



Eva Ioannidis
Verksamhetsstöd
08-508 270 24
eva.ioannidis@stockholm.se

Till
Fastighetsnämnden 2013-02-05

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

Förslag till beslut

1. Fastighetsnämnden beslutar att till kommunstyrelsens finansrotel överlämna och åberopa kontorets svar på remissen ”Införande av standardiserade arbetssätt med tekniskt systemstöd för ärende- och dokumenthantering i Stockholms stad – projekt eDok”.
2. Fastighetsnämnden förklarar ärendet omedelbart justerat.

Juan Copovi-Mena
Förvaltningschef

Anita Granlund
Avdelningschef

Sammanfattning

Kommunstyrelsen har gett fastighetskontoret möjlighet att yttra sig över stadsledningskontorets förslag om införande av standardiserade arbetssätt med tekniskt systemstöd för ärende- och dokumenthantering i Stockholms stad – 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. Kontoret ställer sig positiv till förslaget om en 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. Vi tror att det finns många fördelar med att införa en s.k. politikerportal, som blir tillgänglig oberoende av tid och plats. Vi ser även fördelar med att införa standardiserade arbetsprocesser för remiss-, nämnd- och styrelsehanteringen.

Vi ställer oss dock mer tveksamma till förslaget om att standardisera arbetsprocesserna för samtliga anställda i Stockholms stad. Enligt förslaget inkluderas såväl allmänna handlingar som icke allmänna handlingar för anställda. I planen ingår även publicering av allmänna handlingar mot allmänheten. Enligt remissen ska det tekniska systemstödet utgå från standarder för processer, gemensamma begrepp och klassificering av ärenden. Vid ett eventuellt införande av standardiserade arbetssätt med tekniskt systemstöd för ärende- och dokumenthantering i Stockholms stad anser vi att det är av vikt att man beaktar de vitt skilda behov och krav på dokumenthantering som finns inom de olika förvaltningarnas verksamheter. Om tekniska systemstöd och standardiserade arbetssätt för ärende- och dokumenthantering införs bör de vara så pass flexibla att de går att ansluta/anpassa till befintliga myndighetsspecifika system och processer inom respektive verksamhet.

Fastighetskontoret vill understryka vikten av att säkerställa att sekretessbelagda uppgifter inte når obehöriga när informationen blir tillgänglig i ett gemensamt tekniskt systemstöd. Detsamma gäller personuppgifter som bör skyddas genom personuppgiftslagen i samband med publicering. Öppenhet kräver ett genomgripande tänkande kring säkerheten. Ritningar över byggnader kan innehålla sekretessbelagda uppgifter, som om de sprids utgör en säkerhetsrisk. Kontoret föreslår därför att en djupare analys i de frågorna genomförs i det fortsatta arbetet med projektet.

Fastighetskontoret har anmält sitt intresse att delta som pilotförvaltning i det fortsatta arbetet.

Vi anser att det av remissförslaget inte framgår hur långtgående krav som kommer att ställas på de enskilda förvaltningarna avseende en standardisering och samordning av processer. Det är i det stora hela oklart vad som är projektets syfte och slutliga mål.

Bakgrund

Kommunstyrelsens finansrotel har till fastighetsnämnden remitterat ett tjänsteutlåtande angående införande av standardiserade arbetssätt med tekniskt systemstöd för ärende- och dokumenthantering i Stockholms stad – projekt eDok.

Remisstiden har förlängts till den 6 februari 2013. Detta innebär att nämndens beslut behöver justeras omedelbart.

Remissen

Projekt Navet

Kommunfullmäktige beslutade den 9 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 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 en enkel tillgång till kvalitetssäkrad verksamhetsinformation.

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.

Effektmål för projekt eDok

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.

Nyttoeffekter och kostnad för projektet

Genomförd analys av nyttoeffekter visar att bruttonyttan kan uppgå till drygt 50 mnkr och nettonyttan till 26 mnkr per år efter införande. Förstudiens bedömning är att investeringen är inhämtad på 2-3 år.

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



Projektets genomförande

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. Projektet är indelat i tre etapper. I avslutningsskedet kommer en förvaltningsorganisation för standarder och tekniskt systemstöd att etableras och en överlämning att ske till förvaltning samt införandeorganisation.

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.

Politikerportal

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

Kontorets synpunkter

Kontoret ställer sig positivt till förslaget om en 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. Vi tror att det finns många fördelar med att införa en s.k. politikerportal, som blir tillgänglig oberoende av tid och plats.

Vi ser även fördelar med att införa standardiserade arbetsprocesser för remiss-, nämnd- och styrelsehanteringen med digital distribution av och tillgång till handlingar via läsplattor. Vi anser att en övergång till digital hantering kommer att underlätta och effektivisera ärende- och dokumenthanteringen avsevärt. Ett gemensamt tekniskt systemstöd för ärende- och dokumenthantering kan effektivisera arbetstid och minska kostnader, samt även bidra till att uppfylla stadens miljömål genom minskad pappershantering.



