

Riktlinjer för verksamhetsutveckling med hjälp av IT (e-förvaltningsutveckling) i Norrköpings kommun

KS F 2013/05330

Fastställd av kommundirektören den 10 december 2010.

Denna riktlinje ersätter de tidigare riktlinjerna:

- Övergripande riktlinjer för IS/IT-verksamheten
- Ansvarsfördelning vid inköp/förändring av IT-system,
- Riktlinjer för gemensamma system
- Riktlinje för IT-styrning och IT-organisation i Norrköpings kommun

Inledning

Denna riktlinje beskriver ansvarsfördelning och beslutsfattande samt hur arbetet med e-förvaltningsutvecklingen ska samordnas både kommunövergripande och mellan förvaltningarna.

E-förvaltning kan definieras som *”Verksamhetsutveckling i offentlig förvaltning som drar nytta av informations- och kommunikationsteknik kombinerad med organisatoriska förändringar och nya kompetenser”*.

Det innebär att verksamhetsutvecklingen är i fokus och att förändringar ska utgå från verksamhetens behov. Teknik är fortfarande en viktig del, men får tydligare rollen som stöd för att uppnå utveckling av verksamheten. Utvecklingen hänger inte längre lika intimt ihop med ”system” som köps in, används och förvaltas. Tekniken kan även bestå av tjänster som levereras av tredjepartsleverantörer eller samverkande kommuner inte minst ifråga om e-tjänster.

Begreppet e-förvaltningsutveckling får därmed en bred betydelse och kan handla om allt ifrån rena systeminköp till verksamhetsutveckling i samband med införandet av en e-tjänst.

Principer för styrningen av e-förvaltningsutvecklingen

Enligt kommunens styrmodell ska respektive nämnd ange mål i sina uppdragsplaner som sedan ska omsättas i verksamhetsplaner hos förvaltningarna. Varje förvaltning har således ett ansvar att själva utveckla och finansiera förvaltnings specifika e-förvaltningsprojekt och systeminköp.

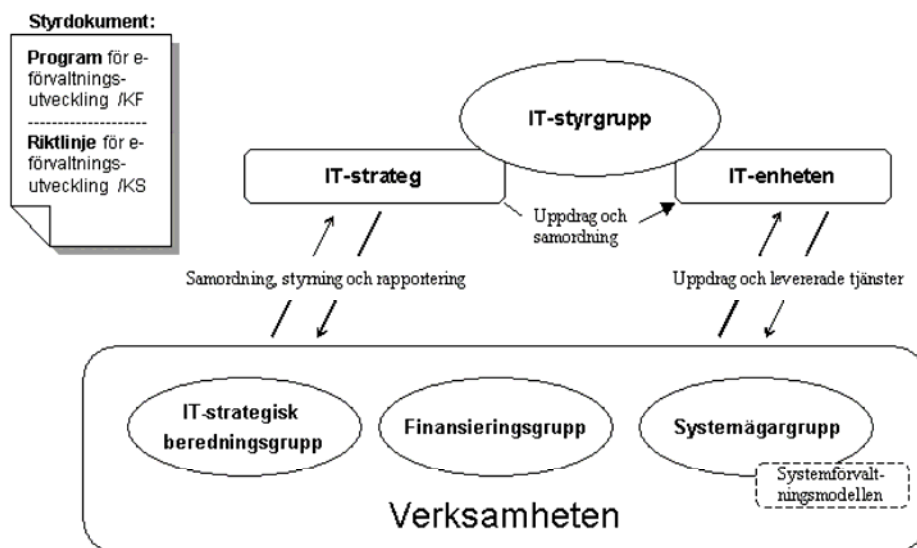
Kommunens IT-strateg har i samverkan med IT-styrgruppen och IT-strategiska beredningsgruppen ett ansvar för det kommunövergripande perspektivet och samordningen av olika initiativ mellan förvaltningarna. I ansvaret ingår också att bistå förvaltningarna i deras utvecklingsarbete med råd och stöd i form av exempelvis omvärldskunskap, teknik-, metod- och upphandlingsstöd samt i förekommande fall även finansiering.

