



Instans: Servicenämnd IT/Växel/Telefoni  
Tid: Tisdag den 16 maj 2017 kl. 09.00  
Plats: Stensjön, Kommunhuset, Herrljunga

Johnny Carlsson (C)  
Ordförande Servicenämnd  
IT/Växel/telefoni

Johanna Laine  
Nämndsekreterare

<i>Ca kl.</i>	<i>Nr</i>	<i>Ärende</i>	<i>DNR</i>	<i>Föredragande/ Kommentar</i>
09.00		Sammanträdet öppnande		Ordförande
		Upprop		Sekreterare
		Val av justerare och tid för justering		Ordförande
<b><i>Informationsärenden</i></b>				
09.10	1	IT-chefen informerar		IT-chef
09.30	2	Prognos		Ekonomichef
<b><i>Beslutsärenden</i></b>				
09.40	3	Motion om gratis wifi i kommunens verksamhetslokaler	ITVT 4/2017	IT-chef
09.50	4	Metod för utvärdering av servicenämnderna	-	IT-chef
<b><i>Meddelanden</i></b>				
	1	Uppföljning av internkontroll – Beslut KS § 78/2017-04-24	ITVT 1/2017	-
	2	Godkännande av policy för medborgardialog, Beslut KF § 24/2017-03-14	ITVT postlista 2/2017	-

# IT/Växel/Telefoni 2017-05-16



HERRLJUNGA KOMMUN



Vårgårda kommun

# Presentation

- Genomgång IT/Växel/telefoni Jan P



# Ekonomi

- Prognos
  - Vi följer budget
  - En kostnadssänkning med ca: 100 tkr (omförhandling av avtal)



# Personal

- Ytterligare en timvikarie anställd till Växel reception i Herrljunga.
- Utbildning av all personal inom ITIL och DISC  
Ca: 16tkr/ medarbetare, finns med i budget



# Större avvikelser i leverans Servicenämnd IT, Växel, Telefoni

- Vissa mailstörningar i Vårgårda under senaste månaden.
- Fortfarande störningar med Vårgårdens digitala larm.
  - Tunnstall har en deadline den 31/5



# Leverans

## Servicenämnd IT, Växel, Telefoni

- Servicedesk
  - Öppettider 08:00 – 16:00 vardagar.
    - Politiker har möjlighet att boka tid med servicedesk utanför ordinarie arbetstid istället för måndagar till 18:00.
  
- [K:\IT-SERVICENAMND\PROJEKT\PROJEKTKATALOG\Projekt och förbättringar.xlsx](#)



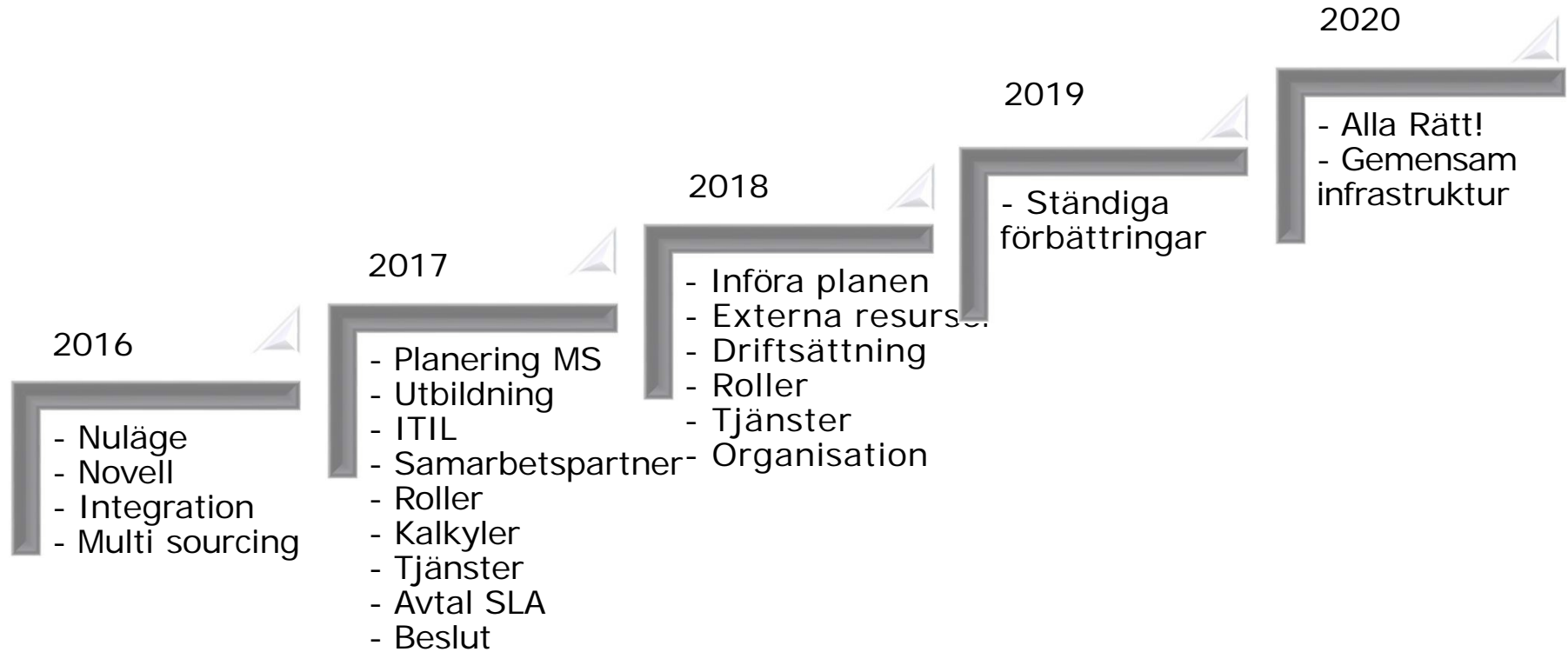
# Nuläget Servicenämnden IT/telefoni

- Nya uppdrag med dignitet
  - Planering IS/IT strategi - 2020
  - Utrullningsplan nytt trådlöst nätverk för Skolorna i Herrljunga och Vårgårda. **KSK klart i Herrljunga.**
  - GIS Vårgårda går mot slutfas.
  - Uppstart av Informationssäkerhets projektet för Herrljunga och Vårgårda





# Vision



# Aktiviteter kring Novell - Microsoft

- Fortsatt planering inför migrering



# Ekonomi Novell MS

- Uppskattad kostnad för genomförande av IT-strategi:
- 6 MSEK fördelat mellan 2018 och 2019:
  - 2018 1,5 MSEK Herrljunga
  - 2018 1,5 MSEK Vårgårda
  - 2019 1,5 MSEK Herrljunga
  - 2019 1,5 MSEK Vårgårda
- Investeringsäskande trådlösa nätverk i Vårgårda
  - 2018 1,4 MSEK
  - 2019 1.2 MSEK



# Nuläget Servicenämnden IT/telefoni

## Aktiviteter:

- **Leveransforum**

- Är nu uppstartade för alla verksamheter

- **Strategimöte**

- Nytt forum kring Vision och strategi gemensamt med verksamheterna (soc Herrljunga 2017-02-08).
- Ett möte per år och verksamhet.
- Utvärdering efter första året.



