



Höglandets kommunalförbund

Budget- och verksamhetsplan 2011



Allmän verksamhet

Huvudinriktningen för kommunalförbundet är kommunal samverkan i olika former. Det finns en önskan från kommunerna att kommunalförbundet samordnar och upprätthåller nätverk för att finna fler samordningsvinster med exempelvis kommunchef, personalchef, ekonomichef och socialchef.

Inom den allmänna verksamheten finns förbundsledning med sekretariat, utredningsfunktion samt information/kommunikation. Budget för allmän verksamhet är närmare 1,5 mkr vilket inkluderar kostnader för löner, direktionsmöten, gymnasienämnd, revision, information/kommunikation och OH-kostnader (lokaler, telefoni, datastöd, kontorsmaterial, utrustning, ekonomihantering, PA-stöd och dylikt). Några oförutsedda medel för projekt, externa konsulter eller utredningar finns inte, utan måste äskas i särskild ordning för respektive ärende. Personal på förbundskansliet (allmän verksamhet) är förbundschef och marknadskoordinator.

Information/kommunikation/administration

- Under 2011 planeras för flytt till gemensamma lokaler för Högländets kommunalförbund för förbundskansli och samlokaliserad verksamhet för Högländets IT.
- Administration för kommunalförbundet behöver förstärkas i takt med att personalstyrkan och förbundets uppgifter växer. Frågan behöver bli föremål för diskussion under 2011.
- Marknadsföring och information/kommunikation fortsätter inriktas på att förstärka den regionala sammanhållningen på Högländet.
- Externinformation om kommunalförbundets verksamhet fortsätter förbättras via kanaler som till exempel nyhetsbrev och hemsida. Målgrupp är politiker, anställda i medlemskommunerna samt andra intressenter och samarbetspartners. Riktad information om Högländets IT och övriga verksamheter inom förbundet är en viktig del i informationsarbetet.
- Interninformation fortsätter förbättras allteftersom personalstyrkan växer.
- Grafisk profil för Högländets kommunalförbund är i behov av revidering.
- Marknadsföring av Högländet för att locka fler människor och verksamheter till regionen anpassas efter befintliga resurser.

Utredningsarbete

Gemensam familjerättsenhet på Högländet

I särskilt utredningsarbete har under 2010 ägnats tid åt utredning angående etablering av gemensam familjerätt på Högländet. Denna fråga blir föremål för beslut och åtgärder under början av 2011 med övertagande av personal, etablering av kontor och start av verksamheten.

Vård- och omsorgscollege

Under 2010 har kommunalförbundet, med stöd av Regionförbundet, genomfört en förstudie för etablering av gemensamt Vård- och omsorgscollege på Högländet.

För att fortsätta arbetet med en regional ansökan om Vård- och omsorgscollege på Högländet behöver en huvudman utses, finansiering och målsättning lösas. Denna fråga blir föremål för beslut och åtgärder under början av 2011.

Övrig verksamhet

Konsument Högländet

Samarbetet inom Konsument Högländet avseende konsumentvägledning och skuldsanering, fortsätter. Kommunalförbundet har sedan 2004 en samordningsfunktion för Konsument Högländet, i övrigt inget ekonomiskt ansvar.

Brottsofferjouren Högländet

Sedan flera år finansieras via Högländets kommunalförbund medel till Föreningen Brottsofferjouren i Högländskommunerna. Beloppet utbetalas av kommunalförbundet som i sin tur debiterar medlemskommunerna.

Vuxnas lärande

Verksamhetsområdet Vuxnas lärande (eftergymnasial utbildning) redovisas i särskild verksamhetsplan nedan.

Högländets IT

Verksamhetsområdet Högländets IT (gemensam IT-organisation) redovisas i särskild verksamhetsplan nedan.

Budget 2011

Beräkningsunderlag återfinns som bilaga.