Samordningen sker genom täta kontakter mellan kommunens IT-strateg och verksamheternas representanter. En förutsättning för en fungerande samordning är att information om planerade utvecklingsprojekt tidigt förmedlas till kommunens IT-strateg som sedan ansvarar för att informationen förs vidare till beslutande grupperingar och berörda verksamheter.

Kommunens IT-strateg ska minst en gång per år träffa varje helägt kommunalt bolag för att diskutera möjligheter till samordning, fånga upp utvecklingsbehov och informera om pågående utvecklingsprojekt.

Organisation

Inom kommunen finns olika funktioner och grupperingar som på olika sätt är ansvariga för genomförandet av programmet för e-förvaltningsutveckling.



Kommunens IT-strateg

Kommunens IT-strateg ska ha en kontinuerlig kontakt med verksamheterna i kommunen och initiera det övergripande utvecklingsarbetet, vilket innebär:

- Ansvar för omvärldsbevakning och externt utbyte avseende e-förvaltningsfrågor och extern infrastruktur.
- Formulering av styrdokument inom e-förvaltnings- och IT-området.
- Samverkan med kommunledningen, verksamhetsledningarna och IT-enheten rörande strategiska frågor och utvecklingsfrågor inklusive uppföljning och rapportering.
- Initiera projekt för genomförande av e-förvaltningssatsningar enligt fastställd uppdragsplan.
- I samverkan med verksamheterna, kommunledningen och IT-enheten ta fram finansieringsförslag för kommunens e-förvaltnings- och IT-plattformen.

IT-enheten

IT-enheten ansvarar för drift, utveckling och förvaltning av kommunens IT-plattform som exempelvis består av funktioner för datalagring, kundservice,

datakommunikation.

Via kundservice ska verksamheterna beställa:

- dator- och telefoniutrustning,
- skrivare,
- systembehörigheter
- och liknande produkter och tjänster.

Verksamheternas behov av utrustning hyrs av IT-enheten och finansieras via *hyressystemet*. (Verksamheterna hyr datorer, skärmar och skrivare av IT-enheten. För inköp av detta har IT-enheten tillgång till en investeringsbudget.)

IT-enheten ska i sina kontakter med verksamheterna fånga upp behov av förändring och utveckling av kommunens IT-plattform. Och utifrån sin tekniska kompetens ta fram egna förslag på utveckling för att IT-plattformen fortsatt ska möta verksamheternas behov.

Systemansvariga för några av kommunens större verksamhetssystem är placerade på IT-enheten. Av detta följer ett ansvar för drift, utveckling och förvaltning av dessa verksamhetssystem.

IT-enheten tillhandahåller även personalresurser till verksamheternas olika utvecklingsprojekt.

Kommunikationsavdelningen

Kommunikationsdirektören ansvarar för kommunens kommunikationsfrågor liksom kommunens samlade information - intern som extern.

Kommunikationsavdelningen svarar för utformning, innehåll och utveckling av kommunens interna och externa webbplats och ska tillsammans med verksamheternas informatörer, leda och samordna detta arbete.

Informationskontoret ska vara experter på:

- Kommunens webbpubliceringsverktyg,
- Publicering av information på internet med fokus på form, stil och uttryckssätt
- Utformning av webbsidor utifrån tillgänglighetsperspektiv och liknande områden.

IT-styrgruppen

Ansvarar för frågor av övergripande och principiell karaktär, samordning av långsiktiga budget- och finansieringsfrågor samt samordning av e-förvaltningsutvecklingen.

