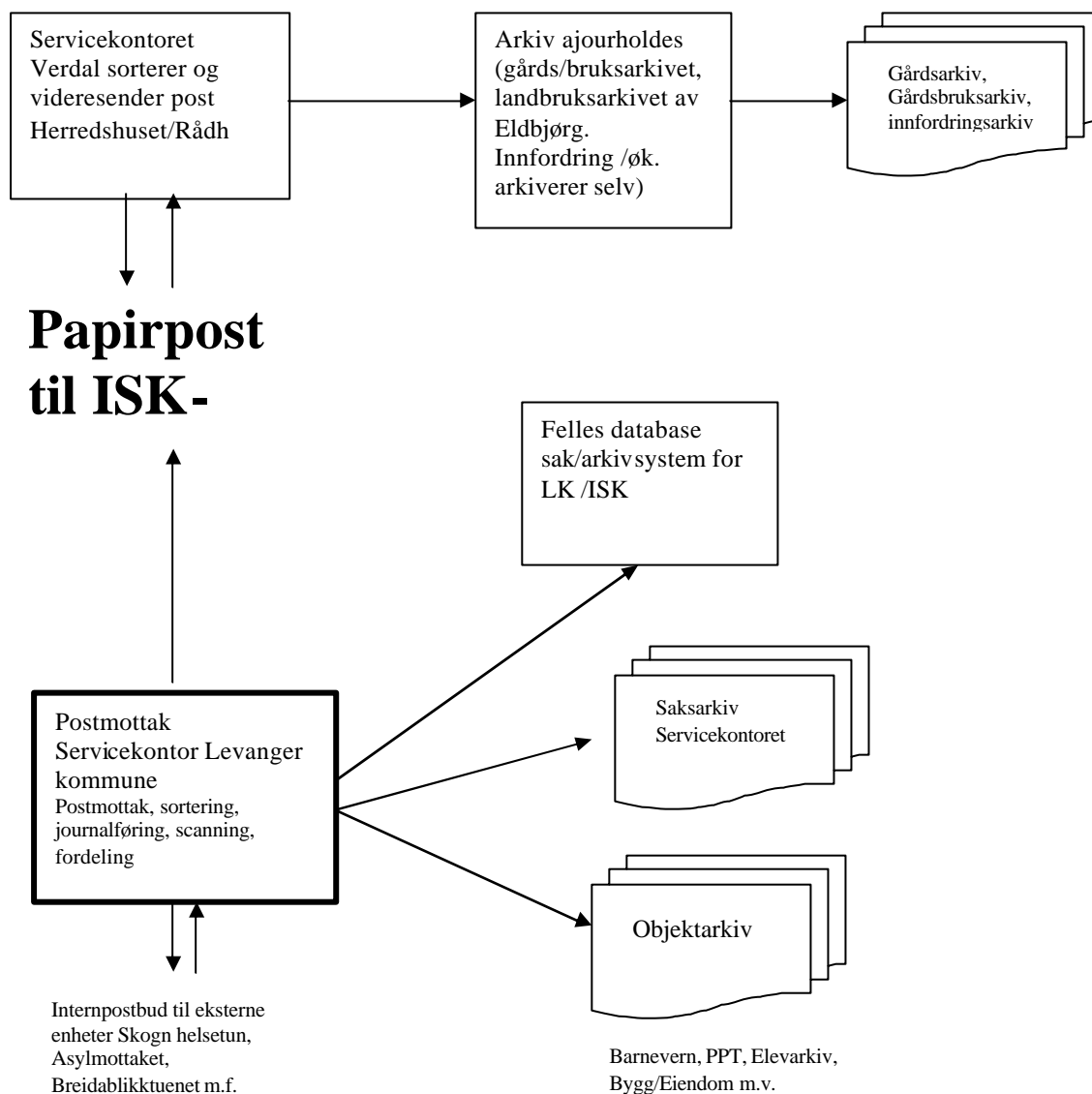
Kommentarer:

