



# **Sökplats byggande – processer, handböcker och rutinbeskrivning**

## PROJEKTSKISS TILL E-TJÄNSTPROGRAMMET

## BAKGRUND OCH NULÄGE

Stockholms stad har ett antal handböcker i olika sammanhang som används av invånare samt entreprenörer och konsulter i stadens tjänst.

Enbart Trafikkontoret har flera handböcker som är verksamhetsinriktade och används av entreprenörer och konsulter. Exempel på dessa är

- Teknisk Handbok (TH),
- Förvaltningsprocessen,
- Anläggningsprocessen och
- Upphandlingshandboken vilka också är av intresse för invånarnas möjlighet till insyn i stadens verksamhet.

\* se 1.2. för ytterligare info om handböckerna

Utöver dessa finns

- Växtbäddar för stadsträd,
- Stensstadens gatumiljö,
- Stockholm en stad för alla en handbok i tillgänglighet,
- AF-mallar, Q-Exploateringsprocessen,
- Dokumenthanteringshandboken,
- Ledstången, Sophanteringsguiden,
- Avfall-Wikipedia, gränssnittslistan,
- Unika ekmiljöer i Stockholm m.fl. som behandlar olika delar i Trafikkontorets verksamhet inom byggande, avfall och upphandling samt vilka roller de olika myndigheterna har.

\* se 1.2. för ytterligare info om handböckerna

Det finns även handböcker i andra delar av stadens verksamhet som Översiktsplanen, Sociotopkartan, Bygga förskola m.fl.

Idag är dessa disparata handböcker svåra att hitta. En del finns på olika ställen på Stockholm.se, andra finns på respektive förvaltnings intranät och övriga finns inte alls på Internet. Dessutom är det svårt att söka i de handböcker som finns tillgängliga för en större publik.

Allmänheten har svårt att få insyn i vilka lagar och regler som gäller inom staden och ägnar mycket tid att ringa och e-posta till olika tjänstemän inom kommunen. Oftast vill invånare ha reda på vilka regler som gäller och vilka rättigheter de har.

Idag fungerar inte sökbarheten i handböckerna för entreprenörer och konsulter särskilt väl. Det kommer in mycket klagomål och det har varit en hel del tekniska problem med handböcker vilket försvårat byggandet och kunskap om gällande lagar och normer. Det har också varit svårt för dem att veta vilken handbok de ska leta i och även att veta vilken funktion respektive handbok har.

Ett exempel på hur det fungerar idag: Trafikkontoret använder Teknisk Handbok till grund för allt byggande. I upphandlingar samt i alla skeden i byggprocessen när det rör offentlig platsmark hänvisar Trafikkontoret till Teknisk Handbok. TH är en handbok som visar vilka avtal, regler och standarder som gäller för Stockholms stad.

Idag hänvisas entreprenörer och konsulter till TH, ibland bara till TH som helhet på 400 sidor plus bilagor eller till ett avsnitt på 100 sidor. Det är ovanligt att hänvisningarna är exakta och specifika till en sida eller paragraf. Detta beror på att tjänsmännen på Tk och Expl.K inte vet var i handboken man hittar den informationen. Detta i sin tur beror på att sökbarheten har ytterligare att önska, sökfunktionen är dålig.

Utöver detta har TH och många andra handböcker varit sena och oregelbundna när det handlar om revideringar och ändringar. Detta har lett till ett minskat förtroende för TH som är förödande för TK:s kärnverksamhet. Att revideringar inte har gjorts regelbundet beror bl.a. på formatet. Om TH skulle finnas i ett pedagogisk format som fungerade bra, kunde den som är ansvarig för respektive del ägna sin tid åt revideringar och på så sätt göra det möjligt för näringslivet och Trafikkontoret att återfå förtroendet för TH. Detta gäller även de andra handböckerna inom våra tekniska myndigheter.

