

INVESTERINGSFORSLAG

Forslagets titel: Digital sagsbehandlingsassistent til byggesagsområdet – budgetanalysens fase 2

Kort resumé: Ved kombination af flere forskellige teknologier som billedgenkendelse, machine learning og RPA udvikles der en sagsbehandlingsassistent, som skal forberede byggesager til medarbejderne og assistere på udvalgte delprocesser for at lette sagsbehandlingen.

Der søges om midler fra: Investeringspuljen

Fremstillende forvaltning: Teknik- og Miljøforvaltningen

Berørte forvaltninger:

<input checked="" type="checkbox"/> Økonomiforvaltningen	<input type="checkbox"/> Socialforvaltningen
<input type="checkbox"/> Kultur- og Fritidsforvaltningen	<input checked="" type="checkbox"/> Teknik- og Miljøforvaltningen
<input type="checkbox"/> Børne- og Ungdomsforvaltningen	<input type="checkbox"/> Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen
<input type="checkbox"/> Sundheds- og Omsorgsforvaltningen	

Angiv p/l:

2020

1.1 FORSLAGETS SAMLEDE ØKONOMISKE KONSEKVENSER

1.000 kr. 2020 p/l	Styringso mråde	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Varige ændringer							
Effektivisering på byggesagsområdet	Service		-980	-2.586	-2.586	-2.586	-2.586
Hosting, licenser & algoritmetræning	Service		500	1.000	1.000	1.000	1.000
IT-omkostninger og RPA-vedligehold	Service			100	200	200	200
Samlet varig ændring			-480	-1.486	-1.386	-1.386	-1.386
Implementeringsomkostninger							
Udvikling af løsningen	Service	1.000	1.000	1.000			
Grundinvesteringer i IT*	Service	500*	500*				
Driftsomkostninger til Implementering	Service	250					
Projektledelse	Service	626	626	313			
Ressourcer til projektdeltagelse	Service	490	490	245			
Samlede implementeringsomkostninger		2.866	2.616	1.558			
Samlet økonomisk påvirkning		2.866	2.136	72	-1.386	-1.386	-1.386
Tilbagebetalingstid baseret på serviceeffektivisering	6*						
Tilbagebetalingstid baseret på totaløkonomi	6*						

Note til alle tabeller: Alle *besparelser* er angivet med negativt (-) fortegn.

* Grundinvesteringer i IT er ikke medtaget i beregningen af tilbagebetalingstiden.

1.2 BAGGRUND OG FORMÅL

Borgerrepræsentationen besluttede den 21. juni 2018, at Teknik- og Miljøforvaltningen skulle gennemføre en takst- og budgetanalyse med henblik på en genberegning af alle forvaltningens takster og en analyse af forvaltningens omkostningseffektivitet.

EY har gennemført takst- og budgetanalysen og har leveret en fase 2 budgetanalyse vedrørende omkostningseffektiviteten på administrations- og myndighedsområder primo april 2019. Budgetanalysens fase 2 blev forelagt Teknik- og Miljøudvalget den 29. april 2019 og den 17. juni 2019¹.

EY's rapport indeholder en vurdering af, på baggrund af regnskabstal for 2018, hvorvidt forvaltningen er omkostningseffektiv indenfor administrations- og myndighedsområder samt angiver potentialer for effektiviseringer. På den baggrund har EY udarbejdet et effektiviseringskatalog bestående af 8 selvstændige effektiviseringsforslag. Forvaltningen har på foranledning af Teknik- og Miljøudvalget fået EY til at levere 3 yderligere effektiviseringsforslag, der blev præsenteret for udvalget den 17. juni 2019².

Nærværende forslag tager udgangspunkt i EYs effektiviseringsforslag 7 i budgetanalysens fase 2. Dette forslag er dog kun en mindre delmængde, af det samlede potentiale i forvaltningen, i forhold til digital automatisering f.eks. ved brug af teknologier som Robotics Process Automation (RPA). Teknik- og Miljøudvalget vil blive præsenteret for yderligere investeringsforslag til de kommende års budgetforhandlinger.

Teknik- og Miljøforvaltningen modtog i 2018 ca. 6.600 byggeansøgninger og 2.200 færdigmeldinger fra borgere i Københavns Kommune. Forvaltningen ønsker at fortsætte arbejdet med at øge produktiviteten og kundetilfredsheden i byggesagsbehandlingen.

