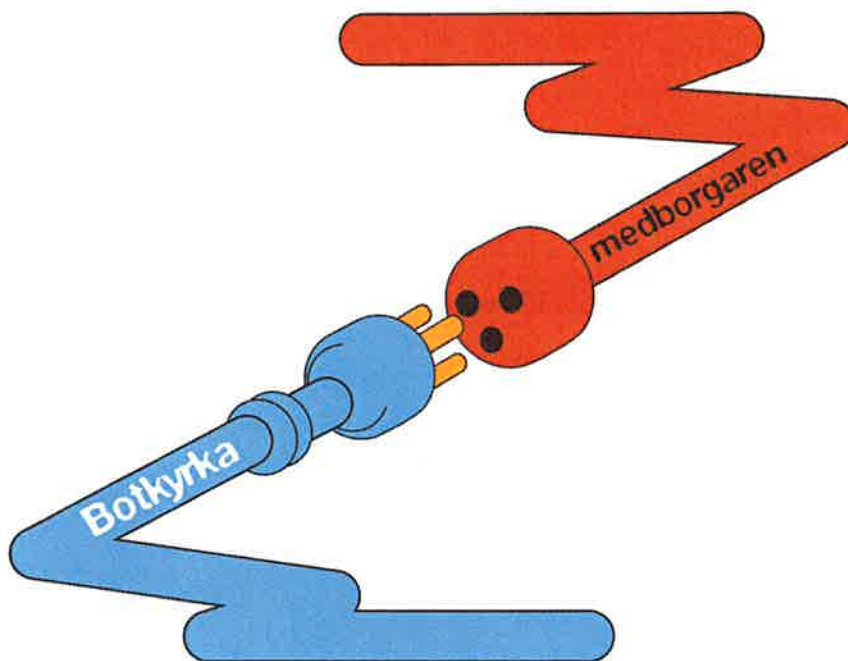




# E-strategi för Botkyrka kommun



2007-01-19

### **Botkyrka kommun behöver en e-strategi**

Synen på informationsteknik förändras snabbt. Vi har gått från ADB till IT och nu går vi vidare med e. Med ADB mekaniserade vi tungarbetade rutinuppgifter, med IT spred vi tekniken och skapade samverkan, med e fokuserar vi på elektroniska tjänster.

Effektiviseringskrav och viljan att förbättra servicen driver på IT-utvecklingen och arbetet med elektroniska tjänster. En av de starkaste drivkrafterna för utvecklingen av elektroniska tjänster är de möjligheter till enklare, snabbare och billigare service som tillgången till Internet och webbtekniken erbjuder. Två branscher som tagit tillvara på de möjligheter som modern informationsteknik erbjuder är bank och finans. Kunden utför i dag till stora delar själv de tjänster som banken tidigare tillhandahöll. Fördelen för banken är lägre kostnader för personal och lokaler, samtidigt som kunderna upplever att de kan utföra sina ärenden under de tider som passar dem bäst.

På samma sätt som man använt tekniken inom bank och finans, kan offentliga myndigheter använda liknande lösningar för att erbjuda medborgare och andra god service. Informationstekniken gör det möjligt att samarbeta över organisationsgränser, att informera om verksamheten och att engagera medborgarna i det offentliga arbetet.

Genom att aktivt ta tillvara på fördelarna med IT-tekniken kan vi bidra till att medborgare och andra tycker att Botkyrka är en attraktiv kommun med god kommunal service. Att Botkyrka kommun dessutom har ett rykte om sig att ligga i framkant med den moderna tekniken underlättar framtida rekrytering, samtidigt som vi ökar våra möjligheter att behålla kompetent och engagerad personal.

Vi vet att i princip samtliga invånare i Botkyrka har tillgång till Internet. Vi vet också att en stor andel vill använda sig av den e-service som vi erbjuder. Därför behöver Botkyrka kommun en e-strategi som anger hur vi ska utveckla verksamheten för att kunna förverkliga nyttan med informationstekniken.