Allmän verksamhet

Kostnader

Löner	1 350 000
Övriga kostnader (revision, resor, utbildning, kommunikation, oförutsedda kostnader)	150 000
Summa:	1 500 000

Intäkter

Allmän verksamhet (kommunfördelning enl inv)	1 500 000
Summa:	1 500 000

Brottsofferjour

Brottsofferjouren (kommunfördelning enl inv)	90 000
Summa:	90 000

Eftergymnasial utbildning/Vuxnas lärande

Kostnader

Köp av tjänst utbildningssamordning	300 000
OH-kostnader (lokaler, telefoni, datastöd mm)	326 563
Summa:	626 563

Intäkter

Eftergymnasial utbildning (kommunfördelning enl 7 kr/inv)	626 563
Summa:	626 563

Underskottstäckning, Högländets IT

Läggs till allmänna verksamheten och rekvireras från kommunerna enligt särskild fördelning

1 930 000

Summa.

1 930 000

Högländets IT

Kostnader

Köp av verksamhet, konsulter

2 000 000

Löner och PO

16 900 000

Reseersättning och traktamenten

100 000

Övriga personalkostnader

900 000

Lokalkostnader

580 000

Övriga verksamhetskostnader

800 000

IT program och kommunikation

13 650 000

Övriga externa kostnader

217 000

Interna poster

100 000

Kapitalkostnader

6 611 000

Summa:

41 858 000

Intäkter

Erhållna bidrag, AF

150 000

Ersättningar från kommuner

37 578 000

Ersättningar från kommunala bolag

2 200 000

Summa:

39 928 000

Resultat:

-1 930 000

Verksamhetsplan för Vuxnas lärande

EGYVUX är strategigruppen för Vuxnas lärande inom Högländets kommunalförbund. Den består av tolv ledamöter, regional utbildningssamordnare och ordförande som är förbundschefen. Gruppen träffas sex gånger per år. Styrdokument är Utvecklingsplan 2010 – 2015.

HHLC (Högskolan Högländet Lärcenter) är samverkansgruppen för operativ personal för fristående högskolekurser och på lärcenter. Gruppen består av fem deltagare och ordförande som är regional utbildningssamordnare. Gruppen träffas efter behov och i samband med marknadsföringsinsatser, utvärdering och planering av högskolekursutbud.

Fristående högskolekurser

Antalet fristående högskolekurser som distribueras via videokonferensteknik minskar alltmer och ersätts av webbaserade kurser som finns i ett mycket större utbud genom www.studera.nu. Högskolor och universitet använder idag en webbmötesform mer anpassad för individuellt bruk, Adobe Connect; men högskolorna i samverkan kring Bättre-konceptet använder fortfarande videokonferens för sina seminarier. Högländet erbjuder allt fler Bättre-kurser då Högskolan i Jönköping gått in som samverkanspart i konceptet.

Baserat på utvecklingen av ökat distanslärande via andra former än videokonferens har avtalet med Högskoleservice avseende videokonferensbrygga med drift, support och underhåll sagts upp till 2011-06-30. Detta för att bryggan är ålderdomlig och ny teknik måste upphandlas, vilket ställer sig för dyrt för våra kommuner att bära. Ingen kommun i Jönköpings län går in i nytt avtal med Högskoleservice. Detta innebär att varje lärcenter inom samverkan för Högskolan Högländet administrerar och bär sina egna kostnader för videokonferens; något som tidigare administrerats av Högländets kommunalförbund.

Lokal campusverksamhet på lärcenter

Lärcenter används som lokalt campus av studerande som önskar studieplatser med datorer och grupprum. Studenter som läser via webbkurser har möjlighet att tentera på lärcenter.

Öppna föreläsningar från främst Linnéuniversitetet är intressanta för många. De tydliggör hur distansutbildning kan gå till och tjänar som lockbete för några högländsinvånare att gå in i högre studier. Flera av Högländets lärcenter erbjuder öppna föreläsningar. Under 2011 kommer Högskolan i Jönköping att i projektform pröva att ge öppna distansföreläsningar med möjlighet för lärcenter att skapa mervärde i lärcentermötet genom t ex samtalsledare inom ämnet eller inbjudna åhörare.

