



Handläggare: Roger Adolfsson  
Telefon: 08-508 33 898

Till  
Utbildningsnämnden 2007-08-23

## **Yttrande över ”Snabb och lättillgänglig service till stockholmarna - förslag till organisation, modell för finansiering, utveckling och införande av nya e-tjänster”**

Svar på remiss från Stadsledningskontoret

### **Förslag till beslut**

Förvaltningen föreslår att utbildningsnämnden beslutar följande.

1. Utbildningsnämnden överlämnar förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remiss om ”Snabb och lättillgänglig service till Stockholmarna – förslag till organisation, modell för finansiering, utveckling och införande av nya e-tjänster”.

Thomas Persson  
Direktör

Agnetha Styrwoldt-Alfheim  
Avdelningschef

### **Sammanfattning**

Stadsledningskontoret har remitterat ärende ”Snabb och lättillgänglig service till Stockholmarna – förslag till organisation, modell för finansiering, utveckling och införande av nya e-tjänster” för yttrande. Kommunfullmäktige har fattat beslut om ett antal inriktningsmål för stadens utveckling. Häre ingår bland annat att stockholmarna ska kunna komma i kontakt med staden via kontaktcenter, dels att stadens IT-system utvecklas, dels att ett antal nya e-tjänster införs. Det fastslås att förbättrad och utvecklade kommunikation och informationsteknik är prioriterade verktyg för att nå inriktningsmålen.

Stadsledningskontoret föreslår, i ärendet, tre förändringsprogram. Dels en funktion som samordnar genomförandet av en gemensam serviceförvaltning dels att stockholmarna ska kunna komma i kontakt med staden via kontaktcenter, dels, och slutligen, nya e-tjänster.

I förslaget får Stadsledningskontoret det samordnade uppdraget. Utbildningsförvaltningen ställer sig i allt väsentligt bakom förslaget. Stor tyngdpunkt har lagts på medborgar- och nyttoperspektiv och hur de tjänster som tas fram är hållbara över tiden och samordnade med andra system.

### **Ärendets beredning**

Ärendet har beretts av den Administrativa avdelningen i samverkan med Kvalitetsavdelningen.

### **Bakgrund**

Kommunalfullmäktige i Stockholm har fattat beslut om ett antal inriktningsmål för stadens utveckling fram t.o.m. 2010. Här slås fast att förbättrad och utvecklad kommunikation och informationsteknik är viktiga verktyg för att nå inriktningsmålen. Det innebär att stockholmarna ska komma i kontakt med staden via kontaktcenter, att insatser behövs för att utveckla nya och befintliga IT-lösningar och att ett antal e-tjänster ska införas. Målsättningen är att medborgare men även företag i Stockholm ska stå i centrum för stadens verksamhet och den elektroniska tillgängligheten ska underlätta tillgången till kommunens digitala tjänster. Exempelvis ska staden underlätta för företag att ansöka om olika tillstånd eller medborgare som söker plats inom barnomsorgen. En förutsättning för att e-tjänster ska leda till ökad service och tillgänglighet för staden är att tjänsten utformas efter de behov de presumtiva användarna har.

Förslag till modell för utveckling och införande av dessa inriktningsmål föreslås av Stadsledningskontoret. I första skedet beräknas kostnaden till ca 416 mnkr. Finansieringen sker genom disposition av de i eget kapital särskilt reserverade 650 mnkr för IT-satsning.

Stadsledningskontoret föreslår som modell för utveckling och införande av dessa inriktningsmål tre förändringsprogram. