

Förvaltning Ekosystem

Socialförvaltning Norrbotten

Framtagande av dokument

Dokumentet har tagits fram av delprojekt/arbetsgrupp:

”Arbetsgrupp Förvaltning, Support och Utveckling” med följande deltagare,
Arjeplog: Robert Cortinovic, Boden: Christel Öhman , Gällivare: Eva Engman,
Haparanda: Rolf Sannebjörk, Kalix, Barbro Bergström,
Luleå: Stig Gabrielsson, Piteå: Sune Lindström, Pajala: Petter Särkijärvi,
Övertorneå: Simon Ojalehto.

Information har även delgetts Kiruna: Magnus Murén, Älvsbyn: Crister Lundgren.

Bakgrund

Kommunerna i Norrbotten har införskaffat ett gemensamt system (kallat *Ekosystem*) för Socialförvaltning. Ett gemensamt *Ekosystem* som gör det möjligt att dela på resurser och processer samt skapa förutsättningar för mellankommunal samverkan.

I *Ekosystemet* kommer prioritering att ligga på gränssnitt för användaren, processer och automation. Det ska vara så enkelt som möjligt för våra anställda att utföra sitt jobb.

Vi ska vara en aktiv deltagande part i vår leverantörs utvecklingsprocess där en löpande dialog förs av behovsbilden.

Val av förvaltningsmodell

Vi har föreslagit en förenklad förvaltningsmodell av Pm3, en så kallad adaptation. Detta innebär att respektive kommun i Norrbotten som använder eller överväger att använda sig av aktiv förvaltning kommer att känna igen sig.

Genom en gemensam förvaltning ska vi nå effektmålen för det gemensamma Ekosystemet

- Förutsättningar för mellankommunal samverkan, effektivare organisation och ökad kvalitet genom gemensamma arbetssätt och möjlighet att nyttja varandras resurser och kompetens
- Minskade kostnader kopplat till drift, licenser, underhåll och förvaltning av IT-stödet
- Säkrare och mer tillgängliga IT-stöd
- Mer anpassade funktioner och gränssnitt kopplat till användarna

Vad är förvaltning

I grunden ska arbetet präglas av "en kommun, en röst" för att säkerställa delaktighet.

Förvaltning handlar om att organisera och styra för att säkerställa den avsedda verksamhetsnyttan och vidmakthålla Ekosystemets funktioner och kvalitet.

Ett förvaltningsuppdrag handlar om att säkerställa både stabilitet och förändring samtidigt.

Förvaltningsorganisationen ska leverera ett aktuellt och pålitligt stöd till verksamheten.

Förvaltningsorganisationen i Norrbotten har i grunden två huvuduppdrag

- Att förvalta Ekosystemet (Vidmakthålla)
- Att vidareutveckla Ekosystemet (Utveckla ny funktionalitet)

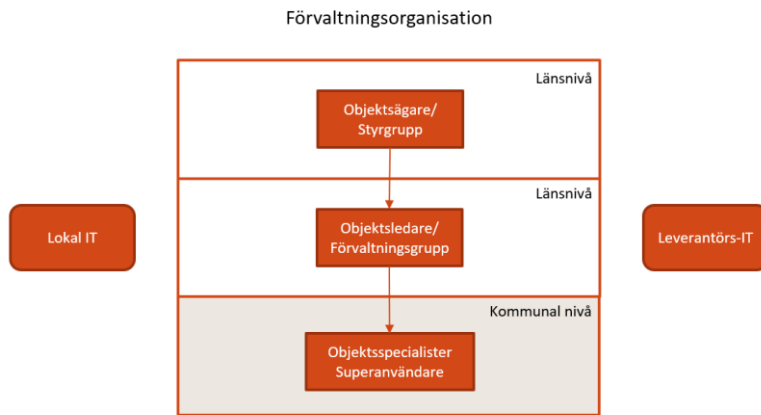
Förvaltning handlar också om:

- Ett samarbete mellan leverantör och förvaltningsorganisation samt lokal IT
- Tillfredsställa Socialförvaltningarnas verksamhetsbehov
- Säkerställa Socialförvaltningarnas delaktighet
- Ansvar och roller – vem gör vad?
- Planering, prioritering och uppföljning
- Ärendehantering, återkoppling
- Effektivt nyttjande av systemen
- Stödja e-nämnden kring avtalsuppföljning
- Dialog med leverantören (strategisk, taktisk, operativ)

Förvaltningsmodellen syftar till att samordna, prioritera, kommunicera och leverera det stöd som verksamheten kräver utifrån sin verksamhet.

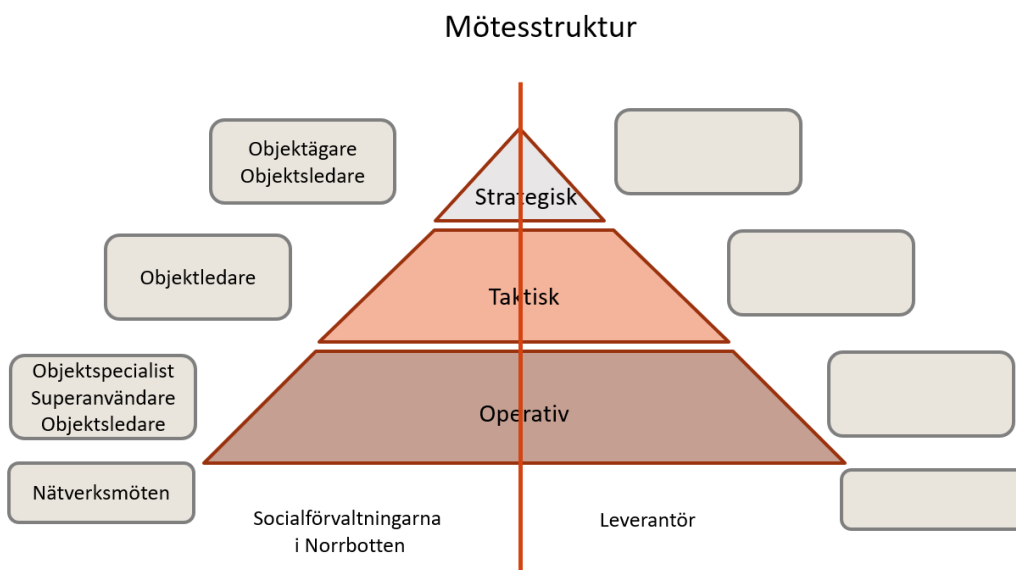
Förvaltningsorganisation

Nedan bild beskriver förvaltningsorganisationen för Ekosystemet.



Mötesstruktur

Nedan bild beskriver mötesstruktur för förvaltnings-/support- och utvecklingsfrågor för Ekosystemet.



Definitioner

Förvaltning = Att vidmakthålla tjänsterna utifrån ursprunglig specifikation

Vidareutveckling kan ske inom förvaltning för att göra tjänsten ex snabbare, billigare etc. men ursprunglig funktion bibehålls.

Nyutveckling= Ny funktion/tjänst skapas för att möta ett nytt behov. Här måste kundbehov definieras, användargränssnitt utarbetas etc.

Mellankommunal samverkan = Ett uttryck för avtalade samarbeten över kommungränserna.

Objektägare = Tillika förvaltningscheferna från Socialförvaltningarna i Norrbotten.

Styrgrupp = Den arbetsgrupp som Objektägarna verkar inom. (Socialcheferna)

Objektledare/Förvaltare = De som driver det operativa och taktiska förvaltningsarbetet av Ekosystemet. Objektsledarna verkar i förvaltningsgruppen.

Förvaltningsgrupp = Den grupp som består av de länsgemensamma Objektsledarna /Förvaltare.

