

Pressrelease

Aktiv kommunsamverkan skapar tydliga riktlinjer som stöd för införande av sammanhållen e-förvaltning

Den kommunala intresseföreningen Sambruk arbetar för att förbättra den kommunala servicen, genom verksamhetsutveckling och projekt inriktade på e-service. Resultaten innebär både konkreta e-tjänster men också handfasta handledningar för att bygga en robust och flexibel infrastruktur för en sammanhållen e-förvaltning.

En effektiv och samverkande ärendehantering utgör grundbulten i all offentlig verksamhet. För att komma ifrån dagens slutna stuprörsarkitektur – både tekniskt och organisatoriskt – har Sambruk bland annat drivit en förstudie benämnd 'Sammanhållen ärendehantering'. Förstudien har analyserat förutsättningar och möjligheter att skapa en helt ny plattform, både kunskapsmässigt, organisatoriskt, juridiskt och tekniskt, som ett steg mot att realisera en sk ärendeknutpunkt. Förstudien är nu avslutad och dokumentationen har överlämnats till eDelegationen och Sveriges Kommuner och Landsting och finns publicerad på Sambruks webbplats; www.sambruk.se

Hela den offentliga sektorn – inte minst kommunerna – arbetar intensivt på att utveckla och införa nya e-tjänster, något som många gånger ses som ett i huvudsak tekniskt projekt. Teknik, människor, arbetsuppgifter och organisation hänger dock samman i en helhet och en ändring i den ena variabeln påverkar alla de andra.

"Många kommuner har redan kommit ganska långt i arbetet med att realisera e-tjänster, men hittills har nog fokus legat huvudsakligen på det som medborgaren ser på kommunens webbplats", säger Claes-Olof Olsson, Sambruks Verkställande tjänsteman. "Detta är i och för sig positivt och ger initialt en högre tillgänglighet, men för att skapa verkliga effektiviseringsvinster, även internt, krävs en verksamhetsöverskridande överblick av en medborgares ärenden hos kommunen, tillsammans med en ny teknisk arkitektur som möjliggör detta. Grundbulten för detta utgörs av det vi valt att kalla ärendeknutpunkt", fortsätter Claes-Olof.

"Ärendehantering – i ordets bredaste betydelse – är ju själva grundförutsättningen för kommunal verksamhet. Dagens befintliga IT-system är till största delen uppbyggda som slutna, monolitiska "stuprör" som inte tillåter enkla integrationslösningar för utbyte av information med andra system. Detta hämmar införande av en sammanhållen e-förvaltning, där såväl medborgare som t ex kundservicepersonal inom kommunen kan få en snabb och god överblick av pågående ärenden. För kommuner som har inrättat eller har tankar på att inrätta någon form av kund-/kontaktcenter bör behovet av en ärendeknutpunkt vara ganska uppenbart."

Johanna Fransson, systemförvaltare i Malmö stad har varit projektledare i förstudieprojektet:

”Eftersom vi är en stor och komplex organisation, med både moderna verksamhetsapplikationer och en del äldre system, speciellt stödsystem för ärende- och dokumenthantering, ville vi både analysera och beskriva förutsättningar, möjligheter och hinder för att kunna skapa en helt ny plattform för sammanhållen ärendehantering”.

”Genom projektsamverkan i Sambruks regi kunde vi, tillsammans med sju andra kommuner, dela både erfarenheter, kunskap och kostnader för genomförande av projektet. Resultatet kommer att vara en viktig komponent i vårt fortsatta arbete att skapa en ännu bättre serviceorganisation i vår stad – och så att vi kanske återigen kan utses till ’Sveriges IT-kommun’ liksom 2005” påpekar Johanna.

”Jag är övertygad om att både övriga projektdeltagare och alla andra kommuner i Sverige kan ha god nytta av det arbete som redovisas i vår projektleverans.”

Projektgruppen har omfattat åtta kommuner av skiftande storlek, tillsammans med metodik- och kompetensstöd av extern expertis. Projektleveransen omfattar en rapport i två delar, samt en beskrivning av e-arkitektur, där ärendehantering placeras in i en övergripande IT- och informationsinfrastruktur. Arbetet har baserats på Sambruks tidigare framtagna specifikationer ’Öppen Teknisk Plattform’ – ÖTP, samt specifikation över s k Nyttomeddelanden. Samtliga dokument är fritt tillgängliga att ladda ner från föreningens webbplats; www.sambruk.se.

”Eftersom detta område är av grundläggande vikt och betydelse för att kunna realisera en effektiv sammanhållen e-förvaltning, så anser vi att projekts resultatet också är till gagn för såväl eDelegationens arbete, som för SKL:s projekt med att ta fram generella, övergripande arkitekturförslag inom ramen för eHälsa-projektet. Vi har därför överlämnat projektets rapportdokument till både eDelegationen och Sveriges Kommuner och Landsting” avslutar Claes-Olof Olsson.

För ytterligare information kontakta:

- Claes-Olof Olsson, Verkställande tjänsteman, Sambruk, tel 0703 – 14 11 92
- Johanna Fransson, Projektledare för förstudien, Malmö stad, tel 040 – 34 40 52
- Janne Dicander, IS/IT-chef i Jönköping kommun, tel 036 – 10 53 06
- Sven-Håkan Olsson, IT-arkitekt och expertstöd i projektet, tel 0708 – 84 01 34

Sambruk är en intresseförening, öppen för alla Sveriges kommuner, med idag ett 80-tal medlemskommuner som samarbetar med fokus på kommunal verksamhetsutveckling och e-förvaltning. Medlemmarna i Sambruk är både större städer och mindre kommuner, spridda över hela landet, såväl i glesbygd som i storstadsområden.

Läs mer om Föreningen Sambruk på www.sambruk.se