

Handläggare: Inger Johansson Kjaerboe, 08-508 29 270
Till: Finansroteln

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

Svar på remiss från Finansroteln (Dnr 033-799/2011).

Sammanfattning

Som ett delprojekt i Projekt Navet, i samband med implementeringen av stadens e-arkiv, genomfördes en förstudie avseende stadens ärende- och dokumenthantering inklusive remiss-, nämnd- och styrelsehanteringsprocesserna. Slutsatsen av studien är att staden bör införa standardiserade arbetssätt med tekniskt systemstöd för ärende- och dokumenthantering.

Stadens nuvarande system för ärende och dokumenthantering, Diabas, som upphandlades av stadsledningskontoret i samband med millennieskiftet, uppfyller inte stadens nuvarande krav på funktionalitet. Systemet används inte av samtliga bolag och förvaltningar.

Koncernledningen instämmer i stadsledningskontorets förslag att en gemensam upphandling är ett led i att få till en enklare och effektivare ärende- och dokumenthantering i kommunkoncernen, till lägre kostnader.

Bolagen är i huvudsak positiva till grundtanken att medborgare, näringsliv och medarbetare enklare ska kunna kommunicera digitalt och därmed öka tillgänglighet till service och information. Flera bolag har dock uttryckt oro för att bolagens interna verksamhetsutveckling och arbetsprocesser kommer att påverkas negativt, eftersom avgränsningen inte framgår tydligt i projektbeskrivningen. Flera bolag har mot denna bakgrund föreslagit en återremittering av förslaget.

Koncernledningen har tolkat att fokus i e-Dokprojektet kommer att vara *processen* och *systemstödet* för ärende- och dokumenthantering. Det innebär att stadens bolag kommer att ha fortsatt stor frihet vad gäller *hantering av information* från verksamhetssystem.

Koncernledningen förutsätter att det fortsatta e-Dokprojektet sker i ett nära samarbete med stadens verksamheter, för att kunna ta fram processer som stadens nämnder och bolag anser vara effektiva. Pilotprojekten kommer vara viktiga för det fortsatta arbetet med gemensam ärendehantering.

Övriga synpunkter, såsom t ex sekretessfrågor är en del av stadens verksamhet som måste kunna tillgodoses i kommande kravställning, för såväl bolag som nämnder som måste hanteras i det fortsatta projektet.

Ärendet

Finansroteln har remitterat *"Införande av standardiserade arbetssätt med tekniskt systemstöd för ärende- och dokumenthantering i Stockholms stad - projekt eDok"* till bland annat Stockholms Stadshus AB. Stockholms Stadshus AB har i sin tur remitterat vidare till samtliga dotterbolag. Nedan följer en redovisning av bolagens remissvar i huvudsak. Remissvaren i sin helhet återfinns i bilagorna. S:t Erik Livförsäkring och S:t Erik Försäkring har inga synpunkter i frågan.

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 och riktlinjer.

Kommunstyrelsen har genom kulturnämnden, stadsarkivet, genomfört Projekt Navet och tagit fram ett för staden gemensamt e-arkiv för långtidslagring av information. Projekt Navet har levererat ett e-arkiv med möjlighet att lämna och hämta digital information. Det innebär att digital information kan samlas på ett gemensamt ställe i staden. Det ger möjligheter för såväl stadens verksamheter som allmänheten att enkelt kunna få tillgång till kvalitetssäkrad verksamhetsinformation.

Som ett delprojekt i Projekt Navet, i samband med implementeringen av stadens e-arkiv, genomfördes en förstudie avseende stadens ärende- och dokumenthantering inklusive remiss-, nämnd- och styrelsehanteringsprocesserna. Slutsatsen av studien är att staden bör införa standardiserade arbetssätt med tekniskt systemstöd för ärende- och dokumenthantering.

Studien visar på fördelar i form av

- Lägre kostnader för ärendehantering genom en samordnad och effektiv process för distribution och åtkomst av handlingar
- Effektivare handläggning genom standardiserad och kvalitetssäkrad arbetsprocess
- Ökad säkerhet

Mot bakgrund av projekt Navets slutrapport föreslår stadsledningskontoret i sitt tjänsteutlåtande att i samverkan med kulturnämnden, stadsarkivet, genomföra projekt e-dok - standardiserade arbetssätt med tekniskt systemstöd för ärende och dokumenthantering. Stadens bolag anmodas i tjänsteutlåtandet att lämna fullmakt för att delta i upphandlingen av ett koncerngemensamt ärende- och dokumenthanteringssystem.

Genomförandetiden för projekt e-dok beräknas i tjänsteutlåtandet till ca tre år. Det är en preliminär bedömning då projektet ska koordineras med andra större pågående IT-projekt i staden.

I samband med införandet av ett nytt systemstöd förslås en testomgång med 3 piloter, där både stadens nämnder och bolag ska vara representerade. Syftet med pilotprojekten är att säkra arbetssätt och metodik i den fortsatta utrollningen.

Underremisser

SISABs remissvar har i huvudsak följande lydelse:

SISAB instämmer i grundtanken att stadens medborgare, kunder, och medarbetare enklare ska kunna kommunicera digitalt och på så sätt öka tillgängligheten till service och information. Samtidigt måste IT-systemen vara driftssäkra och effektiva verktyg för verksamheterna. Detta innebär att kraven på en central standardisering måste vägas mot att framför allt bolagen inom koncernen Stockholms Stadshus AB har särskilda krav på verksamhetsspecifika IT-system.

SISAB har en i huvudsak hög grad av verksamhetsanpassat IT-stöd i bolagets verksamheter. Bolaget är i full färd med att under de kommande åren bland annat att utveckla en brukarportal inom felanmälnings- och beställningssystemet samt bygga upp en övergripande kundportal. Bolaget vill därför betona vikten av att de tillämpliga delarna i ett koncerngemensamt dokument- och ärendehanteringssystem omfattar funktioner som berör hela staden såsom till exempel remiss- och styrelsehantering (*bilaga 1*).

Stockholm Parkerings remissvar har i huvudsak följande lydelse:

Stockholm Parkering är i grunden positiva till den utveckling som sker i Stockholms stad med en ökad digitalisering av arkiv och dokumenthantering.

Om alla stadens förvaltningar och bolag får ett gemensamt ärendesystem kommer detta att underlätta arbetet med att skicka ärenden och kommer även minska dubbelarbetet. Remisshanteringen kommer sannolikt att kunna fungera smidigare.

Stockholm Parkering har i dag ytterst få ärenden som går på remiss till andra delar av staden, under 2013 kommer sannolikt endast ett ärende att skickas på remiss för att sedan skrivas fram till fullmäktige. Därför är nyttan av ett gemensamt system av den aspekten ytterst begränsad.

Det system för diarieföring som Stockholm Parkering använder i dag, Diabas, är funktionellt och medför låga kostnader. Ett nytt system kommer med mycket stor sannolikhet att innebära höjda kostnader.

Stockholm Parkering har 6 st styrelsemöten varje år med mellan 10-15 ärenden på dagordningen, vilka publiceras på Insyn. Stockholm Parkering använder inte Diabas eller något annat specifikt ärendehanteringssystem för styrelsearbetet.

För Stockholm Parkering är det ytterst osäkert om kostnaderna som uppstår för att upphandla ett nytt system är försvarbara för den framtida nyttan och den förmodade ökade funktionaliteten (*bilaga 2*).

Micasas remissvar har i huvudsak följande lydelse:

Micasa Fastigheter välkomnar införande av standardiserade arbetssätt med tekniskt systemstöd för ärende- och dokumenthantering. Bolaget håller med om 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 medborgare, förtroendevalda och stadens egna medarbetare.

Arbetssätten för en digital process för ärenden och dokumenthantering med stöd av tekniskt system har länge varit en fråga som diskuterats och arbetats kring på olika sätt inom staden. Micasa Fastigheter ser därför med tillförsikt fram emot att ett standardiserat arbetssätt införs med hjälp av gemensamma tekniska system.

Att det tekniska systemstödet ska utgå från standarder för processer, gemensamma begrepp och klassificering av ärenden är självklart i detta sammanhang. På detta sätt skapas enhetliga och säkerställda processer för hantering av ärenden. Dessutom underlättas samverkan och kunskapsöverföring inom staden.

Det är också en del i att effektivisera arbetet att återkommande manuella arbetsmoment 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 delar i detta sammanhang.

Micasa Fastigheter har sedan juni 2012 infört distribution av styrelsehandlingar via Insyn och styrelsen hämtar ärendena via Ipad. Bolaget har genom detta effektiviserat styrelseadministrationen och detta arbetssätt gagnar också miljön då en betydlig minskning av utskick sker i pappersform. Därvid sparas såväl på papper, porto som på transporter (*bilaga 3*).

Familjebostäders remissvar har i huvudsak följande lydelse:

I ett stadsgemensamt e-arkiv är tillgängligheten till handlingar oberoende av organisationsgränser. Grundtanken är att medborgare, näringsliv och medarbetare enklare ska kunna kommunicera digitalt och därmed öka tillgängligheten till service och information.

Familjebostäder anser att en sammanhållen och enhetlig digital hantering av arkiverade handlingar gynnar möjligheten till att återsöka handlingar, utan att ge avkall på informationssäkerheten, för utomstående men även en ökad tillgänglighet till handlingar för stadens bolag och förvaltningar.

Dessutom föreslås att ett gemensamt systemstöd införs för ärende- och dokumenthantering i staden. Detta inkluderar såväl allmänna som icke allmänna handlingar för anställda och politiker. Systemstödet ska också kunna användas för publicering och kommunikation mot allmänheten.

Ett gemensamt e-arkiv och ett stadsgemensamt ärendehanteringssystem ska också säkerställa standardiserade arbetsprocesser. Detta skulle underlätta kunskapsöverföring och samarbete i staden. Överföringen till e-arkiv innebär en elektronisk process under handlingarnas hela livscykel.

I den penganalys som gjorts redovisas att stadens effektivisering uppgår till 25 mnkr netto.

Familjebostäder är positiv till att införa ett stadsövergripande tekniskt systemstöd för ärendehantering. Detta innebär lägre kostnader för drift och förvaltning av system och för långtidslagring av verksamhetsinformation. Införande av ett gemensamt system i staden med gemensamma arbetsprocesser innebär en effektivisering för såväl det enskilda bolaget som för staden totalt.

