



Ministeriet for Fødevarer, Landbrug og Fiskeri

Institution: NaturErhvervstyrelsen
Enhed/initialer: Center for It/vibubb/gitn
Sagsnr.: 12-030-000068
Dato: 10.12.2013

Orientering til Finansudvalget om NaturErhvervstyrelsens CAP lang sigt it-projekt

Indledning

NaturErhvervstyrelsen igangsatte i 2006 it-projektet CAP lang sigt it-projektet. Projektet har været opdelt i to faser. Fase 1 blev iværksat iht. Akt 160 af 22. juni 2006, og fase 2 blev iværksat iht. Akt 142 af 31. maj 2007. Fase 2 er afsluttet pr. 1. januar 2013, eftersom projektet er overgået til egentlig drift¹.

NaturErhvervstyrelsen har iht. Budgetvejledning 2010, punkt 2.2.18.2 løbende orienteret Finansudvalget om CAP It-projektets status. Seneste status er oversendt maj 2012. Styrelsen har ligeledes orienteret Statens It-projektråd gennem halvårslige afrapporteringer. Indeværende orientering indeholder status et år efter overgang til drift.

Fase 1 blev afsluttet i 4. kvartal 2009 og indeholdte udvikling af et rammesystem til understøttelse af kommende EU-landbrugsreformer. I fase 2 er rammesystemet blevet videreudviklet, der er udviklet et nyt arealsystem og etableret integrationer til flere fagsystemer. Dertil er der gennemført driftsmodningsaktiviteter samt intern parameteropsætning for at understøtte ansøgning, sagsbehandling og udbetaling af den årlige ansøgningsrunde for Enkeltbetalingsordningen.

Ansøgningsdelen omfatter modtagelse af ansøgninger via en kundeportal, Tast selv-service. Tast selv-service blev første gang anvendt til modtagelse af ansøgninger i ansøgningsrunden i 2012. Sagsbehandlings- og udbetalingsdelen², benævnt CAP-TAS, blev første gang anvendt i ansøgningsrunden 2013. Fase 2 er således afsluttet pr. 1. januar 2013, eftersom projektet er overgået til egentlig drift.

¹ Fuld understøttelse af administration af betalingsrettigheder, der oprindeligt var en del af Fase 2 i CAP Lang sigt projektet, er dog overgået til et andet projekt bl.a. som følge af, at den nye landbrugsreform har medført ændrede regler på området.

² Selve udbetalingen gennemføres fra et fagsystem (TUS). I CAP-TAS gennemføres støtteberegning og data overføres derefter til TUS.

Der orienteres hermed om den opnåede funktionalitet for ansøgningsdelen for idriftsættelsesåret 2012. Der planlægges i 2014 en lignende måling af sagsbehandlingsdelen for idriftsættelsesåret 2013. Effektmålingerne er udført iht. effekter beskrevet i projektets business case fra 2006³.

Status

Tast selv-service blev delvis idriftsat i 2011, hvor det blev muligt at etablere digitale fuldmagter, indsende elektronisk ansøgning om overdragelse af betalingsrettigheder samt indsende ændringsforslag til markblokke.

Tast selv-service blev i 2012 for første gang anvendt til den årlige ansøgningsrunde, hvor ca. 44.000 ansøgninger blev modtaget via Tast selv-service med en digitaliseringsgrad tæt på 100 %.

Ibrugtagning af ansøgningsdelen i 2012 var præget af en række udfordringer, primært ift. stabilitet og svartider. Den efterfølgende sagsbehandling og udbetaling blev gennemført på den ældre it-platform for at sikre, at udbetalingerne til erhvervet kom ud til tiden. Udbetalingerne for 2012 blev gennemført rettidigt.

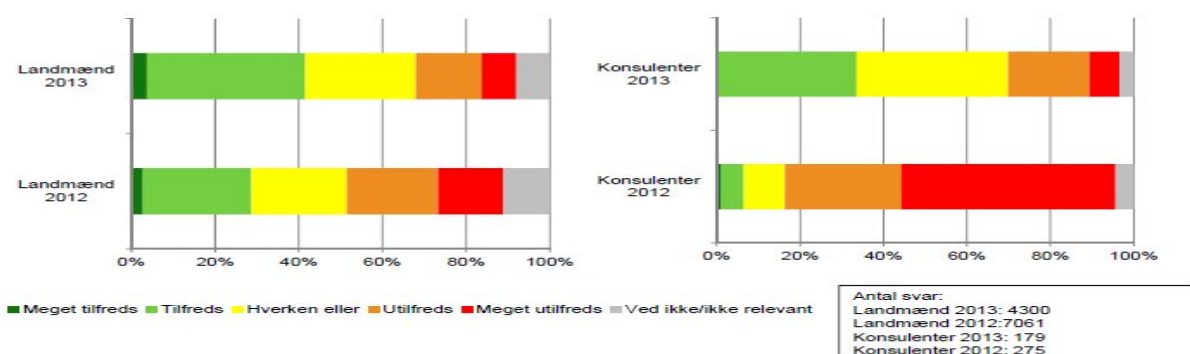
Med baggrund i bl.a. erhvervets tilbagemeldinger iværksatte styrelsen i 2012 en række forbedrings tiltag.

