

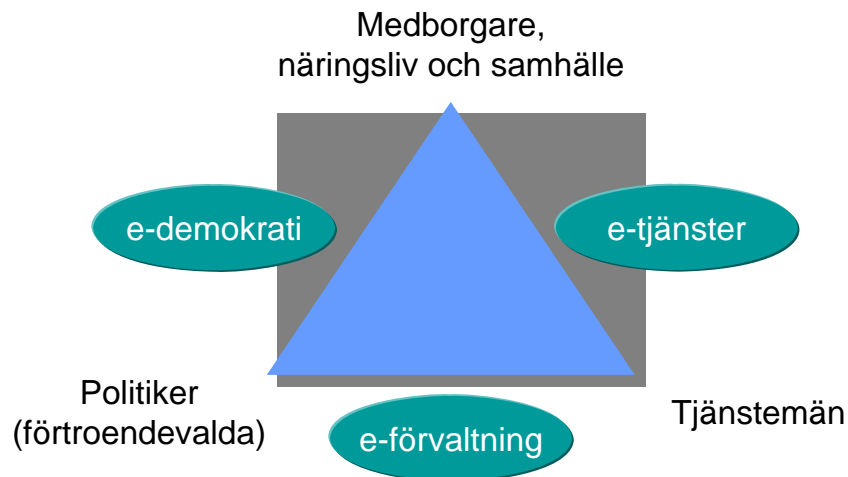
- kommunfullmäktige
kommunstyrelsen
övriga nämnder
förvaltning

E-program för Jönköpings kommun

Fastställt av kommunfullmäktige 2008-10-02 § 303

<i>Utfärdad av</i> Janne Dicander		<i>Sida</i> 1 (7)
<i>Godkänd av</i> Kommunfullmäktige	<i>Datum</i> 2008-10-02	<i>Version</i> 1.0

E-program för Jönköpings kommun



Bilaga: exempel på e-tjänster

STADSKONTORET
Besöksadress Rådhuset
Kyrkogatan, Jönköping
kommunstyrelse@ks.jonkoping.se
Fax diariet 036-10 57 04



**JÖNKÖPINGS
KOMMUN**

Ljuset vid Vättern

<i>Utfärdad av</i> Janne Dicander	<i>Dokumentnummer</i>	<i>Sida</i> 2 (7)
<i>Godkänd av</i> Kommunfullmäktige	<i>Datum</i> 2008-10-02	<i>Version</i> 1.0

Innehåll

1	Inledning	3
1.1	Bakgrund.....	3
1.2	Utgångsläge	3
1.3	Definitioner	4
1.4	Referenser	4
2	E-program för Jönköpings kommun	4
2.1	Syfte med programmet.....	4
2.2	Målbild och strategier	5
2.3	Arbetsformer	6
2.4	Ekonomi.....	6
3	Handlingsplan	6

Utfärdad av Janne Dicander	Dokumentnummer	Sida 3 (7)
Godkänd av Kommunfullmäktige	Datum 2008-10-02	Version 1.0

1 Inledning

1.1 Bakgrund

Regeringen, som nyligen lanserat sin handlingsplan för eFörvaltning, kommer att öka trycket på myndigheter, landsting och kommuner avseende realisering av en samlad elektronisk förvaltning. Det övergripande målet är en e-förvaltning som förenklar vardagen för medborgare och företagare. En modern, effektiv och enkel förvaltning är idag ett absolut krav för att hävda sig i den globala konkurrensen och därmed en förutsättning för skapandet av gemensam välfärd och arbetstillfällen.

En annan påverkande faktor är ”handslag om eFörvaltning” mellan Sveriges Kommuner och Landsting, SKL och regeringen. Bakgrunden är att regeringen inte har mandat att påverka kommunernas förvaltningar. Regeringen har dock ett intresse av att kommunernas förvaltningar fungerar så effektivt som möjligt. Stora samordningsvinster finns på båda sidor. Flera EU-direktiv ställer dessutom krav på den kommunala förvaltningen där regeringen kan komma att ställas till svars inför EG-domstolen om direktiven inte uppfylls.

Finansdepartementet och SKL har därför förhandlat om en politisk överenskommelse inom e-förvaltningsområdet - ett handslag om eFörvaltning. Handslaget bekräftar en målsättning att genom kontinuerlig dialog och bred samverkan åstadkomma en modern och effektiv e-förvaltning.

I och med *JITIS06* har Jönköpings kommun samlat och samordnat sina IT-resurser. Nästa steg är nu att ta dra nytta av de möjligheter som ges med tekniken och införa en samordnad elektronisk förvaltning. För att samordna dessa aktiviteter har initiativ tagits till ett *e-program för Jönköpings kommun*.