Familjebostäder har redan ett digitalt ärendehanteringssystem och erfarenheten är att det krävs en genomtänkt införandeplan med utbildning och stöd till berörda användare. Även på längre sikt finns effektiviseringsvinster med att ha gemensamma administrativa system när det gäller fortsatt utveckling, utbildningsinsatser mm.

Familjebostäder anmäler sitt intresse för att delta i projektet som en av piloterna som prövar systemet (*bilaga 4*).

Stockholms Stadsteaters remissvar har i huvudsak följande lydelse:

Ett gemensamt ärende- och dokumenthanteringssystem kommer således innebära att bolag och förvaltningar ska arbeta mer likriktat och att informationen blir ännu mer tillgänglig såväl inom staden som för medborgaren.

Mot bakgrund av den information som presenteras i tjänsteutlåtandet ser Stockholms stadsteater de positiva effekter för staden som ett gemensamt ärende- och dokumenthanteringssystem kan medföra, exempelvis en mer effektiv hantering av styrelseärenden. Stockholms stadsteater ser dock främst att det är förvaltningar och bolag som tar emot en stor mängd förfrågningar från allmänheten om sina handläggningsprocesser som kan ha nytta av ett gemensamt och mer publikt system. Stadsteatern ser även ett behov av vidare utredning kring vissa frågor.

Stadens bolag och förvaltningar skiljer sig åt både ifråga om uppdrag och arbetssätt. Då gemensamma strukturer och metadata ska skapas är det viktigt att ta hänsyn till deras unika processer och begreppsterminologi. Detta är angeläget för att stadens olika verksamheter ska känna igen sig i strukturen, men också för att ta vara på det arbete som redan har lagts ned på att kartlägga processer och upprätta klassificeringsstrukturer. Stockholms stadsteater ser det därför som betydelsefullt att en gemensam struktur är transparent och ger utrymme åt bolagens och förvaltningarnas unika processer både inom kärnverksamheterna och inom de styrande och stödjande verksamhetsområdena.

Det framgår även av tjänsteutlåtandet att informationen i ett gemensamt ärende- och dokumenthanteringssystem ska samlas på ett ställe på stadens webbplats. Stockholms

stadsteater tar idag emot och registrerar information som kan vara känslig att publicera i ett så pass publikt medium som en webbplats inom staden. Ett exempel på detta är teaterns manushantering. En webbplats där vem som helst kan gå in och se vilka personer som skickat manus till Stadsteatern och kanske rentav läsa det material som skickats in skulle strida mot upphovsrättslagen.

Det finns även andra typer av ärenden som trots att de är offentliga och registreras kan vara känsliga att publicera på stadens webbplats, exempelvis rekryteringsärenden m.m. Dessutom kan vissa andra ärenden vara olämpliga att publicera av konkurrenshänsyn till andra teatrar.

Utöver de synpunkter som redovisats ovan har Stockholms Stadsteater AB inga övriga åsikter om det förslag som framförs i tjänsteutlåtandet (*bilaga 5*).

SGA Fastigheters remissvar har i huvudsak följande lydelse:

SGA Fastigheter är positiv till förslaget att standardisera arbetssätt där så är möjligt. Kostnadseffektiva stödsystem som möjliggör ett enklare informationsutbyte, både inom Stockholms stad och gentemot medborgarna är eftersträvansvärt. SGA Fastigheter har uppfattningen att gemensamt system ska kunna uppfylla bolagets behov.

De områden som initialt är intressanta för bolaget att ansluta till eDok är styrelsehandlingar och policydokument (offentliga) samt diarieföring av allmänna handlingar (offentliga efter sekretessprövning). Det är viktigt att bolaget själva avgör vilka handlingar som är offentliga, för att tredje man (avtalspart etc.) inte ska lida skada. Bolaget ser att ett standardiserat arbetssätt, inkl. gemensamt systemstöd, innebär möjlighet till att dela resurser mellan stadens förvaltningar och bolag, även om detta inte är det primära syftet. Vidare ser bolaget en möjlighet en bättre samordnad struktur vad gäller policys inom staden, där goda exempel enklare kan spridas inom kommunkoncernen.

Att digitalt distribuera styrelsehandlingar till bolagens och förvaltningarnas ledamöter, suppleanter, rotlar och lekmannarevisorer är önskvärt, då det är både miljö- och kostnads-effektivt. Det är dock SGA Fastigheters uppfattning att kostnadseffektivitet uppnås bäst genom att Stadsledningskontoret centralt samordnar tillhandahållandet och support av läsplattor till samtliga av kommunfullmäktige förtroendevalda styrelsemedlemmar och lekmannarevisorer, då många av dessa har flera uppdrag (*bilaga 6*).

Stokabs remissvar har i huvudsak följande lydelse:

Stokab instämmer i att en effektiv och modern process för ärende- och dokumenthantering är nödvändig för att ge god service och klara en ökande ärendemängd på ett effektivt sätt. Det finns dock ingen saklig grund för antagandet att detta bäst uppnås med ett likartat standardiserat arbetssätt för stadens alla verksamheter och en förstärkt central styrning, tvärtom kommer en sådan inriktning att leda till omfattande effektivitetsförluster och stora kostnader.

Det skulle kunna finnas skäl att ändra ärendehanteringsprocesser för likartade verksamheter som drivs inom olika organisatoriska strukturer, exempelvis vissa

processer inom stadsdelsnämnderna i Stockholms stad. Det skulle även kunna finnas behov att finna gemensamma arbetssätt mellan enheter inom staden och enheter utanför staden, exempelvis Stockholms läns landsting, för att långsiktig kunna agera med gemensamma förhållningssätt gentemot stadens medborgare. Det krävs dock helt andra underlag än det remitterade för att så genomgripande förändringar, som förslagen trots allt utgör, ska kunna ligga till grund för beslut.

Stokab föreslår att ärendet återremitteras och begränsas till att enbart röra hantering av styrelsehandlingar och kommuninterna remisser. Inte heller en sådan avgränsning är oproblematiserad i verksamheter med hög andel sekretessbelagd information, varför staden nog bör pröva vilka verksamheter som lämpligen bör vara med i ett centralt ärendehanteringssystem, även när detta begränsas till att enbart avse politisk ärendehantering.

Stokabs ärendehanteringssystem hanterar det tekniska och kommersiella flödet i bolaget. Systemet utgör följaktligen en administrativ kärna i verksamheten och är strategisk för att Stokabs ska kunna uppnå de mål staden satt upp för bolaget. Några synergier med övrig verksamhet i staden föreligger inte och informationen i systemen omfattas av sekretess. Stokab säkrar kvalitet och tillförlitlighet i sina handlingar och bedriver ett omfattande säkerhets- och kvalitetsarbete inkluderande intern kontroll. Detta är integrerat och koordinerat med styrningen och uppföljningen av verksamheten (integrerat ledningssystem).

De förväntade effekterna efter införande av eDok kommer inte i något avseende att realiseras i Stokabs verksamhet vid ett införande. Tvärtom så skulle ett införande allvarligt försämra Stokabs förutsättningar att effektivisera och utveckla verksamheten i takt med marknadens behov. Tekniska system och administrativa ärendehanteringsprocesser utgör, enligt Stokabs uppfattning, stöd för att verksamheterna ständigt ska utvecklas och förbättras. Stokab delar inte projektets uppfattning att stödssystem ska användas för en stadsövergripande central styrning av verksamheten och dess bedrivande. Hur verksamheten bäst organiseras och vilka tekniska stödssystem som behövs, avgörs bäst där kunskap om den specifika verksamheten är störst.

Stokabs ärenden är i stora delar sekretessbelagda. En förändrad inriktning i linje med eDok's förslag skulle rent av skada Stokabs verksamhet. För Stokabs del är det inte möjligt, utan avsevärd skada för verksamheten och dess kunder, att ansluta sig till stadens standardiserade arbetssätt med ett gemensamt ärende- och dokumenthanteringssystem. Stokab avstyrker därför att staden skulle ålägga Stockholms stadshus AB att anmoda dess dotterbolag (ägardirektiv) att lämna fullmakt för deltagande i upphandlingen och den kommande avtalsförvaltningen av koncerngemensamt ärende- och dokumenthanteringssystem.

Stokab har inget att invända mot att standardiserade arbetssätt och gemensamma tekniska system införs för stadsarkivet och andra mer administrativt inriktade förvaltningar. Ett sådant införande borde kunna ske på frivillig basis om de förväntade effekterna som projektet identifierat bedöms kunna uppnås (*bilaga 7*).

Stockholm Hamns remissvar har i huvudsak följande lydelse:

Mot bakgrund av vad som anförts ovan anser Hamnen att det remitterande förslaget är alltför otydligt för att ett väl underbyggt beslut ska kunna fattas i frågan. Om tanken med förslaget är att det nya systemet framför allt ska hantera nämnd- och styrelseärenden bör stadsledningskontoret återkomma med ett nytt förslag där detta tydligt framgår. Om så inte är fallet, utan förslaget innebär att alla verksamhetssystem ska ingå, avstyrker Hamnen förslaget (*bilaga 8*).

Stockholm Vattens remissvar har i huvudsak följande lydelse:

Stockholm Vatten instämmer i beslutsförslaget under förutsättning att tidpunkter för när nämnderna och bolagen ska införa eDok avgörs av varje nämnds/bolags enskilda förutsättningar

Målgrupperna som presenteras överensstämmer inte med projektets ambitionsnivå. Sannolikt berör ett stadsgemensamt ärende- och dokumenthanteringsstöd majoriteten av de som är anställda i Stockholms stad och målgrupperna bör definieras därefter (*bilaga 9*).

Svenska Bostäders remissvar har i huvudsak följande lydelse:

Svenska Bostäder kan se positiva effekter för staden av ett gemensamt ärende- och dokumenthanteringssystem för de övergripande gemensamma processerna.

Det är ju av stor vikt för staden att ha stor öppenhet och tillgänglighet i kommunens verksamhet för allmänheten.

