



Bromölla kommun

KOMMUNAL FÖRFATTNINGSSAMLING Nr 008.18

Antagen/Senast ändrad

Gäller från

Dnr

Kf 2007-05-28 § 73

2007-05-29

2007/237-008

E-24 BROMÖLLA STRATEGI

e-24 Bromölla strategi

Innehåll

1	Introduktion	4
	1.1 Syfte och disposition	4
	1.2 Vad är e-24 Bromölla?	5
	1.3 Målbild eller vision	6
2	Värden e-24 Bromölla	7
3	Styrmodell	10
	3.1 Roll och ansvarsfördelning	11
	3.1.1 Projektbaserad arbetsform	12
	3.2 Vilka ärenden ska tas upp i e-24 Bromölla styrgruppen?	13
4	Avslutning	14
5	Referenser	

1 Introduktion

Detta är Bromölla kommuns e-24 Bromölla strategi. I strategin anger kommunen ett långsiktigt förhållningssätt och en färdriktning för verksamhetsutveckling med informationsteknik. Efter strategin kommer en e-24 Bromölla handlingsplan formuleras som konkret anger projekt som ska genomföras med tidsplan och resursanspråk. För inte så länge sedan satt större delen av svenska folket och knappade in text på papper med hjälp utav en skrivmaskin, gick kurser i maskinskrivning och fick dessutom lägga stor möda på att redigera felskrivningar med tippex. Datorn med ordbehandlingsprogram försatte skrivmaskinen på historiens skräphög. Arbetssätt och verksamhetsprocesser förändrades tillsammans med möjligheter till verksamhetsutveckling. Idag är datorn en förutsättning för vår verksamhet tillsammans med Internet och e-post. Informationstekniken har inneburit stora förändringar i arbetslivet men samtidigt läggs mycket arbetstid fortfarande på pappersarbete och hantering av anmälningshandlingar, blanketter samt andra pappersflöden.

Med hjälp av informationsteknik skulle detta till stor del kunna ersättas av elektronisk informationshantering. Arbete som idag görs av kommunens handläggare skulle kunna utföras av medborgarna själva med hjälp av informationsteknik. Medborgarna skulle erbjudas enklare, mer öppen och tillgängligare service. För att Bromölla kommun ska kunna erbjuda en bättre service till våra medborgare krävs att verksamheten utvecklar sitt arbetssätt för att skapa nytta för medborgarna. Verksamhetens processer ska utformas så att onödiga moment och fördröjningar försvinner. Informationstekniken är ett stöd i utvecklingsarbetet och ska hjälpa Bromölla kommun att förbättra våra processer för att skapa nytta för medborgarna och uppnå kommunens målsättningar.

1.1 Syfte och disposition

Syftet med e-24 Bromölla strategin är att skapa förutsättningar för samordning i Bromölla kommun kring utvecklingsarbete med informationsteknik samt att peka ut en färdriktning för verksamheten. För att uppfylla detta syfte har en styrmodell utformats samt en diskussion förts kring vad vi värderar när det gäller e-24 Bromölla, nämligen värden e-24 Bromölla.

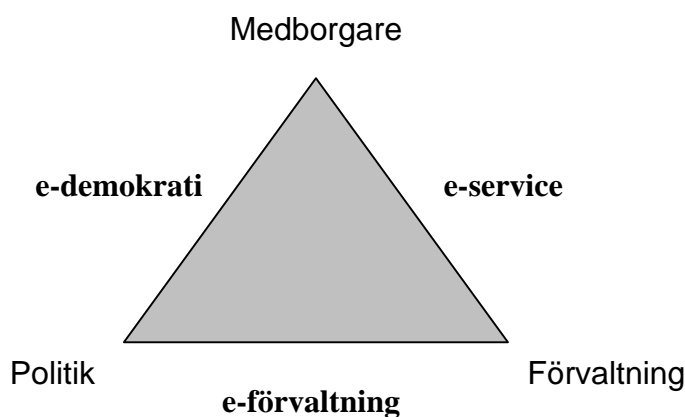
Inledningsvis diskuteras vad e-24 Bromölla är samt målbild och vision. Därefter redogörs för värden e-24 Bromölla och sedan kring hur styrmodellen ser ut med roll- och ansvarsfördelning, projektbaserad arbetsform samt vad som är ett e-24 Bromölla ärende. Avslutningsvis kommer en sammanfattning och en beskrivning av vilka åtgärder som behöver genomföras efter antagandet av strategin.

