



Handläggare: Ann-Marie Svärd
Telefon: 08-508 113 03

Servicenämnden
2013-01-22

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

Remiss från kommunstyrelsen

Förvaltningens förslag till beslut

Servicenämnden återopar detta tjänsteutlåtande som svar på remissen.

Teenie Bennerholt
Förvaltningschef

Christer Edfeldt
Avdelningschef

Sammanfattning

I ett ärende till kommunstyrelsen föreslår stadsledningskontoret ett genomförande av projektet eDok vilket innebär standardiserade arbetssätt med tekniskt systemstöd för ärende- och dokumenthantering i Stockholms stad. Förslaget har överlämnats till bl a servicenämnden för yttrande.

Stadsledningskontoret anser att det är viktigt att efter införandet av e-arkivet, gå vidare och införa standardiserade arbetssätt med ett gemensamt tekniskt systemstöd. Syftet med en ny standardiserad process för ärende- och dokumenthantering är att effektivisera och förbättra samt kvalitetssäkra verksamheten. Viktiga delar är



bland annat arbetsprocesserna för remiss, styrelse- och nämndhantering med digital distribution av och tillgång till handlingar via läsplattor.

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

Syftet är bland annat att möjliggöra en enkel och säker åtkomst till information över organisationsgränserna, exempelvis inom och mellan stadens nämnder, bolag och privata utförare. Systemet ska kunna integreras med stadens övriga gemensamma system och i delar vara tillgängligt för stadens utförare, externa samarbetspartners, medborgare och näringsliv.

De effekter som förväntas uppnås är att beslut grundas på att det är rätt handling som ligger till grund för beslut, lägre kostnader, ökad effektivitet och lättare och säkrare åtkomst till information. Förslaget förväntas också leda till förbättrade möjligheter till styrning, uppföljning och utvärdering på olika nivåer.

Förvaltningen delar stadsledningskontorets uppfattning att staden skulle ha en stor nytta av ett gemensamt ärende- och dokumenthanteringssystem vad gäller nämnd- och styrelseärenden, funktion för remiss m m. Förslaget om genomförande av eDok är dock otydligt i vissa delar varför det i den fortsatta beredningen av ärendet behöver göras förtydliganden. Här avses exempelvis att det inte tydligt framgår vilken typ av ärendehantering som förslaget avser (nämndärenden alternativt nämndärenden *och* verksamhetsärenden) samt att det saknas beskrivning av på vilket sätt stadens lokala verksamhetssystem och därmed kärnprocesser påverkas. Vidare saknas en uppskattning av kostnaden för respektive förvaltning vid en anslutning till systemet.

Ärendets beredning

Detta tjänsteutlåtande har utarbetats inom den administrativa avdelningen. Ärendet har behandlats på förvaltningsgruppen 2012-01-15.

Bakgrund



I ett ärende till kommunstyrelsen föreslår stadsledningskontoret ett genomförande av projektet eDok vilket innebär standardiserade arbetssätt med tekniskt systemstöd för ärende- och dokumenthantering i Stockholms stad. Förslaget har remitterats till servicenämnden för yttrande senast 2012-01-25. Remissen biläggs detta tjänsteutlåtande.

Remissen i sammanfattning

Stadsledningskontoret föreslår i ett ärende att kommunstyrelsen får uppdrag att i samverkan med kulturnämnden, stadsarkivet, införa standardiserade arbetssätt inom Stockholms stad avseende ärende- och dokumenthantering. Dessutom föreslås att Stadsarkivets slutrapport för projekt Navet godkänns.

Vidare föreslås kommunstyrelsen att genom centralupphandling införskaffa system för ärende- och dokumenthantering för kommunkoncernen, stadens förvaltningar och bolag, för att sedan implementera systemet samt ansvara för avtal med vald leverantör. Finansiering avseende upphandlingen av system föreslås ske med särskilt reserverade medel för verksamhetsutveckling med IT.