Uppdragsutbildningarna på våra lärcenter ökar. PUSAM har uppmärksammat vår infrastruktur och kommer att använda sig av möteslokalerna. Likaså används lärcenter för fortbildning av kommunalt anställd personal i allt högre utsträckning och av näringslivsbolagen för t ex Starta-eget-kurser.

Högskoleprogram inom Högskolan Högländet

Lärarprogrammet för barnskötare mot förskola eller fritidshem har avslutats i Nässjö men pågår fortfarande i Eksjö och Sävsjö. De är halvfartsutbildningar omfattande ca 4½ år.

Kommunernas egna engagemang i Högskolan i Jönköping utanför kommunalförbundet har resulterat i flera tvååriga högskoleprogram i samverkansformen som kallas ”noder” till

Jönköpings Tekniska Högskola i Eksjö och Nässjö. Denna samverkansform planeras till samma omfattning för 2011.

Yrkeshögskoleprogram erbjuds på Högländet i Eksjö, Nässjö och Vetlanda kommuner. Nya ansökningar för hösten 2011 och våren 2012 har gjorts hos Yrkeshögskolemyndigheten för att starta ytterligare utbildningar och för att förnya äldre inom kommunernas profilmråden. Regionförbundet medverkar i beslutsunderlaget från YH-myndigheten.

Samverkan med lärosäten

Största samverkan sker fortfarande med Högskolan i Jönköping (Tekniska Högskolan i Jönköping, Internationella Handelshögskolan, Högskolan för lärande och kommunikation samt Hälsohögskolan) genom årliga överläggningar och gemensam länsplanering med alla lärcenter. Linnéuniversitetet fördjupar sin samverkan med Vetlanda kommun inom den pedagogiska ämnessfären. Högskolan i Halmstad erbjuder fortsatt sitt fristående kursutbud i mån av tillgång till resurser. Vidare finns Högskolan i Gävle och flera lärosäten i samverkan via webbkurserna.

Yrkesvux

Inom kommunalförbundet sker en fortsatt samverkan mellan de kommunala vuxenutbildarna avseende främst Yrkesvuxsatsningen som avslutas 2012. Gemensamma utvecklingsinsatser görs och stöds av utvecklingsmedel från Högländets kommunalförbund för bland annat insatser inom pedagogik, marknadsföring och information till SYV. Samverkan sker också inom Särsvux.

Marknadsföring och information

Marknadsföringen behöver ständigt utökas från de enskilda kommunerna och från kommunalförbundets sida. Den främsta kanalen är hemsidan som uppdateras kontinuerligt med kurs- och informationsmaterial. Kommunernas egna sidor för information hålls aktuella och de presenterar aktiviteter som görs i samverkan med t ex näringsliv. Öppna föreläsningar marknadsförs där, liksom på bibliotek, medborgarkontor, kommunernas egna hemsidor och via intranät. Lokalpress annonserar inför anmälningdatum för högskolestudier. Lokala lärcenter marknadsför via hushållsutskick, informationsträffar för riktade målgrupper och i samverkan med näringslivsbolagens informatörer. Informations ges till SYV, bemanningsföretag och till Trygghetsrådet.

Nätverk

Högländets kommunalförbund finns representerat i Rådet för utbildningssamverkan vid Högskolan i Jönköping.

Länets lärcenter har planerings- och strategisamverkan främst genom regionala utbildningssamordnarna men också med gemensamma träffar för alla lärcenter. Träffarna ger erfarenhetsutbyte och kvalitetsutveckling. Nationell samverkan mellan lärcenter finns i Nitus, där regional utbildningssamordnare har en styrelsepost och särskilt driver kvalitetsfrågor.

I YH-rådet, Yrkeshögskolerådet, med säte i Regionförbundet, har kommunalförbundet en plats.

I Rektorsnätverket för Vux har Högländets kommunalförbund en plats.

