

Revisionsrapport

E-förvaltning och e-tjänster

Botkyrka kommun

*Eva Lidmark
Elin Möllberg*

Mars 2014

Innehållsförteckning

Sammanfattning	1
1. Inledning	2
1.1. Bakgrund	2
1.2. Uppdrag, revisionsfråga och revisionskriterier.....	2
1.3. Metod och genomförande	3
2. Iakttagelser	4
2.1. Mål och ansvarsfördelning inom området	4
2.2. Förekomst av styrande och stödjande dokument	7
2.3. Samverkan inom e-förvaltning.....	8
2.4. Omfattning och prioritering av e-tjänster	8
2.5. Hantering av informationssäkerhet inom området	9
2.6. Nuläge i ett interkommunalt perspektiv	9
3. Sammanfattande bedömning	11
3.1. Mål och ansvarsfördelning inom området.	11
3.2. Förekomst av styrande och stödjande dokument	11
3.3. Samverkan inom e-förvaltning.....	11
3.4. Omfattning och prioritering av e-tjänster.....	12
3.5. Hantering av informationssäkerhet inom området.	12
3.6. Nuläge i ett interkommunalt perspektiv.	12
Bilaga: E-tjänster Botkyrka	13

Sammanfattning

På uppdrag av Botkyrka kommuns revisorer har PwC fått i uppdrag att granska e-förvaltning och e-tjänster. Utifrån områdets dignitet har Sveriges kommuner och landsting (SKL) tagit fram en handlingsplan för e-förvaltning 2013 till 2015, med namnet *"Digitala vägen till morgondagens välfärd"*. Syftet med handlingsplanen, som bygger på en tidigare antagen strategi, är att höja tempot i omställningen av det offentliga Sverige till e-samhället.

Efter genomförd granskning är vår sammantagna bedömning att kommunstyrelsen i stora delar har en ändamålsenlig styrning inom e-förvaltning. Vi bedömer också att e-tjänster erbjuds i en rimlig omfattning utifrån ett interkommunalt perspektiv.

Inom följande områden bedömer vi resultatet som tillfredsställande:

- Botkyrkas utvecklingsarbete för e-förvaltning och e-tjänster baseras på de nationella strategierna och målen.
- Det finns kommunstyrelsemål som relaterar till dessa områden.
- Det nationella verktyget eBlomlådan används för analys och dialog inom och mellan förvaltningarna.
- Kommunen har antagit de nationella stödjande dokumenten som är utformade inom området och att det finns en antagen e-strategi.
- Samverkan sker på olika nivåer inom kommuner och i etablerade forum mellan Botkyrka kommun och andra kommuner.
- Kommunen erbjuder e-tjänster inom en stor del av verksamheterna.

Inom följande områden bedömer vi att det finns utrymme till förbättringar:

- Förtydligande av rutiner och ansvar för uppföljning av det arbete som bedrivs inom e-förvaltning och utveckling av e-tjänster.
- Framtagande av metoder och former för att stärka det kommunövergripande perspektivet på dessa frågor för att därigenom minimera risk för stuprörstänk och suboptimering.
- Systematisk uppföljning av tillämpningen av de styrande dokumenten samt framtagande av metoder och rutiner för prioriteringsarbetet.

1. Inledning

På uppdrag av Botkyrka kommuns revisorer har PwC fått i uppdrag att granska e-förvaltning och e-tjänster.

1.1. Bakgrund

Utifrån genomförd väsentlighets- och riskanalys samt en genomgång av kommunens invärlds- och omvärldsanalys har en granskning prioriterats inom området.

Utifrån områdets dignitet har Sveriges kommuner och landsting (SKL) tagit fram en handlingsplan för e-förvaltning 2013 till 2015, med namnet *"Digitala vägen till morgondagens välfärd"*. Syftet med handlingsplanen, som bygger på en tidigare antagen strategi, är att höja tempot i omställningen av det offentliga Sverige till e-samhället. I och med detta är e-förvaltning ett viktigt utvecklingsområde för landets alla kommuner. SKL har även genomfört enkätstudier inom området.

Med e-förvaltning avses verksamhetsutveckling i offentlig förvaltning som drar nytta av informations- och kommunikationsteknik kombinerat med organisatoriska förändringar och nya kompetenser. Med e-tjänst avses en tjänst som tillhandahålls via ett elektroniskt gränssnitt och som helt eller delvis utförs elektroniskt, ofta via kommunens webbplats eller som en mobilapplikation.