2007-01-19

### **Detta vill vi uppnå**

Informationstekniken ska bidra till att verksamheten utvecklas på ett sådant sätt att *medborgarna tycker att Botkyrka är en av Sveriges bästa kommuner att bo, leva och verka i.*

Vi ska inom all verksamhet ta tillvara informationsteknikens möjligheter för att främja kommuninvånarnas bästa. Medborgare och näringsliv ska på ett enkelt sätt ha nytta av kontakten med en serviceinriktad kommunal verksamhet. Vår webbplats ska uppfattas som varje medborgares personliga kommunikationskontor där man kan nå allt det man behöver av kommunala tjänster och service.

Användningen av IT ska bidra till att stärka och fördjupa demokratin. Det ska vara enkelt att kommunicera med våra tjänstemän och politiker. Informationstekniken ska stödja medborgarnas rätt till insyn i verksamheten och underlätta tillgången till våra tjänster. Informationen ska vara tillgänglig för alla berörda och så långt som möjligt anpassas till målgruppernas behov.

Näringslivet, offentliga myndigheter och medborgare ska erbjudas en väl utbyggd infrastruktur och ett utvecklat tjänsteutbud inom IT-området. Näringslivets utvecklingsmöjligheter kommer i framtiden i allt högre utsträckning att bestämmas av de förutsättningar som informationstekniken ger. Ett öppet data- och kommunikationsnät med hög kapacitet leder till ökad konkurrens med större valfrihet, ökad mångfald av tjänster och lägre priser till förmån för alla användare i Botkyrka kommun.

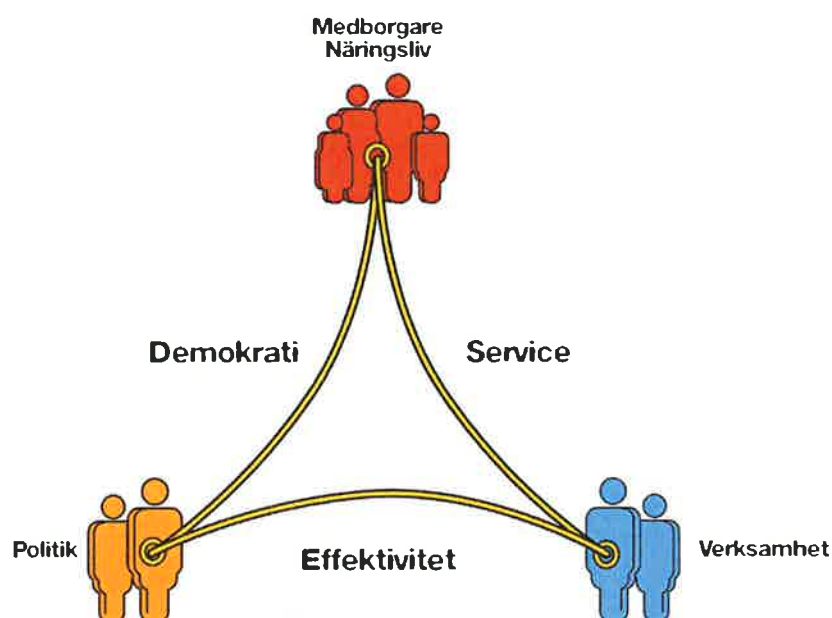
Informationstekniken ska effektivisera vår verksamhet. Det kan både handla om besparingar och att höja kvaliteten i verksamheten, det vill säga skapa mer värde för kommunens skattemedel.

2007-01-19

### Strategiska handlingsvägar

Utgångspunkten är att e-strategin ska bidra till att målen uppfylls i kommunens flerårsplan. Det handlar om att

- förbättra servicen till medborgare och näringsliv
- utveckla demokratin
- skapa en effektivare verksamhet.



För att möta dessa utmaningar och öka kvaliteten och servicen måste kommunen satsa brett på att utveckla verksamheten.

#### E-service

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 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.