Projekt

Under 2011 fortsätter ett projekt med Högskolan i Jönköping som huvudman och med Resurscentrum för flexibelt lärande som drivande att utveckla nya former för distansutbildning och marknadsföring av högre utbildning till länets invånare via lärcenter. Hittills har ett par

öppna föreläsningar varit delprojekt. Antalet kommer att öka under 2011 liksom tillgång för lärcenter till bättre marknadsföringsmaterial för mer effektiv och modern rekrytering. Högländets kommunalförbund ingår i projektet via regional samordnare.

Utvecklingsfrågor

Fortsatt största fråga för Högländet är behovet av kompetens matchat med utbildningsutbud. Kommunernas profileringar ska vara ledstjärna för utbudet, men också utbildning för individuell utveckling främjar Högländets utveckling. Vi har fortfarande för låg utbildningsnivå i vår region jämfört med riket. Utvecklingsplanen 2010 – 2015 bör kopplas till Regionala utvecklingsplanen, RUP, som omarbetas under 2011.

Organisation/bemanning

Tjänsten för regional utbildningssamordning omfattar 2011 0,4 av heltidstjänst som köps från Nässjö kommun.

Verksamhetsplan för Höglandets IT 2011

Vision

Höglandets IT ska vara en effektiv, strategisk och serviceinriktad resurs som lever upp till verksamheternas krav vad gäller tillgänglighet och kvalitet, samt vara drivkraften för att möta verksamheternas framtida behov med kostnadseffektiva IT-tjänster.

Affärsidé

Höglandets IT ska vara den naturliga samarbetspartnern för IT-baserade tjänster inom kommunal verksamhet. Genom hög kompetens inom informationsteknologi kombinerat med bred kunskap från kommunal verksamhet, erbjuda och leverera behovsanpassade tjänster som möter våra kunders förväntningar.

Sammanfattning

Höglandets IT bildades den 1 januari 2010 då de fem höglandskommunernas IT-personal och verksamhet fördes över till Höglandets kommunalförbund.

Höglandets IT är den serviceorganisation som tillhandahåller IT-support till kommunens IT-användare samt driver, utvecklar och förvaltar de IT-system och applikationer som används i höglandskommunernas verksamheter.

Målsättningen med bildandet av Höglandets IT är att genom standardisering och konsolidering av arbetssätt, verksamhetssystem och tekniska plattformar kunna möta det framtida behovet av utökad IT-stöd inom de kommunala verksamheterna och kommunala bolagen på ett mer kostnadseffektivt sätt. Vidare får höglandskommunerna genom en gemensam IT-organisation tillgång till mer specialistkompetens inom IT området.

Idag levereras ungefär samma basutbud av IT-tjänster inom samtliga fem kommuner men baserat på (minst) fem individuella infrastrukturer. Att komma över på en gemensam teknisk plattform är en direkt förutsättning för att nå samordningsvinsterna med Höglandets IT.

Under 2010 har en övergripande plan utarbetats gällande hur vi skall ta oss till en gemensam teknisk plattform och ett investeringsunderlag har lagts fram till politikerna. Under 2011 är målsättningen att genomföra planen och få de viktiga pusselbitarna på plats.

Dessa pusselbitar skall på plats 2011:

- Gemensam teknisk plattform med Microsoft som huvudleverantör
- Påbörja migreringen till Windows 7
- Identitetshantering – metakatalog (ett gemensamt användarregister vilket är en förutsättning för gemensamma verksamhetssystem och 24 h myndigheten)
- Bygga driftorganisationen för den gemensamma plattformen
- Utveckla och implementera gemensamma rutiner och arbetssätt
- Få till stånd en gemensam Servicedesk med gemensam hantering av ärenden
- Gå från anslagsfinansiering till tjänsteleverans (verksamheterna gör avrop mot en prislista)
- Få till stånd ett tydligt kund/leverantörsförhållande med förvaltningarna och bolagen genom framtagande av skriftliga avtal
- Skapa ett huvudkontor i Eksjö i för verksamheten anpassade lokaler

Organisation

Personal

Högländets IT kommer den 1 januari 2011 ha 33 anställda.

Personalen är för närvarande placerad på sju kontor på de fem orterna Aneby, Eksjö, Nässjö, Sävsjö och Vetlanda.

