

Framtagande av handlingsplan för digital samhällsbyggnadsprocess Vallentuna kommun

Slutrapport

Sammanfattning

Denna slutrapport beskriver arbetet med att ta fram en handlingsplan för att nå en digital samhällsbyggnadsprocess på samhällsbyggnadsförvaltningen i Vallentuna kommun.

En nulägesanalys togs fram genom ett 30-tal intervjuer med nyckelpersoner och utifrån nuläget sattes en målbild och mål för att nå en digital samhällsbyggnadsprocess 2020. Handlingsplanen beskriver vägen dit.

Uppdraget genomfördes under maj till oktober 2017 av Sanna Sparr Olivier och Markus Ek från Agima Management AB.

Innehållsförteckning

Inledning	2
1.1 Bakgrund	2
Ny riktning för Vallentuna - Mod att gå före	2
Förfrågan	2
1.2 Uppdraget	2
1.3 Metodik.....	3
Begreppet digitalisering	4
Varför digital samhällsbyggnadsprocess?	4
Agima-modellen för digitalisering	5
Omvärld.....	6
Grundläggande principer för en digitalt sammanlänkad plan- och bygglovsprocess	7
Nulägesanalys	8
Pågående aktiviteter	8
Intervjuer	8
Nuläget per strategi i Agima-modellen	9
Förutsättningar i organisationen.....	9
Digital datalagring enligt standard	9
Flexibel systemuppbyggnad som lätt kan förändras över tid.....	9
Digitala arbetssätt	10
Digitala data kan flöda genom samhällsbyggnadsprocessen	10
Digital service/tjänster, digitala verktyg för dialog och öppna data.....	10
Reflektioner från projektgrupp och styrgrupp kring nuläget.....	11
Målbild	12
Mål för att nå en digital samhällsbyggnadsprocess	13
Handlingsplan.....	13
Förutsättningar på en kommunövergripande nivå.....	14
Rekommendationer	15
Rekommendationer för hela perioden 2018–2020 med finansiering ur investeringsmedel.	15
Organisation för arbetet.....	15
Rekommendationer för 2018 med finansiering ur investeringsmedel	16
Rekommendationer för 2018 med finansiering ur driftmedel.....	16
Rekommendationer för 2019 med finansiering ur investeringsmedel	17

Rekommendationer för 2019 med finansiering ur driftmedel.....	17
Rekommendationer för 2020 med finansiering ur investeringsmedel	18
Rekommendationer för 2020 med finansiering ur ordinarie driftbudget	18
Leverans	18

Inledning

1.1 Bakgrund

Ny riktning för Vallentuna - Mod att gå före

Vallentuna kommun har tagit beslut om en ny riktning för Vallentuna. Ett av ledorden är ”Mod att gå före”. Med det menas att Vallentuna tar tillvara på alla människors styrkor och möjligheter och ska vara en plats där det finns utrymme att växa och leva utifrån allas unika förutsättningar.

Kommunen ska vara offensiv när det gäller att använda den nya teknikens och digitaliseringens möjligheter eftersom detta leder till nya sätt att ge bättre service, större insyn och tillgänglighet.

Vallentuna kommun ser också att det öppnas nya möjligheter till att bli mer resurseffektiv genom digitaliseringen. Den tekniska utvecklingen går oftast fortare än lagstiftning och myndigheter. Vallentuna kommun ska ha modet att utmana där det behövs.

Utifrån dessa perspektiv ska Vallentuna ledas in i framtiden och vara en plats som erbjuder bästa möjliga miljö för människor och företag att utvecklas och växa.

Förfrågan

Samhällsbyggnadsförvaltningen i Vallentuna kommun kontaktade Agima i april 2017 eftersom de behövde stöd med att ta fram en handlingsplan för en digital samhällsbyggnadsprocess. De effekter Vallentuna vill uppnå med en digital samhällsbyggnadsprocess är bland annat:

- Digital service och tjänster vid ärendehantering med ökad möjlighet till automation och självbetjäning för kunderna
- Digitala verktyg för dialog i samhällsbyggnadsprocessen
- Digital datalagring enligt standarder för metadata
- Digitala data ska kunna flöda genom samhällsbyggnadsprocessen
- Förvaltningen ska ha en flexibel systemuppbyggnad som lätt och till låg kostnad kan förändras över tid

1.2 Uppdraget

Uppdraget genomfördes under perioden maj-oktober 2017 av Sanna Sparr Olivier (uppdragsledare) och Markus Ek. Även Magnus Svensson och Moa Eklöf från Agima Management AB (Agima) har deltagit i arbetet. Beställare var samhällsbyggnadschefen Anna Holm.

Målet med uppdraget var att ta fram ett nuläge, ett börläge inklusive mål samt en handlingsplan för att uppnå en digital samhällsbyggnadsprocess. Handlingsplanen ska ge förutsättningarna för ett utvecklingsprojekt för att skapa en digital samhällsbyggnadsprocess.

1.3 Metodik

Nulägesanalysen inleddes med inläsning av relevant bakgrundsmaterial, som exempelvis kommunens nya riktning, verksamhetsbeskrivningar och kommunens mål.

För att få en bild av nuläget och hur processen ser ut idag inom områdena, digital service och tjänster vid ärendehantering, digitala verktyg för dialog i samhällsbyggnadsprocessen, lagring av data, hur digitala data flödar genom samhällsbyggnadsprocessen inledde Agima arbetet genom att genomföra ett 30-tal intervjuer. De som intervjuades var hela ledningsgruppen, ett urval av politiker samt nyckelpersoner som är involverade i samhällsbyggnadsprocessen.

Resultatet av nulägesanalysen redovisades, utvecklades och förankrades under en workshop med projektets projektgrupp och styrgrupp. Resultatet från workshopen dokumenterades och redovisas separat nedan.