Denna rapport bygger på de resultat som framkommit under en workshopserie, genomförd under januari till februari 2008. I serien ingick en workshop per förvaltning samt en förvaltningsövergripande. I samband med workshoparbetet identifierades mer än 90 tänkbara e-tjänster och möjliga utvecklingsprojekt, se bilaga.

1.2 Utgångsläge

Jönköpings kommun har sedan länge en hemsida med både information, möjlighet till kommunikation samt några självbetjäningstjänster – e-tjänster. Det finns även möjlighet att hämta blanketter för utskrift. Tjänster och information har publicerats av respektive förvaltning, dock med en samordnad formgivning. Många förvaltningar står i startgroparna för att lansera ytterligare e-tjänster.

Internt erbjuder kommunen en rad funktioner via ”Kompassen”. Även internt är en rad nya tjänster på gång att introduceras.

I kommunprogrammet för 2007-2010 anges följande (tre olika avsnitt):

- Invånarna, besökare och näringsliv ska kunna få kontakt med kommunen på det sätt som är bäst för dem. Information ska finnas på olika språk. Medborgarservicen ska vara samordnad med såväl en fysisk mötesplats som en utvecklad hemsida, ett kontaktcenter och andra informationskanaler ska vara lättillgängliga. De äldres och funktionshindrades behov ska särskilt tillgodoses
- Kommunens verksamhet och planering ska präglas av samordning och helhetssyn ur den enskildes perspektiv.

<i>Utfärdad av</i> Janne Dicander	<i>Dokumentnummer</i>	<i>Sida</i> 4 (7)
<i>Godkänd av</i> Kommunfullmäktige	<i>Datum</i> 2008-10-02	<i>Version</i> 1.0

- Informationssystem och informationsteknik ska användas på lämpligt sätt för att utveckla kommunens olika verksamheter i syfte att öka tillgängligheten, samordningen och effektiviteten.

Verksamheten har ett definierat generellt effektiviseringskrav; 0,9% för 2008 och 1,8% för 2009.

1.3 Definitioner

E-tjänst: en service som medborgare och företag kan använda för att uträtta olika ärenden som de har hos en offentlig myndighet. Denna service/tjänst tillhandahålls på elektronisk väg till exempel med en dator, mobiltelefon eller via avancerad telefonservice. (Källa Verva)

E-förvaltning: Verksamhetsutveckling i offentlig förvaltning som drar nytta av informations- och kommunikationsteknik kombinerad med organisatoriska förändringar och nya kompetenser. (Källa: Regeringskansliet)

Informationskanal: Det eller de sätt som t ex en medborgare kan få kontakt med, utföra tjänster eller få information via. Exempel på kanaler är brev/e-post/fax, telefon, hemsida, besök och kontaktcenter.

1.4 Referenser

- Kommunprogram 2007-2010, Jönköpings kommun
- IS/IT-strategi för Jönköpings kommun
- Handlingsplan för eFörvaltning, Regeringskansliet

2 E-program för Jönköpings kommun

2.1 Syfte med programmet

Syftet med e-programmet för Jönköpings kommun är att samordna, vägleda och följa upp satsningarna inom e-förvaltning och e-tjänster. Programmet skall vara treårigt.

e-programmet skall;

- stödja kommunens mål och strategier enligt kommunprogrammet 2007-2010 och
- harmonisera med IS/IT-strategin.

Utvecklingen inom e-området skall bidra till att Jönköpings kommun betraktas som en attraktiv arbetsgivare samt aktivt bidra till en hållbar utveckling.

<i>Utfärdad av</i> Janne Dicander	<i>Dokumentnummer</i>	<i>Sida</i> 5 (7)
<i>Godkänd av</i> Kommunfullmäktige	<i>Datum</i> 2008-10-02	<i>Version</i> 1.0

2.2 Målbild och strategier

Programmet skall ge ett antal önskade effekter, formulerade som effektmål. För att uppnå dessa skall e-programmet uppnå en målbild 2010. För att styra mot denna finns ett antal strategier.

