



Handläggare:  
Elisabeth Klett, SSA  
Telefon 08 508 28336  
Stefan Svensson, SLK-IT  
Telefon 08 508 29569

Till  
Kommunstyrelsen

## **Införande av standardiserade arbetsätt med tekniskt systemstöd för ärende- och dokumenthantering i Stockholms stad - projekt eDok samt slutrapport för projekt Navet**

### **Stadsledningskontorets förslag till beslut**

Kommunstyrelsen föreslår att kommunfullmäktige beslutar följande.

1. Slutrapport för projekt Navet godkänns.
2. Kommunstyrelsen får i uppdrag att i samverkan med kulturnämnden, stadsarkivet, genomföra projekt eDok –standardiserade arbetsätt med tekniskt systemstöd för ärende- och dokumenthantering i Stockholms stad, i enlighet med utlåtandet.
3. Kommunstyrelsen ges i uppdrag att genom centralupphandling besluta om förfrågningsunderlag, tilldelning av kontrakt, tecknande och löpande uppdatering av avtal med vald leverantör för ärende- och dokumenthantering inom kommunkoncernen samt implementera upphandlat system och fatta beslut om förlängning av avtal.
4. Stadens bolag anmodas, genom Stockholms Stadshus AB, att lämna fullmakt för att delta i upphandlingen och den kommande avtalsförvaltningen av koncerngemensamt ärende- och dokumenthanteringssystem.
5. Finansiering för den del av upphandlingen som avser ett system för ärende- och dokumenthantering för stadens nämnder sker genom disposition av de i eget kapital särskilt reserverade medlen för verksamhetsutveckling med IT.

Kommunstyrelsen beslutar för egen del följande.

1. Under förutsättning att kommunfullmäktige beslutar om upphandlingen av ett system för ärende- och dokumenthantering ges stadsdirektören i uppdrag att fatta beslut om förfrågningsunderlag, annonsering och tilldelningsbeslut samt teckna avtal med vald leverantör i enlighet med i



förfrågningsunderlaget angivna villkor och fatta beslut om förlängning av avtal.

Irene Svenonius  
Stadsdirektör

Catharina Gyllencreutz  
Stadsjurist

## **Sammanfattning**

### **Projekt Navet**

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.

Kommunstyrelsen medgavs ökade kostnader om 31,3 mnkr och finansiering skedde genom disposition av de i eget kapital särskilt reserverade medel för IT-satsning.

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 1 till detta ärende. Rapporten har anmälts i kulturnämnden.

### **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 mkr och nettonyttan till 26 mkr 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 samarbetspartners, 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.



## Bakgrund

### Inledning

Stockholms stads Vision 2030 visar en dynamisk storstad i tillväxt och en viktig internationell aktör - ett Stockholm i världsklass.

I visionen är staden i framkant i en nationell och internationell jämförelse, präglad av väl utvecklad service och ett förstklassigt informationsutbud. Åtkomst till information är oberoende av organisationsgränser. Utbytet av information mellan nämnder, mellan staden och medborgarna samt med andra myndigheter och organisationer fungerar på ett enkelt och effektivt sätt och bidrar till att ytterligare förbättra kommunikation och utveckling av e-förvaltningen. Effektiva arbetsprocesser präglar staden, som fortsätter att ta fram nya metoder och arbetssätt för att utveckla verksamheten.

Staden har i en särskild satsning stakat ut vägen för förverkligandet av e-förvaltningen. Grundtanken är att medborgare, näringsliv och medarbetare enklare ska kunna kommunicera digitalt och på så sätt öka tillgängligheten till service och information.

Som hjälp för att nå de övergripande visionerna har staden fastställt en e-strategi (dnr 051-823/2008). E-strategin beskriver hur IT ska användas för att realisera stadens vision och utveckla den moderna e-förvaltningen. Syftet med strategin är att beskriva en gemensam målbild som skapar förutsättningar för alla aktörer att agera i samma riktning.

### Genomförda och pågående projekt

#### Projekt Navet e-arkiv

Ett första steg i realiserandet av gemensam tillgång till ärenden och handlingar har tagits i skapandet av e-arkiv Stockholm, en gemensam tjänst för lagring av allmänna handlingar som möjliggör att söka, få ut och återanvända verksamhetsinformation. Projektet har också levererat förutsättningar för att gå vidare i utvecklingen genom etablering av en för staden gemensam informationsstruktur och initial begreppsmodell och metadatastandard.