I Københavns Kommunes IT-redegørelse 2019 er der blevet afdækket et effektiviseringspotentiale ved at udvikle en digital sagsbehandlingsassistent til byggesagsbehandlingen. Assistenten vil sikre, at der realiseres effektiviseringer på byggesagsområdet. Sagsbehandlingsassistenten er relevant for byggeansøgninger, idet den tilvejebringer en mulighed for at aflaste administrative ressourcer anvendt til f.eks. indhentning, håndtering og kontrol af data i ansøgninger samt reducere sagsbehandlingstiden.

Konceptet om en digital sagsbehandlingsassistent er en af de tværgående storskalainsatser i IT-redegørelsen, hvor konceptet og løsningen vil kunne skaleres til andre større sagsbehandlingsområder, hvor "sagsbehandlingsassistenten" vil varetage arbejdsopgaver af administrativ karakter og derved effektivisere sagsbehandlingsprocesser på tværs af forvaltninger.

1.3 FORSLAGETS INDHOLD

Sagsbehandlingsassistenten er en digital assistent, der varetager en række arbejdsopgaver af administrativ karakter for medarbejderne ved brug af en række nye teknologier såsom machine learning, softwareroboter og diverse tekniske integrationer. Disse teknologier er ikke tidligere blevet kombineret i en samlet løsning hos Københavns Kommune og herved er løsningen den første af sin slags. Sagsbehandlingsassistenten er ikke en selvkørende automatisering, men en løsning der gennem hele sagsbehandlingsprocessen understøtter sagsbehandlingen ved at overtage en række manuelle opgaver.

Opgaver der skal udføres af den digitale sagsbehandlingsassistent, er blandt andet registrering af sager i fagsystemer, læse og forstå ansøgninger, kategorisering, kontrol og validering, indhentning af data, udarbejdelse og afsendelse af breve og journaliseringsopgaver.

¹ <https://www.kk.dk/sites/default/files/edoc/Attachments/22952574-31879361-1.pdf>

² <https://www.kk.dk/sites/default/files/edoc/Attachments/23203142-32417906-1.pdf>

Konkret vil sagsbehandlingsassistenten registrere sager i fagsystemer og ved hjælp af machine learning screene sager for manglende fuldmagter, byggeskadeforsikring, bygningstegninger, underskrifter og erklæringer der er nødvendige for at sagsbehandlingen kan igangsættes.

Den vil indhente relevant data fra lokalplaner, servitutter og fredninger til brug for den videre sagsbehandling, samt kategorisere sagen.

Assistenten vil kontrollere og validere fuldmagter, ejendomsnr. m.m. og om ansøgningstypen er korrekt, samt foretage en række kontroller af, om ansøgningen er i konflikt med byggereglementet. Den vil udarbejde dokumenter, eksempelvis mangelbreve, der udarbejdes for ca. 70% af indkomne sager, og grundudkast til tilladelser til færdiggørelse hos en byggesagsbehandler. Slutteligt vil assistenten kunne journalisere sagen automatisk.

Projektet vil blive gennemført i Teknik- og Miljøforvaltningen i tæt samarbejde med Koncern-IT, der skal udvikle og drifte løsningen i samarbejde med en ekstern leverandør. Projektet vil blive koordineret med Økonomiforvaltningens digitaliseringskontor og IT-kredsen, med henblik på fremtidig skalering til andre forvaltninger.

Grundinvestering i teknologi

En analyse i forbindelse med digitaliseringsredegørelsen i 2019 har identificeret over 30 initiativer der indeholder ny teknologi med potentiale for effektiviseringer og serviceforbedringer i Københavns Kommune. Sagsbehandlingsassistenten er blandt de udvalgte initiativer, som har et tværgående potentiale på tværs af kommunens forvaltninger.