Effektmål	Ökad tillgänglighet för medborgare, näringsliv och besökare. De ska uppleva det som enkelt att komma i kontakt med kommunen.	Öka samordningen av kommunens utbud ur ett medborgarperspektiv. De skall uppleva en helhet vid kontakt med Jönköping kommun. Öka samordningen mellan förvaltningarna.	Ökad yttre och inre effektivitet.
Målbild	Medborgare, näringsliv och besökare skall få tillgång till ett flertal e-tjänster.	Kommunen skall ha lanserat några e-tjänster som är förvaltningsövergripande Förvaltningarna skall nyttja gemensamma plattformar för sina e-tjänster.	Kommunen skall införa de e-tjänster som är lämpliga.
Strategier	Samordna utbudet mellan de olika informationskanalerna. Ta fram och lansera e-tjänster utifrån ett medborgarperspektiv. Utvecklingen skall ske tillsammans med medborgarna genom att aktivt ta in deras synpunkter. Särskild hänsyn skall tas till äldres och funktionshindrades behov.	Ta fram och lansera e-tjänster baserat på en samordning och helhetssyn ur den enskildes perspektiv. Samordna gemensamma investeringar och metoder.	Urvalet skall stödjas av nytto- och investeringskalkyler för föreslagna e-tjänster samt utvärdering av tekniska möjligheter till realisering. Utveckla verksamhetens processer för att dra nytta av de möjligheter som e-förvaltning och e-tjänster ger. Använda verksamhetens krav och behov av rationaliseringar som utgångspunkt för e-förvaltningsutveckling. Nyttja resultat från regionala och nationella initiativ, t ex regeringen, Sambruk samt erfarenheter från andra kommuner. I samband med framtagande och lansering av e-tjänster skall särskild vikt läggas vid medarbetarnas arbetsmiljö.

<i>Utförd av</i> Janne Dicander	<i>Dokumentnummer</i>	<i>Sida</i> 6 (7)
<i>Godkänd av</i> Kommunfullmäktige	<i>Datum</i> 2008-10-02	<i>Version</i> 1.0

2.3 Arbetsformer

E-programmet planeras övergripande och följs upp av STK.

Varje förvaltning sätter mål och budget för aktiviteter inom ramen för programmet i VIP-arbetet. De är även ansvariga för att genomföra planerade aktiviteter.

Identifierat gemensamt arbete och gemensamma investeringar samordnas av STK.

STK uppdras att ta fram detaljerad ansvarsfördelning för gemensamma satsningar och uppföljning av e-programmet.

2.4 Ekonomi

Budgetering av aktiviteter och investeringar skall ske i det ordinarie VIP-arbetet. Före varje investering skall nytto- och investeringskalkyl genomföras. Dessa kalkyler skall följas upp efter 1-3 år.

Programmet skall följas upp årligen.

3 Handlingsplan

Ta fram detaljerad plan för genomförande av e-programmet samt ansvarsfördelning och rapporteringsvägar.	STK
Samordna e-programmet med e-demokratiutredningen, Kontaktcenterprojektet, IS/IT strategi och policydokument samt övriga berörda projekt.	STK
Utarbeta en kanalstrategi för de tillgängliga informationskanalerna.	STK
Ta fram och publicera metoder och verktyg, t ex för nyttokalkyler samt processkartläggning och utveckling.	STK
Ta fram och publicera riktlinjer för utformning av e-tjänster.	STK
Identifiera och budgetera gemensamma investeringar. Samordna gemensamt arbete.	STK
Samordna beskrivning, utvärdering och framtagande av förvaltningsövergripande e-tjänster	STK
Ta fram och budgetera e-tjänster i VIP.	Respektive förvaltning
Beskriva, utvärdera och ta fram av förvaltningsspecifika e-tjänster	Respektive förvaltning
Kartlägga och utveckla verksamhetsprocesser samt organisation.	Respektive förvaltning
Se över och utveckla kompetens	Respektive förvaltning

<i>Utfärdad av</i> Janne Dicander	<i>Dokumentnummer</i>	<i>Sida</i> 7 (7)
<i>Godkänd av</i> Kommunfullmäktige	<i>Datum</i> 2008-10-02	<i>Version</i> 1.0

Bilaga: exempel på e-tjänster

I samband med workshoparbetet identifierades mer än 90 tänkbara e-tjänster och möjliga utvecklingsprojekt. En enkel nyttovärdering har gjorts för varje e-tjänst.

Några exempel på tjänster som rör mer än en förvaltning:

- Ansökan om tillstånd, t ex och att starta restaurang eller företag
- Distribuera nämndshandlingar digitalt
- Kunna göra felanmälan via e-tjänst
- E-utbildning intern
- Elektroniskt dokument- och bildarkiv
- Kunna söka hur långt ett ärende kommit/diarium via extern e-tjänst
- Karttjänster av flera slag

Följande e-tjänster är exempel på sådana som förts fram av mer än en förvaltning:

- Blanketter och formulär på hemsidan. Dessa kan enkelt fyllas i av medborgaren och skickas in/tas emot elektroniskt.
- Anmälan/felanmälan
- Ansökan om tillstånd
- Bokning av lokaler och resurser internt
- Hyra ut lokaler, utrustning mm externt
- Prenumerera på information samt beställning/avbeställning av påminnelser.
- Karttjänster