Detta projekt har två målgrupper; dels näringslivet som använder våra djuplodande tekniska verktyg, sedan är det invånarna som behöver insyn i hur vår verksamhet fungerar och vilka rättigheter de har i olika trafiksituationer.

## Beskrivning av projektidén

Idén är att skapa en ”site i siten” på Stockholm.se där alla handböcker som är av intresse för invånare, entreprenörer och konsulter är samlade. Dessa handböcker ska vara sökbara i samma sökmotor. Det ska också vara möjligt att söka i varje handbok enskilt. Varje handbok ska vara möjlig att ladda ner på egen dator samt möjlig att skriva ut. Det är viktigt att det går att skriva ut varje sida enskilt i respektive handbok och att utskriften blir i samma skick som på skärmen.

Handböckerna bör vara i den grafiska mall som krävs för webbläsaren, det är dock av betydelse att de kan fortsätta vara i samma strikta utformning som idag då de är offentliga handlingar som används i upphandlingar och andra avtal.

En beskrivning av respektive handbok bör finnas lättåtkomlig i anslutning till varje handbok.

För att kunna ge service och information till medborgare måste källan vara korrekt och lättåtkomlig samt lätthanterlig även för tjänstemännen. Detta underlättas genom denna webbsida. Detta kan också sammankopplas med Contact center.

Tanken är att överföra befintliga handböcker till en gemensam mall.

Detta bör rimligtvis delas upp i flera etapper då det bör bli lättare att överblicka och testa den nya plattformen. Teknisk Handbok har de största behoven och den mest komplicerade mallen samt har delar i olika format som bland annat ritningar skapade i cad-format, zipfiler och wordfiler. Därför är det Teknisk Handbok som ska utgöra grunden för denna webbsidas utformning.

I den första etappen bör det inte vara mer än 3-4 handböcker som migreras över till en webbsida och när det fungerar väl bör det finnas möjlighet att lägga till fler handböcker och utveckla sidan på fler sätt.

Det är av vikt att webbsidan handböcker går att uppdatera allt efter som och samtidigt att det finns möjlighet att behålla ursprungliga handböcker på samma webbplats parallellt. Teknisk Handbok används i upphandlingar och bör därför alltid finnas i originalformat i fem år tillbaka i tiden samtidigt som den aktuella handboken med nyhetsbrev mellan revideringarna finns lättåtkomliga.

På webbplatsen måste det finnas verktyg för att uppdatera handböckerna. Dessa verktyg bör vara enkla så att ingen person blir oombärlig som handboksansvarig utan att vem som helst kan ta över arbetet. Själva uppdateringsverktyget kan vara det viktigaste för en del handböcker.

Handböckerna och webbplatsen måste ajourhållas hela tiden.

Vissa handböcker innehåller hänvisningar till andra webbplatser utanför stockholm.se som exempelvis till Vägverket och Svensk Byggtjänsts regelverk. Förhoppningen är att det ska på ett riskfritt sätt gå att länka till dessa hemsidor utan att länken riskerar att brytas.

Alla handböcker bör fungera både på webben och på Tk:s intranät.

De interna handböckerna på Tk behöver också en samlad webbplats. Om detta är samma tekniska plattform som man sedan har endast på Tk:s intranät kan det vara en bra idé att göra detta parallellt.

## Beskrivning av arbetsprocessen idag

Idag finns följande handböcker på Trafikkontorets intranät:

- *Delegationsordning*,

- Trafik- och renhållningsnämnden uppdrar åt chefen för trafikkontoret att inom nämndens verksamhetsområde och budgetdirektiv fatta beslut på nämndens vägnar i de ärendegrupper som framgår av nedanstående förteckning. Chefen för trafikkontoret får i sin tur vidaredelegera åt annan anställd vid kontoret att besluta i stället. Förteckningen anger till vilken lägsta nivå vilken förvaltningschefen kan delegera beslutsrätten. Rätten att fatta beslut med stöd av delegation gäller även för vikarie (tillförordnad eller ställföreträdare).

