



TOLLETATEN

Tolletatens helhetlig data- og informasjonsforvaltning

eller hvordan Tolletaten ser data, informasjon og
dokumentasjon i sammenheng



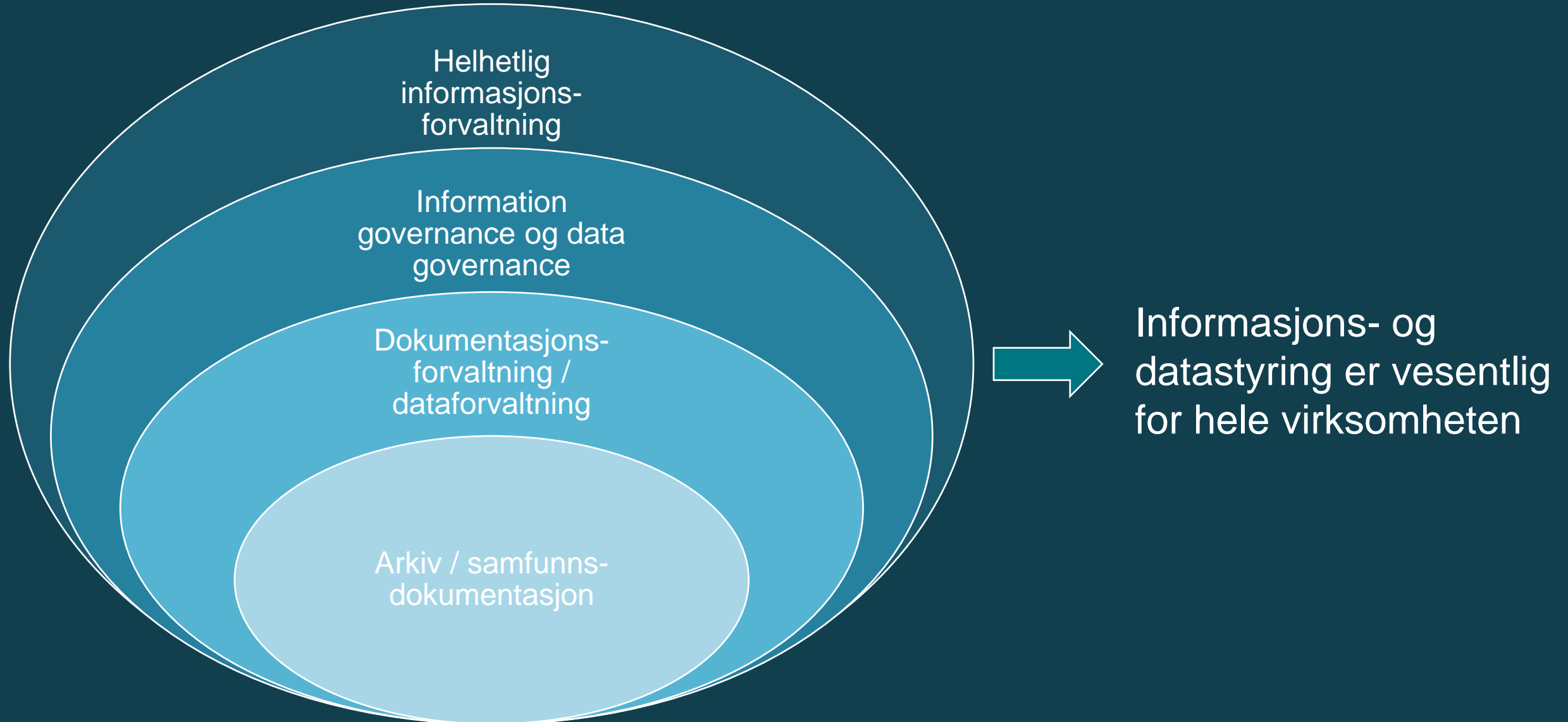
Tolletaten skal sikre at lover og regler for grensekryssende vareførsel etterlevs

100 millioner kontrollobjekter – 1400 milliarder kroner



TOLLETATEN

Helhetlig informasjonsforvaltning i Tolletaten





Motivere ansatte

Medarbeiderne er vår viktigste ressurs. De er motiverte, har handlingsrom og opplever anerkjennelse. Arbeidsmiljøet er preget av medvirkning, takhøyde og tillit. Det er god balanse mellom arbeidsliv og privatliv. Ledere er trygge i sin rolle, delegerer og legger til rette for gjennomføring og utvikling.