Vi ställer oss dock mer tveksamma till förslaget om att standardisera arbetsprocesserna för samtliga anställda i Stockholms stad. Enligt förslaget inkluderas såväl allmänna handlingar som icke allmänna handlingar för anställda. I planen ingår även publicering av allmänna handlingar mot allmänheten. Enligt remissen ska det tekniska systemstödet utgå från standarder för processer, gemensamma begrepp och klassificering av ärenden. Vid ett eventuellt införande av standardiserade arbetssätt med tekniskt systemstöd för ärende- och dokumenthantering i Stockholms stad anser vi att det är av vikt att man beaktar de vitt skilda behov och krav på dokumenthantering som finns inom de olika förvaltningarnas verksamheter. Om tekniska systemstöd och standardiserade arbetssätt för ärende- och dokumenthantering införs bör de vara så pass flexibla att de går att ansluta/anpassa till befintliga myndighetspecifika system och processer inom respektive verksamhet.

Vi anser att det är oklart hur man ska få till stånd en standardisering och samordning av processer. Hur och när ska arbetet med att kartlägga de gemensamma begreppen för klassificering av ärenden och standarder för processer utföras? Hur långtgående krav kommer att ställas på de enskilda förvaltningarna avseende en standardisering och samordning av processer? Det står även att projektet ska innefatta möjlighet att inkludera projekthantering och projekthandlingar i stadens gemensamma informationsförsörjning. Det är oklart hur det mycket omfattande arbetet ska gå till och i vilket skede i projektet det ska utföras.

Fastighetskontoret vill även påpeka att vi i skrivelsen saknar information om vilka krav som kommer att ställas på de enskilda förvaltningarna när det gäller utveckling och anpassning av de egna systemen till ett gemensamt system för ärende- och dokumenthantering. Vi hoppas på ett förtydligande i den frågan i det fortsatta arbetet med projektet.

Fastighetskontoret vill understryka vikten av att säkerställa att sekretessbelagda uppgifter inte når obehöriga när informationen blir tillgänglig i ett gemensamt tekniskt systemstöd. Detsamma gäller personuppgifter som bör skyddas genom personuppgiftslagen i samband med publicering. Öppenhet kräver ett genomgripande tänkande kring säkerheten. Ritningar över byggnader kan innehålla sekretessbelagda uppgifter, som om de sprids utgör en säkerhetsrisk. Kontoret föreslår därför att en djupare analys i de frågorna genomförs i det fortsatta arbetet med projektet.

I skrivelsen står det att en integrerad diarieföring och ärendehantering kommer att minska kravet på dubbelregistrering av information samt effektivisera flödet. Oklart vad som menas med dubbelregistrering. För kontorets del är det viktigt att vi som enskild förvaltning har våra ärenden åtskilda från övriga förvaltningars ärenden. Om det gäller övergripande nämndärenden och ärenden på remiss, så kan vi se en vinst med en gemensam registrering av dessa ärenden.



Fastighetskontoret har anmält sitt intresse att delta som pilotförvaltning i det fortsatta arbetet.

Avslutningsvis vill vi nämna att en förstudie för eventuellt införande av gemensam portal på fastighetskontoret kommer att genomföras nästa år. Tanken med införandet av en portal är att kontoret ska ha *en* ingång som samlar information från de system som finns på kontoret i ett gemensamt, interaktivt och behörighetsstyrt gränssnitt. I ett första skede kommer det att krävas en komplettering av vårt befintliga IT-stöd med ett dokumenthanteringsstöd. Fastighetskontoret hanterar en stor mängd teknisk bygg- och förvaltningsinformation. Hanteringen av denna typ av information omfattas av specifika krav, som inte kan liknas vid de man har när man handhar andra typer av information. Som exempel kan nämnas att fastighetskontoret hanterar ritningar och modeller i digital form, både som cad-filer i sina ursprungsformat och som ”låsta” pdf-filer. I och med det krävs det ett dokumenthanteringsprogram som bl.a. ska klara av att hantera relationer mellan olika filer, som tillåter egendefinierade mappstrukturer så att relationernas sökvägar mellan de olika filerna kan hanteras, som också tillåter att det går att ”massändra” metadata på många filer samtidigt på ett enkelt sätt, och som även har en viewer för ”cad-filer”. Det finns ett stort behov av ett införande av en gemensam portal på fastighetskontoret och även ett behov av att det etableras väl fungerande rutiner för hanteringen av information inom verksamheten. Av den anledningen är det angeläget att åtgärder med att införa ett tekniskt systemstöd för ärende- och dokumenthantering vidtas snarast möjligt.