# Nuläget Servicenämnden IT/telefoni

## Aktiviteter:

- Utbildningar inom ITIL (Processororienterat arbetssätt)
  - Utbildningen kommer att pågå under 6 månader och innefattar även en del inom förändringsarbetet (DISC)



# Servicenämnden IT/telefoni

- Växel status
  - Störningar på hänvisningen den 8/5
- Förslag på sommartider 2017
  - Våra öppettider förra året var: 4 juli- 15 augusti måndagar - torsdagar kl. 8.00 - 16.00 fredagar 8.00 - 15.00 Lunch stängt alla dagar 12.00 – 13.00
  - Förslag i år att öka på en vecka i augusti. 1 juli- 18 augusti och samma klockslag som i fjol.



# Nuläget Servicenämnden IT/telefoni

- Relativt många omflyttningar i Vårgårda
- Vårgårdabostäder arbetar på ett nytt avtal med Candidator



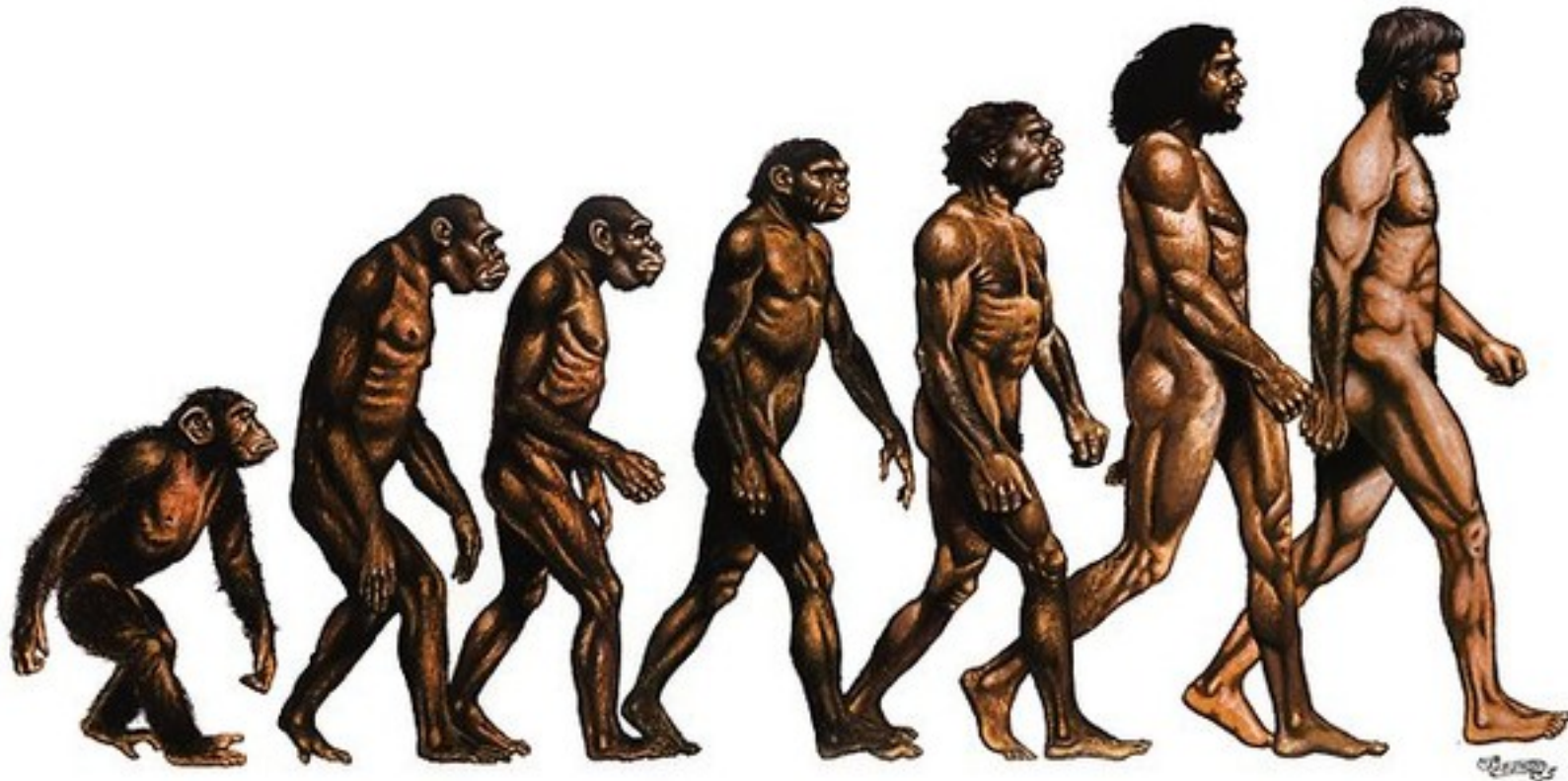
# Tjänster (under uppbyggnad)

Arbetsplats som tjänst	(PC/Plattor/Telefoner)
Serverkapacitet	(Liten/medel och stor)
Kommunikation	(Fast och mobil)
Applikatorisk drift	(Support och 3:e part)
Telefoni	(Telefonist och teknik)
Reception	(Receptionist)