1.2. Uppdrag, revisionsfråga och revisionskriterier

Revisionsfrågan som ska besvaras lyder: Har kommunstyrelsen en ändamålsenlig styrning inom e-förvaltning och erbjuds e-tjänster i en rimlig omfattning utifrån ett interkommunalt perspektiv? Granskningsobjekt är kommunstyrelsen.

Revisionskriterierna är;

- Mål och ansvarsfördelning inom området.
- Förekomst av styrande och stödjande dokument (t ex strategi och prioritering av arbetet).
- Samverkan inom e-förvaltning.
- Omfattning och prioritering av e-tjänster.
- Hantering av informationssäkerhet inom området.
- Nuläge i ett interkommunalt perspektiv.

1.3. Metod och genomförande

Granskningen har skett via intervjuer med IT-chef, verksamhetsutvecklare vid enhet e/IT vid kommunledningskontoret, verksamhetschef för medborgarservice samt kommunens informationssäkerhetssamordnare. Vidare har styrande och stödjande dokument granskats. En sammanställning av Sveriges kommuner och landstings interkommunala jämförelser inom området har också gjorts.

2. Iakttagelser

I de följande avsnitten följer iakttagelser som gjorts relaterat granskningens revisionskriterier. Inledningsvis följer kommunens egna beskrivningar av begreppen e-utveckling samt e-tjänster¹.

e-förvaltning (e-government) används som det samlade begreppet för utvecklingen av den offentliga sektorn relaterat till den digitala utvecklingen i samhället. Syftet är att ta tillvara den potential som användandet av IT i organisationens olika verksamheter ger och kan ge. Det handlar om en medveten, övergripande inriktning av verksamhetsutvecklingen där några av nyckelbegreppen är effektivitet, transparens/genomsynlighet och delaktighet.

e-förvaltningsbegreppet är riktat både inåt och externt. På nationell nivå leds arbetet med förnyelsen av offentlig sektor av näringsdepartementet. e-delegationen söker lösningar som engagerar hela offentliga sektorn gemensamt. För kommunerna driver inte minst SKL en samordnande roll.

Botkyrka kommun tillhandahåller idag e-tjänster från ett stort antal olika källor. Våra olika verksamhetssystem har e-tjänster inbyggda, olika externa aktörer driver en del e-tjänster vi använder, ett fåtal drivs och utvecklas helt i egen regi. Trenden är att andelen (och antalet) externa e-tjänster, inklusive appar, kommer att öka.

2.1. Mål och ansvarsfördelning inom området

Botkyrkas utvecklingsarbete inom området har sin utgångspunkt i ett övergripande nyttoperspektiv för medborgaren och även internt. Arbetet baserar sig på de nationella strategierna och målen som formulerats av e-delegationen och SKL:

- Enklare vardag för privatpersoner och företag.
- Smartare och öppnare förvaltning stödjer innovation och delaktighet.
- Högre kvalitet och effektivitet i verksamheten.

I kommunens ettårsplan för 2013² anges som kommunstyrelsens mål 12d att: *Kommunen ska utvecklas till en e-förvaltning enligt kommunens e-strategi, SKL:s strategi för e-samhället och e-delegationens intentioner. Vidare beskrivs åtaganden i form av: Kommunstyrelsen ska etablera SKL:s eBlomlåda³ som ett verktyg för mätning, stimulans och utvecklingsdrivare för en starkare kommunövergripande*

¹ Ur dokument "Utvecklingsområde e-utveckling och e-tjänster", 2012-09-03

² <http://botkyrka.se/SiteCollectionDocuments/Kommun%20och%20politik/Ettårsplan%202013.pdf>, sidan 55

³ http://www.skl.se/vi_arbetar_med/e-samhallet/webb-tv-och-nyhetsbrev/nyheter_5/ta-vara-pa-mojligheten-att-anvanda-eblomladan

e-utveckling. Kommunstyrelsen ska vidareutveckla en verksamhetsdriven strategi för e/IT samt utveckla styrning - och förvaltning av e/IT.

Vad gäller eBlomlådan genomförde Botkyrka 2012 sin första övergripande analys med hjälp av eBlomlådan. Under 2013 är eBlomlådan ett etablerat verktyg i det att kommunens förvaltningar planerligt genomfört ytterligare en självskattning med åtföljande analys och dialog. För 2014 är eBlomlådan inskriven som verktyg i kommunstyrelsens uppföljning av kommunledningsförvaltningens arbete inom området

2007 antogs "E-strategi för Botkyrka kommun⁴." I den beskrivs ansvarfördelningen för genomförandet av e-strategin. Vad gäller den politiska styrningen har kommunfullmäktige gett kommunstyrelsen det yttersta ansvaret för att genomföra e-strategin. I kommunens ettårsplan fastställer kommunfullmäktige vad respektive nämnd tänker göra för att utveckla verksamheten med stöd av IT. Kommundirektören är ansvarig för att genomföra e-strategin i kommunorganisationen på kommunstyrelsens uppdrag.