Analysen gik i dybden med sagsbehandlingsassistentens potentiale i Teknik- og Miljøforvaltningen med henblik på at udrulle initiativet til andre forvaltninger efterfølgende. Udover byggesagsområdet i Teknik- og Miljøforvaltningen har analysen peget på potentiale for anvendelse på enkelttydelser i Socialforvaltningen, på ansøgning om kontanthjælp i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen og på gravetilladelser i Teknik- og Miljøforvaltningen. Derudover vurderes løsningen tillige at kunne benyttes på andre større sagsbehandlingsområder, eksempelvis i Sundheds- og Omsorgsforvaltningen og i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen. Med nærværende forslag igangsættes således første initiativ i Københavns Kommune med brug af sagsbehandlingsassistenten.

En del af teknologien i sagsbehandlingsassistenten vil kunne genbruges på tværs af forvaltningerne og danne grundlag for nye investeringsforslag. Forslaget indebærer derfor en grundinvestering i teknologien i 2020 og 2021. Investeringen skal konkret gå til en grundløsning, der sammenkobler en række teknologier inden for machine learning, softwareroboter og diverse tekniske integrationer. Grundløsningen vil muliggøre mere avancerede automatiseringsopgaver end på nuværende tidspunkt og dermed danne grundlag for at skabe gevinster på de yderligere udpegede områder i analysen i forbindelse med digitaliseringsredegørelsen.

Generelt vil grundinvesteringen gøre det muligt at lave lignende forslag på andre fagområder, hvor der er opgaver forbundet med:

- Kvalitetssikring af ansøgninger og mangelfulde ansøgninger retur til ansøger.
- Indsamling af supplerende data til sagsbehandler fra kommunens fag- og støttesystemer.
- Udførelse af administrative kontroller, så ansøgningen kan sendes videre fuldt oplyst til sagsbehandleren for at sikre hurtig og effektiv sagsbehandling.

Disse typer opgaver udføres i størstedelen af kommunens forvaltninger. Det er et arbejde, der ofte udføres af sagsbehandlerne selv og udgør en væsentlig del af arbejdstiden. Dermed har det også et stort potentiale for anvendelse af automatiseringsteknologi.

Med grundinvesteringen tager kommunen endvidere det første skridt inden for næste modenhedstrin i selvbetjening. De nuværende selvbetjeningsløsninger sikrer generelt, at borgerne indsender oplysninger, da man ofte skal vedhæfte dokumenter eller udfylde felter, før man kan indsende sin ansøgning. De nuværende selvbetjeningsløsninger tjekker dog ikke kvalitet eller relevans af de dokumenter, der vedhæftes i ansøgningerne. Med denne grundinvestering vil kommunen få etableret et teknisk grundlag, hvor det fremadrettet også er muligt at vurdere kvaliteten af f.eks. vedhæftede dokumenter.

Implementering af løsningen i andre fagområder og i andre forvaltninger vil kræve separate projekter, men det IT-mæssige grundlag vil være etableret. Det forventes, at grundinvesteringen vil reducere udviklingsomkostningerne med 30-40 % for kommende projekter af samme karakter.

Med udgangspunkt i erfaringerne fra implementeringen af løsningen i Teknik- og Miljøforvaltningen vil der med forankring i IT-kredsen blive identificeret nye områder, hvor sagsbehandlingsassistenten kan implementeres med understøttelse af grundinvesteringen. Udgangspunktet for dette er de områder, som analysen af potentialet i ny teknologi har udpeget.

Investeringsforslaget er blevet drøftet i Københavns Kommunes tværgående digitaliseringschefkreds. Her var der enighed om, at løsningens sammenkobling af forskellige nye teknologier vil kunne understøtte allerede besluttede investeringsforslag og en række af kommunens selvbetjeningsløsninger. Derudover tilkendegav Teknik- og Miljøforvaltningen at løsningen potentielt vil kunne bruges i forhold til udstedelse af gravetilladelser. Socialforvaltningen tilkendegav at de kunne se potentialer i at benytte løsningen til det specialiserede voksenområde og KOMBIT's kommende systemer. Beskæftigelses- og integrationsforvaltningen tilkendegav at løsningen vil kunne understøtte forvaltningens nye system Asta, og Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen derudover har udarbejdet et konkret investeringsforslag, der fremlægges til Budget 2020, som er baseret på grundinvesteringen i nærværende forslag ("Intelligent understøttelse af rehab møder").

Koncern IT vil løbende fremlægge status på grundinvesteringen, herunder udarbejdelse af nye investeringsforslag, for Effektiviseringskredsen.