Blandt forbedringstiltagene var yderligere opprioritering af aktiviteter rettet mod performanceforbedringer og stabilisering af it-platformen. Der blev ligeledes i 2012 (og igen i 2013) gennemført eksterne konsulentanalyser koncentreret om forbedringspotentiale, ligesom styrelsen foretog organisatoriske justeringer og opnormeringer med henblik på bl.a. at forstærke kundesupport.

Projektet øgede i hele 2012 fokus på kvalitetssikring af både interne og eksterne leverancer gennem bl.a. løbende monitorering af definerede måltal samt ændringsstyring via veletablerede processer.

Styrelsen gennemførte en kundetilfredshedsundersøgelse efter ansøgningsrunden 2012. År 1 (2012) var præget af en høj grad af utilfredshed hos erhvervet, mens år 2 (2013) har vist væsentligt mindre utilfredshed med Tast Selv-service.

Overordnet tilfredshed med Tast selv-service



³ Som orienteret i statusrapport for 2. kvartal 2010 blev business casen på flere områder genberegnet i 2010. I effektmålingen er der dog ikke taget højde for dette, eftersom man i budgetanalysen ikke benyttede direkte sammenlignelige forudsætninger ift. den oprindelige business case fra 2006.

Ansøgningsrunden 2013 forløb væsentligt bedre ift. ansøgningsdelen. Den høje digitaliseringsgrad blev opretholdt og styrelsen kunne konstatere, at forbedringer forud for den 1. februar 2013, særligt ift. performance- og stabilitet, havde haft en positiv effekt for kundeoplevelsen af Tast selv-service under ansøgningsrunden 2013.

Efter sagsbehandling i CAP-TAS i 2013 for første gang har NaturErhvervstyrelsen i december 2013 gennemført udbetaling af Enkeltbetalingsordningen for første gang tillige. Styrelsen har endvidere nået målet om udbetaling for min. 95 % af sagerne, således at udbetalingerne er gennemført rettidigt. Målet er en del af styrelsens resultatkontrakt med departementet.

Effektmål

NaturErhvervstyrelsens overordnede mål for projektet, udskiftning af den eksisterende og forældede it-plattform med en fremtidssikret og fleksibel it-plattform, vurderes at være nået ved gennemførelse og realisering af CAP It-projektet i 2013. De føromtalt eksterne konsulentanalyser gennemført i 2012 og 2013 har bekræftet, at den nye it-plattform er egnet til at håndtere kommende landbrugsreformer.

I forhold til de mere konkrete effektmål i CAP It-projektets business case er projektets effektmål delt op, så der i nærværende orientering afrapporteres på målinger ift. effektmål for ansøgningsdelen 2012.

Effektmålene fokuserer på den nye løsnings forbedrede kvalitet, da løsningen ud over at digitalisere ansøgningsprocessen også har som mål at reducere antallet af fejl i ansøgningerne. Færre fejl letter kundens digitale ansøgningsproces, og medfører dermed reduceret behov for ressourcekrævende kontakt mellem ansøger og styrelse.

Styrelsen har sammenlignet målinger for år 1 (2012) med et gennemsnit pr. år dækkende perioden fra 2005 til 2011, idet beregningerne fra den oprindelige business case ligger syv år tilbage. Der er inkluderet tilsvarende målinger i 2013, hvor dette har været muligt. Dette bl.a. med henblik på synliggørelse af udviklingstendenser for de enkelte mål.

For enkelte konkrete effektmål har det ikke været muligt at gennemføre målingerne. Dette kan eksempelvis skyldes, at oprindeligt anvendte begreber i business casen har ændret karakter i projektforløbet, eller at digitaliseringsgraden allerede var steget væsentligt, inden den nye it-plattform blev ibrugtaget⁴.

Ifølge effektmålingen sker der forbedringer på en række af de definerede mål. Ud af i alt otte målepunkter, som det har været muligt at måle på, er seks målepunkter opfyldt og to delvist opfyldt.

De seks målepunkter, der er opfyldt, er alle relateret til den tilbudte løsnings kvalitet samt understøttelse af forenkede ansøgningsprocesser for kunden. Der er bl.a. målt på antal kundeforhøvelser samt tilpasning af rettighedsskema mhp. at reducere udsendelse af fejlbreve til ansøger.

Det ene af de to målepunkter, som er delvist opfyldt, vedrører forbedring af oversigten over kundeengagementer i NaturErhvervstyrelsen. Disse ligger i dag flere steder pga. fusionen i 2012, hvor tre styrelser blev samlet i én. Det andet målepunkt, der er delvist opfyldt vedrører automatisk validering af fejl på tværs af ansøgninger og arealer. Der er her set et betydeligt fald fra perioden 2005 –

⁴ Fra 2007 til 2010 steg digitaliseringsprocenten fra ca. 60 pct. til ca. 90 pct.

