

Tylösand 7/5 2003

- Kort inledning om projektets bakgrund
- I projektet ingående rapporter och medier
- Presentation av projektets 3 rapporter
- Projektets slutsatser
- Rekommendationer för fortsatt verksamhet

Rapportstruktur

5 pärmar, 3 pärmar med detaljerat nuläge, 1 pärm till referensgruppen och 1 pärm där projektets rapporter och styrdokument finns samlat.

CD-skivor med alla dokument

DVD-skiva (VHS) med videogram kort version

DVD-skiva med allt material

Styrdokument IT

2/3 delar av länets kommuner har styrdokument

Få kopplade till verksamheten

Verksamheten läser eller förstår inte dokumenten

Om vi inte har styrdokument är det viktigt att vi uttrycker IT-utvecklingen i den ordinarie verksamhetsplanen

Vi bör ha viss samsyn över syftet med de olika dokumenten strategi, policy, IT-plan, m fl

Referensgruppen

Mycket positiva, aningen osäkra, det är nytt för dem

Mycket bra blandning, erfarenheter och nivåer

Många vill fortsätta i ett gemensamt projekt

Ser samverkan som ytterst nödvändigt

Svårigheter med olika storlekar och kulturer

Tack, för all nedlagd tid!

Intervjuer

Mycket positivt gensvar

Samverkan självklar men svår

Gör det inte för stort (e-handel)

Vill få uppföljning, KSL, regionen och individuellt

Vi behöver en målbild för att påbörja förankring utåt

Tack för att Ni tog er tid!

Pågående projekt/tjänster

Skellefteå

Länsstyrelsen

Borlänge

Landstinget

Helsingborg

Värmdö

Stockholms Stad

Norrtälje

Nacka

Upplands-Väsby

Botkyrka

M fl

Omvärldsanalyser

Vår organisations effektivitet, Nutek m fl

Ohälsa, något att, RFV statistik

Forskningsrapporter e-tjänster, Vinnova

Kundens behov och upplevelse, kommunnyckeln

Demografin, kommunförbundets statistik

Andra myndigheter, analyser av e-tjänster

En kommun i länet

Ca 2.500 medarbetare 2001 (2.200 års arb)

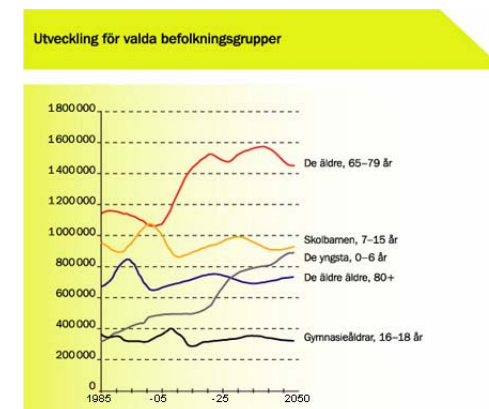
22% > 55+

7% > 60

10% medarbetaromsättning

Ca 1.700 medarbetare omsätts på 4år

55% 3 år gymnasium eller högskola/universitet



Omvärldsanalyser

Försäkringskassan, landets mest omfattande
Organisationsförändring, 4000 kvm arkivskåp blir
1 miljon ikoner i elektroniska brevkorgar

Länsstyrelsen YTT (Yrkestrafik tillstånd)
Från 30 – 90 dagars handläggning till 1-2 dagar

RSV, årets deklARATION, signera via telefonen

Vägverket, har scannat våra körkort i 10 år, ca 600 000
ärenden per år, 35 miljoner transaktioner betjänas med
180 personer

Intervjuer med kommunchefer

- Vad innebär e-service för verksamheten

- *Processorientering*
- *Nytt ledarskap och medarbetarskap*
- *Ser inte vad det innebär*
- *Vi kan klara vårt uppdrag*
- *Utveckla samverkan mellan förvaltningar*
- *Ökad medborgardialog*
- *Attrahera nya medarbetare*
- *Svårt att förstå att det ska påverka verksamheten*
- *Viktigt att rensa bort "skitjobb" och ersätta med stimulerande uppgifter*

Intervjuer med kommunchefer

- Vad bör projektet tänka på

- *Inte för stort, regionalt*
- *Inte för mycket e utan verksamhet*
- *Få med politikerna*
- *Börja med ett pilotprojekt inom varje region, kanske redan befintligt projekt i en kommun men istället med gemensam projektgrupp*
- *Mandatperioder påverkar beslut, röda och blåa pärmar*
- *Skapa en gemensam problembild*
- *Viktigt att diskutera fortsättningen i storforum*
- *Vi vill ha en lokal återkoppling över vad som behöver göras*
- *Risk att det måste bli kris innan alla vaknar...*
- *Visa på de små stegens vinster även utan IT*

Dagens e-tjänster i länet

- Val av skola till alla nivåer (även GIS-kopplat)
- Val av barnomsorg
- Medborgar chat diskussionsforum för medborgare
- Ärendehantering vad gäller att publicera protokoll m m och som är sökbara
- Söka bygglov via Internet med elektronisk signatur
- Bostadsförmedling
- Medborgarenkät, månadens fråga
- Hämta dokument från kommunens hemsida
- Söka information om hur olika ärenden handläggs
- Reservation av bibliotekets medier och omlån kopplat till personlig kod
- Sändning av kommunfullmäktige sammanträden på webben