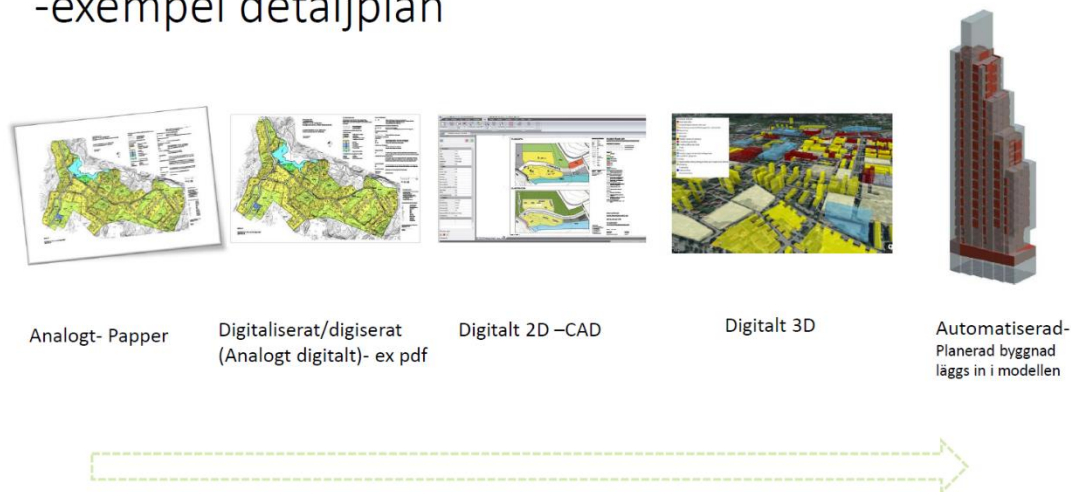
Ett förslag på börläge för att uppnå en digital samhällsbyggnadsprocess togs fram under workshopen. Förslag på målbild togs också fram. Detta sammanställdes i ett spindelnätsdiagram, den s.k. ”Agima-modellen” som presenteras mer utförligt nedan.

Agima genomförde därefter en workshopserie med förvaltningens avdelningar där nuläget, börläget samt målbilden presenterades och förankrades. Avdelningarna fick sedan lämna förslag på aktiviteter till en framtida handlingsplan. Ingen workshop genomfördes med gata-/parkavdelningen eftersom de valde bort detta.

Alla aktiviteter som framkom under respektive workshop sammanställdes och ett förslag på prioritering togs fram. Denna prioritering utgick från uppskattad kostnad samt när i tiden aktiviteten skulle genomföras. Därefter genomfördes en avslutande workshop med styrgrupp och projektgruppen. Gruppen fick sedan prioritera dessa aktiviteter och en handlingsplan för 2018-2020 sammanställdes. Denna bifogas rapporten nedan.

Begreppet digitalisering

Vad menar vi med digitalt? -exempel detaljplan



Figur1: Exempel på olika digitaliseringsnivåer

Det finns olika uppfattningar om vad begreppet digitalisering betyder. Figuren ovan redovisar olika faser inom digitalisering där miniminivån är vad som kan kallas ”digiserad” eller ”digitiserad” information, dvs en digital version av ett papper. För att dra nytta av digitaliseringen fullt ut genom att automatisera processer så räcker det inte med ”digiserad” information utan den måste vara helt digital.

Varför digital samhällsbyggnadsprocess?

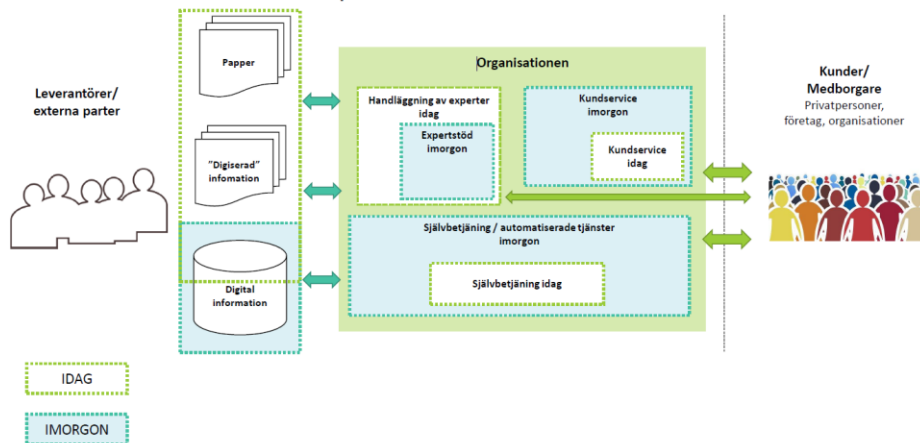
Den digitala utvecklingen går snabbt i samhället och dagens och framtidens medborgare har högre krav på bättre service och tillgänglighet. Vallentuna ligger i Stockholmsregionen och har, som flera kommuner, en befolkningstillväxt samt åldrande befolkning. Det finns även krav på att öka byggandet och skapa fler bostäder. Samtidigt är det svårt att rekrytera personal. För att klara dessa utmaningar krävs det att tid frigörs för att handläggare ska kunna stötta i mer komplicerade frågor och utveckla verksamheten. Digitaliseringen kommer leda till att dessa krav kan hanteras samtidigt som arbetsmiljön förbättras genom att dubbelarbete minskar och att handläggarna kan arbeta med mer värdeskapande arbetsuppgifter.

Några effekter med en digitaliserad process är också att handläggningen blir mindre personberoende och det blir en jämnare och ofta högre kvalitet på handläggningen.

Digitalisering leder också till att Vallentuna får ett starkare varumärke och bli en mer attraktiv kommun för de som bor och verkar i kommunen. På sikt kommer det även att bli lättare att rekrytera och behålla medarbetare.

Figuren nedan illustrerar vad effekterna av digitaliseringen blir. Med en ökad digitalisering kan fler ärenden lösas via automatiserade processer eller vid första kontakten med kommunen. Detta innebär att fler kan få hjälp med sitt ärende snabbare och med högre kvalitet. Antalet specialister kommer minska i antal, men de kommer få mer tid för att handlägga de mer avancerade ärendena. För att klara denna förändring behöver all data och information vara helt digitaliserad och hanteras i databaser.

