MODERNISERINGSSTYRELSEN

Bilag 03.1.08 – Brugerhistorier

Kontrakt om anskaffelse, udvikling, drift og vedligehold af et fællesstatsligt tilskudsadministrationssystem

[dato]

UDKAST

VEJLEDNING TIL TILBUDSAFGIVELSE

0.1 Generelt

Dette afsnit 0 indeholder en vejledning til Tilbudsgiver til brug for Tilbudsgivers afgivelse af tilbud. Vejledningen slettes før kontrakts indgåelse. For supplerende vejledning, herunder navnlig vedrørende de forskellige kravtyper, henvises til dokumentet "Generel vejledning til tilbudsgiverne".

0.2 Kravtyper i dette bilag

Dette bilag indeholder (K).

Bilaget indeholder nummererede afsnit. Kravene til Leverandørens ydelser er beskrevet i brødtekst under de nummererede afsnit. Hvert nummereret afsnit slutter med en angivelse af kravtypen, eks. (MK). Alt tekst i en given brødtekst er en del af det pågældende krav, herunder opstillinger med punktlister, tabeller mv.

Hvor et nummereret afsnit indeholder nummererede underafsnit angives kravtypen på de enkelte underafsnit. Det overordnede afsnit slutter i givet fald med en angivelse af (N/A), da det overordnede afsnit ikke har en selvstændig kravtype.

0.3 Tilbudsgivers færdiggørelse af bilaget og beskrivelse af løsningen

Tilbudsgiver skal ikke ændre i dette bilag.

Tilbudsgiver skal ikke beskrive en løsning til dette bilag.

UDKAST

MODERNISERINGSSTYRELSEN

INDHOLDSFORTEGNELSE

1 INDLEDNING (N/A) 4

2 BRUGERHISTORIE 1: OPSÆTTER OPRETTER OG PUBLICERER PULJE (K) 4

2.1 FORMÅL (K) 4
2.2 FORORD (K) 5
2.3 OPSÆTNING AF PULJEN I SYSTEMET (K) 5
2.4 UDARBEJDELSE AF ANSØGNINGSMATERIALE OG SKABELONER (K) 5
2.5 PUBLICERING AF PULJEN (K) 6

3 BRUGERHISTORIE 2. ANSØGER UDARBEJDER OG INDSENDER ANSØGNING (K) 6

3.1 FORMÅL (K) 6
3.2 FORORD (K) 7
3.3 ANSØGER UDARBEJDER OG INDSENDER ANSØGNING (K) 7
3.4 SYSTEMET MODTAGER ANSØGNING OG GØR DEN KLAR TIL SAGSBEHANDLING (K) 8

4 BRUGERHISTORIE 3. SAGSBEHANDLERE VURDERER ANSØGNINGER OG DER TRÆFFES AFGØRELSE (K) 9

4.1 FORMÅL (K) 9
4.2 FORORD (K) 10
4.3 SYSTEMET UNDERSTØTTER ORDNING OG SORTERING AF SAGER (K) 10
4.4 SYSTEMET UNDERSTØTTER EFFEKTIV SAGSBEHANDLING AF ANSØGNING (K) 10
4.5 SYSTEMET UNDERSTØTTER GODKENDELSE AF INDSTILLING OG AFGØRELSE (K) 11
4.6 TILSKUDSMODTAGER ACCEPTERER BETINGELSERNE OG REVIDERER BUDGETTET (K) 12

5 BRUGERHISTORIE 4. SAGSBEHANDLERE FORVALTER TILSKUD OG TILSKUDSMODTAGER INDSENDER ANMODNING (K) 12

5.1 FORMÅL (K) 12
5.2 PÅBEGYNDELSE AF UDBETALINGER (K) 13
5.3 AFLÆGGELSE OG GODKENDELSE AF REGNSKAB OG RAPPORT (K) 13
5.4 ÆNDRINGSANMODNING (K) 14
5.5 LUKNING AF SAG (K) 14

UDKAST

1 INDLEDNING (N/A)

Rammen for de følgende brugerhistorier tager udgangspunkt i de krav, der er stillet i bilag 03.1. I det følgende beskrives fire brugerhistorier, der gennemgår hovedtrinene, som en ansøgningsproces gennemløber: fra opsætning af pulje over ansøgning og sagsbehandling til udbetaling af midler og opfølgning samt ledelsesinformation. De fire brugerhistorier svarer hver til en overordnet kapabilitet i kapabilitetskortet og er:

1. Opsætter opretter og publicerer pulje (Forvalt puljer)
2. Ansøger udarbejder og indsender ansøgning (Ansøgere)
3. Sagsbehandlere vurderer ansøgninger og der træffes afgørelse (Forvalt ansøgninger)
4. Sagsbehandlere forvalter tilskud og tilskudsmodtager indsender materiale (Forvalt tilskud og Tilskudsmodtagere)

I de fire brugerhistorier indgår forskellige personer med forskellige roller i processen:

- Fatma: Opsætter i Tilskudskontoret med adgang til at oprette puljer og foretage udbetalinger.
- Morten: Konsulent i kommune, der søger om støtte fra en ansøgningspulje.
- Lise og Frederik: Faglige sagsbehandlere i Tilskudskontoret, der sagsbehandler ansøgninger til ansøgningspuljen og udarbejder ledelsesinformation.
- Anna: Chef i Tilskudskontoret, der godkender udmøntning af ansøgningspuljer.
- Anette: Sagsbehandler (controller) i Tilskudskontoret med rettighed til at godkende regnskaber.

