

Skiss Förstudie - digitalisering av överförmyndarförvaltningens processer

Datum *2016-08-09*

Ansökande verksamhet *Överförmyndarförvaltningen*

Beställare¹ *Håkan Andersson*

Berörd verksamhet *Överförmyndarförvaltningen samt ställföreträdarnas administration*

Kontaktperson *Petra Robin*

Underskrift ansvarig beställare¹

Håkan Andersson
Förvaltningschef

¹ Med ansvarig beställare avses den eller de personer som har övergripande verksamhetsansvar och budgetansvar för projektresultatet samt ansvarar för nyttorealiseringsen. Även förvaltnings- eller bolagschef ska skriva under ansökan.

Innehållsförteckning

Projektbeskrivning - idé	3
Nuläge	3
Ökade nyttor för medborgare, företag och besök	6
Nya förmågor i verksamheten	7
Verksamhetsutveckling	8

Projektbeskrivning - idé

Överförmyndarförvaltningen har under flera år fått allvarlig kritik från flera myndigheter. För att komma till rätta med de brister som påtalas startade förvaltningen under 2015 ett långsiktigt förbättringsarbete. En viktig del i det arbetet är att få till en digitalisering av verksamheten. Förvaltningen saknar helt e-tjänster och arbetar i det närmaste fullständigt pappersbaserat. Verksamheten är inte digitaliserad och arbetet är inte mobilt. Ungefär 10 000 gode män och förvaltare möter en stad som ligger långt efter den allmänna digitala utvecklingen. Det finns därför en klyfta mellan stadens vision om en smart och uppkopplad stad och den verklighet som förvaltningen befinner sig i till vardags.

På förvaltningen har ett tidigare försök gjorts för att digitalisera en del av verksamheten. Projektet pågick mellan 2010 och 2014 och fick ekonomiskt stöd från stadens centrala projekt för e-tjänster. Stora resurser lades ned på att utveckla en e-tjänst för ställföreträdarnas årsredovisning och ett nytt verksamhetsstöd för handläggning. Systemen driftsattes dock aldrig.

En projektledare från stadsledningskontoret har undersökt förutsättningarna för en digitalisering. Undersökningen visar att it-förvaltningen är ordentligt eftersatt, att det befintliga verksamhetssystemet inte klarar en digitalisering samt att den e-tjänst och det verksamhetsstöd som utvecklats inte är möjliga att använda.

För att få till en digitalisering av verksamheten behövs en nystart. Förvaltningen behöver dra lärdom av det tidigare utvecklingsprojektet och de misstag som gjordes i det men även de tankar och visioner som fanns i projektet. Förvaltningen behöver ta avstamp i var den befinner sig idag och var den vill vara om fem år. Förvaltningen ansöker därför om medel från Digital förnyelse för att göra en förstudie för att utreda och planera för en digitalisering. Förstudien behöver vara väl förankrad i verksamheten och flera personer från olika delar av verksamheten behöver därför delta. Förstudien behöver dessutom ta in olika konsulter med expertis inom olika it-områden. Förstudien ska föreslå hur digitaliseringen kan införas på förvaltningen samt leverera en detaljerad tidsplan och en kostnadsberäkning. Arbetet ska pågå under tre till sex månader med början den 1 oktober 2016.

Nuläge

Överförmyndarförvaltningen består av närmare fyrtio tjänstemän som handlägger och administrerar tillsynsärenden rörande ställfö-

reträdare (innefattar god man, förvaltare och förmyndare). En ställföreträdare utses till personer som behöver hjälp med att bevaka sin rätt, förvalta sin egendom och sörja för sin person. Den person som har en ställföreträdare kallas huvudman. I förvaltningens uppdrag ingår även att utse en ställföreträdare till en huvudman samt att utbilda ställföreträdare. 9 600 personer i Stockholm har en ställföreträdare. Ställföreträdarna är några fler, ungefär 10 000, vilket beror på att båda föräldrarna till ett barn kan vara barnets förmyndare.

Överförmyndarförvaltningen hanterar dagligen ett omfattande antal handlingar, ofta med flera bilagor. Alla ärenden registreras i ett system men handlingarna, med några få undantag, finns endast i den fysiska akten. Upprättade handlingar inom myndigheten som beslut m m skrivs ut, signeras och skickas sedan med traditionell post. Ansökningar och redovisningar görs på blanketter som skickas till myndigheten med traditionell post. Korrespondensen sker ofta via brev då större delen av kommunikeringen innehåller känsliga personuppgifter och i flertalet fall uppgifter som omgärdas av sekretess. Det gäller även de många kontakter som myndigheten har med andra myndigheter som t ex tingsrätten, Migrationsverket och socialtjänsten.