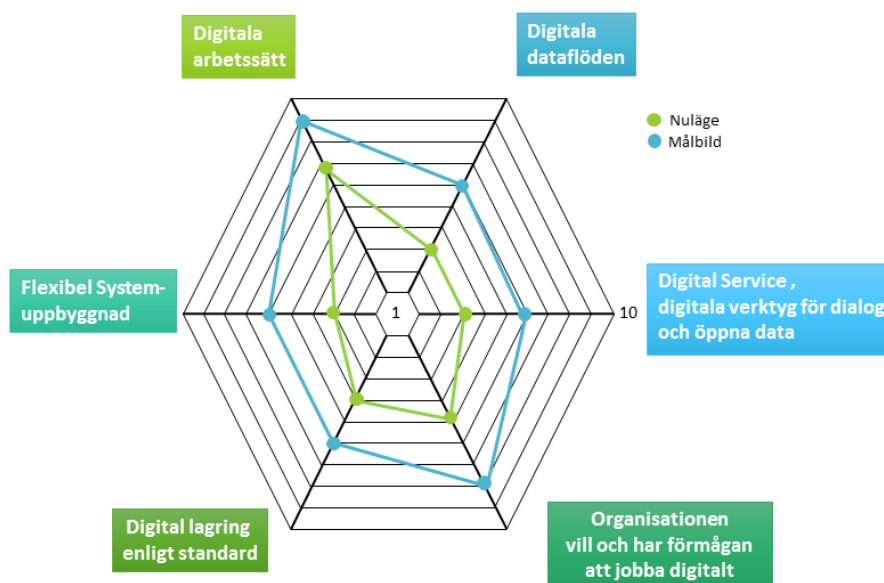
Digitalisering innebär förändringar i verksamhet, kompetensbehov och samverkan



Figur 2: Beskrivning av hur ökade krav på digitalisering leder till att fler ärenden hanteras vid första kontakten i kundtjänst eller genom automatiserade tjänster.

Agima-modellen för digitalisering

Agima Management har tagit fram en modell för att bedöma digitaliseringsmognaden i en organisation. Ett nuläge erhålls genom att varje område graderas på en skala mellan 1-10 där 10 är högst. När nuläget har beskrivits bör/kan organisationen definiera en målbild för ett framtida läge. Därefter bör/kan organisationen ta fram och enas om mål och en handlingsplan för att nå målen. Inom Agima upplever vi att denna modell är enkel att kommunicera till både medarbetare och beslutsfattare på olika nivåer. Digitaliseringsmognaden kan på ett enkelt sätt visualiseras i en bild. Modellen ger också organisationen möjlighet att prioritera mellan respektive område och inte springa på alla bollar samtidigt. Det är lättare att välja två-tre områden och fokusera att uppnå sin målnivå inom en rimlig tidsperiod. Se figur nedan:



Figur 3: Agima-modellen för digitalisering

Nuläget utgår från sex områden eller strategier:

1. Organisationen vill och har förmågan att arbeta digitalt

Nivå 10 innebär att alla jobbar digitalt och har den kompetens som krävs för att göra det.

2. Digital lagring enligt standard

Nivå 10 innebär att informationen lagras i kopplade eller gemensamma databaser i ett beständigt format och enligt standarder för informationssäkerhet. Informationen är av hög kvalitet och det finns en tydlig informationsägare.

3. Flexibel systemuppbyggnad

Nivå 10 innebär att de olika systemen fungerar som ”byggklossar” och är enkla att stegvis vidareutveckla, återanvända och koppla ihop. Det finns en fungerande förvaltningsorganisation för systemen.

4. Digitala arbetssätt

Nivå 10 innebär att all handläggning sker digitalt. Det finns fungerande processer som stödjer det digitala arbetssättet.

5. Digitala dataflöden

Nivå 10 innebär att data används och lagras direkt vid källan. Ingen handpåläggning behövs för lagring av data. Detta sker sömlöst.

6. Digital service, digitala verktyg för dialog och öppna data

Nivå 10 innebär att alla tjänster är digitala. Dialog kan föras digitalt som ett komplement till personliga möten och telefon. Data är öppna och kan hämtas som tjänster. Information om mina ärenden kan nås via ”Mina meddelanden”. Tjänsterna är i tillämpliga delar automatiserade.

Omvärld

Det pågår många parallella projekt inom samhällsbyggnadsområdet i Sverige. Regeringen har pekat ut att alla kontakter med myndigheter i första hand ska vara digitala. Digitalt ska vara den naturliga vägen in till myndigheten. Som ett steg på denna utveckling har regeringen initierat Digitalt Först och har gett ett uppdrag till Lantmäteriet om att fastställa en digital samhällsbyggnadsprocess. För att uppnå detta pågår det många delprojekt som till exempel Boverkets ”Får jag lov” som ska leda till en digital bygglovsprocess som ser likadan ut i hela landet.

Grundläggande principer för en digitalt sammanlänkad plan- och bygglovsprocess

Från projektet ”Får jag lov”.

1. **Digitala möten utgår från medborgaren:** Medborgarna avgör när och hur digitala möten ska äga rum. Det bör vara möjligt att nå tjänster vid tidpunkter på dygnet när medborgarna själva kan och vill.
2. **Digitalt först:** De digitala tjänsterna är förstahandsvalet. Ordningen bör vara att medborgare i första hand får tillgång till tjänster digitalt och aktivt får be om pappersutskick om så önskas. När nya digitala tjänster utvecklas bör en analys göras av om det är nödvändigt att överhuvudtaget utveckla en traditionell, pappersbaserad kanal för medborgaren.
3. **Hämta informationen vid källan.** Huvudprincipen är att information alltid hämtas så nära källan som möjligt, hos den som producerar och tillhandahåller informationen. Hämta data som en tjänst direkt från leverantör om detta alternativ finns
4. **Digitalt en gång:** Redan inlämnad information återanvänds. En uppgift behöver bara lämnas en gång till offentlig förvaltning. Uppgifter som tagits fram av en myndighet ska kunna användas av andra aktörer i den offentliga förvaltningen. För att underlätta det digitala mötet bör uppgifter som redan finns registrerade kunna återanvändas och till exempel förfyllas i e-tjänster. Användaren av e-tjänst kan mellanlagra till exempel ett elektroniskt formulär där ifyllnad pågår, för att fortsätta vid ett senare tillfälle.
5. **Digital = original:** Den digitala informationen utgör originalet. Information på papper är alltid en kopia av det digitala originalet.
6. **Öppen:** Den digitala informationen är öppen, delbar och möjlig att återanvända. Skyddslager baserat på informationsklassning läggs på vid behov för ökad säkerhet och integritetsskydd.
7. **Tillgänglig:** Den digitala informationen är tillgänglig och användbar för alla. Begränsningar i tillgängligheten (till exempel av juridiska skäl) påförs vid behov. Utgångspunkten bör vara att myndigheternas samlade informationsmängder ses som en myndighetsgemensam resurs.