Derfor skal vi:

- Videreutvikle personalpolitiske virkemidler
- Skape tydelige og utviklende karriereveier
- Styrke en livsfaseorientert personalpolitikk
- Tydeliggjøre lederrollene og satse på lederutvikling
- Synliggjøre ansattes prestasjoner



Videreutvikle kompetanse og kunnskap

Faglig utvikling er en viktig drivkraft hos hver enkelt ansatt. Ansattes kompetanse og etatens kunnskapsbase videre-utvikles og forsterkes med nye, relevante fagområder. Vi satser på kompetanseutvikling og livslang læring, og bruker tydelige karriereveier til dette. Vi beholder, utvikler og tiltrekker oss talenter.

Derfor skal vi:

- Implementere og videreutvikle de nye utdanningsløpene
- Akkreditere den tidligere etatsutdanningen
- Fortsette og forbedre EVU-ordningen for alle ansatte
- Identifisere og innføre nye fag og kompetanser
- Videreutvikle sertifiseringsordninger
- Utvikle forskning og forsknings-samarbeid på tollfaglige områder



Utvikle intern samhandling

Vi opptrer som én etat. Etatens samlede kapasitet og kunnskap utnyttes godt, uavhengig av hvor i etaten den er organisert. Samarbeid, informasjons- og kunnskapsdeling fungerer godt på tvers av organisatoriske skillelinjer. Mangfoldet i kompetanse anerkjennes og utnyttes bredt.

Derfor skal vi:

- Videreutvikle strukturer og insentiver som stimulerer til samhandling
- Drive utviklingsarbeid med tværfaglige, myndiggjorte team
- Styrket etatsinnsikt og identitet gjennom god internkommunikasjon og utnyttelse av digitale samhandlingsverktøy
- Øke innsikten i divisjonenes kapasiteter og prioriteringer



Styrke styringsevnen

Vår styring er preget av virksomhetsinnsikt og gode beslutninger. Styringen er helhetlig, faktabasert og sikrer god prioritering og fokus på resultater på kort og lang sikt. Prosesstyring sikrer kvalitet, tydeliggjør den enkeltes bidrag og danner grunnlag for kontinuerlig forbedring.

Derfor skal vi:

- Implementere og videreutvikle en helhetlig styringsmodell
- Videreutvikle faktabaserte analyser og beslutningsunderlag, som grunnlag for god og planmessig strategisk, taktisk og operativ styring
- Videreutvikle gode styringsindikatorer
- Innføre prosessstyring og god internkontroll
- Videreutvikle en styringskultur for læring og utvikling



Styrke informasjonsbehandlingen

Tilgjengelig informasjon omformes til kunnskap og innsiktsfulle analyser. Økte informasjonsmengder og kontinuerlige prosessendringer forvaltes effektivt og med sterk informasjonssikkerhet.

Derfor skal vi:

- Etablere helhetlig informasjonsstyring basert på tydelig dataeierskap og god dataoversikt
- Kvalitetssikre og klassifisere våre informasjonskilder og data
- Videreutvikle informasjonssikkerhetsarbeidet
- Utnytte tilgjengelig informasjon og videreutvikle vår analyseevne



Følge beste internasjonale praksis

Vi følger med på våre globale, omskiftelige omgivelser. Vi søker aktivt samarbeid utenfor landegrensene for å identifisere beste praksis. Vi tar til oss og deler gode ideer og erfaringer med andre.

Derfor skal vi:

- Identifisere og fremme viktige områder for Tolletaten internasjonalt
- Spisse vårt internasjonale engasjement
- Følge utviklingen nøye i EU, våre naboer og andre relevante land, for å fange opp trender, endringsbehov og gode ideer og erfaringer
- Identifisere og bidra til utvikling av internasjonale standarder og praksis
- Inngå og videreutvikle avtaler med viktige samarbeidspartnere



Videreutvikle regelverk og praksis

Lover og annet regelverk legger godt til rette for aktørenes etterlevelse og er tydelige grunnlag for vår myndighetsutøvelse. Regelverket utvikles kontinuerlig for å ivareta nye behov – nasjonalt og internasjonalt.