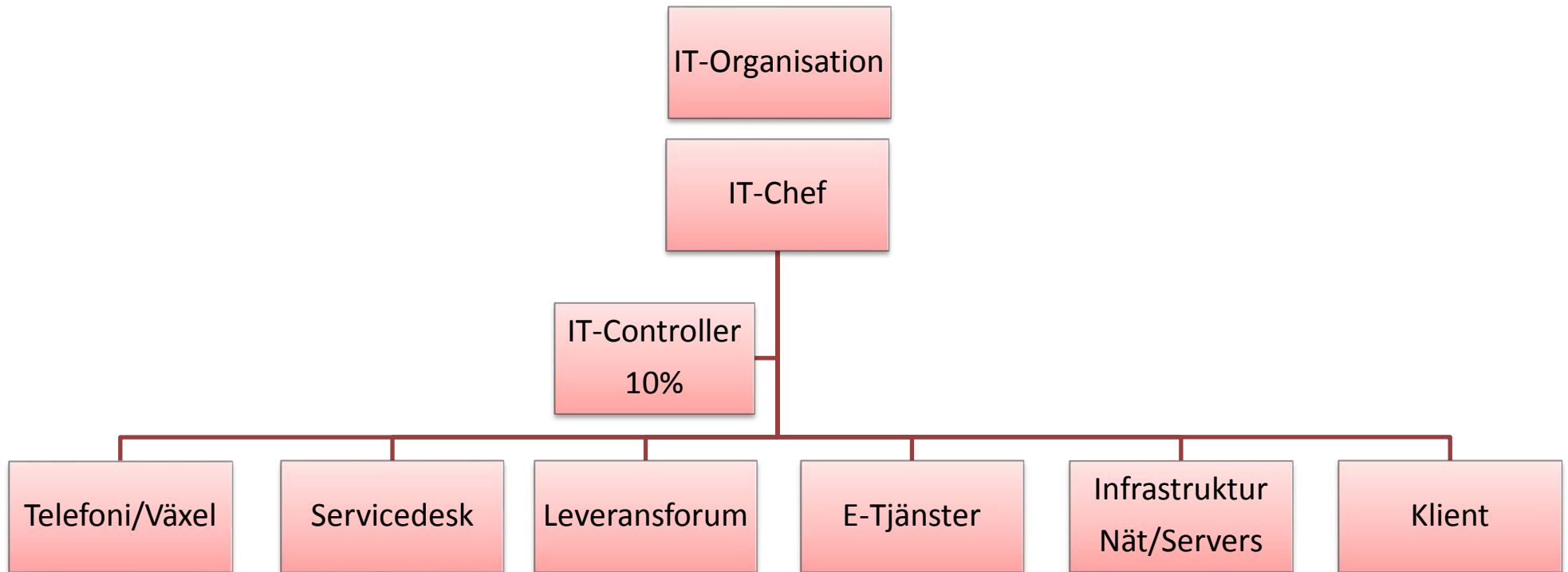
# Vi utvecklas!