Nulägesanalys

Pågående aktiviteter

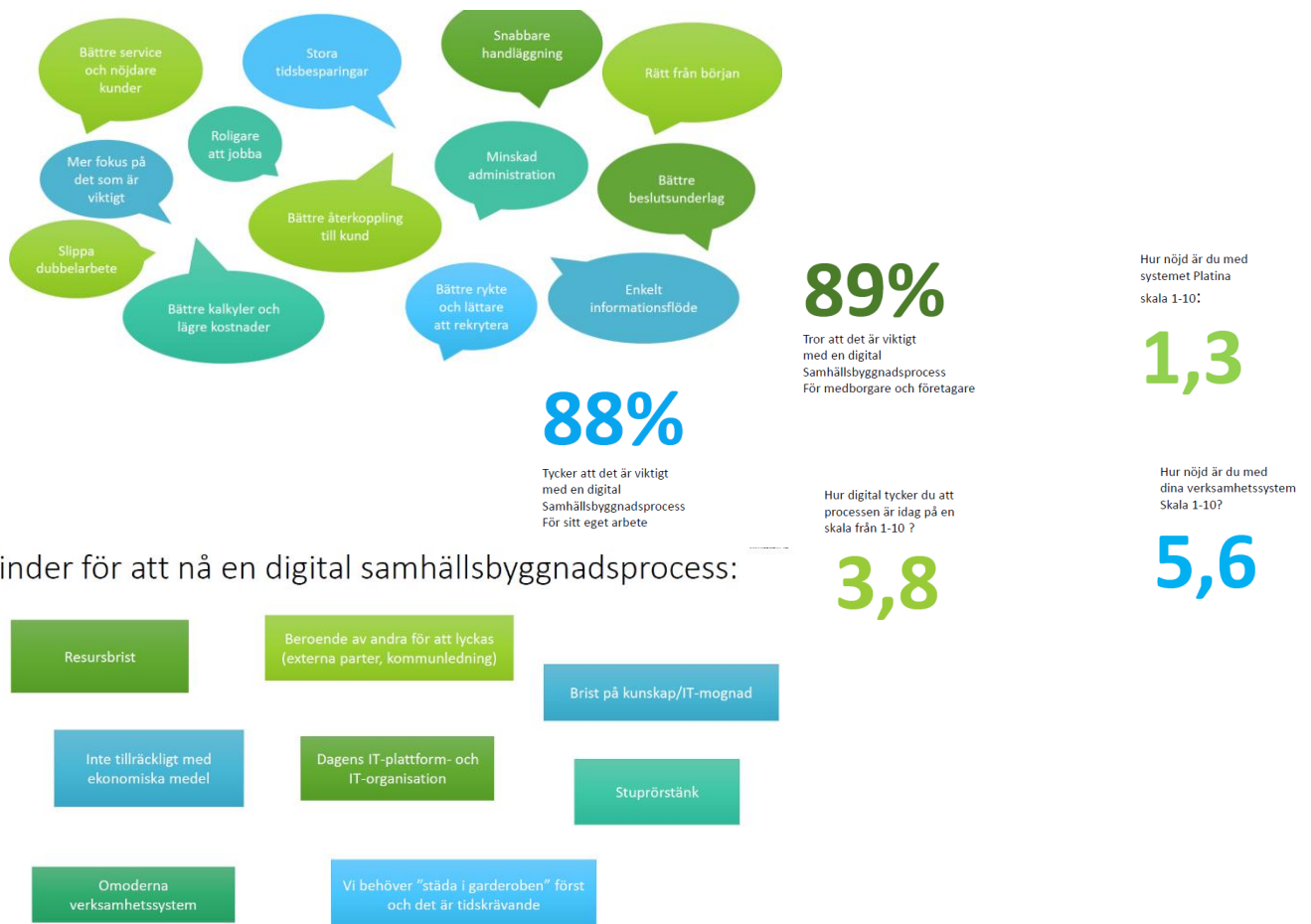
Ett antal aktiviteter med koppling till digitalisering pågick redan i Vallentuna när detta uppdrag inleddes. Både i den löpande verksamhetsplanen och inom projektet Förenkla helt enkelt. Dessa har identifierats och tagits omhand i arbetet med nulägesanalysen och handlingsplanen.

Intervjuer

Inför intervjuerna med politiker, chefer och medarbetare togs ett frågeformulär fram för att användas i alla intervjuer (bilaga 1).

Resultatet av intervjuerna sammanställdes i en nulägesbild (bilaga 2) och i ett förslag till nuläge enligt Agima-modellen.

Alla de som intervjuades var positiva till en digital samhällsbyggnadsprocess och såg digitaliseringen som något nödvändigt.



Figur 4: Några citat och resultat från intervjuerna

Nuläget per strategi i Agima-modellen

Nuläget skattades sedan med hjälp av Agima-modellen och sammanfattades per strategi.

Förutsättningar i organisationen

- Alla medarbetare som Agima har träffat är mycket motiverade att jobba digitalt.
- Det är troligt att det behövs kompetensutvecklingsinsatser i organisationen och det finns troligtvis medarbetare som är osäkra på fördelarna med en digital process.
- Kart- och mätavdelningen driver mycket av utvecklingen idag, men fler verksamheter är på gång.
- Samarbetet med, och stödet från, IT-avdelningen behöver förbättras.
- Det behövs större fokus på verksamhetsutveckling och på att få till fungerande och tydliga processer – idag bygger mycket på en relativt liten organisation som samarbetar bra.
- Kunskapen om pågående utvecklingsprojekt är låg i organisationen.

Digital datalagring enligt standard

- Det finns en lagringsstruktur och rutiner för ajourhållning av geodata och kart- och mätavdelningen planerar att införa standardiserat överföringsformat enligt det nationella projektet Svensk geoprocess.
- Det finns ett E-arkiv centralt men ingen koppling till ärendehanteringssystemen.
- Fastighetsavdelningen använder ett digitalt dokumenthanteringsverktyg (iBinder). Det är osäkert om det kan kopplas till kommunens e-arkiv.
- Dokumenthanteringsplaner finns. Det finns också en utredning kring vilka dokument som måste vara i pappersform.
- Förvaltningen har flera olika databaser som inte är kopplade till varandra.
- Många avdelningar använder filbaserad hantering på ”G:/-mappen” och i personliga mappar. Det saknas en plattform för delning av handlingar med externa aktörer.

