



Handläggare: Amanda Hernbäck
Telefon: 08-508 35 511

Till
Arbetsmarknadsnämnden
den 18 december 2012

Ärende 4

Yttrande över remiss införandet av standardiserade arbetssätt med tekniskt systemstöd för ärende och dokumenthantering Stockholms stad - projekt eDok samt slutrapport för projektet Navet

Arbetsmarknadsförvaltningens förslag till beslut

1. Arbetsmarknadsnämnden överlämnar förvaltningens tjänsteutlåtande som sitt yttrande över remissen

Charlotte Svensson
Arbetsmarknadsdirektör

Lott Jansson
Chef för staben för kommunikation och IT

Sammanfattning

Kommunfullmäktige beslutade den 11 maj 2009 (dnr 050-2630/08) att ge kommunstyrelsen i uppdrag att inrätta ett för stadens nämnder och bolag gemensamt e-arkiv för långtidslagring av information samt att identifiera och ta fram för staden gemensamma informationsstandarder, begreppsmodeller, riktlinjer och metadatakataloger. Projektet har levererat en digital arkivprocess, ett e-arkiv.

Som ett delprojekt i genomförande av stadens e-arkiv (projekt Navet) genomfördes en fördjupad förstudie avseende stadens ärende- och dokumenthantering inklusive remiss, nämnd- och styrelsehanteringsprocesserna.

Slutsatsen är att staden bör införa standardiserade arbetssätt med tekniskt systemstöd för ärende- och dokumenthantering.

Projekt eDok avser att skapa ett införandepaket bestående av en verksamhetsdel och en systemdel. Införandepaketet kvalitetstestas på tre verksamheter som piloter för införande av en för staden gemensam helt digital ärendehanteringsprocess med dokumenthantering, inklusive funktioner för remiss, nämnd- och styrelsehantering, arbetsyta och handlingslager, distribution och publicering. Systemet ska kunna integreras med andra för staden gemensamma system samt till del vara tillgängligt för stadens utförare, externa samarbetspartners, medborgare och näringsliv. Tidpunkten för när nämnderna och bolagen inför eDok kommer att avgöras av varje nämnds/bolags enskilda förutsättningar.

Förvaltningen välkomnar initiativet till införande av ett standardiserade arbetssätt med tekniskt systemstöd för ärende och dokumenthantering inom Stockholms stad och ser stora fördelar med att utveckla ett modernt systemstöd som också möjliggör för digital hantering av styrelse- och nämndhandlingar för såväl förtroendevalda som för allmänhet. Förvaltningen anser att det är av största vikt, för att nå största möjliga nytta och effekt, att alla stadens nämnder är delaktiga i det fortsatta arbetet och finns med i det nya systemstödet.

Förvaltningen anser att det finns några frågor som är extra viktiga att lyfta fram och hitta lösningar på i samband med framtagande av systemstödet, bland annat:

- bra kommunikation och återkoppling med stadens förvaltningar och bolag under den fortsatta utvecklingsprocessen.
- möjlighet att rätta till problem och fel under den första tiden i aktiv drift, men också utveckla delar som saknas. Detta bör ingå i avtalet om utveckling av systemstödet.
- systemstödet bör utgå från standarder för processer, gemensamma begrepp och klassificering av ärenden och förvaltningen skulle gärna se att det blir möjligt att även koppla ärenden direkt till t ex ett för ärendet aktuellt gallringsbeslut eller till annan hanteringsanvisning.
- behov av centrala utbildningar i systemstödet, samt framtagande av lathundar och mallar som görs tillgängliga för de som kommer att arbeta i systemet.
- tydlighet gentemot förvaltningar och bolag om vad som kommer att styra hur stor kostnaden blir, om det till exempel baserar sig på antalet handläggare, antalet anställda etc. samt när kostnaderna kommer att falla ut. Systemet bör vara tillgängligt för många handläggare alternativt alla

medarbetare inom en förvaltning utan att kostnaden per handläggare blir för stor.