2007-01-19

#### Vi vill

- erbjuda en samordnad service oberoende av intern organisation via olika kanaler – webb, telefon och personliga möten
- utveckla nyttiga e-tjänster som även kan användas av ovana användare
- öka tillgängligheten till service och information oberoende av tid och plats
- möjliggöra e-identifiering och e-signering för att kommunen ska kunna ta steget från självtjänster till fullt utbyggd e-service
- öka nyttan i tjänsterna genom att använda kartstöd och geografiska analyser där det är ändamålsenligt
- se till att informationen på kommunens webbplatser är begriplig och tillgänglig.

#### E-demokrati

Botkyrka kommun ska präglas av öppenhet och delaktighet. En utmaning är att ta tillvara människors samhällsintresse genom att öppna nya kanaler för insyn och deltagande i våra beslutsprocesser. Den nya webbtekniken gör det möjligt att utveckla formerna för den demokratiska processen.

#### Vi vill öka

- genomsynligheten i den kommunala verksamheten
- närheten till medborgare, folkvalda och tjänstemän
- tillgängligheten till beslutsunderlag och möjlighet att granska offentlig verksamhet
- möjligheten för medborgarna att delta i och påverka den politiska processen.

#### E-förvaltning

Botkyrka kommun ska kontinuerligt 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 arbetsätt. Mobilitet, hög tillgänglighet, standardisering, säkerhet och koncerntänkande är nyckelord.

#### Vi vill

- utnyttja den nya teknikens möjligheter vid all verksamhetsutveckling för att hitta nya och effektiva sätt att arbeta på
- automatisera inre processer så långt som möjligt genom att skapa nyttiga e-tjänster
- utveckla verksamheten genom att använda digital kartinformation i större omfattning
- erbjuda lösningar som innebär mobil tillgång till kommunens system
- utveckla användandet av e-stöd i den pedagogiska verksamheten.

2007-01-19

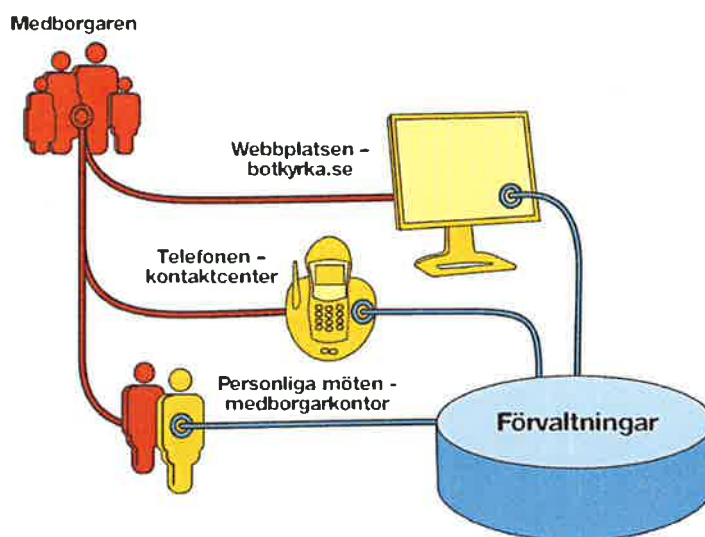
### Tre vägar in till kommunen för medborgaren

Medborgarna förväntar sig inte bara ökad tillgänglighet genom e-service på lämpliga tider, utan också att enkelt kunna få en samordnad service, oberoende av vilken kanal de väljer. De accepterar inte längre förvaltningsgränser, olika telefontider och en svåröverblickbar organisation. Många processer som rör medborgare, samarbetspartner och medarbetare i Botkyrka går över organisationsgränserna, vilket kräver att förvaltningarna måste överge sina interna perspektiv och söka nya verksamhetsövergripande arbetsformer.

Mycket av den service och de tjänster som kommunen erbjuder går på rutin. Om vi i större utsträckning kan hantera dessa enklare ärenden elektroniskt eller via telefon i ett kontaktcenter, får tjänstemännen mer tid till kvalificerade uppgifter.