2 BRUGERHISTORIE 1: OPSÆTTER OPRETTER OG PUBLICERER PULJE (K)

2.1 Formål (K)

Formålet med denne brugerhistorie er at illustrere Kundens behov ved opsætning af pulje.

Forretningsbehov for *Opsætter oprette og publicerer pulje* er:

- At det er let og brugervenligt at oprette en ansøgningspulje i Systemet, og at Systemet understøtter en effektiv og ensartet sagsgang til oprettelse af puljer.
- At en bevilling, fx en finanslovsbevilling, kan indsættes på en pulje i Systemet på en måde, så der er mindst mulig risiko for fejl.
- At der hurtigt kan dannes et overblik over eksisterende puljer og deres opsætning, så disse kan tilgås og anvendes ved opsætning af en ny pulje.
- At ansøgningspuljer kan opsættes på en måde, der understøtter elektronisk indsendelse af ansøgninger samt vedhæftning af materiale.
- At der er en god og effektiv proces for publicering af ansøgningspuljer (gøre dem offentligt tilgængelige) i Systemet og en på elektronisk portal, fx statens-tilskudspuljer.dk.
- At der er en god og effektiv proces for indsendelse af testansøgninger, således at en intern bruger af Systemet kan indsende en testansøgning ud fra ansøgers perspektiv.
- At det er nemt at navngive og identificere puljer, eksempelvis ved brug af identifikationsnumre, akronymer eller finanslovskonto, og at det ikke er muligt navngivnings/ID-mæssigt at oprette to identiske puljer.

UDKAST

2.2 Forord (K)

Lise er faglig sagsbehandler i Tilskudskontoret og er ansvarlig for *Ansøgningspuljen om støtte til unge hjemløse*, der skal publiceres, således at den bliver tilgængelig for ansøgning. Før puljen kan publiceres skal den sættes op i Systemet. Fatma er opsætter i Tilskudskontoret, hvor hun har adgang til at oprette puljer og publicere dem.

2.3 Opsætning af puljen i Systemet (K)

Fatma går i gang med at oprette puljen i Systemet. Hun skal på en overskuelig måde og med færrest mulige klik kunne opsætte puljen, blandt andet ift. processer, skemaer og økonomi, herunder regler for udbetalinger og konteringer, afrapporteringsformer og frister, sagsbehandlingsproces mv. Fatma undersøger uden for Systemet, hvilke regler puljen skal sættes op efter, fx om midlerne skal forudbetales, om tilskud gives som tilsagn, hvilken type afrapportering, der er knyttet til puljen samt frister mv., og hun snakker eventuelt med Lise om det, hvis hun er i tvivl.

I Systemet har Fatma og de øvrige opsættere oprettet skabeloner for opsætning af typiske puljer i Tilskudskontoret. Systemet viser på en overskuelig måde, hvilke skabeloner der er tilgængelige og Fatma kan med få klik vælge, hvilken skabelon hun vil bruge på puljen. Fatma kan også kopiere opsætningen fra en eksisterende (igangværende eller afsluttet) pulje, hvis hun foretrækker det frem for at bruge en opsat skabelon. Fatma kan hurtigt og enkelt ud fra et overskueligt skærmbillede og hjælpetekster tilpasse den valgte opsætning, så den er sat op efter de regler, der gælder for puljen til støtte af unge hjemløse. Hun kan også vælge at opsætte en ny pulje fra bunden.

Fatma kan navngive puljen, fx ved brug af finanslovskonti, tekst og akronymer, så den er nem at identificere. Systemet understøtter at opsætningen kan gemmes i Systemet, så Fatma kan arbejde videre med den senere.

Fatma skal også kunne oprette og navngive et budget for puljen, der hører under ordningsbudgettet. Puljebudgettet er den disponeringsramme, som de enkelte tilsagn om tilskud inden for puljen skal gives under, mens ordningsbudgettet er et budget for den ordning, puljen ligger under. En brugergrænseflade viser Fatma ordningsbudgettet, og Fatma kan nemt tilknytte en del eller hele ordningens bevilling til puljens budget. Systemet sikrer, at Fatma ikke kan tildele en bevilling til puljebudgettet, som bevirker, at ordningens samlede budget overskrides.

Når Fatma har tildelt og godkendt puljens budget, sikrer Systemet, at budgettet skal godkendes af en anden medarbejder med rettigheder til at godkende økonomiopsætning på puljeniveau. Så længe budgettet ikke er godkendt af en anden medarbejder, sørger Systemet for at puljen ikke kan publiceres.

2.4 Udarbejdelse af ansøgningsmateriale og skabeloner (K)

Lise udarbejder det materiale, der skal anvendes til puljen, herunder blandt andet en ansøgningsvejledning, der beskriver de krav, ansøgere skal leve op til for at modtage støtte, samt et opslag, der anvendes til offentliggørelsen af puljen. Ansøgningsvejledningen kan udarbejdes og godkendes uden for Systemet. Herefter er det nemt for Fatma at importere dokumentet ind i Systemet. Opslaget for puljen indtaster hun i felter i Systemet ud fra en skabelon, som den enkelte myndighed har fastsat.