Flexibel systemuppbyggnad som lätt kan förändras över tid

- De verksamhetssystem som används idag (ByggR, Ecos, FBWebb, Landlord, Tekis Mark, Platina...) är stuprörssystem som inte pratar med varandra. Detta trots att flera av dem kommer från samma leverantör. Verktöget Reflex som hämtar ärenden från olika system används i begränsat form idag.
- Systemen är inte särskilt anpassade för ett digitalt flöde, möjligtvis ByggR om man kompletterar med en e-tjänstplattform. Det är osäkert om ByggR kan kopplas till kommunens e-arkiv.
- Ecos behöver uppgraderas, eller bytas ut. Dagens version av Ecos är inte anpassat för e-arkiv.
- Behov av fungerande ärendehanteringssystem finns på Mark- och exploateringsavdelningen, Planavdelningen, Gata/Parkavdelningen och Fastighetsavdelningen.

- Felanmälan-appen (Infracontrol) har ett system kopplat till sig som inte används och hanteringen är manuell och personberoende på insidan. Separata system används på Fastighetsavdelningen respektive Gata/Parkavdelningen för felanmälan.
- Det upplevs som ärendehantering i Platina medför dubbelarbete och systemet får genomgående mycket lågt betyg (låg användarvänlighet och tar längre tid än manuell hantering).
- Rollerna och ansvaret för verksamhetssystem är otydligt i förhållande till IT och för lite tid läggs på systemförvaltning.

Digitala arbetssätt

- Det finns en stor variation mellan avdelningarna.
- Ingen avdelning jobbar helt digitalt idag.
- En del remisser går fortfarande i pappersform mellan avdelningarna.
- Kart-och mätavdelningen jobbar digitalt förutom vid beställningar av produkter och tjänster.
- Bygglovavdelningen har en relativt digital hantering men saknar ett bra mätverktyg för att slippa skriva ut ritningar.

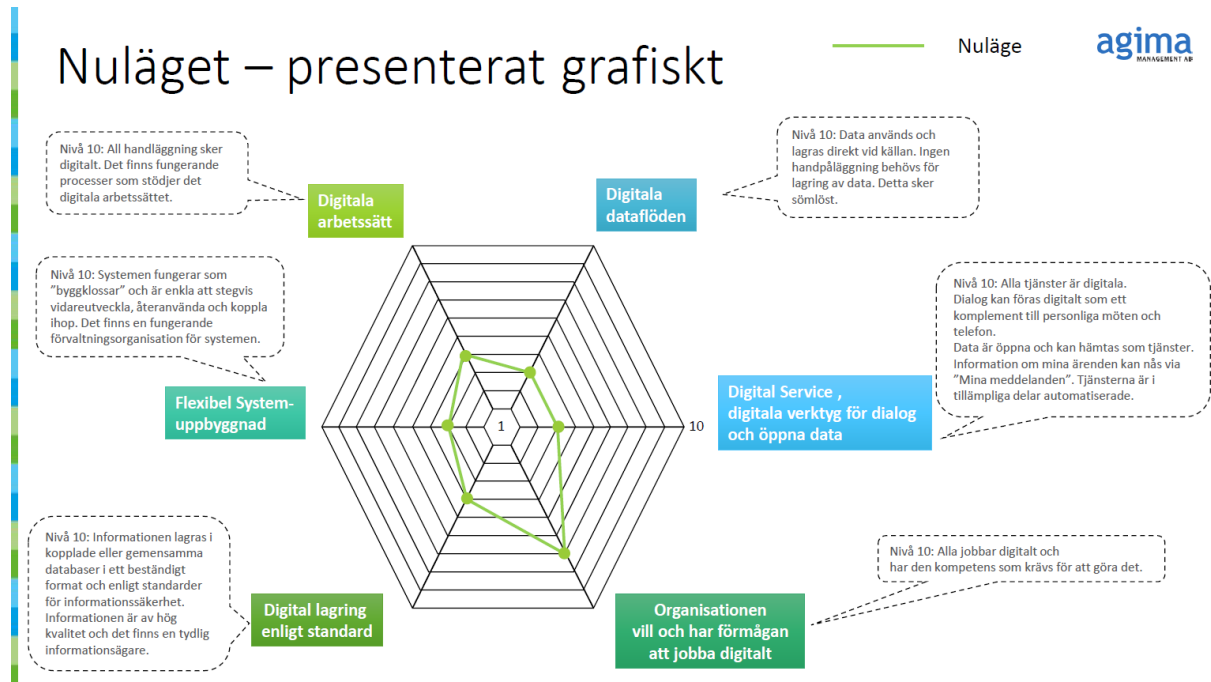
Digitala data kan flöda genom samhällsbyggnadsprocessen

- Idag sker inga överlämningar digitalt (handpåläggning krävs).
- Bygglov skulle kunna ha ett digitalt ärendeflöde men skriver ut vissa dokument som tex ansökningar och ritningar.
- Kopplingar till e-arkiv saknas i verksamhetssystemen.
- Data lagras som dokument, exempelvis så lagras översiktsplanen i pdf-format.
- Inget arkiv är helt digitalt idag.
- En plattform för leverans och mottagning av digitala underlag saknas i projekt där externa aktörer deltar.
- Det finns en integrationsmotor på IT (behövs för att system ska kunna ”prata” med varandra) men den är inte implementerad.
- Fastigheter och personnummer fungerar som en nyckel för att koppla ihop information idag.

Digital service/tjänster, digitala verktyg för dialog och öppna data

- Det finns en felanmälan-app och ett antal enkla e-tjänster idag som kan signeras med e-legitimation.
- Det finns två olika webbkartor på webbplatsen varav den ena, modernare lösningen, kan användas för att göra sin egen tomtkarta. Den äldre håller på att fasas ut och ska ersättas med den senare.

- Webbkartorna är väldigt svåra att hitta på webbplatsen och borde synliggöras på förstasidan.
- Det finns också tre e-tjänster som man får tillgång till brevlades (en länk skickas i brev) på grund av att man har svårt att nå alla fastighetsägare via e-post.
- Kommunikationsavdelningen använder sociala medier. Det finns kunskap om hur användarna "rör" sig på webbplatsen och vilka sidor de besöker.



Figur 5: nuläget presenterat grafiskt i Agima-modellen

Nuläget presenterades grafiskt i Agima-modellen och projektgrupp och styrgrupp fick ge sin input och några små korrigeringar gjordes.

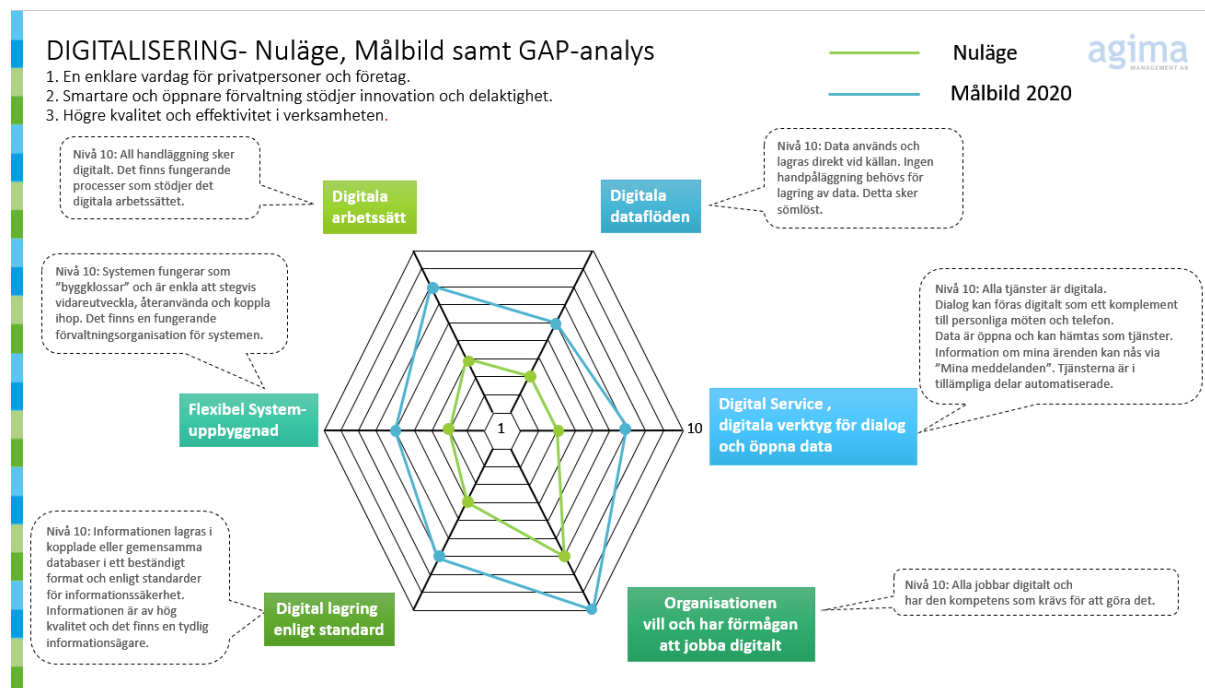
Reflektioner från projektgrupp och styrgrupp kring nuläget

- Angående medborgardialoger så behövs en samsyn kring produkten och ett beslut om man vill ha en levande dialog eller inte.
- Vi behöver se till att arbetet med digitalisering fortsätter att drivas aktivt och inte blir en engångssatsning.
- Vi behöver få till en ökad samverkan och samarbete med andra aktörer och kommuner för utveckling av digitala tjänster.
- Användarvänlighet är avgörande vid val av system.
- Ska vi göra en enkät för självskattning av nuläget 2018? Ska vi mäta digital mognad?
- Kundfokus är viktigt, att förstå kunden och beteendet. Vi behöver smarta digitala tjänster som vägleder användarna.
- Vi behöver utse ansvarig för handlingsplan, förbättrad samordning och utveckling av processer.

- Vi ska utgå från att inga dokument med underskrifter behövs.
- Vi behöver sätta tydliga delmål.

Målbild

Utifrån analyserat nuläge presenterade Agima förslag på ett börläge eller målbild som ska vara uppnådd 2020. Målbilden diskuterades och modifierades något och fastställdes sedan av förvaltningens ledningsgrupp på ett möte den 16 augusti 2017.



Figur 6: nuläge och målbild 2020.

Mål för att nå en digital samhällsbyggnadsprocess

Under workshopen med styr- och projektgruppen togs förslag på mål fram som sedan Agima bearbetade och presenterades för ledningsgruppen för beslut den 16 augusti 2017.

Förvaltningens mål för en digital samhällsbyggnadsprocess 2020

En enklare vardag för privatpersoner och företag	Smartare och öppnare förvaltning stödjer innovation och delaktighet	Högre kvalitet och effektivitet i verksamheten
År 2020 kan 100 % av alla ansökningar göras digitalt	År 2020 kan jag se alla ärenden (bygglov, DP,...) som är relaterade till min fastighet via webben	År 2020 har vi en etablerad och väl fungerande förvaltnings- och utvecklingsorganisation både kring system och information
År 2020 kan kommuninvånare delta digitalt på samråd och tycka till om planer och projekt via webben	År 2020 finns översiktsplanen som en interaktiv webbkarta, där man enkelt kan se vad som gäller i mitt område	År 2020 finns alla väsentliga handlingar digitalt
År 2020 kan alla kunder följa sitt ärende	År 2020 har vi verktyg för arbete i fält med direktkoppling till system	År 2020 sker all handläggning digitalt
År 2020 kan jag få svar på alla enkla frågor via webben		

Figur 7: beslutade mål för en digital samhällsbyggnadsprocess

Målen beskriver vägen fram till målbilden och bör integreras i det ordinarie mål- och budgetarbetet.

Handlingsplan

Nästa steg i arbetet var framtagande av aktiviteter för att nå målen. De pågående aktiviteterna fångades upp och workshops hölls med samtliga avdelningar utom Gata/parkenheten. Avdelningarna fick också göra en prioritering av aktiviteterna. Resultatet av dessa workshops finns i bilaga 3. Aktiviteterna sammanställdes i en gemensam handlingsplan med vilket år de ska genomföras, vem som är ansvarig och grovt uppskattade kostnader varav några ska bekostas av projektet och andra via ordinarie driftram. Denna handlingsplan presenterades för projektgrupp och styrgrupp som fick göra ytterligare en prioritering.

Den högst prioriterade aktiviteten under hela projektperioden (2018-2020) var att tillsätta en projektledare för att leda digitaliseringsarbetet framåt mot målbilden. Övriga prioriterade aktiviteter 2018 var

- digitalisering av detaljplaner,
- förstudie digitaliserade handlingar,
- registervård inför uppgradering av Ecos samt
- upphandling av projektplattform.

Handlingsplan samt sammanfattning finns i bilaga 4 och bilaga 5.

