

Utlåtande 2013:75 RI (Dnr 033-799/2011)

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

Kommunstyrelsen föreslår att kommunfullmäktige beslutar följande.

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

Kommunstyrelsen beslutar för egen del, under förutsättning att kommunfullmäktige beslutar enligt ovan, följande.

Stadsdirektören får i uppdrag att fatta beslut om förfrågningsunderlag, annonsering och tilldelningsbeslut samt teckna avtal med vald leverantör i enlighet med i förfrågningsunderlag angivna villkor och fatta beslut om förlängning av avtal.

**Föredragande borgarrådet Sten Nordin** anför följande.

*Ärendet*

### **Projekt Navet**

Kommunfullmäktige beslutade den 11 maj 2009 (dnr 050-2630/08) att ge kommunstyrelsen i uppdrag att inrätta ett för stadens nämnder och bolag gemensamt e-arkiv för långtidslagring av information samt att identifiera och ta fram för staden gemensamma informationsstandarder, begreppsmodeller, riktlinjer och metadatakataloger.

Projektet har levererat en digital arkivprocess, ett e-arkiv, en teknisk lösning för att samla digital information på ett ställe i staden och ge såväl stadens verksamheter som allmänheten enkel tillgång till kvalitetssäkrad verksamhetsinformation.

Ärendet "Slutrapport för projekt Navet" redovisas i bilaga 2 till utlåtandet. Rapporten har anmälts i kulturnämnden.

### **Projekt eDok**

Som ett delprojekt i genomförande av stadens e-arkiv (projekt Navet) genomfördes en fördjupad förstudie avseende stadens ärende- och dokumenthantering inklusive remiss, nämnd- och styrelsehanteringsprocesserna. Slutsatsen var att staden bör införa standardiserade arbetssätt med tekniskt systemstöd för ärende- och dokumenthantering. Arbetet med eDok tog vid.

Projektet eDok:s 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 (utlämnande av handlingar)
  - Förbättrade möjligheter till uppföljning och utvärdering på olika nivåer
- Ökad säkerhet för att rätt information och handlingar kommer till rätt personer.

Analysen 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.

Projektet eDok avser att 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.

### *Beredning*

Ärendet har beretts av stadsledningskontoret och remitterats till arbetsmarknadsnämnden, exploateringsnämnden, fastighetsnämnden, idrottsnämnden, kulturnämnden, kyrkogårdsnämnden, miljö- och hälsoskyddsnämnden, servicenämnden, socialnämnden, stadsbyggnadsnämnden, trafik- och renhållningsnämnden, utbildningsnämnden, äldrenämnden, överförmyndarnämnden, samtliga stadsdelsnämnder, Stockholms stadshus AB, revisionskontoret, Stockholms stadsarkiv och Storstockholms brandförsvaret.

Överförmyndarnämnden, revisionskontoret och Storstockholms brandförsvaret har avstått från att svara på remissen.

*Arbetsmarknadsnämnden* anser att en möjlighet till kommunikation och integration mellan systemstödet och andra verksamhetssystem kan ge stora verksamhetsfördelar och välkomnar initiativet.

*Exploateringsnämnden* anser att stadsledningskontorets förslag endast ger en övergripande beskrivning av vad eDokprojektet innebär och är i många avseenden otydligt. Nämnden är i grunden positiv men hyser en del farhågor om projektet främst vad gäller dess komplexitet och storskalighet samt anser att eDok ska vara en frivillig lösning.

*Fastighetsnämnden* anser att det mesta i förslaget är positivt men ställer sig tveksam till att standardisera arbetsprocesserna för samtliga anställda i Stockholms stad. Nämnden anser att det är oklart hur man ska få till stånd en standardisering och samordning av processer.

*Idrottsnämnden* anser att det föreslagna tekniska systemstödet för ärende- och dokumenthantering är helt i linje med idrottsförvaltningens syn på en effektiv e-förvaltning.

*Kyrkogårdsnämnden* konstaterar att man ser positivt på ett koncerngemensamt ärende- och dokumenthanteringssystem.

*Kulturnämnden* är positiv till förslaget. Nämnden ser det som avgörande för ett fortsatt framgångsrikt införande av e-förvaltningen samt strävar efter att e-förvaltningen ska bli förankrad inom kulturförvaltningen, kulturnämnden och medborgarna. Kulturnämnden grundar sitt yttrande på tjänsteutlåtanden från kulturförvaltningen och Stockholms stadsarkiv.

*Miljö- och hälsoskyddsnämnden* anser att ärendet innehåller så många oklarheter att det inte kan läggas till grund för ett beslut i kommunstyrelsen.

*Servicenämnden* anser att förslaget borde vara fördelaktigt både för staden och för övriga intressenter men anser att det är nödvändigt att tydliggöra 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.

*Socialnämnden* anser att det är angeläget att staden utvecklar systemstödet för ärende- och dokumenthantering men att förslaget är otydligt och att viktiga aspekter inte är belysta. Vissa processer inom staden är unika och där är det svårt att förstå hur standardiserade arbetssätt ska kunna användas.

*Stadsbyggnadsnämnden* konstaterar att det är oklart vad som omfattas av projektet eDok och vill påvisa att det måste tas fram en övergripande arkitektur och informationsutbytesmodell för att en helhet ska kunna uppnås.

*Trafik- och renhållningsnämnden* anser att stadsledningskontorets förslag endast ger en övergripande beskrivning av vad eDokprojektet innebär och är i många avseende ottydligt. Nämnden är i grunden positiv men hyser en del farhågor om projektet främst vad gäller dess komplexitet och storskalighet samt anser att eDok ska vara en frivillig lösning.

*Utbildningsnämnden* anser att ett införande av eDok i grunden är positivt och bör kunna ge stora besparingar, genom effektiv ärendehantering och minskad risk för dubbelarbete. Nämnden önskar dock ett klargörande av hur stor del av ärenderegistrering som kommer att hamna på enskilda handläggare samt skolans personal.

*Äldrenämnden* konstaterar att man stödjer förslaget och att det befintliga ärende- och dokumenthanteringssystemet Diabas har för många brister.

*Bromma stadsdelsnämnd* konstaterar att man ser stora fördelar med att införa ett enhetligt system för ärende- och dokumenthantering.

*Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsnämnd* anser att detta är helt i linje med modern teknisk utveckling och anpassning till både dagens och framtidens sätt att söka och hantera handlingar och information.

*Farsta stadsdelsnämnd* konstaterar att den delar utredningens bedömningar och stödjer förslaget. Nämnden anser att ett enhetligt och gemensamt ärende- och dokumenthanteringssystem har potential att bli ett viktigt verktyg.

*Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd* välkomnar ett gemensamt system för integrerad diarieföring och ärendehantering som minskar kravet på dubbelregistrering av information. Nämnden är mycket positiv till denna nya lösning.

*Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd* positiv till det remitterade förslaget.

*Kungsholmens stadsdelsnämnd* är positiv till stadsledningskontorets förslag, både vad gäller godkännande av Navet och den föreslagna centralupphandlingen av en samordnad digitalhantering av ärende- och dokumenthantering inom staden i form av ett stadsgemensamt system.

*Norrmalms stadsdelsnämnd* konstaterar att de är positiva till förslaget om införande av standardiserade arbetssätt med tekniskt systemstöd för ärende- och dokumenthantering i Stockholms stad. Nämnden anser att införande av standardiserade arbetssätt med tekniskt systemstöd är i linje med stadens vision.

*Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd* konstaterar att staden är på god väg att införa en digital arkivprocess, ett e-arkiv, en teknisk lösning där digital information samlas på ett ställe inom staden med syftet att ge såväl stadens verksamheter som allmänheten enkel tillgång till kvalitetssäkrad verksamhetsinformation.

*Skarpnäcks stadsdelsnämnd* anser att förslaget har potential att bli ett viktigt verktyg för såväl anställda inom staden som för förtroendevalda och medborgare.

*Skärholmens stadsdelsnämnd* anser att satsningen är utmärkt. Standardiserade arbetsprocesser, arbetssätt och begrepp underlättar för alla. Enligt nämnden är det viktigt att kostnaderna inte ökar utan att det till och med blir lägre.

*Spånga-Tensta stadsdelsnämnd* konstaterar att man ser positivt på förslaget, både vad gäller godkännande av slutprojektet Navet och den föreslagna centralupphandlingen av en samordnad digital hantering av ärende- och dokumenthantering inom staden i form av ett stadsgemensamt system som föreslås.

*Södermalms stadsdelsnämnd* konstaterar att man ser positivt på förslaget, både vad gäller godkännande av slutprojektet Navet och den föreslagna centralupphandlingen av en samordnad digital hantering av ärende- och dokumenthantering inom staden i form av ett stadsgemensamt system som föreslås.

*Älvsjö stadsdelsnämnd* konstaterar att man bedömer sammantaget att införandet av systemet eDok innebär effektiviseringar avseende såväl kostnader som miljö och säkerhet.

*Östermalms stadsdelsnämnd* ser positivt på att stadsarkivet har inlett ett arbete för att realisera digital publicering av nämndhandlingar. Det vore önskvärt om det gick att få ett system som gjorde det möjligt att publicera nämndhandlingar till förtroendevalda exempelvis ett dygn tidigare än till allmänheten.

*Stockholms Stadshus AB* konstaterar att flera bolag uttrycker en stark oro för att föreslagen upphandling ska påverka verksamhetsutveckling och arbetsprocesser negativt, att syftet är att skapa förutsättningar för en gemensam effektiv process.

### *Mina synpunkter*

I syfte att nå ett Stockholm i världsklass är det av oerhörd vikt att stadens nämnder, förvaltningar och bolag fungerar optimalt så att stockholmarna har god tillgång till – och insyn i – de beslut som fattas och handläggs. Stockholm ska vara ett föredöme när det kommer till moderna arbetssätt och digitala verktyg. Staden ska vara lättillgänglig och en del i detta arbete är att medarbetarna förses med goda verktyg som underlättar och effektiviserar arbetet.

En gemensam ärende- och dokumenthantering (eDok) kommer att leda till effektivisering, förbättring och kvalitetssäkring av stadens verksamheter. Det kommer exempelvis att bli mycket lättare för allmänheten att söka handlingar digitalt. Att beslutprocesserna därtill blir mer transparenta leder till att stock-

holmarna får än mer insyn än idag, vilket är glädjande ur ett demokratiskt perspektiv.

eDok kommer att innebära en minskad pappershantering för staden, något som gynnar miljön, samt medföra en mer effektiv arbetstid då dubbelregistrering och dubbelarbete kan undvikas. Arbetssättet blir också mer effektivt då mycket av det som handläggs manuellt idag kommer att digitaliseras. Även säkerheten kommer att öka med eDok då rätt information och rätt handlingar kommer att komma till rätt personer. Det är angeläget att införandet av eDok leder till att det administrativa arbetet minskar för stadens medarbetare.

Många av stadens nämnder använder idag ärende- och dokumenthanteringssystemet Diabas, ett föråldrat system som ofta har lett till dubbelarbete. Därför är införandet av eDok mycket välkommet och ett flertal av de nämnder som är remissinstanser, såsom utbildningsnämnden och Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd, vill bli piloter för att pröva det nya ärende- och dokumenthanteringssystemet.

Vissa nämnder och bolag har uttryckt en oro för vad införandet av eDok kommer att betyda för just deras verksamhet. Detta har vi tagit till oss och har vi gjort några förtydliganden baserat på de inkomna synpunkterna.

Införandet av eDok kommer att ske successivt. Inga nämnder eller bolag kommer att tvingas in i detta förutsatt att det inte visar sig vara till gagn för staden, något som avgörs av stadsdirektören i dialog med berörd nämnd eller bolagsstyrelse. Ett införande av eDok kommer således inte att hastas fram utan varje nämnd och styrelse får själva avgöra tidpunkten utifrån deras enskilda förutsättningar.

I det första skedet kommer det att handla om registrering av allmänna handlingar, behandling av nämnd- och styrelseärenden samt om gemensamma arbetssätt för hantering av dessa. Under pilotinförandet kommer man inom projektet att ytterligare analysera vilka andra processer eller ärendetyper som är gemensamma för flera nämnder och för vilka det skulle innebära effektiviseringar att anslutas till systemet.

När det gäller de verksamhetsspecifika systemen måste det utredas i vilken utsträckning det blir till nytta för staden att de ansluts till eDok. Det är av yttersta vikt att eDok är så flexibelt att det kan anpassas till verksamheternas behov.

Flera nämnder har i sina svar uttryckt oro för hur sekretessbelagda handlingar och personuppgifter kommer att behandlas. Det är en självklarhet att systemet måste utformas på ett sådant sätt så att behörigheter kan läggas så att sekretessreglerna kan följas och att personuppgifter behandlas på ett korrekt sätt. Det gäller alla stadens verksamheter.

Flera nämnder har i sina remissvar framfört en oro för hur Paraplyet kommer att påverkas av eDok. Paraplyet ligger helt utanför eDok och kommer inte att beröras av eDok-projektet.

Det är självklart också viktigt att man i projektet har starkt fokus på utbildning. För att kunna göra de nyttohemtagningar som projektet förväntas krävs breda utbildningsinsatser bland annat avseende de nya arbetsätten.

#### *Bilagor*

1. Reservationer m.m.
2. Slutrapport projekt Navet

**Borgarrådsberedningen** tillstyrker föredragande borgarrådets förslag.

**Särskilt uttalande** gjordes av borgarråden Roger Mogert och Tomas Rudin (båda S) enligt följande.

Vi anser att det är bra med ett mer effektivt och bättre fungerande ärendehanteringssystem och bejakar beslutet. Vi anser dock att lärdomarna från GS-IT bör tas tillvara och att vikten av att lösningar för specifika behov i olika fackförvaltningar beaktas.

I vårt budgetalternativ redovisar vi de krav som vi generellt anser bör ställas i samband med alla stadens upphandlingar. Bland dessa finns exempelvis nedanstående punkter som är tillämpningsbara på detta ärende.

- Trygghet i anställningen genom kollektivavtalsliknande anställningsvillkor
- Annan beslutsprocess kring tilldelning
- Tidigare erfarenheter av entreprenörer ska vägas in i upphandlingsbeslut
- Vi anser att det tydligare borde framgått av beslutet att dessa var utgångspunkter för det fortsatta arbetet i detta ärende.

**Kommunstyrelsen** föreslår att kommunfullmäktige beslutar följande.

1. Slutrapport för projekt Navet, bilaga 2 till utlåtandet, godkänns.
2. Kommunstyrelsen får i uppdrag att i samverkan med kulturnämnden, stadsarkivet, genomföra projekt eDok-standardiserade arbetssätt med tekniskt systemstöd för ärende- och dokumenthantering i Stockholms stad, i enlighet med utlåtandet och de förtydliganden som anges under Mina synpunkter.
3. Kommunstyrelsen får i uppdrag att genom centralupphandling besluta om förfrågningsunderlag, tilldelning av kontrakt, tecknande och lö-



pande uppdatering av avtal med vald leverantör för ärende- och dokumenthantering inom kommunkoncernen samt implementera upphandlat system och fatta beslut om förlängning av avtal.

4. Stadens bolag anmodas, genom Stockholms Stadshus AB, att lämna fullmakt för att delta i upphandlingen och den kommande avtalsförvaltningen av koncerngemensamt ärende- och dokumenthanteringssystem.
5. Finansiering för den del av upphandlingen som avser ett system för ärende- och dokumenthantering för stadens nämnder sker genom disposition av de i eget kapital särskilt reserverade medlen för verksamhetsutveckling med IT.

**Kommunstyrelsen** beslutar för egen del, under förutsättning att kommunfullmäktige beslutar enligt ovan, följande.

Stadsdirektören får i uppdrag att fatta beslut om förfrågningsunderlag, annonsering och tilldelningsbeslut samt teckna avtal med vald leverantör i enlighet med i förfrågningsunderlag angivna villkor och fatta beslut om förlängning av avtal.

Stockholm den 29 maj 2013

På kommunstyrelsens vägnar:  
STEN NORDIN

*Ulrika Gunnarsson*

**Reservation** anfördes av Ann-Margarethe Livh (V) enligt följande.

Jag föreslår kommunstyrelsen föreslå kommunfullmäktige besluta

1. Ärendet återremitteras för att tydligt redovisa de förändringar som har gjorts till följd av kritiken i remissvaren och hur berörda nämnder ser på förändringarna.
2. Därutöver vill jag framföra följande

Ärendet är viktigt för utvecklingen av dokumenthanteringen, men projektet eDok innehåller så många oklarheter att förslaget inte i nuvarande skick kan läggas till grund för beslut. Det handlar om komplexa och storskaliga processer vars positiva effekter och möjliga negativa konsekvenser inte är tillräckligt utredda eller redovisade. Staden måste lära av misslyckandet med GS-IT, som infördes trots avsevärda farhågor bland annat från utbildningsnämnden.

Flertalet fackförvaltningar och bolag är oroliga för hur eDok ska påverka verksamhetsutveckling och unika arbetsprocesser. Förtydliganden och kompletteringar efterlyses. Miljöförvaltningen använder till exempel värdeord som katastrof om nuvarande verksamhetssystem måste avvecklas. Socialförvaltningen vill ha redogörelser för de processer som det nya systemet ska stödja istället för generella skrivningar samt information om det är möjligt att integrera befintliga specialsystem i det generella systemet. Det finns också tveksamheter till om det kommer att bli några ekonomiska vinster av systemet.

Finansborgarrådet skriver i sina synpunkter att hänsyn har tagits till den oro som framförts, men det framkommer inte vilka konkreta förändringar som har gjorts. Tydligt är dock att man inte vill låta nämnder och styrelsen själva avgöra anslutning till eDok, utan att det ska vara stadsdirektören som har sista ordet.

Att stadsdelsförvaltningar är mera positiva än fackförvaltningar kan tyda på att projektet är mer anpassat till deras verksamheter. Det kan tänkas att vissa delar av eDok kan vara gemensamma för alla förvaltningar och bolag medan andra delar kräver speciallösningar. Vi vill också framhålla att åtkomsten till handlingar även bör gälla relevant dokumentation hos privata utförare, som driver verksamhet på entreprenad. När privatiseringarna ökar minskar annars antalet handlingar som är tillgängliga för allmänheten.

För övrigt måste det vara den politiska organisationen som fattar beslut om upphandling av stora IT-system, och besluten ska således inte delegeras till tjänstemän. Självfallet ska staden i upphandling alltid ställa krav på sociala och etiska villkor, anställningsvillkor i nivå med kollektivavtal och en meddelarfrihet som är lika bra som för offentlig verksamhet.

**Särskilt uttalande** gjordes av Tomas Rudin, Olle Burell och Emilia Bjuggren (alla S) med hänvisning till det särskilda uttalandet av (S) i borgarrådsberedningen.

## ÄRENDET

### **Projekt Navet**

Kommunfullmäktige beslutade den 11 maj 2009 (dnr 050-2630/08) att ge kommunstyrelsen i uppdrag att inrätta ett för stadens nämnder och bolag gemensamt e-arkiv för långtidslagring av information samt att identifiera och ta fram för staden gemensamma informationsstandarder, begreppsmodeller, riktlinjer och metadatakataloger.

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

Projektet har levererat en digital arkivprocess ett e-arkiv, en teknisk lösning för att samla digital information på ett ställe i staden och ge såväl stadens verksamheter som allmänheten enkel tillgång till kvalitetssäkrad verksamhetsinformation.

Ärendet ”Slutrapport för projekt Navet” redovisas i bilaga 1 till detta ärende. Rapporten har anmälts i kulturnämnden.

### **Projekt eDok**

Som ett delprojekt i genomförande av stadens e-arkiv (projekt Navet) genomfördes en fördjupad förstudie avseende stadens ärende- och dokumenthantering inklusive remiss, nämnd- och styrelsehanteringsprocesserna. Slutsatsen är att staden bör införa standardiserade arbetssätt med tekniskt systemstöd för ärende- och dokumenthantering.

Projektets effektmål är

- Väl underbyggda beslut grundade på tillförlitliga handlingar
- Lägre kostnader för ärendehantering
  - Effektivare processer för ärendehantering med minskat dubbelarbete, så som dubbelregistrering av information
  - Effektivare framställning och distribution av handlingar till nämnder och styrelser
  - Enklare gemensam tillgång till information och handlingar för berörda inom och utom staden
- Effektivare handläggning
  - Styrda och kontrollerade processer för ärenden, handlingar, distribution, publicering, arkivering och utfående
  - Förbättrade möjligheter till uppföljning och utvärdering på olika nivåer

- Ökad säkerhet för att rätt information och handlingar kommer till rätt personer.

Genomförd analys av nyttoeffekter visar att bruttonyttan kan uppgå till drygt 50 mkr och nettonyttan till 26 mkr per år efter införande.

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

Projekt eDok avser skapa ett införandepaket bestående av en verksamhetsdel och en systemdel. Införandepaketet kvalitetstestas på tre verksamheter som piloter för införande av en för staden gemensam helt digital ärendehanteringsprocess med dokumenthantering inklusive funktioner för remiss, nämnd- och styrelsehantering, arbetsyta och handlingslager, distribution och publicering. Systemet ska kunna integreras med andra för staden gemensamma system samt till del vara tillgängligt för stadens utförare, externa samarbetspartners, medborgare och näringsliv. Tidpunkten för när nämnderna och bolagen inför eDok kommer att avgöras av varje nämnds/bolags enskilda förutsättningar.

Projektets genomförandetid beräknas till ca tre år.

## **Stadsledningskontoret**

**Stadsledningskontorets** tjänsteutlåtande daterat den 9 oktober 2012 har i huvudsak följande lydelse.

### **Inledning**

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

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

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

Som hjälp för att nå de övergripande visionerna har staden fastställt en e-strategi (dnr 051-823/2008). E-strategin beskriver hur IT ska användas för att realisera stadens vision och utveckla den moderna e-förvaltningen. Syftet med strategin är att beskriva

en gemensam målbild som skapar förutsättningar för alla aktörer att agera i samma riktning.

#### *Genomförda och pågående projekt*

##### **Projekt Navet e-arkiv**

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

##### **Projekt Navet GIF**

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

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

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

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

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

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

Webbapplikationen Insyn används av många nämnder för publicering och sökning av nämndhandlingar via webben, internt och externt. Insyn kräver manuell hantering med risk för publicering av fel version. Stadsarkivet har inlett ett arbete för att realisera digital publicering av nämnd- och styrelsehandlingar, där första etapp för tillgång

till offentliga allmänna nämnd- och styrelsehandlingar via en applikation för iPad realiserades i februari 2012.

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

### **Projekt eDok**

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

Ärendet

#### *Inledning*

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

#### *Ärendets beredning*

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

#### *Slutrapport Projekt Navet*

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

Kommunstyrelsen medgavs 31,3 mnkr för projekt Navet.

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

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

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

E-arkiv Stockholm är ett system för digital arkivprocess som består av en produkt med kundanpassning samt regelverk och rutiner. Den följer den internationella stan-

darden för långtidslagring av digital information ISO 14721, den så kallade OAIS-modellen.

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

Projektets viktigaste leveranser är

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

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

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

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

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

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

Slutrapport redovisas i bilaga 1.

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

## **Inledning**

Standardiserade arbetsätt med tekniskt systemstöd för ärende- och dokumenthantering utgör, tillsammans med e-arkiv Stockholm basen för att staden ska kunna utveckla en effektiv e-förvaltning. Metoder och stöd för styrning, uppföljning och utvärdering av arbetsprocesser finns med i modellen.

Kommunfullmäktige beslutade i budget för 2012 att stadens arbete med att etablera e-förvaltning ska fortsätta. Det ska ske genom att erbjuda service till medborgare via internet och genom att digitalisera stadens interna handläggning. En teknisk lösning för enkel tillgång till handlingar på läsplatta är en del i detta.

Stockholms stadsarkiv har, genom att från februari 2012 erbjuda stadens förtroendevalda tillgång till allmänna offentliga nämnd- och styrelsehandlingar genom en applikation för läsplatta, inlett processen mot införande av en helt digital hantering av ärenden och dokument, gemensam för stadens förvaltningar och bolag.

### **Verksamheternas behov av effektivisering**

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

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

En effektiv och modern process för ärende- och dokumenthantering är nödvändig för att ge god service och klara den ökande ärendemängden på ett sätt som förväntas från förtroendevalda, medborgare och stadens egna medarbetare. Det kan också vara avgörande när det kommer till att rekrytera såväl en ny generation förtroendevalda som anställda.

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

Utgångspunkten är visionen om standardiserade arbetsätt för en helt digital process för ärenden och dokumenthantering med stöd av ett gemensamt tekniskt system. Det tekniska systemstödet ska utgå från standarder för processer, gemensamma begrepp och klassificering av ärenden. Sammantaget skapas enhetliga och säkerställda processer för hantering av ärenden samt underlättas samverkan och kunskapsöverföring inom staden. Repetitiva manuella arbetsmoment ska i ökad grad automatiseras samtidigt som ett nytt tekniskt systemstöd för ärende- och dokumenthantering möjliggör bättre informations- och beslutsunderlag för att styra verksamheten. Digitalisering av distribution och åtkomst till handlingar för förtroendevalda inför nämnd-



sammanträden samt för styrelser och andra beslutande organ inom staden liksom publicering av information till och kommunikation med allmänheten är viktiga komponenter för att nå visionen.