1.2 Vad är e-24 Bromölla?

Den lilla bokstaven "e" i e-24 Bromölla sammanfattar informationstekniska eller elektroniska lösningar kopplat till ett särskilt sammanhang eller begrepp, i andra sammanhang används exempelvis ord som e-samhället, e-förvaltning, e-tjänster eller e-service frekvent. Vad står e:et för? Bokstaven "e" står i de flesta fall för "elektronisk", men skulle likväl kunna stå för "enklare" eller "effektivare". Genom att sätta ett litet "e" framför olika begrepp försöker man beskriva kontaktytan (gränssnittet) som begreppet får praktisk innebörd igenom. I de flesta fall symboliserar e:et någon form av elektronisk eller informationsteknisk kontaktyta, exempelvis en hemsida på Internet eller mobiltelefon med sms osv. En hemsida kan bland annat förmedla information till medborgare eller kunder, hemsidan är med andra ord kontaktytan för information till medborgare eller kunder på ett "elektroniskt", "enkelt" och "effektivt" sätt. 24 syftar på begreppet tjugofyrtimmarsmyndighet och att vår service ska vara tillgänglig tjugofyra timmar om dygnet.

Innan vi går vidare behöver vi diskutera vad e-24 Bromölla är och står för. Det enklaste sättet att beskriva e-24 Bromölla är att beskriva det som en form av analysmodell, dvs. hur analyserar eller beskriver vi vår verksamhet utifrån ett informationstekniskt perspektiv. Nedan illustrerar figur 1 schematiskt e-24 Bromölla som analysmodell.

Figur 1: e-24 Bromölla (jfr. VR 2006:04)



e-24 Bromölla utgår först och främst från de relationer som präglar den kommunala verksamheten, nämligen relationen mellan politik – förvaltning, medborgare –

förvaltning samt politik – medborgare. E-24 Bromölla ger sedan dessa relationer en kontaktyta och en praktisk innebörd:

- e-förvaltning: Informationsteknisk kontaktyta för den interna organiseringen som är förutsättningen för e-demokrati och e-service samt i relationen mellan politik – förvaltning, dvs. verkställigheten av den politiska viljan.
- e-service: Informationsteknisk kontaktyta i servicen till medborgarna och relationen mellan medborgare – förvaltning.
- e-demokrati: Informationsteknisk kontaktyta för medborgarens relation till politiken och den politiska processen, dvs. relationen mellan politik – medborgare.

1.3 Målbild eller vision.

Tjugofyratimmarsmyndigheten, e-förvaltningen eller e-24 Bromölla har gemensamt att de gör anspråk på någon form av målbild eller vision. Dessa visioner uttrycks på olika sätt beroende på i vilket sammanhang eller utifrån vilket syfte visionerna formuleras. Bromölla kommun har valt att använda begreppet e-24 Bromölla med den övergripande målsättningen eller visionen att:

”Överbrygga de tids och rumsliga begränsningar som finns i den kommunala servicen och politiska processen för att uppnå kommunens målsättningar och skapa nytta för medborgarna med hjälp av informationsteknik”

Denna vision är ett uttryck för hur vi tänker möta de utmaningar Bromölla kommun står inför i framtiden. Den kommunala servicen och den politiska processen ska med hjälp av informationsteknik bättre uppnå kommunens målsättningar. Dessutom understryker vi i visionen att informationsteknik är ett hjälpmedel för oss att uppnå dessa målsättningar. Nedan följer en beskrivning av vad vi värderar när det gäller e-24 Bromölla, dvs. vilka värden vi betonar för att uppnå kommunens målsättningar samt skapa nytta för medborgarna med hjälp av informationsteknik.

2 Värden e-24 Bromölla

Värden e-24 Bromölla är grunden i det gemensamma synsätt kring vilken färdriktning organisationen väljer. En tydlig betoning av värden är för de flesta organisationer och medarbetare det viktigaste fundamentet i utvecklingsarbetet. När det gäller e-24 Bromölla är vi tvungna att göra flera avgörande val och är organisationen inte klar över sina värderingar blir den vilsen.

