

Afbureaukratisering, regelforenkling og effektivisering i Herning Kommune – Bilag 1

Automatiseringsindsats (RPA)

Automatiseringsindsatsen er et samarbejde mellem IT og Digitalisering, HR Udvikling og de enkelte forvaltningsområder om at identificere, kortlægge, udvikle og sprede automatisering via RPA (softwareroboter). I 2020 har indsatsen haft følgende fokus:

- Udvikling af et fundament for at arbejde med RPA i Herning Kommune, herunder processer for kortlægning, business-case-vurdering, udviklingsmetoder, autorisations- og sikkerheds- og ledelsestilsynsmodeller samt test og drift af RPA-løsninger.
- Screening af administrative arbejdsgange med henblik på at identificere automatiseringspotentialer. Screeningerne har to formål:
 - At identificere forvaltningsspecifikke arbejdsgange med stort automatiseringspotentiale
 - At identificere sammenfald i processer og arbejdsgange på tværs af forvaltninger, for at sikre genbrug af løsninger.

Screeningerne er i 2020 gennemført i Børn og Unge, Borgerservice og Teknik og Miljø. I 2021 planlægges screeninger i hhv. Direktionens Stab og Sundheds og Omsorg.

RPA-funktionen i Herning Kommune har i 2020 blandt andet udviklet følgende:

- Mailrobotten Per sorterer og distribuerer mails sendt til kommunen@herning.dk til relevante interne modtagere. Per håndterer op mod 75 % af de indkomne e-mails i Herning Kommune og er udbredt til samtlige forvaltninger
- Robotten Bodil udfører bopælskontrol på udenlandske statsborgere fire gange årligt. Opgaven var tidligere en 100% manuel opgave for Borgerservice, men med Bodils hjælp er mængden af sager der skal håndteres manuel reduceret fra godt 5000 til ca. 100 sager pr kvartal.
- Robotten Olli bruges til en indsats mod forældede olietanke i Teknik og Miljø. Det er en frivillig serviceopgave, som kommunen har valgt at løse ift. den grønne dagsorden. Ejere får, med Ollies hjælp, en reminder om, at de jf. BBR ejer forældede olietanke. Serviceopgaven sikrer færre olieudslips-sager i miljøafdelingen, vores BBR-data bliver bedre og miljøet slipper for forurening. I Herning Kommune ville vi ikke have ressourcer til at løfte opgaven, hvis ikke robotten tog det administrative. Pga. fleksibiliteten i robotten kan vi hurtigt udsende f.eks. 40 breve, når der er tid.

- Robotten Paula er bygget op omkring de samme arbejdsgange som Olli, men udsender hhv. varsels- og påbudsbreve i forbindelse med separering af kloaker. Igen løftes en administrativ tung opgave, og Paula sikrer, at dokumentation og sagsakter journaliseres korrekt og uden brug af manuelle ressourcer.

Oversigt over arbejdsgange udtaget til yderligere analyse og prioritering

Skemaet herunder er en oversigt (i vilkårlig rækkefølge) over de arbejdsgange der udtaget til yderligere analyse og prioritering. Herudover arbejder Teknik og Miljø med at kvalificere yderligere 7-10 ønsker til listen. Listen er dannet efter screenings-workshops i hhv. Børn og Unge, Teknik og Miljø samt Borgerservice:

Nr	Hvad	Hvor	Hvordan
1	Autoluk sager i SBSYS	Koncern	<p>Alle sager med specifik slutdato lukkes automatisk. I dag sendes en erindring til sagsbehandler. Denne proces kan automatiseres.</p> <p>Eksempel er autoluk af børnebidragssager ved barnets fyldte 24. år som en del af opgaven med at digitalisere fysiske børnebidragssager i BOS.</p>
2	Luk inaktive brugere og sager i SBSYS	Koncern	RPA finder inaktive brugere og deres sager i SBSYS, udarbejder et excel-ark med sagsnumre og sender listen til afdelingens superbruger mhb. lukning af sager eller overdragelse til ny sagsbehandler.
3	RPA til mødeindkaldelser - Outlook, mødeforplejning mm.	Koncern	<p>RPA assisterer med indkaldelse til møder ved at finde ledigt tidspunkt i deltagernes kalendere samt et mødelokale. Der kan være yderligere funktioner såsom f.eks. bestilling af mødeforplejning, dagsorden mm., men dette skal afklares.</p> <p>Volumen Meget stor. Erfaring fra Ringkøbing-Skjern: på 3 uger har RPA'en håndteret 613 mødeindkaldelser.</p>
4	Automatisk fordeling af regninger	Koncern	<p>Mange regninger lander i dag på de forkerte skriveborde. Mange regninger er ufuldstændige.</p> <p>Evt. screening af indkomne regninger for om data er OK.</p>
5	Videreudvikling af Per - opslag i SDLøn/relevant fagsystem	Koncern	<p>Generisk robot, der kan</p> <ul style="list-style-type: none"> • åbne en vedhæftet PDF i en mail • læse cpr-nummer • slå op i relevant fagsystem/SBSYS/SDLøn og • videresend mail til sagsbehandler/journaliser på korrekt sag.