Dagens e-tjänster i länet

- Sökbara kartdatabaser
- Rapportera vattenförbrukning via ett internet formulär
- Virtuellt klassrum där lärare målsman och elev kan kommunicera och följa upp arbetet
- Bokning av föreningslokaler över internet
- Schemaändring inom barnomsorgen
- Felanmälan, vatten, avlopp, gator, park och trafik m m
- Söka ledigt arbete
- Lokal- och markdatabas som service till samhället
- Taxor och avgifter samlat sökbara och med beräkningsfunktioner
- Evenemangskalendrar

Projekt på gång för nya e-service tjänster

- Ärendehantering med bildfångst och med diariesföring
- Boendeparkering
- Bokning av kulturevenemang
- Digital portfölj där ett barn har med sig sina grunddata från förskola sista gymnasieåret
- Bokning av resurser via internet, lokaler, fordon, kultur, om det inte finns i egen kommun kan man söka på grannkommunen resurser, avgift debiteras med automatik. Lokaler kan upplåtas med kodlås/kortläsare för minskad manuell hantering
- Tillstånd för livsmedelshantering
- Anmälan bergvärme
- Bygganmälan

.....forts projekt på gång

- Ansökan om rivningslov
- Ansökan om marklov
- Ansökan om bidrag till handikappanpassning
- Ansökan om tillstånd att hantera brandfarliga varor
- Ansökan om färdtjänst
- Lotteritillstånd
- Serveringstillstånd
- Anmälan om försäljning av tobak och öl
- Ansökan om ekonomiskt bistånd
- Närvaroredovisning av föreningsverksamhet
- Ansökan om hemtjänst
- Information om skolmat där även en mängd olika informationstyper kan inordnas som skolschema, friluftsdagar m m

Enkelt beräkningsexempel

Skellefteå kommuns fritidsförvaltning

5.300h

3 mkr räntor (engångsvinst)

2 mkr i högre beläggningsgrad

26 kommuner varav 15 har ett system som heter FRI,

4 tkr + 12% årligt underhåll

Skellefteå kommun hade ett system men som användes som en pärm. Den ekonomiska kalkylen beräknades med ett nytt rätt använt system.

Omräknat i länet kan vi kanske spara 15-20 mkr i räntekostnader år 1 och kanske ca 15 – 20 mkr årligen i ökad beläggningsgrad. Detta beräknat på 15 kommuner. Projektkostnader ca 0,5 mkr.

Viktiga slutsatser

1. Vi är på gång på bred front, de flesta tjänster finns redan i olika former det vi behöver är en målmedveten strategi för att samverka så att vi klarar våra mål och uppdrag utifrån de 8 nyttorna.
2. De tjänster som har erbjudits har fått ett mycket gott genomslag och resultat
3. Kunskapen om vår verksamhet måste öka vad gäller HUR arbetet handläggs i dag för att kunna se vad som är lönsamt att handläggas elektroniskt utifrån de 8 "nyttorna".
4. Våra organisationer behöver involveras i utvecklingsarbetet så att vi får delaktighet och kunskap från verksamheten längst ut för högsta användbarhet i verktygen.
5. Då många e-service tjänster redan finns bör det läggas kraft vid att kunna merutnyttja de redan investerade tjänsterna så att de som inte har egna resurser till utveckling kan få ta del av dessa.

...forts slutsatser

6. Vi bör förhindra allt för många likartade tjänsteutvecklingar då det inte är ekonomiskt eller arbetskraftsmässigt försvarbart.
7. Styrning av investering i e-service tjänster måste komma från kommunledningen och inte drivas från IT-enheterna då det i dessa tjänster kräver ett utökat behov av beslut, engagemang och delaktighet från organisationen för att erhålla ett så användbart resultat som möjligt.
8. Kulturmedvetenhet bör ökas då vi har olika organisationskulturer i våra kommuner och det påverkar möjligheterna till samverkan på olika sätt. Vi måste ha respekt för varandras kulturer och försöka att möta dem men samtidigt hitta vägar till att utveckla den egna organisationskulturen mot nya mål och visioner. Alla kulturelement befrämjar inte förändringsbenägenhet.

Rekommendationer

Övergripande kommunledningsperspektiv

Starta ett första regions/länsövergripande samverkansprojekt

Inom varje kommun starta ett utvecklingsprojekt

Kompetensutveckling, projekt och processer

Upprätta ett IT-nuläge

Samverkan IT-chefer/strateger

Ärendetyper

Dokument och ärendehantering

Transaktionstata e-service tjänster

Utredningsärenden

Slutligen



Vi har utvecklat de flesta tjänsterna rent tekniskt.

Vår vision bör vara att dela med oss av varandras kunskaper, gemensamt kraftsamla för en så effektiv verksamhetsutveckling som möjligt för att kunna möta framtidens krav/behov. De 8 nyttorna