1.4 ØKONOMI

Ved fuld implementering af løsningen vurderes der at være en varig effektivisering på i alt fem årsværk fordelt på 4 HK-stillinger og 1 AC-stilling. Som sats for HK-årsværk anvendes 490.000 kr. årligt og for AC-årsværk 626.000 kr. årligt. Det er løn inklusiv grundlæggende overhead, som blev godkendt af økonomikredsen i 2011, fremskrevet til 2020 p/l.

Teknik- og Miljøforvaltningen modtog i 2018 ca. 6.600 byggeansøgninger og 2.200 færdigmeldinger på byggeri. I forbindelse med modtagelsen af denne type sager varetager forvaltningen en række administrative opgaver. Det estimeres at 70% af byggeansøgninger som Teknik- og Miljøforvaltningen modtager er mangelfuldt udfyldt. Forvaltningen bruger derfor mange ressourcer på at kontrollere hver indkomne sag, for at afgøre om den er fuldt oplyst. Hvis ikke skal der udarbejdes og fremsendes mangelbrev til ansøgeren. I 2018 sendte TMF ca. 13.800 mangelbreve til borgere. Ansøgninger er mangelfulde af flere årsager.

Det kan være, at sagen ikke er fuldt oplyst på grund af mangelfulde fuldmagter, forkerte ejendomsnumre eller ansøgningstyper. Dette arbejde belaster dels medarbejderne, som tager sig af den første screening af sagerne, men også fagteknikerne senere i behandlingsprocessen, som tager sig af den mere kvalificerede ansøgningskontrol. Dette er arkitekter, jurister, konstruktionsingeniører mv.

TMF's medarbejdere bruger således meget tid på kvalitetskontrol af ansøgninger, og en ansøgning kan risikere at blive sendt tilbage til borgeren mere end en gang, hvilket forlænger den oplevede sagsbehandlingstid hos ansøger, da sagsbehandlingstid først tæller fra, at en sag vurderes fuldt oplyst.

Sagsbehandlingsassistenten vil overtage en del af de administrative opgaver i forbindelse med modtagelse, registrering og vurdering af sager, hvorfor besparelsen i nærværende projekt også ligger her. Der er ligeledes besparelser i forbindelse med færdiggørelse af byggesager og ibrugtagningstilladelser, hvor sager skal journaliseres. Det er altså her størstedelen af effektiviseringen vil findes, hvilket også er afspejlet i fordelingen af årsværk der effektiviseres (4 HK-årsværk). Der vil desuden kunne effektiviseres et årsværk i selve byggesagsbehandlingen i forbindelse med implementeringen af projektet (1 AC-årsværk).

EYs analyse kiggede bredt på forvaltningen i forhold til anvendelse af automatiseringsteknologi. Efterfølgende har KPMG, i maj 2019, lavet en analyse vedrørende denne specifikke løsning på byggesagsområdet. KPMGs analyse estimerede et effektiviseringspotentiale på 4,6 årsværk.

Ved en yderligere intern kvalificering af KPMGs resultater estimeres det, at der for de 6.600 årlige byggeansøgninger i gennemsnit kan spares ca. 1 times sagsbehandlingstid ved implementering af sagsbehandlingsassistenten. Derudover kan der for de 2.220 årlige færdigmeldinger spares ca. 15 min sagsbehandlingstid. Med udgangspunkt i tidsregistreringsdata for byggesagsområdet anvendes der en sats på 1.433 timer for et effektivt årsværk. Det betyder, at det samlede effektiviseringspotentiale bliver ca. 5 årsværk, hvoraf de 4 er HK-årsværk og 1 AC-årsværk. Som sats for HK-årsværk anvendes 490.000 kr. årligt og for AC-årsværk 626.000 kr. årligt. Det er løn inklusiv grundlæggende overhead, som blev godkendt af økonomikredsen i 2011, fremskrevet til 2020 p/l.

Sagsbehandlingsassistenten består af flere forskellige teknologiske elementer og herved er der afledte driftsudgifter på 1 mio. kr. fra 2022 og frem. Driftsudgifterne omfatter diverse licenser, hosting, serverudgifter og træning af algoritmer. Driftsudgifterne er stigende i årene 2021 til 2022, fra 0,5 mio. kr. til 1 mio. kr., eftersom der løbende tilknyttes flere elementer til den samlede løsning. Derudover indgår der også 100.000 kr. i 2022 samt 200.000 kr. 2023 og varigt til IT-omkostninger og vedligehold af RPA-løsninger, således at løsningen kontinuerligt tilpasses driftens behov.