Stadens bolag uppmanas genom Stockholms Stadshus AB lämna fullmakt för att delta i upphandlingen och kommande avtalsförvaltning i frågan.

Förslaget innebär att ett koncerngemensamt IT-system för ärende- och dokumenthantering ska införas efter centralupphandling. Syftet med införandet är att möjliggöra enkel och säker åtkomst till information inom och mellan stadens nämnder och styrelser, mellan koncernen Stockholms stad och medborgare, andra myndigheter och organisationer. Systemet ska kunna integreras med stadens gemensamma system och i delar vara tillgängligt för stadens utförare, externa samarbetspartners, medborgare och näringsliv. Förslaget är därmed en del i stadens e-strategi och förverkligande av e-förvaltningen.

I förslaget beskrivs att e-arkiv Stockholm, som ett första steg i förverkligandet av stadens e-strategi och e-förvaltning, har skapats inom projekt Navet. E-arkiv Stockholm är en gemensam tjänst för långtidslagring av avslutade ärenden och handlingar. Genom e-arkivet möjliggörs att söka, få ut och återanvända verksamhetsinformation. Projektet har gett förutsättningar för att gå vidare i utvecklingen.

Inom ramen för projekt Navet har Stockholms stadsarkiv under 2010-2011 arbetat vidare med en förstudie avseende standardiserade arbetsprocesser för staden för



ärende- och dokumenthanteringssystem med tekniskt systemstöd (eDok), framtagning av arbetsprocesser samt kravspecifikation.

Stadsledningskontoret har genom stadsarkivet genomfört en fördjupad förstudie av verksamheternas behov av effektivisering inom staden. Förslag på hur staden, genom att övergå till standardiserad digital hantering, kan underlätta och effektivisera ärende- och dokumenthanteringen har presenterats. Förslaget resultat innebär enligt tjänsteutlåtandet en standardiserad kvalitetssäkrad process, som omfattar ärenden och dokument, både allmänna och icke allmänna handlingar, för såväl anställda som politiker, för publicering och kommunikation mot allmänheten.

I förslaget redogörs för hur nyttoanalys enligt PENG-modellen har genomförts i förstudien. Den analys som skett visar att värdet av effektivisering i verksamheten uppgår till 50 mnkr/år (brutto). Med avdrag för de kostnader som uppstår för att för att få till stånd effektiviseringen uppgår värdet till 26 mnkr/år (netto). Investeringen bedöms i vara inhämtad efter två till tre år.

De effekter som förväntas uppnås är att beslut grundas på att det är rätt handling som ligger till grund för beslut, lägre kostnader för ärendehantering genom effektivare processer, minskat dubbelarbete, effektivare framställning och distribution av handlingar till nämnder och styrelser samt enklare och säkrare tillgång till information och handlingar. Dessutom förväntas handläggningen bli mer effektiv avseende publicering, arkivering och tillgång till information. Slutligen förväntas förslaget leda till förbättrade möjligheter till styrning, uppföljning och utvärdering på olika nivåer.

Tidplan för genomförandet av standardiserade arbetssätt med tekniskt systemstöd är estimerat till tre år. Ett allmänt införande enligt tidplanen är i nuläget från år 2016.

Förvaltningens synpunkter

Förvaltningen delar förslaget uppfattning att staden kan dra nytta av ett gemensamt ärende- och dokumenthanteringssystem vad gäller nämnd- och styrelseärenden, funktion för remiss m.m. Förslaget borde i den delen vara fördelaktigt både för staden och för övriga intressenter.

Det framgår dock inte tydligt av förslaget om det avgränsas till att avse de ärenden som behandlas i stadens olika nämnder och styrelser, fortsättningsvis kallat nämndärenden, eller om även de ärenden som varje förvaltning hanterar inom sin verksamhet inkluderas i förslaget, fortsättningsvis kallat verksamhetsärenden.