Varje nämnd och förvaltning organiserar arbetet med e-strategin på lämpligt sätt så att den får genomslag i verksamheten. E-strategin ska användas som ett styrdokument vid all verksamhetsutveckling där det är aktuellt att använda IT-stöd. Varje nämnd ska i samband med ettårsplanen beskriva vad man tänker göra för att utveckla verksamheten med stöd av IT.

Enligt intervjupersonerna vore det önskvärt att uppföljningen var tydligare efterfrågad på politisk nivå. I viss mån har e-strategigruppen arbetat med uppföljning men inte på ett heltäckande sätt. Kommunen har i dagsläget inte något centralt verktyg för vad som ska prioriteras och detta innebär bland annat svårigheter med uppföljning. Intervjupersonerna betonar att detta inte är detsamma som att inget arbete görs. Mycket arbete sker på tjänstemannanivå ute på förvaltningarna men uppföljning och återrapportering skulle kunna fungera bättre.

Kommundirektörens ledningsgrupp med samtliga förvaltningschefer är rådgivande i kommungemensamma frågor. IT-chefen vid kommunledningsförvaltningen är processägare för e-strategin på kommundirektörens uppdrag.

I kommunen finns också en e-strategigrupp. Strategigruppens funktion är att säkra arbetet med e-strategin på kort och på lång sikt – på alla förvaltningar och i hela kommunorganisationen. En viktig uppgift är att samordna kommungemensamma och förvaltnings specifika åtgärder i en gemensam handlingsplan. Av planen ska framgå vilka prioriterade projekt som ska drivas under kommande år. För 2013 har ingen samlad plan för e-arbetet tagits fram. E-arbetet har bedrivits i direkt samspel med respektive verksamhet/förvaltning. e-strategi-gruppen har under 2013 fokuserat på revideringen av e-strategin och arbetet med att påbörja framtagandet av en Verksamhetsdriven IT-strategi (med tillhörande styrmodell).

⁴ <http://botkyrka.se/SiteCollectionDocuments/Kommun%20och%20politik/E-strategi.pdf>

IT-chefen på kommunledningsförvaltningen leder e-strategigruppen. Strategigruppens ledamöter består av representanter från alla förvaltningar och är utsedda av respektive förvaltningschef. Strategigruppens utgångspunkt och styrdokument är kommunens e-strategi. Medlemmarna i gruppen ska utöver rollen som resurs i det kommungemensamma arbetet också ha ett starkt mandat att föra sin förvaltnings talan. Gruppens mål är beskrivet som "Öka handlingskraften i genomförandet av flerårsplanens mål".

Relaterat mål och ansvarsfördelning nämns några förbättringsområden. Avsaknad av projektkontor för kvalitetssäkring och prioritering av utvecklingsinsatser är ett exempel. Även det faktum att det finns "stuprör" i form av verksamheternas olika verksamhetssystem påtalas. Detta genererar stora tekniska utmaningar och högre kostnader när målet är att uppnå samverkande och integrerade system. Här ska också vägas in den kommunala styrningsmodellen med hög grad av "självstyre" för de olika verksamheterna inklusive det kommunala budgetsystemet med årsbudgetar.

Ytterligare förbättringsområden beskrivs i termer av den bristande förståelse som finns för vikten av gemensam verksamhetsarkitektur, något som banar väg för en effektiv e-förvaltning. Även frågan om långsiktighet kommer upp som en framgångsfaktor. Vikten av att tänka långsiktigt vid utveckling och investering, att inledningsvis konsekvent arbeta med nyttoanalyser för att kunna påvisa utfallet av gjord investering.

En annan utmaning som ligger utanför kommunens styrning (men ändå påverkar kommunens e-förvaltningsarbete) är brister i de nationella och regionala åtgärder som krävs för att skynda på utvecklingen.

Det som har tagit kommunen dit de är idag sett till e-förvaltning och e-tjänster är kommunens långa tradition av gemensam diskussion kring e-frågorna. Det har skapat en hög grad av samsyn kring vikten av att utveckla e-området. Även kommunens erfarenheter och tradition med en bra grundorganisation med kontaktcenter och medborgarkontor har bidragit till framgångarna.