## Projekt Navet GIF

Stockholms Stadsarkiv har under 2008-2009 genomfört delprojekt GIF (gemensam informationsförsörjning) inom projekt Navet. Projektet har lagt ett antal rekommendationer som berör ärende- och dokumenthantering och nämndhanteringsprocessen:

- Realisering av gemensam söktjänst för ärenden
- Realisering av söktjänst för enskildas ärenden
- Förstudie publicering av nämnd- och bolagsstyrelsehandlingar
- Realisering av dokumentstöd för nämndhantering
- Realisering av remisshantering inom Stockholms stad
- Realisering av gemensamma arbetsytor
- Delprojekt med syfte att ta fram ett mer detaljerat beslutsunderlag för realisering av ett gemensamt ärende – och dokumenthanteringsstöd.

Stadens nuvarande system (Diabas) för ärende- och dokumenthantering, som upphandlades av stadsledningskontoret i samband med millennieskiftet och som idag används av många förvaltningar och skolor, uppfyller inte stadens nuvarande krav på funktionalitet och teknik.

Diabas har idag inget fullgott stöd för nämndhantering och saknar stöd för ett enhetligt flöde för ärende- och dokumenthantering. Dokumentdel och registreringsdel är två helt separata enheter, vilket innebär att registrering av uppgifter måste göras flera gånger och det blir därigenom tungarbetat. Det innebär också att det inte finns någon automatisk koppling mellan ärende och dokument i systemet.

Utöver Diabas finns flera andra system för ärende- och dokumenthantering i staden. En långt utvecklad lösning har stadsbyggnadsnämnden, vars system är helt integrerat i kontorets process. Andra exempel är kulturnämnden och Stockholm Vatten AB. Samtidigt saknar andra nämnder helt ett digitalt ärende- och/eller dokumenthanteringsstöd.

Flera nämnder står dessutom i startgroparna för att genomföra upphandling av egna lokala ärende- och dokumenthanteringssystem om inte staden införskaffar ett koncerngemensamt tekniskt systemstöd. I de fall det finns befintliga lösningar inom staden, som uppfyller kraven, bör dessa kunna integreras som funktioner i eDok.

Webbapplikationen Insyn används av många nämnder för publicering och sökning av nämndhandlingar via webben, internt och externt. Insyn kräver manuell hantering med risk för publicering av fel version. Stadsarkivet har inlett ett arbete för att realisera digital publicering av nämnd- och styrelsehandlingar, där första etapp för tillgång till offentliga allmänna nämnd- och styrelsehandlingar via en applikation för iPad realiserades i februari 2012.

Sedan e-arkiv Stockholm etablerades har också önskemål framförts från förvaltningar om ett gemensamt handlingslager med icke allmänna och allmänna handlingar, som ger rätt person tillgång till rätt version av handlingar i pågående ärenden.

### Projekt eDok

Under 2010-2011 har kulturnämnden genom Stockholms stadsarkiv inom ramen för projekt Navet arbetat vidare med en förstudie avseende för staden standardiserade arbetsprocesser för ärende- och dokumenthanteringssystem med tekniskt systemstöd, eDok, omfattande framtagning av arbetsprocesser samt kravspecifikation.

## Ärendet

### Inledning

En modern e-förvaltning kännetecknas av att den möjliggör enkel och säker åtkomst till information över organisationsgränser, inom och mellan stadens nämnder, mellan staden och medborgarna samt mellan staden och andra myndigheter och organisationer. En väl fungerande och kostnadseffektiv e-förvaltning förutsätter en styrd informationsprocess där information klassificeras, fångas, skapas, struktureras och hanteras på ett sådant sätt att den kan kommuniceras, återsökas och återanvändas i nya tillämpningar utan att ge avkall på informations-säkerheten. Vidare ska den långsiktigt lagras med bibehållen säkerhet och kvalitet avseende riktighet, tillförlitlighet, äkthet och tillgänglighet.

### Ärendets beredning

Ärendet har beretts av Stockholms stadsarkiv i samråd med stadsledningskontorets finansavdelning, IT-avdelning och juridiska avdelning (KF/KS kansli).



## Slutrapport Projekt Navet

Kommunfullmäktige beslutade den 11 maj 2009 (dnr 050-2630/08) att ge kommunstyrelsen i uppdrag att genomföra projekt Navet.

