

# BUSINESS CASE

## Smarte investeringer i kernevelfærden

**Forslagets titel:** Myndighedsportal på Teknik- og Miljøområdet

**Kort resumé:** Etableringen af en Myndighedsportal vil give en mere sammenhængende opgaveløsning og et reduceret ressourceforbrug via et bedre overblik over igangværende og afsluttede sager på tværs af forskellige myndighedsområder

**Forslagsstiller:** Teknik- og Miljøforvaltningen

**Øvrige berørte forvaltninger:**

<input type="checkbox"/> Intern revision	<input type="checkbox"/> Børne- og Ungdomsforvaltningen
<input type="checkbox"/> Borgerrådgiveren	<input type="checkbox"/> Sundheds- og Omsorgsforvaltningen
<input type="checkbox"/> Økonomiforvaltningen	<input type="checkbox"/> Socialforvaltningen
<input type="checkbox"/> Koncernservice	<input type="checkbox"/> Teknik- og Miljøforvaltningen
<input type="checkbox"/> Københavns Ejendomme	<input type="checkbox"/> Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen
<input type="checkbox"/> Byggeri København	
<input type="checkbox"/> Kultur- og Fritidsforvaltningen	

## 1. Forslagets samlede økonomiske konsekvenser

Table 1. Forslagets samlede økonomiske konsekvenser

Kr. 1000 2017 p/l	Styrings- område	2017	2018	2019	2020	Bevilling
<b>Varige driftsændringer</b>						
Reducerede lønomkostninger	Service			-2.500	-3.500	
Service bus – support og vedligehold	Service		75	75	75	
Vedligeholdelse af adgang til eDoc API	Service	30	50	50	50	
<b>Implementeringsomkostninger</b>						
IT udgifter til Service bus, API, programmering mv.	Anlæg	1022	875			
Projektledelse	Service	300	300			
<b>Samlet varig driftsændring (netto)</b>		30	125	-2.375	-3.375	
<b>Samlet økonomisk påvirkning</b>		<b>1.352</b>	<b>1.300</b>	<b>-2.375</b>	<b>-3.375</b>	
<b>Personalemæssige konsekvenser (ÅV)</b>				-5	-7	
<b>Tilbagebetalingstid, service*</b>	4 år					
<b>Tilbagebetalingstid, totaløkonomi*</b>	4 år					
<b>Søges der om midler fra investeringspuljerne?</b>	Ja					

## 2. Baggrund og formål

Teknik- og Miljøforvaltningen har en række forskellige fagsystemer, der understøtter sagsbehandlingen på de enkelte myndighedsområder. I forbindelse med ansøgninger om tilladelse, er der behov for at

kunne undersøge, om der er konflikter mellem ansøgninger på tværs af myndighedsområder. Der findes i dag ikke et redskab til at foretage sådanne undersøgelser.

Formålet med projektet er, at gøre det muligt for sagsbehandlere at undersøge, om der er andre igangværende sager inden for samme geografiske område, som der skal tages højde for, inden der gives en tilladelse. Myndighedsportalen skal give en mere sammenhængende myndighedsbehandling – og gøre det muligt at vejlede mere helhedsorienteret, når en borger eller en virksomhed henvender sig til forvaltningen. Myndighedsportalen skal eksempelvis gøre det muligt at konstatere, om der er givet en gravetilladelse på samme sted og periode, som der er ansøgt om at afholde et julemarked.

### 3. Forslagets indhold

Projektet vil give et øget myndighedsoverblik via en digital Myndighedsportal, som opsamler og udstiller udvalgte sagsinformationer fra de eksisterende fagsystemer, der anvendes i sagsbehandlingen i dag. Myndighedsportalen skal være en fælles indgang for alle sagbehandlere på myndighedsområderne i Teknik- og Miljøforvaltningen, herunder på trafik- og bylivsområdet, miljøområdet og byggesagsområdet. Fagsystemerne vil fortsat være omdrejningspunkt for sagsbehandlingen på det enkelte myndighedsområde, men Myndighedsportalen vil gøre det muligt for sagsbehandlere i forvaltningen søge oplysninger om igangværende sager på andre myndighedsområder. Dermed vil det blive lettere at få informationer om igangværende ansøgninger og tilladelser på tværs af myndighedsområderne.