Botkyrkas invånare har tre möjligheter att kontakta oss:

- Webbplatsen erbjuder självservice-tjänster, information och dialog-möjligheter med hög tillgänglighet.
- Kontaktcentret kan hantera en större del av samtliga inkommande telefonsamtal, e-post, brev och fax.
- Medborgarkontoren, kommunens receptioner och handläggare på förvaltningarna ger service genom personliga möten.

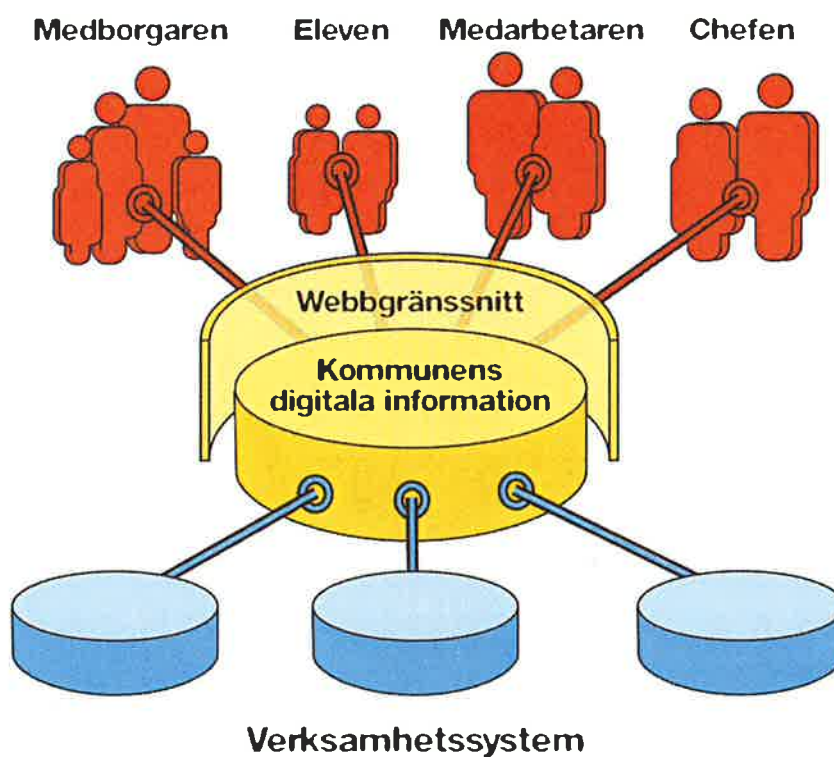


Vi ska alltid erbjuda en god och enhetlig service med ett bra bemötande. Webben är den mest kostnadseffektiva kanalen med högst tillgänglighet medan det personliga mötet tar mest resurser i anspråk. Kommuninvånare och övriga intressenter ska kunna välja det sätt som passar bäst i det enskilda fallet, men vi ska styra dem mot de mer kostnadseffektiva kanalerna.

2007-01-19

### IT-infrastruktur

Det ska finnas en personlig och enhetlig ingång till kommunens webbplats med en enkel och rollbaserad inloggning (Min sida). När man loggar in som medborgare så kommer man in på sitt personliga kommunkontor (som på Internet-banken) och får tillgång till den information som man behöver. På samma sätt får man tillgång till sitt personliga skrivbord när man loggar in som medarbetare eller chef. I skolan har varje elev sin egen digitala skolbank där elevens arbetsmaterial kan följa eleven genom hela skoltiden, så kallad elektronisk portfolio.