Arbets sättet tar mycket tid i anspråk för både medarbetare och för ställföreträdare. Att akten inte är fullständig i digital form innebär att man behöver ha tillgång till den fysiska akten vid förfrågningar och handläggning. Det finns en risk att information saknas i akten på grund av att den inte hunnit bli registrerad, ligger på någons skrivbord eller kommit bort i posthanteringen eller handläggningen. Förutom arbetsbelastningen och utmaningen i hur man förvarar ett så stort antal handlingar är det alltså även av stor vikt för rätts säkerheten och insynen i myndighetens arbete att processerna digitaliseras.

Under flera år har överförmyndarförvaltningen dessutom fått allvarlig kritik från stadsrevisionen, Länsstyrelsen i Stockholm, Justitieombudsmannen och Stockholms stadsarkiv. Det har konstaterats brister i tillsynen, svårighet för medborgare att komma i kontakt med förvaltningen och att få återkoppling på sitt ärende samt att inkomna handlingar kommit bort.

Förvaltningen har redan tidigare sett behovet av digitalisering. Under perioden 2010 till 2014 pågick ett projekt tillsammans med Västerås stads överförmyndarförvaltning i syfte att ta fram ett nytt systemstöd för handläggningen samt en e-tjänst för

ställföreträdarnas årsredovisning. Projektet finanserades med medel från stadens centrala projekt för e-tjänster. Västerås stad har infört e-tjänsten men på Stockholms överförmyndar-förvaltning har man inte kunnat driftsätta, den vilket bland annat beror på att den inte var anpassad till stadens gemensamma e-tjänsteportal.

Under perioden 18 april till 15 juli 2016 har en projektledare från stadsledningskontoret undersökt förutsättningarna för en digitalisering av överförmyndarförvaltningens verksamhet. Undersökningen visar att it-förvaltningen är ordentligt eftersatt. Det saknas avtal, rutiner, dokumentation och ett systematiskt arbetssätt för att utveckla och förbättra befintliga systemstöd. Innan en digitalisering är möjlig behöver en effektiv it-förvaltning och ett strukturerat arbetssätt vara på plats. Arbetet med etableringen pågår på förvaltningen och ska vara klart den 30 september 2016. Därefter kommer förvaltningen kontinuerligt följa upp och förbättra den befintliga it-förvaltningen.

Undersökningen visar också att det inte är möjligt att få igång den egenutvecklade e-tjänsten för årsredovisningen som finns hos stadens centrala it-leverantör (HCL/Volvo it). Det systemstöd för handläggning som förvaltningen utvecklat finns inte i stadens system och dokumentation samt avtal med leverantören saknas.

I undersökningen har projektledaren även tittat på det befintliga verksamhetssystemets förutsättningar för en digitalisering. Systemet har varit i drift sedan 2004. Det har visat sig att systemet inte har de förutsättningar som behövs för en digitalisering, vilket bland annat beror på föråldrad teknik och på att programmet behöver installeras lokalt på varje användares dator. Det går inte att spara dokument i systemet och det är inte möjligt att integrera mot stadens övriga plattformar och system.

Undersökningens slutsats är därför att förvaltningen för att möjliggöra en digitalisering behöver ett nytt systemstöd för handläggning och ärendehantering. Systemet ska vara möjligt att integrera mot stadens plattformar för e-tjänster och integrationer så att ett antal olika e-tjänster för ställföreträdare, myndigheter och allmänhet kan byggas samt för att integration mot andra externa system och myndigheter ska vara möjlig.

Ökade nyttor för medborgare, företag och besök

Den grupp som förvaltningen redan nu ser kommer att få nytta av en digitalisering är ställföreträdarna. Genom en digitalisering effektiviseras deras arbete. Även de myndigheter som förvaltningen har ett nära samarbete med kommer att påverkas av digitaliseringen genom att hanteringen blir effektivare och rättssäkrare. Det gäller även huvudmännen och deras anhöriga samt allmänheten.

I förstudien ska vi utreda och se över hur kommunikationen med dessa målgrupper kan förbättras och förenklas genom till exempel olika e-tjänster. E-tjänster möjliggör för medborgare att göra ansökningar, anmälningar och redovisningar på Stockholms stads hemsida och sedan skicka in handlingen elektroniskt. Genom att göra fält obligatoriska och lägga in kontrollfunktioner och ledtexter hjälper man användaren att fylla i rätt och minskar behovet av kompletteringar. Information från en e-tjänst läses automatiskt in i ett verksamhetssystem. Även information från ett verksamhetssystem, t ex uppgifter om huvudman eller ställföre-rådare, kan vid behov visas i e-tjänsten.