Nr	Hvad	Hvor	Hvordan
			<p>Eksempler:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mails om PAU-elever til BOU • Mails om SOSA-elever til SUA • Lønrefusionsmails som modtages i HRL • Breve fra ankestyrelse • Mails om indkaldelse af biler til bilsyn <p>Meget stor volumen</p>
6	Automatisk fakturabeta- ling	Koncern	Maksimumsgrænse + stikprøvekontrol
7	Aktindsigt	Koncern	<p>Mulighed for at søge på tværs af systemer i forhold til registrerede sager på hhv. cpr og cvr-nummer. Herudover stort potentiale i at kunne søge emnebaseret.</p> <p>Automatisere sletning af personfølsomme data (andre en relevant cpr) + automatisk sammenstilling af dokument og efterfølgende journalisering og fremsendelse.</p>
8	Automatisk journalisering fra Teams til SBSYS	Koncern	<p>Med implementeringen af Teams vil journaliseringspligtig dokumentation skulle flyttes manuelt. Processen ønskes automatiseret.</p> <p>Omfanget er pt. ukendt, men forventes at blive stort. Behovet er stort i forhold til sikring af overholdelse af journaliseringspligt.</p>
9	Modregning i ydelse grundet restance	DS	<p>Kontrol af, om der ved restance i betaling af pasningstilbud til kommunen kan trækkes i borgers ydelse:</p> <p>Modregning i Sociale ydelser til betaling af løbende daginstitution og SFO. I dag køres søgning på borgere i restance ca. hver tredje måned, afhængig af tilgængelige ressourcer. Optimalt set kørte processen én gang pr. måned.</p> <p>Borgere i restance pr. måned og dermed opslag i E-indkomst: ca. 200 pr måned. Et opslag tager 2-3 minutter pr. borger.</p>
10	Fakturering af byggesag	TM	<p>Der udstedes cirka 1.600 fakturaer hvert år. Disse håndteres i det daglige af en administrativ medarbejder med en anden medarbejder som back-up.</p> <p>I version 1 udvikles automatisering til de sager, der har tilknyttet rollen "Gebyrbetaler". Øvrige sager behandles manuelt. Det forventes at ca. 80 % af alle fakturaer kan håndteres auto-</p>

Nr	Hvad	Hvor	Hvordan
			matisk. Det tager ca. 2,5 minutter at håndtere en faktura.
11	Betal tolkeregninger	BOU	<p>I dag betaler BOU + 100 tolkeregninger pr. måned. Opgaven udføres på skoler og i forvaltningen. Det forventes at samme opgave løses på mange steder i SSB. Regningerne betales i dag uden yderligere kontrol.</p> <p>8 Primære opgaver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 10 Ensretning af format for regning (krav mod leverandør) • Automatisering af betalingsproces med stikprøvekontrol + max loft. <p>Enklere proces for såvel bestiller som leverandør.</p>
12	Tjek af opfyldelse af undervisningspligt	BOU	<p>Manuelle tjek automatiseres.</p> <p>I dag foretages +1000 manuelle tjek én gang årligt + løbende ændringer</p>
13	Tjek af elever tilknyttet efterskoler/friskoler	BOU	<p>Manuelle tjek automatiseres.</p> <p>I dag foretages +2500 manuelle tjek én gang årligt + løbende ændringer</p>
14	Indberet vederlag for private pasningsordninger til SKAT	BOU	<p>Automatisk proces for indberetning til SKAT.</p> <p>Forventes at kunne oprettes som generisk proces, der kan anvendes mange steder.</p> <p>I dag + 40 indberetninger pr. måned.</p>
15	Forenkling af indberetning af indkomst for selvstændige der modtager fripladsordning	BOU	<p>Brev til ca. 400 borgere en gang årligt. I dag 100 procent manuel proces for såvel borger som BOU.</p>
16	Returnerede sundhedskort, kørekort pas mm.	BOS	<p>Automatisk oprettelse af sag i SBSYS + automatisk udsendelse af brev.</p> <p>Gevinst: Letter det administrative + hurtigere respons til borger.</p> <p>Volumen ca. 360 sager årligt</p>
17	Oprettelse af vielsessager i SBSYS – udsend prøveattester	BOS	<p>For alle ægteskabserklæringer der modtages via Borger.dk (alle vielser, der foretages i Herlev Kommune)</p> <ul style="list-style-type: none"> • slå op i cpr og tjek • Hvis OK, så opret sag i SBSYS • Opret dokument • Send dokument

Nr	Hvad	Hvor	Hvordan
			<p>Automatisering af proces. Hurtigere sagsbehandling for borgere. Medarbejderen håndterer kun sager, hvor tjek ikke er OK.</p> <p>Ca. 500 sager årligt</p>
18	Opret sag efter vielse	BOS	<p>Efter alle vielser i Herning Kommune:</p> <p>Oprette sager i SBSYS og sende vidneskrivelser. Automatisering af proces. Hurtigere sagsbehandling for borgeren. Medarbejderen håndterer kun sager, hvor tjek ikke er OK.</p> <p>Volumen ca. 310 sager årligt</p>