Det är dock viktigt att framhålla att stadens bolag och förvaltningar skiljer sig åt både ifråga om uppdrag och arbetssätt. Bostadsbolagen har exempelvis aktiebolagslagens och Allbolagens regler att ta hänsyn till. Det innebär att Svenska Bostäder kommer att ha ett behov av egna processer anpassade till kärnverksamheten och den därtill hörande lagstiftningen och som av dessa skäl inte är förenlig med öppenhet.

En viktig förutsättning är därför att systemet blir så flexibelt (?) så att det verkligen kan underlätta för bolagets specifika verksamhetsprocesser (*bilaga 10*).

S:t Erik Markutvecklings remissvar har i huvudsak följande lydelse:

S:t Erik Markutveckling AB:s uppgift är att äga och förvalta fastigheter/aktier i fastighetsbolag i syfte att främja stadens förmögenhetsförvaltning och utveckling. Bolaget arbetar idag processororienterat med ärendehantering i syfte att uppnå en optimalt effektiv hantering. Processerna i ärendehanteringssystemet är anpassade till bolagets verksamhet som fastighetsägare.

Bolaget har liten egen organisation och upphandlar stor del av verksamheten externt. För detta arbetssätt behöver krav således ställas på det kommande systemstödet att även externa utförare ges behörighet att registrera i systemet. Det förutsätts vidare att det nya systemet kommer att stödja verksamheten med verksamhetsanpassade processer, lämpliga behörigheter, säkerhet osv, på ett minst lika bra sätt som sker i dag (*bilaga 11*).

Stockholms Stads Bostadsförmedlings remissvar har i huvudsak följande lydelse:

Bolaget kan i sig instämma i det kan finnas anledning att överväga hur stadens olika verksamheter kan arbeta med mer kvalitetssäkrade, moderna och lättillgängliga arkiv- och ärendehanteringssystem i en mängd avseenden, inte minst i relationen till invånare, kunder och med flera intressenter. En i största möjliga utsträckning digital hantering och ett modernt arbetssätt som underlättar informationsflödet är effektivt och eftersträvänsvärt.

Bolaget ser dock stora otydligheter kring vad som egentligen omfattas i det förslag som nu remitterats. Av förslaget kan exempelvis inte klart utläsas vad för typ av ärenden som avses ingå i ett kommungemensamt system. Av vissa avsnitt framgår att förslaget är inriktat på nämnd- och styrelseärenden men i andra avsnitt redogörs för att systemet skulle omfatta alla typer av ärenden och handlingar. Vid muntliga kontakter har nämnts att det senare kommer att prövas om verksamhetssystem omfattas och måste anslutas till det övergripande systemet, medan av ärendet endast framgår att samtliga verksamheter ska omfattas. Det är därmed inte möjligt att fullt ut ta ställning till hur förslaget skulle påverka bolagets verksamhet.

Ett införande av eDok-projektets förslag syftar till en rad uppgivna effektmål och kostnadseffektiviseringar. Bland annat utgår man från att standardiserade och samordnade arbetssätt ska ge lägre kostnader, frigöra tid till kärnverksamhet, ge ständiga förbättringar av arbetssätt och processer. Den närmare analysen av hur detta påverkar olika verksamheter respektive tar hand om de olika förutsättningarna i de vitt skilda verksamheterna inom staden framgår inte. Det kan säkerligen överensstämna för en rad mer likartade verksamheter inom staden med likartad ärendehantering, medan andra verksamheter har andra behov att beakta. Standardiserade arbetssätt och system riskerar där att inte bli de exakta och kraftfulla verktyg som en verksamhet i ständig utveckling behöver.

Inom bostadsförmedlingen finns idag en till helt övervägande del digital ärendehantering. Bolaget har en mycket stor ärendemängd och en hög tillgänglighet till ärendeinformation via hemsida och e-tjänster.

För att hantera denna volym av ärenden på ett transparent, säkert och enkelt sätt har bostadsförmedlingen utvecklat ett avancerat ärende- och verksamhetssystem, Bostoc. Detta system är ett nav i kärnuppdraget, och dess kopplingar till en lång rad omgivande system - internt och externt - är unika och specialutformade. Ärende- och dokumenthanteringen i detta system är kärnan i den dagliga verksamheten och kvalitetssäkringen i förhållande till våra kunder. Systemet hanterar verksamhetsflödet i bolaget, och ärendehanteringen kan därmed inte brytas ut utan avsevärda effekter på verksamheten. Bostadsförmedlingen ser utifrån det remitterade förslaget ingen möjlighet i att denna ärendehantering skulle kunna omfattas av ett stadsgemensamt ärende- och dokumenthanteringssystem, utan att utvecklingsmöjligheterna påverka negativt, med försämrad service och transparens för såväl medborgare som fastighetsägare. Bostadsförmedlingen har sedan systemet infördes i slutet av 1990-talet successivt utvecklat och anpassat system till uppdragen från kommunfullmäktige, till marknadens och verksamhetens behov. En sådan fortlöpande anpassning i takt med utvecklingen är

väsentlig, och kan allvarligt försvåras. Därutöver har bolaget svårt att se att någon kostnadsbesparing skulle komma staden till del vad beträffar bolagets verksamhet. Ett generellt system passande för alla verksamheter riskerar att inte motsvara verksamhetsspecifika krav, vilket innebär behov av egna kompletterande system. Bostadsförmedlingen delar därmed inte ärendets slutsatser om effektivitet och kostnadsfördelar med ett gemensamt system.

Bolaget anser att det remitterade förslaget inte utgör tillräcklig grund för ett genomförandebeslut avseende stadens alla verksamheter. Det krävs tydligare underlag för en sådan förändring, och det måste tydliggöras om samtliga system som innehåller ärende- eller dokumenthantering ska ersättas av det gemensamma systemet eller inte. Primärt bör enligt vår uppfattning, ett fortsatt arbete inriktas mot att utveckla ett mer kvalitetssäkrat, modernt och lättillgängligt stödsystem för nämnd- och styrelseärenden. Om kommunfullmäktige beslutar att genomföra projekt eDok är det av största vikt att det sker en kontinuerlig dialog med samtliga deltagande förvaltningar och bolag under hela utvecklingsprocessen.

Bolaget avstyrker att staden via ägardirektiv ålägger samtliga bolag att lämna fullmakt för att delat i upphandlingen av ett koncerngemensamt system, så länge det inte står klart att verksamhetssystem inte omfattas av den aktuella upphandlingen (*bilaga 12*).

Stockholmshems remissvar har i huvudsak följande lydelse:

Stockholmshem kan se positiva effekter för staden av ett gemensamt ärende- och dokumenthanteringssystem, i den mån det kan leda till påvisbara lägre kostnader för drift och förvaltning av system och långtidslagring av information.

Stockholmshem inser önskvärdheten och behovet av öppenhet och tillgänglighet i kommunens verksamhet för allmänheten. Det är dock viktigt att framhålla att stadens bolag och förvaltningar skiljer sig åt både ifråga om uppdrag och arbetssätt. Stockholmshem verkar på en fri marknad bland andra aktörer som upplåter bostäder och ska enligt den nya lagen om kommunala allmännyttiga bostadsaktiebolag drivas enligt affärsmässiga principer. Bolaget har många privata kunder/hyresgäster/affärspartners/intressenter vars förhållanden det är högst olämpligt att offentliggöra för allmänheten på ett enkelt sätt. Det skulle uppfattas som negativt och en klar konkurrensnackdel för bolaget om bolaget lägger ut uppgifter på nätet som exempelvis kan uppfattas som integritetskränkande eller som röjer sådant som normalt betraktas som affärshemligheter.

En viktig förutsättning för en eventuell anslutning till systemet är att detta verkligen kommer att underlätta bolagets specifika verksamhetsprocesser och bland annat leda till ett förbättrat kundbemötande.

Då gemensamma strukturer och metadata ska skapas förutsätter bolaget också att man tar hänsyn till de olika verksamheternas/företagens unika processer och begreppsterminologi. Detta är angeläget för att stadens olika verksamheter ska känna igen sig i strukturen, men också för att ta vara på det arbete som redan har lagts ned på att kartlägga processer och upprätta klassificeringsstrukturer. Stockholmshem förutsätter att en gemensam struktur är transparent och ger utrymme åt bolagens och

förvaltningarnas unika processer både inom kärnverksamheterna och inom de styrande och stödjande verksamhetsområdena.

Bolaget vill också påpeka att ett nytt gemensamt system måste förhålla sig till krav som exempelvis ISO 9001 och ISO 14001 ställer på arbetssätt och dokumentation.

Vad som ovan anförts beträffande olika systemkrav måste klart kunna påvisas innan en anslutning kan bli aktuell för bolagets del.

Avslutningsvis anser bolaget att ärendet bör återremitteras för ytterligare utredning av vad som ovan anförts (*bilaga 13*).

Koncernledningens synpunkter

I samband med implementeringen av stadens e-arkiv, projekt Navet, genomfördes en förstudie avseende stadens ärende- och dokumenthantering inklusive remiss-, nämnd- och styrelsehanteringsprocesserna. Slutsatsen av studien är att staden bör införa standardiserade arbetssätt med tekniskt systemstöd för ärende- och dokumenthantering.

Stadsledningskontoret har mot denna bakgrund tagit fram ett tjänsteutlåtande i samråd med stadsarkivet, som nu har remitterats till samliga bolag för yttrande. I tjänsteutlåtandet föreslår stadsledningskontoret att i samverkan med kulturnämnden, stadsarkivet, genomföra projekt e-dok - standardiserade arbetssätt med tekniskt systemstöd för ärende -och dokumenthantering. Stadens bolag anmodas i tjänsteutlåtandet att lämna fullmakt för att delta i upphandlingen av ett koncerngemensamt ärende- och dokumenthanteringssystem.

Flertalet bolag har i sina remissvar betonat att en viktig del i stadens strategi för e-förvaltning är att staden ska en effektiv och modern process för ärende- och dokumenthantering. Bolagen är överlag mycket positiva till grundtanken att medborgare, näringsliv och medarbetare enklare ska kunna kommunicera digitalt och därmed öka tillgänglighet till service och information.

AB Familjebostäder framhåller i sitt remissvar att de gärna deltar i pilotprojektet. .