Andra viktiga faktorer för den framgång som kommunen uppnått inom e-förvaltning och e-tjänster är kommunledningens engagemang inom området. Detta synliggör på ett positivt sätt ledarskapets betydelse. Intervjupersonerna nämner det stora engagemang och vilja till utveckling inom e-förvaltning som finns såväl ute i förvaltningarna som inom den kommungemensamma organisationen. Det finns också ett dokumenterat⁵ starkt önskemål på en tydligare gemensam styrning och uppföljning inom området. Även arbetet med eBlomlådan och kommunens e-strategigrupp nämns som viktiga framgångsfaktorer.

⁵ Intervju-serie samtliga förvaltningar och samtliga verksamhetsområdeschefer/klf i samband med arbetet med e- och IT-strategier 2013.

2.2. Förekomst av styrande och stödjande dokument

Vad gäller nationella stödjande dokument är SKL's *Strategi för eSamhället*⁶ antagen av kommunfullmäktige 2012. Detta gäller även för CeHis *Handlingsplan 2013-2018 - landstings, regioners och kommuners samarbete inom e-hälsa*⁷.

Vad gäller styrande dokument finns kommunens e-strategi från 2007. Under 2013 påbörjades en revidering av e-strategin, ett arbete där bl.a. e-strategigruppen varit aktiva. Det arbetet är en del av ett större arbete med att se över det samlade strategi- och styrsystemet för e- och IT-områdena. En utgångspunkt i arbetet är styrningsdelen (governance) i den förvaltningsstyrningsmodell, pm3, som kommunen har valt. Arbetet planeras vara klart under 2014.

Utgångspunkten för den revidering som nu sker är att utgå från 2007 års grunder men att också utveckla strategin med utgångspunkt från den nationella e-strategin (som togs fram 2011). Ambitionen med den nya strategin är att den i högre grad än den förra ska präglas av koncerntänk d.v.s. vara mindre organisationsbunden. Utgångspunkten för den reviderade e-strategin är också att den ska bidra till att målen uppfylls i kommunens flerårsplan. Precis som tidigare handlar det om att förbättra servicen till medborgare och näringsliv, utveckla demokratin och skapa en effektivare verksamhet.

I nuvarande e-strategi framgår att Botkyrka kommun kontinuerligt ska sträva efter att hålla kostnaderna under kontroll. *"Resurserna ska nyttjas effektivt med hög kvalitet. För att medarbetarna ska tycka att kommunen är en attraktiv, effektiv och modern arbetsplats behöver vi se till att fler medarbetare använder och lär sig mer om den nya tekniken. Genom att vi får fler möjligheter till samarbete och samverkan med de moderna verktygen kan vi skapa nya, förändrade och effektivare arbetssätt. Mobilitet, hög tillgänglighet, standardisering, säkerhet och koncerntänkande är nyckelord"*.

Vid intervjuerna framgår det att det finns förbättringsområden inom ett antal delar som handlar om att till fullo uppnå ovanstående. På en övergripande nivå handlar det om att se till så att frågan kring e-förvaltning och e-tjänster får större fäste i politiken.

Vad gäller övriga styrande dokument finns Botkyrkas kommunikationspolicy och kommunikationsstrategi, som delvis belyser webbens roll för kommunikation. Beslut om webben som huvudsaklig kanal finns i den befintliga e-strategin. Ytterligare dokument som styr IT-verksamheten och e-tjänstutvecklingen i kommunen är enligt e-strategin: styrdokument för e-tjänstutveckling, informationssäkerhetshandbok, ramöverenskommelsen för leverans av IT-tjänster samt arbetsmodell för verksamhetsutveckling med hjälp av IT. Därtill finns också policys och riktlinjer för IT.

⁶ <http://webbutik.skl.se./bilder/artiklar/pdf/7164-674-3.pdf?issuusl=ignore>

⁷ http://www.cehis.se/images/uploads/Nyheter/Skrift_CeHis_handlingsplan_2013_2018_120615.pdf

Det finns också principer för utveckling av e-tjänster som används för utveckling av enklare e-tjänster som är utvecklade på den kommungemensamma plattformen. Principerna avser bl.a. layout och funktionalitet.

Vad gäller frågan om i vilken utsträckning e-strategin tillämpas i kommunens förvaltningar är svaret att förekomsten av e-strategigruppen spelar en viktig roll härvidlag. E-strategin har bl.a. använts för att förankra vissa frågor ute i förvaltningarna.