Fatma har i skabelonbiblioteket en ansøgningsskabelon med prædefinerede felter, der kan sættes op med feltvalidering. Sammen med Lise udvælger Fatma de felter, der skal udfyldes af ansøger,

UDKAST

og hun kan også tilføje nye, hvis der er behov for det. Fatma kan også opsætte et felt med mulighed for vedhæftning af filer. Som en del af ansøgningsskemaet indgår et budgetskema, som opsættes på baggrund af en budgetskabelon.

Fatma angiver en ansøgningsfrist, ansøgninger skal være modtaget inden. Ansøgninger, der ikke er afleveret inden denne frist, er ikke afleveret til tiden og vil derfor ikke komme i betragtning til støtte fra puljen, med mindre der gives dispensation hertil.

Ved den senere sagsbehandling, afgørelse og forvaltning af tilskud skal der anvendes forskellige skabeloner til blandt andet breve og rykkere samt sagsgange i Systemet. I forbindelse med opsætningen udarbejder Fatma skabeloner til de forskellige afgørelsesbreve (fx tilsagns- og afslagsbreve). Tilskudskontoret har masterskabeloner for de forskellige tilsagnsbreve og afslagsbreve, som Fatma kan anvende til at lave de endelige skabeloner for tilsagns- og afslagsbreve for den specifikke pulje i Systemet. Fatma har mulighed for at opsætte tekstfelter, der er låste, når brevene dannes, tekstfelter der kan redigeres i og fritekstfelter, hvor sagsbehandleren har mulighed for at skrive tekst. I forbindelse med opsætningen har Fatma fastsat ansøgningspuljens start- og slutdatoer og krav og frister for rapport og regnskab mv., der fastsættes efter de forskellige mulige tilskudstyper/udfald på puljen. Systemet kan senere flette disse oplysninger ind, når der genereres tilsagnsbreve. Systemet kan også, hvis Fatma sætter det op med en skabelon, automatisk udsende rykkere for rapporter og regnskaber mv., såfremt materiale ikke er indsendt inden for fristerne for indsendelse af rapport og regnskab.

Fatma opsætter ligeledes de tjeklister, der kan bruges ved sagsbehandling af ansøgninger, fx en tjekliste til sagsbehandling af ansøgninger og en tjekliste til behandling af regnskaber. Tjekliste til sagsbehandling kan opsættes således, at der kan udformes en tekst, der flettes ind i afgørelsesbrevene, på baggrund af de udfyldte tjeklister. Derudover kan Fatma opsætte skabeloner for indsendelse af afrapportering og ændringsanmodninger, fx budgetændringer eller projektforlængelse, der for tilskudsmodtager fungerer som et ansøgningsskema, med felter der skal udfyldes.

Systemet gør det muligt for Fatma eller Lise at oprette en testansøgning, hvor en ansøgning udfyldes fra ansøgers perspektiv. Herefter er det nemt og hurtigt at justere i den bagvedliggende ansøgningsskabelon, hvis der skal laves ændringer.

2.5 Publicering af puljen (K)

Når opsætningen af puljen er færdig og puljen skal publiceres, understøtter Systemet, at Fatma på en overskuelig måde og med få klik kan gøre puljen og materialet offentligt tilgængeligt for eksterne. Fatma kan også vælge at fastsætte en dato for, hvornår puljen skal offentliggøres.

Når puljen er publiceret, er det muligt at søge om støtte fra puljen via det elektroniske ansøgningsskema. Ligeledes er det muligt at hente skemaet og øvrigt materiale ned til videre intern behandling.

3 BRUGERHISTORIE 2. ANSØGER UDARBEJDER OG INDSENDER ANSØGNING (K)

3.1 Formål (K)

Formålet med denne brugerhistorie er at illustrere Kundens behov ved udarbejdelse og indsendelse af en ansøgning.

UDKAST

Forretningsbehov for *Ansøger udarbejder og indsender ansøgning* er:

- At det er nemt for Ansøger at indsende ansøgning korrekt ved brug af et elektronisk ansøgningsskema, hvor ansøgningen kan udfyldes løbende og allerede indtastede oplysninger gemmes automatisk.
- At Systemet automatisk udfylder eksisterende stamdataoplysninger (adresse, CVR-nummer, e-mail, telefon, virksomhedsform), når der logges på med NemID, men at det samtidig er muligt at tilføje data hertil, fx kontaktperson, direkte mail og telefon mv.
- At Systemet understøtter smidig udfyldelse af ansøgninger, fx ved at Systemet viser, hvor langt ansøger er nået i udarbejdelsen i ansøgningen eller at mangler og forkert udfyldning fremhæves, så ansøger kan tilrette ansøgningen, herunder ansøgningsbudgettet, inden indsendelse til myndigheden.
- At Systemet understøtter, at indtastning af budgettet i ansøgningsskemaet er overskuelig, således at der hurtigt kan opnås et overblik over økonomien i projektet.
- At det er nemt for Ansøger at give andre oprettede brugere rettigheder til at se, redigere i eller digitalt underskrive ansøgningen.
- At det er nemt at importere og eksportere filer og data ind og ud af Systemet, fx budgettet eller øvrige ansøgningselementer.
- At Systemet giver mulighed for at sortere de indsendte ansøgninger efter ansøgningsfristen, fx efter indsendelsestidspunkt eller titel, ansøger, størrelse på ansøgt beløb etc., for at minimere behovet for manuel behandling ved modtagelse af ansøgningerne, og så det er let for sagsbehandlere at få et overblik over de indsendte ansøgninger.
- At det er nemt for både Ansøger/Tilskudsmodtager og Tilskudsmyndighed at identificere en ansøgning via et unikt ID-nummer (et sagsnummer), samt holde sagens data og dokumenter adskilt fra øvrige sager i Systemet.
- At det er nemt og smidigt for Tilskudsmyndigheden manuelt at oprette sager, fx til ansøgninger, der ikke er kommet ind elektronisk, samt journalisere materiale på en sag.