### **Målgrupper**

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

### **Stöd för e-förvaltning**

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

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

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

### **Projekt eDoks uppdrag**

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

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

Syftet med standardiserade arbetsprocesser för ärende- och dokumenthantering är att effektivisera och förbättra samt genom ett tekniskt systemstöd styra och stödja diarieföring, ärendehantering, dokumenthantering samt remiss-, nämnd- och styrelsehantering med digital distribution av handlingar och möjliggörande av informationsåtkomst via exempelvis läsplattor.

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

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

Projektets effektmål är

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

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

Effekterna uppnås genom

- *Förbättrade möjligheter till uppföljning och utvärdering på olika nivåer*
- *Effektivare processer för ärendehantering och minskat dubbelarbete så som dubbelregistrering av information*
- *Effektivare framställning och distribution av handlingar till nämnder och styrelser*
- *Enklare gemensam tillgång till information och handlingar för berörda inom och utom staden, minskad dubbellagring*
- *Frigjord tid för administration, handläggning och publicering*
- *Minskade kostnader för att t.ex. underhålla avtal och fakturera*
- *Minskade kostnader för avvecklade system*
- *Minskade kostnader för nämndadministrationen och genom effektivare tillhållande av handlingar genom t.ex. minskad användning av e-post och papper*

#### **Nyttoeffekter**

En detaljerad nyttoanalys enligt PENG-modellen har genomförts omfattande förvaltningar och bolag som använder system Diabas eller som anmält intresse för eDok. De huvudsakliga nyttoeffekterna av standardiserade arbetssätt med tekniskt systemstöd har bedömts och beräknats utifrån dessa. Analysen visar att bruttonyttan, dvs. effektivisering i verksamheten uppgår till drygt 50 mnkr per år och nettonyttan, dvs. bruttonytta minus kostnader för att åstadkomma nyttan, till 26 mnkr kr per år.

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

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

### **Kostnadseffektiviseringar**

- Med ett nytt standardiserat arbetssätt kommer staden att kunna effektivisera ur-skiljning och registrering av ärenden. Denna effektivisering resulterar i mätbara lägre kostnader.
- En automatisering av nuvarande manuella, administrativa hantering minskar tiden per ärende och frigör ytterligare resurser som istället kan utnyttja denna tid till kärnverksamheten.
- I dagsläget arbetar stadens verksamheter utan standardisering och samordning av processer för hantering av ärenden och dokument. Standardisering och samordning leder till lägre kostnader för förvaltning och ständiga förbättringar av arbets-sätt och processer.
- Flera olika system används idag för ärende- och dokumenthantering inom staden. Dessutom finns andra applikationer med funktionalitet som ett tilltänkt system hanterar. En konsolidering av ärende- och dokumenthantering inom staden leder till lägre kostnader för drift och förvaltning av system samt arkive-ring/långtidslagring av verksamhetsinformation.
- Nuvarande system används vanligen i dag enbart för diarieföring och inte för hantering av ärenden och dokument. De saknar också vanligen funktionalitet för att fullt ut kunna fungera för ärende- och dokumenthantering. Integrerad diarieföring och ärendehantering minskar kravet på dubbelregistrering av information samt effektiviserar flödet. Denna effektivisering resulterar i mätbara lägre kostna-der.
- Med hjälp av effektivare distributionssätt minskas kostnaderna för utskrift och distribution.

### Miljö och säkerhet

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

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

### **Effektiviseringar**

Genom att införa standardiserade arbetssätt med tekniskt systemstöd eDok

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

Miljö och säkerhet

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

### **Projektets genomförande**

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

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

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

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

#### *Etapp 1*

1) Ta fram standarder för stadens processer samt för begrepp och metadata.

2) Genomföra utvärdering och upphandling av standardsystem som stöd för stadens ärende- och dokumenthantering.

Beräknad kalendertid: 10 månader

#### *Etapp 2*

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

Beräknad kalendertid: 12 månader

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

Beräknad kalendertid: 6 månader

#### *Etapp 3*

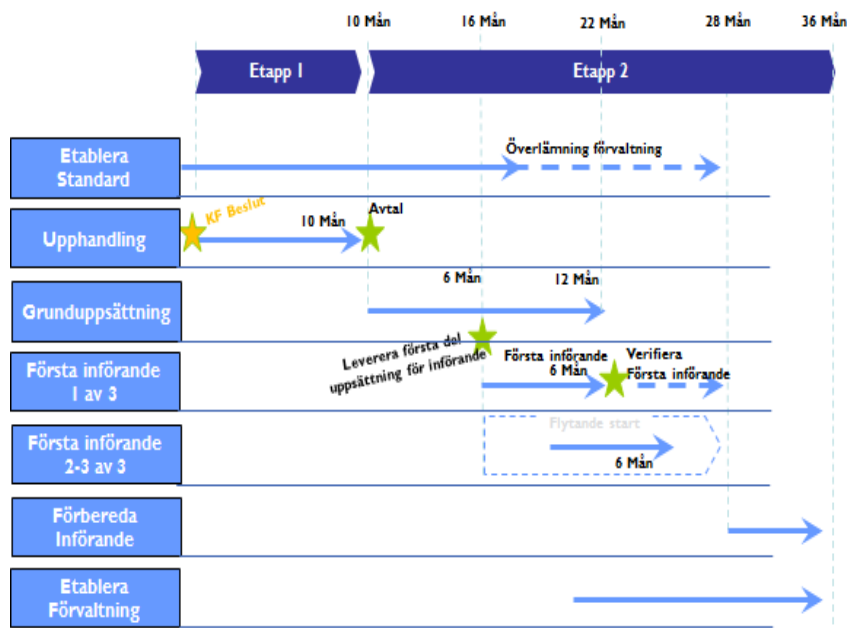
1) Förbereda införandeprojekt, etablera organisation och tillvägagångssätt för införande i nämnder och bolag.

2) Etablera förvaltningsorganisation för standarder och tekniskt systemstöd och överlämna till förvaltning samt införandeorganisation.

Beräknad kalendertid: 2 månader

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

Etapperna pågår delvis parallellt, se figur nedan.



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

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

#### Framtida drifts- och förvaltningskostnader

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

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

Kommunstyrelsen stadsledningskontoret föreslås ansvara för systemets förvaltning och vara systemägare.

#### Stadsledningskontorets synpunkter och förslag

Stockholms stad beskriver i sin e-strategi visionen om en modern och digitaliserad förvaltning. En modern e-förvaltning kännetecknas av att den möjliggör enkel åtkomst till information över organisationsgränser, inom och mellan stadens nämnder, bolag och privata utförare, mellan staden och medborgarna samt mellan staden och andra myndigheter och organisationer. E-förvaltning innebär att stadens arbetssätt ställs om

från lokalt, manuellt och pappersbaserat arbete till att standardisera och använda de möjligheter som e-samhället erbjuder.

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

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

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

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

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

## BEREDNING

Ärendet har remitterats till arbetsmarknadsnämnden, exploateringsnämnden, fastighetsnämnden, idrottsnämnden, kulturnämnden, miljö- och hälsoskyddsnämnden, servicenämnden, socialnämnden, stadsbyggnadsnämnden, trafik- och renhållningsnämnden, utbildningsnämnden, äldrenämnden, Bromma stadsdelsnämnd, Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsnämnd, Farsta stadsdelsnämnd, Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd, Kungsholmens stadsdelsnämnd, Norrmalms stadsdelsnämnd, Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd, Skarpnäcks stadsdelsnämnd, Skärholmens stadsdelsnämnd, Spånga-Tensta stadsdelsnämnd, Södermalms stadsdelsnämnd, Älvsjö stadsdelsnämnd, Östermalms stadsdelsnämnd och Stockholms Stadshus AB.

### *Innehållsförteckning*

*Sid*

Stadsledningskontoret	
Arbetsmarknadsnämnden	
Exploateringsnämnden	
Fastighetsnämnden	
Idrottsnämnden	
Kulturnämnden	
Kyrkogårdsnämnden	
Miljö- och hälsoskyddsnämnden	
Servicenämnden	
Socialnämnden	
Stadsbyggnadsnämnden	
Trafik- och renhållningsnämnden	
Utbildningsnämnden	
Äldrenämnden	
Bromma stadsdelsnämnd	
Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsnämnd	
Farsta stadsdelsnämnd	
Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd	
Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd	
Kungsholmens stadsdelsnämnd	
Norrmalms stadsdelsnämnd	
Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd	
Skarpnäcks stadsdelsnämnd	

Skärholmens stadsdelsnämnd  
Spånga-Tensta stadsdelsnämnd  
Älvsjö stadsdelsnämnd  
Östermalms stadsdelsnämnd  
Stockholms Stadshus AB

## **Arbetsmarknadsnämnden**

**Arbetsmarknadsnämnden** beslutade vid sitt sammanträde den 18 december 2012 att som svar på remissen överlämna och åberopa arbetsmarknadsförvaltningens tjänsteutlåtande.

**Arbetsmarknadsförvaltningens** tjänsteutlåtande daterat den 6 december 2012 har i huvudsak följande lydelse.

Förvaltningen välkomnar initiativet till införande av ett standardiserade arbetssätt med tekniskt systemstöd för ärende och dokumenthantering inom Stockholms stad. Förvaltningen vill dock påpeka vikten av att samtliga förvaltningar i staden använder sig av det system som staden utvecklar. Ett centralt system där alla förvaltningar ingår ger möjligheten att effektivisera ärende- och dokumenthanteringen, och att det kan leda till såväl ekonomiska som administrativa effektiviseringsvinster. Om förvaltningar väljer att stå utanför kommer effektiviseringsvinsterna inte att bli lika stora och kan dessutom komma att komplicera kommunikation mellan förvaltningar i staden, istället för att underlätta den. Det kan också komma att komplicera kommunikation med såväl förtroendevalda som allmänhet. I de fall förvaltningar och bolag har nya system bör det till en början vara möjligt att integrera dessa system med stadens nya system i väntan på en övergång. Om en sådan övergångslösning inte accepteras av staden bör den informationen lämnas i ett tidigt stadium till berörda förvaltningar och bolag.

Under den fortsatta utvecklingen av standardiseringen av hantering samt utvecklingen av systemstödet är det av största vikt att det finns en bra kommunikation och återkoppling med stadens förvaltningar och bolag under utvecklingsprocessen. Utöver de pilotprojekt som planeras är det viktigt att det finns möjlighet till utveckling av systemet under den första tiden i aktiv drift hos förvaltningarna. Detta bör ingå i det avtalet om utveckling av systemstödet. Det måste finnas möjlighet att rätta till problem och fel under den första tiden i aktiv drift, men också utveckla delar som saknas. I den fortsatta driften av systemet är det viktigt att en central styrgrupp för systemstödet håller ihop arbetet med att utveckla systemet så att det ständigt kan anpassas när behoven hos förvaltningarna förändras eller den tekniska utvecklingen går framåt.

Förvaltningen delar uppfattningen 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 förtroendevalda, medborgare och sta-



dens egna medarbetare. Utvecklingen av ett centralt systemstöd för dokument- och ärendehantering ligger helt i linje med detta.

Utgångspunkten i ärendet är en vision om standardiserade arbetssätt för en helt digital process för ärenden och dokumenthantering med stöd av ett gemensamt tekniskt system. I det arbetet ska det tekniska systemstödet utgå från standarder för processer, gemensamma begrepp och klassificering av ärenden och förvaltningen skulle gärna se att det är blir möjligt att även koppla ärenden direkt till t ex ett för ärendet aktuellt gallringsbeslut eller till annan hanteringsanvisning.

Förvaltningen ser positivt på att det nya systemet kommer att öka tillgängligheten för medborgaren att ta del av stadens allmänna handlingar. I övrigt vad gäller tänkta målgrupper för de standardiserade arbetssätten och de standardiserade arbetssätten, vill förvaltningen gärna poängtera vikten av användarvänlighet för att öka tillgängligheten för alla, oavsett befattning/yrkesroll och för att öka möjligheten till ett mer handläggargarstyr system.

I detta arbete är det också viktigt att staden erbjuder centrala utbildningar i systemstödet, samt tar fram lathundar och mallar som görs tillgängliga för de som kommer att arbeta i systemet. Utbildningar inom systemet samt utveckling av lathundar bör ingå i avtalet med den leverantör som utvecklar systemet.

Systemet bör vara möjligt att tillgängliggöra för många handläggare alternativt alla medarbetare inom en förvaltning utan att kostnaden per handläggare blir för stor, detta för att fler medarbetare kan utnyttja och arbeta i systemet. I arbetet med behörigheter etc. bör det finnas en klar bild över vem som förvaltar och tilldelar eventuella behörigheter till medarbetare. Rörande kostnadsfrågan är det viktigt att vara tydlig gentemot förvaltningar och bolag vad som kommer att styra hur stor kostnaden blir, om det till exempel baserar sig på antalet handläggare, antalet anställda etc.

För att göra systemet tillgängligt för fler och samtidigt öka flexibiliteten och tillgängligheten, bör det även vara möjligt med en webbaserad ingång för stadens medarbetare. Webbingången bör kräva inloggningsuppgifter för redigering men inte kräva inloggning för att endast söka fram ett ärende eller allmän handling och titta på det.

I det fortsatta projektet är det viktigt att förvaltningarna hålls informerade om vilka kostnader införandet kommer att innebära för respektive förvaltning, samt när dessa kostnader kommer att uppstå.

Förvaltningen ser också positivt på möjligheten att systemstödet kommer att rymma såväl förvaltningsintern dokument- och ärendehantering, som externt tillgängliggörande av allmänna handlingar och hantering av handlingar till nämnder och styrelser.

I förslaget ingår 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 som viktiga delar. Förvaltningen anser det önskvärt att systemet stödjer såväl intern publicering av nämnd- och styrelseärenden, som endast är öppen för behöriga förtroendevalda och därmed kan hantera sekretessärenden, såväl som en extern hantering av nämnda handlingar, där handlingarna publiceras för allmänheten utan behov av

inblandning av extern part.

Förvaltningen anser att en möjlighet till kommunikation och integrering mellan systemstödet och andra verksamhetssystem kan ge stora verksamhetsfördelar. Ett exempel på sådana fördelar är det är möjligt att göra en direktkoppling mellan ett verksamhetssystem till diariet.

## **Exploateringsnämnden**

**Exploateringsnämnden** beslutade vid sitt sammanträde den den 7 februari 2013 att som svar på remissen överlämna och åberopa exploateringskontorets tjänsteutlåtande.

**Exploateringskontorets** tjänsteutlåtande daterat den 19 december 2012 har i huvudsak följande lydelse.

### **Allmänna synpunkter**

Trafikkontoret och exploateringskontoret anser att stadsledningskontorets förslag endast ger en övergripande beskrivning av vad eDokprojektet innebär och är i många avseenden otydligt. Trafikkontoret har deltagit i förstudien och är därmed insatta i eDokprojektet och har också haft tillgång till kravställningen och andra dokument som har genererats i projektet. Om en del av denna dokumentation hade bifogats förslaget skulle detta ha underlättat för remissinstanserna att enklare ta ställning till eDok.

Trafikkontoret och exploateringskontoret är i grunden positiva till ett ökat informationsutbyte mellan Stockholms stads förvaltningar och bolag och tycker också att det är viktigt att utveckla informationshanteringen ur ett medborgarperspektiv. Förvaltningarna hyser dock en del farhågor om eDokprojektet främst vad det gäller dess komplexitet och storskalighet.

Om det beslutas att eDok ska införas i staden anser trafikkontoret och exploateringskontoret att detta ska ske i mindre skala än vad som anges i förslaget. Det bör endast omfatta de förvaltningar som idag använder sig av Diabas och som är i stort behov av ett nytt, förbättrat systemstöd. Förvaltningar och bolag som redan har väl fungerande ärende- och dokumenthanteringssystem, eller som trafikkontoret och exploateringskontoret som är på väg att upphandla ett nytt system, bör inte påverkas av införandet. Att ersätta etablerade, specialanpassade ärende- och dokumenthanteringssystem med ett system där alla får börja om från början är inte kostnadseffektivt eller försvarbart varken ur ett verksamhetsperspektiv eller för medborgarna.

Trafikkontoret och exploateringskontoret anser att eDok ska vara en frivillig lösning för stadens förvaltningar och bolag. Om eDok blir ett ändamålsenligt och användarvänligt system och så flexibelt att förvaltningarna och bolagen kan anpassa det till sina verksamhets-specifika processer, kommer flera förvaltningar och bolag på sikt att vilja ansluta sig. Innan eDok är etablerat är det inte ett alternativ för förvaltningar och bolag med egna, väl fungerande ärende- och dokumenthanteringssystem.

Kontoren anser vidare att det i första hand bör satsas på ett förenklat informationsutbyte istället för en gemensam ärendehantering, dvs. att man på ett enkelt sätt har tillgång till uppgifter om andra förvaltningars ärenden och kan läsa vissa dokument elektroniskt. Däremot ska det inte vara en del av andras processflöden eller ha en gemensam dokumenthantering. Detta bör exempelvis kunna lösas genom en gemensam plattform/e-tjänst där det går att ansluta olika system. Att utbyta information inom och även utom staden är enligt trafikkontorets och exploateringskontorets mening mer prioriterat än en gemensam ärendehantering.

#### **Effektmål**

I tjänsteutlåtandet anges ett antal effektmål för eDok och förväntade effekter av genomförd e-förvaltning. Med anledning av systemets storskalighet anser trafikkontoret och exploateringskontoret att det är svårt att ta ställning till om effektmålen verkligen kan komma att uppnås. Stadens förvaltningar och bolag har kommit olika långt i utvecklingen av verksamhetsstöd och det går därför inte att säga att effektmålen gäller generellt för alla.

Ett av effektmålen i förslaget är ”effektivare processer för ärendehantering och minskat dubbelarbete såsom dubbelregistrering av information”. Ett arbete i förstudien i eDokprojektet har varit att identifiera gemensamma processer i staden. Detta utmynnade i en kartläggning av processer avseende bland annat hantering av svarsärenden och generell beslutshantering, dvs. de allra mest grundläggande processerna i staden. För förvaltningar som i dagsläget endast har enklare ärendehanteringsstöd, dvs. endast stöd för diarieföring och viss digital åtkomst till handlingar, kan eDok medföra att detta effektmål kan uppnås medan det för andra förvaltningar redan är uppfyllt. Förvaltningar och bolag som i dagsläget har väl fungerande ärende- och dokumenthanteringssystem har redan uppnått effektmålet. En övergång till eDok skulle innebära att det bara är ärende-hanteringen i de gemensamma processerna som fungerar medan exempelvis tillstånds- eller tillsynsprocesserna inte längre kommer att stödjas. En sådan tillbakagång i utvecklingen kan få stora konsekvenser för förvaltningar och bolag som redan har verksamhetsanpassade, väl fungerande system vad det gäller kostnader, effektivitet och arbetssätt. Det kan också leda till ett utökat behov av personal och därmed ytterligare kostnader.

För vissa processer i staden, exempelvis nämndadministrationen, finns det vinster att göra med ett gemensamt IT-stöd. Denna del genererar dock få ärenden och handlingar i jämförelse med de verksamhetsspecifika processerna.

#### **Komplexitet**

En av farhågorna som trafikkontoret och exploateringskontoret vill lyfta gällande eDok är systemets komplexitet och storskalighet. Visionen är att eDok ska användas av alla förvaltningar och bolag. En mycket stor risk med detta är att systemet blir så övergripande och generellt att det inte kommer att passa fullt ut för någon förvaltning eller bolag. Detta kan på sikt leda till att förvaltningarna och bolagen införskaffar egna ärende- och dokumenthanteringssystem.

Många av stadens förvaltningar är involverade i samma ärenden, men eftersom varje förvaltning är sin egen myndighet har de också olika roller i ärendena. En för-

valtning begär exempelvis tillstånd av en annan förvaltning som har till uppgift att ge tillstånd. Detta kräver att det finns strikta myndighetsgränser i ett eventuellt gemensamt ärende- och dokumenthanteringssystem. Det kommer också att krävas en omfattande behörighetsstyrning som kommer att vara komplicerad både att implementera och underhålla.

I eDokprojektet riktas fokus mot standardiserade arbetssätt och gemensamma processer. Att ta fram och implementera standardiserade arbetssätt och arbetsflöden utifrån varje förvaltnings och bolags förutsättningar och verksamhetsspecifika processer är mycket arbets- och tidskrävande.

Om eDok ska bli ett ärende- och dokumenthanteringssystem som förvaltningarna och bolagen vill använda krävs det en flexibilitet i systemet. Även om stadens förvaltningar har gemensamma processer finns det ett betydande antal processer som endast gäller en eller ett fåtal förvaltningar. Alla förvaltningar och bolag har också olika förutsättningar och behov. Projektintensiva förvaltningar som trafikkontoret och exploateringskontoret har exempelvis behov av externa projektplatser och IT-stöd för hantering av teknisk dokumentation, vilket inte är ett behov som delas av samtliga förvaltningar i staden. I eDokprojektets förstudie är det gemensamma processer och standardiserade arbetssätt som har varit i fokus men det måste också finnas möjligheter för förvaltningarna och bolagen att göra egna anpassningar i eDok för sina specifika processer.

### **Ekonomi**

Trafikkontoret och exploateringskontoret anser att det finns en del otydligheter beträffande kostnaderna för eDokprojektet. Enligt förslaget är det först i etapp 3, dvs. ca 2-3 år efter beslut har fattats, som beräkning av kostnaderna för införande i stadens samtliga förvaltningar och bolag kommer att ske. Enligt ärendet uppgår projektets kostnad till 35-65 mnkr inklusive interna kostnader. Vilka kostnader detta innebär för förvaltningarnas och bolagens del framgår inte av förslaget. För att förvaltningarna och bolagen ska kunna ta ställning till stadsledningskontorets förslag om eDokprojektet krävs det en mer detaljerad kalkyl. Enligt förslaget har en detaljerad nyttoanalys enligt stadens PENG-modell genomförts. Analysen visade att bruttonyttan, dvs. effektivisering i verksamheten, uppgår till drygt 50 mnkr per år och nettonyttan, dvs. bruttonyttan minus kostnader för att åstadkomma nyttan, till 26 mnkr per år. Trafikkontoret deltog i PENG-analysen och hade liksom andra deltagande förvaltningar svårt att ta fram ett korrekt och rättvisande underlag. Trafikkontorets uppfattning är att analysen bygger på ett stort antal antaganden och uppskattningar och trafikkontoret och exploateringskontoret är därför tveksamma till hur väl nyttoanalysens resultat stämmer överens med verkligheten.

Eftersom trafikkontoret och exploateringskontoret på grund av eDokprojektets tidplan är tvungna att införskaffa ett eget ärende- och dokumenthanteringssystem är det inte kostnadseffektivt att behöva ersätta detta med ett nytt inom endast några år. Genom att i så hög grad som möjligt använda oss av eDokprojektets krav förbereder kontoren istället för en eventuell framtida anslutning av det egna systemet till eDok för att få ett gemensamt informationsutbyte.

## **Tidplan**

Trafikkontoret och exploateringskontoret är tveksamma till projektets tidplan. De förskjutningar som hittills har varit har medfört att kontoren blivit tvungna att tillsammans påbörja ett eget projekt för att upphandla ett gemensamt ärende- och dokumenthanteringssystem. I stadsledningskontorets tjänsteutlåtande står det att tidplanen endast är ett estimat som måste gås igenom i detalj och revideras utifrån kravstudien, upphandlingslagstiftning samt varje förvaltnings och bolags särskilda förutsättningar och situation. Detta innebär att tidplanen kan skjutas upp ytterligare.

I förslaget står det att hänsyn måste tas så att arbetet med projektet inte kolliderar med införande av Stockholms Informations- och Kommunikations- Teknik (SIKT), nytt ekonomisystem och andra stora projekt i staden. Enligt trafikkontorets och exploateringskontorets bedömning av tidplanen i förslaget är det en mycket stor risk att eDokprojektet kommer att krocka med SUNE-projektet. För förvaltningarna är det mycket svårt att arbetsmässigt och kvalitativt mäta med ett parallellt införande av två så omfattande system.

### **E-arkiv Navet**

I stadsledningskontorets ärende ingår slutrapport för projekt Navet, införande av ett stadsgemensamt e-arkiv för långtidslagring av information. Kommunstyrelsen föreslår att kommunfullmäktige beslutar om att slutrapporten ska godkännas.

Trafikkontoret och exploateringskontoret är positiva till ett stadsgemensamt e-arkiv. Trafikkontoret deltog som pilot i projekt Navet och anslöt markupplåtelse-systemet MUS till e-arkivet och har nyligen påbörjat diskussioner med stadsarkivet om anslutning av det nya IT-systemet "Synpunktsportalen". Även exploateringskontoret har genomfört leverans till e-arkivet och har överlämnat förvaltningens byggnadsregister. Exploateringskontoret har vidare för avsikt att leverera uppgifter från det nya digitala geoarkivet till e-arkivet.

I dagsläget finns det ett visst motstånd på trafikkontoret och exploateringskontoret att ansluta verksamhetssystem till e-arkivet eftersom sökmöjligheter och tillgänglighet är bättre i de egna systemen. För att stadens förvaltningar och bolag ska ha möjlighet att ansluta system eller överlämna uppgifter till e-arkivet krävs det att en vidareutveckling av e-arkivet sker. Trafikkontoret och exploateringskontoret har följande önskemål om funktionalitet i e-arkivet:

#### **● Införande av ett "mellanarkiv"**

Ett problem i dagsläget är att handlingar enligt offentlighetslagstiftningen anses överlämnade till stadsarkivet då de arkiveras i e-arkivet. Stadsarkivet övertar därmed ansvaret för dessa. En konsekvens blir att om förvaltningarna överlämnar sekretessbelagda uppgifter till e-arkivet kan förvaltningarnas handläggare själva inte få fram uppgifterna utan måste först sekretessprövas av stadsarkivet. En lösning är att införa ett mellanarkiv dit förvaltningarna kan leverera sina uppgifter i väntan på slutförvaring. Då är det fortfarande förvaltningarna som äger och ansvarar för sina uppgifter och handlingar.