Etableringen af Myndighedsportalen forudsætter, at der etableres en service bus<sup>1</sup>, der sikrer standardiserede koblinger til de relevante fagsystemer. Denne tekniske løsning fremtidssikrer funktionaliteten af Myndighedsportalen, idet Myndighedsportalen vil være fleksibel over for en eventuel udskiftning af ét eller flere fagsystemer, der leverer oplysninger til portalen. Der skal desuden udvikles opkoblinger fra service bussen til API'er<sup>2</sup> til de relevante fagsystemer, som bl.a. er kommunens elektroniske sags- og dokumenthåndteringssystem eDoc, byggesagssystemet (KMD Structura), fagsystemet for tilladelser til arrangementer, udeservering og vej- og gravearbejde (Erhvervsportalen) samt til Københavns Kommunes Geodatabank, således at de relevante data kan hentes ind i Myndighedsportalen. Endeligt skal der udvikles og designes en brugerflade (interface) til Myndighedsportalen.

### 4. Økonomi

#### Effektiviseringspotentiale

Myndighedsportalen vil gennem en enklere sagsbehandling og en øget koordinering på tværs af myndighedsområderne reducere sagsbehandlernes tidsforbrug. Adgangen til de samlede oplysninger i Myndighedsportalen vil betyde, at sagsbehandlere vil skulle bruge mindre tid på at undersøge, om der er andre sager, der skal tages højde for, inden der træffes afgørelse om en ansøgning om tilladelse. Desuden vil Myndighedsportalen gøre det lettere for sagsbehandlere, der er i telefonisk kontakt med forvaltningens kunder, at finde frem til den relevante sagsbehandler ud fra oplysninger om sagens adresser eller sagsnummer. Endeligt forventes Myndighedsportalen at kunne reducere forekomsten af fejl i sags-

---

<sup>1</sup> *Enterprise service bus (ESB)* er betegnelsen for en konstruktion i softwarearkitekturen, der skaber koblinger mellem softwaresystemer efter faste standarder. En service bus indebærer, at der ikke er direkte koblinger mellem systemer. Dermed kan ét system erstattes med et andet, der følger de faste standarder, fx som konsekvens af nyt udbud af fagsystem.

<sup>2</sup> *Application Programming Interface*, forkortet API, er en softwaregrænseflade, der tillader et stykke software at interagere med andet software.

behandlingen, som skyldes at forskellige myndigheder har givet tilladelse til aktiviteter, som skal foregår på samme tid og på samme sted.

Det estimeres, at Myndighedsportalen på sigt vil kunne spare den enkelte sagsbehandler ca. 10 min pr. dag i sagsbehandlingen via et bedre overblik over igangværende og afsluttede sager på tværs af forskellige myndighedsområder. I Teknik- og Miljøforvaltningen er der ca. 310 sagsbehandlere, som vil få gavn af Myndighedsportalen. I beregningen af effektiviseringspotentialet lægges til grund, at der er 219 effektive arbejdsdage pr. år og at et effektivt årsværk udgør 1643 timer<sup>3</sup>. Effektiviseringspotentialet udgør under ovenstående forudsætninger 7 årsværk ved fuld effekt i 2020, svarende til 3,5 mio. kr. ved en antagelse om, at et årsværk for en sagsbehandler koster 500.000 kr. Forslaget har først fuld effekt i 2020, da der er en implementeringsperiode for gevinstrealiseringerne i Myndighedsportalen.

**Tabel 2. Varige ændringer**

Kr. 1000 2017 p/l	Styrings- område	2017	2018	2019	2020
Besparelser	Service			-2.500	-3.500
Nye omkostninger (Servicebus og vedligehold af API)	Service	30	125	125	125
<b>Samlet varig driftsændring (netto)</b>		<b>30</b>	<b>125</b>	<b>-2.375</b>	<b>-3.375</b>

### Implementeringsomkostninger

Implementeringsomkostningerne er baseret på erfaringer med udvikling af service bus og API'er til fagsystemer samt udvikling og design af interface i forbindelse med etablering af Parkeringsbutikken.