3.2 Forord (K)

Morten er konsulent i en kommune, hvor han arbejder med social- og beskæftigelsesområdet. Mortens kommune ønsker at styrke indsatsen over for unge hjemløse med henblik på at nedbringe antallet af hjemløse borgere i kommunen.

Morten orienterer sig om puljer gennem nyhedsbreve hos de relevante offentlige myndigheder, på statens-tilskudspuljer.dk og i Systemet. Han har fundet den publicerede *Ansøgningspulje til støtte til unge hjemløse*, som kan søges af kommuner. Mortens afdeling vurderer, at ansøgningspuljen passer godt ind i kommunens strategi, og de beslutter at søge om støtte fra ansøgningspuljen.

3.3 Ansøger udarbejder og indsender ansøgning (K)

I Systemet kan Morten på den pågældende pulje læse om ansøgningspuljen, herunder frister, ansøgningskriterier, vejledning for ansøgning og det elektroniske ansøgningsskema, Fatma har sat op på puljen. Morten orienterer sig i materialet og drøfter det med sine kollegaer. Derefter er Morten klar til at starte på en ansøgning.

Morten har en NemID medarbejdersignatur, som han logger ind med. I Systemet vælger Morten den relevante pulje og trykker på "Opret ansøgning", hvorefter Systemet danner et elektronisk

UDKAST

ansøgningsskema med et unikt ID-nr., hvortil Mortens kommunes stamdata er for-udfyldt (blandt andet kommunenavn, CVR-nummer og p-nummer, der er knyttet til Mortens login). Systemet registrerer Morten som ansvarlig for ansøgningen og tilknytter hans e-mailadresse under kontaktoplysninger. Systemet understøtter, at Morten nemt kan give andre se- eller redigeringsadgang til ansøgningen eller gøre dem ansvarlige for ansøgningen.

Ansøgningen skal udarbejdes gennem udfyldning af felter, herunder udfyldelse af et elektronisk budgetskema samt eventuelt mulighed for vedhæftning af filer. Morten kan bevæge sig frem og tilbage mellem felter/sider i ansøgningen, og Systemet oplyser status om, hvor langt han er nået i ansøgningen. Systemet understøtter nemt og korrekt udfyldning af ansøgningen gennem feltvalidering (fx max antal tegn) og hjælpetekster. Systemet gemmer automatisk de udfyldte felter, så Morten kan logge af for derefter på et senere tidspunkt at logge på og arbejde videre, hvor han kom til i ansøgningen. Ansøgningen kan udfyldes med mindst mulig ventetid ved sideskift og lignende, og det er muligt at vedhæfte filer hurtigt og simpelt undervejs, fx tabeller og figurer som illustrerer centrale dele af projektet. Såfremt der er krav om indsendelse af bilag, bliver Morten oplyst om, hvilke bilag der eventuelt mangler at blive vedhæftet.

Morten ønsker eventuelt at udarbejde ansøgningen uden for Systemet. Systemet muliggør, at det er muligt at eksportere og importere filer ind og ud af Systemet, således at ansøgningsskema og budgetskema kan udfyldes uden for Systemet og importeres tilbage i Systemet eller en lignende funktion, der muliggør, at det er muligt at arbejde med ansøgningsmaterialet uden for Systemet for herefter at importere det ind i Systemet igen.

Mortens kommune indgår et samarbejde med en frivillig forening omkring projektet. Morten tildeler en bruger fra foreningen Medansøger-rettigheder, således at denne bruger kan tilgå ansøgningssagen, herunder se det forskellige indhold, redigere i det, uploade filer samt markere, at ansøgningen er godkendt af foreningen.

Systemet sørger løbende for at de forskellige versioner af ansøgningsskemaet gemmes, og er det er nemt for Morten og brugeren fra foreningen, at få et overblik over versioner af ansøgningen samt deres indhold.

Når Morten vurderer, at ansøgningen er helt færdig, indsender han ansøgningen. Morten modtager af Systemet den automatiske kvittering om modtagelse, som Fatma har sat op på puljen. Foreningens bruger har kun Medansøger-rettigheder på ansøgningssagen, og kan derfor ikke sende ansøgningen ind. Medansøgers godkendelsesmarkering medsendes dog ansøgningen.

Efter Morten har indsendt ansøgningen, har han frem til ansøgningsfristen mulighed for med få klik at annullere sin ansøgning og eventuelt at indsende en ny, opdateret ansøgning, der erstatter den tidligere indsendte. Efter ansøgningsfristen er det ikke muligt at indsende en ny version af ansøgningen, og ansøgningen bliver låst i Systemet for ansøger. Dette gælder også ansøgninger, der er oprettet, men ikke er indsendt. Forud for ansøgningsfristen får Morten en påmindelse om, at der snart er ansøgningsfrist på puljen.

3.4 Systemet modtager ansøgning og gør den klar til sagsbehandling (K)

Ansøgningen fremgår nu af Systemet som en indsendt ansøgning, og det er muligt for Lise eller andre interne brugere at få adgang til Mortens kommunes ansøgning.

UDKAST

Ansøgningen er nu klar til at blive vurderet af en sagsbehandler, der skal afgøre, hvad næste procestrin på sagen skal være. Systemet understøtter, at det er nemt manuelt at oprette sager, der fx kan bruges til oprettelse af ansøgninger, der ikke er indsendt elektronisk.

4 BRUGERHISTORIE 3. SAGSBEHANDLERE VURDERER ANSØGNINGER OG DER TRÆFFES AFGØRELSE (K)

4.1 Formål (K)

Formålet med denne brugerhistorie er at illustrere Kundens behov ved sagsbehandling af ansøgninger.

Forretningsbehov for sagsbehandlere vurderer ansøgninger og der træffes afgørelse:

- At Systemet kan mindske behovet for manuel sagsbehandling, der hvor det ikke er nødvendigt, så sagsbehandlingen kan foretages med så få indtastninger og klik som muligt med henblik på at mindske risikoen for fejl.
- At Sagsbehandlere hurtigt kan få et overblik over de indkomne ansøgninger, både for hver enkelt ansøgning og for alle ansøgere/ansøgninger.
- At det er nemt for Sagsbehandlere at opsætte et Sagsbehandleroverblik med forskellige typer af beskeder og opgaver (fx modtagne ansøgninger, ændringsanmodninger, handlinger til godkendelse) på de puljer Sagsbehandlere har sat det op for.
- At det er nemt i Systemet at fordele ansøgninger mellem sagsbehandlere og få en status på, om sagsbehandlingen er i gang, afsluttet eller endnu ikke påbegyndt.
- At Sagsbehandlere kan gennemføre en vurdering af ansøgningerne, eventuelt med brug af tjeklister, kvantificeret vurdering af delelementer samt faglig uddybning, og påføre en samlet indstilling af ansøgningen med en samlet begrundelse.
- At Systemet danner tilsagnsbreve og afslagsbreve ud fra opsatte skabeloner og ved brug af flettefelter.
- At det på baggrund af sagsbehandlingen er muligt at indstille ansøgninger til blandt andet tilsagn, betinget tilsagn, delvist tilsagn, betinget delvist tilsagn, afslag og andet (fx kontrakter og tilladelser) med så få klik som muligt.
- At der kan gives forskellige tilsagnsbeløb ift. ansøgningsbeløbet, således at et tilsagn fx kan nedjusteres ift. indsendte ansøgning, så det bliver til et delvist tilsagn.
- At det er simpelt løbende at redigere i vurderingerne og indstillingerne frem til endelig godkendelse, hvorefter de fastlåses.
- At Systemet løbende kan danne et overblik over, hvilke ansøgninger, der er indstillet til tilsagn, betinget tilsagn, delvist tilsagn, betinget delvist tilsagn, afslag og andet.
- At Systemet understøtter, at vurderingerne og indstillingerne af ansøgningerne både skal anvendes i Systemet med henblik på udsendelse af breve og bruges uden for Systemet til forelæggelser i myndigheden. Systemet skal understøtte dette med færrest muligt manuelle sags-skridt og på en måde, der mindsker risikoen for fejl og uoverensstemmelser.
- At det er nemt for en Godkender at godkende afgørelserne på ansøgningerne enkeltvis eller samlet.
- At der kan sendes et afgørelsesbrev (fx tilsagnsbrev eller afslagsbrev) til ansøger, når indstillingen er godkendt. Svaret udarbejdes ud fra en skabelon og vurderingen af ansøgningen mv. Udsendelsen skal kunne ske smidigt og fleksibelt i forlængelse af

UDKAST

godkendelsen eller på et givent tidspunkt, men skal hele tiden kunne styres af sagsbehandleren.

4.2 Forord (K)

Sagsbehandlingen på ansøgningspuljer kan i store træk ske enten efter objektive kriterier, hvor midlerne fordeles på baggrund af data, eller efter vurderingskriterier, hvor en eller flere sagsbehandlere og/eller eksterne bedømmere foretager en konkret vurdering af, hvorvidt en ansøgning lever op til et eller oftest flere kriterier af skønsmæssig karakter. I denne brugerhistorie beskrives en ansøgningspulje, hvor sagsbehandlingen sker på baggrund af vurderingskriterier, og hvor der skal udarbejdes individuelle tilsagns- og afslagsbegrundelser til hver enkelt ansøger.
Lise og Frederik er begge sagsbehandlere på *Ansøgningspuljen til hjælp til unge hjemløse*.

4.3 Systemet understøtter ordning og sortering af sager (K)

Efter ansøgningsfristens udløb ønsker Lise, at få et overblik over de indkomne ansøgninger. Systemet giver i Sagsbehandleroverblikket for puljen Lise et godt overblik over alle ansøgningerne som skal behandles. Det er nemt for en bruger at opsætte et eller flere oversigtsbilleder med de typer beskeder og opgaver, som er relevant for den pågældende bruger (fx Ansøgning modtaget, Regnskab modtaget eller Anmodning om budgetændring) og for de puljer, brugeren ønsker at modtage beskeder fra. Lise kan nemt sortere og filtrere i Sagsbehandleroverblikket, og tilpasse det i forhold til det overblik, hun har brug for ved at til- og fravælge informationsfelter (fx opgavetype, sagsnummer, projekttitel, ansøger, ansøgningsstatus eller ansøgt beløb).