För handläggarna måste det vara smidigt och gå snabbt att använda sig av e-arkivet. På grund av problemet med sekretessprövningen beslutade exploateringskontoret att inte ansluta sitt nya avtalssystem till e-arkivet.

- **Sökmöjligheter och möjligheter att sammanställa uppgifter/statistik**

Idag innehåller e-arkivet endast grundläggande sökmöjligheter. För allmänhet och forskare som använder e-arkivet är detta kanske tillräckligt men det uppfyller inte trafikkontorets och exploateringskontorets behov. En anledning för förvaltningar att vilja leverera uppgifter till e-arkivet är att man inte vill belasta verksamhetssystemen med uppgifter som inte längre används frekvent i verksamheten. Om överföringen till e-arkivet medför informationsförluster i form av minskade sökmöjligheter och minskade möjligheter att göra sammanställningar samt upprätta statistik, minskar förvaltningarnas intresse av att ansluta sig till

e-arkivet. Det är lättare att istället behålla uppgifterna i verksamhetssystemet.

I trafikkontorets nya IT-system ”Synpunktsportalen”, där medborgarnas synpunkter, klagomål och frågor om stadens trafik och utemiljö ska hanteras, beräknas det tillkomma ca 50 000 nya ärenden varje år. De enskilda ärendena har en kort livslängd för förvaltningens del och skulle kunna överföras till e-arkivet så fort de har avslutats om de inte vore för behovet av att kunna använda uppgifterna till statistik och i förlängningen till åtgärder. För att säkerställa att trafikkontoret verkligen kan sammanställa uppgifterna utifrån verksamhetens behov kommer de istället att sparas i minst tre år i ”Synpunktsportalen”.

Trafikkontoret och exploateringskontoret har önskemål om ett gränssnitt där förvaltningarna själva kan formulera sökfrågor mot en databas i e-arkivet. Då kan förvaltningarna, som har bäst kunskap om uppgifter som genereras i den egna verksamheten, ställa relativt fria frågor gentemot databasen.

- **Kartfunktion**

Såväl trafikkontoret som exploateringskontoret använder sig i betydande omfattning av geografiska data och flera IT-system på förvaltningarna har kartfunktioner. Det är därför viktigt att även e-arkivet har en kartfunktion. Enligt slutrapport Navet återstår en restpost som innebär att en kartsöktjänst ska kopplas till e-tjänsten, vilket är en funktion trafikkontoret och exploateringskontoret välkomnar.

## **Fastighetsnämnden**

**Fastighetsnämnden** beslutade vid sitt sammanträde den 5 februari 2013 att som svar på remissen överlämna och åberopa fastighetskontorets tjänsteutlåtande.

*Särskilt uttalande* gjordes av ordföranden Madeleine Sjöstedt m.fl. (FP), ledamoten Peter Jönsson m.fl. (M) och ledamoten Elisabeth Svensson (C) , *bilaga 1*.

**Fastighetskontorets** tjänsteutlåtande daterat den 3 januari 2013 har i huvudsak följande lydelse.

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 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 myndighetsspecifika 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 förvaltnings 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.

## **Idrottsnämnden**

**Idrottsnämnden** beslutade vid sitt sammanträde den 5 februari 2013 att som svar på remissen överlämna och åberopa idrottsförvaltningens tjänsteutlåtande.

**Idrottsförvaltningens** tjänsteutlåtande daterat den 15 januari 2013 har i huvudsak följande lydelse.

Det föreslagna tekniska systemstödet för ärende- och dokumenthantering är helt i linje



med idrottsförvaltningens syn på en effektiv e-förvaltning. Förslaget bidrar till att realisera stadens inriktningsmål där verksamheterna ska vara kostnads-effektiva och administrationskostnaderna ska minska. Om stadens förtroendevalda dessutom får tillgång till läsplatta så förenklar detta tillgängligheten till den digitala hanteringen av ärenden och dokument. Dessa samlas på ett och samma ställe på stadens webbplats och tillgängliggörs oberoende av tid och plats via läsplatta eller dator.

Projektets effektmål kan inte nog poängteras. Här kan nämnas effekter såsom :

- Smidigare processer för ärendehantering och minskat dubbelarbete vid registrering
- Effektivare framställning och distribution av handlingar till nämnder/styrelser
- Enklare tillgång till information för alla inklusive minskad dubbellagring
- Effektivare distribution av nämndhandlingar genom minskad användning av e-post och papper

Om dessutom den framräknade nettonyttan enligt PENG-modellen visar att staden sparar 26 mnkr per år och hämtar hem investeringen på 2-3 år så är detta ett tillräckligt incitament för en investering i stadsgemensamma arbetsprocesser.

Idrottsförvaltningen använder idag ett ärendehanteringssystem som heter Winess. Detta system klarar inte de krav som finns i modern ärendehantering och har sedan några år varit kvar i väntan på ett nytt stadsgemensamt system. När idrottsförvaltningen nu riskerar att få vänta ytterligare ett antal år innan leverans av stadens nya system så övervägs en temporär lösning med annat system under denna tid.

## **Kulturnämnden**

**Kulturnämnden** beslutade vid sitt sammanträde den 13 december 2012 att som svar på remissen överlämna och återöppna kulturförvaltningens och stadsarkivets tjänsteutlåtande.

**Kulturförvaltningens** tjänsteutlåtande daterat den 29 november 2012 har i huvudsak följande lydelse.

### **Projekt Navet e-arkiv:**

Kulturförvaltningen har arbetat parallellt med att ansluta till e-arkivet under våren 2013, genom de e-tjänster som tagits fram för stöd och stipendier. Därmed uppfylls stadens krav som möjliggör att information frigörs ur ursprungs-systemet och på sikt kvalitetssäkrar informationen.

### **Projektet Navet GIF:**

De rekommendationer som delprojektet GIF förespråkar har använts i det interna arbetet med den processororienterade informationsredovisningen. Den interna standardisering av förvaltningens processer, ärendetyper, handlingstyper och frasregister vid registrering och inför arkivering, underlättar inför anslutande till e-arkiv och eventuell webbpublicering av handlingar. Eftersom kulturförvaltningen redan har ett ärende- och

dokumenthanteringssystem som utvecklats sedan 2004, har förvaltningen varit tidiga inom staden med denna standardisering. Ett ytterligare förberedande steg i arbetet med digitalt tillgängliggörande var att ansluta till webbapplikationen Insyn 2011 för publicering av nämndhandlingar.

Kulturförvaltningens arkivarie deltog under våren 2011 i den detaljerade nyttoanalysen enligt PENG-modellen som ligger till grund för beräkandet av bruttonytta och nettonytta vid eventuellt införande av systemet eDok.

Inom ramen av Navet GIF deltog Kulturförvaltningen även i referensgruppen pre-eDok under hösten 2012. Där gavs förvaltningen möjligheter att ge synpunkter på kravdokumentationen, de övergripande krav som ställs på systemet och den konceptuella modell med specifika kravområden som ställts upp. Rörande informationsförsörjning inom systemet fokuserades på hantering av gemensam arbetsytta, dokumenthantering, publicering, lagring och projekt. Allt för att eftersträva de effektmål projektet vill uppnå; väl underbyggda beslut grundade på tillförlitliga handlingar, lägre kostnader för ärendehantering, effektivare handläggning och ökad säkerhet för att rätt information och handlingar kommer till rätt personer.

Kulturförvaltningen anser att projekt Navets leveranser och det som rapporteras i slutrapporten bidragit till de mål som eftersträvades och som idag ligger till grund för det framtida arbetet.

#### **Projekt eDok:**

Kulturförvaltningen har tidigt aktivt engagerats i arbetet med en effektiviserad informationsförsörjning i Stockholms stad. Förvaltningen deltog som referens i projektet Navet och genom att delta som pilot i stadsarkivets regi, var förvaltningen en av de första inom staden med att genomföra processororienterad informationsredovisning i befintligt ärende- och dokumenthanteringssystem 2009.

För nämndledamöterna finns sedan våren 2012 möjligheten att ta del av nämndhandlingarna digitalt via tillhandahållen läsplatta och stadsarkivets App Insyn och efter beslut i kulturnämnden 2012-02-09 upphör pappersutskicken från och med 2013. Kulturförvaltningen strävar efter att e-förvaltningen ska bli förankrad inom förvaltningen, kulturnämnden och medborgarna.

De effektmål och förväntade effekter av genomförd e-förvaltning som projektet ska driva har varit Kulturförvaltningens drivkraft sedan 2009 då den processororienterade informationsredovisningen infördes på förvaltningen.

Kulturförvaltningen strävar mot:

- väl underbyggda beslut grundade på tillförlitliga handlingar, genom att handlägga ärenden och hantera våra allmänna handlingar inom ärende- och dokumenthanteringssystemet
- lägre kostnader för ärendehantering, genom att undvika dubbelarbete och dubbelregistrering av information samt genom att hantera ärenden digitalt så långt det är möjligt och inte ha pappersakter
- effektivare handläggning, genom att enbart hantera en version av ärendet inom ärende- och dokumenthanteringssystemet
- ökad säkerhet för att rätt information och handlingar kommer till rätt perso-

ner, genom att informationen registreras och handläggare tilldelas inom ärende- och dokumenthanteringssystemet

**Stadsarkivets tjänsteutlåtande** daterat den 3 december 2012 har i huvudsak följande lydelse.

Förvaltningen ställer sig positiv till förslagen i stadsledningskontorets tjänsteutlåtande. Enligt stadsarkivets uppfattning är det helt avgörande för ett kundorienterat och kostnadseffektivt fortsatt införande av e-förvaltningen att standardiserade arbetsätt och en teknisk plattform enligt förslaget införs.

Stadsarkivet anser att det är angeläget att ett införande av gemensamma arbetsprocesser och teknisk plattform får ett brett genomslag i hela staden för att den fulla nyttan av förslaget ska realiseras.

Stadsarkivet anser också att maximal vinsthemtagning förutsätter att en helt igenom digital handläggningsskedja uppnås. Detta innebär att alltid eftersträva att undvika att dokument hanteras, lagras eller skrivs under i pappersform.

#### **Processororienterad informationsredovisning (PIR)**

Efter beslut av fullmäktige genomför stadens verksamheter nu en övergång till en ny modell för att redovisa information. Denna nya modell bygger på att information struktureras och redovisas efter verksamheternas processer. Stadsarkivet vill framföra att kravställning och införande av en ny plattform med gemensamma arbetsätt ställer krav på kompatibilitet med PIR-modellen.

#### **Stadsarkivets ärendehandläggning**

Stadsarkivet har idag inget tekniskt systemstöd för ärende- och dokumenthantering utöver Diabas, som används för diarieföring. Förvaltningen vill därför understryka vikten av att ett sådant stöd upphandlas och implementeras, och menar att det här finns stora möjligheter till effektivisering. I en av Stadsarkivets kärnprocesser, tillhandahållande och utlämnande av information ur arkiven, handläggs årligen cirka 21 000 förfrågningar. Ett tekniskt systemstöd får med denna ärendemängd en mycket stor betydelse för förvaltningens möjlighet till snabb och rationell handläggning.

#### **Stöd för e-förvaltning**

Stadsarkivet fullgör vid sidan av funktionen som stadsarkiv för Stockholms stad också uppdrag på det statliga arkivområdet. Detta uppdrag innebär bland annat att Stadsarkivet i sin ärendehandläggning behöver kunna ta in och använda digital information ur system hos staten, i detta fall Riksarkivet.

Förvaltningen anser därför att det är nödvändigt att ett tekniskt systemstöd för ärende- och dokumenthantering även stödjer användande av information ur andra system än Stockholms stads egna som en integrerad del i ärendehantering.

#### **Projektets genomförande**

Ett tekniskt systemstöd måste kunna vara ett stöd i fortsatt utveckling av befintliga och nya processer hos användarna – förvaltningar och bolag.

Förvaltningen vill därför peka på behovet av flexibilitet och möjlighet till utveckl-

ing i det systemstöd som upphandlas. Efter införandet måste det finnas mycket goda möjligheter att utifrån förändrade processer och förbättringsidéer i övrigt anpassa systemstödet till nya krav. Den förvaltningsorganisation för standardiserade arbetssätt och tekniskt systemstöd som föreslås bör ha som uppdrag att vara en resurs för användande förvaltningar och bolag även i detta avseende. Förvaltningsorganisationens sammansättning måste innehålla bred representation från olika verksamheter inom staden.

### **Kyrkogårdsnämnden**

**Kyrkogårdsnämnden** beslutade vid sitt sammanträde den 11 december 2012 att som svar på remissen överlämna och åberopa kyrkogårdsförvaltningens tjänsteutlåtande.

**Kyrkogårdsförvaltningens** tjänsteutlåtande daterat den 21 november 2012 har i huvudsak följande lydelse.

Förvaltningen ser positivt på ett för staden gemensamt e-arkiv för långtidslagring av information samt att det identifieras och tas fram för staden gemensamma informationsstandarder, begreppsmodeller, riktlinjer och metadatakataloger. Förvaltningen ser bara fördelar med standardiserade arbetssätt med tekniskt systemstöd för ärende- och dokumenthantering.

### **Miljö- och hälsoskyddsnämnden**

**Miljö- och hälsoskyddsnämnden** beslutade vid sitt sammanträde den 11 december 2012 att som svar på remissen överlämna och åberopa miljöförvaltningens tjänsteutlåtande.

*Särskilt uttalande* gjordes av ledamoten Stellan F Hamrin m.fl. (V), *bilaga 1*.

**Miljöförvaltningens** tjänsteutlåtande daterat den 18 november 2012 har i huvudsak följande lydelse.

#### **Allmänna synpunkter**

Miljöförvaltningen delar förslaget uppfattning att staden totalt kan göra vinster både verksamhetsmässiga och ekonomiska, med ett nytt ärende- och dokumenthanteringssystem för de processer som är gemensamma i staden och processer som är gemensamma för t.ex. stadsdelsnämnderna.

Stadsledningskontorets förslag har föregåtts av förstudier som berör standardisering av arbetssätt och systemstöd. Miljöförvaltningen anser emellertid att mycket åter-

står att reda ut vad gäller stadens processer och systemstöd för detta. Det nuvarande förslaget innehåller sådana oklarheter att det inte kan läggas till grund för ett beslut.

De största vinsterna med ett nytt stadsövergripande IT-system bör vara för de verksamheter som idag endast har enklare diarieföringssystem och inte har behov av systemstöd för mer verksamhetsspecifika processer och informationer. Vad gäller standardisering av verksamheternas arbetssätt och processer görs vinsten i första hand i de processer som många verksamheter har gemensamt. En stor fördel är också att integrera stadens e-arkiv med det stadsgemensamma systemet istället för att varje verksamhetssystem ska integreras med e-arkivet. Publicering av ärenden för allmänheten är också ett behov hos alla verksamheter som systemet skulle kunna lösa.

Det som underhand har upplysts, att det ska vara frivillig anslutning till systemet, skulle kunna innebära att de förvaltningar och bolag som bedömer att de har behov av ett nytt system går före och att övriga nämnder o bolag ges option att ansluta om det visar sig ekonomiskt och verksamhetsmässigt fördelaktigt för den berörda verksamheten.

### **Ekonomi**

Vad gäller den ekonomiska sidan av projektet sägs att netto nyttan kan uppgå till 26 mkr per år för staden. Det framgår inte vilka systemkostnader i stadens olika verksamheter som minskar till följd av det nya gemensamma systemet och som ingår i beräkningen. Flera fackförvaltningar kan få svårt att ersätta de verksamhetsspecifika systemen med det gemensamma. Förhoppningsvis bygger kalkylen om nettovinst inte på att samtliga system för ärende- och dokumenthantering ersätts av det gemensamma systemet. Kostnader för utveckling och drift av eventuella integrationer med verksamhetsspecifika system nämns inte och inte heller något om kostnader för e-tjänster som idag är beroende av system som ersätts av det gemensamma. I det här sammanhanget kan sägas att miljöförvaltningens systemkostnader för ärende- och dokumenthantering är blygsamma relativt i staden sett.

Det är i nuläget inte möjligt att se vilka de ekonomiska konsekvenserna blir för miljöförvaltningen. Någon ekonomisk vinst för miljö- och hälsoskyddsnämnden att ansluta sig till ett gemensamt system för nämndhanteringen torde dock med säkerhet inte föreligga. Det hindrar dock inte att det finns stadsgemensamma vinster som skulle kunna göras.

Om förslaget innebär att miljö- och hälsoskyddsnämnden ska avveckla det nuvarande verksamhetssystemet Ecos vore det en ekonomisk och verksamhetsmässig katastrof. Ecos är dessutom under genomgripande utveckling och kommer att migreras till en modern applikation som är specialdesignad för miljöförvaltningens verksamhet. En tvingande anslutning till ett gemensamt totalt ärendesystem för Stockholms stad vore därför inte bara en dramatisk försämring av nuvarande förhållanden utan även att de stora förbättringar som torde kunna tas i bruk om något år inte skulle kunna genomföras i Stockholm.

Själva upphandlingen av systemet, dvs. utvecklingen, är tänkt att finansieras med stadens särskilt reserverade medel för verksamhetsutveckling med IT. Det är viktigt att IT-utveckling kan fortsätta även lokalt hos de enskilda verksamheterna även när staden

gör en stor utveckling som det gemensamma systemet. Det finns behov av IT-utveckling och IT-kompetens i stadens olika verksamheter utöver centrala satsningar och särskilt hos förvaltningar vars verksamhet är unik i staden som till exempel miljöförvaltningen.

Som inledningsvis anförts är det utskickade underlaget behäftat med sådana brister och oklarheter att det inte kan läggas till grund för en upphandling. Miljöförvaltningen anser att förslaget måste revideras och genomgripande omarbetas innan kommunstyrelsen kan fatta ett avgörande beslut i frågan.

#### **Miljöförvaltningens stöd i ett gemensamt system**

Miljöförvaltningen kan - som flera gånger med emfas framhållits - idag inte se att ett stadsgemensamt system kan ersätta förvaltningens system Ecos. Som framgår i stycket om bakgrund och tidigare i denna del om synpunkterna bedömer förvaltningen att stadens system knappast kommer att innehålla alla de delar och funktioner som krävs för framför allt förvaltningens tillsynsverksamhet. Det handlar inte bara om att ett system måste innehålla tabeller och fält för mängder av uppgifter utan också om hur databasens delar hänger ihop och att funktioner finns för att hantera informationen på ett verksamhetsanpassat sätt. Än mindre realistiskt blir det om alla stadens fack- och stadsdelsförvaltningars behov skulle tillgodoses i systemet.

Det kan finnas fördelar med att samordna några av förvaltningens processer som är gemensamma med staden. Det handlar om till exempel nämndhantering, internremisser, remisser och projekt (inte tillsyn som bedrivs i projektform). Men de processer som inte direkt ingår i kärnverksamheten miljö- och hälsoskyddstillsyn är dock en mycket liten del av miljöförvaltningens ärende- och informationshantering med systemstöd. Det handlar några hundra per år jämfört med cirka 20000 ärenden inom miljö- och hälsoskyddstillsyn. Ungefär samma antal beslut fattas i tillsynsärendena med stöd av delegation. Dock ska poängteras att även ärenden i processer som inte handlar om operativ tillsyn hanteras i samma system. Ecos innehåller alltså hela diariet på miljöförvaltningen vilket är effektivare än flera diaries. Vilka konsekvenser det blir för miljöförvaltningen i en samordning är idag okänt och kan inte bedömas.

Definitionen av vad ett ärende är och sedan typning i olika sorter har diskuterats i projektet eDok. Hur detta kommer att se ut påverkar miljöförvaltningens struktur och hantering av ärenden och då särskilt om förvaltningens system ska integreras. Förvaltningens nuvarande definition är i huvudsak processer som ska utmynna i ett avgörande beslut. I de kontaktfunktioner som förvaltningen har leder inte allt till ärenden utifrån den definitionen och frågor som inte leder till ärenden registreras inte eftersom nyttan inte motiverar detta.

En koppling mellan det stadsgemensamma systemet och stadens e-arkiv kan bli en lösning även för miljöförvaltningen. Hur och i vilken omfattning är inte känt och det påverkas hur en integration mellan miljöförvaltningens system och ett gemensamt system kommer se ut. En förutsättning att handläggningen i tillsynsärenden inte försvåras genom att tillsynsinformation i e-arkivet tappar sin koppling till tillsynsobjekten eller att det blir väsentligt svårare att komma åt informationen. Tillsynsarbetet är en löpande produktion och skulle kunna tappa väsentligt i effektivitet om informationsåt-

komsten försvåras. Åtkomsten av information i e-arkivet behöver vara lika bra som om den låg kvar i det egna systemet. Detta påverkas förstås av tidpunkten för ett ärendes övergång till e-arkivet. Ett problem kan bli kostnaden för en lösning där åtkomsten av information i e-arkivet är tillräckligt bra. Förvaltningen har redan lagt ner avsevärda resurser för att åstadkomma överföring av ärenden från det egna systemet till stadens e-arkiv. Det är nödvändigt att fortsätta detta arbete eftersom den digitala ärendehantering som förvaltningen införde 2011 förutsätter digital arkivering.

Även publicering av ärenden är ett behov som även miljöförvaltningen har där det gemensamma systemet kan vara en lösning. Det kommer att kräva utredning om detta och beror på hur publiceringen kommer att se ut. Aspekter som behöver vägas in är till exempel att miljöförvaltningens kärnverksamhet tillsyn kan innehålla myndighetsutövning i form av sanktionsbeslut mot enskilda företagare och personer.

Projektets tidplan i nuläget talar om ett allmänt införande från år 2016 då systemet övergår från utvecklingsstadiet till ett förvaltningsstadium och föregås av en period med tre verksamheter som piloter under en tid. Man kan anta att miljöförvaltningen kommer behöva lägga ner resurser när förvaltningen går in i det gemensamma systemet i någon utsträckning. Men även innan dess bör förvaltningen delta i projektet i lämplig utsträckning för att påverka utvecklingen av standardiserade arbetssätt med systemstöd för det och löpande hålla sig informerad och kunna förbereda sig för det nya systemet. Omfattningen av deltagandet kan inte preciseras idag. Samtidigt ska förvaltningen under perioden gå över till den nya generationen av Ecos vilket också kräver resurser.

## **Servicenämnden**

**Servicenämnden** beslutade vid sitt sammanträde den 22 januari 2013 att som svar på remissen överlämna och åberopa serviceförvaltningens tjänsteutlåtande.

**Serviceförvaltningens** tjänsteutlåtande daterat den 19 december 2012 har i huvudsak följande lydelse.

Förvaltningen delar förslagets 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.
- Svaresärende - avser att ge svar på en fråga. Ett svaresärende 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.

## **Socialnämnden**

**Socialnämnden** beslutade vid sitt sammanträde den 4 februari 2013 att som svar på remissen överlämna och åberopa socialförvaltningens tjänsteutlåtande.

*Särskilt uttalande* gjordes av ordföranden Marie Ljungberg Schött m.fl. (M), ledamoten Ann-Katrin Åslund (FP), ledamoten Stina Bengtsson (C) och ledamoten Ewa Samuelsson (KD), *bilaga 1*.

**Socialförvaltningens** tjänsteutlåtande daterat den 15 januari 2013 har i huvudsak följande lydelse.

Det är angeläget att staden utvecklar systemstödet för ärende- och dokumenthantering för att öka effektiviteten och förbättra tillgängligheten till stadens allmänna handlingar och möjliggöra e-tjänster för stockholmarna. Grundtanken i projekt eDok är bra men förslaget är otydligt och viktiga aspekter är inte belysta. Det finns gemensamma processer i staden där det är möjligt att införa standardiserade arbetssätt med tekniskt systemstöd men i staden finns också processer som är unika inom respektive förvaltning där det är svårt att förstå hur standardiserade arbetssätt ska kunna användas. Förvaltningen anser att det finns väsentliga brister i förslaget och kommenterar det nedan.

Stadsledningskontoret anger att utgångspunkten är visionen om standardiserade arbetssätt för en helt digital process för ärenden och dokumenthantering med stöd av ett gemensamt tekniskt system. Det tekniska systemstödet ska utgå från standarder för processer, gemensamma begrepp och klassificering av ärenden.

Förvaltningen anser att detta kan fungera för de processer i staden som är lika för alla nämnder. Det handlar då framför allt om hanteringen av remisser, nämndärenden och projekt. När det gäller specialistsystem kan inte ett generellt system användas utan särskild anpassning. Inom socialförvaltningen har exempelvis ett tekniskt systemstöd för handläggningen av ansökningar av serveringstillstånd enligt alkohollagen och en e-tjänst kopplad till denna, utvecklats under flera års tid.

Det framgår inte tydligt i stadsledningskontorets förslag om det kommer att vara möjligt att integrera ett sådant system i det föreslagna eDok-systemet eller om denna

specialistfunktion ska börja om på nytt i det nya systemet vilket skulle medföra att de vinster går förlorade som man skapat med det system som anpassats efter verksamheten. Frågan om integrering gäller för många av de specialistsystem som finns i staden.