I gruppens ansvar ingår att:

- Godkänna förslag till uppgradering eller inköp av kommungemensamma IT-lösningar i kommunen.
- Godkänna förslag till uppgradering eller inköp av verksamhets-specifika system.
- Ta fram förslag på budget för IT-plattformen.
- Ta fram gemensamma regler och riktlinjer för e-förvaltning och IT-användningen i kommunen, samt att dessa sammanställs och görs tillgängliga på kommunens interna och externa webbplatser. Kommundirektören fastställer dessa regler och riktlinjer.
- Ta fram en plan för utveckling av kommunens IT-plattform.

IT-styrgruppen sammankallas av kommunens IT-strateg 10 -12 gånger per år. Kommundirektören är ordförande eller den som kommundirektören utser. Dessutom ingår ekonomidirektören, kommunikationsdirektören, chefen för IT-enheten, kommunens IT-strateg samt utvecklingsledaren på kommunstyrelsens kansli.

IT-strategiska beredningsgruppen

IT-strategiska beredningsgruppen är en referensgrupp för IT-strategiska frågor med koppling till utveckling och styrning inom e-förvaltningsområdet. Gruppen sammankallas av kommunens IT-strateg.

Gruppen funktion är att:

- Vara ett forum för strategiska utvecklingsfrågor kring informations- och kommunikationsteknik och e-förvaltning.
- Bevaka att möjliga samordningsvinster kan ske i utvecklingsfrågor inom e-förvaltningsområdet
- Vara remissinstans inför beslut som rör e-förvaltningsutveckling och tillhörande säkerhetsfrågor, regler och riktlinjer.
- Vara referensgrupp inför produktval av kommunikations- och IT-utrustning och deras innehåll.

Deltagarna i gruppen ansvarar för att:

- Representera sin verksamhet i frågor kopplade till IT och e-förvaltning
- Informera det egna verksamhetskontorets ledningsgrupp om beslut och planerade aktiviteter inom IT- och e-förvaltningsområdet som förmedlats på gruppens möten.
- Rapportera status på initierade och pågående utvecklingsprojekt på respektive verksamhetskontor till kommunens IT-strateg och övriga representanter i IT-strategiska beredningsgruppen.

Kommunens IT-strateg är ordförande. Gruppen består av personer från verksamhetskontorens ledningsgrupper samt näringslivskontoret, informationskontoret och IT-enheten - gruppen träffas 10-12 gånger per år.

Systemägargrupp

Systemägarna för de större och mest verksamhetskritiska systemen utgör Systemägargruppen. I gruppen diskuteras och beslutas i frågor om kostnadsnivåer, finansieringsprinciper och samordningsvinster för optimalt resursutnyttjande.

Systemägargruppens funktion är att:

- Vara ett forum för systemförvaltningsmodellen (PÅ-modellen) och aktualisera arbetssätt utifrån denna.
- Diskutera kostnader och bevaka samband mellan större IT-anknutna utvecklingsinsatser.
- Informera det egna verksamhetskontorets ledningsgrupp om beslut, planerade aktiviteter inom IT- och e-förvaltningsområdet som förmedlats på gruppens möten.
- Driva frågor kring gemensamma utvecklings- och projektmodeller.
- Medverka till ett fungerande informationsutbyte mellan IT-styrgruppen och systemägarna.
- Svara för att alla systemägare nås av aktuell information.

Kommunens IT-strateg, IT-enheten samt verksamhetskontoren bereder frågor till mötet. Ordförande ansvarar för att informationsvägarna till kommunens systemägare/systemrepresentanter säkerställs. Gruppen träffas fyra gånger per år.

Finansieringsgrupp

I gruppen ingår kommunens förvaltningsekonomer, ekonomidirektören, Itenhetens ekonomifunktion och kommunens IT-strateg. På finansieringsgruppens möten redovisar IT-enheten och kommunens IT-strateg förslag på kostnadsnivåerna för kommande 3-4 års IT-investeringar- och driftsbudgetar.

Dessutom redovisas hyressystemets funktion och kostnadsnivåer och hyreskostnaden för nästkommande år bestäms.

Gruppen träffas 4-5 gånger per år och kommunens IT-strateg är sammankallande.