2.3. Samverkan inom e-förvaltning

Samverkan sker på olika nivåer. Samverkan inom kommunen är beskriven i tidigare stycken där e-strategigruppen är den mest tydliga samverkanskonstellationen. Därtill möter IT-chefen och verksamhetsutvecklarna vid enhet e/ IT varje förvaltning 2 gånger per år. Dessa möten ger en bra bild av vad som pågår inom de olika förvaltningarna sett till e-förvaltning och e-tjänster. Detta, menar intervjupersonerna, är ett arbetssätt som skapar förutsättningar för koncerntänk och minskar risk för ”stuprörstänk” och suboptimering.

Viktig samverkan sker med och via KSL; Kommunförbundet Stockholms län. Ett annat exempel är den samverkan som sker inom ramen för Södertörns-kommunerna⁸.

Ett annat perspektiv på samverkan är den s.k. PSI-lagen (lagen om vidareutnyttjande av information från den offentliga förvaltningen). Diskussioner har inletts med bland andra samhällsbyggnadsförvaltningen om att möjligen genomföra någon inledande åtgärd under året. Då detta arbete är i uppstartsfas finns i dagsläget en beredskap vid förfrågningar. Kommunen har lämnat positiva svar till PSI i samband med remissförfarande och samverkan. Kommunen har kännedom om e-delegationens vägledning inom detta område men någon konkret tillämpning har ännu inte kunnat inplaneras.

2.4. Omfattning och prioritering av e-tjänster

Omfattning av e-tjänster framgår i bilaga.

På en kommunövergripande nivå finns idag inte en fullt fungerande prioriteringshantering mellan olika initiativ, menar IT-chefen. Det pågår ett arbete med att ta fram en fungerande styrmodell för e-strategi som ska integreras med pm3, kommunens modell för systemförvaltning. Detta arbete kräver resurser som idag inte kunnat frigöras.

Relaterat prioriteringsarbetet är frågan kring nyttoanalyser och effekthemtagningar. Även här finns, enligt intervjupersoner, förbättringar att göra.

Vad gäller prioritering av e-tjänster anges det i e-strategin att: ” Botkyrka kommun ska aktivt verka för att etablera en servicekultur med medborgarens och näringslivets behov i fokus. Den service vi erbjuder ska i så stor utsträckning som

⁸ Södertörnssamarbetet startade 2004 och består av Södertälje-, Botkyrka-, Haninge-, Huddinge-, Salem-, Tyresö-, Nykvarn och Nynäshamn kommun

möjligt styras av medborgarnas och andra intressenters efterfrågan. Medborgare och näringsliv ska i sin kontakt med kommunen alltid hamna rätt och få korrekt information oavsett vilken kontaktingång till kommunen de valt”.

Behovsanalyser är ett verktyg som kan användas för att identifiera medborgarnas behov. Kommunen har en egen projektmodell⁹ och en anpassad projektmodell för IT-relaterade projekt. Där belyses på olika sätt vikten av ordentligt förarbete t.ex. via förstudier av olika slag. I dessa förstudier är behovsgenombgång och analys av desamma central.

Chefen för medborgarservice nämner också den medborgarpanel som finns i kommunen. I dagsläget används den som ett forum där dialog förs kring kommunala frågor som medborgarna berörs av. En idé som lyfts fram är att i större utsträckning utnyttja denna medborgarpanel för synpunkter kring e-tjänster. Detta, menar chefen för medborgarservice, utifrån ett behov av att öka dialogen med medborgarna kring vilka e-tjänster som efterfrågas. I dialog kan idéer och behov fångas och på så sätt bidra till att utveckla kundnyttan med kommunens e-tjänster.

2.5. Hantering av informationssäkerhet inom området

Vad gäller frågor kring IT-säkerhet ligger dessa inom verksamhetsområde trygghet och säkerhet på kommunledningskontoret. Sedan maj 2011 har kommunen en informationssäkerhetssamordnare anställd vid denna enhet. Kommunens informationssäkerhetsarbete utgår från den policy för informationssäkerhet som antogs 2007¹⁰ samt utifrån den riktlinje för informationssäkerhet som beslutades om 2010¹¹. Policyn anger att ”En samordnare för informationssäkerhet ska finnas på varje förvaltning för det löpande arbetet med informationssäkerhet”. Detta kommer att bli verklighet under 2014. SIG, strategisk grupp informationssäkerhet, har sitt uppstartsmöte den 11 mars. Gruppen är sammansatt av representant från varje förvaltning. Representanten är i samtliga förvaltningar utsedd av förvaltningschefen i samråd med informationssäkerhetssamordnare.