2007-01-19

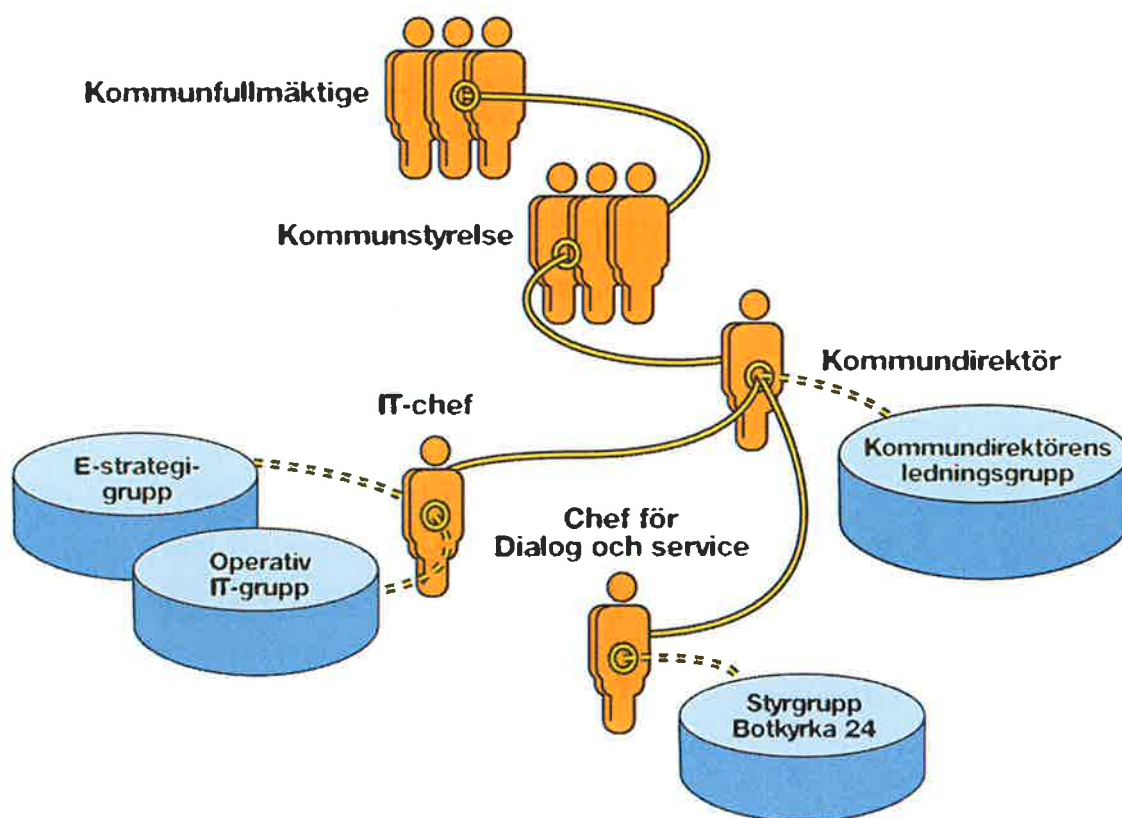
Kommunens verksamheter ska ha tillgång till en gemensam och väl definierad teknisk plattform. Den ska vara samordnad, standardiserad, säker och ge hög tillgänglighet till externa och interna systemlösningar. En samordnad infrastruktur ger lägre kostnader och lägre risk för störningar och angrepp. Samordningen gör också att vi inte behöver vara experter på för många system. Bara speciella skäl motiverar att man gör avsteg från den gemensamma infrastrukturen.

IT-drift och service internt i kommunen ska bedrivas i väldefinierade processer och grunda sig på tydliga avtal mellan beställare, leverantör och kund. Service, drift och teknik ska levereras i en sammanhängande helhet med verksamheternas och kundens behov i fokus.

Bygger vi ut IT-infrastrukturen i hela kommunen skapar vi ett attraktivt boende och lockar nya företag till kommunen. Vi spelar en viktig roll för att se till att våra medborgare och företag har tillgång till ett öppet data- och kommunikationsnät med hög kapacitet.

### **Styrning, ansvar och organisation**

För att nå framgång med e-strategin krävs en tydlig styrning, ansvarsfördelning och organisation.





2007-01-19

### Den politiska styrningen

Kommunfullmäktige har givit 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

Kommundirektören är ansvarig för att genomföra e-strategin i kommunorganisationen på kommunstyrelsens uppdrag. Kommundirektörens ledningsgrupp med samtliga förvaltningschefer är rådgivande i kommungemensamma frågor. IT-chefen vid kommunledningsförvaltningen är processägare för e-strategin på kommundirektörens uppdrag.