Nedenstående elementer indgår i implementeringsomkostningerne.

#### *Anlægsudgifter:*

Udvikling af service bus:

- Hardware og hosting: Estimeret til 225.000 kr.
- Support og vedligehold: Estimeret til 75.000 kr. årligt i driftsudgift.
- API – logik og indeksering mv.: 400.000 kr.
- API for fagsystemer til 200.000 kr. pr. system (KMD Structura, Erhvervsportalen, Københavns Kommunes Geodatabank): 600.000 kr.

Dvs. i alt 1.000.000 kr. Udgiften fordeles over to år med 500.000 kr. pr. år.

Edoc integration og adgang til eDoc API:

- eDoc integration og adgang via RASP API – programmering 200 timer x 610 kr.: 122.000 kr.
- eDoc's API (ret til at benytte API'et): 50.000 kr. i engangsudgift.
- Vedligeholdelse af eDoc's API: Driftsudgift på 50.000 kr. pr. år. Dog 30.000 kr. første år, idet Myndighedsportalen vil blive etableret inden for det første år og der derfor ikke vil skulle betales for vedligehold hele året.

Interface (Brugerflade i Myndighedsportal):

- Programmering og design af interface: 500.000 kr. fordelt på to år, dvs. 250.000 kr. pr. år.

<sup>3</sup> Fratrukket ferie, og søgnehellidage.

### Midlertidige driftsudgifter:

#### Projektledelse:

- Et årsværk til en projektleder fordelt på to år: 600.000 kr., dvs. 300.000 kr. pr. år.

**Tabel 3. Implementeringsomkostninger**

Kr. 1000 2017 p/l	Styrings- område	2017	2018	2019	2020
Service bus - hardware og hosting	Anlæg	100	125		
Etablering af API'er	Anlæg	500	500		
eDoc integration og adgang til API	Anlæg	172			
Programmering og design af interface	Anlæg	250	250		
Projektledelse	Service	300	300		
<b>Samlede implementeringsomkostninger</b>		<b>1.322</b>	<b>1.175</b>		

## 5. Implementering af forslaget

**2.-3. kvartal 2017:** Der skal indgås en aftale med en leverandør om udvikling af de relevante API'er og om udvikling af en brugerflade til Myndighedsportalen. Det vurderes, at der kan indgås aftale med en leverandør under rammeaftalen for indkøb af agile digitale udviklingsydelser. Dermed vil der ikke skulle foretages et decideret udbud, hvilket forkorter projektperioden. Dernæst skal der udvælges konkrete sagsoplysninger, der skal opsamles fra fagsystemerne og udstilles i Myndighedsportalen. Der foreligger allerede et forslag hertil, som dog skal kvalificeres yderligere. Endvidere skal der identificeres hvilke felter, der skal trækkes fra de forskellige fagsystemers API'er, således at det sikres at de relevante data er tilgængelige for den videre udvikling af Myndighedsportalen.

**3.-4. kvartal 2017:** Andet trin er, at udarbejdelse af brugerfladen i Myndighedsportalen. Herefter skal der foretages brugertest af portalen.

**4. kvartal 2017:** De første integrationer skal etableres mellem Myndighedsportalen og fagsystemerne via servicebussen. Det vil være oplagt at starte med eDoc, fordi der ikke findes en integration til eDoc i dag.

**1. kvartal 2018:** Myndighedsportalen implementeres og tages i brug af de relevante sagsbehandlere. Der gennemføres introduktionskurser for medarbejderne til funktionaliteterne i Myndighedsportalen. Introduktionskurserne gennemføres af projektleder og udvalgte medarbejdere.

**1.-2. kvartal 2018:** Der arbejdes samtidig videre med lade servicebussen overtage de eksisterende integrationer til øvrige fagsystemer, som pt. er direkte koblet til Københavns Kommunes Geodatabank.