I organisationen finns tre vakanser som skall besättas:

- En projektledartjänst
- Två IT-tekniker

Roller och ansvarsområden

Ortsamordnare

På varje ort finns en ortsamordnare som är kontorsansvarig avseende praktiska/administrativa frågor kopplat till det lokala ortsteamet och kontoret såsom mötesanteckningar, semesterar, det fysiska kontoret mm.

Utvecklingschef

Personalansvar för grupperingen Drift-Utveckling, 16 personer, vilket inkluderar driftansvar för våra nuvarande miljöer och verksamhetssystem samt utveckling av vår nya gemensamma driftorganisation och tekniska plattform.

Chef Servicedesk

Personalansvar för grupperingen Servicedesk, 16 personer, vilket innebär ansvar för daglig support gentemot våra användare samt ansvar för uppbyggnad av, en på sikt, gemensam Servicedesk organisation. I dag finns en lokal Servicedesk per ort.

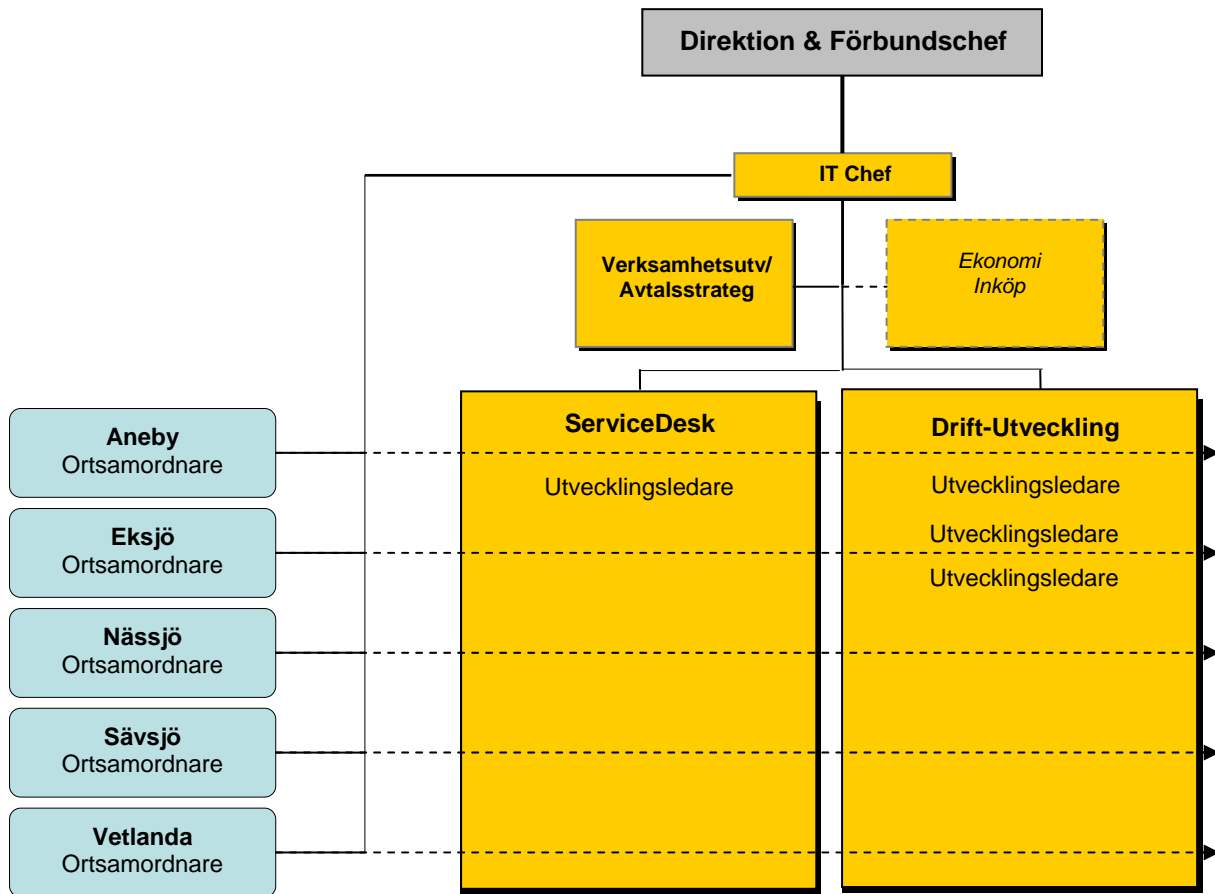
Verksamhetsutvecklare/Avtalsstrateg

Ansvarig för tjänstefieringen av vår verksamhet och framtagande av SLA-avtal med verksamheterna. Kontaktperson gentemot de kommunala verksamheterna och kommunala bolagen.

Utvecklingsledare

Utvecklingsledaren har ett utpekat samordningsansvar för ett visst teknik/verksamhetsområde och är Högländets ITs tilltänkta övergripande specialist för området.

Organisationsbild



Kompetensutveckling

Medarbetarnas kompetens är Höglandets IT's viktigaste resurs. Kompetensutveckling är därför ytterst viktig och en central framgångsfaktor. Det kommer krävas omfattande kompetensutveckling 2011 då vi ska gå över till en gemensam IT-plattform och migrera till Windows 7.

Minst en gång per år skall det genomföras ett utvecklingssamtal med varje medarbetare. Varje medarbetare skall likaså ha en individuell utvecklingsplan som minst en gång per år skall revideras.

Höglandets IT ska ta fram en övergripande kompetensförsörjningsplan. I denna ska framgå kritiska och strategiska kompetenser. Kompetensförsörjningsplanen ska också visa vilka kompetenser enhetens egna medarbetare ska ha samt vilka kompetenser som kommer att behöva anskaffas från externa parter.

Övergripande mål för Höglandets IT

Målstyrning