2011 og til 2012, mens tallet er stagneret fra 2012 til 2013. Konstatninger ift. dette mål indgår i prioriteringen af aktiviteter for det kommende år.

Det er styrelsens forventning, at de målte forbedringer kan øges efter yderligere indkøring og kundeorienteret tilpasning af Tast selv-service.

Økonomi og business case

Budget

Af det samlede budget på 133,7 mio. kr. var der, som indberettet til Statens It-projektråd ved udgangen af 2012, forbrugt 122,9 mio. kr.

Restbudgettet på 10,8 mio. kr. er disponeret til implementering af betalingsrettigheder i 2013 – 2014, som er under implementering i regi af projektet ”Implementering af EU-landbrugsreform i Danmark”.

Mio. kr. (2007 niveau)	Aktstykke (1)	Rest bud- get
IT udviklingsudgifter	85,7	10,8
Uforudsete udgifter inkl. konsulenter	14,8	-
Uddannelse	2,8	-
Løn	30,4	-
I alt	133,7	10,8

Note: (1) Akt. 160 af 22. juni 2006 og Akt. 142 af 31. maj. 2007

Eftersom ansøgningsrunden 2012 kun blev delvist understøttet af CAP it-plattformen, måtte styrelsen, som tidligere nævnt, anvende en ældre platform til sagsbehandling og udbetaling. Således er der i 2012 afholdt udgifter til opretholdelse af den ældre platform. Disse udgifter er afholdt inden for styrelsens rammer i 2012 og har således ikke påvirket projektets udviklingsbevilling.

Business case

I 2010 blev den oprindelige business case fra 2006 genberegnet i forbindelse med ekstern budgetanalyse jf. statusrapportering til Finansudvalget 2. kvartal 2010.

Styrelsen har ikke genberegnet de økonomiske gevinster ifm. nærværende evaluering. Fokus har alene været de overordnede formål samt de konkrete effektmål, der har indgået som forudsætninger for business casen.

Risici

Der konkluderes kort på risiciområderne nedenfor.

Organisatoriske forhold

Der har været gennemført et projekt vedr. organisatorisk implementering for at sikre bedst mulige forudsætninger ifm. sagsbehandling i et nyt system. Efter sagsbehandlingen blev igangsat, blev der løbende suppleret med ekstra uddannelse, ligesom der blev afholdt ugentlige erfaringsmøder med repræsentanter fra sagsbehandlerne og Center for It. Erfaringerne vil blive brugt fremadrettet, når flere fagkontorer skal sagsbehandle i CAP-TAS.

Teknisk løsning

Der er blevet arbejdet intensivt med stabilitet og performance. Der er bl.a. etableret et automatiseret testværktøj til brug for de daglige svartidsmålinger. I 2013 er der endvidere opstartet et driftsmodningsprojekt for at optimere processer.

Leverandør

Der afholdes fortsat styregruppe- og projektledermøder med leverandørerne.

Interessenter

Der har været tæt dialog med erhvervet i form af samarbejdsfora på forskellige niveauer. Der er jævnligt afholdt møder med en følgegruppe og en teknikgruppe med repræsentanter fra Videnscenter for Landbrug, Landbrug og Fødevarer samt konsulentvirksomheder. I 2012 blev der også gennemført belastningstest og en opsamlingsworkshop med deltagere fra erhvervet. Samarbejdet med erhvervet har givet styrelsen værdifuldt input til bl.a. kommunikationsindsats og prioritering af forbedringstiltag.

Konklusion

Det er NaturErhvervstyrelsens vurdering, at den overordnede business case: Implementering af en moderne fremtidssikret it-plattform til afløsning af styrelsens tidligere it-plattform er realiseret, og at styrelsen står godt rustet til fleksibelt at understøtte implementeringen af EU's kommende reformer.

Ligeledes vurderes styrelsens strategiske overvejelser om at anvende CAP It- platformens infrastruktur⁵, parameteropsætninger mm. som fælles it-plattform for styrelsens fremtidige løsninger som holdbare. Vurderingen understøttes af igangværende projekter, der har til formål at sikre en struktur for omlægning af nye ordninger under bl.a. Landdistriktsprogrammet fra styrelsens ældre tilskudssystemer til CAP It-plattformen. NaturErhvervstyrelsens vurdering af CAP It-plattformens infrastruktur og fleksibilitet er i overensstemmelse med delkonklusioner i eksterne konsulentrapporter fra 2012 og 2013.

⁵ CAP-løsningens 'Tast Selv Service' indgår i strategien som den fremadrettede fælles platform for kundeengagementer, afsendelse til digital post og overholdelse af underskriftskrav.

Styrelsen vurderer samtidig, at resultatet af målingen på de konkrete effektmål ift. ansøgningsdelen fra 2012 er positiv ift. målopfyldelse.