Förteckningen innehåller också för tydlighets skull vissa verkställighetsbeslut samt vissa beslut som inte har delegerats av nämnden

- *Investeringshandbok,*
  - Kommunfullmäktiges nya investeringsregler ska klargöra ansvarsfördelningen mellan nämnden, kommunstyrelsen och kommunfullmäktige. Det är också viktigt att nämnderna får klara instruktioner om vilken redovisning som kommunledningen behöver för sin uppföljning. Därmed kan förändringar när det gäller ekonomi, kvalitet och innehåll i förhållande till det ursprungliga beslutet tidigare identifieras och åtgärdas.
- *Beställningsregistret,*
  - Beställningar är en databasapplikation skapad i Microsoft Access och är till för att du ska kunna skapa beställningar som du sedan enkelt kan söka bland och överblicka.

Applikationen Beställningar är en Windowsapplikation och det är därför bra om du har grundläggande kunskaper om Windows. I denna handledning används vanliga uttryck för Windows som knappar, menyer m.m. och går inte in på användningen av dessa.

- *Upphandlingshandbok,*
  - Upphandlingshandboken behandlar våra upphandlingars stora betydelse för en effektiv användning av de offentliga medlen ger processen status som en av de viktigaste.

Denna handbok har upprättats såsom ett hjälpmedel för kontorets medarbetare att kunna uppfylla ovan nämnda lagar och principer.

Handboken är tänkt att dels fungera som ett kortare uppslagsverk (kap 0–3) men kanske främst som en praktisk vägledning, från ax till limpa, vid olika upphandlingar (kap 4-9). Den som t.ex. skall göra en konsultupphandling kan gå direkt till kap 4 och få aktuella råd och anvisningar.

- *Gränssnittslistan,*
  - Handläggningsansvar och gränsdragning avseende förvaltning av stadens mark och byggnader inom kommungränsen mellan följande kommunala

nämnder och bolag:

I första hand mellan Stadsdelsnämnderna (SDN), Exploateringsnämnden (ExplN), Trafik-och renhållningsnämnden (TrN) och Idrottsnämnden (IdN), men även ett klarläggande av gränssnittet mot Fastighetsnämnden (FSN), Stadsbyggnadsnämnden (SBN), Kulturnämnden (Kuhn), Stockholms Hamn AB (SHAB) och Stockholm Vatten AB (SVAB)

- Anläggningsprocessen,
  - Regionernas anläggningsprocess omfattar nybyggnad och reinvestering av parker och gator från programidé till garantibesiktning. Härefter tar det egentliga driftskedet vid, även om anläggningen normalt överlämnas till drift redan efter slutbesiktningen. För exploateringsprojekt kommer anläggningsprocessen att ingå som en del i en större process.

- *Dokumenthanteringshandboken*,
  - I Dokumenthanteringshandboken hittar du förhoppningsvis svar på de frågor som du har om allmänna handlingar och dokumenthanteringsfrågor.

Dokumenthantering omfattar bland annat registrering och diarieföring, projekt- och ärendehantering, arkivering och leveranser av handlingar, gallring och bevarande, sök och lån av handlingar samt offentlighets- och sekretessfrågor.

Dokumenthantering omfattar hanteringen av både analog och digital information, det vill säga hur såväl handlingar i pappersform och databaserade uppgifter registreras, återsöks, lagras och arkiveras och vem som har behörighet till och rätt att ta del av informationen.