Lise kan tilgå hver enkelt ansøgning direkte fra overbliksbilledet. Der kan laves et udtræk af listerne i forskellige fil-formater. Lise laver et udtræk og kan se, at der er kommet 16 ansøgninger til ansøgningspuljen. Der er søgt om cirka det dobbelte af beløbet i puljen. Systemet understøtter, at sagerne let kan tildeles til en bestemt sagsbehandler, og der kan oprettes opgaver om behandlingen af ansøgningerne, hvis det ønskes. Lise tildeler ansøgningerne til sig selv og Frederik, således at alle ansøgninger behandles af to sagsbehandlere. Systemet hjælper Lise og Frederik med at skabe overblik over sagsbehandlingen ved at sætte Lise og Frederik på de ansøgninger, som de er tildelt, og oprette dem som opgaver i deres Sagsbehandleroverblik. Systemet kan altid vise, hvem der er den ansvarlige sagsbehandler for en ansøgning, og det er nemt for sagsbehandlere løbende at ændre sagsfordelingen, hvis ansøgningerne eksempelvis skal fordeles mellem flere sagsbehandlere. Det er samtidig simpelt at trække alle ansøgninger til en pulje ud, således at de kan samles og videresendes eller printes.

4.4 Systemet understøtter effektiv sagsbehandling af ansøgning (K)

Lise og Frederik skal sagsbehandle ansøgningen fra Mortens kommune. Lise læser ansøgningen igennem og begynder at foretage en individuel vurdering af ansøgningen ud fra vurderingskriterierne. Alle ansøgere til ansøgningspuljen skal have en individuel begrundelse for afgørelsen. Fatma har opsat en tjekliste i Systemet, som Lise og Frederik kan bruge til score ansøgningerne i forhold til vurderingskriterier og skrive vurderingerne ind for de enkelte kriterier. Lise udfylder tjeklisten og skriver sin samlede vurdering og indstilling (inkl. begrundelser) af Mortens kommunes ansøgning ind i Systemet. Frederik gør det samme.

Når de begge har været igennem alle ansøgningerne mødes de og sammenligner scores, vurderinger og indstillinger. Systemet hjælper Lise og Frederik med at skabe et overblik over indstillingen ved løbende at vise, hvilke ansøgninger der er indstillet til støtte og afslag og løbende danne et overblik over, hvor stort et beløb, der er indstillet til støtte set i forhold til, hvor stort et beløb der er til

UDKAST

rådighed i puljen. Nu kan der udarbejdes et udkast til indstilling. Lise og Frederik gennemgår sammen vurderingerne og kan herefter udarbejde et fælles udkast til indstilling, hvor de påfører, at der er tale om et fælles udkast til indstilling baseret på deres individuelle forbehandling og påfører en udarbejdelsesdato. Lise og Frederik indstiller syv ansøgninger til tilsagn, mens ni ansøgninger indstilles til afslag.

4.5 Systemet understøtter godkendelse af indstilling og afgørelse (K)

Da Lise og Frederiks sagsbehandling er slut, skal udkast til indstilling godkendes internt i Tilskudsmyndighedens direktion. Dette sker i et separat system eller via mail.

Til indstillingen skal bruges vurderingerne af de enkelte ansøgninger, et indstillingsnotat, der indeholder en opsummering af udkastet til indstillingen og et overblik over økonomien i den samlede puljeindstilling. Lise og Frederik kan nemt trække dette materiale ud af Systemet. Systemet skal derfor understøtte dette kan gøres hurtigt og brugervenligt og med mindst muligt manuelt arbejde, fx ved brug af en import- og eksportfunktion.

Lise og Frederiks chef Anna har nogle kommentarer til indstillingen, der fører til, at Lise og Frederik beslutter at indstille et af de projekter, der oprindeligt var indstillet til tilsagn, til betinget tilsagn, da de vurderer, at der er nogle forhold i projektet, der bør beskrives mere detaljeret. Samtidig foretages der i godkendelsesprocessen justeringer i formuleringerne i flere af indstillingerne. Dette skal rettes tilsvarende i Systemet. Systemet understøtter, at denne proces kan gennemføres på en måde, der indebærer færrest mulige manuelle sags-skridt og mindsker risikoen for fejl og uoverensstemmelser mellem de forskellige versioner, fx ved import af data fra filer.

Når udkastet til indstillingen er endeligt godkendt skal Lise og Frederik registrere den endelige indstilling, som blev godkendt uden for Systemet, jf. ovenfor, i Systemet. Lise og Frederik registrerer nu endeligt ansøgningerne i Systemet til tilsagn, betinget tilsagn, delvist tilsagn og afslag i Systemet, så der automatisk genereres breve til de 16 ansøgere. Ud over teksten fra skabelonerne indeholder brevene blandt andet også vurderingerne (afslags- og tilsagnsbegrundelserne), navne på ansøgere og projekternes titler, og tilsagnsbrevene indeholder tilskudsbeløb og relevante datoer og frister, som flettes ind i brevene fra Systemet.

Lise og Frederik gennemgår alle brevene i en preview funktion i Systemet for at sikre, at de er korrekte, at vurderinger mv. er flettet korrekt ind, og der ikke er fejl i brevene. Hvis der er fejl eller uhensigtsmæssigheder i brevene, kan de gå tilbage og rette i indtastningerne/registreringerne i Systemet, og hvis skabelonerne ikke er sat hensigtsmæssigt op, kan de bede Fatma gå tilbage på puljeopsætningen og rette skabelonerne på puljen. Såfremt Lise og Frederik også var Opsættere, ud over Sagsbehandlere, kunne de selv gøre det, men i disse brugerhistorier har de ikke de rettigheder.