- stor tillgänglighet till systemet genom t ex webringång, samt möjlig publicering av nämndärenden direkt från förvaltningen.
- möjlighet till kommunikation och integrering mellan systemstödet och andra verksamhetssystem.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom staben för kommunikation och IT

Ärendet

Standardiserade arbetssätt med tekniskt systemstöd för ärende- och dokumenthantering utgör, tillsammans med e-arkiv Stockholm basen för att staden ska kunna utveckla en effektiv e-förvaltning. Metoder och stöd för styrning, uppföljning och utvärdering av arbetsprocesser finns med i modellen.

Kommunfullmäktige beslutade i budgeten för 2012 att stadens arbete med att etablera e-förvaltning ska fortsätta. Det ska ske genom att erbjuda service till medborgare via internet och genom att digitalisera stadens interna handläggning. En teknisk lösning för enkel tillgång till handlingar på läsplatta är en del i detta.

Stockholms stadsarkiv har, genom att från februari 2012 erbjuda stadens förtroendevalda tillgång till allmänna offentliga nämnd- och styrelsehandlingar genom en applikation för läsplatta, inlett processen mot införande av en helt digital hantering av ärenden och dokument, gemensam för stadens förvaltningar och bolag.

Ärendet redogör vilka målgrupper och målsättningar projektet har, samt vilka aspekter man väger in i det fortsatta arbetet med att ta fram såväl standardiserade rutiner som ett systemstöd för ärende- och dokumenthantering.

Stadsledningskontoret föreslås få i uppdrag att i samverkan med kulturnämnden, stadsarkivet genomföra projekt eDok – standardiserade arbetssätt med tekniskt systemstöd för ärende- och dokumenthantering i Stockholms stad.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Förvaltningen välkomnar initiativet till införande av ett standardiserade arbetssätt med tekniskt systemstöd för ärende och dokumenthantering inom Stockholms stad. Förvaltningen vill dock påpeka vikten av att samtliga förvaltningar i staden



använder sig av det system som staden utvecklar. Ett centralt system där alla förvaltningar ingår ger möjligheten att effektivisera ärende- och dokumenthanteringen, och att det kan leda till såväl ekonomiska som administrativa effektiviseringsvinster. Om förvaltningar väljer att stå utanför kommer effektiviseringsvinsterna inte att bli lika stora och kan dessutom komma att komplicera kommunikation mellan förvaltningar i staden, istället för att underlätta den. Det kan också komma att komplicera kommunikation med såväl förtroendevalda som allmänhet. I de fall förvaltningar och bolag har nya system bör det till en början vara möjligt att integrera dessa system med stadens nya system i väntan på en övergång. Om en sådan övergångslösning inte accepteras av staden bör den informationen lämnas i ett tidigt stadium till berörda förvaltningar och bolag.

Under den fortsatta utvecklingen av standardiseringen av hantering samt utvecklingen av systemstödet är det av största vikt att det finns en bra kommunikation och återkoppling med stadens förvaltningar och bolag under utvecklingsprocessen. Utöver de pilotprojekt som planeras är det viktigt att det finns möjlighet till utveckling av systemet under den första tiden i aktiv drift hos förvaltningarna. Detta bör ingå i det avtalet om utveckling av systemstödet. Det måste finnas möjlighet att rätta till problem och fel under den första tiden i aktiv drift, men också utveckla delar som saknas. I den fortsatta driften av systemet är det viktigt att en central styrgrupp för systemstödet håller ihop arbetet med att utveckla systemet så att det ständigt kan anpassas när behoven hos förvaltningarna förändras eller den tekniska utvecklingen går framåt.