Objektspecialist = Personer som har djup kunskap i användandet av systemet och som kan stödja och utbilda medarbetare inom sitt specialistområde (IFO, HSL, SOL/LSS, Avgift etc.). Objektspecialisterna verkar i kommunerna. Objektspecialisterna ingår i och arbetar i nätverk mot förvaltningsorganisationen. Rollen som Objektspecialist och Superanvändare kan kombineras.

Beställaren = Norrbottens e-nämnd som representerar alla ingående kommuner.

Leverantör = Den som e-nämnden skrivit avtal med och som tar ett helhetsansvar för Ekosystemets samtliga ingående funktioner. (Tekniksidan i en förvaltningsorganisation). Leverantören är en samverkanspartner som uppfyller behov och krav ifrån Socialförvaltningarna.

Utvecklingsforum = Partnerskap(nätverk) mellan Leverantör, Objektsägare och övrig förvaltningsorganisation.

Samverkanshandbok = En samling dokument som beskriver relationer mellan Leverantör, Objektsägare, Objektsledare och Objektspecialist. Syftet med samverkanshandbok är att säkerställa att önskad kvalitet uppnås i samarbetet genom att tydliggöra ansvarsgränser och beskriva de samverkansformer samt processer som ska gälla under kontraktstiden.

Verksamhetssystem = grundsystem för socialförvaltningens processer, samt avgiftshantering.

Ekosystem = verksamhetssystemet med kompletterande stödsystem, funktioner, tjänster och tekniska gränssnitt.

Stödsystem = olika tjänster och applikationer som kan eller ska levereras tillsammans inom ekosystemet.

Grundinstallation = grunduppsättning av masterimage för ekosystemet.

Förvaltningsroller:

Objektägarna, tillika styrgrupp

Styrgruppen är socialchefernas nätverk. Samtliga Socialchefer från kommunerna i Norrbotten ingår.

Alla beslut inom ramen för förvaltning tas ytterst av Styrgrupp.

Styrgruppen beslutar gemensamt om:

- Förvaltningsplan
- Utvecklingsplan
- Budget
- Beslut i sak vid ex investeringar
- Större förändringar av Ekosystemet som får verksamhetsmässig påverkan på samtliga kommuner.
- Avtalsförlängning
- Uppsägning av avtal
- Teckning av nya avtal
- Deltagande i strategiska möten med leverantören

Objektsledare/Förvaltare

Objektsledare/Förvaltare arbetar på uppdrag från Objektägarna. Tillsammans bildar de förvaltningsgruppen som bl a godkänner leveranser från leverantören.

I rollen ingår ansvar för att verkställa och effektuera förvaltningsplanens mål inom givna ramar. De ansvarar också för att följa upp att verksamhetsstödens gränssnitt, tjänster och funktionalitet är användbara för verksamheten. Objektsledare/Förvaltare följer upp att leverantörens ansvar för att Ekosystemets konfiguration i grunden är likadan på alla kommuner så att kommunövergripande samverkan inte försvåras.

För att lyckas i sitt uppdrag ska medlemmarna i förvaltningsgruppen tillsammans ha

- Kommunikativ förmåga
- Erfarenhet av systemförvaltning
- Teknik/IT-kunskap
- Kunskap inom affärsavtal och affärsförhandling
- Verksamhetskunskap om socialförvaltningens uppdrag

Ansvarar för att:

- Vara insatt och delaktig vid framtagande av avtal.
- Utvecklingsforum
 - Att tillsammans med leverantören driva ett gemensamt utvecklingsforum som har till uppgift att ständigt förbättra och effektivisera Ekosystemet. Parterna ska tillsammans ta fram nya funktioner som läggs till allt eftersom behovet eller utvecklingen av marknaden för socialtjänst och dessa tillför användarna eller medborgare ett värde.
- Ansvarar för kommunernas del i samverkanshandboken