## 6. Inddragelse af samarbejdspartnere

Som led i etableringen af Myndighedsportalen og den efterfølgende drift vil der blive lagt vægt på inddragelse af medarbejdere, som vil være brugerne af Myndighedsportalen. Det vil bl.a. ske gennem pilot-tests og oprettelsen af et brugerpanel, der skal give løbende feedback, så det sikres at Myndighedsportalen imødekommer medarbejdernes behov i forhold til at sikre en helhedsorienteret og sammenhængende sagsbehandling. Desuden vil de relevante MED-udvalg blive inddraget i fht. de personalemæssige konsekvenser.

## 7. Forslagets effekt

I forbindelse med udarbejdelsen af business casen er der foretaget interviews af udvalgte sagsbehandlere, som vil være kommende brugere af Myndighedsportalen. Disse interviews peger entydigt på, at Myndighedsportalen vil udfylde et behov for et øget tværgående myndighedsoverblik hos de relevante sagsbehandlere, så det bliver muligt at foretage en mere sammenhængende opgaveløsning på tværs af myndighedsområder.

Det vurderes, at Myndighedsportalen også vil resultere i en øget medarbejdertilfredshed, fordi det vil blive lettere for sagsbehandlere at undersøge, om der er potentielle konflikter mellem forskellige myndighedssager inden for et geografisk område. Samtidig vil Myndighedsportalen gøre det muligt at give en mere sammenhængende serviceoplevelse for kunderne, en mere helhedsorienteret vejledning samt en hurtigere statutilbage melding på en sag. På den baggrund vurderes det, at forslaget også vil give en øget kundertilfredshed med myndighedsbehandlingen i Teknik- og Miljøforvaltningen.

Det vurderes desuden, at andre sagsområder i Teknik- og Miljøforvaltningen vil kunne drage nytte af Myndighedsportalen samt af den IT-arkitektur, der udvikles som led i etableringen af Myndighedsportalen.

På baggrund af forvaltningens erfaringer med Myndighedsportalen vil det blive vurderet, om der med fordel og på lovlig vis på et tidspunkt kan gives adgang til udvalgte oplysninger i Myndighedsportalen for eksterne parter, herunder borgere og virksomheder. I givet fald vil der blive udarbejdet en business case.

## 8. Opfølgning

Succeskriterium	Hvordan måles succeskriteriet	Hvem er ansvarlig for opfølgning	Hvornår gennemføres opfølgningen
En øget andel af straksafklaringer i den telefoniske kontakt gennem brug af Myndighedsportalen	Der måles på andelen af straksafklaringen i telefonbetjeningen i Dialogteamet	Teknik- og Miljøforvaltningen	3. kvartal 2018
Øget tværgående overblik over sager blandt sagsbehandlere gennem brug af Myndighedsportalen	Der foretages en kvalitativ undersøgelse af, om Myndighedsportalen har skabt et bedre overblik over sager på tværs af myndighedsområder	Teknik- og Miljøforvaltningen	4. kvartal 2018
Tilfredshed med Myndighedsportalens funktionaliteter	Der foretages en kvalitativ undersøgelse af sagsbehandlernes tilfredshed med Myndighedsportalens funktionaliteter	Teknik- og Miljøforvaltningen	4. kvartal 2018

## 9. Risikovurdering

Implementeringsomkostningerne er baseret på erfaringer fra etablering af Parkeringsbutikken, der har en række fællestræk i forhold til nærværende projektforslag, herunder bl.a. etablering af service bus og APP'er. De konkrete priser kan dog vise sig at afvige fra de estimerede priser. De konkrete priser vil afhænge af de indkomne tilbud på rammeaftalen for IT-ydelser.

Der kan være risiko for, at it-leverancerne, herunder udvikling af service bus og etablering af API'er mv., kan blive forsinket som følge af, at leverandøren ikke har tilstrækkelig kapacitet til at udføre opgaven inden for den planlagte tidsplan.