Förvaltningen har påbörjat ett arbete med utveckla nämndens digitala förvaltning med inriktningen att skapa en effektiv ärende- och dokumenthantering. En uppgradering har under 2012 genomförts av förvaltningens mest verksamhetskritiska it-system Alpen (journalssystem, diarium, bidrag till utomstående organisationer och LSS-kollo). Under hösten 2012 har journalsystemet och diariet tagits i drift och förvaltningen har nu ett uppgraderat it-system som kommer bli ett mycket bra stöd till verksamheterna och ger förutsättningar för en fortsatt effektivisering i verksamheterna.

Ett projekt har startats för att gå igenom hur berörda verksamheter ytterligare kan stödjas och effektiviseras med hjälp av den nya teknik som uppgraderingen medför. It-stödet Alpen möjliggör även att handläggarna i förvaltningen kan arbeta på ett effektivare sätt framöver. Det är angeläget att denna utveckling tas tillvara och att nämnden frivilligt kan ansluta sig till det nya stadsgemensamma systemet om man anser det lämpligt. Frågan om frivillig eller obligatorisk anslutning till det föreslagna nya systemet har inte tagits upp i stadsledningskontorets förslag.

Det hade varit bra om det tjänsteutlåtandet beskrivits de processer som det nya systemet ska stödja istället för de mycket generella skrivningarna om nyttan med standardiserade arbetssätt med gemensamt tekniskt systemstöd. Förslaget borde också ha tydliggjort vilka system i staden som innehåller ärende- och dokumenthantering och som det nya systemet är tänkt att ersätta. Det hade helt enkelt varit möjligt att ta ställning till förslaget om det hade varit mer konkret. Mycket återstår att reda ut och ta fram avseende stadens processer. Förvaltningen anser att föreliggande förslag inte kan ligga till grund för en upphandling.

Sammantaget anser förvaltningen att de främsta bristerna i förslaget gäller att det inte framgår om det nya systemstödet kommer att vara obligatoriskt, om integrationer kommer att vara möjliga och vilka processer som ska omfattas. Det är angeläget att dessa frågeställningar klargörs innan beslut fattas om upphandling av ett nytt system.

## **Stadsbyggnadsnämnden**

**Stadsbyggnadsnämnden** beslutade vid sitt sammanträde den 17 januari 2013 att som svar på remissen överlämna och åberopa stadsbyggnadskontorets tjänsteutlåtande.

**Stadsbyggnadskontorets** tjänsteutlåtande daterat den 6 december 2012 har i huvudsak följande lydelse.

### *Stadsbyggnadskontorets syn på Navet*

Stadsbyggnadskontoret har följt projektet eDok liksom tidigare GIF och Navet. Kontoret har framfört synpunkter under hand.

I remissvaret på Navet var Stadsbyggnadskontoret positiv till förslag till e-arkiv, gemensamma informationsstandarder, begreppsmodeller och metadatakataloger. Dessa är en förutsättning för att vi ska kunna utbyta information och bygga gemensamma lösningar där så behövs.

I projektet Navet fanns förslag på funktioner som skulle kunna vara gemensamma för staden, som t ex en ersättare till Insyn, remisstjänst och samarbetsyta. Detta var kontoret positiv till och idag kan vi konstatera att den miljö som staden byggts upp med e-tjänsteplattformen, integrationsplattformen (SOA) och Sharepoint innehåller alla de beståndsdelar som behövs för att bygga upp mycket av det som Navet pekade på. Huvudprincipen är dessutom att verksamhetssystemen finns kvar och stödjer verksamheterna och sedan sker integrationer för att åstadkomma samverkan. Denna princip är huvudprincipen även i stadens geodataplattform, eGIS. Där har varje verksamhet det system som bäst stödjer den egna verksamhet och data kan integreras och återanvändas via e-tjänsteplattformen och eGIS. På detta sätt kan staden tillvarata gjorda investeringar och tillgodogöra sig nya nyttor.

I plattformen har redan flera förvaltningar byggt upp tjänster för att kunder ska kunna följa sitt ärende. Det som saknas är enbart en integration så att en kund kan se alla sina ärenden på en och samma yta för att sedan läsa mer om varje enskilt ärende i respektive tjänst. Detta har specificerats men är ännu inte realiserat. Plattformen kan återanvändas för politiker då nämndprocessen datatekniskt enbart är ett sätt för politiker att följa "sina" ärenden och är troligen lösningen på den politikerportal som talas om i rapporten.

Detta har stadsbyggnadskontoret redan realiserat. Stadsbyggnadspolitikerna kan idag följa sin nämnd och läsa handlingar direkt via en e-tjänst som dessutom går att läsa via en Ipad eller dator. I stadsbyggnadsnämndens fall kan dessutom politikerna läsa mer, dvs. följa hela ärendet eftersom tjänsten hämtar data direkt från ärendehanteringssystemet. Kontoret ser fördelar med att denna tjänst kan integreras i politikerportalen.

Stadsbyggnadskontoret anser att de förslag som tagits fram i Navet stämmer väl med utbyggnad av en modern e-förvaltning och föreslår att dessa delar ges prioritet. En tydlig informationsutbytesmodell byggd på den begreppsmodell som tagits fram tillsammans med tydliga beskrivningar hur integrationer ska gå till är nödvändig för att stadens ska kunna uppnå den vision som målats upp.

#### *Stadsbyggnadskontorets syn på eDok*

Grundförslaget i eDok är att ta fram och införa gemensamma standardiserade arbetssätt för ärende- och dokumenthantering och upphandla ett gemensamt ärende- och dokumenthanteringssystem för staden.

Stadsbyggnadskontoret har en mycket lång erfarenhet av ärende- och dokumenthanteringssystem. Idag är ärende- och dokumenthanteringssystemet sammankopplat med e-arkivet och e-tjänsteplattformen. Alla anställda på stadsbyggnadskontoret arbetar i systemet, registrerar ärenden, skriver och lagrar dokument. Allmänheten följer planärenden, söker i diariet och i e-arkivet och kunder följer sina bygglovärenden.

Kontoret installerade det första systemet för bygglovsverksamheten 1987 och har sedan dess uppdaterat vid två tillfällen. Kontoret har erfarenhet av att försöka samordna upphandling med andra stadsbyggnadskontor, Malmö, Göteborg och Uppsala. Trots att vi lyder under samma lagstiftning och har gjort en gemensam processmodellering har detta aldrig lyckats. Kontoren arbetar trots allt för olika. Kontoret har i detta sammanhang dessutom haft kontakt med flera kommuner som försökt införa ett gemensamt ärende- och dokumenthanteringssystem och i alla av oss kända fall har detta stupat på att flera fackförvaltningar haft så starkt verksamhetsstöd att de fått integrera dessa system istället. Detta pekar på svårigheten att få ett heltäckande processstöd för en så diversifierad verksamhet som Stockholms stad. De gemensamma processerna är toppen på isberget medan de verksamhetsspecifika processerna är så olika att de måste anpassas var och en för sig och ofta har specifika systemstöd. Stadsbyggnadskontoret motsätter sig därför detta förslag.

I tjänsteutlåtandet antyds att även Stockholm skulle kunna gå denna väg mot integration, vilket kontoret ställer sig positiv till. Det blir då i första etappen viktigt för staden att ta fram denna informationsutbytesmodell så att alla befintliga ärendesystem kan integreras med gemensamma funktioner. Detta måste också vara med i kravspecifikationen för ett nytt system.

Stadsbyggnadskontoret har infört begreppet helt digital ärendekedja vilket innebär att vi ser processen från inkommen handling till arkivering av densamma som en process. Ett e-arkiv som bygger på samma lösning som SSA:s är infört sedan tidigare och samarbete sker idag mellan stadsbyggnadskontoret och stadsarkivet i syfte att hålla dessa samman som ett virtuellt arkiv. Stadsbyggnadskontoret har också integrerat ärende- och dokumenthanteringssystem med e-tjänster via e-tjänsteplattformen men saknar funktioner för att integrera mot en gemensam politikertjänst, remissyta och integrationsgränssnitt mot andra processer som ligger senare i kedjan t ex KF/KS, Länsstyrelsen, Regeringsrätten. Kontoret har också stöd för nämndhantering. Denna modul skulle kunna ersättas av en gemensam om gränssnitten var klara.

Idag pågår i omvärlden minst två projekt som påverkar stadsbyggnadskontorets verksamhet. Sveriges kommuner och landsting, SKL, som vill ta fram en standardiserad process för bygglov och dels SPF, sammanhållen detaljplanering och fastighetsbildningsprocess, som tittar på en samordning av processerna för detaljplanering och fastighetsbildning. Det sistnämnda är ett projekt som Boverk och Lantmäteriverk driver. De berörda processerna, bygglov, detaljplanering och fastighetsbildning ligger alla inom stadsbyggnadskontoret och har starka samband med varandra. De har i dag stöd i stadsbyggnadskontorets ärende- och dokumenthanteringssystem och i Trossen, lantmäteriverkets stöd för fastighetsbildningsärenden. Båda dessa projekt har haft underhandskontakt med kontoret och belyser behovet av integration och informationsutbytesmodell för att kommunerna ska få ut maximal nytta av sina processstöd.

Det är ytterst oklart vad som omfattas av projektet eDok. Idag har ett flertal system införts, av stadsledningskontoret och av förvaltningar och bolag, som rör ärende- och dokumenthantering. Exempel är rekryteringsärenden som sköts i jobb i stan, kontaktcenters register över synpunkter, beställningar som sköts i Agresso, beställningar till

Volvo som sköts i serviceportalen, ansökningar om barnomsorg i Bosko, Paraplyet, boendeparkering, Ecos osv. Listan är lång.

I tjänsteutlåtandet nämns att integration av befintliga system kan förekomma framöver och stadsbyggnadskontoret vill påvisa att det måste tas fram en övergripande arkitektur och informationsutbytesmodell för att en helhet ska kunna uppnås. Det är alltför stora investeringar gjorda i system för att det ska vara ekonomiskt försvarbart att byta ut dessa mot ett nytt gemensamt ärende- och dokumenthanteringssystem som dessutom aldrig skulle kunna innehålla det totala verksamhetsstödet som krävs.

#### *Upphandling och införande av ärende- och dokumenthanteringssystem*

Det är bra att stadsledningskontoret upphandlar ett modernt ärende- och dokumenthanteringssystem för dem som saknar helt eller behöver byta ut. Anslutning ska enligt kontorets uppfattning vara frivillig och måste bedömas utifrån verksamheternas behov.

Den Peng-analys som redovisas ställer sig kontoret tveksam till. Den är gjord utifrån de förvaltningar som använder Diabas och utgår från ett system som har, vad kontoret förstår, ett dåligt stöd idag med dubbelregistrering och fåtal användare. Målet med färre pappersutskrifter är också väl optimistiskt. Däremot är det en stor fördel att alltid veta var det digitala originalet finns.

När ett ärende- och dokumenthanteringssystem införs måste stora resurser läggas på processkartläggning och anpassning av system. Dessa kostnader är de stora kostnaderna och det framgår inte hur dessa ska finansieras.

#### **Ekonomi**

Det är också oklart hur finansiering ska gå till. I tjänsteutlåtandet beskrivs att projektet ska finansieras genom disposition av de i eget kapital särskilt reserverade medlen för verksamhetsutveckling. Stadsbyggnadskontoret ställer sig frågan vad dessa medel ska täcka. Vid integration av befintliga system kommer resurser att krävas både på avlämnande och mottagande system. Det är inte beskrivet hur detta ska finansieras.

Vid införande av nytt ärende- och dokumenthanteringssystem kommer det att krävas stora resurser för anpassningar till verksamheternas processer, integrationer, migrering av äldre data och utbildning. Hur detta ska finansieras är inte heller beskrivet.

### **Trafik- och renhållningsnämnden**

**Trafik- och renhållningsnämnden** beslutade vid sitt sammanträde den 7 februari 2013 att som svar på remissen överlämna och åberopa trafikkontorets tjänsteutlåtande.

**Trafikkontorets tjänsteutlåtande** daterat den 19 december 2012 har i huvudsak följande lydelse.

#### **Allmänna synpunkter**

Trafikkontoret och exploateringskontoret anser att stadsledningskontorets förslag endast ger en övergripande beskrivning av vad eDokprojektet innebär och är i många avseenden ottydligt. Trafikkontoret har deltagit i förstudien och är därmed insatta i eDokprojektet och har också haft tillgång till kravställningen och andra dokument som har genererats i projektet. Om en del av denna dokumentation hade bifogats förslaget skulle detta ha underlättat för remissinstanserna att enklare ta ställning till eDok.

Trafikkontoret och exploateringskontoret är i grunden positiva till ett ökat informationsutbyte mellan Stockholms stads förvaltningar och bolag och tycker också att det är viktigt att utveckla informationshanteringen ur ett medborgarperspektiv. Förvaltningarna hyser dock en del farhågor om eDokprojektet främst vad det gäller dess komplexitet och storskalighet.

Om det beslutas att eDok ska införas i staden anser trafikkontoret och exploateringskontoret att detta ska ske i mindre skala än vad som anges i förslaget. Det bör endast omfatta de förvaltningar som idag använder sig av Diabas och som är i stort behov av ett nytt, förbättrat systemstöd. Förvaltningar och bolag som redan har väl fungerande ärende- och dokumenthanteringssystem, eller som trafikkontoret och exploateringskontoret som är på väg att upphandla ett nytt system, bör inte påverkas av införandet. Att ersätta etablerade, specialanpassade ärende- och dokumenthanteringssystem med ett system där alla får börja om från början är inte kostnadseffektivt eller försvarbart varken ur ett verksamhetsperspektiv eller för medborgarna.

Trafikkontoret och exploateringskontoret anser att eDok ska vara en frivillig lösning för stadens förvaltningar och bolag. Om eDok blir ett ändamålsenligt och användarvänligt system och så flexibelt att förvaltningarna och bolagen kan anpassa det till sina verksamhetsspecifika processer, kommer flera förvaltningar och bolag på sikt att vilja ansluta sig. Innan eDok är etablerat är det inte ett alternativ för förvaltningar och bolag med egna, väl fungerande ärende- och dokumenthanteringssystem.

Kontoren anser vidare att det i första hand bör satsas på ett förenklat informationsutbyte istället för en gemensam ärendehantering, dvs. att man på ett enkelt sätt har tillgång till uppgifter om andra förvaltningars ärenden och kan läsa vissa dokument elektroniskt. Däremot ska det inte vara en del av andras processflöden eller ha en gemensam dokumenthantering. Detta bör exempelvis kunna lösas genom en gemensam plattform/e-tjänst där det går att ansluta olika system. Att utbyta information inom och även utom staden är enligt trafikkontorets och exploateringskontorets mening mer prioriterat än en gemensam ärendehantering.

#### **Effektmål**

I tjänsteutlåtandet anges ett antal effektmål för eDok och förväntade effekter av genomförd e-förvaltning. Med anledning av systemets storskalighet anser trafikkon-

toret och exploateringskontoret att det är svårt att ta ställning till om effektmålen verkligen kan komma att uppnås. Stadens förvaltningar och bolag har kommit olika långt i utvecklingen av verksamhetsstöd och det går därför inte att säga att effektmålen gäller generellt för alla.

Ett av effektmålen i förslaget är ”effektivare processer för ärendehantering och minskat dubbelarbete såsom dubbelregistrering av information”. Ett arbete i förstudien i eDokprojektet har varit att identifiera gemensamma processer i staden. Detta utmynnade i en kartläggning av processer avseende bland annat hantering av svarsärenden och generell beslutshantering, dvs. de allra mest grundläggande processerna i staden. För förvaltningar som i dagsläget endast har enklare ärendehanteringsstöd, dvs. endast stöd för diarieföring och viss digital åtkomst till handlingar, kan eDok medföra att detta effektmål kan uppnås medan det för andra förvaltningar redan är uppfyllt. Förvaltningar och bolag som i dagsläget har väl fungerande ärende- och dokumenthanteringssystem har redan uppnått effektmålet. En övergång till eDok skulle innebära att det bara är ärende-hanteringen i de gemensamma processerna som fungerar medan exempelvis tillstånds- eller tillsynsprocesserna inte längre kommer att stödjas. En sådan tillbakagång i utvecklingen kan få stora konsekvenser för förvaltningar och bolag som redan har verksamhetsanpassade, väl fungerande system vad det gäller kostnader, effektivitet och arbetssätt. Det kan också leda till ett utökad behov av personal och därmed ytterligare kostnader.

För vissa processer i staden, exempelvis nämndadministrationen, finns det vinster att göra med ett gemensamt IT-stöd. Denna del genererar dock få ärenden och handlingar i jämförelse med de verksamhetsspecifika processerna.

### **Komplexitet**

En av farhågorna som trafikkontoret och exploateringskontoret vill lyfta gällande eDok är systemets komplexitet och storskalighet. Visionen är att eDok ska användas av alla förvaltningar och bolag. En mycket stor risk med detta är att systemet blir så övergripande och generellt att det inte kommer att passa fullt ut för någon förvaltning eller bolag. Detta kan på sikt leda till att förvaltningarna och bolagen införskaffar egna ärende- och dokumenthanteringssystem.

Många av stadens förvaltningar är involverade i samma ärenden, men eftersom varje förvaltning är sin egen myndighet har de också olika roller i ärendena. En förvaltning begär exempelvis tillstånd av en annan förvaltning som har till uppgift att ge tillstånd. Detta kräver att det finns strikta myndighetsgränser i ett eventuellt gemensamt ärende- och dokumenthanteringssystem. Det kommer också att krävas en omfattande behörighetsstyrning som kommer att vara komplicerad både att implementera och underhålla.

I eDokprojektet riktas fokus mot standardiserade arbetssätt och gemensamma processer. Att ta fram och implementera standardiserade arbetssätt och arbetsflöden utifrån varje förvaltnings och bolags förutsättningar och verksamhetsspecifika processer är mycket arbets- och tidskrävande.

Om eDok ska bli ett ärende- och dokumenthanteringssystem som förvaltningarna och bolagen vill använda krävs det en flexibilitet i systemet. Även om stadens förvalt-

ningar har gemensamma processer finns det ett betydande antal processer som endast gäller en eller ett fåtal förvaltningar. Alla förvaltningar och bolag har också olika förutsättningar och behov. Projektintensiva förvaltningar som trafikkontoret och exploateringskontoret har exempelvis behov av externa projektplatser och IT-stöd för hantering av teknisk dokumentation, vilket inte är ett behov som delas av samtliga förvaltningar i staden. I eDokprojektets förstudie är det gemensamma processer och standardiserade arbetssätt som har varit i fokus men det måste också finnas möjligheter för förvaltningarna och bolagen att göra egna anpassningar i eDok för sina specifika processer.

### **Ekonomi**

Trafikkontoret och exploateringskontoret anser att det finns en del otydligheter beträffande kostnaderna för eDokprojektet. Enligt förslaget är det först i etapp 3, dvs. ca 2-3 år efter beslut har fattats, som beräkning av kostnaderna för införande i stadens samtliga förvaltningar och bolag kommer att ske. Enligt ärendet uppgår projektets kostnad till 35-65 mnkr inklusive interna kostnader. Vilka kostnader detta innebär för förvaltningarna och bolagens del framgår inte av förslaget. För att förvaltningarna och bolagen ska kunna ta ställning till stadsledningskontorets förslag om eDokprojektet krävs det en mer detaljerad kalkyl. Enligt förslaget har en detaljerad nyttoanalys enligt stadens PENG-modell genomförts. Analysen visade att bruttonyttan, dvs. effektivisering i verksamheten, uppgår till drygt 50 mnkr per år och nettonyttan, dvs. bruttonytta minus kostnader för att åstadkomma nyttan, till 26 mnkr per år. Trafikkontoret deltog i PENG-analysen och hade liksom andra deltagande förvaltningar svårt att ta fram ett korrekt och rättvisande underlag. Trafikkontorets uppfattning är att analysen bygger på ett stort antal antaganden och uppskattningar och trafikkontoret och exploateringskontoret är därför tveksamma till hur väl nyttoanalysens resultat stämmer överens med verkligheten.

Eftersom trafikkontoret och exploateringskontoret på grund av eDokprojektets tidplan är tvungna att införskaffa ett eget ärende- och dokumenthanteringssystem är det inte kostnadseffektivt att behöva ersätta detta med ett nytt inom endast några år. Genom att i så hög grad som möjligt använda oss av eDokprojektets krav förbereder kontoren istället för en eventuell framtida anslutning av det egna systemet till eDok för att få ett gemensamt informationsutbyte.

### **Tidplan**

Trafikkontoret och exploateringskontoret är tveksamma till projektets tidplan. De förskjutningar som hittills har varit har medfört att kontoren blivit tvungna att tillsammans påbörja ett eget projekt för att upphandla ett gemensamt ärende- och dokumenthanteringssystem. I stadsledningskontorets tjänsteutlåtande står det att tidplanen endast är ett estimat som måste gås igenom i detalj och revideras utifrån kravstudien, upphandlingslagstiftning samt varje förvaltnings och bolags särskilda förutsättningar och situation. Detta innebär att tidplanen kan skjutas upp ytterligare.

I förslaget står det att hänsyn måste tas så att arbetet med projektet inte kolliderar med införande av Stockholms Informations- och Kommunikations- Teknik (SIKT), nytt ekonomisystem och andra stora projekt i staden. Enligt trafikkontorets och ex-



exploateringskontorets bedömning av tidplanen i förslaget är det en mycket stor risk att eDokprojektet kommer att krocka med SUNE-projektet. För förvaltningarna är det mycket svårt att arbetsmässigt och kvalitativt mäta med ett parallellt införande av två så omfattande system.

### **E-arkiv Navet**

I stadsledningskontorets ärende ingår slutrapport för projekt Navet, införande av ett stadsgemensamt e-arkiv för långtidslagring av information. Kommunstyrelsen föreslår att kommunfullmäktige beslutar om att slutrapporten ska godkännas.

Trafikkontoret och exploateringskontoret är positiva till ett stadsgemensamt e-arkiv. Trafikkontoret deltog som pilot i projekt Navet och anslöt markupplåtelse-systemet MUS till e-arkivet och har nyligen påbörjat diskussioner med stadsarkivet om anslutning av det nya IT-systemet "Synpunktsportalen". Även exploateringskontoret har genomfört leverans till e-arkivet och har överlämnat förvaltningens byggnadsregister. Exploateringskontoret har vidare för avsikt att leverera uppgifter från det nya digitala geoarkivet till e-arkivet.

I dagsläget finns det ett visst motstånd på trafikkontoret och exploateringskontoret att ansluta verksamhetssystem till e-arkivet eftersom sökmöjligheter och tillgänglighet är bättre i de egna systemen. För att stadens förvaltningar och bolag ska ha möjlighet att ansluta system eller överlämna uppgifter till e-arkivet krävs det att en vidareutveckling av e-arkivet sker. Trafikkontoret och exploateringskontoret har följande önskemål om funktionalitet i e-arkivet:

- **Införande av ett "mellanarkiv"**

Ett problem i dagsläget är att handlingar enligt offentlighetslagstiftningen anses överlämnade till stadsarkivet då de arkiveras i e-arkivet. Stadsarkivet övertar därmed ansvaret för dessa. En konsekvens blir att om förvaltningarna överlämnar sekretessbelagda uppgifter till e-arkivet kan förvaltningarnas handläggare själva inte få fram uppgifterna utan måste först sekretessprövas av stadsarkivet. En lösning är att införa ett mellanarkiv dit förvaltningarna kan leverera sina uppgifter i väntan på slutförvaring. Då är det fortfarande förvaltningarna som äger och ansvarar för sina uppgifter och handlingar.

För handläggarna måste det vara smidigt och gå snabbt att använda sig av e-arkivet. På grund av problemet med sekretessprövningen beslutade exploateringskontoret att inte ansluta sitt nya avtalssystem till e-arkivet.

- **Sökmöjligheter och möjligheter att sammanställa uppgifter/statistik**

Idag innehåller e-arkivet endast grundläggande sökmöjligheter. För allmänhet och forskare som använder e-arkivet är detta kanske tillräckligt men det uppfyller inte trafikkontorets och exploateringskontorets behov. En anledning för förvaltningar att vilja leverera uppgifter till e-arkivet är att man inte vill belasta verksamhetssystemen med uppgifter som inte längre används frekvent i verksamheten. Om överföringen till e-arkivet medför informationsförluster i form av minskade sökmöjligheter och minskade möjligheter att göra sammanställningar samt upprätta statistik, minskar förvaltningarnas intresse av att ansluta sig till

e-arkivet. Det är lättare att istället behålla uppgifterna i verksamhetssystemet.

I trafikkontorets nya IT-system ”Synpunktsportalen”, där medborgarnas synpunkter, klagomål och frågor om stadens trafik och utemiljö ska hanteras, beräknas det tillkomma ca 50 000 nya ärenden varje år. De enskilda ärendena har en kort livslängd för förvaltningens del och skulle kunna överföras till e-arkivet så fort de har avslutats om de inte vore för behovet av att kunna använda uppgifterna till statistik och i förlängningen till åtgärder. För att säkerställa att trafikkontoret verkligen kan sammanställa uppgifterna utifrån verksamhetens behov kommer de istället att sparas i minst tre år i ”Synpunktsportalen”.

Trafikkontoret och exploateringskontoret har önskemål om ett gränssnitt där förvaltningarna själva kan formulera sökfrågor mot en databas i e-arkivet. Då kan förvaltningarna, som har bäst kunskap om uppgifter som genereras i den egna verksamheten, ställa relativt fria frågor gentemot databasen.