1.1.00 ble det opprettet et sentralarkiv for Levanger kommune. Da ble arkivressursene ute på etatene overført ny resultatenheter Servicekontoret. Sentralarkivet er en del av Servicekontoret og fungerer som eget team. Ressursene brukes delvis om hverandre, dvs. at ansatte fungerer både i fronttjenesten og i arkivtjenesten. Saksarkivet og klientarkivet til sosialtjenesten står plassert i Rådhusets 1. etg., mens de øvrige objektarkivene er plassert ute på enhetene og oppdateres av arkivtjenesten (med unntak av PPT).

Noe av arkivressursene har fulgt med overføringen av ISK-enheter til Verdal for å ivareta objektarkivene til Plan, bygg, oppmåling og miljø, samt landbruk. Arkivtjenesten henter, mottar og åpner og journalfører all post og til Levanger Kommune og ISK.

Arkivtjenesten har også ansvar for arkivene ute på institusjoner og skoler. Dette følges opp gjennom bistand, besøk, avlevering, opplæring, temadager mv.

PRODUKSJONSLØYPE POST OG ARKIV LEVANGER



Mandat pkt 2: Foreta en enkel analyse av dagens styrker og svakheter, samt framtidige utfordringer og trusler.

Prosjektgruppen har valgt å fokusere på dagens utfordringer og trusler i besvarelsen.

Analyse

Post og Arkivtjenesten er ulikt organisert i kommunene. I Levanger er arkivansvaret delegert til enhetsleder i servicekontoret, mens det i Verdal er underlagt Rådmannens stab. Arkivtjenesten er sentralisert i begge kommuner, dvs. at all arkivverdig post journalføres på ett og samme sted. I Levanger er alt arkivpersonale samlokalisert og underlagt arkivansvarlig. Verdal har noe desentralisert arkivressurser, dvs ca. 0,5 årsverk på lukket fagsystem.

Levanger:

Arkivtjenesten i Levanger mener at de med sin organisasjonsform er egnet til å møte overgangen til elektronisk forvaltning. Samorganiseringen med servicekontoret

(fronttjenesten) og arkivet er egnet da begge tjenestene journalfører inngående post i ulike fagsystemer. (se vedlagt swot – analyse). I dag registreres epost, brev, fax i sak-arkivsystem + ulike fagsystem. Mottatte papirsøknader reg. direkte i Oskar(fagsystem sosial) av serviceverten umiddelbart etter mottak. Post til barnevern registreres i postjournal for fagsystem Familia. Scanningsmodul for Familia skal være på plass 1.2.05. I tillegg planlegges det at mottatte søknader bostøtte kan registreres umiddelbart. Ser en frem i tid må en kunne anta at mye av det vi mottar på papir vil komme på epost eller som digitalt skjema, noe som vil føre til endring av ressursbehovet.

Verdal:

Sentralarkivet i Verdal er lokalisert på rådhuset og organisert under rådmannens stab. Det utføres ingen scanning/journalføring av post i servicekontoret. Denne organiseringen opprettholder fagkompetanse fordelt mellom arkivet og servicekontoret (fronttjenesten). Servicekontoret i Verdal mener at fysisk atskillelse med arkivet, ikke er til hinder for å møte de utfordringer som kommer ved overgangen til helelektronisk forvaltning. Arkivansatte i Verdal kommer med forslag om at de med sin organisasjonsform synes at det vil være naturlig å opprette arkivtjenesten som en egen fagenhet i ISK. . Servicekontoret og arkivpersonellet i Verdal kan ikke fysisk sitte sammen på grunn av kontorkapasitet/plassmangel i servicekontoret. (se vedlagt swot-analyse)

Kommunene har pr. i dag ulike fag- og saksbehandlingssystem, valg av felles system vil forenkle samarbeidet mellom arkivtjenesten i Verdal/Levanger og ISK.

Generelle utfordringer og trusler

Utfordringer:

Elektronisk Arkiv.

- Nødvendige ressurser til innføring av elektronisk arkiv.
- Plan for gjennomføring, kostnader.
- Helelektronisk arkiv / dobbelføring (papir arkiv)
- Avklaring av rutiner i mellomperioden til vi går over til helelektronisk arkiv..
- Overføring av objektarkiv til helelektronisk

Teknisk utstyr.

- Scannere
- Skrivere
- Oppgradering av pc er

Arkivansvar.

- Arkivansvarlig ISK,arkivleder(e) i morkommunen.
- Organisering av arkivansvaret for objektarkiv og saksarkiv.
- Kvalitetsøkning/kostnadseffektivitet gjennom bedre utnyttelse av arkivressursene.

Arkivrutiner/posthåndtering.

- Arkivering av E-post.
- Utvikle felles rutiner og system.
- Styrke arkivfaget
- Produksjonsløype posthåndtering i ISK.
- Opplæring/involvering

- Innføring av nytt saksbehandlersystem.
- Personuavhengig system
- Geografiske avstander.
- Få en arkivtjeneste som balanserer kravet til service mot de grunnleggende verdiene som forvaltningens saksbehandling tuftes på, som likhet for loven, rettferdighet, partsinnsyn, sporbarhet, offentlighet

Sikkerhet.

- Personvern
- Lovverket
- Datatilsynet
- Egnet lokaler til arkiv/post, teknisk utstyr.
- Linjekapasitet mellom Levanger og Verdal.

Trusler:

- Manglende motivering
- Ledelsesforankring.
- Tidsperspektiv.
- Manglende finansiering, manglende uklare rutiner.
- Linjekapasitet, sikkerhetsrutiner (virus), lyn-nedslag, brann og vannskader.

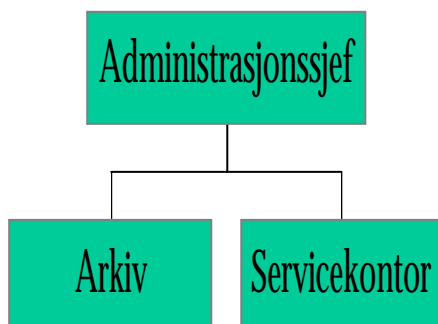
Mandat pkt 3: Foreslå organisering av post/arkivfunksjonen i ISK

Prosjektgruppen har drøftet ulike måter å organisere post/arkivfunksjonen i ISK. Servicekontorene i Verdal og Levanger har i dag ulik organisering av post- og arkivfunksjonen. (jfr mandat pkt. 1)

Prosjektgruppen presenterer her to ulike modeller for organisering av post og arkivfunksjonen i ISK. Disse modellene presenteres gjennom organisasjonskart, kommentarer og SWOT – analyser.

Organisasjonskart arkiv modell 1:

Sentralarkivet som egen avdeling.



Dette forslaget innebærer at arkiv og servicekontor blir egne stabsfunksjoner under administrasjonssjef i ISK.

- Uavhengig av hvilken organisasjonsform som velges for arkivtjenesten, så bør det være plassert arkivressurser både i Levanger og i Verdal.
- Det bør utnevnes, ansettes en felles arkivleder med ansvar for alt arkivet i Levanger og Verdal.

Kommentarer til modell 1:

Arkivtjenesten i Verdal ønsker at servicekontoret skal være mottak for utgående og inngående post til Verdal kommune.

Posten leveres så til arkivet for videre behandling (åpning, scanning og registrering). Dette er publikumsvennlig og tidsbesparende.

- Vi ønsker arkiv som egen avdeling for å få bedre utnyttelse av arkivressursene.
- Det vil være ryddigere og mere oversiktlig for saksbehandlerne. (En mailadr., et telefonnr., jfr. IT-avdelingen i ISK.)
- Det vil høyne statusen for arkivarbeidet.

Vi vil ha egen leder for avdelingen for at leder skal kunne ha fokus kun på arkiv.

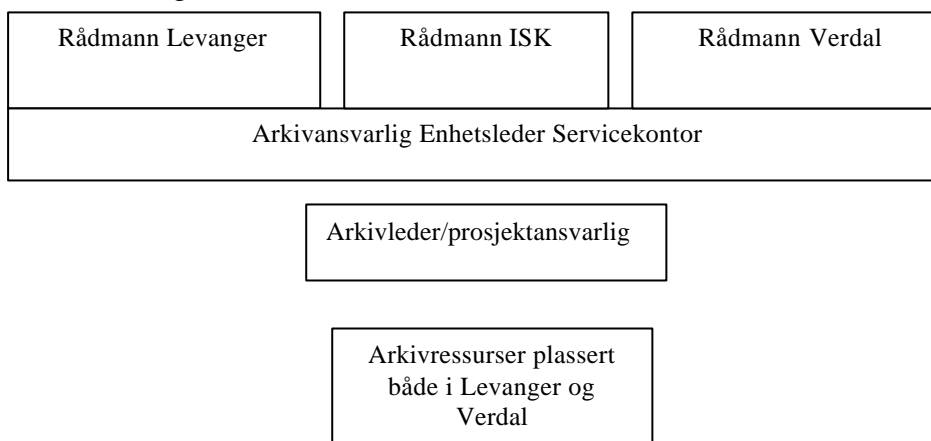
Når det gjelder lokalisering/samlokalisering er det enklest med lokalisering i hver sin morkommune. For Verdal sin del sammen med politisk/adm.sekr., da vi har flere funksjoner i stillingene.

Modell 1: SWOT-analyse Arkivtjenesten som egen fagavdeling i ISK

| Styrker | Svakheter |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">▪ Egen fagavdeling med kompetanse på arkiv.▪ Felles ledelse, en arkivleder i ISK, inkl morkommunene.▪ Bedre standard på arkivtjeneste, bedre for innbyggerne og for saksbehandlere i kommunen.▪ Unngår dobbelregistrering av dokumenter i Verdal og Levanger.▪ Felles arkiv for saksarkiv og objektarkiv. (alle arkiv samles på et sted)▪ Mer skjermet arkivenhet, mindre støy, egnede arbeidslokaler.▪ Arkivpersonalet blir ”superbrukere” på nytt saksbehandlersystem og elektronisk arkivering av post.▪ Felles innkjøp av ”verktøy” scannere og oppgradert datautstyr til en arkivavdeling.▪ Utvikle felles arkiv –og postrutiner i ISK.▪ Synliggjøre viktigheten av et arkiv.▪ Gode arkivrutiner i hht arkivplan, lovverk, datatilsyn, taushetsplikt m.m▪ Mer ”effektiv ” ressursbruk, spesialister på arkiv.▪ Generalister/serviceverter unngår å bruke ressurser på arkivering.▪ Ikke stedsavhengig. | <ul style="list-style-type: none">▪ Mindre personell-ressurser ved Levanger Servicekontor. Mister mulighet for rullering av personell mellom arkiv og fronttjeneste.▪ Ensartet arbeidsoppgaver ved kun å jobbe med arkiv, noen mister andre funksjoner.▪ Rådmannen/staben i Verdal mister interne støttefunksjoner |
| Muligheter/utfordringer | Trusler |
| <ul style="list-style-type: none">▪ Lokalisering av en arkivenhet.▪ Produksjonsløype, håndtering av inngående post.▪ Samle sammen alle objektarkiv på et sted.▪ Overføre alle ”papirarkiv” til helelektronisk.▪ Ansvar for alle arkiv på en enhet.▪ Samle ressursene som brukes på lukkede fagsystem i sentralarkivet. | <ul style="list-style-type: none">▪ Linjekapasitet mellom Levanger og Verdal.▪ Geografiske avstander.▪ Ingen ny tilføring av arkivpersonell ved f.eks sykdom m.m. |

Organisasjonskart modell 2:

Sentralarkivet organisert under servicekontoret.



