



Amtsgården bliver mere gennemsigtig

Af Naia Bang / Texthuset

- DDN-projektet Den Digitale Amtsgård er intet mindre end Nordjyllands Amts største strategiske satsning inden for det administrative område. Det rummer elementer, der udfordrer de organisatoriske og tekniske måder, vi løser opgaver på i dag. Og målet er naturligvis at gøre

det muligt at realisere visionen om den åbne, digitale forvaltning – med alt hvad det medfører.

Det siger Tina Archard Heide, der er projektleder på Den Digitale Amtsgård. Hun erkender, at dele af projektet måske ikke er så syn-

lig for borgerne. Men det bliver målet til gengæld:

- Vi skal lære at tænke som en moderne virksomhed: Nemlig at borgerne, de 27 primærkommuner og amtets virksomheder er vores kunder. Og dem skal vi kunne servicere og levere ydelser



- Når vi først får elektronisk sagsbehandling, bliver organisationen meget gennemsigtig – borgerne vil kunne kigge os over skulderen, fortæller projektleder Tina Archard Heide, Den Digitale Amtsgård.

Foto: Jesper Dall



til – på deres præmisser, forklarer Tina Heide.

At kunderne skal kunne serviceres via Internettet handler ikke kun om at have en smart og brugervenlig hjemmeside – selv om det også er en del af projektet. Men arbejdet med at skabe en åben, digital forvaltning går i høj grad også ud på at gøre det muligt for borgerne at følge deres sag, så de hele tiden kan se, hvad der sker i sagsbehandlingen. Og den form for gennemsigtighed – at alle kan følge, hvad man laver – bliver også lidt af en omvæltning for medarbejderne, erkender Tina Heide.

Nordpol.dk – en succes

Projekt Den Digitale Amtsgård består af ikke mindre end 17 delprojekter, der alle griber ind i hinanden på mangfoldige måder. Nogle er meget synlige – eksempelvis nordpol-portalen, der har fået megen ros, og som benyttes af mange nordjyder. Andre delprojekter, der eksempelvis arbejder med overgangen til elektronisk sagsbehandling – eller med kryptering af personfølsomme oplysninger - er mere usynlig for borgerne.

- Lige nu har vi lanceret den første selvbetjeningservice, nemlig

ansøgning om opgravning m.v. i en amtsvej. Det er først og fremmest entreprenørvirksomheder og ledningsejere, der kan have glæde af den nye elektroniske blanket, men når den her er testet af, følger der flere elektroniske blanketter, fortæller Tina Heide.

Et andet synligt eksempel på pro-

jektet er amtets nye hjemmeside, der gik i luften den 1. juli.