Mätbara mål för de team som bildas samt individuella arbetsbeskrivningar för varje medarbetare skall arbetas fram.

Rätt kompetens och bemanning

Tillgång till rätt kompetens & bemanning för uppdrag. Projektledarkompetensen behöver höjas totalt.

Arbetsmiljö

En bra arbetsmiljö för alla medarbetare samt ett tydligt internt ledarskap.

Tydliga uppdrag

Tydlighet i uppdrag avseende vem/vad/hur/när, (alla uppdrag har aktuell uppdragsbeskrivning och aktivitetslista & projektplan).

Investeringar 2011

Investeringar	Budget 2011
Införande projekt gem plattform	3 597 000
Gemensamt SAN	6 000 000
Gemensam Backuplösning	1 000 000
Gemensam serverplattform	2 000 000
Gemensam Remote Access	1 500 000
Identitetshantering	2 500 000
Utbyte av central utrustning mm	2 000 000
Investering licenser gemensam teknisk plattform	7 583 000
Summa:	26 180 000

Viktiga projekt 2011

Gemensam IT-plattform

För att kunna leverera moderna, stabila och kostnadseffektiva IT-tjänster till kommunerna väntar ett projekt med att skapa en gemensam infrastruktur för detta. Arbetet består bl.a. i att konsolidera och standardisera kommunernas unika plattformar för att skapa en gemensam bas utifrån vilken framtida tjänster kan erbjudas och vidareutvecklas.

Det kommer inte enbart att krävas investeringar i ny teknik utan framförallt i ett processarbete för att bygga bort det personberoende som idag dominerar förvaltningen. En infrastruktur och en process erbjuder vidare möjligheten till att koncentrera kompetens till färre teknikområden och därigenom skapa förutsättningar för Höglandets IT att kunna erbjuda ett mer innovativt och samtida IT-stöd.

Idag levererar de fem kommunerna inom Höglandets IT sina IT-baserade tjänster på olika sätt. Användaren får olika upplevelser och tjänster beroende på i vilken kommun arbetsplatsen finns. Detta innebär att IT-tjänsterna inom samtliga fem kommuner är olika, både sett till användande och administration/förvaltning. En situation och en mångfald som kraftigt reducerar, för att inte säga eliminerar, möjligheterna till att utvinna de stordriftsfördelar som Höglandets IT's organisation skulle kunna erbjuda.

