

Utfärdad
Sven-Håkan Olsson
Godkänd av

Dokumenttyp
Snabbintroduktion
Status
Arbetsversion

Identitet
Se filnamn
Version
Till ÖTP 3.0.
Se filnamn

Sid
1 (6)
Versionsdatum
Se filnamn

Snabbintroduktion till Öppen Teknisk Plattform (ÖTP) för medborgare

1. INLEDNING, MÅLGRUPP

Den tänkte läsaren av den här snabbintroduktionen till Öppen Teknisk Plattform (ÖTP) är främst en intresserad **medborgare** i en kommun.

För att sträva efter att göra en snabbintroduktion extra relevant för läsaren så har det skapats fem parallella varianter, för politiker, förvaltningschef, inköpare, IT-arkitekt och medborgare. En del av texten är därför lika i dessa varianter, medan annat skiljer sig åt.

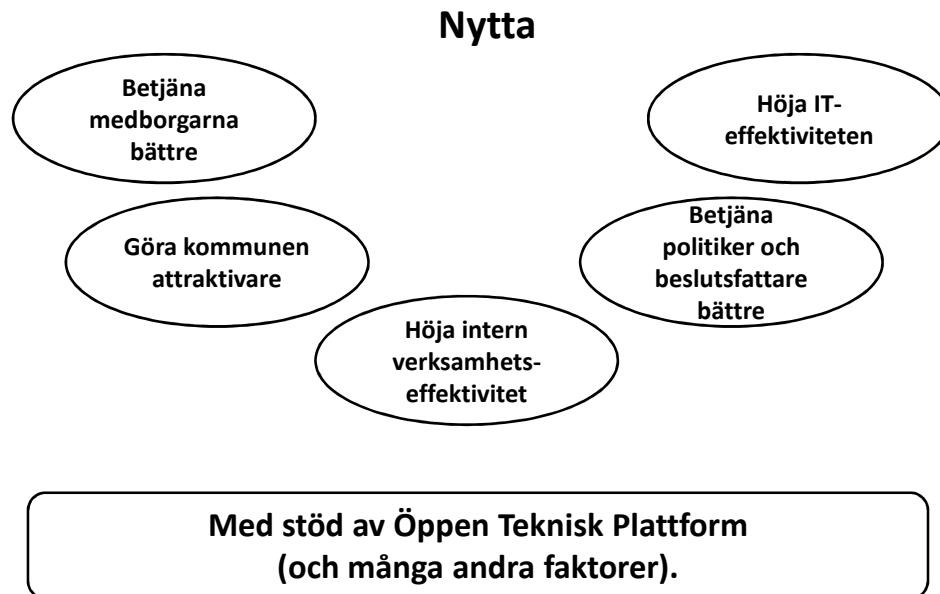
Snabbintroduktionen tillhör dokumentationen för ÖTP version 3.0, den sjätte utgåvan totalt sett sedan 2003.

2. VAD ÄR ÖTP?

Öppen Teknisk Plattform framträder i några olika former inom den kommunala intresseföreningen Sambruk:

1. Ett **projekt** inom Sambruk som periodvis tar fram uppdaterade versioner av olika ÖTP-dokument, biträder då Sambruk svarar på remisser, representerar teknikkunnande i andra Sambruksprojekt, deltar då Sambruk gör upphandlingar etc.
2. ÖTP:s **referensarkitektur** som beskriver en målbild för hur verksamhetsstöd/applikationer (och i viss mån infrastruktur) inom en kommun borde utformas. Kallas även ofta IT-arkitektur eller applikationsarkitektur. Arkitekturen har funnits ända sedan starten av Sambruk och har getts ut i ett antal versioner över tiden för att kunna vara à jour med teknikutvecklingen och för att ta tillvara vunna erfarenheter.
3. En **kravmaster som underlag för upphandling**, avrop eller annan anskaffning. Kravmastern är en samling upphandlingskrav som kan återanvändas gång på gång för att slippa uppfinna hjulet på nytt vid varje upphandling. Kraven fokuserar här inte på det direkt verksamhetsstödjande, utan mer på applikationers förmåga att samfundera, på rationell drift, teknikfrågor, säkerhet, införande mm. Upphandlingstillfällena är extra viktiga eftersom det ofta är det enda tillfälle då kommunen kraftfullt kan påverka leverantörerna att erbjuda mer öppna och samfunderande lösningar - färdiga formuleringar från ÖTP-kravmastern kan då användas. Kraven baseras i mycket hög grad på ÖTP:s referensarkitektur.
4. Ett **nätverk** som exempelvis vid möten kan diskutera aktuella frågor eller bjuda in föredragshållare.

3. NYTTA VIA ÖTP



Nedan följer ett antal exempel på punkter där Öppen Teknisk Plattform är en av flera viktiga faktorer för att kunna skapa ökad nytta.

I detta avsnitt är det främst Öppen Teknisk Plattform sedd som referensarkitektur och underlag för upphandling som avses, men även ÖTP:s projektarbete och nätverk är en indirekt förutsättning. I begreppet medborgare nedan räknar vi även in företag och organisationer etc.