#### • Kartfunktion

Såväl trafikkontoret som exploateringskontoret använder sig i betydande omfattning av geografiska data och flera IT-system på förvaltningarna har kartfunktioner. Det är därför viktigt att även e-arkivet har en kartfunktion. Enligt slutrapport Navet återstår en restpost som innebär att en kartsöktjänst ska kopplas till e-tjänsten, vilket är en funktion trafikkontoret och exploateringskontoret välkomnar.

## Utbildningsnämnden

**Utbildningsnämnden** beslutade vid sitt sammanträde den 17 januari 2013 att som svar på remissen överlämna och återropa utbildningsförvaltningens tjänsteutlåtande.

**Utbildningsförvaltningens** tjänsteutlåtande daterat den 15 december 2012 har i huvudsak följande lydelse.

Förvaltningen ställer sig i grunden positiv till införandet av eDok. Systemet bör kunna ge stora besparingar, genom en effektivare ärendehantering och minskad risk för dubbelarbete. Det bör även innebära en mer transparent ärendehandläggning och öka stadens medborgares möjlighet till insyn. Bland projektets styrkor vill vi framförallt lyfta fram:

- Den stadsövergripande remisshanteringen skulle bli både enklare och effektivare.
- Miljövinsten med minskad pappersanvändning bör bli stor, liksom den ekonomiska. Utrymme skulle frigöras i arkiven, när risken för dubbelarkivering minskar och stor del av informationen dessutom hanteras och arkiveras digitalt.
- Att samla och dela information på ett ställe, innebär stora vinster för handläggare och andra anställda inom staden, liksom för förtroendevalda och kom-

muninnevånare. Nämndprocessen skulle förenklas betydligt, både för politikers del genom ”Politikerportalen” och för förvaltningarnas del genom bland annat enklare anmälan av delegationsbeslut.

### ***Verksamhetspåverkan***

Utbildningsförvaltningen använder idag stadens diarieföringssystem Diabas. Diabas finns på central förvaltning och grundskolorna, gymnasieskolorna diaries för manuellt. Diabas är inte integrerat med några andra system i förvaltningen. Det finns endast ett fåtal kopplingar till andra funktioner eller system, en sådan koppling är e-postsystemet. Eftersom diabas inte är integrerat med andra system bedöms övergången till eDok bli mindre komplicerad.

Med eDok kommer möjligheten för handläggare att arbeta i systemet med sina pågående ärenden. eDok ska även innehålla automatisk versionshantering av dokument. Det är mycket bra funktioner. På utbildningsförvaltningen har redan idag - förutom registratorer och nämndsekreterare - många handläggare, assistenter, skolsekreterare med flera (totalt ca 500 personer), tillgång till Diabas. Skolsekreterarna diaries för på sina respektive skolor, övriga använder främst systemet för att återsöka information men fler och fler utför även andra typer av åtgärder. Förvaltningen har goda erfarenheter av detta utökade användande av Diabas, inte minst för skolledningens möjlighet till in- och överblick.

Sedan år 2008 skannas samtliga diaries förda handlingar på central förvaltning och lagras digitalt i Diabas dokumentlager. Handlingarna arkiveras också på papper. Ett modernt system som eDok med bättre funktionalitet och teknik skulle ytterligare effektivisera informationshanteringen samt åtkomsten till ärenden och andra handlingar. En stor vinst för förvaltningen är den ökade åtkomsten till dokument och information för stora personalgrupper. Dessa behöver inte ta ”omvägen” via registratoret eller arkivet för att få tag på handlingar utan kan söka rätt på dem själva. Det ger också en minskad belastning på registratoret vad gäller att lämna ut handlingar internt. De diaries förda handlingarna skulle endast lagras och arkiveras digitalt. Fristående förskolors inskick av egenkontroll är exempel på en tjänst som med fördel kunde förenklas om anmälan gick via webbformulär. Detta sammantaget innebär en minskad pappersanvändning som ger en miljövinst såväl som ekonomisk vinst. För nämndhanteringen blir förändringarna stora men övervägande positiva. Idag är stora delar av hanteringen manuell, från publicering av ärenden via Insyn till utskick av nämndhandlingar. eDok skulle medföra att distributionen blir helt igenom digital via den nya politikerportalen. Detta ger säkra utskick till ledamöter, att ärenden distribueras rätt och i tid, samt en minskad administration för nämndsekreteraren. Politiker kan lätt ta del av aktuella ärenden oberoende av tid och plats. Även här blir det en vinst för både miljö och ekonomi genom minskad pappersanvändning.

Införandet av eDok kommer även att innefatta samtliga skolor på såväl grundskole- som gymnasienivå. Skolornas administration skulle göra stora vinster i och med detta. Dokumentflödet mellan skolorna och central förvaltning, hanteringen av olika rutinä-

renden samt anmälan till nämnden av rektorernas delegationsbeslut skulle förenklas väsentligt. Det skulle bland annat ge effektivare processer för ärendehantering med minskat dubbelarbete, såsom dubbelregistrering av information på såväl skolor som central förvaltning. Det ger även förbättrade möjligheter till uppföljning och utvärdering på olika nivåer.

Dock har det inte gått att få ett klart svar från projektgruppen hur införandet av eDok kommer att påverka lärarnas arbetssituation. Förvaltningens hållning är därför att införandet av ytterligare ett system bör minska det administrativa arbetet för lärarna. Det framgår inte av remissen och det har ej heller på annat sätt gått att utröna i hur stor utsträckning handläggare, med flera förväntas registrera sina egna ärenden. Förvaltningen önskar därför ett klagörande av hur stor del av ärenderegistrering som kommer att hamna på enskilda handläggare samt skolans personal.

Vidare vill förvaltningen se ett förtydligande av hur styrande eDok kan förväntas bli för verksamheternas arbetsprocesser. I remissen beskrivs hur ärende- och dokumenthanteringen till stor del kommer att standardiseras, men det saknas en mer konkret beskrivning av vad detta bör innebära, i form av exempelvis gemensamma blanketter och digitala formulär. Vilket utrymme kommer det att finnas för anpassningar av systemet efter lokala förutsättningar och behov? Ett gemensamt system ställer stora krav på att tydliga avgränsningar kan göras mellan stadens olika förvaltningar och bolag. En mer ingående beskrivning behövs av hur detta kommer att ske. Något som inte klart framgår av remissen är huruvida de olika verksamheterna kommer att ha skilda diariéer eller ej.

I remissen saknas även en grundlig beskrivning hur eDok kommer att interagera med övriga verksamhetssystem. Innebörden av att eDok inte ska ”krocka” med SIKT, som det heter i remissen, förblir oklar.

Sammanfattningsvis är utbildningsförvaltningen positiv till ett införande av eDok men anser att det behövs ett förtydligande av hur systemet och standardiserade processer kommer att påverka det dagliga administrativa arbetet i verksamheterna.

#### **Ytterligare frågor att beakta**

Utbildningsförvaltningen har identifierat ytterligare några områden som inte har direkt verksamhetspåverkan men som bör beaktas i det vidare arbetet med eDok.

#### ***Digitala signaturer***

Utbildningsförvaltningen saknar i remissen uppgifter om huruvida eDok stöder användandet av elektroniska signaturer. Elektroniska signaturer skulle kunna minska pappersarkiveringen och därmed frigöra ytor och resurser. Det är även nödvändigt för att undvika onödiga flaskhalsar i för övrigt automatiserade processer.

#### ***Avtals- och avropshantering***

Utbildningsförvaltningen saknar i remissen uppgifter om ett stöd för avtals- och avropshantering med bevakning. Förvaltningen ser att en sådan funktion skulle leda till en kvalitetshöjning samt en säker hantering.

#### ***Tillgänglighet och rättsäkerhet***

Ett gemensamt stadsövergripande system ställer stora krav på informationssäkerhet, för att möjliggöra extern publicering och tillgång. När tillgängligheten till all-

männa handlingar ökar måste även kunskapen om vad som de facto kan publiceras med hänsyn till offentlighets- och sekretesslagstiftningen stärkas. Detta ställer krav på utbildningsinsatser på området. Ökad öppenhet kräver bättre kunskaper om lagar och regler, på alla nivåer i staden.

#### ***Tillgänglighet via tekniska enheter***

Införandet av eDok och arbetet med stadens e-förvaltning kommer bland annat att innebära att stadens medborgare erbjuds service via internet genom att stadens interna handläggning digitaliseras. En teknisk lösning för enkel tillgång till handlingar på läsplatta är en del i detta. Utvecklingen inom det digitala området kommer med stor sannolikhet att medföra höga förväntningar och krav på tillgänglighet genom nya tekniska enheter från såväl anställda som medborgare. Utbildningsförvaltningen önskar i detta sammanhang se en satsning även på annan tillgänglighet till exempel via smarta telefoner eller liknande enheter.

#### **Deltagande i pilotstudie**

Utbildningsförvaltningen deltog i pilotprojektet för Navet och gemensam informationsförsörjning (GIF). Erfarenheter från projekt Navet visar tydligt på fördelar med ett tidigt medverkande för en så stor och komplex förvaltning som utbildningsförvaltningen. Inte minst är det viktigt att lyfta fram skolans perspektiv. Utbildningsförvaltningen anser det därför angeläget att såväl central förvaltning som en skola utgör en del av pilotstudien.

### **Äldrenämnden**

**Äldrenämnden** beslutade vid sitt sammanträde den 11 december 2012 att som svar på remissen överlämna och åberopa äldreförvaltningens tjänsteutlåtande.

**Äldreförvaltningens** tjänsteutlåtande daterat den 21 november 2012 har i huvudsak följande lydelse.

Äldreförvaltningen stödjer förslaget. Det befintliga ärende- och dokumenthanterings-systemet Diabas har för många brister, är föråldrat och tillgodoser inte dagens behov. Äldreförvaltningen anser att det så snart som möjligt bör införas en ny, kostnadseffektiv, modern och funktionell helhetslösning för ärende- och dokumenthantering i Stockholms stad som blir gemensam för stadens nämnder och bolag. Digitalisering av informationsflöde i ett modern samhälle kräver en ny gemensam och tekniskt utvecklad plattform för ärende- och dokumenthantering för Stockholms stad. Det ska vara enkelt och snabbt att registrera, söka och lagra information/handling.

Enligt äldreförvaltningen är därför mycket angeläget att staden upphandlar ett nytt koncerngemensamt standardiserat tekniskt systemstöd som ska underlätta stadens informationsförsörjning, införande av processororienterad informationsredovisning, en gemensam registreringsplan och standardiserade begrepp samt samverkan och kunskapsöverföring mellan stadens verksamheter. Enkla och repetitiva manuella arbets-

moment bör kunna automatiseras i den moderna tekniska lösningen.

Äldreförvaltningen anser att en kostnadseffektiv och modern teknisk lösning för ärende- och dokumenthantering är nödvändig för en god service och för att stadens förvaltningar skulle kunna klara av den ökade ärendemängden på ett sätt som förväntas från förtroendevalda, medborgare och även från stadens egna medarbetare.

Äldreförvaltningen är positiv till införandet av ett nytt och tillgängligt tekniskt stöd för stadens förtroendevalda och tjänstemän via en applikation Insyn för läsplatta/iPad (appen finns tillgänglig från och med februari 2012). Det är viktigt att staden satsar på papperslösa och energisnåla tekniska lösningar som stärker offentlighetsprincipen och ökar allmänhetens tillgång till stadens publicerade handlingar.

Digitalisering av distribution/utskick samt åtkomst till handlingar för förtroendevalda inför nämndsammanträden och publicering av information till allmänheten bör underlätta arbete främst för nämndsekreterare, registratorer, handläggare och chefer.

### **Bromma stadsdelsnämnd**

**Bromma stadsdelsnämnd** beslutade vid sitt sammanträde den 13 december 2012 att som svar på remissen överlämna och åberopa Bromma stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande.

*Reservation* anfördes av Cecilia Obermüller m.fl. (MP), *bilaga 1*.

**Bromma stadsdelsförvaltnings** tjänsteutlåtande daterat den 26 november 2012 har i huvudsak följande lydelse.

Förvaltningen ser stora fördelar med att införa ett enhetligt system för ärende- och dokumenthantering. T ex blir informationen lättare att ta del av för medborgare, förtroendevalda, näringsliv etc. Idag används flera olika system inom staden. Det system som Bromma stadsdelsförvaltning använder för registrering- och diarieföring, Diabas, stöder inte ärendehantering och inte heller möjligheten att publicera handlingar på nätet. Ett system som stöder hela ärendeprocessen gör att arbetet blir mer effektivt och ett standardiserat arbetssätt gör att tillgången till information blir säkrare.

### **Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsnämnd**

**Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsnämnd** beslutade vid sitt sammanträde den 7 februari 2013 att som svar på remissen överlämna och åberopa Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande.

*Särskilt uttalande* gjordes av vice ordföranden Rosa Lundmark (V) och ledamoten Magnus Dannqvist m.fl. (S), *bilaga 1*.

**Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsförvaltnings** tjänsteutlåtande daterat den 9 januari 2013 har i huvudsak följande lydelse.

Förvaltningen stöder införande av ett för staden gemensamt ärende- och dokumenthanteringssystem, då detta helt är i linje med modern teknisk utveckling och anpassning till både dagens och framtidens sätt att söka och hantera handlingar och information både från förvaltnings- politiker - och medborgersperspektiv.

Förvaltningen välkomnar att införandet får ske i den takt som är angelägen. Förvaltningen använder diarieföringssystemet Diabas som fungerar alldeles utmärkt för diarieföring och för ärendehantering inför nämndens sammanträden då en utvidgad funktion används i systemet där nämndprocessen innefattas.

En övergång till nytt publiceringsverktyg eller digital tillgång till nämndhandlingar i ett annat system än nuvarande Insyn borde bli bättre ur flera aspekter under förutsättning att publicering på webb kan ske av förvaltningen utan mellanled och att den som administrerar publiceringen har full kontroll och förfogande till direkthantering in i systemet. Om läsplattorna ska bli till full belåtenhet krävs också att det som kommer ur systemet är användarvänligt rätt och av hög kvalitet. I remisstexten talas om en uträknad nyttoeffekt som även kostnadsberäknats. Förvaltningen vill i det sammanhanget påtala att den administrativa delen för de personer som ska hanterat handlingar och publicering förmodligen kommer att öka. Även behov av support och förfrågningar om läsplattorna kommer att kräva kompetent och närvarande personal. I avsnittet om miljö och säkerhet nämns inte den miljöpåverkan som själva läsplattorna i en förlängning kommer att innebära på miljön vid obrukbarhet.

Förvaltningen föreslår att nämnden uttalar sig positiv till ett för staden gemensamt tekniskt systemstöd för ärende- och dokumenthantering men att koppling till publicering eller tillgänglighet av digitala handlingar för förtroendevalda mycket nog bearbetas innan genomförande.

### **Farsta stadsdelsnämnd**

**Farsta stadsdelsnämnd** beslutade vid sitt sammanträde den 7 februari 2013 att som svar på remissen överlämna och återropa Farsta stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande.

**Farsta stadsdelsförvaltnings** tjänsteutlåtande daterat den 10 januari 2013 har i huvudsak följande lydelse.

Förvaltningen delar utredningens bedömningar och stödjer förslaget. Ett enhetligt och gemensamt ärende- och dokumenthanteringssystem har potential att bli ett viktigt verktyg, både för medborgare, förtroendevalda och anställda inom staden. Det nuva-

rande ärende- och dokumenthanteringssystemet Diabas har, som utredningen konstaterar, tekniska och funktionella brister.

Förvaltningen instämmer även i slutsatsen att webbapplikationen Insyn inte fungerar optimalt. Ett enhetligt system som erbjuder möjlighet till direkt publicering skulle därför kunna vara ett viktigt redskap.

Två punkter är särskilt viktiga att tänka på i det fortsatta arbetet med eDok:

- *Behörighet*

Om ett system som omfattar de flesta handlingar och ärenden och som är tillgängligt för både anställda inom staden, förtroendevalda och medborgare ska fungera så måste även behörighetsnivåerna fungera optimalt. Bristande säkerhet kan leda till en osäker hantering. Den eftersträvade enhetligheten går förlorad om vissa handlingar måste uteslutas.

- *Relationen till Paraply och andra, redan existerande, system*

Paraplysystemet utgör en viktig del av förvaltningens ärendehantering och är idag helt separerat från Diabas. Ett förtydligande av hur Paraply och andra system kan förhålla sig till det föreslagna nya ärende- och dokumenthanteringssystemet är därför önskvärt.

Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden överlämnar förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen.

## **Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd**

**Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd** beslutade vid sitt sammanträde den 13 december 2012 att som svar på remissen överlämna och åberopa Hägersten-Liljeholmens stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande.

**Hägersten-Liljeholmens stadsdelsförvaltnings** tjänsteutlåtande daterat den 26 november 2012 har i huvudsak följande lydelse.

Hägersten-Liljeholmens stadsdelsförvaltning har under projektet Pre-eDok varit representerade i styrgruppen, arbetsgruppen, referensgruppen och ambassadörsnätverket. Vi känner oss engagerade och delaktiga.

### **Behov av ett gemensamt system**

Stockholms stad har idag inget enhetligt system för att hantera ärenden. De olika system som används är vanligen till för diarieföring och inte för hantering av ärenden och dokument. Genom åren har staden haft flera projekt vad gäller system för dokument och ärendehantering, där man tittat på olika lösningar för hur vi på ett produktivare sätt ska kunna hantera gemensamma arbetsytor och åtkomst för de handlingar vi arbetar med. Förslaget i remissen har en högre ambitionsnivå. Genom ett gemensamt diarium för hela staden ska vi kunna följa ett ärende och se var det befinner sig i processen. Det kräver att vi tillsammans ser nya möjligheter och kan integrera andra sy-



stem till dokumenthanteringen och skapa ett arbetsflöde som vi kan följa tydligare.

Förvaltningen instämmer med stadsledningskontoret 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 förtroendevalda, medborgare och stadens egna medarbetare.

#### **Politikerportal**

Som en direkt nytta av det föreslagna systemet ser vi politikerportalen, med åtkomst till handlingar i digital form som ska underlätta för förtroendevalda. Politikerportalen blir tillgänglig oberoende av tid och plats.

#### **Central förvaltningssamordning**

För att få förståelse och kunskaper om systemet framhåller förvaltningen att det krävs att staden inför en förvaltningsorganisation som ansvarar för utbildningar och utvecklar arbetssätt. Vi anser det viktigt att alla berörda får kunskap om gemensamma begrepp och integrering till andra IT-system. Förslaget i remissen till en central förvaltning och systemägare, ger en bättre helhetsyn med en sammanhållen struktur.

#### **Pilot**

Tre verksamheter föreslås bli piloter för att testa den digitala ärendehanteringsprocessen med dokumenthantering och funktioner för remiss, nämnd- och styrelsehantering, arbetsyta och handlingslager, distribution och publicering. Hägersten-Liljeholmens stadsdelsförvaltning blir gärna pilot för stadsdelsförvaltningarna.

#### **Sammanfattningsvis**

Förvaltningen välkomnar ett gemensamt system för integrerad diarieföring och ärendehantering som minskar kravet på dubbelregistrering av information. Vi vill kunna effektivisera arbetstid och kostnader vad gäller dubbelregistreringar, remisshantering, digitala publiceringar och utskick av nämndhandlingar till nämnd och allmänhet. Vi ser många fördelar med att införa ett nytt modernt standardiserat och kvalitets-säkrat ärende- och dokumenthanteringssystem. Förvaltningen är därför mycket positiv till denna nya lösning med nya arbetssätt i stadens organisation.

### **Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd**

**Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd** beslutade vid sitt sammanträde den 7 februari 2013 att som svar på remissen överlämna och återropa Hässelby-Vällingby stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande.

**Hässelby-Vällingby stadsdelsförvaltnings** tjänsteutlåtande daterat den 28 januari 2013 har i huvudsak följande lydelse.

Förvaltningen ställer sig positiv till det remitterade förslaget och föreslår att stadsdelsnämnden överlämnar förvaltningens tjänsteutlåtande som sitt svar på remissen från Kommunstyrelsen.

## **Kungsholmens stadsdelsnämnd**

**Kungsholmens stadsdelsnämnd** beslutade vid sitt sammanträde den 7 februari 2013 att som svar på remissen överlämna och återropa Kungsholmens stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande.

*Reservation* anfördes av ledamoten Reijo Kittilä (V) och ledamoten Andrea Törnестam m.fl. (S), *bilaga 1*.

**Kungsholmens stadsdelsförvaltnings** tjänsteutlåtande daterat den 8 januari 2013 har i huvudsak följande lydelse.

Förvaltningen ser positivt på stadsledningskontorets förslag, både vad gäller godkännande av slutprojekt Navet och den föreslagna centralupphandling av en samordnad digital hantering av ärende- och dokumenthantering inom staden i form av ett stadsgemensamt system som föreslås.

Ett enhetligt ärende- och dokumenthanteringssystem har förutsättningar att bli ett viktigt verktyg för såväl stadens anställda och förtroendevalda som för medborgare. Nuvarande ärende- och dokumenthanteringssystem liksom system för digital distribution av beslutsunderlag till nämnder har funktionella brister. Ett enhetligt system som dessutom erbjuder möjlighet till direkt publikation skulle därför kunna vara ett viktigt redskap.

Projektet är ännu i ett tidigt skede och förvaltningen vill visa på två frågor som är särskilt viktiga att beakta i det fortsatta arbetet med eDok:

- *Hur frågan om behörighet hanteras*  
Om ett system som omfattar de flesta handlingar och ärenden och som är tillgängligt för både anställda inom staden, förtroendevalda och medborgare ska fungera så behöver även behörighetsnivåerna fungera optimalt. Bristande säkerhet kan leda till en osäker hantering samt att den eftersträlvade enhetligheten går förlorad om vissa handlingar måste uteslutas.
- *Hur andra, redan existerande, system såsom Paraplysystemet kommer att hanteras*  
Paraplysystemet utgör en viktig del av stadsdelsförvaltningarnas ärendehantering och är idag helt separerat från Diabas. Ett förtydligande av hur Paraplysystemet och liknande system kommer att förhålla sig till det nya ärende- och dokumenthanteringssystemet är därför önskvärt.

## **Norrmalms stadsdelsnämnd**

**Norrmalms stadsdelsnämnd** beslutade vid sitt sammanträde den 13 december 2012 att som svar på remissen överlämna och åberopa Norrmalms stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande.

**Norrmalms stadsdelsförvaltnings** tjänsteutlåtande daterat den 26 november 2012 har i huvudsak följande lydelse.

Förvaltningen är positiv till förslaget om införande av standardiserade arbetssätt med tekniskt systemstöd för ärende- och dokumenthantering i Stockholms stad.

Införande av standardiserade arbetssätt med tekniskt systemstöd är i linje med stadens vision och kommer innebära ett mer modernt och enhetligt arbetssätt. En modern e-förvaltning kännetecknas av att den möjliggör enkel åtkomst till information över organisationsgränser, inom och mellan stadens nämnder, bolag och privata utförare, mellan staden och medborgarna samt mellan staden och andra myndigheter och organisationer.

Syftet med en ny standardiserad process för ärende- och dokumenthantering är att effektivisera och förbättra samt kvalitetssäkra verksamheten. Norrmalms stadsdelsnämnd har sen hösten 2012 påbörjat digitala utskick av nämndhandlingar samt tillhandahållit läsplattor till samtliga förtroendevalda. Införandet av ett standardiserade arbetssätt med tekniskt systemstöd behövs för att förvaltningen ska kunna nyttja den fulla potentialen med digital hantering av nämndhandlingar. Flera nämnder är i behov av att genomföra upphandling av egna lokala ärende- och dokumenthanteringssystem om inte staden införskaffar ett koncerngemensamt tekniskt systemstöd. För att nå de effektiviseringar och effektmål som projektet strävar efter, bör kommunstyrelsen fatta ett så bindande beslut som möjligt för samtliga nämnder i staden.

Förvaltningen anser att staden bör, för att finna den mest kostnadseffektiva lösningen, införa standarder för processer för ärende- och dokumenthantering och arbeta med ett koncerngemensamt tekniskt systemstöd.

Eftersom det nya arbetssättet, med det tekniska systemstödet, även läggs på handläggare och chefer, inte enbart nämndsekreterare och registratorer som idag, bör man vid införandet av projektet satsa på flera utbildningstillfällen och lathundar.

Även förtroendevalda och medborgare, samt privata utförare, näringsliv och myndigheter i samverkan kan behöva tydliga instruktioner på webben.

## **Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd**

**Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd** beslutade vid sitt sammanträde den 24 januari 2013 att som svar på remissen överlämna och åberopa Rinkeby-Kista stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande.

**Rinkeby-Kista stadsdelsförvaltnings** tjänsteutlåtande daterat den 10 januari 2013 har i huvudsak följande lydelse.

Förvaltningen kan konstatera att staden efter tidigare beslut härom är på god väg att införa en digital arkivprocess, ett e-arkiv, en teknisk lösning där digital information samlas på ett ställe inom staden med syftet att ge såväl stadens verksamheter som allmänheten enkel tillgång till kvalitetssäkrad verksamhetsinformation. Projekt eDok föreslår att staden också bör införa standardiserade arbetssätt med tekniskt systemstöd för ärende- och dokumenthanteringen. De förväntade nyttoeffekterna väntas bli betydande.