Kommunstyrelsen medgavs 31,3 mnkr för projekt Navet.

Projektet innebar att inrätta ett för staden gemensamt e-arkiv för långtidslagring av information samt att identifiera och ta fram för staden gemensamma informationsstandarder, begreppsmodeller, riktlinjer och metadatakataloger.

Kommunstyrelsen har genom kulturnämnden, stadsarkivet, genomfört Projekt Navet i enlighet med kommunfullmäktiges uppdrag och överlämnat drift och vidare utveckling av e-arkivet till en nyupprättad förvaltningsorganisation inom stadsarkivet samt förvaltning av gemensamma riktlinjer till stadsarkivets linjeorganisation.

Projekt Navet har levererat ett e-arkiv med möjlighet att på flera sätt lämna och hämta digital information från avslutade ärenden. Det har därmed skapat förutsättningar för att samla digital information på ett ställe i staden och ge såväl stadens verksamheter som allmänheten enkel tillgång till kvalitetssäkrad verksamhetsinformation. Genom att stadens verksamhetssystem ska ansluta till e-arkivet har ett samverkande IT-stöd skapats. Det ger förutsättningar för att effektivisera administrationen.

E-arkiv Stockholm är ett system för digital arkivprocess som består av en produkt med kundanpassning samt regelverk och rutiner. Den följer den internationella standarden för långtidslagring av digital information ISO 14721, den så kallade OAIS- modellen.

Ett övergripande regelverk för anslutning till e-arkivet har skapats som möjliggör att information frigörs ur ursprungssystemen. E-arkivet innefattar en process för kvalitetssäkring av information.

Projektets viktigaste leveranser är

- e-arkiv Stockholm med e-tjänst för sökning och utfående av allmänna handlingar

- en process för överlämnande och mottagning som innebär att verksamheternas krav tillgodoses och informationskvalitet säkras
- en initial begreppsmodell och gemensam informationsstruktur för hela staden
- ett gemensamt metadataschema för staden med obligatoriska och frivilliga metadata för information som levereras
- regler för tillämpning av sekretess och personuppgiftslagen (PUL) med anvisning för informationsklassning
- processer och rutiner som omfattar såväl den anslutande verksamhetens som stadsarkivets åtaganden.
- policydokument för e-arkiv Stockholm
- genomförd nyttoanalys med beräkningsunderlag som följs upp av e-arkivets förvaltningsorganisation
- finansierings- och betalmodell
- genomförd utbildning av stadsarkivets personal och berörd personal hos anslutande verksamheter samt utbildningsdokumentation

Stockholms stadsarkiv har också inom ramen för projektet tagit fram förslag på hur staden kan underlätta och effektivisera ärende- och dokumenthanteringen genom en standardiserad och kvalitetssäkrad arbetsprocess, som inkluderar både icke allmänna och allmänna handlingar, för anställda och förtroendevalda samt publicering av allmänna handlingar mot allmänheten.

Projektet har haft en budget på 31,3 mnr. 27,8 mnr av dessa har avsatts för Projekt e-arkiv och 3,5 mnr har avsatts för fördjupad förstudie avseende nytt ärende- och dokumenthanteringssystem. Av dessa medel har 29,1 mnr förbrukats. Av resterande medel, 2,2 mnr, avses 0,1 mnr disponeras för Kartsök och 2,1 mnr ska användas för att avsluta GIF fördjupad förstudie.

Styrelsen för Stockholms Stadshus AB har uppmanats att rekommendera bolagen att i tillämpliga delar inom ramen för sin verksamhet använda de för staden gemensamma riktlinjer och lösningar som utvecklas i projektet.

Kulturnämnden äger och förvaltar de för staden gemensamma riktlinjer och lösningar som utvecklas inom projektet.





Kommunfullmäktige föreslås godkänna att Projekt Navet avslutats med bilagd slutrapport och överlämnar systemet för förvaltning till kulturnämnden med Stockholms stadsarkiv som systemägare.

Slutrapport redovisas i bilaga 1.

### **Införande av standardiserade arbetssätt med tekniskt systemstöd för ärende- och dokumenthantering i Stockholms stad (Projekt eDok)**

#### **Inledning**

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 budget 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.