Stockholmshem, Stockholms Hamn, SISAB, Stokab och Bostadsförmedlingen pekar på att förslaget är otydligt i beskrivningen av vad som ingår i projektet, och var gränsdragningen går för vad som ska ingå i dokument- och ärendehanteringsprocessen. Koncernledningen anser att det är av vikt att förslaget till genomförande av projekt e-dok - standardiserade arbetssätt med tekniskt systemstöd för ärende- och dokumenthantering förtydligas där så behövs.

Flera bolag betonar vikten av att kraven på central standardisering måste vägas mot att bolagen har särskilda krav på verksamhetsspecifika IT-system. Stockholm Stads Parkering anser att de har så få ärenden av medborgerligt intresse att ett gemensamt system därför får ett begränsat värde för dem.

Flera bolag har också betonat vikten av en säker sekretesshantering och att det är olämpligt att lägga ut uppgifter som är integritetskränkande eller röjer affärshemligheter.

Utvecklingen inom e-tjänstområdet går för närvarande rekordsnabbt och kraven på att information ska vara snabb och tillgänglig ökar hela tiden. Det innebär att offentliga organisationer som har transparens och snabbhet som ledord kommer att behöva följa med och anamma pågående teknikutveckling. Som offentlig verksamhet följer staden offentlighet- och sekretesslagen och har en lång tradition av att arbeta med information till medborgare, medarbetare, förtroendevalda, samarbetspartners, näringsliv och media. Ambitionen är att denna process hela tiden ska effektiviseras och förbättras. Upphandlingen av ett nytt ärendehanteringssystem är ett led i denna utveckling.

Stadens nuvarande system för ärende- och dokumenthantering, Diabas, som upphandlades av stadsledningskontoret i samband med millennieskiftet, uppfyller inte stadens nuvarande krav på funktionalitet. Systemet används inte av samtliga bolag och nämnder. Koncernledningen anser mot denna bakgrund att stadsledningskontorets förslag om en gemensam upphandling är ett led i en effektivare ärende- och dokumenthantering till lägre kostnader.

Koncernledningen noterar att flera bolag uttrycker en stark oro för att föreslagen upphandling ska påverka verksamhetsutveckling och arbetsprocesser negativt. Stockholmshem, Stokab, Stockholms Hamn och Bostadsförmedlingen föreslår därför i sina remisser att förslaget återremitteras för förtydligande alternativt att förslaget avstyrks.

Enligt koncernledningens tolkning är syftet med föreslagen upphandling av ett ärende- och dokumenthanteringssystem att skapa *förutsättningar* för en gemensam effektiv process. Ambitionen är att inte bygga upp ett nytt datalager för staden med all verksamhetsinformation lagrad för åtkomst. Syftet med e-Dokprojektet är att skapa *gemensamma arbetsprocesser* som har fokus på dokument- och ärendehantering för såväl det enskilda bolaget som för staden totalt. Koncernledningen förutsätter att det fortsatta e-Dokprojektet sker i ett nära samarbete med stadens verksamheter, för att kunna ta fram processer som stadens nämnder och bolag anser vara effektiva. Pilotprojekten kommer vara viktiga för det fortsatta arbetet med gemensam ärendehantering.

Övriga synpunkter, såsom t ex sekretessfrågor ser koncernledningen som relevanta krav som måste kunna tillgodoses i kommande kravställning för både bolag och nämnder.

Irene Svenonius

VD Stockholms Stadshus AB

Bilagor

1. Remissvar SISAB
2. Remissvar Stockholm Parkering
3. Remissvar Micasa
4. Remissvar Familjebostäder
5. Remissvar Stockholms Stadsteater
6. Remissvar SGA Fastigheter
7. Remissvar Stokab
8. Remissvar Stockholm Hamn
9. Remissvar Stockholm Vatten
10. Remissvar Svenska Bostäder
11. Remissvar S:t Erik Markutveckling
12. Remissvar Stockholms Stads Bostadsförmedling
13. Remissvar Stockholmshem



Remiss rörande införande av standardiserade arbetssätt med tekniskt systemstöd för ärende- och dokumenthantering i Stockholms stad - projekt eDok samt slutrapport för projekt Navet, Dnr 050-797/2011 033-799/2011

Rotel I har remitterat rubricerade ärende till bland andra koncernledningen för Stockholms Stadshus AB, som i sin tur som underremiss tillställt SISAB ärendet för yttrande. Bolaget önskar med anledning härav framföra följande.

SISAB instämmer i grundtanken att stadens medborgare, kunder, och medarbetare enklare ska kunna kommunicera digitalt och på så sätt öka tillgängligheten till service och information. Samtidigt måste IT-systemen vara driftssäkra och effektiva verktyg för verksamheterna. Detta innebär att kraven på en central standardisering måste vägas mot att framför allt bolagen inom koncernen Stockholms Stadshus AB har särskilda krav på verksamhets-specifika IT-system.

SISAB har en i huvudsak hög grad av verksamhetsanpassat IT-stöd i bolagets verksamheter. Bolaget är i full färd med att under de kommande åren bland annat att utveckla en brukarportal inom felanmälnings- och beställningssystemet samt bygga upp en övergripande kundportal. Bolaget vill därför betona vikten av att de tillämpliga delarna i ett koncerngemensamt dokument- och ärendehanteringssystem omfattar funktioner som berör hela staden såsom till exempel remiss- och styrelsehantering.

Med vänlig hälsning

Skolfastigheter i Stockholm AB

Åsa Öttenius



Remissvar Parkeringsplanen

Stockholm Parkering mottog 2012-10-29 en remiss från Stockholms Stadshus AB gällande e-dok och projekt Navet, DNR. 050-797/2011 & DNR. 033-799/2011.

Stockholm Parkering har valt att lämna följande synpunkter

Stockholm Parkering är i grunden positiva till den utveckling som sker i Stockholms stad med en ökad digitalisering av aktiv och dokumenthantering.

Om alla stadens förvaltningar och bolag får ett gemensamt ärendesystem kommer detta att underlätta arbetet med att skicka ärenden och kommer även minska dubbelarbetet. Remisshantering kommer sannolikt att kunna fungera smidigare.

Stockholm Parkering har i dag ytterst få ärenden som går på remiss till andra delar av staden, under 2013 kommer sannolikt endast ett ärende att skickas på remiss för att sedan skrivas fram till fullmäktige. Därför är nyttan av ett gemensamt system av den aspekten ytterst begränsad.

Det system för diarieföring som Stockholm Parkering använder i dag, Diabas är funktionellt och medför låga kostnader. Ett nytt system kommer med mycket stor sannolikhet att innebära höjda kostnader.

Stockholm Parkering har 6st styrelsemöten varje år med mellan 10-15 ärenden på dagordningen, vilka publiceras på Insyn. Stockholm Parkering använder inte Diabas eller något annat specifikt ärendehanteringssystem för styrelsearbetet.

För Stockholm Parkering är det ytterst osäkert om kostnaderna som uppstår för att upphandla ett nytt system är försvarbara för den framtida nyttan och den förmodade ökade funktionaliteten.

Christian Rockberger
VD



Datum
2012-12-19

Diarienummer
2012-0523

Remissvar angående ”Införande av standardiserade arbetssätt med tekniskt systemstöd för ärende- och dokumenthantering i Stockholms stad – projekt eDok samt slutrapport för projektet Navet”

Stockholms Stadshus AB har remitterat rubricerade ärende till Micasa Fastigheter för yttrande senast den 2013-01-11.

Ärendet kommer att anmälas i Micasa Fastigheters styrelse.

Bakgrund

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 få ökad tillgängligheten till service och information. Som hjälp för att nå de övergripande visionerna har staden fastställt en e-strategi.

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 informationssäkerheten. Vidare ska den långsiktigt lagras med bibehållen säkerhet och kvalitet avseende riktighet, tillförlitlighet, äkthet och tillgänglighet.

Micasa Fastigheters synpunkter

Micasa Fastigheter välkomnar införande av standardiserade arbetssätt med tekniskt systemstöd för ärende- och dokumenthantering. Bolaget håller med om 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 medborgare, förtroendevalda och stadens egna medarbetare.

Arbetsätten för en digital process för ärenden och dokumenthantering med stöd av tekniskt system har länge varit en fråga som diskuterats och arbetats kring på olika sätt inom staden. Micasa Fastigheter ser därför med tillförsikt fram emot att ett standardiserat arbetssätt införs med hjälp av gemensamma tekniska system.

Att det tekniska systemstödet ska utgå från standarder för processer, gemensamma begrepp och klassificering av ärenden är självklart i detta sammanhang. På detta sätt skapas enhetliga och säkerställda processer för hantering av ärenden. Dessutom underlättas samverkan och kunskapsöverföring inom staden.

Det är också en del i att effektivisera arbetet att återkommande manuella arbetsmoment 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 delar i detta sammanhang.

Micasa Fastigheter har sedan juni 2012 infört distribution av styrelsehandlingar via Insyn och styrelsen hämtar ärendena via Ipad. Bolaget har genom detta effektiviserat styrelseadministrationen och detta arbetsätt gagnar också miljön då en betydlig minskning av utskick sker i pappersform. Därvid sparas såväl på papper, porto som på transporter.

Med vänlig hälsning

Micasa Fastigheter i Stockholm AB

Anders Nordstrand



2012-12-19

Dnr 2012/2020-0

Svar på remiss- Införande av standardiserade arbetssätt med tekniskt systemstöd för ärende- och dokumenthantering i Stockholms stad - projekt eDok samt slutrapport för projekt Navet

Bakgrund

Kommunfullmäktige beslutade den 11 maj 2009 att ge kommunstyrelsen i uppdrag att inrätta ett för stadens nämnder och bolag gemensamt e-arkiv för långtidslagring av information.

Projektet Navet har levererat en digital arkivprocess ett e-arkiv, en teknisk lösning för att samla digital information på ett ställe i staden.

I samband med projektet genomfördes också en förstudie av stadens ärende och dokumenthantering inklusive remiss, nämnd- och styrelsehanteringsprocesserna. Slutsatsen är att staden bör införa standardiserade arbetssätt med tekniskt systemstöd för ärende- och dokumenthantering.

Förslaget har remitterats till AB Familjebostäder för yttrande.

Synpunkter

I ett stadsgemensamt e-arkiv är tillgängligheten till handlingar oberoende av organisationsgränser. Grundtanken är att medborgare, näringsliv och medarbetare enklare ska kunna kommunicera digitalt och därmed öka tillgängligheten till service och information.