Systemet har, når hele processen er bragt til ende, genereret 16 unikke afslags- og tilsagnsbreve, og tilsagnsbeløbene fra brevene til de ansøgere, der har modtaget tilsagn stemmer overens med, hvad der står i Systemet og i indstillings/forelæggelsesmaterialet..

Herefter kan brevene sendes ud en af gangen eller samlet som massehåndtering. Idet Lise og Frederik opretter afgørelsesbrevene bliver der lagt en opgave i Annas sagsbehandleroverblik om godkendelse af sagerne. Anna kan filtrere og sortere i Sagsbehandleroverblikket på samme måde som Lise og Frederik, og det er nemt for Anna at finde sagerne. Systemet kan understøtte, at de vurderinger, afgørelser og tilsagnsbeløb, der er godkendt, og eventuelt ændret, uden for Systemet i

UDKAST

en ekstern forelæggelsesproces, er de samme som dem, der skal godkendes i Systemet. Systemet sikrer samtidig, at det er nemt, med færrest mulige klik, at godkende brevene enkeltvis eller samlet. Fatma har sat en regel op om, at tilskuddene gives som tilsagn, hvormed midlerne hensættes, idet tilsagnene godkendes.

Når Anna har godkendt alle 16 sager, trækker Lise en liste over de ansøgere, som har modtaget tilsagn, betinget tilsagn og delvist tilsagn, og hvor stort et tilskud, der samlet er givet. Lise bruger listen til at offentliggøre, hvilke tilsagn der er givet.

Der er en integration mellem Systemet og Navision, således at der, såfremt der er hjemmel til det, sendes en besked til Navision om at der skal foretages en hensættelse på et beløb svarende til det samlede tilsagnsbeløb.

4.6 Tilskudsmodtager accepterer betingelserne og reviderer budgettet (K)

Da Anna har godkendt brevet lægges det på Min side på Mortens Kommune brugerprofil samtidig med at der sendes et brev til kommunens e-boks og en notifikation til den e-mailadresse, der er tilknyttet ansøgningen, i dette tilfælde Mortens, om at der er kommet et brev på Min side. I forbindelse med at der gives tilsagn oprettes samtidig en opgave om godkendelse af betingelserne i tilsagnsbrevet hos Morten. Morten logger på Min side og læser tilsagnsbrevet, hvoraf der blandt andet fremgår Lises vurderinger, begrundelsen for nedskrivningen, betingelser for tilskuddet og forskellige frister mv.

Det er nemt for Morten at tage de ikke tilskudsberettigede udgifter ud af budgettet, så det kan ses, hvad der er ændret, og så der er mulighed for i en note at skrive ind, hvad der er ændret i budgettet. Når Morten har accepteret betingelserne ved at registrere dette i Systemet og hermed bekræftet, at han er bekendt med tilsagnet og dets betingelser, rettet budgettet efter den givne procedure og eventuelt indsendt andet efterspurgt materiale, kan udbetalinger på tilskuddet påbegyndes på baggrund af det reviderede budget, efter budgettet er godkendt af Lise eller Frederik.

Fatma (opsætter i Tilskudsmyndigheden) har sat puljen op således, at såfremt tilskudsmodtager ikke inden for de fastsatte frister har accepteret betingelserne eller indsendt en udbetalingsanmodning genererer Systemet en rykker, som sendes til tilskudsmodtageren.

5 BRUGERHISTORIE 4. SAGSBEHANDLERE FORVALTER TILSKUD OG TILSKUDSMODTAGER INDSENDER ANMODNING (K)

5.1 Formål (K)

Formålet med denne brugerhistorie er at illustrere Kundens behov ved forvaltning af tilskud samt tilskudsmodtageres opgaver.

Forretningsbehov for forvalt tilskud og indsendelse af anmodninger er:

- At Systemet let og overskueligt kan give både interne og eksterne brugere med adgang til en sag overblik over en sag, herunder givet tilsagn, udbetalinger, gældende budget, status, frister og opgaver, korrespondance, afrapporteringer, ændringsanmodninger og historik.
- At Sagsbehandlingen af udbetalinger foretages nemt og sikkert, og Systemet via økonomiopsætningen understøtter, at en sagsbehandler ikke skal tage stilling til, hvordan bogføringen/ bogføringslinjerne til Navision Stat tager form.

UDKAST

- At det er nemt for Tilskudsmodtager, at indsende faglige eller regnskabsmæssige afrapporteringer ved brug af en afrapporteringsskemaer eller upload af filer.
- At det er nemt for Tilskudsmodtager at indsende ændringsanmodninger vedrørende forskellige forhold enten via afrapporteringsskemaer eller via beskeder.
- At reduktion i et tilskud og tillægstilskud kan laves hurtigt og med så få klik som muligt.
- At det er administrativt enkelt at afslutte og lukke en sag, herunder at administrere den undervejs.
- At al korrespondance, regnskaber og rapporter mv. bliver journaliseret på en sag, og at det er let få et overblik over historikken på en sag.

5.2 Påbegyndelse af udbetalinger (K)

Morten har accepteret tilskudsbetingelserne og ændret i budgettet. Lise vurderer om budgetændringerne lever op til betingelserne i tilskudsbrevet og godkender ændringerne. Fatma har opsat puljen med forudbetaling, og udbetalingerne kan nu ske i rater i henhold til det reviderede budget, der indeholder raterne til udbetaling.