Informationssäkerhetssamordnaren arbetar tvärkommunalt. Förvaltningarna har att följa de styrande dokument som är framtagna. Enligt informationssäkerhetssamordnaren är en interaktiv utbildning i informationssäkerhet av medarbetarna påbörjad under 2013 med målet att minst 50% av medarbetarna genomfört denna under 2014. Dessutom kommer mallar och underlag för säkerhetsklassning av information att tas fram. Detta gäller alla verksamheter och ingen särskiljning sker för området e-förvaltning och e-tjänster.

2.6. Nuläge i ett interkommunalt perspektiv

Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) genomförde år 2013 en undersökning som benäms *Information åt alla - 2013*¹². Liknande undersökningar har genomfört

⁹ Projektmodell Botkyrka kommun, slutrapport 2006-09-15

¹⁰ Beslutad av kommunstyrelsen 2007-04-02.

¹¹ Fastställda 2010-09-29

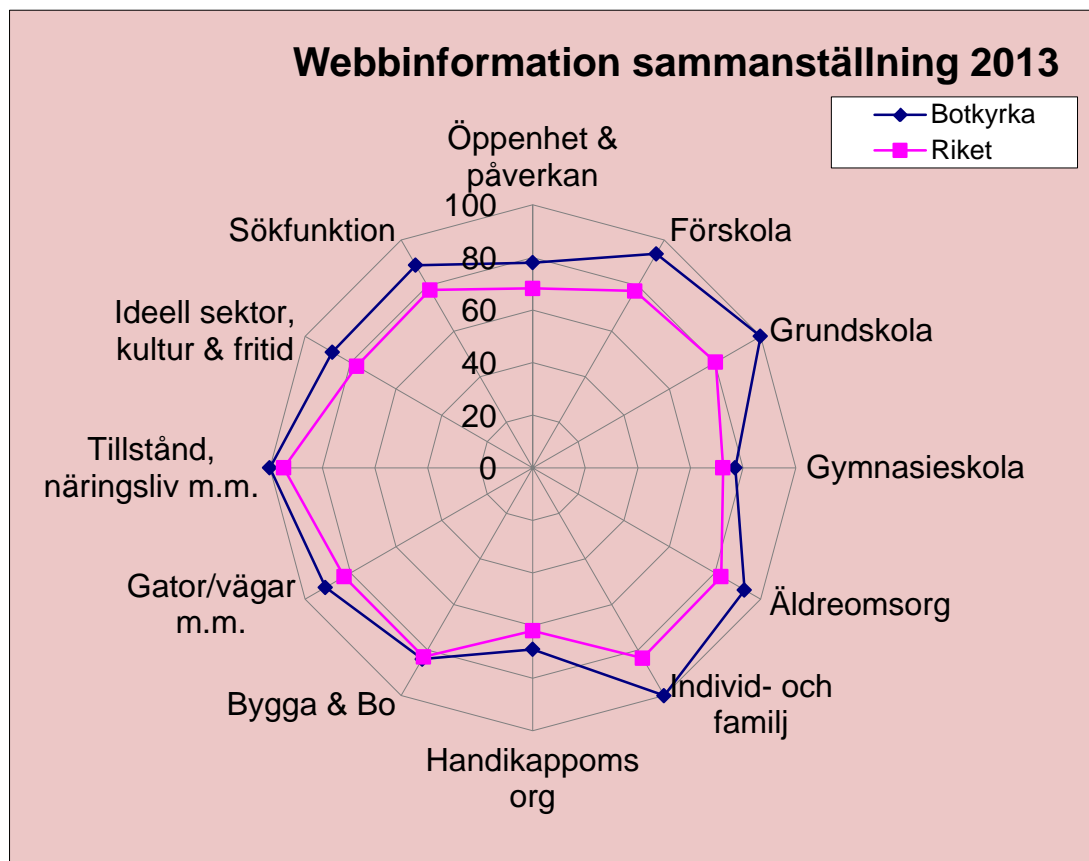
¹² http://www.skl.se/vi_arbetar_med/ledning-och-styrning/kvalitet/skrift-information-till-alla

under åren 2009, 2010, 2011 och 2012. Syftet med undersökningen är att kartlägga hur lättillgängliga webbplatserna för Sveriges kommuner är för medborgarna.