Derfor skal vi:

- Videreutvikle regelverk for best mulig tilrettelegging, forebygging, kontroll og sanksjonering
- Videreutvikle digitaliseringsvennlig regelverk
- Søke etter nye hjemler som styrker måloppnåelsen - i god balanse med personvern hensyn
- Integreere regelverksutviklingen i øvrig utvikling



Skape rom for utvikling og styrking

Vi søker kontinuerlig etter nye effektiviseringstiltak. Kraftfull gevinstrealisering og prioritering gir rom for nysatsinger innenfor budsjettammene. Ambisjoner er i balanse med varevolumer, kompleksitet og ressurser.

Derfor skal vi:

- Kontinuerlig forbedre vår virksomhet
- Systematisk identifisere kvantitative og kvalitative gevinster og frigjøre ressurser til prioriterte aktiviteter
- Kontinuerlig evaluere og tilpasse organisasjonen
- Prioritere på bakgrunn av betydning og effekt



Styrke kommunikasjon og omdømme

Vi kommuniserer åpent og aktivt for å styrke forståelse for og innsikt i etatens virksomhet. Vi synliggjør Tolletaten som attraktiv arbeidsplass. Vårt omdømme er preget av tillit og legitimitet.

Derfor skal vi:

- Synliggjøre de brede, positive samfunns effektene vi skaper, i samarbeid med regelverkseierne
- Bruke kommunikasjon aktivt for å nå hovedmålene våre.



Styrke samarbeidet med andre myndigheter

Samarbeidende myndigheter forstår hvordan Tolletaten kan hjelpe dem i egen måloppnåelse. Vi er godt koordinerte med samarbeidende myndigheter.

Derfor skal vi:

- Bidra til samarbeidspartnernes forståelse for Tolletatens samfunnsoppdrag og rolle
- Styrke koordinering av prioriteringer, virkemiddelbruk og utvikling med samarbeidspartnere
- Tydeliggjøre våre leveranser til samarbeidende myndigheter
- Videreutvikle og tydeliggjøre etatens rolle i samfunnsbeskyttelse og nasjonal beredskap

Rammer for helhetlig data- og informasjonsforvaltning i Tolletaten

Direktiv for informasjonsforvaltning

Ansvar og roller

Data- og informasjonseierskap

Avgrensning mot systemeierskap

Fagmyndighet

Strategi med for helhetlig informasjonsforvaltning i Tolletaten

Helhetlig informasjonsforvaltning skal kjennetegnes av

- Høy kvalitet og gjenbrukbarhet**
Informasjons- og datakilder har høy kvalitet, er kartlagt og tilgjengelige for gjenbruk
- Effektiv håndtering og etterlevelse**
Rammeverk og styring av data og informasjon bidrar til effektiv håndtering og etterlevelse med støtte av strategiske divisjonspartnere
- Brukerorientering og økt produktivitet**
Den digitale arbeidsplassen er brukervennlig og bidrar til enkel samhandling og økt produktivitet

Strategisk oversiktsbilde - Informasjonsforvaltning

Tolletatens Utviklingsmål - Styrket Informasjonsledelse

- Øyeblikkelig informasjon tilgjengelig til riktige personer
- Øyeblikkelig informasjon tilgjengelig til riktige personer
- Øyeblikkelig informasjon tilgjengelig til riktige personer

Tolletatens Utviklingsmål - Utvikle intern samhandling

- Øyeblikkelig informasjon tilgjengelig til riktige personer
- Øyeblikkelig informasjon tilgjengelig til riktige personer
- Øyeblikkelig informasjon tilgjengelig til riktige personer

Strategisk oversiktsbilde - Informasjonsforvaltning

Strategisk oversiktsbilde for perioden 2021 - 2025:

- Hovedgjøringer og tjenester som skal være etablert innen 2025:**
 - Digital arbeidsplass
 - Strategisk divisjonspartner
 - Kunnskapsforvaltning
- Høy kvalitet og gjenbrukbarhet**
- Effektiv håndtering og etterlevelse**
- Brukerorientering og økt produktivitet**

Helhetlig informasjonsforvaltning = EIGENSKAPER OG Tjenester

Digital arbeidsplass €

- Øyeblikkelig informasjon tilgjengelig til riktige personer
- Øyeblikkelig informasjon tilgjengelig til riktige personer
- Øyeblikkelig informasjon tilgjengelig til riktige personer

Kunnskapsforvaltning €

- Øyeblikkelig informasjon tilgjengelig til riktige personer
- Øyeblikkelig informasjon tilgjengelig til riktige personer
- Øyeblikkelig informasjon tilgjengelig til riktige personer

