SOCIALFÖRVALTNINGEN
ADMINISTRATIVA AVDELNINGEN

TJÄNSTEUTLÅTANDE
SON 2013-02-04
DNR 1.6-0605-2012

2013-01-15

Handläggare: Lisbeth Westerlund
Telefon: 08-508 25 016

Till
Socialnämnden

Införande av standardiserade arbetssätt med tekniskt systemstöd för ärende- och dokumenthantering i Stockholms stad - projekt eDok

Svar på remiss från kommunstyrelsen

Förvaltningens förslag till beslut

1. Socialnämnden hänvisar till tjänsteutlåtandet som svar på remissen.

2. Socialnämnden överlämnar tjänsteutlåtandet till kommunstyrelsen.

3. Socialnämnden justerar paragrafen omedelbart.

Gillis Hammar
Förvaltningschef

Leif Fransson
Avdelningschef

Sammanfattning

Stadsledningskontoret föreslår att staden bör införa standardiserade arbetssätt med tekniskt systemstöd för ärende- och dokumenthantering. Förvaltningen anser att det är angeläget att staden utvecklar systemstödet för ärende- och dokumenthantering för att öka effektiviteten och förbättra tillgängligheten till stadens allmänna handlingar och möjliggöra e-tjänster för stockholmarna. Grundtanken i projekt eDok är bra men förslaget är otydligt och viktiga aspekter är inte belysta. Förvalt-

lisbeth.westerlund@stockholm.se

ningen anser att förslaget har väsentliga brister och inte kan ligga till grund för en upphandling.

Bakgrund

Kommunstyrelsen har till socialnämnden för yttrande överlämnat remiss av stadsledningskontorets tjänsteutlåtande ”Införande av standardiserade arbetssätt med tekniskt systemstöd för ärende- och dokumenthantering i Stockholms stad - projekt eDok”. Remisstiden går ut 25 januari 2013 men har förlängts till 4 februari 2013.

Ärendet har även remitterats till samtliga stadsdelsnämnder och facknämnder samt till Stadshus AB.

Ärendets beredning

Detta tjänsteutlåtande har utarbetats inom administrativa avdelningen.

Remissen i sammanfattning

Projekt Navet

Kommunfullmäktige beslutade 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, en teknisk lösning för att samla digital information på ett ställe i staden och ge såväl stadens verksamheter som allmänheten enkel tillgång till kvalitetssäkrad verksamhetsinformation. Ärendet ”Slutrapport för projekt Navet” redovisas i bilaga 2 till detta ärende.

Projekt eDok

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.

Projektets effektmål är

- Väl underbyggda beslut grundade på tillförlitliga handlingar.

- Lägre kostnader för ärendehantering.
  - Effektivare processer för ärendehantering med minskat dubbelarbete, så som dubbelregistrering av information.
  - Effektivare framställning och distribution av handlingar till nämnder och styrelser.
  - Enklare gemensam tillgång till information och handlingar för berörda inom och utom staden.
- Effektivare handläggning
  - Styrda och kontrollerade processer för ärenden, handlingar, distribution, publicering, arkivering och utfående.
  - Förbättrade möjligheter till uppföljning och utvärdering på olika nivåer.
- Ökad säkerhet för att rätt information och handlingar kommer till rätt personer.

Genomförd analys av nyttoeffekter visar att bruttonyttan kan uppgå till drygt 50 mnkr och nettonyttan till 26 mnkr per år efter införande.

Projektets kostnad enligt detta ärende uppgår till 35-65 mnkr inklusive interna kostnader.

Projekt eDok avser 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 samarbetsparters, medborgare och näringsliv. Tidpunkten för när nämnderna och bolagen inför eDok kommer att avgöras av varje nämnds/bolags enskilda förutsättningar.

Projektets genomförandetid beräknas till ca tre år.