Inom ramen för eDoc definieras ett ärende enligt följande: Med ärenden förstås alla ärenden, kärnverksamhetens ärenden samt styr- och stödverksamheternas ärenden.

- Informationsärende - avser att ge information om t.ex. öppettider eller hur ett anstånd söks. Ett informationsärende kräver ingen handläggning och inget beslut.
- Svarsärende - avser att ge svar på en fråga. Ett svarsärende kräver viss handläggning krävs för att kunna ge svar. Endast enkel handläggning, ingen myndighetsutövning och inget beslut krävs.
- Beslutsärende - som vid behov innefattar remisshantering, nämndhantering och styrelsehantering (eventuellt är nämndhantering och styrelsehantering samma process). Beslutsärende avser ärende som kräver handläggning och beslut och innebär myndighetsutövning.
- Projektärende - ett ärende som initierats inom ramen för ett projekt
- Uppföljningsärende - avser ärende där beställaren följer upp utföraren samt följer upp egen verksamhet

Om förslaget innebär att samtliga dessa ärendetyper skulle inkluderas i ett gemensamt ärende- och dokumenthanteringssystem, framgår det inte på vilket sätt stadens lokala verksamhetssystem påverkas. Ska dessa ersättas med ett gemensamt ärende- och dokumenthanteringssystem saknas beskrivning av hur de olika verksamhetsprocesserna inom staden påverkas. Integration mellan ett gemensamt dokument- och ärendehanteringssystem och lokala verksamhetssystem omnämns inte. Om integration mellan ett gemensamt ärende- och dokumenthanteringssystem och lokala verksamhetssystem inte sker uppnås troligtvis heller inte syftet eller de förväntade effekterna.

Vad gäller verksamhetsärenden är målet med förslaget bra även avseende dessa, men det är mycket tveksamt om *ett* gemensamt ärende- och dokumenthanteringssystem med gemensamma arbetssätt, klassificering och struktur kan stödja stadens olika kärnverksamheters processer.

Det är därför nödvändigt att det tydliggörs vilka ärendetyper som ska inkluderas i ett gemensamt ärende- och dokumenthanteringssystem, vad som ska integreras,



samt om lokala verksamhetssystem ska kunna integreras till/från ett gemensamt dokument- och ärendehanteringssystem.

Vidare bör nämndernas och styrelsernas nuvarande processer för ärende och dokumenthantering beskrivas. En kartläggning av hur många och vilka ärendehanteringssystem som används av stadens nämnder och styrelser i dag bör göras eftersom det har betydelse för effektiviseringspotentialen gällande eDok. Den analys av nyttoeffekter som förslaget presenterar får bedömas som något osäker då det är otydligt gällande vilka ärendetyper som ska ingå, när kostnader för andra systemstöd upphör och vad som gäller för lokala verksamhetssystem.

Det saknas också uppgift om anslutning till det gemensamma ärende- och dokumenthanteringssystemet kommer att vara frivillig eller obligatorisk. För att uppnå de mål och effekter som förslaget syftar till krävs integrationer från lokala verksamhets-/ärendehanteringssystem om anslutningen kommer att vara frivillig. Om anslutningen blir obligatorisk och inkluderar verksamhetsärenden krävs bl a anpassningar för respektive verksamhet i det gemensamma ärende- och dokumenthanteringssystemet. Vidare saknas en uppskattning av kostnaden för respektive förvaltning vid en anslutning till systemet.

Avslutningsvis kan det nämnas att servicenämnden avser att införa ett ärendehanteringssystem i de verksamheter där det idag saknas. För nämnden är det viktigt att ett blivande ärende- och dokumenthanteringssystem, om detta även inkluderar verksamhetsärenden, har möjlighet att ta emot dokument i form av blanketter från intranätet/sharepoint etc. Detta för att möjliggöra en effektiv hantering av inkomna uppdrag från serviceförvaltningens kunder.

Bilaga

Remiss från kommunstyrelsen