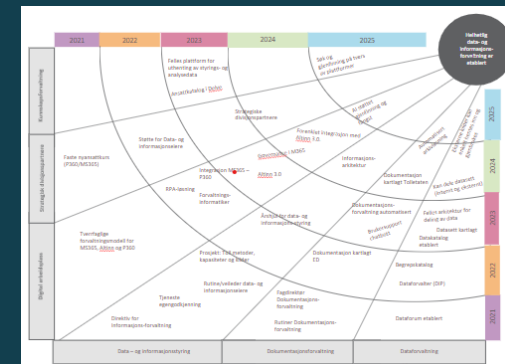
Strategisk divisjonspartner €

Dataforvaltning §

Dokumentasjonsforvaltning §

Data- og informasjonsstyring (governance) §

Infrastruktur



dokument

logisk avgrenset informasjonsmengde som er lagret på et medium for senere lesing, lytting, framvisning eller overføring



datasett

samling med data (for eksempel i form av en tabell, liste eller en database) som kan gjøres tilgjengelig som en nedlastbar fil, og/eller nåes via et Web-API

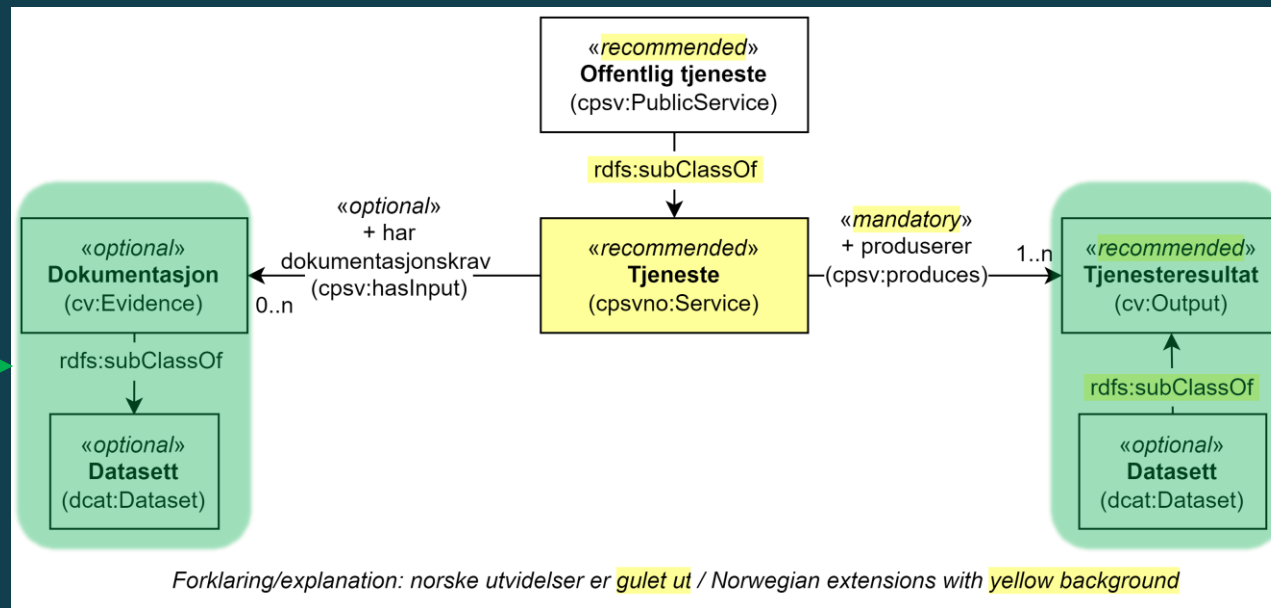
organisert samling av data

samling av data som er betraktet som en enhet

Dokumentasjon som input i en tjeneste kan være et datasett (inn-/utførsels-deklarasjon som spesifisert i skjemaet)

Fra datamodellen for beskrivelse av sammenhengende tjenester, CPSV-AP-NO

Et datasett kan være et tjenesteresultat (som f. eks. autorisasjonsbevis som [godkjent eksportør](#))



Utdrag fra definisjonskapitlet i EUs Open Data Directive:

- (6) 'document' means:
 - (a) any content whatever its medium (paper or electronic form or as a sound, visual or audiovisual recording); or
 - (b) any part of such content;
- (7) 'anonymisation' means the process of changing documents into anonymous documents which do not relate to an identified or identifiable natural person, or the process of rendering personal data anonymous in such a manner that the data subject is not or no longer identifiable;
- (8) 'dynamic data' means documents in a digital form, subject to frequent or real-time updates, in particular because of their volatility or rapid obsolescence; data generated by sensors are typically considered to be dynamic data;
- (9) 'research data' means documents in a digital form, other than scientific publications, which are collected or produced in the course of scientific research activities and are used as evidence in the research process, or are commonly accepted in the research community as necessary to validate research findings and results;
- (10) 'high-value datasets' means documents the re-use of which is associated with important benefits for society, the environment and the economy, in particular because of their suitability for the creation of value-added services, applications and new, high-quality and decent jobs, and of the number of potential beneficiaries of the value-added services and applications based on those datasets;

dokument \equiv datasett ✓



Dokumentasjonsforvaltningen inngår i informasjonsforvaltningen og er en del av arbeidet med Orden i eget hus

Dokumentasjon er en delmengde av virksomhetens data med særskilte krav til metadata og ivaretagelse av arkivfaglige prinsipper

Fjerner usikkerhet om at informasjonen som flyter i sammenhengende tjenester utgjør dokumentasjon, letter diskusjon rundt f. eks. dokumentering av hele tjenestekjeder

Diskusjoner rundt «deling og gjenbruk av data» i ymse strategier og stortingsmeldinger omfatter dokumentasjon *eksplisitt*

DATAKATALOG

Hva er den?

En strukturert oversikt over data som Tolletaten eier eller bruker, litt tabloid en «etatsintern søkemotor» for beskrivelser av data.

Med tiden over i et format som støtter [Digdirs](#) (og EUs) standarder.

Hvem har nytte av den?

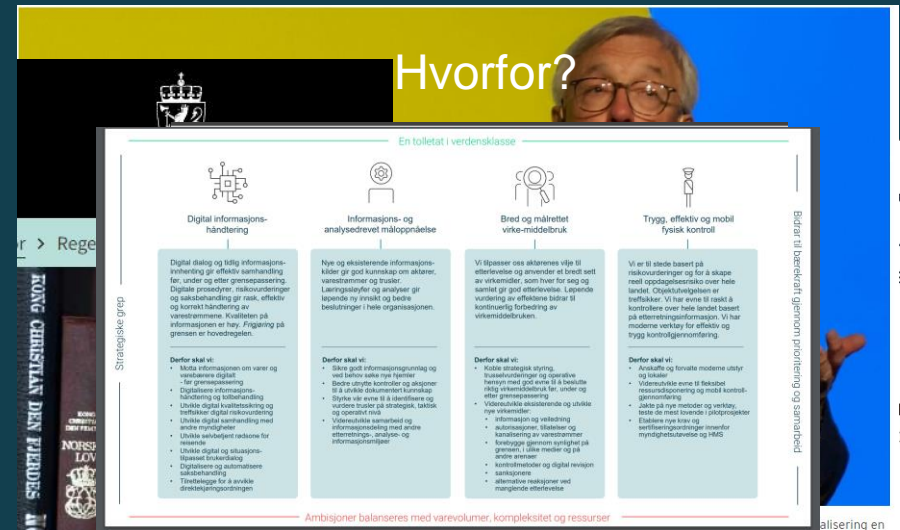
- data- og informasjonseiere og deres dataansvarlige
- roller i personvern
- roller i informasjonssikkerhet
- roller i dokumentasjonsforvaltning og arkiv
- analytikere
- utviklere
- alle med behov for å finne og få tilgang til data

Hva brukes den til?

- finne data
- gi tilgang til data
- forvalte data mtp. datakvalitet, informasjonssikkerhet, personvern/GDPR, dokumentasjonsforvaltning, datadeling, levetid osv.

Fordeler?

- bygget på norske profiler av EU-standarder, letter samhandling med aktører i både inn- og utland
- samme rammeverket som brukes for beskrivelse av hendelser og tjenester
- lett å koble til prosesser og begreper



Hvorfor?