Förvaltningen delar uppfattningen att standardiserade arbetssätt med tekniskt systemstöd för ärende- och dokumenthantering tillsammans med e-arkiv utgör basen för att staden ska kunna utveckla en effektiv e-förvaltning. Enligt tidigare beslut i kommunfullmäktige ska detta utvecklingsarbete fortsätta – bland annat genom att erbjuda service till invånarna via internet och genom att digitalisera stadens interna handläggning. Exempel på sådana verktyg som redan genomförts är Insyn, vilken är en applikation som på stadens externa hemsida ger allmän tillgång till nämndhandlingar inklusive föredragningslistor och protokoll, samt också en applikation som ger enkel tillgång till allmänna offentliga nämndhandlingar på läsplatta.

Förvaltningen delar uppfattningen att en samordnad enhetlig digital ärende- och dokumenthantering inom staden bör kunna göra det enklare att följa ett ärende, förbättra tillgången på information, ge en snabbare handläggning och härigenom höja servicenivån inom staden. Förvaltningen kan konstatera att de nya enhetliga digitala processerna med tillhörande systemstöd kräver att nuvarande arbetssätt måste anpassas till stadens kommande gemensamma standarder. Bland annat kräver det att befintliga ärende-, dokumenthanterings- och diarieföringssystem byts ut mot nya gemensamma sådana. Inom förvaltningen är berörda handläggare, beslutsfattare och chefer samt nämndsekreterare, registrator och arkivpersonalen beredda på kommande förändringar. Förvaltningen vill särskilt betona två aspekter; dels nödvändigheten av att i det kommande arbetet integrera det nya diarieföringssystemet, dels tillförsäkra att det nya ärende- och dokumenthanteringssystemet har effektiva ”brandväggar” till sådana handlingar som omfattas av sekretesslagen eller personuppgiftslagen.

Förvaltningen har sammanfattningsvis inget att invända mot det föreslagna genomförandet av projekt eDok.

### **Skarpnäcks stadsdelsnämnd**

**Skarpnäcks stadsdelsnämnd** beslutade vid sitt sammanträde den 19 december 2012 att som svar på remissen överlämna och återropa Skarpnäcks stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande.

**Skarpnäcks stadsdelsförvaltnings** tjänsteutlåtande daterat den 21 november 2012 har i huvudsak följande lydelse.

Stadsdelsförvaltningen delar i huvudsak utredningens bedömningar och stödjer förslaget, samt lämnar följande synpunkter:

Förvaltningen anser att ett enhetligt och omfattande ärende- och dokumenthanteringssystem har potential att bli ett viktigt verktyg för såväl anställda inom staden som för förtroendevalda och medborgare. Det nuvarande ärende- och dokumenthanteringssystemet Diabas har, som utredningen konstaterar, tekniska och funktionella brister. Förvaltningen instämmer även i slutsatsen att webbapplikationen Insyn inte fungerar optimalt. Ett enhetligt system som erbjuder möjlighet till direkt publikation skulle därför kunna vara ett viktigt redskap.

Projektet är ännu i ett tidigt skede, men förvaltningen anser att två punkter är särskilt viktiga att ta i beaktande i det framtida arbetet med eDok:

- *Hur frågan om behörighet hanteras*

Om ett system som omfattar de flesta handlingar och ärenden och som är tillgängligt för både anställda inom staden, förtroendevalda och medborgare ska fungera så måste även behörighetsnivåerna fungera optimalt. Bristande säkerhet kan leda till en osäker hantering samt att den eftersträvade enhetligheten går förlorad om vissa handlingar måste uteslutas.

- *Hur andra, redan existerande, system såsom Paraplysystemet kommer hanteras*

Paraplysystemet utgör en viktig del av förvaltningens ärendehantering och är idag helt separerat från Diabas. Ett förtydligande av hur Paraplysystemet och liknande system kommer att förhålla sig till det nya ärende- och dokumenthanteringssystemet är därför önskvärt.

## **Skärholmens stadsdelsnämnd**

**Skärholmens stadsdelsnämnd** beslutade vid sitt sammanträde den 13 december 2012 att som svar på remissen överlämna och åberopa Skärholmens stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande.

**Skärholmens stadsdelsförvaltnings** tjänsteutlåtande daterat den 8 november 2012 har i huvudsak följande lydelse.

Förvaltningen anser att satsningen på ett koncerngemensamt tekniskt systemstöd är utmärkt. Standardiserade arbetsprocesser, arbetssätt och begrepp underlättar för alla. Att på ett enkelt sätt ge medborgare och massmedia tillgång till stadens dokument och ärenden är utmärkt service och ökar möjligheten till delaktighet och insyn. En förutsättning är att säkerheten garanteras så att inte sekretessbelagda handlingar blir åtkom-

liga. Politikerportalen, där förtroendevalda kan få tillgång till handlingar i digital form, kommer att underlätta arbetet och minskar också transportkostnader och pappersåtgång. Säkerheten ökar genom att handlingar inte behöver distribueras manuellt eller via e-post eller vanlig post.

Enligt nyttoanalysen i förstudien bedöms kostnaden för investeringen eDok vara inhämtad på 2-3 år. Det är viktigt kostnaderna inte ökar utan till och med blir lägre än nu. Förvaltningen förutsätter att kostnaden för införandet av eDok täcks i budgeten. Skärholmens stadsdelsförvaltning vill särskilt framhålla vikten av en utmärkt sökfunktion, både på Politikerportalen och på eDok i stort. Vidare anser förvaltningen att det är viktigt att frågan om digital signering blir löst snarast möjligt, så att vi handlingar för underskrift inte behöver skrivas ut. Det är en otymplig och ineffektiv hantering i en modern e-förvaltning.

### **Spånga-Tensta stadsdelsnämnd**

**Spånga-Tensta stadsdelsnämnd** beslutade vid sitt sammanträde den 24 januari 2013 att som svar på remissen överlämna och återropa Spånga-Tensta stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande.

*Särskilt uttalande* gjordes av ordföranden Ann-Katrin Åslund m.fl. (FP) och ledamoten Ole-Jörgen Persson m.fl. (M), *bilaga 1*.

**Spånga-Tensta stadsdelsförvaltnings** tjänsteutlåtande daterat den 26 november 2012 har i huvudsak följande lydelse.

Förvaltningen ser positivt på Stadsledningskontorets förslag, både vad gäller godkännande av slutprojekt Navet och den föreslagna centralupphandling av en samordnad digital hantering av ärende- och dokumenthantering inom staden i form av ett stadsgemensamt system som föreslås.

De många nyttoeffekter som systemet eDok för med sig avseende verksamhets-, medarbetar- och medborgarnytta talar för att projekt eDok och den föreslagna upphandlingen av systemstöd bör genomföras.

Förvaltningen vill dock påpeka vikten av utbildning i samband med implementering av eDok för att få de nyttoeffekter som beskrivs i remissen. Handläggare behöver oftast idag ingen djupare kunskap om diarieföring och ärendehantering. Med ett system som eDok innebär ett helt nytt sätt att arbeta på och ställer därmed krav på en ökad förståelse för just diarieföring och ärendehantering.

Förvaltningen bedömer att införandet av systemet eDok också innebär effektiviseringar avseende kostnader, miljö och säkerhet. Det är dock viktigt att komma ihåg att stadens förvaltningar och bolag idag har hunnit olika långt för att uppfylla stadens e-

strategi. Det innebär i sin tur att kostnaden och tiden för implementering av eDok kommer att variera.

## **Älvsjö stadsdelsnämnd**

**Älvsjö stadsdelsnämnd** beslutade vid sitt sammanträde den 7 februari 2013 att som svar på remissen överlämna och åberopa Älvsjö stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande.

**Älvsjö stadsdelsförvaltnings** tjänsteutlåtande daterat den 21 januari 2013 har i huvudsak följande lydelse.

Förvaltningen ser positivt på stadsledningskontorets förslag, både vad gäller godkännande av slutprojekt Navet och den föreslagna centralupphandlingen av en samordnad digital hantering av ärende- och dokumenthantering inom staden i form av ett stadsgemensamt system som föreslås.

De många nyttoeffekter som systemet eDok för med sig avseende verksamhets-, medarbetar- och medborgarnytta talar för att projekt eDok och den föreslagna upphandlingen av systemstöd bör genomföras.

Förvaltningen vill särskilt påtala vikten av en ändamålsenlig sökfunktion för alla målgrupper. För att uppnå en bra sökfunktion måste systemet stödja och underlätta ett enhetligt arbetssätt med en standardiserad begreppsförteckning och utformning av de uppgifter som läggs in i systemet. Användning av e-post kan förväntas öka alltmer samtidigt som den traditionella posten i pappersform kan förväntas minska. Det är ytterst angeläget att systemet ger stöd för en effektiv diarieföring av e-posten. Det är också viktigt att frågan om digital signering ges hög prioritet.

Förvaltningen bedömer sammantaget att införandet av systemet eDok innebär effektiviseringar avseende såväl kostnader som miljö och säkerhet. Förvaltningen utgår från att tillkommande kostnader i inledningsskedet kommer att täckas i budgeten.

Det är angeläget att projektet och systemet eDok tydligt förankras i alla stadens verksamheter som berörs och på alla nivåer. För ett bra resultat är det viktigt att förvaltningarna känner sig informerade och får medverka under processens gång samt att berörda medarbetare ges tillräcklig utbildning och stöd för de nya arbetssätt som väntar.

## **Östermalms stadsdelsnämnd**

**Östermalms stadsdelsnämnd** beslutade vid sitt sammanträde den 18 december 2012 att som svar på remissen överlämna och åberopa Östermalms stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande.

**Östermalms stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande** daterat den 26 november 2012 har i huvudsak följande lydelse.

Förvaltningen ser positivt på att stadsarkivet har inlett ett arbete för att realisera digital publicering av nämndhandlingar. Den första etappen för tillgången till offentliga allmänna nämndhandlingar är genomförd via applikationen Insyn för iPad. Förvaltningen ser även positivt på förberedelser för att möjliggöra en snabb initiering av upphandling av tekniskt systemstöd och projektstart efter beslut i ärendet.

Förvaltningens nuvarande system (Diabas) för ärende- och dokumenthantering har i dag inget fullgott stöd för nämndhantering och saknar stöd för ett enhetligt flöde för ärende- och dokumenthantering. Dokumentdel och registreringsdel är två helt separata enheter, vilket innebär att registrering av uppgifter måste göras flera gånger och det blir därigenom tungarbetat. Förvaltningen använder Diabas enbart för diarieföring och inte för hantering av ärenden och dokument.

Förvaltning har sedan 2009 använt webbapplikationen Insyn för publicering och sökning av nämndhandlingar via webben, internt och externt. En teknisk lösning för enkel tillgång till handlingar på läsplatta för förtroendevalda och allmänheten har varit ett första steg mot införande av en helt digital hantering av ärenden och dokument.

Det fungerar idag inte fullt ut då den manuella hanteringen görs av Your Voice Network AB enligt ett gammalt avtal som inneburit att handlingarna publicerats med upp till två dagars fördröjning efter det att nämndhandlingarna budats ut till de förtroendevalda. Ett annat problem har också varit att bilagor eller tjänsteutlåtanden hamnat på fel plats och då har förvaltningen inte kunnat utföra rättelsen själv utan måste invänta Your Voices manuella hantering. Vidare är inte alltid alla handlingar klara vid utskicksdatum utan det behövs ytterligare ett publiceringstillfälle av Your Voice. Nämndhandlingar som innehåller sekretessuppgifter kan inte publiceras i Insyn utan dessa får fram till dess att en lösning med kryptering finns, budas eller skickas ut. Det nya tekniska systemstödet bör omfattas av behörighets- och sekretesshantering.

Förvaltningen vill även framhålla att det vore önskvärt om det gick att få ett system som gjorde det möjligt att publicera nämndhandlingar till förtroendevalda exempelvis ett dygn tidigare än till allmänheten. Detta försprång skulle ge de förtroendevalda en möjlighet att sätta sig in i ärendena som kommer att behandlas på kommande sammanträde innan allmänheten kontaktar dem för svar på frågor och diskussion. Eventuellt skulle detta kunna bli möjligt med den föreslagna politikerportalen som ger åtkomst till handlingar i digital form och som ska vara tillgänglig oberoende av tid och plats.

Förvaltningen instämmer även i att en investering i standardiserade arbetsprocesser med ett gemensamt tekniskt systemstöd för hantering av ärenden, säkerligen skulle minska kostnaderna för nämndadministration – åtminstone på längre sikt, men även effektivisera tillhandahållandet av handlingar genom minskad användning av e-post och papper.

Digitalisering av distribution och åtkomst till handlingar för förtroendevalda inför



nämndsammanträden liksom publicering av information till och kommunikation med allmänheten är viktiga komponenter.

Vidare önskar förvaltningen framhålla att i samband med införandet av ett gemensamt ärende- och dokumenthanteringssystem bör en utbildningsåtgärd genomföras om vilka handlingar som är allmänna handlingar och vilka av dessa som är offentliga eller hemliga. De som använder systemet måste veta vad som ska och inte ska publiceras. För att erhålla ett flöde i dokumentationen måste alla berörda användare nyttja systemet och föra in uppgifter vartefter. En förutsättning är förstås ett bra systemstöd.

## **Stockholms Stadshus AB**

**Stockholms Stadshus AB:s** yttrande daterat den 24 januari 2013 har i huvudsak följande lydelse.

### ***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.

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 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 arbetsätt. 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 konkurrens-hänsyn 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 lekmanrevisorer 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 lekmanrevisorer, 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 oproblematisk i verksamheter med hög andel sekretessbelagd information, varför staden nogga 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 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.

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 optimal 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 sy-

stemet 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 överensstämma 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 ärendehantering 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 verkliga 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 begrepps-terminologi. 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. .

Stockholms hem, Stockholms Hamn, SISAB, Stokab och Bostadsförmedlingen pekar på att förslaget är ottydligt 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 behöver 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.

## RESERVATIONER M.M.

### **Fastighetsnämnden**

*Särskilt uttalande* gjordes av ordföranden Madeleine Sjöstedt m.fl. (FP), ledamoten Peter Jönsson m.fl. (M) och ledamoten Elisabeth Svensson (C) enligt följande.

Att införa standardiserade arbetssätt med tekniskt systemstöd för ärende- och dokumenthantering är i grunden positivt. Samtidigt som det är viktigt att beakta de skilda behov och krav på dokumenthantering som finns inom de olika förvaltningarnas verksamheter, bör ambitionen vara att i största möjliga utsträckning standardisera arbetsprocesserna för så många befattningskategorier som möjligt inom stadens förvaltningar.

### **Miljö- och hälsoskyddsnämnden**

*Särskilt uttalande* gjordes av ledamoten Stellan F Hamrin m.fl. (V) enligt följande.

Vi delar helt förvaltningens synpunkter och uppskattar inte minst den tydlighet med vilken de förs fram – ett ägerande som vi anser alltid bör präglade en förvaltning helt oavsett vem som styr i staden.

### **Socialnämnden**

*Särskilt uttalande* gjordes av ordföranden Marie Ljungberg Schött m.fl. (M), ledamoten Ann-Katrin Åslund (FP), ledamoten Stina Bengtsson (C) och ledamoten Ewa Samuelsson (KD) enligt följande.

Det är viktigt att de arbetssätt som föreslås för stadens övergripande ärende- och dokumenthantering är kompatibla med befintliga unika system som finns inom respektive förvaltning. Specialist- och verksamhetsanpassade system som används inom socialtjänsten måste kunna integreras utan att förlora det arbete och den utveckling som pågått i flera år.

## **Bromma stadsdelsnämnd**

*Reservation* anfördes av ledamoten Cecilia Obermüller m.fl. (MP) enligt följande.

Cecilia Obermüller m fl (MP) förslög att nämnden skulle återremittera ärendet för ytterligare genomlysning. Införandet av standardiserade arbetssätt och dokumentation har givetvis många fördelar. Det som väcker oro är att ingen som helst problematisering av frågan görs.

Enorma summor läggs på stadens IT-system som allt som oftast inte är särdeles användarvänliga (ex.vis Skol-webben...). Stadsbyggnadsnämndens ärendehanteringssystem kallas "långt utvecklat" men har för medborgaren en rent usel grad av tillgänglighet jämfört med de handlingar som läggs ut på systemet "Insyn". Frågan är vem det nya systemet gagnar mest? I bilagt material (där relevanta bilagor saknas i vår s.k. tillgängliga IPad-version av handlingar) framskymtar att det är stadens tjänstemän och politiker som får ökad nytta av nytänket snarare än medborgarna.

Kostnadstak för projektet måste sättas och beslutsmakten bör gärna spridas.

Hur är det med säkerheten i långt centraliserade system, hur robusta är de, är det inte bra med viss valfrihet och lokala alternativ? (Många lärare fortsätter tack och lov att skicka mail, trots uppmaningar om att de bara ska kommunicera via Skolwebben)

En ökad säkerhet ur sekreteshänseende brukar ge bieffekten att systemet inte är brukarvänligt och lättillgängligt.

När inga eventuella nackdelar tas upp, känns förslaget inte tillräckligt genomarbetat och bör återremitteras.

## **Enskede-Årsta-Vantör stadsdelsnämnd**

*Särskilt uttalande* gjordes av vice ordföranden Rosa Lundmark (V) och ledamoten Magnus Dannqvist m.fl.(S) enligt följande.

"Målgrupper för de standardiserade arbetssätten anges vara bland annat privata utförare som i samverkan med staden kan ta del av effekterna. Åtkomsten till handlingar bör även gälla relevant dokumentation hos privata utförare, som driver verksamheter på entreprenad. När privatiseringarna ökar minskar annars antalet handlingar som är tillgängliga för målgruppen."

## **Kungsholmens stadsdelsnämnd**

*Reservation* anfördes av ledamoten Reijo Kittilä (V) och Andrea Törnestam m.fl. (S) enligt följande.

1. Stadsdelsnämnden överlämnar förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen.

2. Stadsdelsnämnden anser att upphandlingsunderlaget bör genomgå en politisk behandling och inte överlåtas till en enskild tjänsteman, i detta fall stadsdirektören.

Det är viktigt att den politiska organisationen fattar beslut i så viktiga upphandlingsärenden som detta. Vilka entreprenörer staden får är inte en tjänstemannafråga, särskilt när entreprenören ska ha hand om en för staden så central fråga som denna upphandling kommer att handla om. Politikerna bör ta ställning till vilka anställningsvillkor vi förutsätter att entreprenören tillämpar, om de ska ha kollektivavtal, om de ska följa meddelarfrihet/meddelarskydd på samma sätt som inom offentligt drivna, vilken miljöpolicy de ska följa etc.

Om införandet av de aktuella systemen skulle göras i stadens egen regi och av stadens egen personal skulle ovannämnda frågeställningar vara överflödiga.

## **Spånga-Tensta stadsdelsnämnd**

*Särskilt uttalande* gjordes av ordföranden Ann-Katrin Åslund m.fl. (FP) och ledamoten Ole-Jörgen Persson m.fl. (M) enligt följande.

I likhet med stadsdelsförvaltningen ser vi positivt på Stadsledningskontorets förslag om att ersätta stadens nuvarande diarietjänstsystem DIABAS samt genomföra projektet eDok men understryker vikten av adekvat och tillräcklig utbildning i samband med implementeringen.

Spånga-Tensta är en av de nämnder, som inte har påbörjat en digitaliseringsprocess av distribuering av nämndhandlingar. Vi har dock ett stort intresse och ser många fördelar av att införa detta. Hittills har de "barnsjukdomar", som systemet fortfarande dras med, gjort att vi har avvaktat. Vi ser också fram mot en lösning, som gör att även sekretesshandlingar kan distribueras säkert digitalt.



# Navet

## SLUTRAPPORT

---

Projekt Navet	Författare Elisabeth Klett	Version 1.0	Dnr 9-7389/08 050-797/11
Förvaltning/avdelning	Eva-Marie Ericson Jonas Engardt Fastställd av styrgrupp	Senast ändrad 2011-03-	Sida I (26) Lilla ratten

## Innehållsförteckning

1.	Inledning	3
2.	Sammanfattning	3
3.	Projekt Navet	5
3.1	Projektets bakomliggande idéer	5
3.2	Projektets genomförande	5
3.3	Projektets restpunkter och hantering av dessa	6
3.4	Projektets tidsplan	6
3.5	Projektets budget och ekonomiska resultat	6
4.	Projekt Navet e-arkiv	7
4.1	Mål och avgränsningar	8
4.1.1	Effekt mål	8
4.1.2	Projekt mål	8
4.1.3	Projektbeskrivning	9
4.1.4	Avgränsning	10
4.2	Projektplanering	12
5.	Resultat	13
5.1	Måluppfyllelse	13
5.1.1	Effekt mål	13
5.1.2	Projekt mål	13
5.2	Restlista	14
5.3	Tidsplan	14
5.4	Projektets budget och ekonomiska resultat	15
6.	Arbetsätt	15
6.1	Projektorganisation	15
6.1.1	Övriga kommentarer om arbetet i projektorganisationen	18
6.2	Samarbetsformer	19
6.3	Metoder och verktyg	20
6.3.1	Övrigt kring arbetsätt, metoder och verktyg	21
6.4	Kvalitetssäkring	21
6.4.1	Projektgranskning	21
6.4.2	Risikanalys	21
7.	Övriga erfarenheter - Resultat från slutseminarium	22
7.1	Svårare än förväntat under projektet	22
8.	Projekt Navet GIF (Gemensam informationsförsörjning)	22
8.1	GIF-projektets omfattning	23
8.2	Ettapp 1	23
8.3	Ettapp 2	25
8.4	Ettapp 3	25
8.5	Resultat, arbetsätt och gjorda erfarenheter	25
8.6	Måluppfyllelse	26

## 1. INLEDNING

Projekt Navet initierades av Stadsarkivet 2007 då en förstudie presenterade visionen om information som en lätt åtkomlig och användbar resurs för stadens medborgare och verksamheter och om Stadsarkivet som ett nav i stadens informationsförsörjning. Projektet inleddes i augusti 2008 avslutades i december 2010.

Denna rapport sammanfattar inledningsvis projektets uppdrag, resultat, hantering av restposter samt ekonomiskt utfall. Därefter beskrivs mer ingående organisation och genomförande och redovisas hur problem hanterades och löstes under projektets gång.

## 2. SAMMANFATTNING

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

Kommunstyrelsen medgavs ökade kostnader om 31,3 mnkr för projekt Navet. Finansiering ska ske genom disposition av de i eget kapital särskilt reserverade medel för IT-satsning.

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

Kulturnämnden gavs i uppdrag att äga och förvalta de för staden gemensamma riktlinjer och lösningar som utvecklas inom projektet.

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

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

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



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

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

Projektets viktigaste leveranser är

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

Kulturnämnden har också inom ramen för projektet tagit fram förslag på hur staden kan underlätta och effektivisera ärende- och dokumenthanteringen genom en gemensam kvalitetssäkrad process, som inkluderar både allmänna och icke- allmänna handlingar, för anställda och politiker samt publicering mot allmänheten.

Projektet har haft budget om 31,3 mnkr fördelad med 27,8 mnkr för att Projekt e-arkivet med och 3,5 mnkr för fördjupad förstudie avseende ett nytt ärende- och dokumenthanteringssystem. Av dessa medel har 29,1 mnkr förbrukats. Av återstående medel avses 0,1mnkr föras över till nytt projekt för Kartsök 2011 och 2,1 mnkr avses föras över till nytt projekt för GIF Fördjupad förstudie.

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

### 3. PROJEKT NAVET

#### 3.1 Projektets bakomliggande idéer

Stockholms stads e-strategi var den ledande idén vars förverkligande projekt Navet avsåg bidra till. Tre mål var särskilt viktiga och har skapats förutsättningar för genom projektet:

- "IT ska underlätta tillgång till stadens information och tjänster. *Stadens innevånare och andra intressenter ska enkelt få tillgång till kvalitetssäkrad information och anställda ska ha tillgång till väl fungerande och samverkande IT-stöd som underlättare och effektiviserar det dagliga arbetet.*"
- Mål för insatsområde 4 är "prioritera rationell och standardiserad informationsförsörjning. Genom att skapa en rationell och kostnadseffektiv informationshantering med ett *övergripande regelverk som "frigör" informationen från system* tryggas och förenklas den nutida och framtida informationsförsörjningen. Ett gemensamt synsätt för hur information ska hanteras och lagras är en förutsättning för att arbetet ska vara effektivt."
- Från insatsområde 5: "*Koordinera upphandling och utveckling inom IT-området med avseende på standarder, informationsstrukturer, begrepp och format*".

Projekt Navets leveranser bidrar till dessa mål.

#### 3.2 Projektets genomförande

Projekt Navet genomfördes som två spår, med informationsförsörjning, begreppsmodell, metadata och informationsstruktur som gemensamma nämnare. Huvudspåret var e-arkivet, med budget om 27,7 miljoner kr. Det andra spåret, GIF<sup>1</sup>, med budget om 3,4 miljoner kr, tog sin utgångspunkt i behovet av att hitta gemensamma former och regler för ärendes initiering och fortsatt under dess handläggning. Avsikten var dels att skapa förutsättningar för minimering av problem vid anslutning till e-arkivet, dels att skapa liknande möjligheter till informationsförsörjning av icke avslutade ärenden som för avslutade. I ärendehanteringsprocessen inkluderades förbättrad informationskvalitet avseende publicerade (anslagna) ärenden och beslut.