Rutiner och regler avseende IT-system och IT-plattform

Kommunen har två kategorier av IT-system, de som är kommungemensamma och de som är verksamhetsinriktade.

Kommungemensamma system

Utmärkande för ett kommungemensamt system är att kommunen bara har ett av den kategorin och att det är avsett att användas av hela kommunens organisation.

Kommunens IT-plattform definieras här som ett kommungemensamt system trots att den består av en rad olika system och funktioner. Övriga listade system är administrativa stödsystem eller försörjningsregister.

Följande system är kommungemensamma:

- Ekonomisystem
- Rapport-/uppföljningssystem
- Lön- och PA-system
- E-postsystem
- Geografiskt informationssystem
- Befolkningsregister
- Fastighetsinformationsregister
- Diariesystem
- Kommunens IT-plattform
- Kommunens interna och externa webbplats

Regler för kommunikationsnät och telefonväxel

Kommunens kommunikationsnät och telefonväxel ingår som en del IT-plattformen men följande behöver förtydligas.

Kommunen ska ha ett sammanhållet kommunikationsnät som ska användas för all tele- och datakommunikation i kommunen inklusive de kommunägda bolagen.

Kommunen ska gentemot kommuninnevånarna tillhandahålla ett gemensamt telefonnummer för att de via en växel ska kunna nå hela kommunens verksamhet inklusive de kommunägda bolagen.

Inköp och förändring av kommungemensamma system

Vid införandet av ett nytt eller vid större förändringar av ett befintligt kommungemensamt system gäller följande ansvarsfördelning:

1. Systemägaren eller motsvarande ska på ett tidigt stadium anmäla behov och rådgöra med kommunens IT-strateg.

2. IT-styrgruppen fattar i normalfallet beslut men vid behov fattas beslutet av kommundirektören,
3. Innan beslut ska förankring ha skett i den IT-strategiska beredningsgruppen och vid behov även i kommunens ledningsgrupp
4. Upphandlingscentret och IT-enheten ska tidigt kontaktas i projektet

Verksamhetsinriktade system

Utmärkande för ett verksamhetsinriktat system (verksamhetssystem) är att det är skraddarsytt för att möta en viss verksamhets behov av IT-stöd.

Inköp och förändring av verksamhetssystem

Vid införandet av ett nytt eller vid större förändringar av ett befintligt verksamhetssystem gäller följande ansvarfördelning:

1. Verksamhetschef, systemägare eller motsvarande ska på ett tidigt stadium anmäla behov och rådgöra med kommunens IT-strateg.
2. IT-styrgruppen är ytterst ansvarig för att fatta beslut och godkänna initiativet.
3. Upphandlingscentret och IT-enheten ska tidigt kontaktas i projektet.

Finansieringsprinciper för inköp av system och initiativ till e-förvaltningsutveckling

Grundprincipen för finansiering är att respektive verksamhet betalar för sitt eget nyttjande.

Respektive verksamhetskontor finansierar sina egna system, det vill säga de system som inte ingår i de kommungemensamma systemen.

För de kommungemensamma systemen används några olika finansieringsprinciper. En del system finansieras inom kommunstyrelsens budget andra genom att kostnaden fördelas ut på verksamheterna.

I särskilda fall kan det finnas behov av att stimulera verksamhetsspecifika utvecklingsprojekt på grund av att det finns samordningsvinster med specifika system eller utvecklingsprojekt. I dessa fall kan delfinansiering vara möjlig via centrala medel, beslut fattas av IT-styrgruppen.

Uppföljning

Sveriges kommuner och landsting (SKL) har tagit fram en modell som i enkätform ställer frågor om kommunernas interna arbete med e-förvaltningsutvecklingen.

En gång om året kommer den IT-strategiska beredningsgruppen få besvara dessa eller motsvarande frågor. Medborgare och företags uppfattning om kommunens e-

serviceutveckling kommer att mätas genom att använda medborgarpaneler eller andra liknande forum.

Åsa Byman Falck
Kommundirektör