Det opprettes et sentralarkiv for ISK og morkommunene som ivaretar ansvaret for all arkivdanning. Sentralarkivet (Dokumentsenteret) org. som en del av Servicekontoret og fungerer som eget team.

Kommentarer til modell 2:

En org.modell er at det opprettes en felles arkivtjeneste for Levanger, Verdal og ISK underlagt Servicekontorene. (Dette bør tas med i vurderingen om Servicekontorene skal overføres til ISK.) Arkivtjenesten (Dokumentsenteret) blir da et selvfungerende team, slik Levanger har det idag, men med utvidet ansvarsområde for alle 3 kommunene og med felles arkivressurser. Fordelen med en slik modell er at en kan disponere ressursene samlet; servicevertene som til daglig tar imot og kjenner skjemaveldet får et ansvar for å legge inn papirversjoner til digital form, slik at produksjonsløypa videre inn i org. blir lik. Ved opprettelse av Servicekontor i kommunene blir ofte denne løsningen valgt med den begrunnelse at innføring av fullelektroniske løsninger også endrer arbeidsoppgavene og ressursbehovet. Overgangen til fullelektroniske løsninger er ressurskrevende og en arkivleder/prosjektansvarlig er ønskelig for å få en god prosess.

Modell 2: SWOT – analyse Arkivtjeneste i servicekontoret

| Styrker | Svakheter |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">▪ Sentralt arkiv hvor all arkivkompetanse er samlokalisert.▪ Ressurs front/arkivtjeneste kan brukes om hverandre.▪ Erfaring og stabilitet▪ Kvalifiserte arbeidstakere.▪ Noark4 kompetanse.▪ God dialog i front/arkiv ved behandling av post/saker.▪ Erfaring elektronisk arkiv.▪ God lokasjon/gode arkivlokaler.▪ Arkivansvarlig er enhetsleder, styrker arkivfagets ”posisjon” i organisasjonen.▪ God kommunikasjon med overførte ISK- enheter i Verdal.▪ Arkivfunksjonen har veilednings- og tilsynsansvar for samtlige av kommunens arkiver. | <ul style="list-style-type: none">▪ Manglende arkivplan/rutiner ihht til ny org.form ISK/Morkommune.▪ Kompetanse hos saksbehandlere system, offentlighetslov, personopplysningslov.▪ Dårlig kommunikasjon med Verdal kommune.▪ Koordinering med fagsystemene. |
| Muligheter/utfordringer | Trusler |
| <ul style="list-style-type: none">▪ Utnytte gevinster ved elektronisk informasjonsflyt. Innføring av felles saksbehandlersystem.▪ Føre bedre tilsyn med at post- og arkivbehandlingen skjer i samsvar med regler fastsatt i arkivplanen.▪ Utnytte ressursene bedre. Opplæring/involvering.▪ Kompetanseheving.▪ Bedre ivareta overførte arkiver for oppbevaring og sikring.▪ I samarbeid med de behandlingsansvarlige (rådmannen) og databehandlere tilpasse arkivrutiner for personrelaterte fagsystemer.▪ Midlertidig svar: Innføre og sikre rutiner med at organisasjonen gir svar på henvendelser innen firsten på tre uker.▪ Utvikle felles rutiner og system.▪ Innføring i elektronisk skjema- la avsenderen gjøre jobben. | <ul style="list-style-type: none">▪ Elektroniske program som benyttes, maskinvare og rutiner knyttet til bruken av disse tilfredsstillende ikke arkivfaglige krav og hensyn.▪ Høy alder – mister god fagkompetanse snart.▪ Svekkelse av arbeidsmiljøet.▪ Linjekapasitet mellom Levanger og Verdal.▪ Arkivering av E-post.▪ Geografiske avstander. |