En tolletat i verdensklasse

- Digital informasjons-håndtering**
 - Digital dialog og tilfyll informasjonshendelser gir god kunnskap om aktører, samarbeid og prosesser.
 - Digitale prosedyrer, maloppsett og sakbehandling gir rask, effektiv og korrekt håndtering av saksbehandling.
 - Kvaliteten på informasjonen er høy. Følgende på grensen er hovedregelen.
- Informasjons- og analysedevel maloppsett**
 - Nye og eksisterende informasjonshendelser gir god kunnskap om aktører, samarbeid og prosesser.
 - Læringsstykker og analyser gir løpende ny innsikt og bedre beslutninger i hele organisasjonen.
- Bred og målrettet virke-middelbruk**
 - Vi slipper oss aktørenes vilje til etterlevelse og prøver et bredt sett av virkemidler, som hver for seg og samlet gir god etterlevelse. Løpende vurdering av effektene bidrar til kontinuerlig forbedring av virksomhetsdriften.
- Trygg, effektiv og mobil fysisk kontroll**
 - Vi er til stede basert på risikoavveining og for å skape mest opplysningsrikhet over hele landet. Opplysningene er trykksikker. Vi har enevli til kontrollere over hele landet basert på etterforskningsinformasjon. Vi har moderne verktøy for effektiv og trygg kontrollgjennomføring.

Strategiske mål

- Derfor skal vi:**
 - Motta informasjon om varer og tjenester digitalt
 - For gjennomføring
 - Digitale informasjonshendelser og tilfyll informasjon
 - Utløse digital kontroll og tilfyll informasjon
 - Utløse digital kontroll og tilfyll informasjon
 - Utløse digital kontroll og tilfyll informasjon
 - Utløse digital kontroll og tilfyll informasjon
 - Utløse digital kontroll og tilfyll informasjon
 - Utløse digital kontroll og tilfyll informasjon
 - Utløse digital kontroll og tilfyll informasjon
- Derfor skal vi:**
 - Sikre god informasjonssikkerhet og god informasjonssikkerhet
 - Bedre utnyttelse av data og informasjon
 - Styrke vil evne til å identifisere og utnytte data og informasjon
 - Utløse digital kontroll og tilfyll informasjon
 - Utløse digital kontroll og tilfyll informasjon
 - Utløse digital kontroll og tilfyll informasjon
 - Utløse digital kontroll og tilfyll informasjon
 - Utløse digital kontroll og tilfyll informasjon
 - Utløse digital kontroll og tilfyll informasjon
 - Utløse digital kontroll og tilfyll informasjon
- Derfor skal vi:**
 - Koble strategisk styring, informasjonssikkerhet og digitale verktøy med god evne til å behandle informasjon og tilfyll informasjon
 - Utløse digital kontroll og tilfyll informasjon
 - Utløse digital kontroll og tilfyll informasjon
 - Utløse digital kontroll og tilfyll informasjon
 - Utløse digital kontroll og tilfyll informasjon
 - Utløse digital kontroll og tilfyll informasjon
 - Utløse digital kontroll og tilfyll informasjon
 - Utløse digital kontroll og tilfyll informasjon
 - Utløse digital kontroll og tilfyll informasjon
 - Utløse digital kontroll og tilfyll informasjon
- Derfor skal vi:**
 - Utløse digital kontroll og tilfyll informasjon
 - Utløse digital kontroll og tilfyll informasjon
 - Utløse digital kontroll og tilfyll informasjon
 - Utløse digital kontroll og tilfyll informasjon
 - Utløse digital kontroll og tilfyll informasjon
 - Utløse digital kontroll og tilfyll informasjon
 - Utløse digital kontroll og tilfyll informasjon
 - Utløse digital kontroll og tilfyll informasjon
 - Utløse digital kontroll og tilfyll informasjon
 - Utløse digital kontroll og tilfyll informasjon

