



Bilaga 1

Beslutsunderlag för analys av nuläge och omvärld

1. Särskilda händelser – E-förvaltningsprojektet blir ordinarie verksamhet

Finns det särskilda händelser under det gångna verksamhetsåret, i planeringsförutsättningarna eller i vår omvärld som märkbart påverkat eller kommer påverka något av nämndens ansvarsområden ekonomiskt, kvalitetsmässigt eller på annat sätt?

- Vilket/vilka områden har i sådana fall påverkats alternativt kommer att påverkas hos nämnden?
- Vad för typ av händelser eller beslut är det som har inträffat alternativt kommer att inträffa? Hur har händelserna påverkat nämnden? Alternativt hur kommer det att påverka nämnden?
 - Om det är något som hänt under det gångna året (analys av nuläge), vad berodde dessa särskilda händelser på? Vilka faktorer har påverkat?

Använd fakta, tabeller, nyckeltal eller andra mätningar för att beskriva situationen

Skriv här:

Under 2019 kommer e-förvaltningsprojektet att avslutas och de system och processer som har införts under projektperioden implementeras i reguljär verksamhet. Under projektperioden har kontaktcenter införts, omfattande utveckling av webbplats och intranät genomförts, ett 40-tal e-tjänster har utvecklats och ett e-arkiv har upphandlats. De tjänster, system och processer som införts under e-förvaltningsprojektet är numera en nödvändig del i verksamheternas processer och det är avgörande att dessa fortsätter utvecklas och förvaltas.

Grunden för kommunens kommunikation, både extern och intern, är kommunens webbpubliceringsverktyg och e-tjänsteplattform. Kommunens digitala kanaler är oftast medborgare och företagares första kontakt med kommunen. Besöksantalet på webbplatsen är stort och användningen av e-tjänster stiger samtidigt som kraven från användarna ökar.

Statistik för 2018

- Kommunens webbplats hade 318 000 besökare och 900 000 sidvisningar.
- 1700 ärenden inkom via e-tjänsteplattformen



- 30 000 sökningar genomfördes på externwebben

Ett flertal system behöver förvaltas, följas upp och fortsätta utvecklas:

- Webbpubliceringsverktyg för kommunens webbplats, turistwebb och intranät
- E-tjänsteplattform för utveckling och förvaltning av e-tjänster
- System för kvalitetskontroll och tillgänglighet
- System för besöksstatistik
- Sökmotor för externwebb
- System för arkivering av kommunens webbplats

Rollen för projektledare e-förvaltning innefattar:

- Övergripande ansvaret för utveckling av förvaltning av kommunens externa webbplatser, intranät och e-tjänsteplattform
- Planera, samordna och leda arbetet med digitala kanaler
- Stötta verksamheterna i deras digitalisering genom att kartlägga, förbättra och förenkla processer
- Utveckla, följa upp och genomföra förbättringar gällande e-tjänster
- Ta fram planer för hur systemen ska utvecklas och genomföra aktiviteter
- Kontinuerligt arbeta med användbarhet och förbättringar i systemen
- Definiera utbildningsbehov, genomföra utbildningar och tilldela behörigheter i systemen
- Bevaka och hantera förändringar i lagar, regler och föreskrifter som gäller digital kommunikation
- Ta fram och upprätthålla systemdokumentation
- Ansvara för avtal, upphandling och kontakt med systemleverantörer
- Budgetansvar för webb och e-tjänster



2. Förslag på åtgärder

- Vilka åtgärder föreslås för att komma tillrätta med situationen?
 - Aktiviteter/utredningar/rutiner/beslut resurser eller förändrat arbetssätt?
 - Innebär åtgärderna minskade/ökade eller oförändrade kostnader?
 - Förändring av kvalitetsnivåer på beslutade nyckeltal för grunduppdraget?

Skriv här:

För att arbetet med webbaserad kommunikation och tjänster ska fortsätta att förvaltas och utvecklas är det nödvändigt att projektledarskapet för e-förvaltning blir en fast tjänst.

Till arbetsområdet behöver även en investerings- och driftsbudget kopplas för att säkerställa att kvaliteten upprätthålls över tid. För att upprätthålla och utveckla de system och processer som har införts och även ha utrymme att stötta kontoren i arbetet med verksamhetsutveckling behövs en årlig investeringsbudget på 500 000 kr.



3. Konsekvensbeskrivning

Vilka konsekvenser får det för nämnden om inga åtgärder vidtas?

Här är det viktigt att konsekvensbeskrivningen är så pass utförlig som möjligt. Vad blir den reella konsekvensen? (Exempelvis: Inte bara att vi ej når accepterad kvalitetsnivå eller att vi inte uppfyller lagen). Vilka konsekvenser kan det få på ev. berörda arbetsgrupper, brukare, kunder eller för kommunen i stort? Vilka konsekvenser kan det få om vi inte uppfyller lagen?

Skriv här:

Om arbetet med att förvalta och utveckla de processer, system och tjänster som införts under e-förvaltningsprojektet inte prioriteras kommer servicenivån att försämrans. Verksamheter kommer inte längre kunna digitalisera ansöknings- och anmälningsprocesser och det finns även en risk att man behöver återgå till manuella processer.

Kraven höjs kontinuerligt från medborgare och nya lagkrav kring tillgänglig digital service ställer stora krav på framtida utvecklingsarbete. Om det inte finns en långsiktighet och strategisk planering kring digital kommunikation kommer det inte bara leda till en försämrad service utan även risk för vite kopplat till kommande skärpning av lagkrav.

Följande konsekvenser uppkommer om inga åtgärder vidtas:

- Utveckling och förvaltning av e-tjänster kommer att upphöra
- Verksamhetsutveckling med stöd av digitalisering kommer att avstanna
- Utvecklingsarbete gällande webbplats, intranät och e-tjänsteplattform kommer att upphöra
- Anpassningar till nya lagkrav kring digitala kommunikationskanaler kommer inte att genomföras vilket gör att kommunen riskerar vite
- Utveckling och underhåll av webbplats kommer att avstanna vilket kommer att leda till säkerhetsrisker
- Utvecklingsarbete, underhåll och analys av digitala kanaler kommer att försvinna vilket ger medborgarna sämre möjlighet och utföra sina ärenden digitalt
- Kunskap om användarna och deras behov går förlorad vilket leder till en försämrad service
- Bristande underhåll som kan leda till allvarliga säkerhetsproblem och ökad risk för driftstopp i våra digitala kanaler