Familjebostäder anser att en sammanhållen och enhetlig digital hantering av arkiverade handlingar gynnar möjligheten till att återsöka handlingar, utan att ge avkall på informationssäkerheten, för utomstående men även en ökad tillgänglighet till handlingar för stadens bolag och förvaltningar.

Dessutom föreslås att ett gemensamt systemstöd införs för ärende- och dokumenthantering i staden. Detta inkluderar såväl allmänna som icke allmänna handlingar för anställda och politiker. Systemstödet ska också kunna användas för publicering och kommunikation mot allmänheten.

Ett gemensamt e-arkiv och ett stadsgemensamt ärendehanteringssystem ska också säkerställa standardiserade arbetsprocesser. Detta skulle underlätta kunskapsöverföring och samarbete i staden. Överföringen till e-arkiv innebär en elektronisk process under handlingarnas hela livscykel.

I den penganalys som gjorts redovisas att stadens effektivisering uppgår till 25 mnkr netto.

Familjebostäder är positiv till att införa ett stadsövergripande tekniskt systemstöd för ärendehantering. Detta innebär lägre kostnader för drift och förvaltning av system och för långtidslagring av verksamhetsinformation. Införande av ett gemensamt system i staden med gemensamma arbetsprocesser innebär en effektivisering för såväl det enskilda bolaget som för staden totalt.

Familjebostäder har redan ett digitalt ärendehanteringssystem och erfarenheten är att det krävs en genomtänkt införandeplan med utbildning och stöd till berörda användare. Även på längre sikt finns effektiviseringsvinster med att ha gemensamma administrativa system när det gäller fortsatt utveckling, utbildningsinsatser mm.

Familjebostäder anmäler sitt intresse för att delta i projektet som en av piloterna som prövar systemet.

Magdalena Bosson
VD

Remissvar: *Införande av standardiserade arbetssätt med tekniskt systemstöd för ärende- och dokumenthantering i Stockholms stad – projekt eDok samt slutrapport för projekt Navet*

Stadsledningskontoret presenterar i sitt tjänsteutlåtande *Införande av standardiserade arbetssätt med tekniskt systemstöd för ärende- och dokumenthantering i Stockholms stad – projekt eDok samt slutrapport för projekt Navet* ett förslag till ett för staden gemensamt ärende- och dokumenthanteringssystem. Projektet att införa ett gemensamt system inkluderar upphandling av tekniskt systemstöd och att skapa ett standardiserat arbetssätt för ärende- och dokumenthantering inom staden. I tjänsteutlåtandet presenteras en rad fördelar och effektmål med ett gemensamt system:

- Lägre kostnader för ärendehantering genom effektivare processer, distribution och åtkomst av handlingar.
- Effektivare handläggning genom styrda och kontrollerade processer och förbättrade möjligheter till uppföljning.
- Ökad säkerhet.

Ett gemensamt ärende- och dokumenthanteringssystem kommer således innebära att bolag och förvaltningar ska arbeta mer likriktat och att informationen blir ännu mer tillgänglig såväl inom staden som för medborgaren.

Mot bakgrund av den information som presenteras i tjänsteutlåtandet ser Stockholms stadsteater de positiva effekter för staden som ett gemensamt ärende- och dokumenthanteringssystem kan medföra, exempelvis en mer effektiv hantering av styrelseärenden. Stockholms stadsteater ser dock främst att det är förvaltningar och bolag som tar emot en stor mängd förfrågningar från allmänheten om sina handläggningsprocesser som kan ha nytta av ett gemensamt och mer publikt system. Stadsteatern ser även ett behov av vidare utredning kring vissa frågor.

Stadens bolag och förvaltningar skiljer sig åt både ifråga om uppdrag och arbetssätt. Då gemensamma strukturer och metadata ska skapas är det viktigt att ta hänsyn till deras unika processer och begreppsterminologi. Detta är angeläget för att stadens olika verksamheter ska känna igen sig i strukturen, men också för att ta vara på det arbete som redan har lagts ned på att kartlägga processer och upprätta klassificeringsstrukturer. Stockholms stadsteater ser det därför som betydelsefullt att en gemensam struktur är transparent och ger utrymme åt bolagens och förvaltningarnas unika processer både inom kärnverksamheterna och inom de styrande och stödjande verksamhetsområdena.

Det framgår även av tjänsteutlåtandet att informationen i ett gemensamt ärende- och dokumenthanteringssystem ska samlas på ett ställe på stadens webbplats. Stockholms stadsteater tar idag emot och registrerar information som kan vara känslig att publicera i ett så pass publikt medium som en webbplats inom staden. Ett exempel på detta är

teaterns manushantering. En webbplats där vem som helst kan gå in och se vilka personer som skickat manus till Stadsteatern och kanske rentav läsa det material som skickats in skulle strida mot upphovsrättslagen.

Det finns även andra typer av ärenden som trots att de är offentliga och registreras kan vara känsliga att publicera på stadens webbplats, exempelvis rekryteringsärenden m.m. Dessutom kan vissa andra ärenden vara olämpliga att publicera av konkurrenshänsyn till andra teatrar.

Utöver de synpunkter som redovisats ovan har Stockholms Stadsteater AB inga övriga åsikter om det förslag som framförs i tjänsteutlåtandet.

Stockholm 2012-12-20

Benny Fredriksson
VD/Teaterchef



SGAF DNR: 2012-034

Svar på underremiss avseende införande av standardiserade arbetsätt med tekniskt systemstöd för ärende- och dokumenthantering i Stockholms Stad – projekt eDok.

Bakgrund

Samtliga bolag ska återkomma med synpunkter till koncernledningen avseende ovan rubricerat ärende, med DNR. 050-797/2011 och 033-799/2011.

Ärendet

I ett förslag från Stadsledningskontoret, Juridiska avdelningen, föreslås kommunstyrelsen genomföra projekt eDok inkl. upphandling av system för upphandling av ärende- och dokumenthantering i enlighet med det avslutade ”Projekt Navet”.

Ärendets beredning

Detta ärende har beretts inom SGA Fastigheter AB.

SGA Fastigheters synpunkter och förslag

SGA Fastigheter är positiv till förslaget att standardisera arbetsätt där så är möjligt. Kostnadseffektiva stödsystem som möjliggör ett enklare informationsutbyte, både inom Stockholms stad och gentemot medborgarna är eftersträvansvärt. SGA Fastigheter har uppfattningen att gemensamt system ska kunna uppfylla bolagets behov.

De områden som initialt är intressanta för bolaget att ansluta till eDok är styrelsehandlingar och policydokument (offentliga) samt diarieföring av allmänna handlingar (offentliga efter sekretessprövning). Det är viktigt att bolaget själva avgör vilka handlingar som är offentliga, för att tredje man (avtalspart etc.) inte ska lida skada. Bolaget ser att ett standardiserat arbetsätt, inkl. gemensamt systemstöd, innebär möjlighet till att dela resurser mellan stadens förvaltningar och bolag, även om detta inte är det primära syftet. Vidare ser bolaget en möjlighet en bättre samordnad struktur vad gäller policys inom staden, där goda exempel enklare kan spridas inom kommunkoncernen.

Att digitalt distribuera styrelsehandlingar till bolagens och förvaltningarnas ledamöter, suppleanter, rotlar och lekmannarevisorer är önskvärt, då det är både miljö- och kostnads-effektivt. Det är dock SGA Fastigheters uppfattning att kostnadseffektivitet uppnås bäst genom att Stadsledningskontoret centralt samordnar tillhandahållandet och support av läsplattor till samtliga av kommunfullmäktige förtroendevalda styrelsemedlemmar och lekmannarevisorer, då många av dessa har flera uppdrag.

SGA Fastigheter AB
Mats Grönlund



Yttrande över förslag om införande av standardiserade arbetssätt med tekniskt systemstöd för ärende- och dokumenthantering i Stockholms stad

Sammanfattning

Stokab instämmer i att en effektiv och modern process för ärende- och dokumenthantering är nödvändig för att ge god service och klara en ökande ärendemängd på ett effektivt sätt. Det finns dock ingen saklig grund för antagandet att detta bäst uppnås med ett likartat standardiserat arbetssätt för stadens alla verksamheter och en förstärkt central styrning, tvärtom kommer en sådan inriktning att leda till omfattande effektivitetsförluster och stora kostnader.

I Stokab utgör ärende- och dokumenthanteringen en administrativ kärna i verksamheten och är strategisk för att Stokabs ska kunna uppnå de mål staden satt upp för bolaget. Stokabs ärendehanteringssystem hanterar det tekniska och kommersiella flödet i bolaget. Ärendehanteringen kan således inte brytas ut från kärnverksamheten utan att det får effekter på verksamheten, i vart fall är det så för Stokab. Det är sannolikt fallet även för andra verksamheter i staden. Det krävs därför helt andra underlag, än det remitterade, för att så genomgripande förändringar som förslagen trots allt utgör ska kunna ligga till grund för beslut. Stokab föreslår att ärendet återremitteras och begränsas till att enbart röra hantering av styrelsehandlingar och kommuninterna remisser. Inte heller en sådan avgränsning är oproblematiserad i verksamheter med hög andel sekretessbelagd information, varför staden noga bör pröva vilka verksamheter som lämpligen bör vara med i ett centralt ärendehanteringssystem, även när detta begränsas till att enbart avse politisk ärendehantering.

Enligt Stokab är eDok's utgångspunkter i grunden felaktiga, i vart fall när de appliceras på Stokabs verksamhet och andra verksamheter med likartade förutsättningar. För Stokab är det inte möjligt, utan avsevärd skada för verksamheten och dess kunder, att ansluta¹ sig till stadens standardiserade arbetssätt med ett gemensamt ärende- och dokumenthanteringssystem. Stokab avstyrker därför att staden skulle ålägga Stockholms stadshus AB att anmoda dess dotterbolag (ägardirektiv) att lämna fullmakt för deltagande i upphandlingen och den kommande avtalsförvaltningen av koncerngemensamt ärende- och dokumenthanteringssystem.

Stokab har inget att invända mot att standardiserade arbetssätt och gemensamma tekniska system införs för stadsarkivet och andra mer administrativt inriktade förvaltningar. Ett sådant införande borde kunna ske på frivillig basis om de förväntade effekterna som projektet identifierat bedöms kunna uppnås.