Ambisjoner balanseres med varevolumer, kompleksitet og ressurser

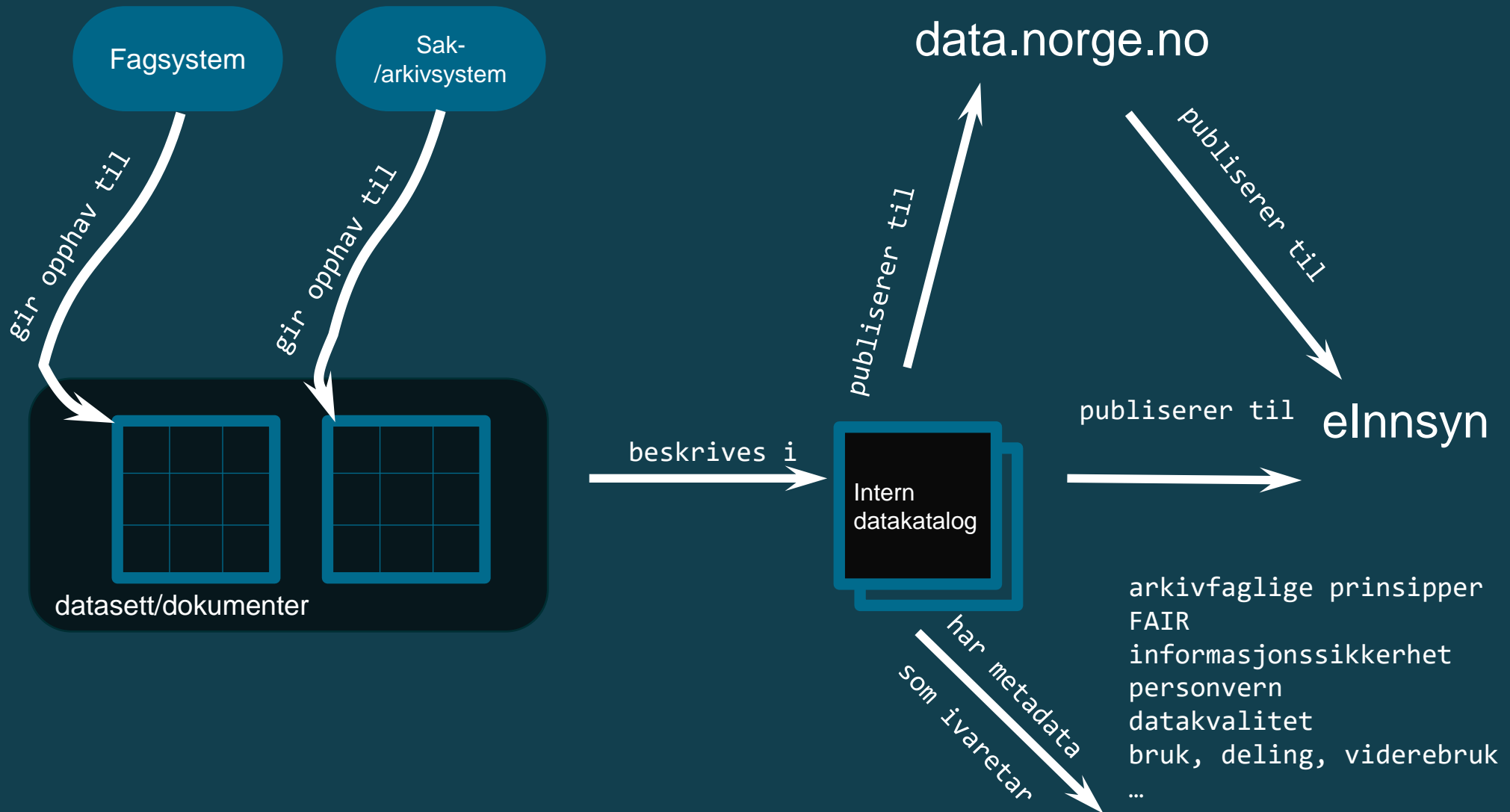


Hvem har nytte av den?