# Alla rätt!



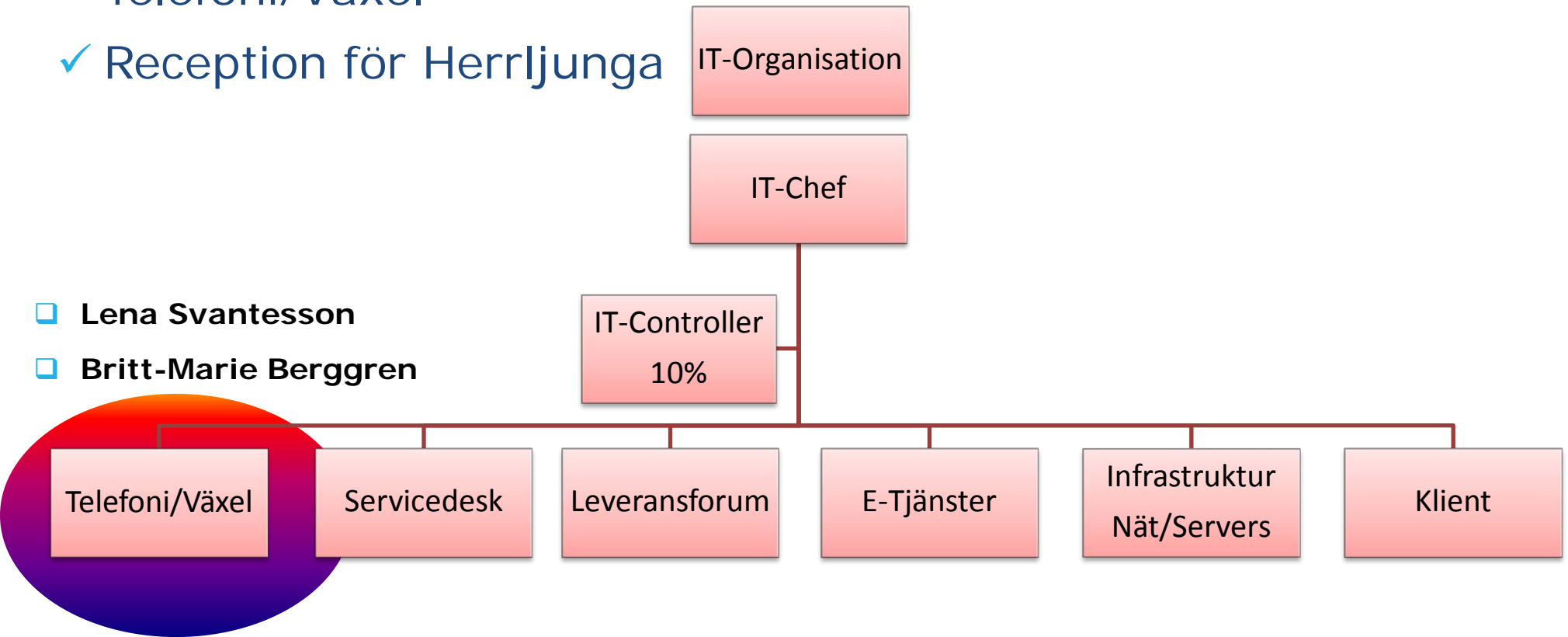
# Organisation H/V 2017



# Telefoni/Växel

- ✓ Telefoni/Växel
- ✓ Reception för Herrljunga

- Lena Svantesson
- Britt-Marie Berggren

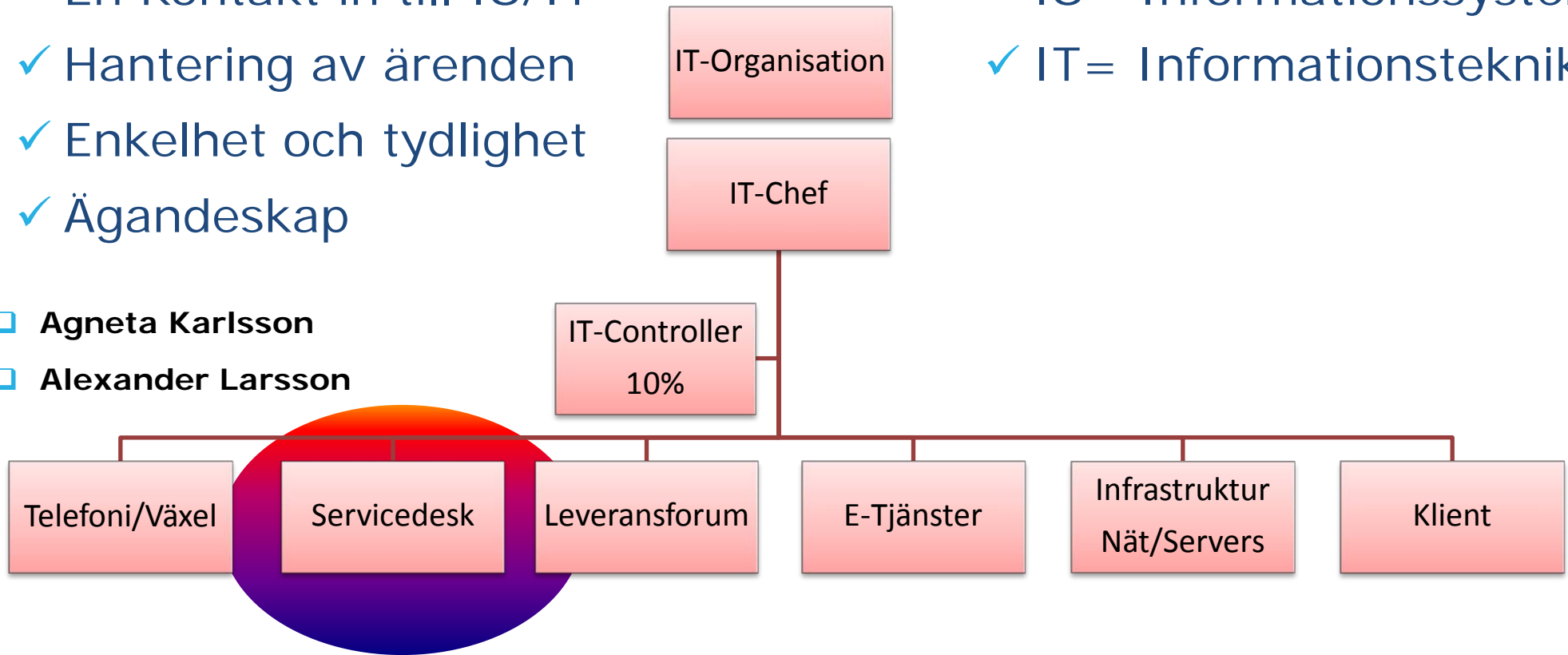


# Service Desk

- ✓ En Kontakt in till IS/IT
- ✓ Hantering av ärenden
- ✓ Enkelhet och tydlighet
- ✓ Ägandeskap

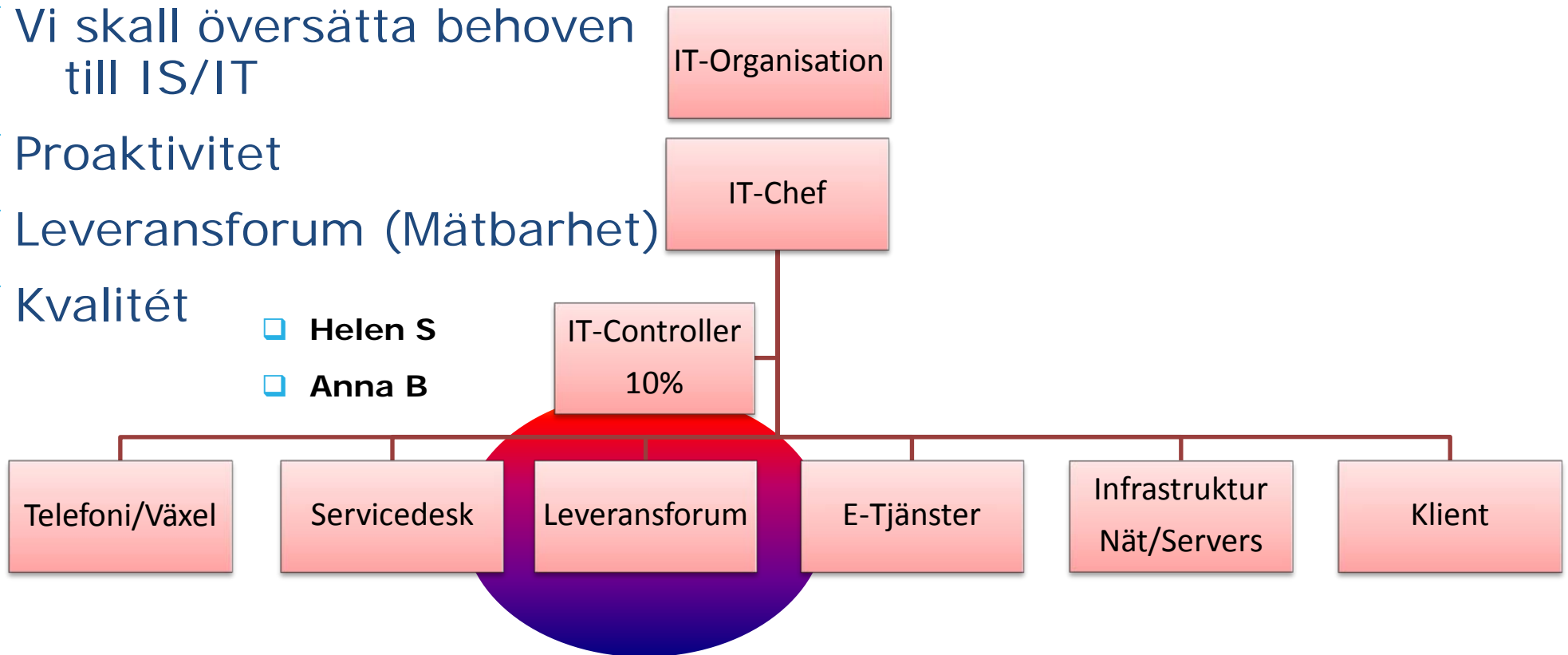
- ✓ IS= Informationssystem
- ✓ IT= Informationsteknik