### 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 förvaltningsspecifika åtgärder i en gemensam handlingsplan. Av planen ska framgå vilka prioriterade projekt som ska drivas under kommande år. IT-chefen på kommunledningsförvaltningen leder strategigruppen. Strategigruppens ledamöter består av representanter från alla förvaltningar och är utsedda av respektive förvaltningschef. Till strategigruppen finns en IT-grupp knuten som hanterar mer operativa frågor.

### Kommunens nämnder och förvaltningar

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.

Varje förvaltning ansvarar för att medarbetarna har tillräcklig kompetens för den IT-användning som krävs.

### Styrgrupp för Botkyrka 24

Styrgruppens funktion är att styra och samordna utvecklingen av e-tjänster på kommunens webbplats, det digitala medborgarkontoret. Förvaltningschefen för dialog och service leder styrgruppen på kommundirektörens uppdrag. Styrgruppens ledamöter består av berörda funktionsansvariga vid kommunledningsförvaltningen. I samband med förvaltningsspecifika utvecklingsprojekt som ska finnas på botkyrka.se utses förvaltningsrepresentanter till gruppen.

Utvecklingen av tjänster på kommunens webbplats följer samma principer som vid överföringen av arbetsuppgifter till medborgarkontoren: ökad med-

2007-01-19

borgarnytta, kundfokusering, ökad tillgänglighet, ökad effektivitet, ökad dialog samt större öppenhet och insyn.

### **Serviceförvaltningen**

Serviceförvaltningen utgör en intern resurs som på uppdrag arbetar med utveckling, utredning, service och drift inom IT-verksamheten.

### **Process- och projektorienterat arbetssätt**

Botkyrka kommun ska aktivt sträva efter att gå från ett funktionsorienterat arbetssätt till ett processororienterat. Processororientering innebär att arbetet organiseras i en logisk kedja av aktiviteter med en tydligt definierad början, ett slut och ett förväntat resultat. Aktiviteterna kan involvera en eller flera olika verksamheter, allt beroende på processens komplexitet. Tydliga och väldefinierade processer underlättar införandet av effektiva IT-stöd i en verksamhet. Till varje process utses en person som ansvarig ägare. Processägaren ansvarar för att processens avsedda funktion, utveckling och resultat uppfylls.

När vi inför IT-stöd är det viktigt att kartlägga och vid behov utveckla processen innan ett projekt startar. För att säkra kvalitet och möjliggöra effektiv styrning krävs ett projektorienterat arbetssätt. Vi ska därför använda kommunens projektmodell och arbetsmodell för verksamhetsutveckling med hjälp av IT för all IT-relaterad verksamhetsutveckling.

### **Ekonomi och finansiering**

Ett utvecklat IT-stöd ger stora besparingar i verksamheterna, men kräver också tid och resurser för genomförande, drift och förvaltning. Det innebär att kommunen behöver satsa ökade resurser på informationsteknik i framtiden, för att göra ytterligare effektiviseringar i verksamheterna möjliga.

Den ansvariga förvaltningen ska alltid göra en så kallad nyttoanalys före projektstart vid alla IT-projekt. Det normala budgetarbetet hanterar de ekonomiska resurser som behövs för att genomföra planerade projekt. Grundregeln är att den ansvariga nämnden eller förvaltningen bekostar verksamhetsutvecklingen. Den kommungemensamma tekniska plattformen och IT-strukturen finansieras däremot centralt.

### **Andra styrande dokument**

Utöver denna e-strategi för Botkyrka kommun finns ytterligare dokument som styr IT-verksamheten och e-tjänstutvecklingen i kommunen:

- styrdokument för e-tjänstutveckling
- informationssäkerhetshandbok
- ramavtal för leverans av IT-tjänster mellan kommunledningsförvaltningen och serviceförvaltningen
- arbetsmodell för verksamhetsutveckling med hjälp av IT.