I undersökningen från 2013 ingår 12 frågor som är relaterade till förekomsten av e-tjänster. I jämförelsen bland alla deltagande kommuner hamnar Botkyrka kommun bland de 40 kommuner i Sverige med högst poäng. För var och en av de 12 frågorna kan en kommun få 3 poäng om e-tjänsten finns tillgänglig på kommunens webbplats, 1 poäng om frågan finns nämnd och 0 poäng om e-tjänsten saknas på webbplatsen. Maxpoäng är således 36 poäng. Den högst uppnådda poängen i undersökningen 2013 var 30 poäng, vilket uppnåddes av Karlstad kommun samt av Uddevalla kommun. Botkyrkas poäng var 21, att jämföra med medelvärdet bland kommunerna som var 12,47 (medianvärdet var 12,0).

Undersökningens samtliga 250 frågor har delats in i kategorier som Grundskola, Gymnasieskola, Äldreomsorg etc. (E-tjänster är inte ett eget område). Totalt finns 12 områden. Kommunerna har sedan tilldelats poäng på samma sätt som ovan beskrivet dvs beroende på i vilken utsträckning svaret på frågorna har funnits på kommunernas hemsidor.

Ett totalt medelvärde fördelat på de tolv områdena har sedan beräknats för att dels kunna jämföra kommunerna med varandra och dels för att kunna jämföra den egna kommunens utveckling mellan år 2012 och år 2013. Även här hamnar Botkyrka kommun bland de 40 kommuner i Sverige med högst poäng. Botkyrkas totala medelvärde (inom de tolv områdena) ökade från 84 poäng till 89 poäng mellan åren 2012 och 2013. Detta innebär en ökning på drygt 5 procentenheter.



3. Sammanfattande bedömning

Nedan följer en bedömning utifrån revisionskriterierna.

3.1. Mål och ansvarsfördelning inom området.

Vi bedömer det som tillfredsställande att:

- Botkyrkas utvecklingsarbete för e-förvaltning och e-tjänster baseras på de nationella strategierna och målen.
- Att det finns kommunstyrelsemål som relaterar till dessa områden.
- Att det nationella verktyget eBlomlådan används för analys och dialog inom och mellan förvaltningarna.

Vi bedömer att det finns förbättringar sett till:

- Rutiner och ansvar för uppföljning av det arbete som bedrivs inom e-förvaltning och utveckling av e-tjänster.
- Framtagande av metoder och former för att stärka det kommunövergripande perspektivet på dessa frågor för att därigenom minimera risk för stuprörstänk och suboptimering.

3.2. Förekomst av styrande och stödjande dokument

Vi bedömer det som tillfredsställande att:

- Kommunen har antagit de nationella stödjande dokument som är utformade inom området och att det finns en antagen e-strategi.
- Det finns ytterligare dokument som styr IT-verksamheten och e-tjänsteutvecklingen.

Vi bedömer att det finns förbättringar sett till:

- Systematisk uppföljning av tillämpningen av de styrande dokument som finns.

3.3. Samverkan inom e-förvaltning.

Vi bedömer det som tillfredsställande att:

- Samverkan sker på olika nivåer inom kommuner och i etablerade forum mellan Botkyrka kommun och andra kommuner.

Vi bedömer att det finns förbättringar sett till:

- Metoder och rutiner för tillämpning av PSI-lagen (lagen om vidareutnyttjande av information från den offentliga förvaltningen).

3.4. Omfattning och prioritering av e-tjänster.

Vi bedömer det som tillfredsställande att:

- Kommunen erbjuder e-tjänster inom en stor del av verksamheterna.

Vi bedömer att det finns förbättringar sett till:

- Framtagande av metoder och rutiner för prioriteringsarbetet.
- Säkerställande av tillämpning av behovsanalys, nyttoanalys och effekthemtagningar.

3.5. Hantering av informationssäkerhet inom området.

Vi bedömer det som tillfredsställande att:

- Det finns en informationssäkerhetsansvarig.

Vi bedömer att det finns förbättringar sett till:

- Att säkerställa att kommunens medarbetare har kännedom om och tillämpar styrande dokument inom informationssäkerhetsområdet.

3.6. Nuläge i ett interkommunalt perspektiv.

Vi bedömer det som tillfredsställande att:

- Botkyrka placerar sig bland de sex bästa kommunerna i SKL's undersökning kring lättillgänglig webbplats.
- Botkyrka har förbättrat sitt resultat mellan åren 2012 och 2013.

2014-03-03

Eva Lidmark
Projektledare








Jan Nilsson
Uppdragsansvarig

Bilaga: E-tjänster Botkyrka¹³



E-tjänster i Botkyrka

Botkyrka arbetar aktivt med att erbjuda dig som medborgare, företagare eller förening bättre service och ökad tillgänglighet genom e-tjänster. Här har vi samlat länkar till de ärenden som du kan utföra när det passar dig.