Trafikkontorets dokumentationsenhet (arkiv och registratur) ansvarar för innehållet i denna handbok. Denna handbok är giltig för:

- Exploateringskontoret
- Trafikkontoret

- Teknisk handbok,
  - Teknisk Handbok (TH) är vårt regelverk för allt byggande i staden. TH är ett samlat dokument med regler för byggande samt för drift och underhåll på offentlig mark. TH ska användas när bygghandlingar eller avtal upprättas, oavsett om staden eller annan part låter upprätta bygghandling eller avtal som berör offentlig platsmark inom Stockholm stad. Avsteg från standard beskriven i TH, får inte ske utan särskilt godkännande. Handboken kompletterar allmänt kända, branschöverenskomna regelverk med uppgifter som är specifika med utgångspunkt från stadens egna behov. TH ska ge vägledning för val av konstruktioner, metoder och material för de som utför arbetet samt regler för projektering, byggande, drift och underhåll. Handboken ska fungera som kravspecifikation och instruktion för Trafikkontorets (tk:s) och Exploateringskontorets (expl.k:s) handläggare, konsulter, entreprenörer och bygglidare.

Med andra ord **handboken är till för alla som arbetar på stadens mark**. TH är ett levande dokument. Material och arbetsmetoder, liksom stadens egna erfarenheter av tidigare lösningar utvecklas fortlöpande över tiden, vilket medför att Teknisk Handbok kontinuerligt är i behov av revideringar då lagar, externa normer, och regler ständigt förändras. Användare ska alltid kontrollera att senaste utgåvan av TH används och ange version och datum i de handlingar som upprättas. Hänvisningar till hela TH eller delar av TH ska undvikas.

Stockholms stad har många entreprenörer och konsulter som kunder i byggbranschen, de flesta stora företagen har avtal med staden. Många invånare ringer och frågar om detaljer som endast finns i TH. Andra kommuner och företag söker också i TH och ringer och frågar.

- 
- Ledstången
  - Det finns ett ömsesidigt behov av att få regelbunden information om aktuella projekt och planer vid respektive förvaltning. Områdesmöten på övergripande planeringsnivå för att hålla berörda informerade om vad som händer i respektive stadsdel bör hållas ca 1 gång per termin (tillsammans med berörda kontaktpersoner på stadsdelsförvaltningarna), ExplK är sammankallande.

Under processens gång behöver de fackansvariga från respektive förvaltning träffas regelbundet och då följa de rutin- och beslutsskeden som finns angivna i Exploateringshandboken.

Checklistan bör i relevanta delar även tillämpas när Tk planerar trafik- eller parkåtgärder som påverkar förutsättningarna för ett kommande exploateringsprojekt eller befintlig kvartersmark som staden äger. Tk kontaktar då områdesansvarig projektledare på Explk för information och avstämning så att ExplK kan lämna synpunkter.

Några av dessa är endast för intern service (de kursiva). Andra är fokuserade på TK:s kärnverksamhet som Teknisk Handbok, Upphandlingshandbok, Anläggningsprocessen och Ledstången. De som är för kärnverksamheten används av entreprenörer och konsulter idag men de får ofta söka informationen via TK.

Många av de andra handböckerna behandlar ämnesområden som träd, miljöarbete, tillgänglighet, vilka funktioner våra olika myndigheter har, hur vår arbetsprocess ser ut inom byggandet m.m. Många av dessa ämnen intresserar allmänhet och näringsliv.

Idag finns det ingen bra metod för att lätt uppdatera allt.

Teknisk Handbok används i upphandlingar och bör därför alltid finnas i originalformat i fem år tillbaka i tiden samtidigt som den aktuella handboken med nyhetsbrev mellan revideringarna finns lättåtkomliga. Detta har varit svårt att hålla levande.

På webbplatsen måste finnas ett verktyg för att uppdatera handböckerna. Handböckerna och webbplatsen ajourhålls inte idag.

Vissa handböcker innehåller hänvisningar till andra webbplatser utanför stockholm.se som exempelvis till Vägverket och Svensk Byggtjänsts regelverk. Dessa länkar fungerar inte idag. Därför har vi bara hänvisningar utan länk idag från dessa handböcker idag.

- Trafikkontoret hjälper den invånare eller entreprenör att hitta informationen om den inte hittar informationen i de handböcker som finns på webben
- Om invånaren inte hittade rätt avdelning på en gång blir denne hänvisade vidare tills hon kommer rätt och får den information hon söker.
- Handböckerna på Tk ligger på olika avdelningar.