Udbetalingerne til kommunen skal ske som forudbetalinger på baggrund af det reviderede budget, som Morten har indsendt. Frederik sætter udbetalingerne i gang i henhold til det reviderede budget. Udbetalingerne godkendes herefter af en bruger med rettigheder til dette. Systemet danner automatisk udkast til udbetalingskladder, som overføres til kreditormodulet i Navision Stat, som sørger for at udbetalingen til kommunen bliver foretaget.

Via statusopdateringer fra Navision Stat giver Systemet Fatma og Lise løbende overblik på sagen over hvor udbetalingen er i Systemet, herunder om den er sat til betaling eller om den er udbetalt til kommunen. Fatma og Lise kan samtidig på sagen få et overblik over det samlede tilskud til kommunen, fx hvor meget der er udbetalt i alt og hvor meget der mangler at blive udbetalt i forhold til det afgivne tilsagn. Endvidere kan Fatma og Lise på puljens budget se ændringerne på den pågældende sag samt følge med i puljens samlede udbetalinger og udestående betalinger i forhold til budgettet.

På Min side kan Morten se de gennemførte udbetalinger og få et overblik over det samlede tilsagn, herunder i forhold til resterende udbetalinger mv. Indsatsen til unge hjemløse begynder nu i Mortens kommune.

5.3 Aflæggelse og godkendelse af regnskab og rapport (K)

Efter første projektår skal der aflægges årsregnskab og indsendes en årsrapport med status for projektet. Morten logger ind i Systemet og indsender en afrapportering i form af delregnskab og faglig delrapport. Rapporten kan udfyldes i et elektronisk rapportskema, som Fatma har oprettet, eller uploades i Systemet efter samme skabelon. Al korrespondance på sagen, herunder indsendelser af regnskaber og rapporter, bliver automatisk journaliseret i Systemet og ligger let tilgængeligt og overskueligt på sagen.

Delregnskabet skal behandles af Tilskudskontorets controller, Anette, og den faglige delrapport behandles af Lise. Lise og Anette bruger deres Sagsbehandleroverblik til at få et overblik over den indkomne beskeder og opgaver, som deres Sagsbehandleroverblik er sat op efter.

UDKAST

For både delregnskabet og delrapporten, har Fatma opsat en tjekliste, som skal gennemgås i forbindelse med godkendelse af afrapporteringer generelt. Anette og Lise gennemgår hver for sig tjeklisten for henholdsvis delregnskab og delrapport. Anette kan godkende regnskabet uden kommentarer, og Systemet kan automatisk sættes til at sende en besked til Morten om, at regnskabet er godkendt. Lise har behov for yderligere information om rapporten, og hun knytter en besked til Mortens afrapportering vedrørende, hvilke yderligere informationer, der skal indsendes. Morten udfylder informationen, Lise godkender delrapporten, og Systemet sender automatisk en besked til Morten om, at delrapporten er godkendt.

5.4 Ændringsanmodning (K)

Efter projektet i Mortens kommune har været i gang i noget tid, ønsker Morten at anmode om budgetændringer. Han logger ind på Min side og finder direkte på tilskudssagen den skabelon til anmodning om budgetændringer, som Fatma har opsat på puljen. Ud fra de nye oplysninger om udgifter kan Morten nemt tilpasse budgettet for projektet, så det passer med det aktuelle udgiftsbillede. Samtidig kan Morten flytte rundt på nogle beløb mellem budgetposter. Systemet understøtter, at Morten i billedet for budgetskemaet samtidig kan se det forrige budget og at forskelle mellem dette og det nye budget er markeret eller lignende. Herefter indsender Morten budgetændringsanmodningen. Han kan også gemme den i udkast for at tilpasse budgettet yderligere senere.

Systemet danner budgetændringsanmodningen som en opgave i Lises Sagsbehandleroverblik, da hun har sat dette op for ændringsanmodninger på puljen. Lise godkender ændringsanmodningen og foretager, hvis hun har rettighed til at nedskrive tilskud, en nedskrivning af tilskuddet, som skal godkendes af en anden medarbejder i kontoret med rettighed til dette. Tilskuddet er nu nedskrevet, og det nedskrevne tilskud kan ikke udbetales. Det nedskrevne beløb bliver overført til puljebudgettet. Der sendes en besked til Navision om at der er sket en nedskrivning af tilskuddet. Systemet danner en besked til Morten, som Lise og Fatma kan se og redigere i inden den afsendelses. Beskeden om godkendelse af budgettet og nedskrivning samt at udbetalingerne følger det senest reviderede budget lægges på sagen og sendes til Morten, hvor den bliver lagt ind på Min side.

5.5 Lukning af sag (K)

Projektperioden for projektet er udløbet og alle udbetalinger til projektet er foretaget. De afsluttende årsrapporter og regnskaber er godkendt. Systemet viser status på sagen, og heraf fremgår det, at der ikke er nogen udeståender. Anette kan let danne sig et overblik over sagen, se at der ikke er nogle udeståender og med få klik lukke sagen. Lukning af sagen kræver godkendelse af en anden medarbejder med rettigheder til dette. Når dette er sket, lukker Systemet for adgang til at foretage ændringer på sagen, og sender en besked til Min side om, at sagen er afsluttet.

UDKAST