Hermed har nærværende forslag et nettoeffektiviseringspotentiale på 1,4 mio. kr. årligt ved fuld indfasning i 2023.

Tabel 1. Varige ændringer, service

	1.000 kr. 2020 p/l					
	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Effektivisering på byggesagsområdet		-980	-2.586	-2.586	-2.586	-2.586
Hosting, licenser & algoritmetræning		500	1.000	1.000	1.000	1.000
IT-omkostninger og RPA-vedligehold			100	200	200	200
Varige ændringer totalt, service		-480	-1.486	-1.386	-1.386	-1.386

Investeringsbehovet i nærværende forslag består af flere elementer. Det primære element er midler til udvikling af en samlet løsning på i alt 4 mio. kr., som skal finansiere udviklingen af følgende funktionaliteter der skal understøtte sagsbehandlingen:

- Registrering af sag i system – ca. 0,45 mio. kr.
- Læse og forstå ansøgninger – ca. 0,7 mio. kr.
- Simple kategorisering af sager – ca. 0,4 mio. kr.
- Kontrol og validering – ca. 0,45 mio. kr.
- Dokumentgenkendelse – ca. 0,8 mio. kr.
- Indhentning af data – ca. 0,45 mio. kr.
- Udarbejde og sende breve – ca. 0,45 mio. kr.
- Journalisering – ca. 0,3 mio. kr.

Ud af de 4 mio. kr. til udvikling af løsningen, vurderes 1 mio. kr. at udgøre grundinvesteringer i IT, som bliver placeret hos Koncern IT. Grundinvesteringen består konkret af udviklingen af en grundløsning, der sammenkobler en række teknologier inden for machine learning, softwarerobotter, billed- og tekstgenkendelse samt diverse tekniske integrationer for at fungere som én samlet løsning for brugerne. Grundløsningen vil samtidig muliggøre mere avancerede automatiseringsopgaver end det på nuværende tidspunkt er muligt i Københavns Kommune og dermed danne grundlag for at skabe gevinster på de yderligere udpegede områder i analysen i forbindelse med digitaliseringsredegørelsen.

Udover midler til udvikling af løsningen, er der afsat ressourcer til projektledelse i 2020 og 2021 samt 6 måneder i 2022. Disse ressourcer vil blive placeret i Stab Digitalisering hos Teknik- og Miljøforvaltningen, hvor projektet forankres samt drives indenfor rammerne af forvaltningens IT-projektledelsesmodel. Et AC-årsværk er sat til 626.000 kr. årligt, som er inklusiv grundlæggende overhead (Godkendt af Økonomikredsen 2011).

Byggesagsområdet er meget presset på sagsmængder og overholdelse af de nationale servicemål. Derfor er der afsat midler til frikøb af projektdeltager ressourcer. Der er afsat i alt 1 HK-årsværk i 2020 og 2021 samt 6 måneder i 2022. Det er essentielt for projektets succes og realisering af effektiviseringspotentialer, at løsningen udvikles i tæt dialog med de berørte medarbejdere samt ledere. Et HK-årsværk er sat til 490.000 kr. årligt, som er inklusiv grundlæggende overhead (Godkendt af Økonomikredsen 2011). Herudover er der afsat 250.000 kr. til IT-driftsomkostninger i det første udviklings år, da der vil være driftsudgifter til de platforme som løsningen udvikles på fra projektstart.

Tabel 2. Serviceinvesteringer i forslaget

	1.000 kr. 2020 p/l						Innovationspulje (sæt X)
	2020	2021	2022	2023	2024	2025	
Udvikling af løsningen	1.000	1.000	1.000				
Grundinvesteringer i IT*	500*	500*					
Driftsomkostninger til Implementering	250						
Projektledelse	626	626	313				
Ressourcer til projektdeltagelse	490	490	245				
Investeringer totalt, service	2.866	2.616	1.558				

1.5 EFFEKTIVISERING PÅ ADMINISTRATION

Samtlige 5 årsværk, som udgør effektiviseringspotentialet, er placeret på hovedkonto 6.45. Det ene AC-årsværk går dog til myndighedsopgaven med byggesagsbehandling og indgår derfor ikke, som en reduktion af administrative udgifter. Herved udgøres effektiviseringen på administration af de 4 HK-årsværk der effektiviseres i forslaget, men fratrukket de varige udgifter til hosting, licenser og vedligehold af løsningen, som bliver tilført hovedkonto 6.45 i forbindelse med projektet.