## 1.1 Beskrivning av hur e-tjänsten/IT-stödet förändrar arbetsprocessen

En webbsida för handböcker skulle tydliggöra för allmänhet, näringsliv samt för tjänstemän vilka handböcker som finns inom staden samt att det skulle finnas en bättre kontroll på att handböckerna hålls uppdaterade och även i samma sökbara format. Detta underlättar tidsåtgången i sökandet. Om sökmotorn är intelligent och kan söka i både enskilda handböcker och i alla handböcker samtidigt behöver inte medborgare ha kunskap om var man ska söka efter kunskap utan kan enkelt använda sökmotorn.

Idag har invånarna ingen insyn över det interna arbetet och har väldigt svårt att finna den informationen. Det finns ingen tjänsteman som arbetar med alla handböcker utan de flesta handböcker sköts vid sidan av andra uppdrag vilket lägger dem på väldigt olika nivåer.

Detta skulle kunna göra kommunikationen mellan invånare och stadens projekt betydligt enklare och tydligare utan att invånaren ska ringa runt och blir kopplad mellan olika myndigheter och handläggare. Det skulle kunna underlätta förståelsen för vad som händer i staden.

Idag finns det ingen bra metod för att lätt uppdatera allt.

Teknisk Handbok används i upphandlingar och bör därför alltid finnas i originalformat i fem år tillbaka i tiden samtidigt som den aktuella handboken med nyhetsbrev mellan revideringarna finns lättåtkomliga. Detta har varit svårt att hålla levande. Det kommer att underlättas med en sådan plattform.

På webbplatsen måste finnas ett verktyg för att uppdatera handböckerna. Handböckerna och webbplatsen ajourhålls inte idag och detta blir möjligt på detta sätt.

Vissa handböcker innehåller hänvisningar till andra webbplatser utanför stockholm.se som exempelvis till Vägverket och Svensk Byggtjänsts regelverk. Dessa länkar fungerar inte idag. Därför har vi bara hänvisningar utan länk idag från dessa handböcker idag. Vi hyser förhoppningar om att detta problem går att överbygga.



### **Uppskattad tidsåtgång för projektet**

Vi räknar med att projektet tar sex till åtta månader att genomföra.

### **Uppskattad kostnad för projektet**

Vi uppskattar totalkostnaden till ca 500-800.000 kr

### **NYTTAN/EFFEKTEN AV E-TJÄNSTEN/IT-STÖDET**

Detta skulle underlätta för entreprenörer och konsulter i sitt arbete att följa gällande avtal och hitta de rätta handlingarna utan att behöva ringa och be om en kopia på handlingarna.

Idag fungerar sökbarheten dåligt i handböckerna för entreprenörer och konsulter. Det kommer in mycket klagomål och det har varit en hel del tekniska problem med handböcker vilket försvårat byggandet och kunskap om gällande lagar och normer. Det har också varit svårt för dem att veta vilken handbok de ska leta i och även att veta vilken funktion respektive handbok har.

TH är i dag i pdf-format och fungerar hjälpligt men kan bli betydligt bättre genom en webbsida. Andra handböcker är i olika handboksformat, bl.a. ett format för handboken på Tk:s intranät, andra är i pappersformat eller scannade bilder eller andra format. Dessa handböcker är inte synkroniserade med varandra, varken när det gäller form eller innehåll. Detta skulle kunna göras betydligt enklare med en webbsida.

Det är i princip omöjligt idag för invånare och näringsliv att hitta våra handböcker och även innehållet i dem. Det finns nästan ingen som känner till vilka handböcker som finns i staden eller ens på Tk. Detta skulle man få en bra överblick på genom en webbsida.