Barn & utbildning	
 Ansökan om plats i förskola	Sök barnomsorg senast tre månader innan önskat placeringsdatum och tidigast sex månader innan
 Ansökan om byte av eller uppsägning av plats i förskola	Uppsägningstiden för förskola är två månader och bägge vårdnadshavare ska godkänna uppsägningen
 Ansökan om plats i förskoleklass	Förskoleklass är ett bra sätt för ditt barn att förbereda sig inför grundskolan
 Ansökan om plats i grundskola	Skolvalet sker en gång per år, vanligtvis under några veckor i januari och februari. Är du nyinflyttad kan du ansöka när som helst
 Ansökan om byte av eller uppsägning av plats i grundskola	Du kan närsomhelst under året ansöka om att byta eller säga upp plats i grundskola
 Ansökan om modersmåls-träning	Barn som pratar annat språk än svenska hemma kan få modersmålsträning redan i förskolan
 Beräkna din barnomsorgsavgift	Få svar direkt på hur mycket du ska betala i avgift




¹³ <http://botkyrka.se/kommunochpolitik/vagledningochservice/e-tjanster>

 Ansökan om gymnasieskola	Sök gymnasium direkt hos Gymnasieintagningen i Stockholm.
 Ansökan till KomTek	Är du intresserad av färg, form och funktion? Då är teknikskolan KomTek stället för dig.



Bibliotek & kultur

 Låna och reservera böcker	Använd ditt bibliotekskort och PIN-kod för att utföra dina biblioteksärenden.
 Ansökan om Drömdeg	Ett stipendium för dig mellan 13 och 25 år som vill förverkliga ditt drömprojekt
 Botkyrkas barn- och ungdomskulturpris	Stipendium för insatser riktade till barn och unga vuxna
 Botkyrka kulturstipendium	Stipendium som uppmärksammar kulturell verksamhet och insatser
 Ansökan till Botkyrka kulturskola	Kulturskolan ger barn och unga möjligheten att prova på och utveckla färdigheter i musik, dans och teater mm






Idrott, fritid & natur

 Boka idrottsanläggning och lokal	Boka sporthallar, idrottsanläggningar och skollokaler direkt på webben
 Ansökan om föreningsbidrag	Ansök om grundbidrag, rörligt- och evenemangsbidrag
 Botkyrka idrottsstipendium	Ett stipendium som stödjer och uppmuntrar verksamheter och insatser inom idrott.



Bo & bygga


 Webbkartan	Med hjälp av webbkartan hittar du till alla kommunens verksamheter
 Felanmälan	Anmäl fel på gator, vägar, parker, belysning, vatten och avlopp med mera

Omsorg & socialt stöd





 Ansökan om bistånd enligt socialtjänstlagen, SoL	Ansök om hemtjänst, särskilt boende, hemvårdsbidrag, dagverksamhet eller korttidsplats
 Ansökan om trygghetslarm	Trygghetslarm är ett hjälpmedel för dig i behov av snabb hjälp i hemmet
 Begäran om särskilda insatser enligt LSS	Begär insatser som personlig assistent, hemtjänst, daglig verksamhet, ledsagare, familjehem eller serviceboende
 Ansökan om särskilt boende för personer som vill flytta till Botkyrka	Här ansöker du som flyttar till Botkyrka om äldreboende, demensboende eller servicelägenhet
 Begäran om förhands-besked enligt LSS - för dig som flyttar till Botkyrka	Här begär du som flyttar till Botkyrka bland annat insatser som personlig assistent, daglig verksamhet eller ledsagare

Näringsliv & arbete

 Sök jobb i Botkyrka kommun	Sök bland lediga tjänster inom Botkyrka kommun
 Hitta upphandlingar	Sök bland alla pågående upphandlingar

 Anmälan serveringsansvarig personal	Anmälan av serveringsansvarig personal görs av behörig firmatecknare
---	--

Kommun & politik

 Medgivande om autogiro	Anslut dina räkningar från kommunen till autogiro
 Lämna synpunkter och klagomål	Lämna synpunkter eller klagomål på kommunens service eller tjänster
 Lämna medborgarförslag	Var med och påverka genom att skriva ett medborgarförslag på något som du tycker ska förändras i kommunen
 Boka tolk	Kunder till Botkyrka tolkförmedling kan boka tolk direkt på webben.

Senast uppdaterad 2012-01-16