Projektet var komplext med många beroenden och integrationer med andra system. Det är också det första e-arkivet med denna inriktning och omfattning som realiserats i Sverige och en av de första internationellt. Problemen har därför varit många och varierat från problem med produktens uppfyllande av kravspecifikationen till problem med stadens infrastruktur och övergången till Volvo IT. Problem med SOA och e-tjänstplattformar medförde att tillägget av kartsök till e-tjänsten inte levererades inom projektet, utan är en restpost, se nedan. Navets styrgrupp var aktivt delaktig i lösning av problem och var till stort stöd för projektledningen.

---

<sup>1</sup> Gemensam informationsförsörjning

Navets styrgrupp fattade två gånger beslut om att godkänna förlängning av huvudspåret, totalt förlängdes projekttiden med 9 månader fram till leveransgodkännande med restlista den 2 juli. Leveransgodkännande av restlista gjordes i december 2010.

Spår GIF genomfördes i två etapper och skulle ha resulterat i upphandling av ett system för nämndärendehantering. Behoven i staden visade sig vara större och omfatta ett gemensamt system för helt digital ärende- och dokumenthantering. Navets styrgrupp fattade därför beslut om att inleda vidgning av uppdraget. Vid projektets avslut pågår arbete med att ta fram underlag för beslut om upphandling av ett sådant system.

### 3.3 Projektets restpunkter och hantering av dessa

Projektet överlämnar följande för genomförande av annan organisation:

- Produktionssättning i produktionsmiljö av e-arkivet med tillhörande e-tjänst för sökning och utfående överlämnas till e-arkivets förvaltningsorganisation att genomföra tillsammans med Volvo IT. Kostnaden belastar stadsarkivets förvaltningsbudget.
- Testning, produktionssättning och leveransgodkännande av karstöktjänst som komplement till e-tjänsten överlämnas till nytt projekt för Kartsök att genomföra. För genomförande avses 220 tkr föras till det nya projektet från Projekt Navet, som leds av stadsarkivet.
- Fördjupad förstudie inför beslut om upphandling av ett gemensamt ärende- och dokumenthanteringssystem för staden överlämnas till nytt projekt att genomföra. För genomförande avses 2 204 tkr föras över till den fördjupade förstudien från projekt Navet.

### 3.4 Projektets tidsplan

Projekt Navet avslutades i december 2010. Navet e-arkiv avslutades med restlista i och med godkännande av systemleverans i juli 2010, Navet GIF avslutas med restpost i december 2010. Ursprunglig tidsplan var avslut vid utgången av 2009. Orsakerna till tidsöverdraget är kvalitetsbrister i systemleveransen kombinerat med beroenden till stadens IT-projekt för införande av e-tjänsteplattform och GS-IT.

### 3.5 Projektets budget och ekonomiska resultat

Projekt Navets budget om 31 300 tkr fördelades mellan de två spåren så att Navet e-arkiv 27 800 tkr, Navet GIF:s 3 500 tkr. Av dessa medel har 29 078 tkr förbrukats.

Av återstående medel (2 222 tkr) föreslås 100 tkr föras över till nytt projekt för Kartsök 2011 och resterande 2 122 tkr förs över till nytt projekt för GIF Fördjupad förstudie.

**Navet - ekonomisk översikt**

tkr	Budget	Utfall	Resultat
Förstudie/initiering P64	4 100	3 615	485
<b>Navet</b>	<b>31 300</b>	<b>29 078</b>	<b>2 222</b>
- varav e-arkiv p65	27 800	27 872	-72
- varav GIF p67	3 500	1 206	2 294

**Specifisering av utfall, tkr**

<b>E-arkiv, p65</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>Totalt</b>
Egen personal	-	2 379	207	<b>2 586</b>
Externa konsulter	3 031	11 870	6 093	<b>20 994</b>
Licenser	-	2 615	889	<b>3 504</b>
Datakommunikation	-	331	18	<b>349</b>
Övriga projektkostnader *	93	153	193	<b>439</b>
	<b>3 124</b>	<b>17 348</b>	<b>7 400</b>	<b>27 872</b>
<b>GIF, p67</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>Totalt</b>
Egen personal	-	-	651	<b>651</b>
Externa konsulter	-	92	461	<b>553</b>
Övriga projektkostnader *	-	-	2	<b>2</b>
	<b>0</b>	<b>92</b>	<b>1 114</b>	<b>1 206</b>

\* t ex Projectplace, kurser och utbildningar, trycksaker, förbrukningsinventarier

**4. PROJEKT NAVET E-ARKIV**

Navet e-arkiv inleddes under våren 2008. Under initieringen planerades projektet och utarbetades en kravspecifikation som underlag för upphandling av ett e-arkivssystem. I planeringen ingick också verksamhetsutveckling avseende processer och rutiner verksamheten kopplad till e-arkivet, i enlighet med den internationella standard (OAIS-modellen) som låg till grund för

kravspecifikationen. Upphandling, val av leverantör och genomförande av projektet påbörjades i juni 2008 och avslutades i juli 2010.

Utgångspunkten för projekt Navet e-arkiv var den förstudie som genomfördes i projekt Navet hösten 2007. Förstudien i sin tur utgick från stadens e-strategi. Den visade på behovet av ett för staden gemensamt e-arkiv där e-arkivet utgör en av förutsättningarna för att knyta samman stadens information och på så vis möjliggöra återanvändning av information och dessutom göra informationen enkelt tillgänglig, såväl inom stadens verksamheter som gentemot medborgare och andra externa intressenter. Förstudien visade också på möjligheter att effektivisera om ett gemensamt e-arkiv utvecklas för att stödja hela stadens behov av arkivering och långtidslagring, jämfört med om varje myndighet eller arkivbildare skall utveckla egna e-arkiv för lagring av sin digitala information.

#### 4.1 Mål och avgränsningar

##### 4.1.1 Effektmål

Grunden för projekt Navet var de beslutade och kommunicerade målkriterier som anges i e-tjänstprogrammet.

Navet e-arkiv bidrar till dessa målkriterier genom att:

- bidra till ökat informationsutnyttjande genom aktiv informationsförsörjning bestående av enkel tillgång till kvalitetssäkrad verksamhetsinformation och möjlighet att återanvända information
- öka insyn för medborgare och andra externa intressenter
- Kostnadseffektivisera genom minskat behov av investeringar i separata e-arkiv

##### 4.1.2 Projekt mål

Projekt målet för projekt Navet e-arkiv var att i enlighet med tidplan och budget:

###### **Etablera ett generellt elektroniskt arkiv**

- Skapa förutsättningar för stadens verksamhet att ansluta till ett gemensamt e-arkiv, ur såväl ett tekniskt som verksamhetsorienterat perspektiv.
- Implementera och realisera en lösning för e-arkiv med tjänster för att:
  - Administrera e-arkivet.
  - Tillhandahålla en för staden generell sökmöjlighet mot e-arkivet. Navet skulle också föreslå lämpliga förvaltningar för anslutning till e-arkivet.
  - E-arkivets funktion skulle verifieras med stöd av två pilotanslutningar till e-arkivet.

###### **Etablera styrmodell**

- Förvaltningsorganisation, finansieringsmodell och ägarskap för framtagna lösningar finns dokumenterade och implementerade.

- Anslutningsmetodik för e-arkiv bestående av riktlinjer, regelverk och styrmodell för att möjliggöra leveranser från avlämnande system finns dokumenterade och implementerade.

#### Upprätta anslutningsplan

- Beskrivning av anslutningsplan för e-arkiv.

#### 4.1.3 Projektbeskrivning

Projektet omfattade etablering av ett stadsgemensamt e-arkiv enligt ovan.

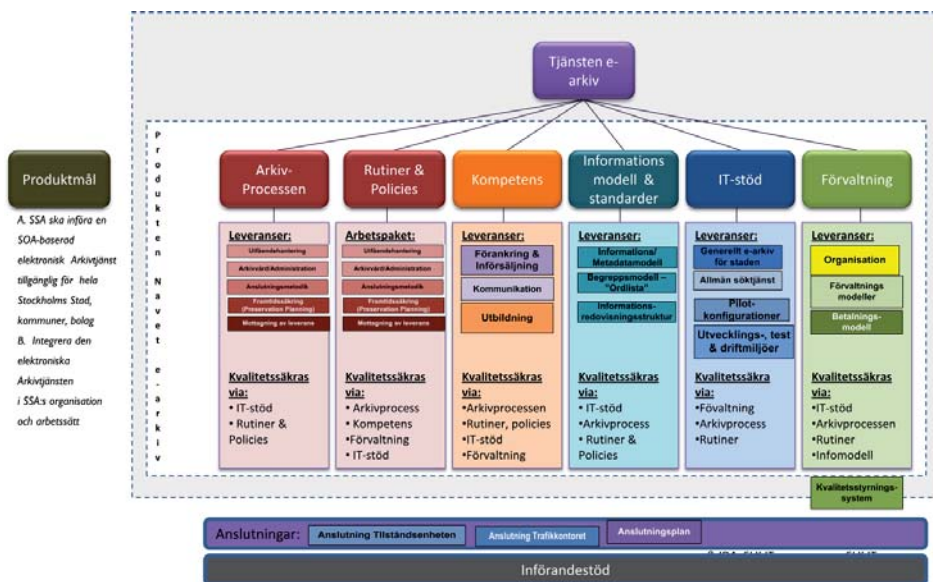
##### 4.1.3.1. Projektleveranser

Leveranserna var omfattande och kan grupperas i följande områden:

- **Styrning och värdegrund**  
Policy för e-arkiv Stockholm, förvaltningsmodell, förvaltningsplan, betalnings/finansieringsmodell, anslutningsmodell, nyttokalkyl för e-arkiv Stockholm och dess anslutningar, riktlinjer för hantering av sekretess och personuppgiftsfrågor..
- **Förankring & Försäljning**  
Kommunikation under projektet samt överlämnande av kommunikationsplan för framtida kommunikationsstrategier kring e-arkiv Stockholm. Dessutom utarbetades anslutningsplaner och anslutningsstrategier.
- **Informationshantering**  
Nödvändiga underlag och resultat för e-arkivets information så som informations/metadatat/begreppsmodell, informationsredovisningsstruktur och tillämpningshandledning vid klassning av PuL & Sekretess.
- **Processer, rutiner och handläggarstöd**  
Den övergripande digitala arkivprocessen utarbetades, tillsammans med delprocesser för anslutning, mottagning, arkivvård/administration och utlämnande av material ur e-arkivet. Till processerna utarbetades även rutiner och handläggarstöd.
- **Utbildning och kompetenshöjning**  
En omfattande utbildning genomfördes i de nya verksamhetsprocesser, regelverk och tillämpning, IT-stöd, styr- och förvaltningsmodell som utarbetats i projektet. En utbildningsplan och utbildningsmaterial inklusive mallar för planering av enskilda utbildningsinsatser överlämnades för vidare utbildning av nya medarbetare och framtida anslutningar till linjeverksamheten. Kunskapsöverföring från beställarstödet blev resultatet av att verksamhetsutvecklingen bedrevs av interna resurser med stöd av anlitade konsulter.
- **Utvecklings-, test & driftmiljöer**  
Projektet tog fram erforderliga miljöer för vidare utveckling, anslutning till och drift av e-arkiv Stockholm. Miljöerna driftas hos Tieto och systemförvaltningen sköts av Stadsarkivets förvaltningsorganisation i samarbete med två leverantörer, Tieto och Ida Infront.
- **Systemleveranser**  
Projektet tog fram ett antal systemleveranser med tillhörande dokumentation. Utöver e-arkivfunktionen togs också fram en e-tjänst för sökning och utfående från arkivet, samt en testklient att användas vid verifiering av framtida

anslutningar, två pilotanslutningar genomfördes (Trafikkontoret, MUS – produktionssatt samt Socialtjänstförvaltningen – Tillståndsenheten – fram till acceptansstest). Därtill har en integrationstjänst levererats för leverans till e-arkivet synkront respektive asynkront.

Bilden nedan visar den projekt- och leveransstruktur som utarbetades och följdes under projektets senare halva:



Projektets resultat överlämnades till linjeorganisationen och till e-arkiv Stockholms förvaltningsorganisation för vidareutveckling/förvaltning.

Systemstödet (e-arkivet) i e-arkiv Stockholm bygger på produkten iipax archive från Ida Infront där vissa anpassningar, konfigurationer etc gjorts för att svara mot stadens behov. Resultatet är en e-arkivstjänst i enlighet med projektets mål.

Projektets resultat utarbetades av resurser från Stadsarkivet tillsammans med Acando som beställarstöd samt Ida Infront som produktleverantör och Tieto som leverantör av infrastruktur/integrationstjänster. Produktlösning och integrationstjänst upphandlades inom ramen för projektet.

#### 4.1.4 Avgränsning

Projekt Navet e-arkiv har ansvarat för att etablera förutsättningar för staden att ansluta till ett gemensamt e-arkiv. Inom ramen för projektet skulle två pilotverksamheter anslutas till e-arkivet, medan framtida anslutningsarbete låg utanför projektets omfattning.

På samma sätt har ansvaret för att tillgängliggöra framtida innehåll för olika typer av målgrupper och deras behov lämnats utanför projektet, återsökningsmöjligheter som levererats inom ramen för projektet är enbart baserade på pilotverksamheternas levererade information, riktad mot allmänna målgrupper. Vidare omfattar e-arkivet information som berör avslutade ärenden, inom staden pågående ärenden kommer ej att återfinnas i e-arkivet. Denna avgränsning återfinns även i policyn för e-arkiv Stockholm.

Projektet hade som följd därav följande avgränsningar:

1. Projektet skulle inte utan separat beslut ansluta fler verksamheter än de två utpekade pilotsystemen.  
*Efter driftsättning av den första versionen av e-arkivet stöttade projektet linjeorganisationen i arbetet med att starta fler anslutningsprojekt i syfte att lära upp nya resurser och låta de som deltagit i projektet "testa" de processer som utarbetats. Även om arbetet följdes av projektet och utfördes av personer som också ingick i projektorganisationen utfördes arbetet i linjen.*
2. Projektet skulle inte hantera backlog av digitalt material som redan fanns inom Stadsarkivet.  
*Fortum/Stockholm energi är en av flera verksamheter som sedan tidigare hade levererat material digitalt till Stadsarkivet. Deras material användes inom projektet för att testa redovisningsstrukturer, som generell testdata etc. Det materialet var också ett av de första att levereras till e-arkivet. Arbetet utfördes utav ett e-team<sup>2</sup> inom Stadsarkivet med stöd av projektet.*
3. Projektet skulle inte bygga ytterligare söktjänster än den enkla e-tjänst som möjliggjorde generell sökning i e-arkivet.
4. Påmotsvarande vis skulle projektet inte heller utveckla söktjänster för pågående och arkiverade ärenden, den sökfunktionen hänvisades till projekt Navet GIF.
5. Projektet skulle inte bygga anslutningstödet (i arkitekturbeskrivningen benämnd "Export/Helper") för system generellt, ej heller en allmän funktion för återsökning av arkivlagt material från e-tjänsterna.  
*I slutänden realiserades två integrationstjänster för leverans till e-arkivet, en ftp-tjänst för batch/asynkron leverans och en Webservice-tjänst i e-tjänstplattformen för synkron leverans från pågående process. Båda är tillgängliga för vilken typ av system som helst.*
6. Projektet hade inte i uppdrag att utarbeta för hela staden allmänna, gemensamma begrepps- och metadatamodeller. Projektet skulle och har utarbetat gemensamma begrepps- och metadatamodeller för det stadsgemensamma e-arkivet och för information som levereras dit.
7. Projektet hade inte i uppdrag att genomföra hela det förändringsarbete som krävdes inom Stadsarkivet, utformning av roller, ansvar/befogenheter, organisation, styr- och mätmodell (internt SSA) etc. Dessa skulle istället utarbetas inom linjeorganisationen i SSA.  
*I praktiken drev projektet tillsammans med linjeorganisationen och den interna styrgruppen på SSA förändrings- och införandearbetet samt utformade roller, ansvar/befogenheter etc via bland annat den införandegrupp som inträttades.*

<sup>2</sup> E-team är den projektorganisation som tillsätts inom SSA för att stödja anslutande förvaltning samt hantera mottagandet av en leverans till e-arkiv Stockholm.



8. Projektet skulle inte omfatta att lagra/hantera e-signaturer - inleveransprocessen kvalitetssäkrar informationens autenticitet genom verifieringsförfarande vid överförande från verksamhetssystem till e-arkiv.

## 4.2 Projektplanering

Projektet var inledningsvis indelat i nedanstående etapper:



### Etapp 0 (aug/sep -08)

- Etablera & samplanera genomförande med produktleverantör
- Bemanna projektet
- Upprätta arbetsformer & resurser

### Etapp 1 (sep-dec -08)

- Ta fram informationsmodell
- Delleverans 1, e-arkiv (demo & testmiljöer)
- Utredda förutsättningar för arbetssätt & styrmodell
- Planera & förbereda pilotanslutningar

### Etapp 2 (jan-jun-09)

- Färdigställa generellt e-arkiv
- Utforma arbetssätt & processer
- Utarbeta styrmodell (förvaltning, kvalitet & betalningsmodell)
- Realisera pilotanslutningar
- Förankra & sälja in e-arkivet i staden (upprätta anslutningsplan)
- Förbereda för acceptanstest
- Förbereda för utbildning & överlämning

### Etapp 3 (aug-okt -09)

- Acceptanstesta e-arkivet
- Utbilda organisationen
- Upprätta förvaltningsorganisation & överlämna resultat

### Etapp 4 (okt/nov -09)

- Utvärdera projekt
- Avsluta projekt

Ettappindelningen följdes i princip fram till sommaren 2009 då det blev tydligt att varken e-arkivsprodukten eller integrationsplattformen var på plats och höll tillräcklig kvalitet. Efter beslut om omläggning av tidplanen dels i april 2009 och senare i juni 2009 upprättades löpande reviderade tidplaner varefter ytterligare förseningar i systemleveranserna uppstod.

Lägesrapporter och beslutsunderlag för förändring av tidplan etc har regelbundet utgått till styrgruppen vid varje passerad milstolpe. Därutöver har delegerad beställare (Stadsarkivarien) fått löpande lägesrapporter varannan vecka och e-tjänstprogrammet har erhållit statusrapportering var 6:e vecka.

## 5. RESULTAT

### 5.1 Måluppfyllelse

#### 5.1.1 Effektmål

Den långsiktiga nyttan/effekten med projektet kan inte mätas inom ramen för projektet då den tänkta nyttan av e-arkivet realiserar först då det fylls med information.

Projektet föreslår därför att förvaltningsorganisationen ges i uppdrag att mäta och redovisa nyttoeffekten av e-arkivet löpande på årsbasis.

#### 5.1.2 Projektmål

##### 5.1.2.1. Resultatmål

- E-arkiv Stockholm är lanserat som stadens nya gemensamma e-arkiv för enkelt nyttjande.
- Den digitala arkivprocessen och e-arkivets förvaltningsorganisation stödjer det vidare arbetet med anslutningar till och för vidareutveckling av e-arkivet.
- Anslutningsplanen är ett levande dokument som redovisar pågående, planerade och intresseanmälda anslutningar. Vidare har e-arkivet en tydlig förankring i verksamheten på såväl stadsledningsnivå som ute bland förvaltningar och bolag.
- Kartsöktjänsten kunde inte slutföras pga. beroende av tillgång till tekniska miljöer för e-tjänst- och SOA-plattformar, som inte tillhandahölls för projektet.

##### 5.1.2.2. Tidsmål

- En första version av e-arkivet ("P1:an") produktionssattes i januari 2010 (+3 mån)
- Delar av projektets resultat sattes i användning våren 2010. (bl.a. införsäljning, anslutningsplanering mm) (+6 mån)  
Projektet förvaltade e-arkivet våren 2010
- Andra versionen, P2:an, driftsattes 18:e juni. Systemet leveransgodkändes 2:a juli 2010 med restlista. (+8 mån)
- Projektet avslutades med lansering av e-arkivet den 22 augusti 2010. (+10 mån)

### 5.1.2.3. Budgetmål

- Projektets ekonomiska resultat hölls inom projektets totala budget om 27,8 MSEK. Kartsök slutförs enligt styrgruppens beslut i nytt projekt 2011 med medel (220 tkr) överförda från Navet.
- Riskposter & medel avsatta för interna löner har använts för att täcka utökade externa kostnader.
- Samtliga avvikelser från budget och tidplan har förankrats och beslutats i projektets styrgrupp.

## 5.2 Restlista

På grund av de förseningar som uppstod i projektet, tillsammans med leverantörens problem att få all funktionalitet färdig i tid har vissa delar av systemleveransen förts till en restlista som har överlämnats till förvaltningsorganisationen. En uppgradering av e-arkivet och e-tjänsten var planerad och budgeterad under november 2010. I december är resterande funktioner färdiga för leverans, men produktionssättning av de delar som rör e-tjänsten är uppskjuten till 2011 på grund av beroenden av tillgång till SOA- och e-tjänsteplattformarnas miljöer.

Under projektets slutseminarium upprättades en åtgärdsplan för förvaltnings- och linjeorganisationen att arbeta vidare med, som överlämnats till berörda.

En särskild restpost från projektet är att till e-tjänsten koppla en kartsöktjänst. Delprojektet inleddes under våren med mål att produktionssätta i november tillsammans med den avtalade restlistan. Beroenden av tillgång till SOA- och e-tjänsteplattformsmiljöer har medfört att denna tjänst inte kan testas och produktionssättas inom ramen för projekt Navet.

Projektet föreslår därför att ett nytt projekt inrättas för kartsöktjänsten 2011 med uppdrag att dels avsluta resten från Navet e-arkiv och dels genomföra etapp 2. Projektet finansieras med dels de för kartsök budgeterade medel från Navet, dels de medel som godkänts av e-tjänstprogrammet för Kartsök etapp 2.

## 5.3 Tidsplan

Projektet avslutades med restlista den 2 juli 2010. Det förlängdes med 9 månader jämfört med ursprunglig tidsplan, som var att avslut skulle ske vid utgången av november 2009. Orsakerna till tidsöverdraget var kvalitetsbrister i systemleveransen i kombination med beroenden till stadens projekt för infrastruktur och integrationstjänster.

#### **5.4 Projektets budget och ekonomiska resultat**

Projektets ekonomiska utfall visar på ett underskott om 72 tkr. Av den initiala budgeten om 27 800 tkr förbrukades 27 872 tkr. Kartsökstjänsten slutfördes inte inom projektets tidsram, vilket medför att 100 tkr återstår av medel avsatta för Kartsökstjänsten. Delprojektet redovisar således ett underliggande underskott om 172 tkr (0,6 %), som finansieras inom projektets totala budget.

Rest från Kartsök om 100 tkr kommer att föras över till nytt projekt för att avslutas och vidareutvecklas i fas 2 under 2011.

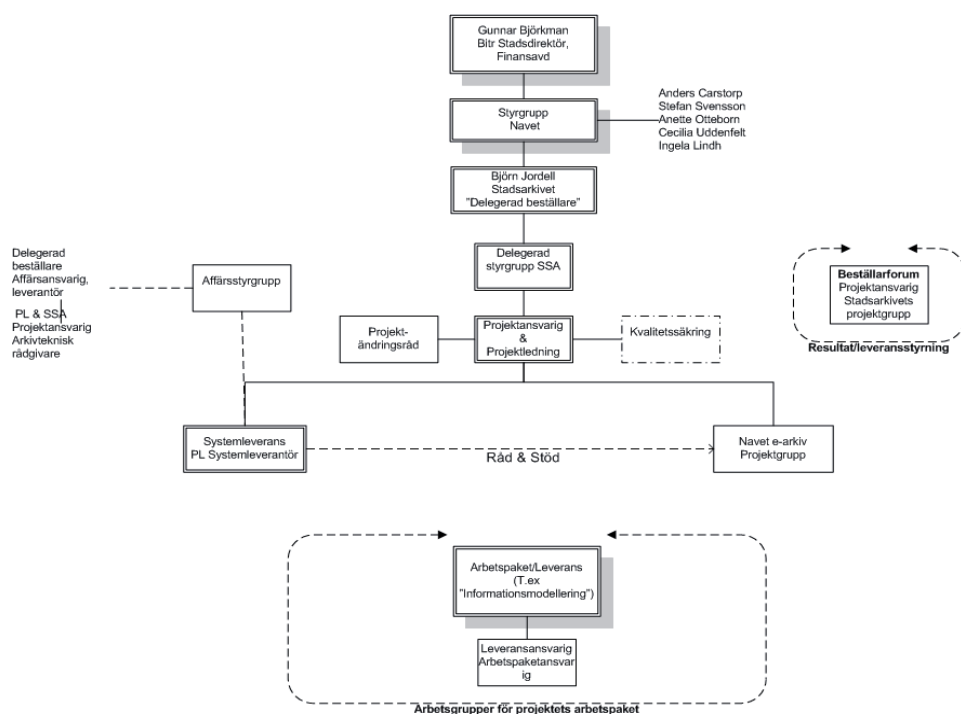
Orsaken till fördyringarna var framförallt förseningarna som krävde ytterligare resurser, men också att leverantören vid sitt anbud missförstått kravbild och komplexiteten i den lösning som en kommun som Stockholms stad kräver. Därför fick vissa tilläggsbeställningar göras, även om de flesta utökningar kunde hanteras inom ramen för systemleveransavtalet. (Kostnadsutökningarna härrörde sig alltså framförallt till de merkostnader som uppstod av att projektet drevs under långt längre tidsperiod än beräknat).

Förhandlingar fördes med leverantören på affärsnivå med stöd av SLK IT vid flertalet tillfällen under projektet och en överenskommelse gentemot stadens krav på skadestånd slöts i juni 2010 då viss kompensation för försening & fördyring gavs från leverantören vilket bidrog till att minska underskottet.