- Agneta Karlsson
- Alexander Larsson



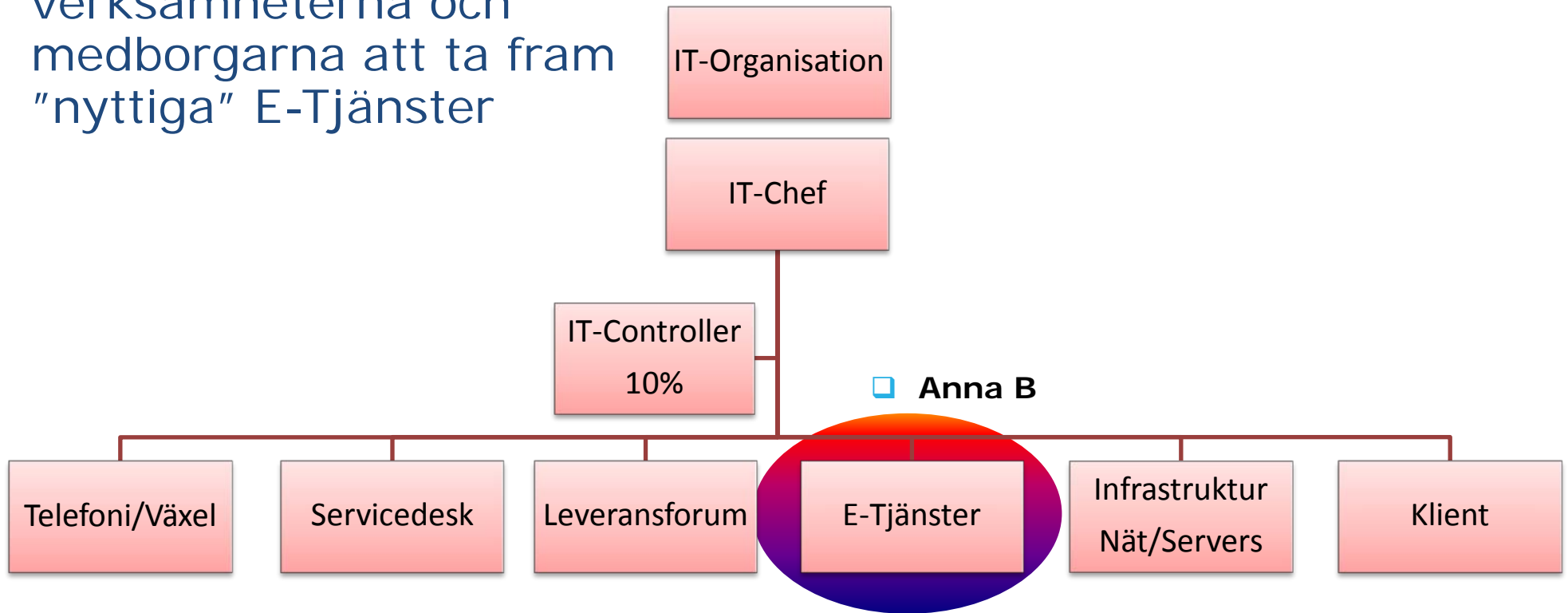
# Leveransforum

- ✓ Vi skall förstå verksamheterna
- ✓ Vi skall översätta behoven till IS/IT
- ✓ Proaktivitet
- ✓ Leveransforum (Mätbarhet)
- ✓ Kvalitet



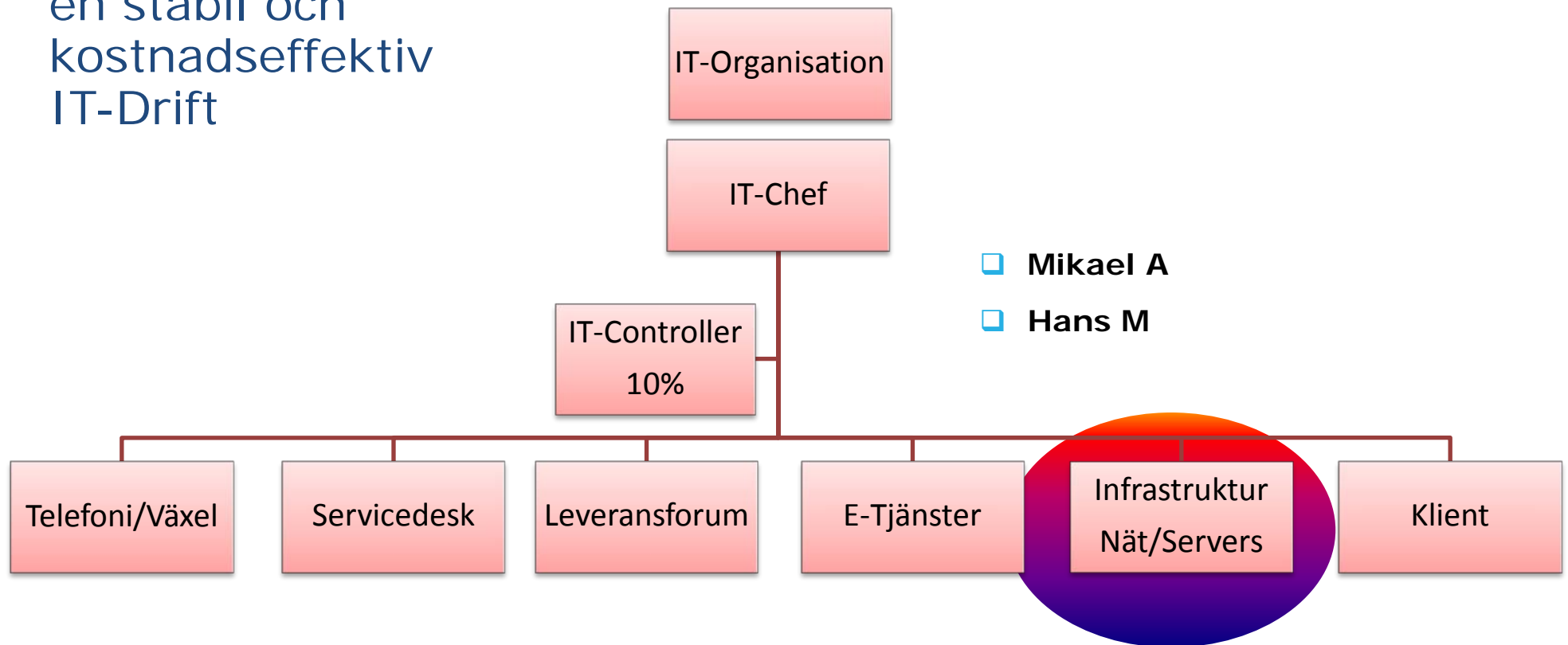
# E-Tjänster

- ✓ Vi skall hjälpa verksamheterna och medborgarna att ta fram "nyttiga" E-Tjänster