Syftet med värden e-24 Bromölla är att ge organisationen tydliga förutsättningar att utveckla verksamheterna, stärka ledning och styrning samt etablera ett tydligt syfte med utvecklingsarbetet. De enskilda värdena i e-24 Bromölla är delvis hämtade ur en intern diskussion med förvaltningsledningen samt internationella (i2010), nationella (24-timmarsmyndigheten, Verva) och regionala (e-24) strategier eller direktiv samt dels i lagstiftning. Värdena är indelade i fyra grupper efter analysmodellen (se ovan), nämligen "e-24 Bromölla", "e-service", "e-förvaltning" och "e-demokrati", där vi klargör vad vi värderar.

e-24 Bromölla

Delaktighet

Medborgarna ska ges möjlighet att delta i utvecklingen av vår service för att uppnå hög kvalitet och dessutom ömsesidigt kunna utbyta tankar och idéer med verksamheten, exempelvis genom synpunktshantering.

Rättssäkerhet

Enhetlig behandling av medborgare och företag oberoende av vem man är. Alla medborgare ska ha samma förutsättningar att kunna fullgöra sina skyldigheter och tillvarata sina rättigheter. Den personliga integriteten ska värnas.

Öppenhet

Öka medborgarens rätt till insyn i verksamheten samt ge medborgarna möjlighet att delta i utvecklingen av Bromölla kommun bland annat genom en ökad öppenhet via elektroniska tjänster.

e-service

Enkelhet

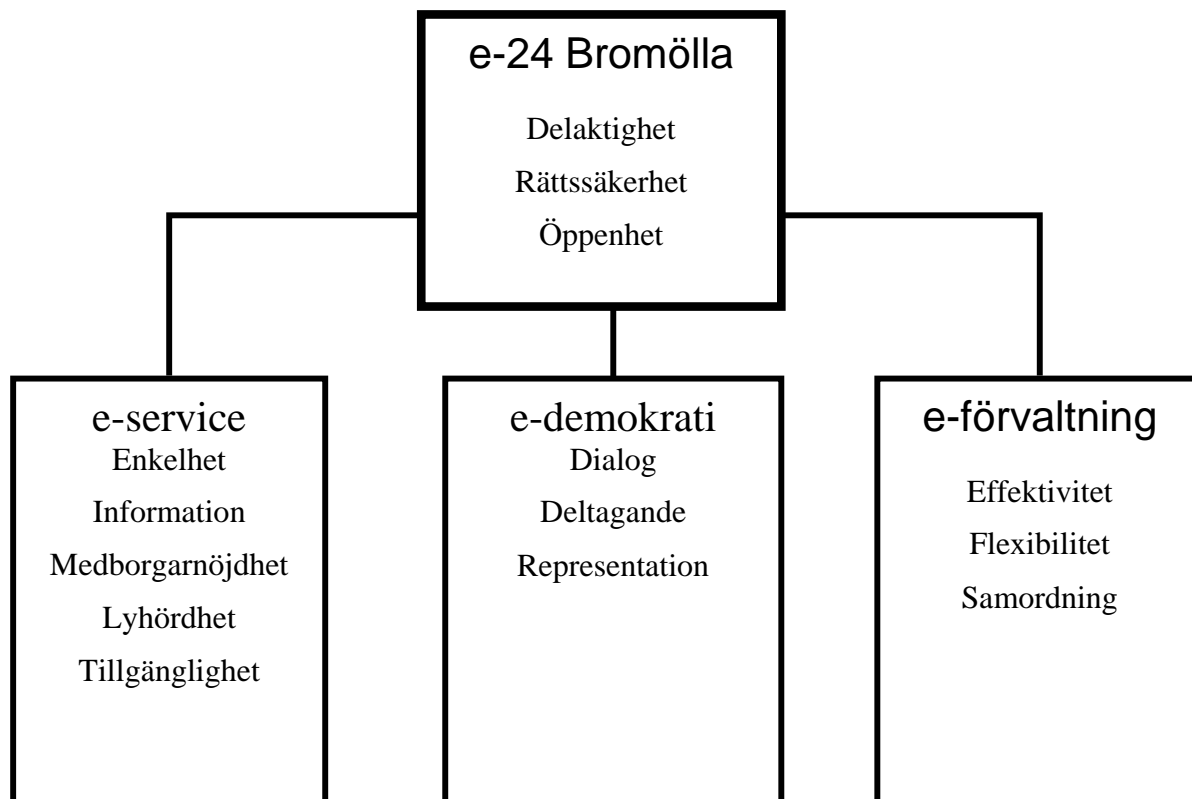
Vår service ska vara utformad så användarvänlig som möjligt. Information ska vara enkel och lättförståelig, gränssnittet vara användarvänligt, enkla kontaktvägar.