#### **Verksamheternas behov av effektivisering**

Från november 2010 till april 2011 har stadsledningskontoret genom Stockholms stadsarkiv genomfört en fördjupad förstudie av verksamheternas behov inom staden och presenterat förslag på hur staden kan underlätta och effektivisera ärende- och dokumenthanteringen genom att övergå till en standardiserad digital hantering. Förslaget innebär en standardiserad kvalitetssäkrad process, som omfattar ärenden och dokument och inkluderar såväl allmänna som icke allmänna handlingar, för anställda och politiker samt för publicering och kommunikation mot allmänheten.

Förstudien resulterade också i en kravställning på ett för staden gemensamt tekniskt systemstöd för ärende- och dokumenthantering med analys av nyttoeffekter enligt PENG-modellen. Förstudien beskriver hur genomförandet av visionen om en digital process kan realiseras. Resultatet från förstudien ligger till grund för det fortsatta arbetet enligt förslag i detta ärende. Förberedelser pågår för att förankra visionen, förbereda stadens verksamheter och möjliggöra en snabb initiering av upphandling av tekniskt systemstöd och projektstart efter beslut i ärendet.

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. Det kan också vara avgörande när det kommer till att rekrytera såväl en ny generation förtroendevalda som anställda.

#### **Standardiserade arbetsätt med digitala processer**

Utgångspunkten är visionen om standardiserade arbetsätt 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. Sammantaget skapas enhetliga och säkerställda processer för hantering av ärenden samt underlättas samverkan och kunskapsöverföring inom staden. Repetitiva manuella arbetsmoment ska i ökad grad automatiseras samtidigt som ett nytt tekniskt systemstöd för ärende- och dokumenthantering möjliggör bättre informations- och beslutsunderlag för att styra verksamheten. 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 är viktiga komponenter för att nå visionen.

#### **Målgrupper**

De som huvudsakligen kommer att använda de standardiserade arbetsätten med tekniskt systemstöd är nämndsekreterare och registratorer, handläggare och chefer. Utöver det kommer förtroendevalda och medborgare, samt privata utförare, näringsliv och myndigheter i samverkan med staden att ta del av effekterna.

### Stöd för e-förvaltning

Genom en politikerportal kommer åtkomst till handlingar i digital form att underlättas för förtroendevalda. Informationen samlas på ett ställe på stadens webbplats och åtkomst till funktioner och uppgifter underlättas. Politikerportalen blir tillgänglig oberoende av tid och plats.

Ett nytt koncerngemensamt tekniskt systemstöd för ärende- och dokumenthantering ska stödja:

- En standardiserad digital ärende- och dokumenthanteringsprocess
- Ärendens och handlingars fulla livscykel
- Handläggarens vardagliga arbetsprocess
- Urskiljning och elektronisk fångst av verksamhetsinformation
- Ökad grad av automatiserad ärendehantering med stöd för regelstyrning
- Stockholms stads säkerhetskrav samt krav kopplat till informationsklassning med behörighets- och sekretesshantering
- Distribution inom staden och till förtroendevalda och allmänhet
- Publicering av information på intranät och internet
- Överföring till e-arkiv Stockholm.

### Projekt eDoks uppdrag

Projektets uppdrag blir att realisera visionen genom att utarbeta standardiserade arbetsprocesser och upphandla ett tekniskt systemstöd för ärende- och dokumenthantering, gemensamt för staden, samt implementera standardiserade arbetsprocesser och tekniskt systemstöd på tre piloter och att ta fram en införandeplan för staden.

Det nya tekniska systemstödet ska utgöra stadens gemensamma IT-stöd för ärende- och dokumenthantering och användas för att styra och stödja stadsövergripande standardiserade arbetssätt för informationsförsörjning och ärendehantering i stadens förvaltningar och bolag. Projektet ska också innefatta möjlighet att inkludera projekthantering och projekthandlingar i stadens gemensamma informationsförsörjning. Lösningar ska om möjligt utgå från internationell och svensk standard.

Syftet med standardiserade arbetsprocesser för ärende- och dokumenthantering är att effektivisera och förbättra samt genom ett tekniskt systemstöd styra och stödja

diarieföring, ärendehantering, dokumenthantering samt remiss-, nämnd- och styrelsehantering med digital distribution av handlingar och möjliggörande av informationsåtkomst via exempelvis läsplattor.

Det finns en stor potential för effektivisering och förbättring av verksamheternas genomförande, ledning och styrning, baserat på standardiserade arbetssätt som stöds av ett gemensamt, enhetligt standardiserat tekniskt systemstöd. Förbättringar som efterfrågas av flertalet förvaltningar och bolag.

### eDoks effektmål och förväntade effekter av genomförd e-förvaltning

Projektets effektmål är

- Väl underbyggda beslut grundade på tillförlitliga handlingar
- Lägre kostnader för ärendehantering
- Effektivare handläggning
- Ökad säkerhet för att rätt information och handlingar kommer till rätt personer

Projektets övergripande effektmål bygger på förväntade effekter av att införa styrda och kontrollerade processer för ärenden, handlingar, distribution, publicering, arkivering och utfående tillsammans med standardiserade arbetssätt för e-förvaltning med tekniskt systemstöd.

Effekterna uppnås genom

- Förbättrade möjligheter till uppföljning och utvärdering på olika nivåer
- Effektivare processer för ärendehantering och 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, minskad dubbellagring
- Frigjord tid för administration, handläggning och publicering
- Minskade kostnader för att t.ex. underhålla avtal och fakturera
- Minskade kostnader för avvecklade system
- Minskade kostnader för nämndadministrationen och genom effektivare tillhandahållande av handlingar genom t.ex. minskad användning av e-post och papper

### Nyttoeffekter

En detaljerad nyttoanalys enligt PENG-modellen har genomförts omfattande förvaltningar och bolag som använder system Diabas eller som anmält intresse för eDok. De huvudsakliga nyttoeffekterna av standardiserade arbetssätt med tekniskt

systemstöd har bedömts och beräknats utifrån dessa. Analysen visar att bruttonyttan, dvs. effektivisering i verksamheten uppgår till drygt 50 mnkr per år och nettonyttan, dvs. bruttonytta minus kostnader för att åstadkomma nyttan, till 26 mnkr kr per år.

Förstudiens bedömning är att investeringen är inhämtad på 2 - 3 år. Förstudiens slutsats är därmed att det är lönsamt för staden att investera i standardiserade arbetsprocesser med ett gemensamt tekniskt systemstöd för hantering av ärenden och verksamhetsinformation.

Förstudien har även belyst möjliga effektiviseringar och andra mätbara fördelar som uppnås om den föreslagna lösningen implementeras.

#### Kostnadseffektiviseringar

- Med ett nytt standardiserat arbetssätt kommer staden att kunna effektivisera urskiljning och registrering av ärenden. Denna effektivisering resulterar i mätbara lägre kostnader.
- En automatisering av nuvarande manuella, administrativa hantering minskar tiden per ärende och frigör ytterligare resurser som istället kan utnyttja denna tid till kärnverksamheten.
- I dagsläget arbetar stadens verksamheter utan standardisering och samordning av processer för hantering av ärenden och dokument. Standardisering och samordning leder till lägre kostnader för förvaltning och ständiga förbättringar av arbetssätt och processer.
- Flera olika system används idag för ärende- och dokumenthantering inom staden. Dessutom finns andra applikationer med funktionalitet som ett tilltäckt system hanterar. En konsolidering av ärende- och dokumenthantering inom staden leder till lägre kostnader för drift och förvaltning av system samt arkivering/långtidslagring av verksamhetsinformation.
- Nuvarande system används vanligen i dag enbart för diarieföring och inte för hantering av ärenden och dokument. De saknar också vanligen funktionalitet för att fullt ut kunna fungera för ärende- och dokumenthantering. Integrerad diarieföring och ärendehantering minskar

kravet på dubbelregistrering av information samt effektiviserar flödet.  
Denna effektivisering resulterar i mätbara lägre kostnader.

- Med hjälp av effektivare distributionssätt minskas kostnaderna för utskrift och distribution.

#### Miljö och säkerhet

- Mindre pappershantering och utskrift av handlingar bidrar till att uppfylla stadens miljömål.

Det finns även andra fördelar som inte är direkt mätbara, men som har en positiv effekt för staden.

#### Effektiviseringar

Genom att införa standardiserade arbetsätt med tekniskt systemstöd eDok

- Ges nya möjligheter att, för uppföljning och utvärdering på central och lokal nivå, sammanställa fakta efter behov.
- Höjs informationskvaliteten och handlingar säkras som tillförlitliga som underlag för beslut.