## **6. ARBETSSÄTT**

### **6.1 Projektorganisation**

Projektet hade en komplex organisation (se bild nedan) då det var ett stort projekt med många beroenden. I stort har den fungerat bra med undantag för vissa konsekvenser som kommenteras nedan.



- **Projektets styrgrupp** utgjorde ett mycket stort stöd för projektet. Det hade representation från såväl SLK Finansavdelningen (ordförande), SLK IT men också från både förvaltningar och bolag. Då det fanns många komplexa beroenden till andra projekt och leverantörer i kombination med de långsiktiga mål som projektet strävade att nå var det en förutsättning att kunna söka brett stöd och förankring för beslut som påverkade/påverkades av faktorer utanför projektets kontroll och utanför Stadsarkivets normala verksamhetsområden.

*Ett exempel på detta är när styrgruppen beslutade att e-arkiv Stockholm skulle använda sig av den integrationsplattform som realiserades inom projekt August. Det innebär en försening och fördyring för projektet, men var långsiktigt en bättre lösning för såväl e-arkivet som stadens IT-infrastruktur. (Ref. Styrgruppsmöte 2009-04-15).*

- **Delegerad styrgrupp och delegerad beställare**

Då projektets beställare var stadens finansdirektör fanns små möjligheter till tätare uppföljningar och stöd till projektledningen utöver styrgruppsmötena. Många av projektets verksamhetsresultat (t.ex. processerna) skulle i första hand användas inom och av Stadsarkivets linjeorganisation och därför behövdes också en tydlig förankring och möjlighet till beslutsfattande inom ramen för Stadsarkivets ledning. Av dessa båda anledningar fick Stadsarkivarien i uppdrag att agera delegerad beställare samt att en s.k. ”delegerad styrgrupp” skapades för att hantera beslut som

påverkade hur Stadsarkivet skulle bedriva sin linjeverksamhet när väl e-arkivet var produktionsfärdigt.

Den delegerade styrgruppen var en mycket viktig framgångsfaktor inte bara för projektets genomförande då det säkerställde projektets prioritet i verksamheten utan också för att det gav tyngd åt beslut som fattades, förankrade resultaten och säkerställde att utarbetade resultat låg i linje med Stadsarkivets övriga verksamhetsprocesser.

- **Affärsstyrgruppen** var en styrgrupp för att reglera systemleverantörernas åtagande i förhållande till projektet. Till en början bestod den enbart av produktleverantören, men varefter fler leverantörer kom in i projektet utökades den med affärsrepresentanter även för dem. SLK IT hade en representant i affärsstyrgruppen då leveranserna av integrationslösningen var ett delat uppdrag mellan Navet e-arkiv och August/e-tjänstplattformens förvaltningsorganisation vilket också möjliggjorde samordning med och eskalering och prioritering hos SLK IT. Gruppen utgjorde ett bra forum för att koordinera leverantörernas arbete, fatta beslut gällande deras åtagande och att säkerställa prioritet och framdrift i deras arbete.
- **Styrning av pilotanslutningsarbetet**  
Sannolikt hade det varit värdefullt om även piloterna haft sin representant med i någon av projektets styrgrupper. Som det blev under projektet var det oerhört svårt att eskalera dialogen och styra arbetet på högre nivå när det gällde pilotanslutningsarbetet vilket ju i sig var ett projekt med ett beställar/leverantörsperspektiv åt två håll. (Hos piloterna mot sina IT-leverantörer respektive mot Navet e-arkiv).
- **Beställarforum** var en gruppering som framförallt var aktiv i projektets tidiga skede innan avtalet med produktleverantören var på plats då behov fanns av att koordinera diskussioner mellan olika delar av projektet, förbereda avtalsdiskussioner och även säkra samsyn mellan beställarstödet och Stadsarkivets personal. Efter hand övergick grupperingen i en mer kvalitetssäkrande funktion då den granskade och godkände kravspecifikationer och leveranser för verksamhetsdelarna inför beslut i styrgrupp.
- **Arbetspaket/leveransgrupper** fungerade som tillfälliga ”delprojekt” eller arbetsgrupper som fick i uppgift att utarbeta någon av projektets leveranser, ex.vis ”Mottagandeprocessen”. Uppdelningen var ett försök att undvika de vattentäta skott som kan uppstå när projekt traditionellt delas upp i en verksamhetsdel och en IT-del med konsekvensen att bristande förståelse och kommunikation skapar problem. Det var också ett sätt att säkra en god arbetsfördelning mellan beställarstödet och Stadsarkivet så att ett tydligt ägarskap fanns för allt som utarbetades, samtidigt som konsulternas erfarenhet av att driva projekt, verksamhetsutveckling och av e-arkiv i andra verksamheter tillvaratogs. (Det fanns alltid minst en projektmedlem från Stadsarkivet och en konsult i varje arbetsgrupp).  
En mindre bra konsekvens av denna uppdelning var att uppföljningsspannet för projektledningen blev mycket stor. En annan var att det kunde upplevas som rörigt för projektmedlemmarna när många arbetsgrupper var igång samtidigt, särskilt när de var närliggande och hade beroenden till varandra.  
Mot slutet av projektet skapades den arbets- och rapporteringsstruktur som visas i kap. 1.1.3.1 varpå tydligheten ökade. Då övergick också projektuppföljningen i två

separata möten, ett med fokus på IT-stödet och ett på verksamhetsdelarna. Flera projektmedlemmar deltog dock i båda mötena och en tydlig återrapportering av vad som sagts på respektive möte gjordes alltid.

#### 6.1.1 Övriga kommentarer om arbetet i projektorganisationen:

- **Samarbetsklimatet** inom projektet var periodvis ganska tufft då produktleverantören inte levde upp till förväntad leverans varken vad gällde kvalitet eller funktionalitet. Projektet hade dock en mycket god förmåga att hantera ”rätt frågor på rätt plats”, dvs att inte störa det operativa projektarbetet utan istället lyfta problem och konflikter upp till (affärs)styrgruppsnivå. Vissa kommunikationsproblem i början av projektet störde dock det operativa arbetet. Detta ledde till att produktleverantören ombads byta ut sin första projektledare samt utöka närvaron av sin utvecklingsresurs på Stadsarkivet. Efter bytet flöt arbetet på bra i projektgruppen. I övrigt fanns inga större samarbetsproblem inom projektet.
- **Kompetensmässigt** saknade Stadsarkivet erfarenhet av att driva större projekt och att arbeta med upphandling och införande av större IT-system samt av projektstyrd verksamhetsutveckling. Av den anledningen hade projektet ett beställarstöd från Acando som både agerade huvudprojektledare, stöd i kravställning och dialog med systemleverantör, stöd i kvalitetssäkring den tekniska lösningen och ledde acceptanstesterna. Stadsarkivet rekryterade IT-specialistkompetens under projektets gång. Därutöver var Acando även delaktiga i verksamhetsutvecklingen (processer, styrmodell etc). Stor vikt lades vid att säkerställa att kompetensöverföring skedde mellan konsulter och Stadsarkivets personal vilken vid projektets slutseminarium kunde konstateras varit framgångsrik.
- **Resurstillgång** var svår för projektet att säkra vad gällde de interna resurserna i projektet. Många gånger fick projektmedlemmarna högre arbetsbelastning än de borde ha haft när deras linjeansvar inte minskade i relation till deras insats i projektet. Projektet arbetade med resurskontrakt och när den delegerade styrgruppen upprättades blev det lättare att säkra balansen mellan linje- och projektarbete.
- **Resursallokering:**  
En annan slutsats kring resurser och resursallokering är att många resurser på deltid i projektet gjorde det svårt att säkerställa informationsspridning och att alla hade en gemensam bild. Projektgruppen skulle också ha kunnat koncentrera sig bättre (och varit effektivare?) om det varit färre resurser på heltid.  
Avsikten med att sprida ut det på många resurser från Stadsarkivet var dock att skapa en bred förankring samt att bygga upp värdefull kompetens i verksamheten kring såväl e-arkiv Stockholm som kring projektarbete, vilket också skedde. Målet att på detta sätt höja Stadsarkivet nåddes.
- **Projektadministration**  
Då projektet var stort och omfattande samt producerade stora mängder dokumentation hade det sannolikt lönat sig att ha en projektadministratör. En konsekvens av att projektledningen inte hann med detta var att det blev svårt med riktlinjer kring dokumenthantering, att upprätthålla en bra struktur i informationen

och att skapa goda förutsättningar för att ta hand om alla resultat och erfarenheter som har byggts upp under projektet.

## 6.2 Samarbetsformer

Projektet hade ett gemensamt projektrum hos Stadsarkivet vilket starkt bidrog till ett effektivt arbete med snabbt informationsutbyte och ett bra samarbetsklimat för de som satt i rummet.

Till en början var produktleverantörens närvaro i projektet för låg, detta åtgärdades dock under våren 2009.

Projektet märkte också att samarbetet blev bättre då Stadsarkivets egna resurser satt i projektrummet vilket påpekades. Vinsten låg i att det blev enkelt att hantera frågor direkt när de uppstod, att möten blev smidigare och att fokus på projektfrågorna blev god. Det varierade från person till person hur mycket man valde att sitta i projektrummet. De som satt mycket där (framförallt under sina "projektdagar") tyckte också att det var värdefullt att kunna koncentrera sig på projektarbetet dessa dagar och vice versa gällande linjearbetet då de satt vid sin ordinarie arbetsplats.

En förutsättning för detta var att alla hade tillgång till bärbara datorer.

En mycket bra del av projektrummet var den gemensamma mötesytan som möjliggjorde att projektet kunde köra egna möten efter behov (utan att behöva samordna bokningar med linjeverksamheten), men kanske framförallt att projektets alla workhopar och möten alltid var öppna för alla att lyssna in på. Ofta dokumenterades också möten på de whiteboards som fanns i rummet och detta möjliggjorde i sin tur vidare informationsspridning och värdefulla diskussioner.

Projektet använde Projektplatsen för att dela dokument, kontaktinformation och till en början även för planering och uppföljning av aktiviteter. För ett så stort och komplext projekt som detta upplevdes dock Projektplatsens stöd för projektplanering som klumpigt, svåröverskådligt och tungarbetat. Efter ca halva projektet användes istället mer traditionella verktyg för tidsplanering så som excel, visio och powerpoint. (MS Project användes inte då det skulle innebära att flera av projektmedlemmarna då inte skulle ha kunnat få tillgång till planerna eftersom de inte hade licens för den programvaran). Som helhet var det dock väldigt värdefullt att kunna använda projektplatsen då projektet hade medlemmar som satt på olika ställen vid olika tidpunkter.

En erfarenhet är dock att det är viktigt att utbilda projektmedlemmarna i verktyget och kanske då speciellt i dokumenthanteringsdelarna så att det stöd för versionshantering, granskning och fastställande av versioner/resultat kan utnyttjas fullt ut.



### 6.3 Metoder och verktyg

Lilla Ratten har använts som projektmetod, dock har delar av ("stora") Ratten också använts då projektet var mer omfattande än Lilla Ratten är tänkt till. Användningen av Lilla Ratten har varit positiv både för projektgruppen och projektresultatet.

Projektplatsen användes för informationsdelning, se ovan.

För kvalitets- och leveransstyrning utarbetades en särskild process i syfte att säkerställa att framförallt verksamhetsleveranserna höll hög kvalitet. Bilden nedan visar processen som användes av varje arbetspaket/leveransgrupp.



För varje verksamhetsleverans (t.ex. Mottagandeprocessen) utarbetades en s.k. leveransbeskrivning som syftade till att vara kravspecifikation för det resultat som skulle tas fram, men också för att beskriva hur de olika stegen i förankring, godkännande, mottagning osv skulle gå till. Leveransbeskrivningen hade nedanstående innehåll:

1. Bakgrund & syfte (koppling till leveransplanen)
2. Leveransansvarig
3. Leveransbeskrivning
  - 3.1 Leveransens mål & syfte
  - 3.2 Förutsättningar för resultatet
  - 3.3 Leveransformat
  - 3.4 Beroenden till andra leveranser
4. Mottagare
5. Leverans- och överlämningsprocess
  - 5.1 Förankringsprocess
  - 5.2 Godkännandeprocess & kriterier
  - 5.3 Överlämningsprocess
  - 5.4 Leveranstidpunkt
6. Arbetsplanering (tidplan)

Arbets sättet var ett sätt att planera, strukturera och styra framtagningen av verksamhetsleveranserna.

### 6.3.1 Övrigt kring arbetssätt, metoder och verktyg

- För kravhantering kring IT-stödet användes traditionell kravhantering med en kravspecifikation som versionshanterades för spårbarhet, användningsfall etc.
- En gemensam avvikelselogg mellan Stadsarkivets projekt och produktleverantören hade underlättat, som det var nu blev det mycket avstämnings- och överföringsarbete mellan de olika avvikelseloggarna.
- Workshop som arbetsform är mycket bra och borde användas mer inom SSA.
- Produktleverantören upplevde att det under acceptanstesterna blev det många (ad hoc) installationer och leveranser. Detta ledde till onödiga misstag och felaktigheter. En utarbetad process & stöd för detta hade minskat dessa problem.

## 6.4 Kvalitetssäkring

### 6.4.1 Projektgranskning

Projektgranskningar utfördes två gånger under projektets gång, den första under våren 2009 och en uppföljande hösten 2009. Granskningen utfördes av en extern konsult som tidigare varit anställd vid SLK IT, samt som deltagit i initieringen av projektet och därför var väl insatt i projektets mål & syfte. Han hade också stor erfarenhet av projektledning och IT-projekt inom Stockholms stad.

Nedan sammanfattas resultatet av granskningarna:

- Projektet har god kompetens och struktur, följer styrande modeller på ett bra vis. Goda former för kommunikation & uppföljning.

#### Förslag till förbättringar:

- Bättre uppföljning av arbetspaketens framdrift – hur mycket återstår?
- Mer strukturerad (och dokumenterad) riskhantering. → Upprätta handlingsplan för riskhantering.
- Säkra resurserna från linjen med stöd av resurskontrakt
- Skapa konsekvent versions- och dokumentadministration(sinfo)
- Färdigställ kvalitetsplan
- Genomför nyttoanalys & riskanalys

De åtgärdsförslag som föreslogs omhändertogs av projektledningen och återrapporterades till styrgruppen.

### 6.4.2 Riskanalys

Tre särskilda riskanalyser utfördes under projektet:

- En vid slutet av initieringen, inför projektplaneringen (Enligt Acandos riskspelsmetod)
- En vid kick-off:en i samband med start av genomförandet (Traditionell ”gula lappar” övning)
- En i samband med första projektgranskningen (SBA-metoden)

Därutöver gjordes löpande riskanalyser i samband med projektmöten, rapportering till styrgupp/delegerad beställare samt till e-tjänstprogrammet.

## 7. ÖVRIGA ERFARENHETER - RESULTAT FRÅN SLUTSEMINARIUM

### 7.1 Svårare än förväntat under projektet

- **Torrsim – svårt när det inte är klart.**  
Då produkten inte var klar när genomförandet startades och när leveransen av produkten dessutom blev ytterligare försenad var det svårt för verksamhetsgruppen som skulle anpassa processer och skriva rutiner baserat på hur systemstödet fungerade att färdigställa sitt arbete.
- **PDF/A standarden är komplex och valideringsverktyg håller skiftande kvalitet**  
e-arkiv Stockholm ställer krav på att PDF/A-standarderna följs för de PDF-dokument som levereras till e-arkivet.  
Formatet på levererade dokument valideras inför leverans till e-arkivet via en tredjepartsprodukt som produktleverantören rekommenderar (Jhove), denna är en s.k. OpenSource-lösning.  
Under projektet visade det sig att det var oerhört svårt för piloterna att generera giltiga PDF:er. Detta innebar såväl förseningar som fördröjningar (och frustration!) hos såväl piloter som Navet e-arkiv och en utredning tillsattes.  
Utredningen visade att såväl PDF-generatorer som validatorer inte följer standarden fullt ut, trots att de anger detta - beroende av om validator och generator matchar varandra kommer dokument att godkännas eller inte.  
Därutöver insåg den utredning projektet tillsatte att den OpenSourceprogramvara som användes för att validera levererade dokument innehöll flertalet buggar och dessa kan vara svåra att få åtgärdade när det gäller vissa OpenSourcelösningar.

Slutsatsen från projektet är att det är viktigt för Stockholms stad att ta ett samlat grepp kring denna fråga, annars riskerar kostnaden springa iväg och trovärdigheten för e-arkivet att minska.

## 8. PROJEKT NAVET GIF (GEMENSAM INFORMATIONSFÖRSÖRJNING)

## 8.1 GIF-projektets omfattning

Den andra strömmen inom projekt Navet var GIF (Gemensam informationsförsörjning). GIF inleddes med projektetablering i maj 2008. En projektgrupp med fyra projektmedlemmar bildades med representation från SLK-IT, Stadsarkivet och med projektledare från Acando. GIF kom att arbeta i tre avgränsade etapper, varav det tredje är ännu pågående med beräknat avslut i mars 2011.

Projektets syfte såsom det uttrycktes i direktiv var att inom ramen för en fördjupad förstudie lägga förslag på sätt att stödja stadens verksamheter i deras arbete med att implementera sådana enkla, enhetliga och effektiva informationsförsörjningslösningar som handlar om att kunna söka och arbeta med ärenden/handlingar mellan olika intressenter.

Delprojektets mål:

- Förtydliga idén om Information som en självständig resurs.
- Exemplifiera gemensamma tjänster som har behov av en gemensam informationsförsörjning.
- Ta fram en övergripande genomförandestrategi som inkluderar vidare arbete med metadatakatalog och it-standardisering.
- Ta fram en gemensam begrepps- & informationsmodell för ärenden med vidhängande handlingar.
- Ta fram ett grovt förslag till informationsförvaltning.
- Utröna om Gemensam informationsförsörjning är en möjliggörare för en mer effektiv och enklare interaktion mellan stadens förvaltningar under pågående ärendeprocess.

## 8.2 Etapp I

Projekt GIF tog sin utgångspunkt i stadens e-strategis vision om Stockholm som en modern och digitaliserad förvaltning som kännetecknas av att den möjliggör enkel åtkomst till information över organisationsgränserna, inom och mellan stadens förvaltningar/bolag, mellan staden och medborgarna samt mellan staden och andra myndigheter och organisationer.

Projekt Navets idé om gemensam informationsförsörjning har handlat om att se stadens digitala information som *en självständig resurs* som ska kunna vara tillgänglig med en enhetlig informationskvalité, för många olika användare, vid olika tidpunkter och kunna användas i fler sammanhang än i de befintliga källsystem där informationen ursprungligen skapades.

Projektet identifierade följande problemområden:

- Svårigheter att sammanföra, utbyta och återanvända information
- Svårigheter att söka information över verksamhetsgränser

GIF utarbetade förslag på lösningar för de olika problemområdena. De föreslagna lösningarna handlar både om att etablera förutsättningar i form av standarder etc. samt realisering av för staden gemensamma tjänster. Lösningarna kan sammanfattas med följande rubriker:

- För ärenden gemensam begreppsmodell och metadata
- Gemensam allmän sökfunktion för ärenden inom staden
- Högre kvalitet på påbörjat arbete inom e-tjänstprogrammet med sökfunktioner för enskildas ärenden
- Förbättrad publiceringstjänst för nämnds- och bolagsstyrelsehandlingar
- Systemstöd för remisshantering inom Stockholm stad
- Förbättrad gemensam arbetsyta för projekt och andra samverkansformer
- Dokumenthanteringsstöd för nämndhantering
- Gemensam informationsförvaltningsgruppering
- Konceptuellt ramverk

GIF etapp 1 formulerade rekommendationer för en genomförandestrategi för förslagen i nedanstående punkter.

- Etablering av en gemensam informationsförvaltningsgruppering i projektform inom projekt Navet.
- Nyttjande av en gemensam begreppsmodell och gemensam metadata-katalog
- Väva in konceptuellt ramverk och identifiera ägarskap
- Realisering av gemensam söktjänst för ärenden
  - Förutsätter att en infrastruktur och teknisk plattform finns på plats.
- Realisering av sökfunktion för enskildas ärenden med gemensam begreppsmodell
- Förstudie publicering av nämnds- och bolagsstyrelsehandlingar
- Realisering av remisshantering inom Stockholm stad
- Förutsätter att en infrastruktur och teknisk plattform finns på plats och att befintlig behörighetsstruktur kan nyttjas.
- Realisering av gemensamma arbetsytor
- Realisering av dokumentstöd för nämndhantering
  - Förutsätter att en infrastruktur och teknisk plattform finns på plats och att befintlig behörighetsstruktur kan nyttjas.

Förslagen med genomförandestrategi på detaljerad nivå presenterades i slutrapport i september 2008. Efter att rapporten skrivits och presenterats för Navets styrgrupp pågick arbete med att sondera hur förslagen skulle kunna realiserars.

### 8.3 Etapp 2

Arbetet med att hitta ett sätt att realisera lagda förslag ledde till att ett samarbete inleddes våren 2009 med Utbildningsförvaltningen kring ett av första etappens förslag, nämligen förslaget om att utveckla ett gemensamt dokumenthanteringsstöd för att underlätta nämndhanteringsprocessen. Fokus i arbetet var digital distribution av handlingar till ledamöter. Projektet såg att nyttorna med nämndhanteringsstödet förutom att få en distributionslösning till stånd, var att kunna implementera flera av GIF-projektets förslag gällande gemensamma metadata och begrepp i dokumenthanteringslösningen. Ytterligare en nytta var att nämndhanteringsstödet i en senare etapp planerades att anslutas till e-arkivet för vidare tillgängliggörande av informationen.

Projektet tog i samarbete med Utbildningsförvaltningen, KF/KS kansli, SDF Skarpnäck och Kulturförvaltningen fram en kravspecifikation för nämndhanteringsstöd att realiseras i SharePoint. Projektet beskrev ett införande med pilotförvaltningar till en investeringskostnad av 2 Mkr. Projektet beskrev på detaljerad nivå hur införandefasen skulle planeras och tidsättas. Denna beskrivning med kravspecifikation presenterades i slutrapport för etapp 2 i februari 2010 och föredrogs i Navets styrgrupp.

### 8.4 Etapp 3

Styrgruppen för Navet beslutade att avvakta med att initiera upphandlingen av det kravställda nämndhanteringsstödet i avvaktan på att e-arkivdelen av Navet färdigställdes. Under tiden tog SLK-IT initiativ till insats med syfte att ersätta stadens diarieföringssystem Diabas med en mer utvecklad plattform för ärende och dokumenthantering. Efter samråd mellan stadsarkivet, SLK-IT och KF/KS kansli föreslog GIF till Navets styrgrupp hösten 2010 att nämndhanteringsstödet inte skulle utvecklas som självständigt verktyg utan att kravställningen skulle ingå i den större kravställningen för ett nytt ärende- och dokumenthanteringssystem. Förslaget innebar också att stadsarkivet skulle äga projektet att kravställa nytt system som en fortsättning på GIF-projektet. Navets styrgrupp beslutade i enlighet med detta i november 2010.

### 8.5 Resultat, arbetssätt och gjorda erfarenheter

GIF-projektet har levererat resultat i två slutrapporter i enlighet med de mål som angivits i direktiv. Resultatleveranserna har i stor utsträckning bestått av förslag till åtgärder. Dessa åtgärder har ännu bara realiserats till viss del.

GIF-projektet har varit en avgränsad del av Navet som drivits av en liten projektgrupp bestående av en representant från stadsarkivet, representation från SLK-IT under en del av tiden och med projektledning av konsult från Acando. Projektet har arbetat ganska

omfattande med referensgrupper i många workshops. Under hela projekttiden har ca 20 workshop hållits för att utveckla och förankra förslag och idéer.

Det har visat sig svårt att gå från förslag till konkretion. Några men inte alla av de förslag som projektet lagt har lett till konkreta åtgärder i stadens verksamheter. Att GIF-arbetet nu drivs vidare i form av kravställning, upphandling och införande av nytt ärende- och dokumenthanteringssystem för staden tror vi är ett bra sätt att komma framåt med att införa och utveckla de förslag och idéer som GIF arbetat fram.

## 8.6 Måluppfyllelse

### 8.6.1.1. Resultatmål

- Idén om information som en resurs har fått spridning som det finns ett visat intresse i staden för att kvalitetssäkra och använda.
- En metadatakatalog har tagits fram tillsammans med e-arkivsprojektet.
- En begrepps- och informationsmodell har utarbetats gemensamt med e-arkivsprojektet. Ett förslag till begreppsmodell för ärendehantering har utarbetats.
- Att välja ett exempel (hantering av nämndärenden) för gemensam tjänst resulterade i önskemål om en helhetstjänst för ärende o- och dokumenthantering. Projektet avslutas därför med att ha inlett en fördjupad förstudie med mål att ta fram underlag för beslut om upphandling av ett generellt gemensamt system för digital ärende- och dokumenthantering.

### 8.6.1.2. Budgetmål

Projektets ekonomiska utfall visar på ett överskott om 2 294 tkr. Av den initiala budgeten om 3 500 tkr förbrukades 1 206 tkr.

De studier som projektet genomförde resulterade i att stadens behov är mer omfattande än vad som förutsågs i beslutet för Navet. Resterande medel från projekt Navet (2 122 tkr) överförs till nytt projekt för GIF för att genomföra en fördjupad förstudie i enlighet med styrgruppens beslut.