Tabel 3. Varige ændringer, administration

	1.000 kr. 2020 p/l					
	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Nettoeffekt på administrative udgifter eksklusiv myndighedsopgaver (skøn), jf. afgrænsning af målsætning*.		-480	-860	-760	-760	-760
Nettoeffekt på administrative opgaver på områder uden for afgrænsning af målsætningen (skøn).						
Varige ændringer totalt, administration		-480	-860	-760	-760	-760

Note: Reducerede administrative udgifter angives med negativt (-) fortegn og øgede administrative udgifter angives med positivt (+) fortegn.

* Afgrænsning af målsætning om reducerede administrative udgifter vedtaget af ØU den 11. december 2018.

1.6 FORDELING PÅ UDVALG

Nærværende forslag er forankret i Teknik- og Miljøforvaltningen, hvorimod grundinvesteringen i IT er placeret hos Koncern IT.

1.7 IMPLEMENTERING AF FORSLAGET

Projektledelse af projektet vil ligge i Teknik- og Miljøforvaltningen Stab Digitalisering. Projektet vil dog blive udført i tæt samarbejde med Koncern-IT, der vil skulle bistå med teknisk assistance i tæt samarbejde med en ekstern leverandør. Løsningen forventes derudover at skulle hostes og driftes i Koncern-IT, hvorfor stabil drift er kritisk.

Tidsplanen for projektet er samlet set ca. 2½ år, med opstart primo 2020 og løbende driftssætning af delløsninger. Projektet vil bestå af tre bølger, hvor de vigtigste funktionaliteter vil blive udviklet først.

For hver funktionalitet, som kobles på sagsbehandlingsassistenten, jo mere komplet bliver dens evne til at udføre det, en sagsbehandlingsassistent bør kunne. Gevinsterne ved at få implementeret alle funktionaliteter vil komme til udtryk i mindst mulig koordinering mellem teknologi og medarbejder. Udviklingstiden af bølge 2 og 3 vil være kortere end for bølge 1, som følge af at de nye funktionaliteter vil kunne tilkobles og gøre brug af det arbejde, som var lagt i fase 1.

Herunder er der beskrevet hvilke funktionaliteter der bør prioriteres i de pågældende bølger for de to assistenter 'Byggeansøgningsassistenten' og 'Færdigmeldingsassistenten',

1. Bølge: De funktioner, som bringer mest værdi for Center for Bygninger i TMF, er de, der bidrager til, om en sag er fuldt oplyst. Med kontrol og validering af input i fagsystemet KMD Structura samt dokumentgenkendelse og machine learning til at læse og forstå om ansøgninger er komplette kan sagsbehandlingsassistenten afhjælpe TMF for en signifikant del af den unødige tid brugt til kvalitetssikring af ansøgninger hos både administrative og fagtekniske medarbejdere og hjælpe til hurtigere sagsbehandlingstider.

2. Bølge: Her prioriteres mindre automatiseringspotentialer, som tilsvarende også har lavere udviklingsomkostninger. Med RPA til registrering af sager i fagsystemer, udarbejdelse og fremsendelse af breve samt indhentning af data kan TMF afhjælpes for nogle tidskrævende og monoton opgaver for medarbejderne. Sagsbehandlingstiden vil kunne reduceres i mindre grad, men fokus vil være på realiserbare økonomiske gevinster ved aflastning af administrative ressourcer.

3. Bølge: I sidste bølge er fokus på at lette sagsgangen med de mindste automatiseringspotentialer. Journalisering af dokumentation og mangelbreve kan først implementeres i denne sidste fase, efter de øvrige funktionaliteter fra 1. og 2. bølge er implementeret. Sagsgangen vil kunne afhjælpes med machine learning til at kategorisere ansøgninger, så sagerne kan sendes videre med det bedste afsæt for sagsbehandlerne.