Information

Vi ska ge korrekt, tillgänglig, relevant och tydlig information i vår service.

Medborgarnöjdhet	Våra medborgares upplevda mervärde av den service vi kommunicerar och levererar ska öka.
Lyhörddhet	Vi ska vara lyhörda mot våra medborgare så att vi kan utgå från ett medborgarperspektiv i utvecklingen av vår service.
Tillgänglighet	Tidsmässigt är målsättningen med e-24 Bromölla att Bromölla kommuns service ska i så stor utsträckning som möjligt vara tillgänglig dygnet runt. När det gäller utformning ska det eftersträvas största möjliga tillgänglighet oberoende av medborgarens preferenser, särskilt med tanke på funktionshinder, språkanvändning och gränssnitt.
<i>e-förvaltning</i>	
Effektivitet	Kostnaderna ska vara så låga som möjligt. Valda åtgärder ska verkligen leda till uppsatta mål. Insatserna för en viss typ av åtgärd ska vara låga med bibehållen eller ökad kvalitet för att öka produktiviteten. Informationsutbyte ska i så stor utsträckning som möjligt skötas automatiskt samt digitalt. Utforma Kommunens processer så att onödiga moment och fördröjningar försvinner.
Flexibilitet	Bromölla kommuns organisation ska vara anpassningsbar till nya krav och förutsättningar. Våra informationstekniska system och lösningar ska vara samfunktionella, dvs. att de lätt skall kunna fungera med och anpassa sig till olika system eller lösningar.
Samordning	Samordna utvecklingsarbetet mellan verksamheter, myndigheter osv. för att kunna utveckla strukturer, processer samt utnyttjande av informationsteknik. Utgå ifrån ett helhetsperspektiv i utvecklingsarbetet. Stärka integrationen av förvaltningarna så att information, kompetens och resurser används optimalt.
<i>e-demokrati</i>	
Dialog	Medborgarna ska ges möjlighet till ett ömsesidigt utbyte av tankar och idéer med tjänstemän och politiker kring kommunens utveckling.
Deltagande	Medborgarna ska ges möjlighet att delta i den politiska processen för att kunna påverka sin vardag och känna delaktighet i samhällsutvecklingen.
Representation	Informera om innehållet och resultatet av det politiska mandat som väljarna givit politikerna att fatta beslut, bl.a. för att öka valdeltagandet.

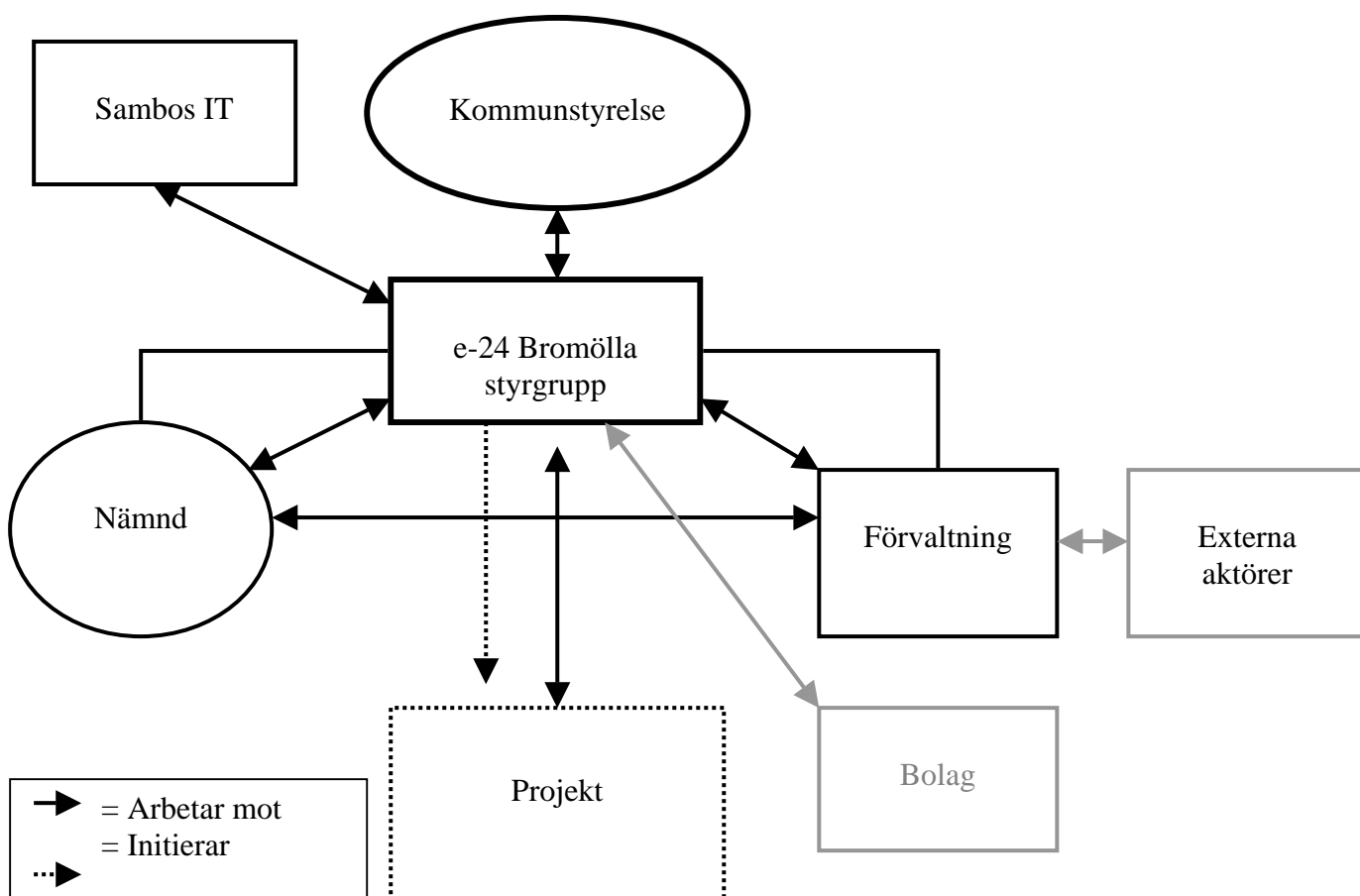
Figur 2: Värden e-24 Bromölla



3 Styrmodell

Strategin beskriver hur styrmodellen är uppbyggd och vilken roll- och ansvarsfördelning som finns. Detta avsnitt kommer inledningsvis att beskriva styrmodellen med roll- och ansvarsfördelning samt hur den projektbaserade arbetsformen ser ut. Avslutningsvis går vi in på vilka ärenden som ska tas upp i e-24 Bromölla styrgruppen, s.k. e-24 Bromölla ärenden.

Figur 3: Styrmodell e-24 Bromölla



Figur 3 ger en schematisk bild över hur olika aktörer är relaterade till varandra i styrmodellen. De externa aktörerna är nedtonade för att markera att de inte omfattas av e-24 Bromölla

strategin. Anledningen till att de inkluderas i figuren är för att de har en aktiv relation till aktörer i modellen (se nedan). När det gäller de kommunala bolagen är det endast bolag som är beställare av Sambos IT:s verksamhet som omfattas av e-24 Bromölla strategin.

3.1 Roll- och ansvarsfördelning

Detta stycke beskriver styrmodellen för e-24 Bromölla konkret med roll- och ansvarsfördelning. Dessutom fastställs e-24 Bromölla styrgruppens sammansättning och organisation.

Kommunfullmäktige

Beslutar om en gemensam e-24 Bromölla strategi för Bromölla kommun. Har en central roll genom det politiska ledarskapet.

Kommunstyrelse

Har det centrala ansvaret för styrning, utveckling och samordning av e-24 Bromölla i Bromölla kommun utifrån e-24 Bromölla strategin och e-24 Bromölla handlingsplanen. Beslutar om en gemensam e-24 Bromölla handlingsplan för Bromölla kommun.

e-24 Bromölla styrgrupp

Ansvarar för att samordning över förvaltnings-, bolags- och kompetensgränser sker när det gäller e-24 Bromölla ärenden (se stycke 3.2). Initierar projekt, olika utvecklingsarbeten ska ske i projektform (se stycke 3.2), utifrån e-24 Bromölla ärenden. Läger förslag till e-24 Bromölla handlingsplan. Styrgruppen har även befogenhet eller möjlighet att delegera ansvar inom styrgruppen, tillsätta arbetsgrupper, adjungera eller bjuda in kompetenser.

Styrgruppssammansättning:

- e-24 Bromölla samordnare.
- Webbmaster.
- Sambos IT representant.
- Representanter från de olika förvaltningarna med mandat att arbeta med e-24 Bromölla ärenden.
- Ersättare.

Samordnaren är ordförande och sammankallande för styrgruppen. Dessutom är samordnaren kontaktperson för styrgruppen, vilket innebär att man vänder sig till kontaktpersonen med olika ärenden för att sedan lotsas vidare till styrgruppen, man behöver inte som tjänsteman eller politiker veta om vart man ska vända sig, det finns bara en kontaktväg in. Samordnaren

ansvarar för revidering av e-24 Bromölla strategi samt uppföljning av e-24 Bromölla handlingsplan och olika e-24 Bromölla projekt. Dessutom ansvarar samordnaren för uppdatering och revidering av e-24 Bromölla Lägesbeskrivning.

Sambos IT

Sambos IT:s rollbeskrivning fastställs i Bromölla kommuns IT-strategi (Nr 005.02).

Förvaltningschef (eller vd)

Är ytterst ansvarig för att eventuella e-24 Bromölla ärenden och utvecklingsarbete följer e-24 Bromölla strategin och kommunens målsättningar. Ansvarar för att förvaltningen har representant med ersättare i e-24 Bromölla styrgruppen. Ansvarar för att eventuella kontakter, samarbeten eller krav från externa aktörer som eventuellt blir e-24 Bromölla ärende, behandlas i e-24 Bromölla styrgruppen.

Medarbetare

Det är avgörande för Bromölla kommuns utveckling att alla medarbetare försöker se möjligheter till förbättringar och framför dessa tankar. Förändringar i verksamheten och medarbetares arbetssätt med hjälp av informationsteknik ställer krav på medarbetare att utveckla eller vidga sin kompetens.

3.1.1 Projektbaserad arbetsform

Arbetet med e-24 Bromölla ska ske i projektform. Syftet är att utvecklingsarbetet ska vara oberoende av förvaltningsstrukturer och i stället stärka samordningen över organisationsgränser samt effektivt resursutnyttjande.

Det är endast e-styrgruppen som initierar projekt, s.k. e-24 Bromölla projekt. Varje projekt har en projektledare som är ansvarig för projektet. Innan vi går närmare in på hur projektorganisationen ska se ut, klargörs vilka krav som ska ställas på initierade projekt.

Ett projekt ska ha:

1. Tidsramar – en början och ett avslut.
2. Avgränsad uppgift.
3. Mätbart mål samt ett syfte.
4. Kostnadsram – budget.
5. En projektorganisation (se nedan).
6. Projektplan.
7. En utvärdering.

Initierade projekt ska även ha en projektorganisation med:

- Projektledare som är sammankallande och ansvarig för projektets genomförande.
- Projektsekreterare som dokumenterar och administrerar projektet.
- Projektmedlemmar, väljs utifrån projektets syfte.
- Eventuellt inbjudna eller adjungerade representanter från olika avdelningar eller kompetensområden.

3.2 Vilka ärenden ska tas upp i e-24 Bromölla styrgruppen?

Vilka ärenden ska tas upp i e-24 Bromölla styrgruppen, s.k. e-24 Bromölla ärenden? Alla ärenden där någon form av IT-stöd kan tänkas, med säkerhet eller troligtvis inverkar på hur man omprövar, förändrar, ersätter eller utvecklar befintlig verksamhet, ska tas upp i styrgruppen.

Styrgruppen avgör på egen hand vad som ska tas upp i styrgruppen och vad som delegeras till enskilda medlemmar i styrgruppen. Samordnaren är kontaktperson för styrgruppen och ska lotsa e-24 Bromölla ärenden vidare till styrgruppen eller enskilda medlemmar däri, man behöver inte som tjänsteman eller politiker veta om vart man ska vända sig, det finns bara en kontaktväg in.