Tilrådinger

1. Godkjenning av datatilsynet, felles arkivbase for ISK/VK/LK.
2. Få vedtatt endelig organisasjonsform. Ansettelse av en arkivleder i prosjektperioden for ISK.
3. *Lage en oppdatert arkivplan for ISK og morkommunene*
4. Benytte anledningen ved innføring av nytt sak-arkivsystem til å få på plass nye rutiner og få disse etablert i alle 3 org.
5. Etablere ett arkivforum hvor alle arkivmedarbeiderne kan ta opp arkivfaglige spørsmål
6. Få på plass gode postrutiner
7. Etablere postmottak med scanning i Verdal og Levanger
8. **Prosjektgruppens tilråding av organisasjonsmodell.**

Flertallet stemte for modell 1: Arkivtjenesten som egen fagavdeling i ISK

Modell 1:

Sølvi Melvold

Line T Ertsås

Turid Krizak

Svein Arne Flyum

Modell 2:

Eva K Lian

Johannes Bremer

Slutt-kommentar fra prosjektgruppen:

Prosjektgruppen ble fra første dag informert om stramme tidsfrister både for hovedprosjektet og for tilleggsmandatet. Det har nå gått 3-4 mnd siden hovedrapporten ble levert før den ble sendt ut til høring hos virksomhetslederne i ISK. Prosjektgruppen forventer at tidsfristene holdes stramme i det videre arbeidet i styringsledergruppen i ISK. Prosjektleder ber om fortløpende informasjon om det videre arbeidet i prosessen.

Gruppen avsluttet oppdraget ved votering av organisasjonsmodell i post/arkivtjenesten. Prosjektgruppen mente det ble vanskelig å se for seg helheten i framtidig organisering av post og arkiv, i og med at dette prosjektet må sees i sammenheng med hovedprosjektet for servicekontorene og stabsprosjektet.

Ta kontakt med prosjektleder hvis noe fortsatt er uklart i rapportene.