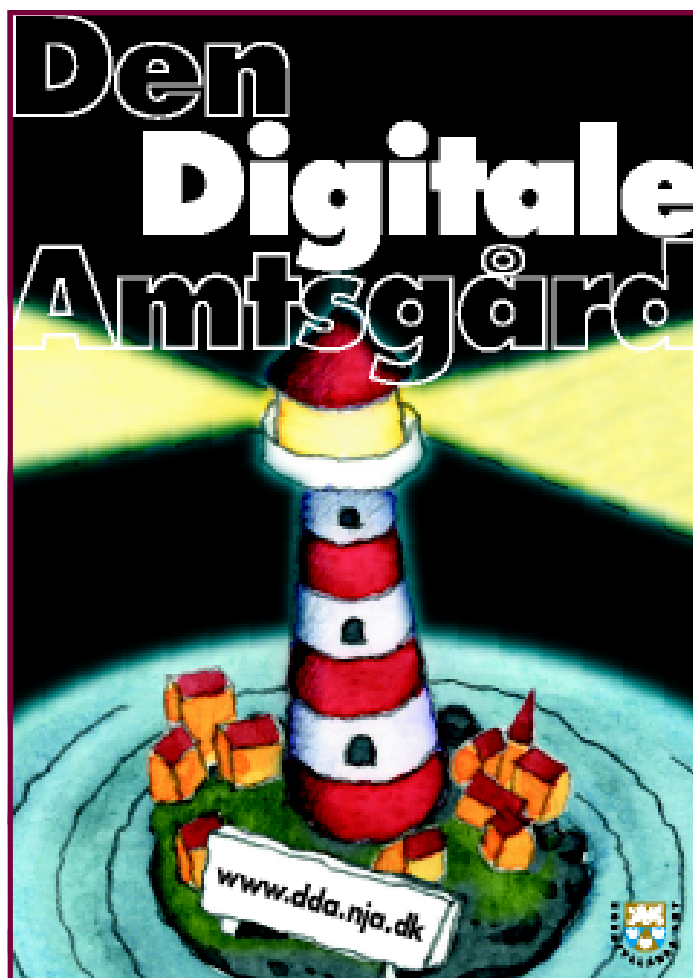
Personlig portal

Men den største landvinding foregår i Teknik & Miljø-afdelingen:

- Her den 1. august startede afdelingen med den elektroniske sagsbehandling. Hver medarbejder har fået sin personlige portal med dokumenter, personlige arbejdsredskaber, abonnementer på diverse tjenester og services med mere. De sager, medarbejderen får ind til behandling, ligger på portalen, der automatisk meddeler sagens status. Det betyder også, at ledelsen kan følge med i, hvor sagerne er, hvor lang tid sagsbehandlingen tager – og hvor i afdelingen der eventuelt opstår "flaskehalse", fortæller Tina Heide og fortsætter:

- Før i tiden gik sagsbehandleren ind på sit kontor og lukkede døren, og så var der i princippet ingen, der kunne kontrol-

lere, hvor langt vedkommende var i sagsbehandlingen. Med den elektroniske sagsbehandling bliver alt det, der foregår inde på de enkelte kontorer, pludselig meget synligt – alle kan kigge alle over skulderen. Det kræver naturligvis



Folderen „Den Digitale Amtsgård“ beskriver de overordnede principper bag projektet. Den kan fås på amtsgården.



De 4 indsatsområder

1. Digital signatur
2. Etablering af døgnåbne selvbetjeningservices på nettet med special fokus på GIS data
3. Digitalisering af de interne sagsgange
4. Demokrati på nettet



Fra folderen: „Den Digitale Amtsgård“.

noget tilvænning fra medarbejdernes side.

Teknik & Miljø kører test på det nye system i to måneder. Herefter skal det evalueres – og så skal det indarbejdes i de øvrige forvaltninger.

Ikke skjult besparelse

Når projektet slutter den 31. december 2003 er det ikke tanken, at der skal stå en fuldt færdig digital amtsgård.

- Men så er fundamentet lagt. Vi har fået etableret værktøjet og fået sat nogle processer i gang. Til den tid vil digital sagsbehandling og service på Internettet være en naturlig ting. Men vi skal videre, hvis vi vil være den mest åbne forvaltning.

- Det ville være så nemt at lægge sig i slipstrømmen efter de andre. Men det er ikke nær så sjovt og udfordrende, påpeger Tina Heide.

Hun er godt klar over, at selvbetjening via Internettet kan ligne en slet skjult besparelse. Men det er slet ikke det, der er tanken:

- Det handler ikke om at fyre folk men derimod om at forholde sig til den demografiske virkelighed; nemlig at der i de kommende år vil blive mangel på arbejdskraft. Den dag, vi står og mangler medarbejdere, skal vi ikke først ud og opfinde nye løsninger. Tingene skal have været undersøgt og prøvet af i god tid, så amtets kunder ikke kommer til at opleve serviceforringelser, slår Tina Heide fast.

Projektfakta:

Titel: Den Digitale Amtsgård

Tema: Digital forvaltning

Projektansvarlig:
Projektleder Tina Archard Heide

Modtaget tilskud fra DDN:
7.750.000 kroner

Organisation:
Nordjyllands Amt

Øvrige Projektdeltagere:
PLS Rambøll Management
Microsoft Denmark
Aalborg Kommune
Kampsax
LEC
NIRAS A/S
Informi GIS A/S
LIFA
Dafolo
Netcompany A/S
Logimatic Software A/S