Det remitterade förslaget

Det remitterade förslaget går i korthet ut på att kommunfullmäktige ska ge kommunstyrelsen i uppdrag att i samverkan med kulturnämnden (stadsarkivet) utveckla standardiserade arbetssätt

¹ ”Staden önskar harmonisering av lagren process, information och teknik med ca 80 % harmoniseringsgrad för förvaltning och bolag i dessa lager.” I de fall det finns befintliga lösningar inom staden, som uppfyller kraven, bör dessa kunna integreras som funktioner i eDok.”

inom stadens verksamheter med tekniskt systemstöd för ärende- och dokumenthantering. Vidare ges kommunstyrelsen uppdraget att upphandla ett ärende- och dokumenthanteringssystem för hela kommunkoncernen och sedan implementera systemet i staden. Med kommunkoncernen avses stadens alla verksamheter inklusive bolagen.

Ett införandepaket planeras med en *verksamhetsdel* och en *systemdel*. Det anges vidare att:

- e-dok-projektet har som utgångspunkt *en vision* om standardiserade arbetssätt för en helt digital process för ärenden och dokumenthantering med stöd av ett gemensamt tekniskt system för staden.
- *Målet* är att ge medborgare och andra intressenter tillförlitlig informationsförsörjning och möjlighet att enkelt kunna söka och följa ärenden och politiska beslut.
- Ett standardiserat 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.
- 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.

På fråga från Stokab har det sagts att det kommer att prövas om en förvaltning/bolag måste ansluta sig till det stadsövergripande systemet. En sådan prövning skulle göras utifrån stadens samlade nytta. På direkt fråga om vilken enhet som då skulle bedöma nyttan gavs inget svar. I det remitterade förslaget redovisas dock att alla stadens bolag ska anmodas (ägardirektiv) att lämna fullmakt för införande och upphandling av system. Detta utan att det specificeras i vilken utsträckning och på vilket sätt det enskilda bolagets verksamhet och organisation kan komma att beröras. Detta är inte tillfredsställande.

Stokabs synpunkter

Återremittera ärendet och avgränsa uppdraget

Stokab instämmer i att en effektiv och modern process för ärende- och dokumenthantering är nödvändig för att ge god service och klara en ökande ärendemängd på ett effektivt sätt. Det finns dock ingen saklig grund för antagandet att detta bäst uppnås med ett likartat standardiserat arbetssätt för stadens alla verksamheter och en förstärkt central styrning, tvärtom kommer en sådan inriktning att leda till omfattande effektivitetsförluster och stora kostnader.

Ett införande av eDok-projektets förslag innebär genomgripande förändringar i stadens verksamheter bl.a. vad gäller ansvar och organisatoriska strukturer. Förslaget att standardisera arbetssätt för vitt skilda verksamheter med olika verksamhetslogik framstår som absurt. Administrativa processer och tekniska system utgör stödsystem för att driva verksamheten, inte tvärtom. De administrativa och tekniska systemen ska lämpligen anpassas till respektive verksamhets specifika behov. Detta självklara förhållande måste enligt Stokabs uppfattning, klargöras. Det bör vidare analyseras vilka effekter införande av standardiserade arbetssätt skulle ha på ansvarsfördelningen i verksamheterna, exempelvis mellan den politiska ledningen, nämnder och bolagsstyrelser, verksamhetsledning samt stadsledningen.

Det skulle kunna finnas skäl att ändra ärendehanteringsprocesser för likartade verksamheter som drivs inom olika organisatoriska strukturer, exempelvis vissa processer inom

stadsdelsnämnderna i Stockholms stad. Det skulle även kunna finnas behov att finna gemensamma arbetsätt mellan enheter inom staden och enheter utanför staden, exempelvis Stockholms läns landsting, för att långsiktig kunna agera med gemensamma förhållningssätt gentemot stadens medborgare. Det krävs dock helt andra underlag än det remitterade för att så genomgripande förändringar, som förslagen trots allt utgör, ska kunna ligga till grund för beslut.

Stokab föreslår att ärendet återremitteras och begränsas till att enbart röra hantering av styrelsehandlingar och kommuninterna remisser. Inte heller en sådan avgränsning är oproblematiske i verksamheter med hög andel sekretessbelagd information, varför staden noga bör pröva vilka verksamheter som lämpligen bör vara med i ett centralt ärendehanteringssystem, även när detta begränsas till att enbart avse politisk ärendehantering.

Inför eDok på frivillig grund utan ägardirektiv

Enligt Stokab är eDok's utgångspunkter i grunden felaktiga, i vart fall när de appliceras på Stokabs verksamhet och andra verksamheter med likartade förutsättningar. Stokabs huvuduppgift är att bygga, hyra ut och underhålla ett passivt konkurrensneutralt fibernät i Stockholmsregionen. Den strategiska huvuduppgiften de kommande åren är att öka nyttjandegraden i fibernätet. Detta ska ske genom ökad försäljning. Det övergripande målet för Stokab är således att producera produkter/tjänster och tillhandahålla dessa på marknadsmässiga villkor. Bolagets yttersta ändamål är att bidra till goda förutsättningar för IT-utvecklingen i Stockholmsregionen.

Stokabs ärendehanteringssystem hanterar det tekniska och kommersiella flödet i bolaget. Systemet utgör följaktligen en administrativ kärna i verksamheten och är strategisk för att Stokabs ska kunna uppnå de mål staden satt upp för bolaget. Några synergier med övrig verksamhet i staden föreligger inte och informationen i systemen omfattas av sekretess. Stokab säkrar kvalité och tillförlitlighet i sina handlingar och bedriver ett omfattande säkerhets- och kvalitetsarbete inkluderande intern kontroll. Detta är integrerat och koordinerat med styrningen och uppföljningen av verksamheten (integrerat ledningssystem).

De förväntade effekterna² efter införande av eDok kommer inte i något avseende att realiseras i Stokabs verksamhet vid ett införande. Tvärtom så skulle ett införande allvarligt försämra Stokabs förutsättningar att effektivisera och utveckla verksamheten i takt med marknadens behov. Tekniska system och administrativa ärendehanteringsprocesser utgör, enligt Stokabs uppfattning, stöd för att verksamheterna ständigt ska utvecklas och förbättras. Stokab delar inte projektets uppfattning att stödsystem ska användas för en stadsövergripande central styrning av verksamheten och dess bedrivande. Hur verksamheten bäst organiseras och vilka tekniska stödsystem som behövs, avgörs bäst där kunskap om den specifika verksamheten är störst.

Projektet förefaller dessutom ha missuppfattat hur den organisatoriska strukturen är uppbyggd i staden. Stockholms stadshus AB (SSAB) och dess dotterbolag sorterar inte under stadsledningskontoret³. SSAB är underställt kommunfullmäktige och huvuddelen av övriga bolag är underställda SSAB.

² Det remitterade tjänsteutlåtande sid 12

³ Se Omfattning av krav för eDok. Sidorna 2,7 och 21.

Stokabs ärenden är i stora delar sekretessbelagda. En förändrad inriktning i linje med eDok's förslag skulle rent av skada Stokabs verksamhet. För Stokabs del är det inte möjligt, utan avsevärd skada för verksamheten och dess kunder, att ansluta⁴ sig till stadens standardiserade arbetssätt med ett gemensamt ärende- och dokumenthanteringssystem. Stokab avstyrker därför att staden skulle ålägga Stockholms stadshus AB att anmoda dess dotterbolag (ägardirektiv) att lämna fullmakt för deltagande i upphandlingen och den kommande avtalsförvaltningen av koncerngemensamt ärende- och dokumenthanteringssystem.

Stokab har inget att invända mot att standardiserade arbetssätt och gemensamma tekniska system införs för stadsarkivet och andra mer administrativt inriktade förvaltningar. Ett sådant införande borde kunna ske på frivillig basis om de förväntade effekterna som projektet identifierat bedöms kunna uppnås.

⁴ ”Staden önskar harmonisering av lagren process, information och teknik med ca 80 % harmoniseringsgrad för förvaltning och bolag i dessa lager.”

”I de fall det finns befintliga lösningar inom staden, som uppfyller kraven, bör dessa kunna integreras som funktioner i eDok.”



Remiss avseende införande av standardiserade arbetssätt med tekniskt systemstöd för ärende- och dokumenthantering i Stockholms stad - projekt eDok (Dnr 033-799/2011)

Bakgrund

Kommunstyrelsen har skickat rubricerade remiss till Stockholms Stadshus AB, som i sin tur har gett samtliga dotterbolag, inklusive Stockholms Hamn AB, möjlighet att yttra sig i frågan, senast 11 januari 2013.

Stadsledningskontoret har lagt förslag om ett standardiserat arbetssätt rörande ärende- och dokumenthantering, ett projekt kallat eDok, som är ett led i att utveckla e-förvaltningen. Projektet syftar till att dels förbättra utbyte av information både mellan aktörer inom staden men även med andra myndigheter och organisationer. Vidare stävar man efter att i större utsträckning nå ut med information till medborgarna i staden och andra intressenter. eDok ligger som ett underprojekt till Navet som främst syftade till att införa ett gemensamt e-arkiv för Stockholm stad. Under arbetet med Navet framgick emellertid att det i staden även fanns ett behov av ett gemensamt ärende- och dokumenthanteringssystem.

eDok:s övergripande mål är att införa styrda och kontrollerade processer för ärenden, handlingar, distribution, publicering, arkivering och utfående tillsammans med standardiserade arbetssätt för e-förvaltning med tekniskt systemstöd. Tanken är att man i ett längre perspektiv skall föra in flertalets av stadens olika system i eDok för att få en mer övergripbar syn på dokumenten och, som nämnts ovan, undvika den dubbelregistrering som idag sker med dokumenten.

Stockholm Hamn AB:s synpunkter

Stockholms Hamn anser att förslaget inte är tillräckligt tydligt i exakt vad det är som avses med ärendehantering och vilka system och verksamheter som ska omfattas av ett nytt gemensamt system.