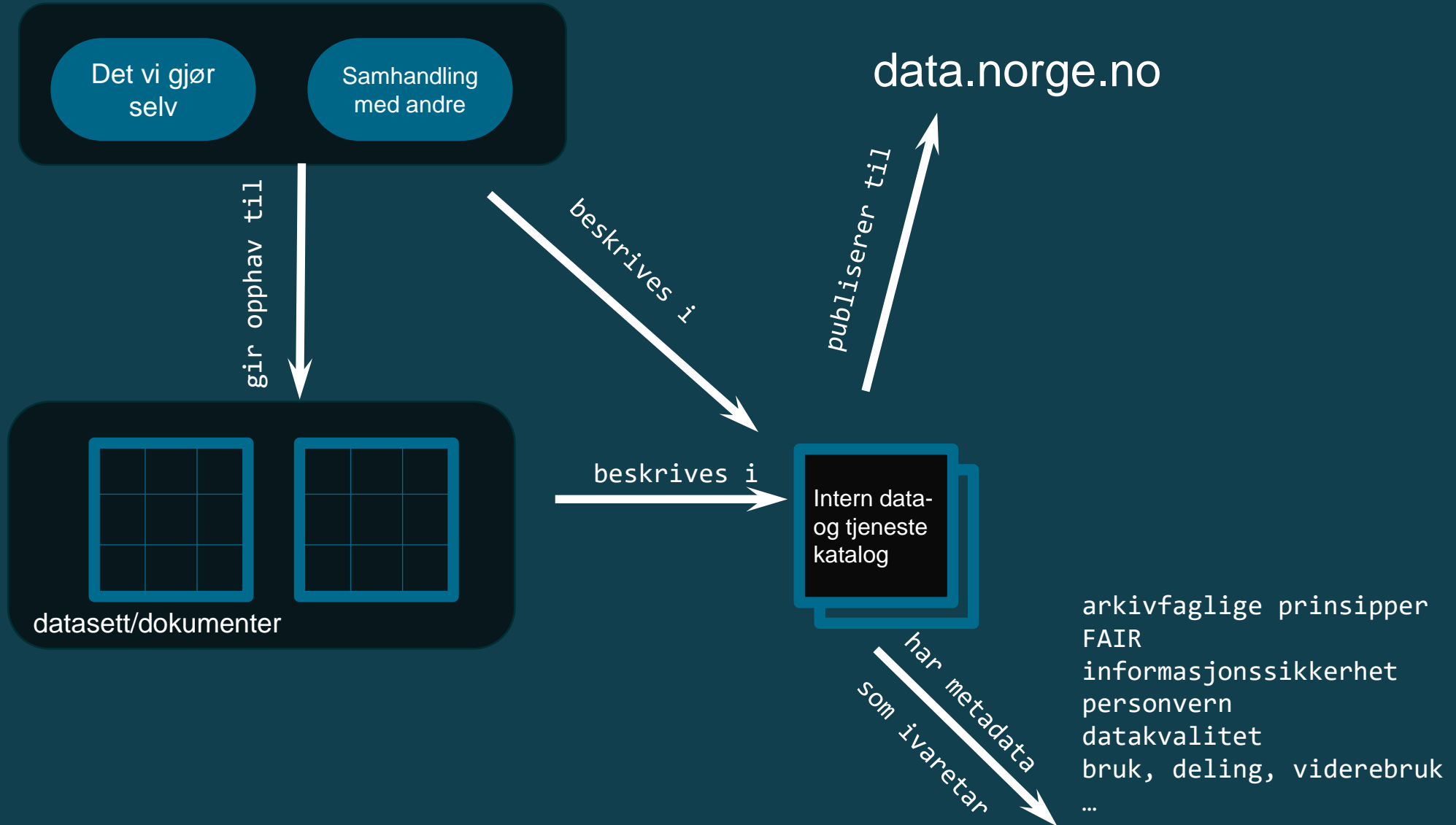
Interne utvælingsgrenser

- Motivere ansatte**
 - Medarbeidere er vår viktigste ressurs. De er motiverte, har høyt engasjement og opplever å utvikle seg. Motivasjonen er på plass og trykksikkerhet, sikkerhet og trykksikkerhet er på plass. De er motiverte, har høyt engasjement og opplever å utvikle seg. Motivasjonen er på plass og trykksikkerhet, sikkerhet og trykksikkerhet er på plass.
- Videreutvikle kompetanse og kunnskap**
 - Faglig utvikling er en viktig drivkraft for å sikre et godt arbeidsliv. Ansattes kompetanse og kunnskap er på plass og trykksikkerhet, sikkerhet og trykksikkerhet er på plass. De er motiverte, har høyt engasjement og opplever å utvikle seg. Motivasjonen er på plass og trykksikkerhet, sikkerhet og trykksikkerhet er på plass.
- Utløse intern samhandling**
 - Vi opplever som et selskap. Etaten samarbeider og samarbeider med andre etater og myndigheter. Samarbeidet er på plass og trykksikkerhet, sikkerhet og trykksikkerhet er på plass. De er motiverte, har høyt engasjement og opplever å utvikle seg. Motivasjonen er på plass og trykksikkerhet, sikkerhet og trykksikkerhet er på plass.
- Styre styringszonen**
 - Vi styrer og prøver å styre styringszonen og styrer styringszonen. Styringszonen er på plass og trykksikkerhet, sikkerhet og trykksikkerhet er på plass. De er motiverte, har høyt engasjement og opplever å utvikle seg. Motivasjonen er på plass og trykksikkerhet, sikkerhet og trykksikkerhet er på plass.

Publisert



Neste fase?





TOLLETATEN