Förutsättningar på en kommunövergripande nivå

Under projektets gång identifierades ett antal kommungemensamma förutsättningar som måste genomföras för att samhällsbyggnadsförvaltningen ska uppnå målet om en digital process. En gemensam sak med dessa förutsättningar är att de utgör en grund för hela kommunens arbete med digitala tjänster och digital service. Dessa förutsättningar lyftes upp under den avslutande workshopen och överlämnades till kommunens digitaliseringschef. Organisationen kommer ta dessa vidare och arbeta med respektive område.

Förutsättningarna kan också kategoriseras in under respektive rubrik i spindel nätet.

Förutsättningar för en digital samhällsbyggnadsprocess är följande:

- Införande av e-tjänster som Verksamt.se och Serverat (*digital service*)
- Kontakt- eller kundcenter och stödfunktioner (utredning pågår) (*digital service*)
- E-tjänstplattform med möjlighet till koppling till ärendehanteringssystem (*digital service*)
- Verktyg för dialog via webben med medborgare (*digital service*)
- e-legitimation och e-signering (*digital service*)
- Mina meddelanden och min sida (*digital service*)
- Kundorienterad IT-support (*digital service*)
- Betaltjänster via webben (ex nybyggnadskarta) (*digital service*)
- Ny webbplats (lanseras 2017/2018) (*digital service*)
- Öppna data (*digital service*)
- Implementera fungerande systemförvaltningsmodell (*flexibel systemuppbyggnad*)
- Utveckla eller ersätta Platina (*digital lagring, digitala arbetssätt, digitala dataflöden*)
- Digital fakturahantering (*digitala dataflöden*)
- Integrationsmotor (*digitala dataflöden*)
- Utvecklad dokumenthantering (*digital lagring*)
- Metadatakrav och kopplingar till e-arkiv (*digital lagring*)
- Interaktiva skärmar (Smartboards) i mötesrum (*digitala arbetssätt*)
- Fler digitala och fysiska mötesrum (*digitala arbetssätt*)

Rekommendationer

Baserat på underlaget i denna studie, insamlat via intervjuer och workshopar, samt Agimas erfarenheter från arbete med andra kommuners samhällsbyggnadsförvaltningar, sammanställs i detta avsnitt ett antal rekommendationer för att nå en digital samhällsbyggnadsprocess i Vallentuna.

Agima föreslår att Vallentunas samhällsbyggnadsförvaltning väljer att arbeta med utveckling av samhällsbyggnadsprocessen i enlighet med lämnade rekommendationer. Då skapas förutsättningar för att på ett väsentligt bättre sätt, jämfört med nuläget, nå målbilden som efterfrågats. Rekommendationerna har delats upp per år de ska genomföras under de tre år som projektet pågår. Vissa aktiviteter kommer att genomföras under flera år.

Rekommendationerna delas även upp i aktiviteter som är kopplade till de som ska finansieras via de investeringspengar som förvaltningen har fått, respektive de som kommer finansieras ur ordinarie driftbudget.

Agima tror inte att nya system och tekniska lösningar med automatik kommer att bidra till en digital samhällsbyggnadsprocess. Upphandling och implementering av ärendehanteringssystem är både kostsamt och tidskrävande och det är därför bättre att fokusera på medborgarnas och företagarnas behov och på de digitala arbetsätten under de första två åren. Det innebär också att tekniken kommer att utvecklas under tiden och Vallentuna kan ta del av andra kommuners erfarenheter och lösningar när det är dags att byta system.

Rekommendationer för hela perioden 2018-2020 med finansiering ur investeringsmedel

- Inrätta en tydlig projektorganisation med en erfaren projektledare för att driva digitaliseringsarbetet framåt för att nå målbild och mål 2020.

Organisation för arbetet

För att nå målbilden kommer extra insatser behöva göras och en organisation för att driva arbetet framåt föreslås bestå av:

- Projektledare för digitaliseringsarbetet (20% av heltid + eventuell tid för ledning av uppdrag inom digitaliseringsarbetet). Projektledaren kan internrekryteras eller så använder man en konsult. Viktigt att det är en drivande person.
- Systemförvaltare för systemen (10-40% av heltid). Bör ha kunskap om verksamheten och intresse/viss kunskap om IT och verksamhetsutveckling
- Digitaliseringsledare på varje avdelning (kan vara samma person som systemförvaltaren)
- Uppdragsledare för större aktiviteter
- Styrgrupp: Ledningsgruppen
- Referensgrupp: Digitaliseringschefen, e-strateg, kommunarkivarie

Projektledaren ansvarar för att styra och leda projektet mot uppsatta mål, samordna avdelningsaktiviteter och kan fungera som uppdragsledare för utpekade aktiviteter.

Systemförvaltaren ansvarar för att dokumentera systemet, uppmärksamma förbättringar, initiera och implementera förändringar samt även säkerställa interaktion med andra system. Hen ansvarar också för att krav och behov samlas in från verksamheten samt att dessa rapporteras till systemägaren.

Digitaliseringsledaren ansvarar för att uppnå målen 100% digital handläggning genom att identifiera och lösa hinder för att nå detta (ex pappershantering). Denne kan vara samma person som Systemförvaltaren.

Uppdragsledaren leder uppdraget mot uppsatta mål och inom budget och ska kontinuerligt signalera avvikelser och ändringar i handlingsplanen till projektledaren.

Rekommendationer för 2018 med finansiering ur investeringsmedel

Följande aktiviteter rekommenderar Agima att Vallentuna ska prioritera under 2018 med medel från investeringsbudget:

- Digitalisering detaljplaner
- Behovsanalys/förstudie för digitalisering av handlingar
- Registervård inför nytt ÄHS Miljöavdelningen
- Upphandling av projektplattform för att genomföra projekt inom kommunen och på förvaltningen
- Inrätta och skapa en tydlig systemförvaltarorganisation för respektive system.

Avvakta samtidigt med att upphandla nya verksamhetssystem. Systemförvaltarna får sedan i sin roll utvärdera respektive system och se utvecklingsbehoven och rekommendera hur systemen ska utvecklas.

Rekommendationer för 2018 med finansiering ur driftmedel

Följande aktiviteter rekommenderar Agima att Vallentuna ska prioritera under 2018 med medel från ordinarie driftbudget:

- Införa e-tjänster för digital ansökan.
- Ta fram och införa informationsförvaltningsmodell.
- Arbeta med ”Lean” men i digital version (statistik, ärenden...).
- Redovisa Översiktsplanen som håller på att tas fram i databas och webbkartan.
- Testa 3D-visualisering i ett projekt.
- Arbeta med den nya webbplatsen och gör informationen lättillgänglig och relevant.
- Utveckla användningen av verktyget Infracontrol.
- Undersöka möjligheten att dela information mellan olika IT-system.
- Uppgradera ”Land- och Weblord ”för enkel mobil hantering.
- Införa svensk geoprocess.