Godkjenning

Prosjektplan godkjent

ISK...../.....2004

Prosjektansvarlig

Ingvar Rolstad

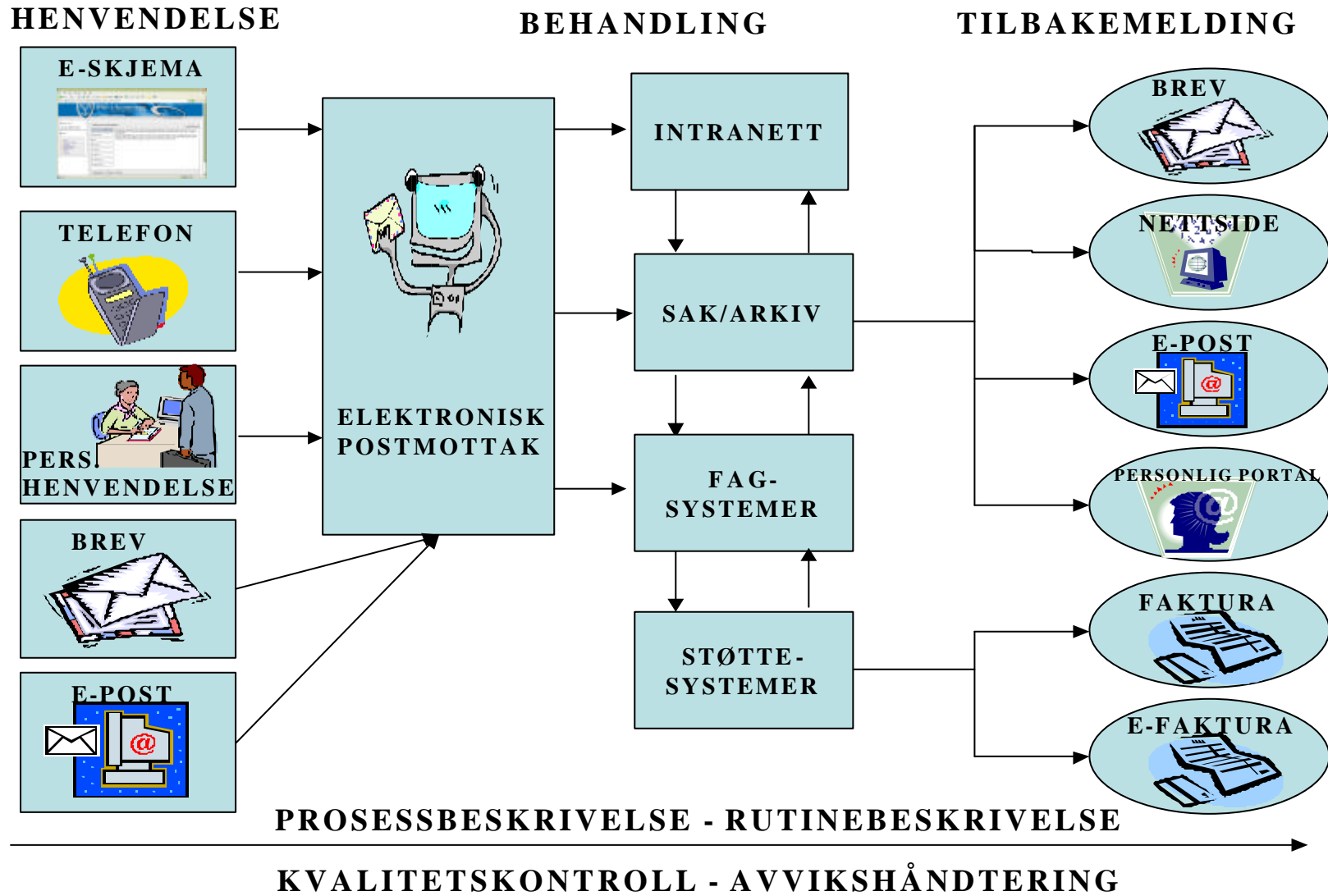
vedlegg:

Prosessbeskrivelse post og arkiv.