Vid underhandskontakter har Hamnen fått skiftande besked om hur begreppet ärendehantering skall tolkas. Å ena sidan har det talats om att verksamhet som t.ex. ett fartygsanlöp eller underhåll av hamnanläggningar är att betrakta som ärenden och skall hanteras standardiserat i det nya systemet. Å andra sidan finns indikationer på att projektet endast rör ett gemensamt system för att hantera nämnd- och styrelseärenden. Denna otydliga bild är oroväckande och som förslaget är formulerat idag är det omöjligt att utröna vad man egentligen vill uppnå med projektet.

Är det så att förslaget begränsar sig till att omfatta hantering av dokument och därmed innebär ett gemensamt elektroniskt system för diarieföring, styrelse- och nämndärenden, remisser samt spridning av information inom stadens förvaltningar och nämnder men även till allmänheten, är detta en utveckling som Stockholms Hamn välkomnar. Exempelvis vore det önskvärt att utskick av handlingar enkelt skulle kunna skötas rent digitalt och att de tjänsteärenden som skrivs skulle kunna signeras elektroniskt – något som inte är möjligt med dagens Diabas.

Om det istället är så att förslaget innefattar en integration av samtliga verksamhetssystem, i enlighet med de besked Hamnen erhållit från projektet, kommer förslaget i en helt annan dager. Hamnen har idag mycket tekniskt avancerade och verksamhetsspecifika system med stöd för t.ex. EDI-överföringar mellan Hamnen och kunder och myndigheter, trådlös kommunikation med truckar och kranar, hantering av farligt gods, grafisk positionering, öppning av bommar och grindar m.m. Att dessa system skulle integreras i – eller i till och med ersättas av - ett övergripande ärendehanteringssystem kan knappast leda till några större vinster, vare sig ekonomiska eller i form av ökad effektivitet. Det skulle snarare innebära rena förluster att avveckla fullt fungerande, moderna och funktionsenliga system.

Med utgångspunkt att förslaget omfattar samtliga system ställer sig Hamnen dessutom frågande till att ge kulturnämnden och stadsarkivet i uppdrag att beställa systemstöd för Hamnens många gånger komplexa och verksamhetsspecifika informationshantering. Då Hamnen inte har deltagit i framställandet av upphandlingsunderlaget för ett sådant systemstöd är det svårt att se hur hänsyn tagits till Hamnens behov. Det är absolut nödvändigt att Hamnen är involverad i en sådan process.

Förslag

Mot bakgrund av vad som anförts ovan anser Hamnen att det remitterande förslaget är alltför otydligt för att ett väl underbyggt beslut ska kunna fattas i frågan. Om tanken med förslaget är att det nya systemet framför allt ska hantera nämnd- och styrelseärenden bör Stadsledningskontoret återkomma med ett nytt förslag där detta tydligt framgår. Om så inte är fallet, utan förslaget innebär att alla verksamhetssystem ska ingå, avstyrker Hamnen förslaget.

Med vänliga hälsningar

Johan Castwall
VD

Mats Lundin
Chef Affärsstöd



Till: Stockholms Stadshus AB
Rotel I

Ang: **Införande av standardiserade arbetssätt med tekniskt systemstöd för ärende- och dokumenthantering i Stockholms stad - projekt eDok samt slutrapport för projekt Navet Dnr 050-797/2011, 033-799/2011**

Med anledning av Er skrivelse till Stockholm Vatten AB den 29 oktober 2012 med begäran om yttrande meddelas följande.

- Stockholm Vatten instämmer i beslutsförslaget under förutsättning att tidpunkter för när nämnderna och bolagen ska införa eDok avgörs av varje nämnds/bolags enskilda förutsättningar
- Målgrupperna som presenteras överensstämmer inte med projektets ambitionsnivå. Sannolikt berör ett stadsgemensamt ärende- och dokumenthanteringsstöd majoriteten av de som är anställda i Stockholms stad och målgrupperna bör definieras därefter

Projekt Navet har i sin slutrapport 050-797/2011 redovisat projektets viktigaste leveranser. De består av ett stadsgemensamt e-arkiv med tillhörande begreppsmodell, processer och rutiner.

Delprojektet Projekt Navet GIF ger ett antal rekommendationer som berör ärende- och dokumenthantering och nämndehanteringsprocessen. Stockholm Vatten instämmer i dessa slutsatser. De ligger i linje med Stockholms stads Vision 2030 avseende åtkomst till information oberoende av organisationsgränser. eDok är en logisk fortsättning på det arbete Navet påbörjat.

Tjänsteutlåtandet 033-799/2011 redovisar ett förslag för hur Stockholms e-förvaltning ska effektiviseras och öka i kvalitet. Utlåtandet föreslår (1) standardiserade arbetssätt och (2) gemensamt tekniskt systemstöd för dokument- och ärendehantering (eDok).

Tjänsteutlåtandet föreslår att tidpunkter för när nämnderna och bolagen ska införa eDok avgörs av varje nämnds/bolags enskilda förutsättningar. Detta är en förutsättning för att de investeringar som redan gjorts hos flera bolag och förvaltningar i ärende- och dokumenthanteringssystem hinner hämtas in före övergången till ett nytt it-stöd.

De huvudsakliga målgrupper vars dagliga arbete förväntas påverkas är nämndsekreterare, registratorer, handläggare och chefer. Målgrupperna som presenteras överensstämmer inte med projektets ambitionsnivå. Sannolikt berör ett stadsgemensamt

ärende- och dokumenthanteringsstöd majoriteten av de som är anställda i Stockholms stad och målgrupperna bör definieras därefter. Särskilt dokumenthanteringslagret och de planerade funktioner som rör projekthantering berör andra yrkesgrupper än de som nämns i tjänsteutlåtandet. Även behoven hos de användare som bara söker information bör uppmärksammas.

Stockholm Vatten har inget övrigt att erinra.

Med vänlig hälsning

Gösta Lindh

Maria Falk



Remiss av förslaget till Införandet av standardiserade arbetssätt mm

Som svar på rubricerad remiss får Svenska Bostäder lämna följande svar.

Remissen

Kommunfullmäktige beslutade den 11 maj 2009 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 Navet har tagit fram ett förslag till en digital arkivprocess, ett e-arkiv, som visar på en teknisk lösning för att samla digital information på ett ställe i staden och ge såväl stadens verksamheter och allmänheten enkel tillgång till kvalitetssäkrad information om verksamheten.

I samband med Navetprojektet genomfördes också en förstudie av stadens ärende- och dokumenthantering inklusive remiss-, nämnd- och styrelsehanteringsprocesserna, e-Dok. Slutsatsen som dras av studien är att staden bör införa standardiserade arbetssätt med tekniskt systemstöd för ärende- och dokumenthantering.

I tjänsteutlåtandet presenteras en rad fördelar och effektmål med ett gemensamt system:

- Lägre kostnader för ärendehantering genom effektivare processer, distribution och åtkomst av handlingar.
- Effektivare handläggning genom styrda och kontrollerade processer och förbättrade möjligheter till uppföljning.
- Ökad säkerhet.

Projektets genomförandetid beräknas till cirka tre år.

Svenska Bostäders synpunkter

Svenska Bostäder kan se positiva effekter för staden av ett gemensamt ärende- och dokumenthanteringssystem för de övergripande gemensamma processerna.

Det är ju av stor vikt för staden att ha stor öppenhet och tillgänglighet i kommunens verksamhet för allmänheten.

Det är dock viktigt att framhålla att stadens bolag och förvaltningar skiljer sig åt både ifråga om uppdrag och arbetssätt. Bostadsbolagen har exempelvis aktiebolagslagens och Allbolagens regler att ta hänsyn till. Det innebär att Svenska Bostäder kommer att ha ett behov av egna processer anpassade till kärnverksamheten och den därtill hörande lagstiftningen och som av dessa skäl inte är förenlig med öppenhet.

En viktig förutsättning är därför att systemet blir så flexibelt (?) så att det verkligen kan underlätta för bolagets specifika verksamhetsprocesser.

AB Svenska Bostäder

Pelle Björklund
VD

S:T ERIK MARKUTVECKLING AB**Remissvar över Införande av standardiserade arbetssätt med tekniskt systemstöd för ärende- och dokumenthantering i Stockholms stad**

Finansroteln har remitterat *Införande av standardiserade arbetssätt med tekniskt systemstöd för ärende- och dokumenthantering i Stockholms stad* till koncernledningen. Ärendet har av koncernledningen tillsänts S:t Erik Markutveckling för yttrande.

Bakgrund

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, 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.

Projekt eDok

Som ett delprojekt i genomförande av stadens e-arkiv 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 utfäende
 - 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.

Bolagets synpunkter

S:t Erik Markutveckling AB:s uppgift är att äga och förvalta fastigheter/aktier i fastighetsbolag i syfte att främja stadens förmögenhetsförvaltning och utveckling. Bolaget arbetar idag processororienterat med ärendehantering i syfte att uppnå en optimalt effektiv hantering. Processerna i ärendehanteringssystemet är anpassade till vår verksamhet som fastighetsägare.

Bolaget har liten egen organisation och upphandlar stor del av verksamheten externt. För detta arbetssätt behöver krav således ställas på det kommande systemstödet att även externa utförare ges behörighet att registrera i systemet. Det förutsätts vidare att det nya systemet kommer att stödja verksamheten med verksamhetsanpassade processer, lämpliga behörigheter, säkerhet osv, på ett minst lika bra sätt som sker i dag.

Marie Wallhammar,
VD



Yttrande över underremiss; Införande av standardiserade arbetssätt med tekniskt systemstöd för ärende och dokumenthantering i Stockholms stad – projekt eDok samt slutrapport för projekt Navet

Ärendet

Det nu remitterade ärendet går i korthet ut på att genomföra standardisering av arbetssätt med tekniskt systemstöd för ärende- och dokumenthantering i staden och att upphandla ett ärende- och dokumenthanteringssystem för hela kommunkoncernen. Med kommunkoncernen avses stadens alla verksamheter inklusive bolagen.

Avsikten är att skapa ett system som ska kunna integreras med andra för staden gemensamma system samt till del vara tillgängligt för stadens utförare, externa samarbetspartners, medborgare och näringsliv.

Därutöver föreslås att slutrapporten för stadsarkivets projekt Navet godkänns. 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. Projektet har levererat en digital arkivprocess, ett e-arkiv.

Stockholms Stadshus AB har remitterats ärendet och i sin tur underremitterat ärendet till bostadsförmedlingen för synpunkter. Detta yttrande har inte varit föremål för behandling i bolagets styrelse, men kommer att anmälas i efterhand.