1. Betjäna medborgarna bättre.

- a. På ett sammanhållet sätt **kunna följa hur det går för ärenden.**

Medborgaren ska inte behöva veta i vilken ända av webben som olika sorters ärendeinfo ligger i. Medborgaren ska kunna logga in med avpassad säkerhet för ärendetypen ifråga. Medborgaren ska inte behöva veta exakt vilken förvaltning som man ska ringa för en viss ärendetyp. Många ärenden behöver passera flera förvaltningar, detta ska inte medborgaren behöva hålla reda på. Medborgaren ska kunna få överblick över pågående ärenden på Mina Sidor, Mina Engagemang e dyl. Medborgaren ska kunna ringa kontaktcenter och där ska man omedelbart och sammanhållet kunna hitta färsk information om det aktuella ärendet. Självklart kan kommunens interna effektivitet också öka

genom att medborgaren själv kan nå ärendeinformation.

Allt detta kräver sammanhållen ärendehantering, applikationssamverkan och öppnare applikationer än idag. Detta fokuserar ÖTP-arkitekturen starkt på, ett område som är mycket dåligt i dagens typiska verksamhetsapplikationer. Utan applikationssamverkan blir verkligheten mycket fragmentariserad för medborgaren, det är endast isolerade öar av information. ÖTP-arkitekturen bör alltså kunna vara grund i kommunens strategi för verksamhetsapplikationer och ärendehantering.

b. Kunna starta ärenden via e-tjänster.

Trots att det talats om e-tjänster för medborgare i många år och trots att vissa faktiskt har skapats så finns det enormt mycket kvar att göra för att skapa bättre och mer handläggning via internet. Förutom att starta ärenden kan det röra sig om att göra kompletteringar, samt förstås att kunna följa handläggningen och få reda på beslut, se punkten ovan. Interna e-tjänster kan vara mycket nyttiga för att kontaktcenter (samt medborgarkontor) ska ha en chans att verkligen snabbt ta hand om enklare ärenden.

Ansökansblankett vars inmatningsfält redan finns i kommunen eller hos någon myndighet, och därmed inte skulle behöva anges av medborgare eller sedan tidsödande kontrolleras av handläggare kan effektivisera avsevärt, t ex inom socialtjänsten.

ÖTP beskriver mönster för detta. Det krävs öppna verksamhetsapplikationer och ärendesystem som kan samverka med kommunwebben och med e-formulärssystem för sällanärenden t ex. Det kräver också bra inloggningsmöjligheter med avpassad säkerhet, som ÖTP beskriver.

c. Kunna få tillgång till service via internet. En stor del av kommunens verksamhet är inte formell ärendehantering utan istället servicegivning via badhus, idrottsanläggningar, konserthus, bibliotek, föreningsverksamheter etc. Ett mellanting mellan den sortens service och mer formaliserad handläggning är omvårdnad och socialtjänst, liksom hela skolsektorn. I vissa fall rör sig denna servicegivning om enkel informationsspridning via en redaktionell webb, med öppettider etc, men det finns även en stor potential för interaktiva tjänster för att boka sportlokal, låna om biblioteksbok, se dagens personliga skolschema mm.

ÖTP beskriver hur även här applikationssamverkan och avpassad inloggnings säkerhet ger ökad nytta.

d. Betjäna medborgarna via de enheter de har tillgängliga.

Idag är det inte bara persondator som är det naturliga användargränssnittet, utan det är även smarttelefoner, läspattor, spelkonsoler och andra enheter som hela tiden kommer att lanseras.

Detta ställer krav på applikationssamverkan, avpassad inloggning, öppna

specifikationer och standarder, vilket tas upp i ÖTP.

2. Göra kommunen attraktiv.

- a. Kunna sätta upp **gröna mål och följa upp dem**. Vägjord IT enligt ÖTP i sig kan minska pappersbehov och bilbehov t ex. Kräver samverkande applikationer, t ex till statistikinsamling för uppföljning av gröna mål.
- b. Kunna ställa upp **löften till medborgarna om handläggningstid**. Kräver sammanhållen ärendehantering vilket stöds av ÖTP, för att vid källan samla in uppföljningsdata samt sedan kunna sammanställa över kommunen.
- c. De flesta av nyttorna under punkten ”**Betjäna medborgarna bättre**” ovan ökar samtidigt också kommunens attraktivitet.

3. Betjäna politiker och beslutsfattare bättre

- a. **Styrunderlag ifrån verksamheten** ska ha hög kvalitet. Beslutsstödsapplikationer, ekonomi/lönesystem och andra informationskällor ska effektivt kunna användas för att kunna styra verksamheten. ÖTP innehåller delar som stödjer detta syfte.
- b. **Nämndshanteringen** (även för kommunfullmäktige/kommunstyrelse) måste vara effektiv. Nämndshanteringsapplikationer, dokument-, ärendehanterings- och diariesystem ska vara välfungerande och samverka automatiskt med förvaltningarnas verksamhetssystem. Mötesunderlag bör kunna hanteras elektroniskt istället för på papper. Detta är typiska öppenhetskrav enligt ÖTP.

Självklart finns det även andra viktiga nyttor att sträva mot, såsom att höja intern verksamhetseffektivitet och IT-effektivitet.

Historik och beslutade ändringar:

Datum	Ändring	Ändrad av
2011-11-02	Första arbetsversion	Sven-Håkan Olsson
2011-11-05	Arbetsversion	Sven-Håkan Olsson
2012-02-03	Förslag till utgåva	Sven-Håkan Olsson

Bilagor:

Nr	Beteckning	Identitet
-		