1.8 INDDRAGELSE AF SAMARBEJDSPARTNERE

Projektet vil internt i Københavns kommune blive udviklet i tæt samarbejde med Økonomiforvaltningen. Dette sker blandt andet for at sikre, at der laves et teknisk setup, som kan genbruges på andre lignende cases, hvor man gerne vil have screenet ansøgninger for mangler inden de sendes videre til sagsbehandling andre steder i kommunen. Digitaliseringskontoret i Økonomiforvaltningen vil blive involveret i projektet, for at sikre ophæng i forhold til det videre arbejde med IT-redegørelsens indsatser, der har ophæng i kommunens kreds af direktører med IT-ansvar.

Af eksterne samarbejdspartnere, vil Teknik- og Miljøforvaltningen, ud over at benytte en ekstern leverandør, involvere KL og Digitaliseringsstyrelsen m.fl. Dette gøres, da det vurderes at dele af løsningen vil være relevant at indarbejde i den nationale ansøgningsportal for byggeansøgninger Byg og Miljø. Dette vil komme borgere og virksomheder til gode i hele landet ud over at sikre bedre service til københavnske borgere og virksomheder.

1.9 FORSLAGETS EFFEKT

Projektets varige økonomiske effekt er en besparelse på i alt fem årsværk i Teknik- og Miljøforvaltningen Center for bygninger. Projektet vil sikre, at det ved fuld implementering, vil udligne behovet for at afsætte

yderligere ressourcer til byggesagsbehandlere og medføre, at Teknik- og Miljøforvaltningen vil kunne overholde fremtidige nationale servicemål.

Ansøgere vil blandt andet opleve, at varsling om mangler i ansøgninger vil komme automatisk og hurtigere. Det vil forkorte afdækningstiden før sagsbehandlingen kan begynde, og dermed forkorte den oplevede sagsbehandlingstid. Projektet vil desuden understøtte den egentlige sagsbehandling, som dermed også vil kunne forkortes.

Projektet vil understøtte øget medarbejdertilfredshed da sagsbehandlingsassistenten vil varetage en række manuelle processer og valideringer, som ikke betragtes som egentlig sagsbehandling.

1.10 OPFØLGNING

	Hvordan måles succeskriteriet?	Hvem er ansvarlig for opfølgning?	Hvornår gennemføres opfølgningen?
At der ansættes projektleder	At der er ansat/allokeret projektleder fra Teknik- og Miljøforvaltningens centrale digitaliseringsenhed ved projektets opstart primo 2020	Teknik- og Miljøforvaltningen, Stab	Primo 2020
At projektplanen overholdes	Det vil løbende blive fulgt op på fremdrift af projektet i Teknik- og Miljøforvaltningens IT-råd	Teknik- og Miljøforvaltningens projektleder og projektejer	Ca. fem gange årligt i forbindelse med IT-rådsmøder
At løsningen er udviklet og idriftssat ifølge tidsplan for projektet	Projektet vil løbende afrapportere status til Teknik- og Miljøforvaltningens IT-råd	Teknik- og Miljøforvaltningen Stab-Digitalisering	Løbende forud for IT-rådsmøder, samt ved idriftsætning af løsning medio 2022
At forvaltningens samlede tidsforbrug pr byggesag falder, samt at der er manuelle opgaver, der bliver minimeret eller som bortfalder	Det vil blive foretaget en effektmåling af projektet når det er driftssat. Derudover vil der løbende blive fulgt op på præcision og effekt af løsningens evne til at løse opgaven.	Teknik- og Miljøforvaltningen, Byens Anvendelse	Løbende måling af effekt og præcision af delløsninger ved idriftsættelse og opdatering, samt overordnet måling når løsningen er fuldt udrullet
Realisering af det økonomiske potentiale	Senest d. 1/1-2021 er der frigivet 2 HK-årsværk og senest 1/1-2022 er der frigivet yderligere 2 HK-årsværk og 1 AC-årsværk.	Teknik- og Miljøforvaltningen, Byens Anvendelse	1/1-2021 og 1/1-2022

1.11 RISIKOVURDERING

Af risici i projektet er dels om projektet teknisk set vil kunne løse de ønskede opgaver, samt, at løsningen bliver implementeret i bund og dermed benyttes i fuld udstrækning. Teknik- og Miljøforvaltningen har været i tæt dialog med Koncern-IT om den tekniske løsning, der vurderer, at den vil kunne løse opgaverne. Løsningen forventes udviklet i samarbejde mellem Teknik- og Miljøforvaltningen, Koncern-IT og ekstern

rådgiver, og påregnes hostet og driftet i Koncern-IT. Dette er samtidig årsagen til, at grundinvesteringen i projektet er placeret hos Koncern-IT. Det vil derudover sikre, at løsningen er lettere skalerbar til andre forvaltninger.