# Infrastruktur Nät/Servers

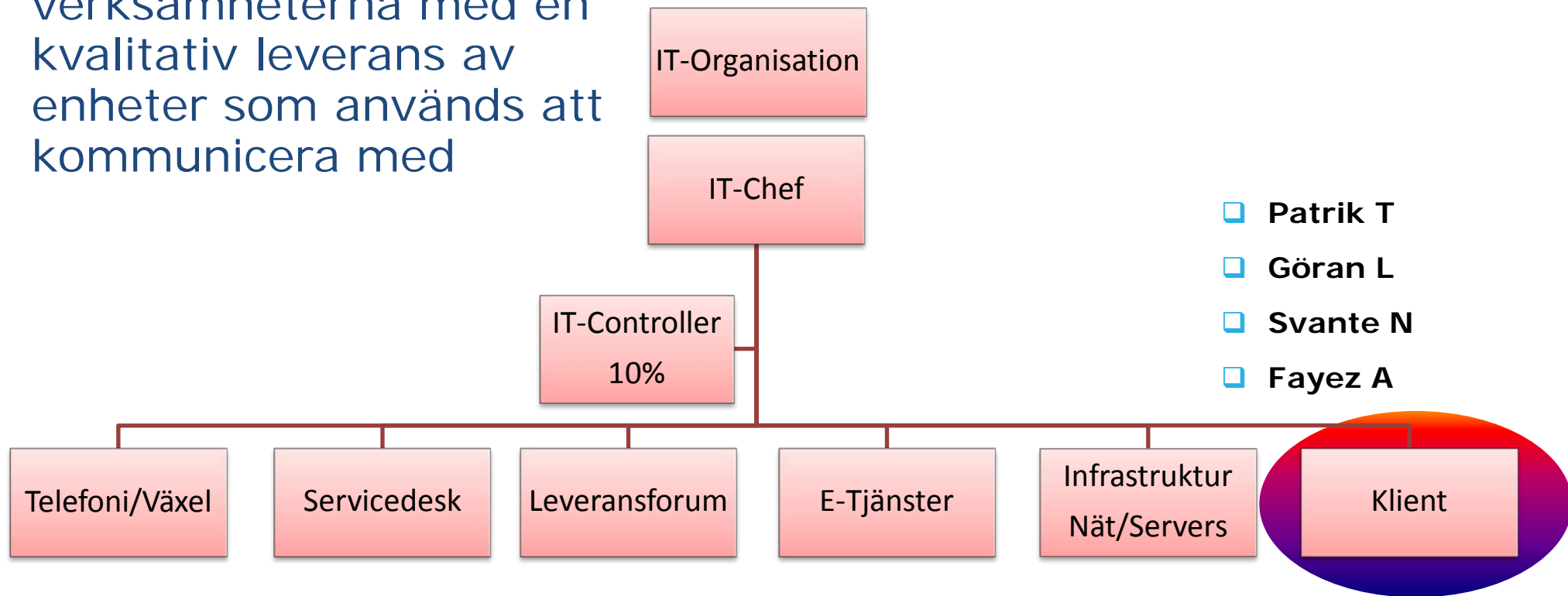
- ✓ Vi skall tillse att leverera en stabil och kostnadseffektiv IT-Drift





# Klient

- ✓ Vi skall bistå verksamheterna med en kvalitativ leverans av enheter som används att kommunicera med





[www.herrljunga.se](http://www.herrljunga.se)  
tel: 0513-170 00



HERRLJUNGA KOMMUN



Vårgårda kommun

# Ekonomisk uppföljning och prognos

*per den*

**2017-04-30**

*Med prognos för  
2017-12-31*

Servicenämnden Vårgårda och Herrljunga kommun



## **Servicenämnden - prognos Ekonomi/Personal/IT**

Servicenämnder Herrljunga och Vårgårda prognostiserar efter april månad 2017 ett årsöverskott på + 350 tkr.

Ekonomiavdelningens prognos är att ge ett överskott på +450 tkr, där förklaringen är lägre systemkostnader och minskad konsulttid. Personalavdelningens prognos är ett årsunderskott på – 200 tkr till följd av att man beräknar få ökade kostnader under uppstartsfasen av *projekt heltid* och *projekt minskad sjukfrånvaro*. IT/växel/telefoni-avdelningen förväntas ge ett överskott på + 100 tkr i anledning av att man i omförhandling av licensavtal kunnat sänka dessa kostnader.

# Information 2

<b>Ekonomiavdelning</b>	<b>Ursprunglig budget 2017</b>	<b>Prognos helår 2017</b>	<b>Avvikelse helår</b>	<b>Förändring prognos</b>
Personalkostnader	8 125	8 125	0	-150
Systemkostnader	898	448	450	100
Övriga kostnader	1 270	1 270	0	0
<b>SUMMA</b>	<b>10 293</b>	<b>9 843</b>	<b>450</b>	<b>-50</b>

## **Kommentarer ekonomiavdelning:**

Prognos för systemkostnader (konsulttid) planeras att understiga årsbudget. Övriga kostnader innehåller bl a kostnader för personalvård, telefoner och banktjänster.

<b>Personalavdelning</b>	<b>Ursprunglig budget 2017</b>	<b>Prognos helår 2017</b>	<b>Avvikelse helår</b>	<b>Förändring prognos</b>
Personalkostnader	8 878	8 878	0	0
Fackliga kostnader	1 140	1 140	0	0
Systemkostnader	1 589	1 589	0	0
Övriga kostnader	867	1 067	-200	-200
<b>SUMMA</b>	<b>12 474</b>	<b>12 674</b>	<b>-200</b>	<b>-200</b>

## **Kommentarer personalavdelning:**

Prognostiserade kostnader över budget för *projekt heltid och projekt minskad sjukfrånvaro*. Övriga kostnader innehåller bl.a. strategiska åtgärder, personalvård och telefonkostnader.

# Information 2

<b>IT, växel och telefoni</b>				
	<b>Ursprunglig budget 2017</b>	<b>Prognos helår 2017</b>	<b>Avvikelse helår</b>	<b>Förändring prognos</b>
Intäkter	-21 175	-21 175	0	0
Personalkostnader	7 308	7 308	0	0
Förbruknm. + övriga kostnader	8 976	8 876	100	100
Övriga främmande tjänster	9 244	9 244	0	0
Kapitalkostnader	1 347	1 347	0	0
<b>SUMMA</b>	<b>5 700</b>	<b>5 600</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

## Kommentarer IT, växel och Telefoni

Prognosen visar ett överskott på 100 tkr för minskade licenskostnader. Detta tack vare omförhandlat avtal.

<b>Investeringar IT</b>				
	<b>Ursprunglig budget 2017</b>	<b>Prognos helår 2017</b>	<b>Avvikelse helår</b>	<b>Förändring prognos</b>
IT-Investeringar	500	500	0	0
IT-Invest. Herrljunga Vårgårda	900	900	0	
<b>SUMMA</b>	<b>1 400</b>	<b>1 400</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

## Kommentarer Investeringar IT

Investeringspengarna avser reinvesteringar av infrastrukturen i Herrljunga och Vårgårdas datahallar. Prognos enligt budget.



## Motion avseende gratis wifi i kommunens verksamhetslokaler

### Sammanfattning

Servicenämnden IT/Växel och Telefoni har genomfört en första utvärdering till möjlighet att erbjuda medborgare gratis wifi i kommunens verksamhetslokaler, där en första kostnadsuppskattning har belysts. Det kan konstateras att vissa kostnader redan är tagna i den utbytesplan som genomförts i bildningsnämnden.

### Förslag till beslut

IT-chef ges i uppdrag att utföra en fullskalig förstudie där den totala prisbilden klarläggs och förutsättningarna för gratis wifi i kommunens verksamhetslokaler utreds.

Jan Pettersson  
IT-chef

Expedieras till: IT-chef



## Bakgrund

Servicenämnden har fått ett uppdrag att bereda motionen som inkommit till fullmäktige att erbjuda gratis wifi i kommunens verksamhetslokaler.

## Ekonomisk bedömning

Kostnaden för genomförande av en fullskalig förstudie uppskattas till 10 tkr.

## Miljökonsekvensbeskrivning

Ärendet har ingen påverkan på miljön.

## Samverkan

Ärendet har ingen facklig anknytning.

## Motivering av förslag till beslut

Fullmäktige har lämnat motionen till Servicenämnden IT, Växel, Telefoni för beredning. Ärendet bör nu vidaredelegeras från nämnden till IT-avdelningen för framtagning av förstudie.





KS § 78

DNR KS 262/2016 942

### Uppföljning av internkontroll 2016

#### Sammanfattning

Nämnder och styrelse har genomfört internkontroll i enlighet med policyn för intern kontroll som antogs av kommunfullmäktige i december 2014. Kommunstyrelsen har ansvar att tillse att nämnderna årligen genomför beslutad intern kontroll. Utifrån de till kommunstyrelsen inkomna dokument från nämnder och bolag kan kommunstyrelsen konstatera att nämnderna har genomfört den beslutade interna kontrollen för 2016. Kommunstyrelsen ska utvärdera kommunens samlade resultat för internkontroll och i de fall förbättringar behöver göras föreslå sådana. Bedömningen är att det samlade resultatet inte visar på några allvarliga brister. Det finns kontrollområden som visar avvikelser, vilket visar både att det finns förbättringsområden och att internkontrollen har genomförts på väsentliga områden. Internkontrollen är godkänd av respektive nämnder.

#### Beslutsunderlag

Tjänsteskrivelse 2017-04-12  
Policy för intern kontroll

#### Förslag till beslut

Förvaltningens förslag till beslut:

- Kommunstyrelsen beslutar att godkänna genomförda internkontroller avseende 2016 års verksamhet.

#### Beslutsgång

Ordföranden frågar om förvaltningens förslag till beslut antas och finner att så sker.

#### Kommunstyrelsens beslut

1. Kommunstyrelsen godkänner genomförda internkontroller avseende 2016 års verksamhet.

Expedieras till:

För kännedom till: Samtliga nämnder, kommunledningsgruppen

KF § 24  
KS § 19

DNR KS 261/2016 101

**Godkännande av policy för medborgardialog****Sammanfattning**

För att fastställa syftet med medborgardialog och hur processen föreslås gå till så har styrgruppen tagit fram ett förslag på policy för medborgardialog i Herrljunga kommun.

I policyn behandlas syftet med medborgardialog för Herrljunga kommuns del. Syftet är förankrat i våra visionsmål. Sedan beskriver policyn även själva processen i grova drag.

Förslaget har nu, efter beslut i kommunstyrelsen (§ 194/2016), varit på remissrunda hos partigrupperna. Sista datum för att lämna synpunkter var den 27 januari. Inga synpunkter har inkommit och således kan policyn godkännas som färdigberedd och skickas för behandling i kommunfullmäktige.

**Beslutsunderlag**

Tjänsteskrivelse i ärendet daterad 2017-02-02

Kommunstyrelsen § 194/2016

Förslag på policy för medborgardialog

**Förslag till beslut**

Förvaltningens förslag till beslut:

- Kommunstyrelsen föreslår kommunfullmäktige att godkänna policy för medborgardialog i Herrljunga kommun

**Beslutsgång**

Ordföranden frågar om förvaltningens förslag till beslut antas och finner att så sker.

**Kommunstyrelsens förslag till kommunfullmäktige**

1. Kommunfullmäktige godkänner policy för medborgardialog i Herrljunga kommun.

I kommunfullmäktige frågar ordföranden om kommunstyrelsens förslag till beslut antas och finner att så sker.