- Denna samverkshandbok reglerar bland annat Ekosystemets ingående komponenter, hur partnerskapets ska fungera, rutiner, överenskommelser, förvaltnings- och utvecklingsplaner, mötesformer, användarträffar, ansvar, tekniska gränssnitt, kontaktvägar, återställningsrutiner, ändringsdokumentation, releasenotes, tester, penetrationstester, förvaltning under semester.
- 1:a linjens support mot Objektsspecialisterna
(Objektsspecialisterna är 1:a linjens support på kommunal nivå)
- Ta emot störningsinformation och sprida det i närverken
- Kategorisera fel
- Följa upp återställningstider, fel, störningar
- Skapa och verkställa förvaltningsplanen
- Förbereda och följa upp budget/kostnader
- Genomföra utredningar och analyser
- Bistå styrgruppen på en strategisk nivå och ha en löpande dialog med leverantören på operativ och taktisk nivå
- Omvärldsbevaka
- Genomföra NKI-mätningar
- Driva funktionsnätverk och forum för de olika verksamheternas områden med representanter från alla kommuner.
- Fånga behov och krav från verksamheterna
- Planera, vidareutveckla samt informera om Ekosystemets utveckling
- Genomföra utbildningar
- Sprida information om gällande avtal och justeringar

Objektsspecialist (kommunen)

Objektsspecialist är den roll som finns på varje kommun och agerar som ett operativt stöd för medarbetarna i kommunen.

En Objektsspecialist utses som kommunens huvudrepresentant i förvaltningsorganisationen. Kommunerna definierar själv behovet av objektsspecialist(er). (Antal och kompetensprofil).

En Objektsspecialist är någon med djup expertkunskap inom ett definierat område (IFO, HSL, SOL/LSS, Avgift). Objektsspecialisten kan också ha rollen som Superanvändare.

- Ansvarig för att planera, leda eller beställa utbildningar
- Samlar in önskemål om förändringar i Ekosystemet från sin kommuns verksamhet
- Har en löpande dialog med gemensam förvaltningsorganisation på operativ och taktisk nivå
- 1a linjens support på kommunen
- Eskalerar supportärenden till förvaltningsgruppen

- Leder specialist-/funktionsnätverk inom kommunen
- Deltar i gemensamma förvaltningsorganisationens forum och nätverk
- Ansvarar för att föra en löpande dialog med kommunens IT-enhet
- Håller koll på avtal på kommunal nivå mot underleverantörer såsom Försäkringskassan, SSBTEK, LEFI online, m.fl.

Superanvändare (kommunen)

Kommunen utser själva det antalet Superanvändare som kommunen anser sig behöva.

- En Superanvändare är en medarbetare som har mer ansvar och behörigheter
- En Superanvändare är stödet till medarbetarna på kommunen

Förvaltningsgruppens uppdragsgivare och värdkommun

Anställda i förvaltningsgruppen har en gemensam chef som äger personalansvaret.

Anställda Objektledare/Förvaltare verkar till 100% i sin roll.

Kostnaden för personal och kontor etc. ingår i den gemensamma förvaltningskostnaden.

- E-nämnd (kontraktägare)
- Luleå kommun (organisatorisk huvudman)
- IT-chef (arbetsledning/arbetsmiljöansvar)

Förvaltningsgruppen tillhör organisatoriskt en huvudman f.n. Luleå kommun

förvaltningsgruppen är virtuell i den bemärkelse att personalen kan ha sin stationeringsort i någon av Norrbottens kommuner

Värdkommunens uppdrag:

"Förvaltningsorganisationen är virtuell i den bemärkelse att personalen har sin stationeringsort i någon av Norrbottens kommuner. Kommunen agerar fodervärd".

Förvaltningsorganisationen är virtuell i den bemärkelse att personalen som ingår, finns fysiskt placerad och anställd på sin hemkommun som agerar "fodervärd", men alla de personerna lägger 100% av sin arbetstid på övergripande förvaltningsuppdraget.