Förvaltningen delar uppfattningen att en effektiv och modern process för ärende- och dokumenthantering är nödvändig för att ge god service och klara den ökande ärendemängden på ett sätt som förväntas från förtroendevalda, medborgare och stadens egna medarbetare. Utvecklingen av ett centralt systemstöd för dokument- och ärendehantering ligger helt i linje med detta.

Utgångspunkten i ärendet är en vision om standardiserade arbetssätt för en helt digital process för ärenden och dokumenthantering med stöd av ett gemensamt tekniskt system. I det arbetet ska det tekniska systemstödet utgå från standarder för processer, gemensamma begrepp och klassificering av ärenden och förvaltningen skulle gärna se att det är blir möjligt att även koppla ärenden direkt till t ex ett för ärendet aktuellt gallringsbeslut eller till annan hanteringsanvisning.



Förvaltningen ser positivt på att det nya systemet kommer att öka tillgängligheten för medborgaren att ta del av stadens allmänna handlingar. I övrigt vad gäller tänkta målgrupper för de standardiserade arbetssätten och de standardiserade arbetssätten, vill förvaltningen gärna poängtera vikten av användarvänlighet för att öka tillgängligheten för alla, oavsett befattning/yrkesroll och för att öka möjligheten till ett mer handläggarstyrt system.

I detta arbete är det också viktigt att staden erbjuder centrala utbildningar i systemstödet, samt tar fram lathundar och mallar som görs tillgängliga för de som kommer att arbeta i systemet. Utbildningar inom systemet samt utveckling av lathundar bör ingå i avtalet med den leverantör som utvecklar systemet.

Systemet bör vara möjligt att tillgängliggöra för många handläggare alternativt alla medarbetare inom en förvaltning utan att kostnaden per handläggare blir för stor, detta för att fler medarbetare kan utnyttjas och arbeta i systemet. I arbetet med behörigheter etc. bör det finnas en klar bild över vem som förvaltar och tilldelar eventuella behörigheter till medarbetare. Rörande kostnadsfrågan är det viktigt att vara tydlig gentemot förvaltningar och bolag vad som kommer att styra hur stor kostnaden blir, om det till exempel baserar sig på antalet handläggare, antalet anställda etc.

För att göra systemet tillgängligt för fler och samtidigt öka flexibiliteten och tillgängligheten, bör det även vara möjligt med en webbaserad ingång för stadens medarbetare. Webbingången bör kräva inloggningsuppgifter för redigering men inte kräva inloggning för att endast söka fram ett ärende eller allmän handling och titta på det.

I det fortsatta projektet är det viktigt att förvaltningarna hålls informerade om vilka kostnader införandet kommer att innebära för respektive förvaltning, samt när dessa kostnader kommer att uppstå.

Förvaltningen ser också positivt på möjligheten att systemstödet kommer att rymma såväl förvaltningsintern dokument- och ärendehantering, som externt tillgängliggörande av allmänna handlingar och hantering av handlingar till nämnder och styrelser.

I förslaget ingår digitalisering av distribution och åtkomst till handlingar för förtroendevalda inför nämndsammanträden samt för styrelser och andra beslutande organ inom staden liksom publicering av information till och



kommunikation med allmänheten som viktiga delar. Förvaltningen anser det önskvärt att systemet stödjer såväl intern publicering av nämnd- och styrelseärenden, som endast är öppen för behöriga förtroendevalda och därmed kan hantera sekretessärenden, såväl som en extern hantering av nämnda handlingar, där handlingarna publiceras för allmänheten utan behov av inblandning av extern part.

Förvaltningen anser att en möjlighet till kommunikation och integrering mellan systemstödet och andra verksamhetssystem kan ge stora verksamhetsfördelar. Ett exempel på sådana fördelar är det är möjligt att göra en direktkoppling mellan ett verksamhetssystem till diariet.

Bilagor:

Bilaga 1: Remiss angående standardiserade arbetsätt med tekniskt systemstöd för ärende- och dokumenthantering

Bilaga 2: Slutrapport_Navet_1 0