- Ta fram en kommunikationsplan för hela digitaliseringssatsningen.
- Ta fram en kompetensutvecklingsplan med fokus på digitalisering.
- Genomföra en utredning kring öppna data.
- Utse systemförvaltare/förvaltningsledare för alla system och se till att tid avsätts för systemförvaltning.
- Ta fram krav på IT-kompetens och digitaliseringskompetens som kan användas vid rekrytering.
- Införa digital tjänstemannaremiss.
- Påbörja införandet av skötsel och tillsyn i Weblord.

Rekommendationer för 2019 med finansiering ur investeringsmedel

Följande aktiviteter rekommenderar Agima att Vallentuna ska prioritera under 2019 med medel från investeringsbudget:

- Genomföra upphandling av digitalisering av handlingar.
- Påbörja arbetet med digitalisering av handlingar.
- Införa e-arkiv (för slutarkivering).
- Uppgradera Miljöavdelningens ärendehanteringssystem.
- Genomföra en utredning av möjligheter till fältinventering via läsplatta i fält.
- Införa webbokning av rådgivning och mättjänster.
- Genomföra förstudie/utredning av nytt/nya ärendehanteringssystem för förvaltningen.

Rekommendationer för 2019 med finansiering ur driftmedel

Följande aktiviteter rekommenderar Agima att Vallentuna ska prioritera under 2019 med medel från ordinarie driftbudget:

- Publicera öppna geodata.
- Implementera Projektplattform.
- Ta fram en strategi för 3D.
- Upphandla 3D-verktyg.
- Utredda funktionen- ”min fastighet- vad får jag göra?”.
- Införa digitala ansökningar via e-tjänster.
- Fortsätta arbetet med att lägga in skötsel och tillsyn i Weblord.
- Införa digitaliserad nyckelhantering.

Rekommendationer för 2020 med finansiering ur investeringsmedel

Följande aktiviteter rekommenderar Agima att Vallentuna ska prioritera under 2020 med medel från investeringsbudget:

- Fortsättning av digitalisering av handlingar.
- Införa digitalt "öppet" bygglovarkiv på webben.
- Uppgradering Miljöavdelningens ärendehanteringssystem.
- Genomföra upphandling av nya ärendehanteringssystem på förvaltningen.

Rekommendationer för 2020 med finansiering ur ordinarie driftbudget

Följande aktiviteter rekommenderar Agima att Vallentuna ska prioritera under 2020 med medel från ordinarie driftbudget:

- Städinstruktioner på läsplatta.
- Projektplattform i drift.
- Införa 3D-visualiseringar i projekten.
- Genomföra utredning av BIM.
- Införa läsplattor (eller datorer med läsplattefunktion) till de som jobbar i fält.
- Införa digital checklista i fält för miljöinspektioner

Leverans

Bilaga 1: Formulär med intervjufrågor

Bilaga 2: Nulägesanalys beslutad av ledningsgrupp 20170614

Bilaga 3 Digital samhällsbyggnadsprocess Vallentuna mål beslutade 20170816

Bilaga 4 Workshop mål och aktiviteter Bygglov

Bilaga 5 Workshop mål och aktiviteter Fastighet

Bilaga 6 Workshop mål och aktiviteter KoM

Bilaga 7 Workshop mål och aktiviteter Mex

Bilaga 8 Workshop mål och aktiviteter Miljö

Bilaga 9 Workshop mål och aktiviteter Plan

Bilaga 10 Handlingsplan för arbetet med en digital samhällsbyggnadsprocess

Bilaga 1 Formulär med intervjufrågor

Bakgrund

Namn:

Hur länge har du jobbat i Vallentuna?

Vilken är din roll?

Har du haft andra roller inom Vallentuna innan den?

"Kunden"

Vem är din "kund" dvs vem jobbar du för? (Vem levererar du till?)

Om du tänker dig in i situationen att du var din kund, hur ser ditt behov ut av service ut?

Hur vill du mötas?

Vilka digitala tjänster skulle du ha behov av?

Samhällsbyggnadsprocessen idag

Visar bilden på samhällsbyggnadsprocessen.

Vilka delar av den är du inblandad i?

Vilka delar är digitala idag?

Vilka överlämningar till andra delar sker digitalt (automatisering)?

Saknar du någon del?

Hur viktig är en digital samhällsbyggnadsprocess för dig (skala 1-10)?

Hur viktig är en digital samhällsbyggnadsprocess för dina "kunder", tror du? (1-10)

Och vad gäller dina delar (1-10)?

Hur digital tycker du att processen som helhet är idag? (1-10)?

Vilka pågående utvecklingsprojekt jobbar ni med idag?

Vad fungerar bra idag, enligt dig?

Förutsättningar

Vilket/vilka system använder ni idag i din verksamhet?

Hur förberedda är dessa för ett digitalt flöde (1-10)? (1 måste bytas ut - 10 Det är bara att börja använda)

Hur nöjd är du med systemet (1-10)? (1-extremt missnöjd - 10 vill aldrig byta)

Har ni några pappershandlingar som behöver digitaliseras?

Hur upplever du organisationens förmåga att jobba med utvecklingen av verksamheten och digitala arbetsätt? (1-10)

(1- det kommer aldrig att gå 10- vi tar jättekiv hela tiden)

Om det ligger lågt, vad beror det på?

Hur långt upplever du att ni kommit (Skala 1-10)? (1- vi har inte ens börjat - 10 Vi är nästan klara)

Saknar ni några kompetenser upplever inom förvaltningen för att kunna ha en digital process (om några)?

Vilka behov av utveckling finns för din egen del i din roll som ledare inom förvaltningen för att du ska kunna arbeta helt digitalt?

Framtid

Vilka hinder ser du för att få en digital samhällsbyggnadsprocess?

Vad kan du göra för att minska hindren?

Konkret. Hur skulle en digital process underlätta ditt eget, dina medarbetares och samhällsbyggnadsförvaltningens arbete?

Hur skulle en digital process underlätta för kunderna?

Vad är det viktigaste, enligt dig, som samhällsbyggnadsförvaltningen behöver uppnå genom digitalisering av samhällsbyggnadsprocessen?

Vad är viktigast för dig?

Har du några övriga funderingar som du tycker är viktiga i vårt arbete?