Förvaltningens synpunkter

Det är angeläget att staden utvecklar systemstödet för ärende- och dokumenthantering för att öka effektiviteten och förbättra tillgängligheten till stadens allmänna handlingar och möjliggöra e-tjänster för stockholmarna. Grundtanken i projekt eDok är bra men förslaget är otydligt och viktiga aspekter är inte belysta. Det finns

gemensamma processer i staden där det är möjligt att införa standardiserade arbetssätt med tekniskt systemstöd men i staden finns också processer som är unika inom respektive förvaltning där det är svårt att förstå hur standardiserade arbetssätt ska kunna användas. Förvaltningen anser att det finns väsentliga brister i förslaget och kommenterar det nedan.

Stadsledningskontoret anger att utgångspunkten är visionen om standardiserade arbetssätt för en helt digital process för ärenden och dokumenthantering med stöd av ett gemensamt tekniskt system. Det tekniska systemstödet ska utgå från standarder för processer, gemensamma begrepp och klassificering av ärenden.

Förvaltningen anser att detta kan fungera för de processer i staden som är lika för alla nämnder. Det handlar då framför allt om hanteringen av remisser, nämndärenden och projekt. När det gäller specialistsystem kan inte ett generellt system användas utan särskild anpassning. Inom socialförvaltningen har exempelvis ett tekniskt systemstöd för handläggningen av ansökningar av serveringstillstånd enligt alkohollagen och en e-tjänst kopplad till denna, utvecklats under flera års tid.

Det framgår inte tydligt i stadsledningskontorets förslag om det kommer att vara möjligt att integrera ett sådant system i det föreslagna eDok-systemet eller om denna specialistfunktion ska börja om på nytt i det nya systemet vilket skulle medföra att de vinster går förlorade som man skapat med det system som anpassats efter verksamheten. Frågan om integrering gäller för många av de specialistsystem som finns i staden.

Förvaltningen har påbörjat ett arbete med utveckla nämndens digitala förvaltning med inriktningen att skapa en effektiv ärende- och dokumenthantering. En uppgradering har under 2012 genomförts av förvaltningens mest verksamhetskritiska it-system Alpen (journalsystem, diarium, bidrag till utomstående organisationer och LSS-kollo). Under hösten 2012 har journalsystemet och diariet tagits i drift och förvaltningen har nu ett uppgraderat it-system som kommer bli ett mycket bra stöd till verksamheterna och ger förutsättningar för en fortsatt effektivisering i verksamheterna.

Ett projekt har startats för att gå igenom hur berörda verksamheter ytterligare kan stödjas och effektiviseras med hjälp av den nya teknik som uppgraderingen medför. It-stödet Alpen möjliggör även att handläggarna i förvaltningen kan arbeta på ett effektivare sätt framöver. Det är angeläget att denna utveckling tas tillvara och att nämnden frivilligt kan ansluta sig till det nya stadsgemensamma systemet om

man anser det lämpligt. Frågan om frivillig eller obligatorisk anslutning till det föreslagna nya systemet har inte tagits upp i stadsledningskontorets förslag.

Det hade varit bra om det tjänsteutlåtandet beskrivits de processer som det nya systemet ska stödja istället för de mycket generella skrivningarna om nyttan med standardiserade arbetssätt med gemensamt tekniskt systemstöd. Förslaget borde också ha tydliggjort vilka system i staden som innehåller ärende- och dokumenthantering och som det nya systemet är tänkt att ersätta. Det hade helt enkelt varit möjligt att ta ställning till förslaget om det hade varit mer konkret. Mycket återstår att reda ut och ta fram avseende stadens processer. Förvaltningen anser att föreliggande förslag inte kan ligga till grund för en upphandling.

Sammantaget anser förvaltningen att de främsta bristerna i förslaget gäller att det inte framgår om det nya systemstödet kommer att vara obligatoriskt, om integrationer kommer att vara möjliga och vilka processer som ska omfattas. Det är angeläget att dessa frågeställningar klargörs innan beslut fattas om upphandling av ett nytt system.

Bilagor

1. stadsledningskontorets tjänsteutlåtande ”Införande av standardiserade arbetssätt med tekniskt systemstöd för ärende- och dokumenthantering i Stockholms stad - projekt eDok”
2. Slutrapport projekt Navet