Man kan inte konkret på förhand ange alla typer av ärenden som ska tas upp i styrgruppen, men vi kan ge några tydliga exempel på ärenden där man ska ta kontakt med styrgruppen:

- *Medarbetare ser att handdatorer hade underlättat informationshanteringen mellan varandra.* Frågan förs vidare till e-24 Bromölla styrgruppen där den diskuteras och eventuellt bildas ett projekt för att införa handdatorer i arbetet.
- *Medarbetare behöver ett bättre sätt att hantera dokument, bilder och andra media elektroniskt.* Frågan förs vidare till e-24 Bromölla styrgruppen där ett kommunövergripande projekt kring elektronisk dokumenthantering initieras.
- *Verksamheten funderar på att köpa in ett nytt verksamhetssystem.* Ärendet förs vidare till e-24 Bromölla styrgruppen där den diskuteras och eventuellt bildas ett projekt för att införa ett nytt verksamhetssystem.

4 Avslutning

Strategin beskriver dels hur vi ska samordna utvecklingsarbetet med informationsteknik utifrån en tydlig roll- och ansvarsfördelning samt anger en färdriktning för verksamheten genom värden e-24 Bromölla.

Aktiviteter knutna till e-24 Bromölla strategin:

- Bilda en e-24 Bromölla styrgrupp i enlighet med angivet förslag.
- Ange datum för revidering av e-24 Bromölla strategin.

När e-24 Bromölla styrgruppen är bildad ska den samordna verksamheterna över förvaltnings-, bolags- och kompetensgränser. Styrgruppen ska lägga förslag till e-24 Bromölla handlingsplan. Dessutom ska styrgruppen initiera projekt utifrån e-24 Bromölla ärenden och e-24 Bromölla handlingsplanen. Styrgruppen har även i uppgift att organisera arbetet inom styrgruppen, tillsätta arbetsgrupper samt adjungera eller bjuda in kompetenser.

Referenser

ESV och Verva 2006:03. *Effektivisera genom att automatisera ärendehantering – Fem processer som visar på potentialen i statsförvaltningen.*

Europeiska gemenskapernas kommission, KOM (2005) 229 slutlig. Meddelande från kommissionen till rådet, europaparlamentet, europeiska ekonomiska och sociala kommittén samt regionkommittén. *i2010 – Det europeiska informationssamhället för tillväxt och sysselsättning.*

Förvaltningslagen, SFS 1986:223.

Insead – The Business School of the World, 2005. *Beyond e-Government – The world's most successful technology-enabled transformations.*

Kommunallagen, KL.

Nordfors, Lennart m.fl., 2006. *Framtidens e-förvaltning – Scenarier 2016.* VINNOVA Rapport VR 2006:04.

Regeringsformen, RF.

SOU 2005:119. *E-tjänster för ett enklare och öppnare samhälle – Slutbetänkande av 24-timmarsdelegationen.*

Statskontoret 2004:27. *Den offentliga förvaltningen i e-samhället – Diskussionsunderlag om en arkitektur för en modern nätverksförvaltning.*

Statskontoret 2005:13. *Service, öppenhet och effektivitet – En modell för att leda, utveckla och följa upp den moderna förvaltningen.*

Statskontoret 2005:30. *Organisationsanpassning för 24-timmarsmyndigheten.*
Tryckfrihetsförordningen, TF.

”Verktygslådan” för kundorienterad verksamhetsutveckling med fokus på e-tjänster – Service, Öppenhet, Effektivitet & Rättssäkerhet. 24-timmarsdelegationen.

Verva 2006:05. *Vägledningen 24-timmarswebben – Effektivare och bättre service på webbplatser i offentlig sektor.*

E-strategi för Kalix kommun

E-strategi för Nacka kommun

E-strategi Malmö stad

Handlingsplan för e-strategin Malmö stad

IT-strategi Gävle kommunkoncern antagen av Kommunfullmäktige

IT Strategi Göteborgs stad

”Service och e-tjänster i Mjölby kommun” Slutrapport – Förstudie gällande utveckling av 24-timmarskommunen

Stockholms stads e-strategi

Webbsidor

Verva, <http://www.verva.se>

EU:s webbportal, <http://europa.eu>

European Institute of Public Administration (EIPA), <http://www.eipa.nl>

Regeringens IT-politiska strategigrupp, <http://www.regeringen.se/sb/d/2495>

Näringsdepartementet om IT-samhället, <http://www.regeringen.se/sb/d/2373>

Nationell webbportal för att enkelt komma i kontakt med svenska kommuner och myndigheter, www.sverige.se