



Handläggare: Lars Ericsson
Telefon: 08/508 11 818

Servicenämnden
2012-12-11

Nytt IT-program för Stockholms stad

Remiss från kommunstyrelsen

Förslag till beslut

Servicenämnden återoppar detta tjänsteutlåtande som svar på remissen

Teenie Bennerholt
Förvaltningschef

Sammanfattning

Stadsledningskontoret föreslår i ett tjänsteutlåtande till kommunstyrelsen att "IT-program – program för digital förnyelse" ska fastställas och gälla för stadens nämnder samt att Stockholms stadshus AB uppmanas ge bolagsstyrelserna uppdraget att anta programmet att gälla 2013-2018.

Förvaltningen stödjer förslaget till it-program för staden. Programmet är koncist, väl utformat och ger tydliga utgångspunkter för att styra och utveckla it-verksamheten inom ramen för stadens vision och mål.

Förvaltningen menar att genomförandet av programmet bör stödjas av en strategisk funktion för styrning av leveransperspektivet inom stadens större avtal på it-området. Vidare framhåller förvaltningen att intern effektivisering inom staden bör ges utrymme i programmet.

I övrigt framhåller förvaltningen att organisationen för e-tjänster bör stärkas med avseende på kompetensstöd till förvaltningar och bolag samt styrning av supporttjänster.

Ärendets beredning

Detta tjänsteutlåtande har utarbetats inom den administrativa avdelningen i samråd med verksamhetsområdena. Ärendet har behandlats på förvaltningsgruppen 2012-12-04.

Bakgrund

Stadsledningskontoret föreslår i ett tjänsteutlåtande till kommunstyrelsen att ett IT-program för staden "IT-program – program för digital förnyelse" ska fastställas för att gälla inom stadens nämnder 2013-2018. Vidare föreslås att Stockholms stadshus AB uppmanas att ge bolagsstyrelserna uppdraget att anta programmet att gälla för samma period. Dokumentet ska ersätta stadens sedan tidigare gällande IT-program.

Kommunstyrelsen har remitterat ärendet till servicenämnden m fl för yttrande senast 2012-12-31.

Sammanfattning av remissen

Av stadsledningskontorets tjänsteutlåtande framgår att kommunstyrelsen av kommunfullmäktige har fått i uppdrag att utreda och ta fram förslag till en framtida organisation för e-tjänstutveckling inom staden. Vidare har kommunstyrelsen getts uppdragen att revidera den sedan 2004 gällande informationstekniska plattformen för staden samt att ta fram lämpliga nyckeltal och verktyg för uppföljning av it-verksamheten. Förslaget till nytt it-program för staden, *Program för digital förnyelse 2013-2018*, utgör stadsledningskontorets samlade redovisning med anledning av dessa uppdrag.

I programmet klargörs inledningsvis att utgångspunkten för all it-verksamhet inom staden är att it ska hjälpa staden att nå Vision 2030 – att Stockholm ska bli en stad i världsklass. Här konstateras att tillvaratagande av den nya teknikens möjligheter för att utveckla verksamheten är ett prioriterat arbete inom stadens förnyelse. Vidare framhålls att digital förnyelse är en förutsättning för att hålla jämna steg med en omvärld som förändras när informationstekniken blir alltmer tillgänglig och finner nya användningsområden.

Därefter följer avsnitt om informationsteknikens bidrag till kommunfullmäktiges mål samt om prioriterade områden. Beslut som rör it ska alltid relatera till stadens mål och it-utveckling måste därmed knytas till verksamhetsutveckling. Etablering och användning av tekniska verktyg bidrar till att bygga upp verksamhetsförmågor som i sin tur gör det möjligt att nå kommunfullmäktiges mål. Effekt av it-stöd uppnås först då det accepteras och tas i bruk av den som är tänkt att använda det. En fullständig nyttoanalys bör därför ta hänsyn till både vad den tekniska lösningen möjliggör och hur verksamheten behöver förändras för att teknikinförandet ska ge avsett resultat.

För att staden som helhet ska bli effektiv i it-utvecklingen krävs en hög grad av samverkan och en gemensam målbild. Under de kommande åren ska it-utveckling inom följande fem fokusområden prioriteras:

- tillgänglighet och service för medborgare, företagande och besök,
- förbättrad förmåga att sammanställa, analysera och återanvända information,
- utbildning och systemutveckling i syfte att öka och förenkla användning av befintligt it-stöd,
- samverkan och informationsutbyte ned andra myndigheter och organisationer,
- innovativ verksamhetsutveckling med stöd av it.

Programmet omfattar vidare delar avseende it-styrning och finansiering. Grundläggande principer för stadens it-styrning är något förenklat att den ska utgå från verksamhetens behov och utveckling, att verksamheten ska vara delaktig i beslut som rör it samt att återanvändning av såväl information och tekniska lösningar ska eftersträvas. System ska vara öppna och bli tillåta integration på ett enkelt sätt och kostnader måste relateras till verksamhetsnyttan. Styrningen ska se olika ut beroende på vilken typ av it-utveckling det är fråga om - grundläggande, differentierande eller innovativt it-stöd.

Vad avser finansiering föreslås att it i första hand ska finansieras inom ramen för respektive nämnds eller styrelsens ordinarie verksamhet. Särskild finansiering avsätts inom ramen för fem portföljer vilka anknyter till de ovan nämnda respektive fokusområdena. Kommunstyrelsens beslut om vilka projekt som ska tilldelas medel ska grundas på samråd med ett utvecklingsråd samt med beredningsgrupper för respektive portfölj.