#### Miljö och säkerhet

- Säkerheten ökar för att rätt handlingar kommer till rätt person, eftersom handlingar inte behöver distribueras manuellt via e-post eller post, då det finns en risk att dessa hamnar i fel händer.

#### Projektets genomförande

Kommunstyrelsen, stadsledningskontoret får i uppdrag att i samverkan med kulturnämnden, stadsarkivet genomföra projekt eDok –standardiserade arbetsätt med tekniskt systemstöd för ärende- och dokumenthantering i Stockholms stad.

Tidsplanen nedan är endast ett estimat och måste i detalj gås igenom och eventuellt revideras utifrån vad som anses rimligt efter kravstudien utifrån upp-handlingslagstiftning och vad som anses möjligt utifrån varje nämnds/bolags särskilda förutsättningar och situation. Vidare måste hänsyn tas att arbetet med projektet inte kolliderar med införande av Stockholms Informations- och Kommunikations Teknik (SIKT), nytt ekonomisystem och andra stora projekt i staden.

Projektet är definierat enligt modell ”stora projekt” och ska följa detta regelverk. Som projektstyrningsmodell ska Lilla Ratten tillämpas.

Projektet är indelat i tre etapper med tydliga etappmål och kostnader.

#### *Etapp 1*

- 1) Ta fram standarder för stadens processer samt för begrepp och metadata.
- 2) Genomföra utvärdering och upphandling av standardsystem som stöd för stadens ärende- och dokumenthantering.

Beräknad kalendertid: 10 månader

#### *Etapp 2*

- 1) Etablera grunduppsättning för standardiserade arbetssätt och implementera valt tekniskt systemstöd för pilotdrift.

Beräknad kalendertid: 12 månader

- 2) Första införanden för verifiering av arbetssätt och system för tre förvaltningar/bolag under kortare tidsperiod samt utvärdering.

Beräknad kalendertid: 6 månader

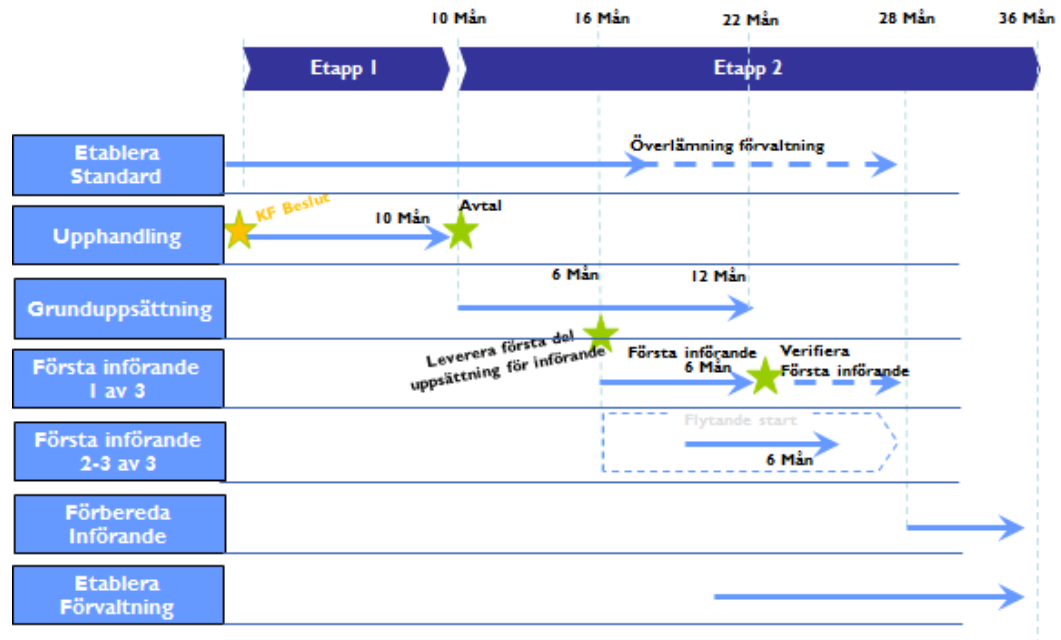
#### *Etapp 3*

- 1) Förbereda införandeprojekt, etablera organisation och tillvägagångssätt för införande i nämnder och bolag.
- 2) Etablera förvaltningsorganisation för standarder och tekniskt systemstöd och överlämna till förvaltning samt införandeorganisation.