För att utvinna de samverkansfördelar som den gemensamma organisationen erbjuder, krävs ett konsolideringsarbete i den tekniska infrastrukturen som idag alltjämt är att beteckna som (minst) fem individuella infrastrukturer. De första stegen mot gemensamma strukturer och funktioner har redan tagits genom skapandet av ett gemensamt resursnät som utgör en naturlig knutpunkt för befintliga och framtida gemensamma tjänster.

Förutom behovet att bygga upp en gemensam infrastruktur, för att nå samverkansfördelar, finns idag ett stort behov att modernisera kommunernas driftmiljöer och klientdatorer.

De klientdatorer som används inom kommunerna är baserade på Windows XP som idag nått slutet av sin livscykel. Här finns ett stort behov av att uppgradera till det aktuella operativsystemet Windows 7. I samband med detta måste även den centrala hanteringen av system och program moderniseras.

Moderniseringen av driftsmiljö, vilka idag bygger på olika lösningar för varje kommun, sker genom uppbyggnad av två gemensamma datahallar som tillhandahåller behovet avseende både lagring och datakraft. Genom uppbyggnaden av två datahallar, istället för enbart en, kan man tillhandahålla både tjänster och data med större säkerhet samt minimera risken för driftavbrott samt förlust av data.

Identitetshantering - Metakatalog

Vid tidigare genomförda förstudier och analyser av en gemensam IT-plattform har området identitetshantering identifierats som en framgångsfaktor. En samordnad identitetshantering är en förutsättning för att lyckas med att få fem infrastrukturer att bli en. Detta mot bakgrunden att åtkomst till IT-stödet utgår ifrån vem användaren är, d v s vilken digital identitet de har i kommunernas katalogtjänster, databaser och verksamhetssystem.

För att på ett effektivt och säkert sätt kunna hantera användarnas identiteter, information om användarna samt rättigheter väntar ett projekt för att skapa grunden till en sådan funktion. Inom olika projekt har man blivit väl bekant med de utmaningar som finns i form av uppgiftskvalitet, kommundemensamma policys/rutiner och behovet av en förenklad och delegerad administrationsform.

Som ett första steg avser vi att integrera det personaladministrativa systemet med den gemensamma IT-plattformen. På det sättet skapar vi ramverket för en effektiv och säker identitetshantering där fler verksamhetssystem på sikt kan anslutas.

Tjänstefiering och SLA

För att uppnå en kvalitativ servicegrad gentemot verksamheter, skolor, kommunala bolag och övriga som är uppkopplade mot Höglandets ITs nät kommer Höglandets IT att arbeta med SLA (Service Level Agreement). Ett SLA är en skriftlig överenskommelse mellan leverantören och mottagaren av en viss tjänst. Dessa tjänster skall levereras enligt de villkor som är överenskommet avseende åtkomst, användarsupport, inställelsetider osv.

En tjänst från Höglandets IT kommer att vara prissatt för att tydligt påvisa kostnaden och i vissa fall även kostnader för högre alternativt lägre servicegrad. Vissa kostnader kan även påverkas av en förändring av beteende från mottagarens sida, till exempel lagringsutrymme eller kapacitetsutnyttjande vissa tider.

Vi kommer att utgå från tjänst istället för produkt. Det vill säga, man köper inte en PC, man köper en arbetsplats. Tjänsten ”Arbetsplats BAS” kan exempelvis innefatta: Stationär dator, extra skärm, användarkonto, tillgång till skrivare, e-postkonto och internet.

I projektet tjänstefiering ingår att i samråd med verksamheterna ta fram en tjänstekatalog, dvs identifiera vilka tjänster som efterfrågas och hur vi på bästa sätt förpackar dessa, vad som ska ingå i de olika tjänstepaketerna. För att kunna prissätta tjänsterna krävs en omfattande genomlysning av kostnadssidan. Målsättningen är en transparens som tydligt visar vad man betalar för.