**KOMMUNFULLMÄKTIGES BESLUT**

1. Kommunfullmäktige godkänner policy för medborgardialog i Herrljunga kommun.

Expedieras till: Samtliga nämnder och förvaltningar  
För kännedom: Styrgruppen och arbetsgruppen  
till:

Justerandes sign

Utdragsbestyrkande

Mirjana Lind

# Meddelande 2

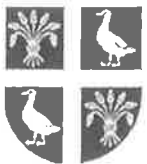
DIARIENUMMER: KS 261/2016 101  
FASTSTÄLLD: KF 2017-03-14  
VERSION: 1  
SENAST REVIDERAD: --  
GILTIG TILL: --  
DOKUMENTANSVAR: Kanslichef

# Policy

## *Policy för medborgardialog i Herrljunga kommun*

Fastställd av kommunfullmäktige 2017-03-14

Policyn gäller för samtliga nämnder och förvaltningar.



HERRLJUNGA KOMMUN

*Våga vilja växa!*

## Vad är medborgardialog?

”Medborgares möjlighet till inflytande och delaktighet i det lokala samhällets utveckling har blivit en allt viktigare fråga för kommuner, landsting och regioner, dels för att skapa tillit till det demokratiska systemet och för att utveckla ett hållbart samhälle.”

**Så beskriver Sveriges kommuner och landsting syftet med medborgardialog.**

Det handlar alltså om att öka delaktigheten i den politiska beslutsprocessen för medborgarna. Det kan handla om att presentera information i ett tidigt skede av ett ärende. Det kan vara att politiken öppnar upp för medborgarna att besluta mellan två olika alternativ i ett ärende. Det kan handla om att politiken vill ha in medborgarnas åsikter inför arbetet med ett kommande ärende och så vidare. Dialogen är tänkt att vara ett utökat samspel mellan de förtroendevalda i Herrljunga kommun och dess invånare. Herrljunga-medborgaren känner sig förhoppningsvis mer delaktig i utvecklingen. Känslan av delaktighet leder till ökat engagemang, eget ansvar, stolthet och borgar för gott ambassadörskap för vår bygd.

## Syfte

Medborgardialogen ska som utgångspunkt utgå ifrån Herrljunga kommuns visionsmål:

- Där det är ”gott att leva”.
- Som tagit flera steg närmare en långsiktigt hållbar kommun.
- Med en tydlig och välkomnande VI-känsla i kommunen.
- Med ett dynamiskt och lokalt förankrat näringsliv.

Dessa visionsmål definierar även syftet med dialogen – som är följande:

- För att skapa en kommun där det är gott att leva är det önskvärt att vi ökar medborgarnas engagemang och delaktighet i de beslut som fattas.
- En utökad dialog och delaktighet i budgetunderlag med bra information om de begränsade ekonomiska förutsättningar och ramar som finns till förfogande ger vi medborgarna bättre förutsättningar att medverka i målet att skapa en långsiktigt hållbar kommun.
- Genom ett aktivt och uppdaterat informationsflöde, både genom fysiska möten och via sociala medier, där medborgarna kan lämna synpunkter och framföra sina åsikter ger vi ökade förutsättningar för en välkomnande Vi-känsla.
- En kontinuerlig dialog med företagen i ett nära samarbete med Fokus Herrljunga, där en positiv attityd och öppenhet ger politiken möjlighet att få tidig information om de lokala företagens möjligheter och eventuella svårigheter i sitt vardagliga arbete.

Ett ytterligare syfte med dialogen är att den ska bli en naturlig del av den politiska beslutsprocessen, medborgardialog ska alltid övervägas i inledningsfasen av ett uppdrag och/eller när ett uppdrag ges. Det ska framgå i beslutsunderlag att en dialog genomförts och resultatet ska kommuniceras med medborgarna.

## Processen

- Medborgardialogen är de förtroendevaldas ansvar men tjänstepersoner i Herrljunga kommun stöttar de förtroendevalda i genomförandet av dialogen.
- Kommunstyrelsen sätter ramarna för medborgardialogen genom att varje år identifiera områden lämpliga för dialog och nämnder/styrelsen genomför dialogen beroende på vilket området är.
- Områdena identifieras i samband med budgetprocessen och genomförd medborgardialog återspeglaras vid bokslut.
- Det specifika syftet ska alltid anges. Likaså tillvägagångssättet – ”vilken växel” på dialogskalan:
  - *Information: Ökad förståelse för kommande beslut genom tydlig information utåt*
  - *Konsultation: Ta hjälp med att besluta mellan två alternativ till exempel*
  - *Dialog: Hålla en öppen dialog där alla ska få komma till tals, måste ej påverka beslut*
  - *Inflytande: Medborgaren är med i utvecklingsprocessen av ärendet, ”blankt papper”*
  - *Medbeslutande: Politikerna delar beslutsrätten inom ett område till t.ex. en föräldraförening*
- Strävan ska vara att dialogen är utformad så att samhällets alla grupper ges likvärdiga möjligheter att delta. Barns och ungas rätt att komma till tals ska särskilt beaktas. Verktyg som är anpassade att fånga in barns (upp till 18 år) perspektiv ska användas i dialogen.
- För varje dialogprocess skapas en kommunikationsplan i samråd med kommunstyrelseförvaltningen. Den ska utformas i enlighet med gällande kommunikationspolicy och policyn för sociala medier.
- Dialogens resultat ska ligga till grund för underlaget som presenteras inför beslut.
- De förtroendevalda ansvarar för hur resultatet av dialogen påverkar beslutet och även ansvaret för att prioritera frågor och göra bedömningar utifrån ett helhetsperspektiv.
- Resultatet av dialogen ska redovisas och återkopplas till medborgarna.
- Dialogprocessen ska utvärderas och utvecklas löpande och nya former och metoder för medborgardialog skall gärna prövas.

(Processen visualiseras med hjälp av figuren på nästa sida.)

## Följande lagar och förordningar behöver vi förhålla oss till i vårt arbete med medborgardialog

- Kommunallagen ger kommunfullmäktige möjligheter att utlysa folkomröstning i en fråga och reglerar även folkinitiativ om folkomröstningar.
- Plan- och bygglagen (PBL) ställer krav när det gäller samråd, dialog, inför en detaljplan och när kommunen tar fram en översiktsplan. Miljöbalken, lagen om kollektivtrafik och lagen om nationella minoriteter och minoritetspråk är andra exempel där det finns lagkrav på samråd.
- Regeringsformen och tryckfrihetsförordningen reglerar allas rätt till åsiktsfrihet, yttrandefrihet och informationsfrihet.
- Förvaltningslagen reglerar serviceskyldigheten gentemot medborgarna.