Beräknad kalendertid: 2 månader

Införandekostnader: I projektet ingår också att ta fram en införandeplan och beräkna kostnad för införande i stadens samtliga förvaltningar och bolag, samt eventuell modell för utdebitering av kostnader.

Etapperna pågår delvis parallellt, se figur nedan.



Nämnder och bolag ska involveras i arbetet för att försäkra att alla steg blir i enlighet med stadens krav, riktlinjer och regelverk.

Finansiering för den del av upphandlingen som avser stadens nämnder föreslås ske genom disposition av de i eget kapital särskilt reserverade medlen för verksamhetsutveckling med IT.

#### Framtida drifts- och förvaltningskostnader

I projektets uppdrag ingår att detaljera och verifiera framtida drifts- och förvaltningskostnader, ta fram en finansieringsmodell och en organisation för förvaltning och utveckling av arbetssätt och standarder samt för drift och förvaltning av tekniskt systemstöd.

De årliga kostnaderna för drift och förvaltning av stadens ärende- och dokumenthanteringsystem påverkas av takten i införandet samt avveckling av befintliga system.



Kommunstyrelsen stadsledningskontoret föreslås ansvara för systemets förvaltning och vara systemägare.

## **Stadsledningskontorets synpunkter och förslag**

Stockholms stad beskriver i sin e-strategi visionen om en modern och digitaliserad förvaltning. En modern e-förvaltning kännetecknas av att den möjliggör enkel åtkomst till information över organisationsgränser, inom och mellan stadens nämnder, bolag och privata utförare, mellan staden och medborgarna samt mellan staden och andra myndigheter och organisationer. E-förvaltning innebär att stadens arbetssätt ställs om från lokalt, manuellt och pappersbaserat arbete till att standardisera och använda de möjligheter som e-samhället erbjuder.

I e-strategin sägs bland annat att politiska beslut och ärenden ska vara enkla att söka och följa. Det ska vara enkelt att hitta information om politiska beslut. Stadens nämnder ska lägga upp sina ärenden på ett enhetligt sätt och det ska vara lätt att ta del av politiska beslut och ärenden med tillhörande handlingar där sekretesslagen och personuppgiftslagen så medger. Strategin föreslår ett antal insatser:

- Interna rutiner för hantering av information och ärenden ska vara kända och tillämpade.
- Webbaserade verktyg och applikationer ska erbjudas för lagring och återsökning av information och handlingar.
- Stadens intressenter ska enkelt kunna söka och följa politiska beslut genom att en sådan tjänst utformas.

Stadsledningskontoret anser att det är viktigt att efter införandet av e-arkivet, gå vidare och införa standardiserade arbetssätt med ett gemensamt tekniskt systemstöd enligt förslaget. Införande av standardiserade arbetssätt med tekniskt systemstöd är i linje med stadens vision samtidigt som det ger nya möjligheter till uppföljning och utvärdering inför beslut, förbättrad kvalitet och minskade administrativa kostnader för staden. Syftet med en ny standardiserad process för ärende- och dokumenthantering är att effektivisera och förbättra samt kvalitetssäkra verksamheten. Viktiga delar är bl.a. arbetsprocesserna för remiss, styrelse- och nämndhantering med digital distribution av och tillgång till handlingar via läsplattor.



Stadsledningskontoret anser därför att staden bör införa standarder för processer för ärende- och dokumenthantering. Staden bör därefter välja ett koncerngemensamt standardiserat tekniskt systemstöd. Denna typ av lösning blir mer kostnadseffektiv jämfört med förvaltnings specifika lösningar. Detta kommer att underlätta stadens informationsförsörjning och införande av processororienterad informationsredovisning, en gemensam registreringsplan och standardiserade begrepp.

Stadsledningskontoret vill också avslutningsvis understryka vikten av att projektet utformar och ger förslag till standarder och riktlinjer samt att det tekniska systemstödet utgår från standarder för processer, begrepp och metadata. Detta skapar en enhetlig ärende- och dokumenthantering samt underlättar samverkan och kunskapsöverföring inom staden. Nya möjligheter till uppföljning och utvärdering på olika nivåer ger ny kunskap och bättre beslutsunderlag för politiker och tjänstemän. 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 allmänheten är viktiga komponenter för att nå visionen.

### **Bilagor**

1. Dnr 050-797/2011 – Rapport Projekt Navet