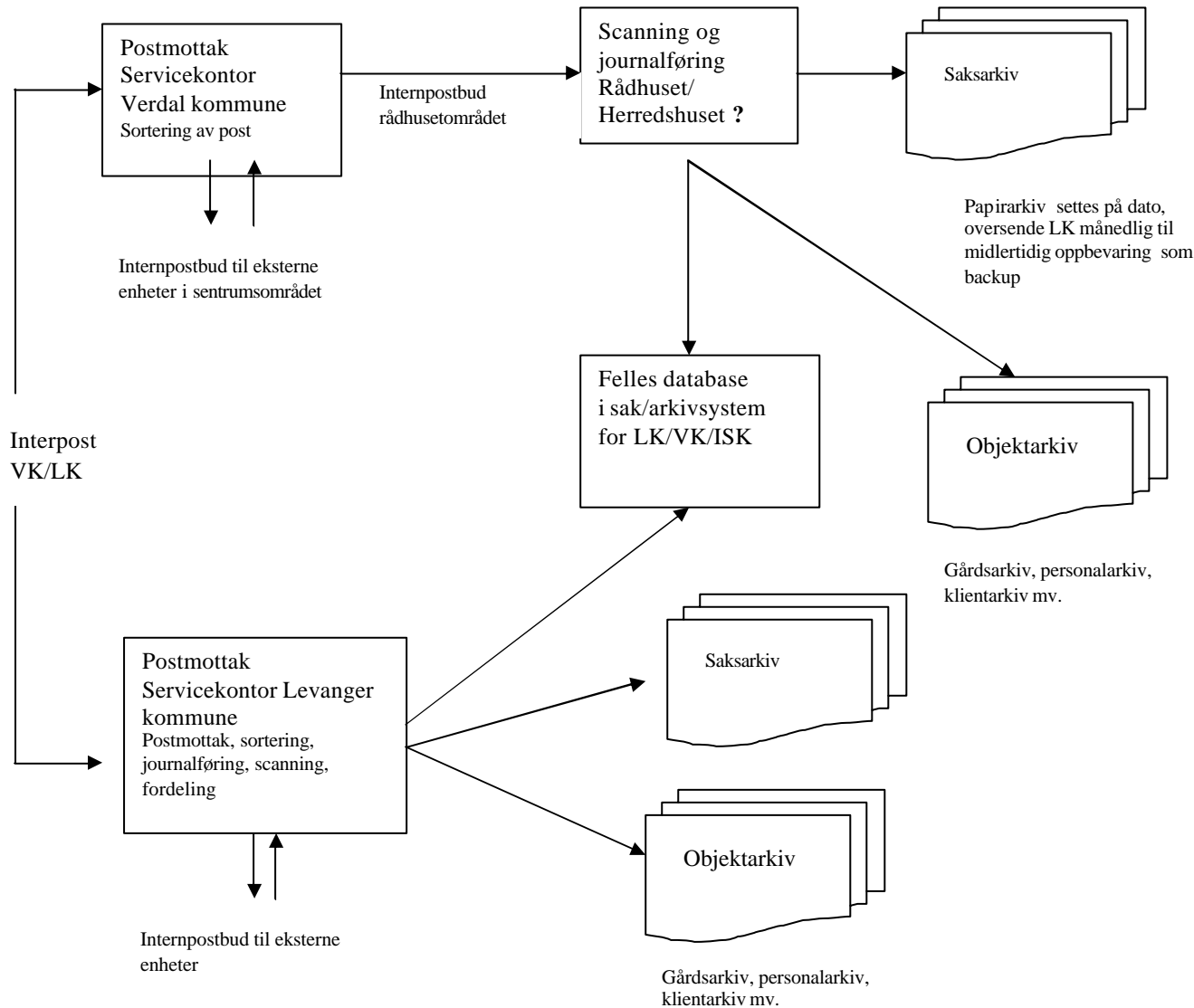
Forslag til produksjonsløype og tiltak for post og arkiv i ISK/VK/LK

Prosjektsekretær/prosjektleder

Sølvi Melvold



FORSLAG PRODUKSJONSLØYPE POST OG ARKIV LK/VK/ISK:



FORSLAG TIL TILTAK:

Kortsiktig tom 31.12.04:

- Få etablert gode post- og journalførings rutiner.
- Få klarert arb.oppgaver/plassering av dagens arkivressurser i VK og LK. Inkl. alle som arb.med arkiv.
- Avtale postbud LK/VK
- Arkivressurser fra LK følger overflyttet arkiv (gårdsbruksarkiv, landbruksarkiv)
- Få etablert fullelektronisk.sak-arkivsystem før 1.1.05, inkl. opplæring saksbehandlere.
- Godkjent arkivplan
 - Avklaring arkivlederansvar i ISK
 - Arkivorganisering
 - Arkivlokaler
 - Arkivressurser
 - Teknisk utstyr

Langsiktig fom 1.1.05:

- Etablere lik org. for post/scanning/ journalføring
- Etablere felles fagmiljø
- Faste fagmøter/opplæring
- Arkivressurser kan rullere i ISK, dvs. ta et felles ansvar for objektarkiver som må stå i nærhet til saksbehandlerne. Journalføring av sakspost kan samkjøres.
- Samordne objektarkivene for ISK
- Helelektronisk arkiv inkl. objektarkiv
- Scanning av objektarkiv

Organisering:

Denne produksjonsløypa kan brukes både med arkivtjenesten som egen fagenhet i servicekontoret, eller om arkivtjenesten opprettes som egen resultatenheter.