Derudover kræver projektet et meget stabilt driftsmiljø, så tekniske udfald ikke hæmmer sagsbehandlingen. Dette vil blive håndteret ved løbende opdatering af løsningen på baggrund af nyafsluttede sager, så nye processer og ændring i afgørelser vil blive indarbejdet i prioriteringen.

Projektet vil medføre realisering af økonomiske gevinster ved reduktion af antal medarbejdere og der er derfor risiko for negative opfattelser af projektet. Reduktionen vil som udgangspunkt håndteres via vakante stillinger og naturlig afgang.

Projektet ændrer på den måde, hvor sager tildeles til medarbejdere. Der er risiko for at opleve modstand mod, at en teknisk løsning skal foretage den daglige prioritering i stedet for fagfolk.

For at sikre den bedst mulige organisatorisk implementering vil de forskellige medarbejdergrupper løbende blive involveret i udviklingen af løsningen og implementeringen af denne, så faglige vurderinger og perspektiver medtages i løsningen.

1.12 HVEM ER HØRT?

	Ja/Nej	Dato for godkendelse
Center for Økonomi, Økonomiforvaltningen	Ja	Forslaget er godkendt af CFØ d. 28.06.2019

	Ja/Nej/Ikke relevant	Hvis ja, skriv kort konklusionen. Skal være afsluttet inden udvalgsgodkendelse.
Ejendomsfaglig vurdering	Nej	
IT-kredsen	Ja	Projektet er fremlagt IT-kredsen som en del af digitaliseringsredegørelsen. Projektet er en af IT-redegørelsens storskalaprojekter, som redegørelsen anbefaler at igangsætte.
Koncern-IT	Ja	Investeringsforslaget er udarbejdet i samarbejde med Koncern-IT og grundinvesteringen i forslaget er placeret hos Koncern-IT.
HR-kredsen	Nej	
Velfærdsanalytisk vurdering	Nej	

1.13 TEKNISK BILAG

Tabel 4. Fordeling af varige ændringer mellem udvalg, service

Udvalg		1.000 kr. 2020 p/l					
		2020	2021	2022	2023	2024	2025
Økonomiudvalget	Besparelse						
	Omkostninger						
Koncernservice	Besparelse						
	Omkostninger						
Koncern IT	Besparelse						
	Omkostninger						
Københavns Ejendomme	Besparelse						
	Omkostninger						
Byggeri København	Besparelse						
	Omkostninger						
Kultur- og Fritidsudvalget	Besparelse						
	Omkostninger						
Børne- og Ungdomsudvalget	Besparelse						
	Omkostninger						
Sundheds- og Omsorgsudvalget	Besparelse						
	Omkostninger						
Socialudvalget	Besparelse						
	Omkostninger						
Teknik- og Miljøudvalget	Besparelse		-980	-2.586	-2.586	-2.586	-2.586
	Omkostninger		500	1.100	1.200	1.200	1.200
Beskæftigelses- og Integrationsudvalget	Besparelse						
	Omkostninger						
Total	Besparelse		-480	-2.586	-2.586	-2.586	-2.586
	Omkostninger			1.100	1.200	1.200	1.200

Table 5. Distribution of service investments among committees

Udvalg	1.000 kr. 2020 p/l					
	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Økonomiudvalget						
Koncernservice						
Koncern IT	500	500				
Københavns Ejendomme						
Byggeri København						
Kultur- og Fritidsudvalget						
Børne- og Ungdomsudvalget						
Sundheds- og Omsorgsudvalget						
Socialudvalget						
Teknik- og Miljøudvalget	2.366	2.116	1.558			
Beskæftigelses- og Integrationsudvalget						
Total	2.866	2.616	1.558			