Exempel på tänkbara e-tjänster:

- Anmälan/ansökan av behov av god man
- Ansökan om att bli god man
- Ansökan om medförmyndare
- Ansökan om godmanskapets upphörande
- Begäran om byte av god man
- Begäran om entledigande
- Klagomål
- Förteckningen
- Årsräkningen och årsredogörelsen
- Sluträkningen
- Ansökan om uttagstillstånd

Exempel på nytta med en digitalisering:

Ställföreträdarna administration förenklas

- Få behov av komplettering på inskickad handling (pga kontrollfunktioner och obligatoriska fält i e-tjänster)
- Ett diarienummer direkt
- Lättare att diskutera redovisningen med vem som helst av handläggarna eftersom den finns digitalt
- Kostnaden för kopiering och porto minskar
- Kopia och bekräftelse på att handling kommit in

- Snabbare besked

Rättsäkerheten ökar

- Handlingar blir mer lättillgängliga för andra myndigheter och medborgare
- Handlingar kommer inte bort

Service till medborgare ökar

- Lättare att komma i kontakt med myndigheten
- Snabbare återkoppling på ärenden
- Insyn via e-arkivet

I förstudien kommer vi gå igenom målgrupperna och vilka nyttor vi ser. Exempel på frågeställningar är:

- Vilka målgrupper finns och vilka behov har de?
- Hur kan administration och redovisning förenklas?
- Hur kan kontakten mellan förvaltningen och andra myndigheter förbättras?
- Hur kan insynen ökas?
- Hur kan rättsäkerheten ökas?

En digitalisering är inte bara positiv utan kan innebära förändringar som är svåra att hantera för vissa grupper. I förstudien ska vi även titta på det samt hur man kan hantera det.

Nya förmågor i verksamheten

Förstudien ska föreslå en plan för hur överförmyndarförvaltningens processer, som registrering och arkiv, de olika handläggningsprocesserna samt nämndhanteringen, ska digitaliseras och bli effektiva och moderna. Förstudien ska utreda behov och krav på ett nytt verksamhetssystem. Arbetet med att digitalisera verksamheten kommer troligen att vara ett arbete som pågår under flera år. Efter beslut i överförmyndarnämnden kan sedan ett projekt startas.

Exempel på förbättringar:

Förenklad och effektiviserad administration och handläggning

- Tidsbesparing av administration och handläggning
- Postöppning och ankomstregistrering minskar
- Oläsliga pappersblanketter minskar
- Färre felräknade budgetar
- Färre behov av kompletterande information på ansökning eller redovisning

- Kostnaden för papper och porto minskar
- Antalet personal minskar på sikt

Ordning och reda

- All information finns på en plats
- Lättare att hitta akten, ingen ”aktjakt” längre
- Snabbare att hitta information vid handläggning och förfrågningar
- Ingen osäkerhet om ansökan kommit in eller inte
- Inga problem med förvaring
- Akterna kan flyttas till e-arkiv

Verksamhetsutveckling

En lärdom som vi kan dra från det tidigare it- projektet är att det är viktigt att flera personer från verksamheten är involverade i arbetet. För att förstudien ska bli välförankrad behöver personal kunna avsätta tid för förstudien. Inom förvaltningen pågår ett förbättringsarbete med bland annat ändring av rutiner och i organisationen. Det tar mycket resurser i anspråk. En digitalisering behöver gå hand i hand med denna förändring och personalen behöver vara involverad och engagerad i digitaliseringsarbetet. Risken finns dock att resurserna inte räcker till. Medel kommer därför att sökas för vikarieersättning. Vi kommer även att söka medel för att kunna avropa konsulter för behovsanalys, informationsklassificering, arkitektur och modellering.

En digitalisering innebär nya och förändrade arbetssätt. Det är även troligt att det i och med digitaliseringen uppstår behov av nya roller. I förstudien ska vi gå igenom dessa så att det är tydligt vilka förändringar som behövs när projektet startar, och efter hand som digitaliseringen införs.

En digitalisering kräver också att önskad hantering har stöd i lagliga krav och görs på ett rättsäkert sätt, t ex hur en elektronisk underskrift ska göras för att vara godkänd. Dessa krav behöver utredas i förstudien. I förstudien behöver vi även utreda hur handlingar ska hanteras. Behöver handlingarna både finnas i det fysiska arkivet och i det elektroniska? Ska övergången göras stegvis eller vid ett specifikt datum?

Digitaliseringen kommer att påverka alla inom förvaltningen men även andra intressenter som t ex ställföreträdarna. Dessa målgrupper behöver utbildning, support och information. Det behövs målgruppsanpassade informationsstrategier. Människor har olika sätt att ta till sig information och att lära sig varför det behövs

olika kanaler för att nå fram. I förstudien behöver vi föreslå en plan för kommunikation, utbildning och support. Vi kommer därför att söka medel för att kunna avropa en kommunikationskonsult.

Det pågår flera projekt i stadens gemensamma it-miljö, t ex byte av leverantör för arbetsplatssystemet (GSIT 2.0), e-arkiv och e-Dok. Förstudien behöver ta hänsyn till det i planeringen.