Målet för 2011 är att i kvartal 2 ha ett grundavtal per kommun som påvisar vad kostnaderna blir under 2012, detta för att möjliggöra framtagande av driftbudgetar för nästkommande år. I slutet av året är målet att kunna presentera en mer detaljerad tjänstemodell. Denna skall underlätta för verksamheterna att välja servicegrad utefter deras behov och önskemål och tydligt visa vad kostnaden blir.

Sammanfattat blir 2011 ett år där vi går över från produktförsäljning till tjänsteförsäljning där tjänsterna är prissatta på ett sådant sätt att det ger en överskådlighet av vad man betalar för.

Gemensam Servicedesk

För att öka servicegraden inom service och support ska den gemensamma kunskapen nyttjas optimalt genom att skapa en gemensam Servicedesk. Idag finns det en Servicedesk i varje kommun, vilket skapar personberoende och en hög sårbarhet vid till exempel sjukdom och semester.

Första steget mot en gemensam Servicedesk är det gemensamma ärendehanteringssystemet Nilex som infördes i november 2010. Ett ärendehanteringssystem säkrar att inga supportärenden hamnar mellan stolarna. Systemet möjliggör framtagande av rapporter för att utvärdera olika verksamheters behov och utgör ett underlag för bemanning i Servicedesk.

Ärendehanteringssystemet Nilex ska också kopplas mot framtida SLA avtal gentemot kommunerna/verksamheterna/bolagen. I och med det säkrar vi att servicenivåerna respektive kund har överensstämmer med deras avtal. Rapporter kommer att kunna tas fram varje månad/kvartal för att tillse att avtalet följs.

Andra steget är det planerade införandet av en gemensam telefonlösning vilket möjliggör att inkommande samtal automatiskt kopplar över till en annan Servicedesk om kunden inte kommer fram hos sin lokala support. Detta medför att kunden alltid kan lämna en felanmälan och få sitt ärende registrerat.

När vi migrerat över till en gemensamt teknisk plattform kommer vi att kunna ha en helt gemensam Servicedesk vilket innebär ett team av medarbetare som ger support till alla användare i högländskommunerna. På sikt innebär det att det finns ett nummer till Servicedesk för hela Högländet.

Huvudkontor i Eksjö

Under 2011 kommer ett huvudkontor bildas i Eksjö, i för verksamheten anpassade lokaler på IT-området. Ett beslut har tagits om samlokalisering av verksamheten i den takt och omfattning som är lämplig utifrån tekniska förutsättningar och verksamheternas behov. En översyn av vilka funktioner och vilka medarbetare som ska flytta till huvudkontoret kommer göras. I största möjliga mån kommer flytten baseras på frivillighet, dock kan frivilligheten kopplas till vissa förändringar av arbetsuppgifter för att kunna tillmötesgå önskemålet om arbetsort.

Bilaga:

Beräkningsunderlag för debitering av avgift till Högländets kommunalförbund 2011

1. Allmän verksamhet	2. Eftergymn. utbildning	3. Brottsofferjouren	Underskotts-täckning Högl. IT	Summa	Beräkningsgrund		
					Kommun	Procent	Befolkning 091231
108 000	45 122	6 480	101 000	260 602	Aneby	7,2	6 446
274 500	114 471	16 470	525 000	930 441	Eksjö	18,3	16 353
493 500	206 423	29 610	486 000	1 215 533	Nässjö	32,9	29 489
181 500	76 097	10 890	314 000	582 487	Sävsjö	12,1	10 871
442 500	184 450	26 550	504 000	1 157 500	Vetlanda	29,5	26 350
1 500 000	626 563	90 000	1 930 000	4 146 563		100 %	89 509

1. Inkluderar löneuppräknings 3 %, i övrigt oförändrade kostnader.
2. Ingen ökning från 2010 (debiteras enligt 7 kr/invånare).
3. Ingen ökning från 2010.

Budget för Högländets IT redovisas separat. Avgiften för HIT debiteras i särskild ordning. Utdebiteringen (förutom eftergymnasial utb) baseras på folkmängd med uppgifter från SCB, 091231.