### **Invånarnytta (effektivisering 5 på en skala 1-5)**

Nytan av en sådan webbsida skulle vara att invånare och besökare skulle få en betydligt större insyn i verksamheterna inom Stockholms stad, att de får snabbare svar på sina frågor och att tjänstemännen blir avlastade från felriktade frågor och hänvisningar.

Allmänheten har svårt att få insyn i vilka lagar och regler som gäller inom staden och ägnar mycket tid att ringa och e-posta till olika tjänstemän inom kommunen. Oftast vill invånare ha reda på vilka regler som gäller och vilka rättigheter de har. Detta skulle lätt

kunna åtgärdas och bespara många telefonsamtal där Stockholms invånare lotsas runt innan de får rätt information.

Antalet invånare som använder handböckerna är väldigt svårt att uppskatta men det är troligen hundratal per år och antalet entreprenörer är sannolikt ännu fler.

Detta leder till

- En lättillgänglig och korrekt information -4
- Enklare svar -5
- Enklare anmälningsförfarande -4
- Tydligare mottagare -5
- God översikt av de olika byggprojekten och skedena i staden -5
- God översikt av myndigheternas roller -4

### **Intern effektivisering (effektivisering 5 på en skala 1-5)**

Detta är kostsamt i tid och pengar. Vi skulle kunna få en mycket effektivare arbetssituation för tjänstemännen och mer tillgänglig information för allmänheten.

När allmänheten ringer in i framtiden kan en webbsida underlätta sökandet även för tjänstemännen inom Stockholms stad vid besvarande av frågor. Detta besparar tid och ger mer saklig information.

Detta leder också till minskad stress hos medborgare och tjänstemän inom staden och leder på så sätt till en bättre service.

En databas på detta sätt kan dokumentera hur många som besöker sidan och förbättras och anpassas över tid. Det skulle kunna finnas snabba sökvägar för vanliga frågor eller blanketter. Detta underlättar också återanvändningen av kunskapsöverföring samt förbättrar rutinerna i kontakten med såväl invånare som näringsliv.

En sådan databas leder till att staden får en bra överblick över vad som intresserar invånarna och därmed kan vi förbättra vår service till dem genom att hela tiden för en dialog med medborgarna på detta sätt.

- Mindre administrativt arbete -4
- Snabbare svar -5
- Tydligare mottagare -4
- God översikt -5

### **Ekonomisk besparing (effektivisering 5 på en skala 1-5)**

Den största nyttan med att skapa denna sida för TH skulle bli inom anläggningsskedet, projekteringsskedet samt i drift- och underhållsskedet då många söker i TH. Tjänstemän inom alla verksamhetsbaserade avdelningar på Tk skulle bli avlastade. Kanske tre till fyra tjänster skulle besparas.

Vi räknar med att ritningar kan tillhandahållas, frågor kan besvaras, utbildningar som hänger samman med handböckerna ska man kunna anmäla sig till här och ansökningar om bl.a. tillstånd lämnas in via webben. Detta skulle bespara Tk, Expl.K och andra förvaltningar mycket tid, och därmed pengar.

## Återanvändning

Tanken är att den befintliga databasen skall kunna användas och att webbsidan finns i stadens befintliga mallar om det är möjligt. Handböckerna finns redan i dag. Idén är att det ska räcka med att migrera över handböckerna i ett annat format och förbättra sökfunktionen.

Återanvändningen av Stockholms stads befintliga teknik vad gäller ID-portalen. Projektet kommer att nyttja Trafikkontorets redan utvecklade webbgränssnitt och e-tjänster för att presentera denna handboks webbsida.

## KONTAKTUPPGIFTER

Datum:	2008-08-05
Namn kontaktperson:	Michael Åhström Lars Jolérus
Telefon:	Michael Åhström: 0850826421 Lars Jolérus: 0850826046
Mobil:	Michael Åhström: 0761226421 Lars Jolérus: 076-122 60 46
E-post:	michael.ahstrom@tk.stockholm.se lars.jolerus@tk.stockholm.se