Synpunkter

Bolaget kan i sig instämma i det kan finnas anledning att överväga hur stadens olika verksamheter kan arbeta med mer kvalitetssäkrade, moderna och lättillgängliga arkiv- och ärendehanteringssystem i en mängd avseenden, inte minst i relationen till invånare, kunder och med flera intressenter. En i största möjliga utsträckning digital hantering och ett modernt arbetssätt som underlättar informationsflödet är effektivt och eftersträvansvärt.

Bolaget ser dock stora otydligheter kring vad som egentligen omfattas i det förslag som nu remitterats. Av förslaget kan exempelvis inte klart utläsas vad för typ av ärenden som avses ingå i ett kommungemensamt system. Av vissa avsnitt framgår att förslaget är inriktat på nämnd- och styrelseärenden men i andra avsnitt redogörs för att systemet skulle omfatta alla typer av ärenden och handlingar. Vid muntliga kontakter har nämnts att det senare kommer att prövas om verksamhetssystem omfattas och måste anslutas till det övergripande systemet, medan av ärendet endast framgår att samtliga verksamheter

ska omfattas. Det är därmed inte möjligt att fullt ut ta ställning till hur förslaget skulle påverka bolagets verksamhet.

Ett införande av eDok-projektets förslag syftar till en rad uppgivna effektmål och kostnadseffektiviseringar. Bland annat utgår man från att standardiserade och samordnade arbetssätt ska ge lägre kostnader, frigöra tid till kärnverksamhet, ge ständiga förbättringar av arbetssätt och processer. Den närmare analysen av hur detta påverkar olika verksamheter respektive tar hand om de olika förutsättningarna i de vitt skilda verksamheterna inom staden framgår inte. Det kan säkerligen överensstämja för en rad mer likartade verksamheter inom staden med likartad ärendehantering, medan andra verksamheter har andra behov att beakta. Standardiserade arbetssätt och system riskerar där att inte bli de exakta och kraftfulla verktyg som en verksamhet i ständig utveckling behöver.

Inom bostadsförmedlingen finns idag en till helt övervägande del digital ärendehantering. Vi har en mycket stor ärendemängd och en hög tillgänglighet till ärendeinformation via hemsida och e-tjänster. För att tydliggöra vad som skulle kunna räknas in i begreppet "ärende- och dokumenthantering" kan nämnas en delmängd av de olika ärenden som hanteras dagligen i bostadsförmedlingens system.

Det står idag över 399 000 kunder i stadens bostadskö vilket innebär att det finns över 399 000 aktiva köärenden. I varje köärende finns det arkiverade dokument av olika slag såsom anmälan till kön, årliga avgiftsavier och brev till och från kunden. Processen för anmälan till bostadskön är anpassad till bostadsförmedlingens specifika regelverk och hantering. Härtill kommer omkring 10 000 lägenheter som lämnas in för förmedling per år där varje lägenhet utgör ett nytt ärende. Alla dessa lägenheter som sedan förmedlas genererar ett antal dokument såsom exempelvis visningskallelser - ungefär 30 per lägenhet - och dokument med hyresgästförslag. I snitt görs 200 intresseanmälningar per lägenhet som förmedlas genom bostadsförmedlingen. Varje intresseanmälan hanteras som ett ärende hos bolaget.

För att hantera denna volym av ärenden på ett transparent, säkert och enkelt sätt har bostadsförmedlingen utvecklat ett avancerat ärende- och verksamhetssystem, Bostoc. Detta system är ett nav i kärnuppdraget, och dess kopplingar till en lång rad omgivande system - internt och externt - är unika och specialutformade. Ärende- och dokumenthanteringen i detta system är kärnan i den dagliga verksamheten och kvalitetssäkringen i förhållande till våra kunder. Systemet hanterar verksamhetsflödet i bolaget, och ärendehanteringen kan därmed inte brytas ut utan avsevärda effekter på verksamheten. Bostadsförmedlingen ser utifrån det remitterade förslaget ingen möjlighet i att denna ärendehantering skulle kunna omfattas av ett stadsgemensamt ärende- och dokumenthanteringssystem, utan att utvecklingsmöjligheterna påverka negativt, med försämrade service och transparens för såväl medborgare som fastighetsägare. Bostadsförmedlingen har sedan systemet infördes i slutet av 1990-talet successivt utvecklat och anpassat system till uppdragen från kommunfullmäktige, till marknadens och verksamhetens behov. En sådan fortlöpande anpassning i takt med utvecklingen är väsentlig, och kan allvarligt försvåras. Därutöver har vi svårt att se att någon kostnadsbesparing skulle komma staden till del vad beträffar bolagets verksamhet. Ett

generellt system passande för alla verksamheter riskerar att inte motsvara verksamhetsspecifika krav, vilket innebär behov av egna kompletterande system. Bostadsförmedlingen delar därmed inte ärendets slutsatser om effektivitet och kostnadsfördelar med ett gemensamt system.

Bostadsförmedlingen delar uppfattningen att en effektiv och modern process för ärende- och dokumenthantering är någonting att eftersträva. Det finns inga invändningar mot ett stadsgemensamt system vad gäller den del som idag ryms inom Diabas eller vad beträffar hanteringen av nämnd- och styrelsehandlingar samt kommuninterna remisser. Vi ser dock stora svårigheter med ett standardiserat arbetsätt för samtliga stadens förvaltningar och bolag, då det rör sig om så vitt skilda verksamheter, och ifrågasätter starkt fördelarna med ett gemensamt system som omfattar verksamhetsspecifika ärendehanteringssystem.

Bolaget anser att det remitterade förslaget inte utgör tillräcklig grund för ett genomförandebeslut avseende stadens alla verksamheter. Det krävs tydligare underlag för en sådan förändring, och det måste tydliggöras om samtliga system som innehåller ärende- eller dokumenthantering ska ersättas av det gemensamma systemet eller inte. Primärt bör enligt vår uppfattning, ett fortsatt arbete inriktas mot att utveckla ett mer kvalitetssäkrat, modernt och lättillgängligt stödsystem för nämnd- och styrelseärenden. Om kommunfullmäktige beslutar att genomföra projekt eDok är det av största vikt att det sker en kontinuerlig dialog med samtliga deltagande förvaltningar och bolag under hela utvecklingsprocessen.

Bolaget avstyrker att staden via ägardirektiv ålägger samtliga bolag att lämna fullmakt för att delat i upphandlingen av ett koncerngemensamt system, så länge det inte står klart att verksamhetssystem inte omfattas av den aktuella upphandlingen.

Stockholms Stads Bostadsförmedling AB

Lena Larsson Daag
VD

Remiss av förslaget till Införandet av standardiserade arbetssätt mm

Som svar på rubricerad remiss får Stockholmshem lämna följande svar.

Remissen

Kommunfullmäktige beslutade den 11 maj 2009 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 Navet har tagit fram ett förslag till en digital arkivprocess, ett e-arkiv, som visar på en teknisk lösning för att samla digital information på ett ställe i staden och ge såväl stadens verksamheter och allmänheten enkel tillgång till kvalitetssäkrad information om verksamheten.

I samband med Navetprojektet genomfördes också en förstudie av stadens ärende- och dokumenthantering inklusive remiss-, nämnd- och styrelsehanteringsprocesserna, eDoc. Slutsatsen som dras av studien är att staden bör införa standardiserade arbetssätt med tekniskt systemstöd för ärende- och dokumenthantering.

I tjänsteutlåtandet presenteras en rad fördelar och effektmål med ett gemensamt system:

- Lägre kostnader för ärendehantering genom effektivare processer, distribution och åtkomst av handlingar.
- Effektivare handläggning genom styrda och kontrollerade processer och förbättrade möjligheter till uppföljning.
- Ökad säkerhet.

Projektets genomförandetid beräknas till cirka tre år.

Stockholmshems synpunkter

Stockholmshem kan se positiva effekter för staden av ett gemensamt ärende- och dokumenthanteringssystem, i den mån det kan leda till påvisbara lägre kostnader för drift och förvaltning av system och långtidslagring av information.

Stockholmshem inser önskvärdheten och behovet av öppenhet och tillgänglighet i kommunens verksamhet för allmänheten. Det är dock viktigt att framhålla att stadens bolag och förvaltningar skiljer sig åt både ifråga om uppdrag och arbetssätt. Stockholmshem verkar på en fri marknad bland andra aktörer som upplåter bostäder och

ska enligt den nya lagen om kommunala allmännyttiga bostadsaktiebolag drivas enligt affärsmässiga principer. Bolaget har många privata kunder/hyresgäster/affärspartners/intressenter vars förhållanden det är högst olämpligt att offentliggöra för allmänheten på ett enkelt sätt. Det skulle uppfattas som negativt och en klar konkurrensnackdel för bolaget om vi lägger ut uppgifter på nätet som exempelvis kan uppfattas som integritetskränkande eller som röjer sådant som normalt betraktas som affärshemligheter.

En viktig förutsättning för en eventuell anslutning till systemet är att detta verkligen kommer att underlätta bolagets specifika verksamhetsprocesser och bland annat leda till ett förbättrat kundbemötande.

Då gemensamma strukturer och metadata ska skapas förutsätter vi också att man tar hänsyn till de olika verksamheternas/företagens unika processer och begreppsterminologi. Detta är angeläget för att stadens olika verksamheter ska känna igen sig i strukturen, men också för att ta vara på det arbete som redan har lagts ned på att kartlägga processer och upprätta klassificeringsstrukturer. Stockholmshem förutsätter att en gemensam struktur är transparent och ger utrymme åt bolagens och förvaltningarnas unika processer både inom kärnverksamheterna och inom de styrande och stödjande verksamhetsområdena.

Vi vill också påpeka att ett nytt gemensamt system måste förhålla sig till krav som exempelvis ISO 9001 och ISO 14001 ställer på arbetsätt och dokumentation.

Vad som ovan anförts beträffande olika systemkrav måste klart kunna påvisas innan en anslutning kan bli aktuell för bolagets del. Avslutningsvis anser vi att ärendet bör återremitteras för ytterligare utredning av vad som ovan anförts.

Med vänlig hälsning

AKTIEBOLAGET STOCKHOLMSHEM

Ingela Lindh