Härefter följer ett kapitel avseende uppföljning av it-verksamheten av vilket framgår att nämnder och styrelser löpande ska följa upp hur digitala används och kan användas. Kommunstyrelsen ska svara för en stadsövergripande uppföljning omfattande perspektiven extern nytta, intern nytta, intern it-mognad, it-kostnad samt it-kvalitet.

Slutligen innehåller programmet ett avsnitt om leveransen av it-stöd. Här framhålls att service ska ges utifrån medborgarens fokus samt att detta förutsätter att olika nämnder verkar inom gemensamma lösningar för att ge service i gemensamma kanaler. Detta möjliggörs genom att strukturer och standards utvecklas i samverkan kring gemensamma arkitekturfrågor. Staden ska därför ha ett gemensamt arkitekturramverk som gör det möjligt att utbyta information, integrera processer och utveckla verksamhetsstödande lösningar och tjänster.

Vad gäller leverans av it-stöd betonas i övrigt vikten av att staden har hög beställarkompetens och står för en aktiv samordning. Leverans ska affärsmässigt hållas ihop med så tydliga ansvarsförhållanden som möjligt mellan de inblandade parterna. Vidare understryks att det är angeläget att stadens har ett gemensamt datakommunikationsnät som hålls

samman som en leverans samt att staden ska ha en gemensam funktion för licensadministration.

Till remissen hör också ärendet ”Det ska vara enkelt att vara stockholmare”, ett förslag till organisation för e-tjänstutveckling vilken innehåller målsättningar och styrprinciper för e-tjänstutvecklingen, uppgifter om finansiering, framtida organisation samt förslag gällande indikatorer för uppföljning med mera

Förvaltningens synpunkter och förslag

Förvaltningen stödjer förslaget till nytt it-program för staden. Programmet är koncist, väl utformat och ger tydliga utgångspunkter för att styra och utveckla it-verksamheten inom ramen för stadens vision och mål.

Det är positivt att det nya it-programmet är tydligt strategiskt inriktat och därmed är avsett att realisera viktiga potentialer för stadens förnyelse och möjligheter för medborgarna. It-stöd kan därmed bedömas och utvecklas dels med utgångspunkt från hur det bidrar till att uppfylla stadens mål och skapa värde för medborgarna, dels för att öka produktivitet och minska kostnader.

Programmet innehåller fem prioriterade områden för stadens verksamhetsutveckling med stöd av it. Dessa täcker flera centrala delar/dimensioner av informationsteknikens bidrag till stadens måluppfyllelse och långsiktiga förutsättningar för förnyelse. Förvaltningen menar dock att det bör ges utrymme att ytterligare fokusera på intern effektivisering. Detta avser ett förvaltnings- och bolagsövergripande perspektiv såsom exempelvis införande och nyttogörande av gemensamma tjänster.

Förvaltningen menar att de principer för it-styrning som anges i programmet är väl genomtänkta. Förslaget att styrningen ska ske utifrån olika principer beroende på vilken it-utveckling det är fråga om åskådliggörs med tydliga exempel som underlättar prioritering och val när det gäller investeringar. Vidare är det bra att den portföljhantering som föreslås möjliggör ett snabbare och enklare sätt att finansiera förändringar och nya tjänster jämfört med stadens tidigare gällande utvecklingsmodell.

Ett viktigt perspektiv på genomförandet av it-programmet är framtagande och utveckling av ett gemensamt arkitekturramverk. Inte minst är det viktigt att staden utvecklas former och organisation för att utveckla och förvalta en gemensam informationsförsörjning. Härmed ges en viktig grund för förnyelsearbetet med avseende på it-utveckling.

I programmet understryks vikten av att staden aktivt samordnar behov, förvaltar avtal och styr leveransen av de större för staden gemensamma avtalen på it-området. Förvaltningen

menar att i detta sammanhang är önskvärt att staden inrättar en tydlig strategisk funktion för styrning av leveransperspektivet som en helhet.

Genomförandet av programmet kommer att innebära krav på nya arbetssätt när det gäller it-stöd. Förvaltningen ser gärna att staden utnyttjar den investering i organisationsuppbyggnad som serviceförvaltningen gjort i samband med införandet av gemensam service IT samt att detta framgår i eller i anslutning till IT-programmet.

I förslaget till organisation för e-tjänstutveckling anges att den tekniska förvaltningen av e-tjänster ska ägas av respektive verksamhet. Det ska konstateras att verksamheternas möjlighet till detta varierar i stor utsträckning över staden. Av detta skäl kan det behövas kompetensstöd och utbildning för att denna modell ska kunna realiseras.

Mot bakgrund av erfarenheter kring införande av e-tjänster menar förvaltningen att det är önskvärt att ansvarig verksamhet redan innan respektive e-tjänstprojekt avslutas ska ange hur man avser att lösa supporten till e-tjänsten. Detta för att säkerställa att respektive tjänst redan från början kan utgöra en fungerande helhet för användarna. Frågan skulle med fördel kunna tillföras förslaget till organisation för e-tjänstutveckling.

Bilaga Remiss från kommunstyrelsen:

1. Nytt IT-program för Stockholms stad. Stadsledningskontorets tjänsteutlåtande.
2. IT-program. Ett program för digital förnyelse 2013-2018.
3. Det ska vara enkelt att vara stockholmare. Förslag till organisation för e-tjänstutveckling.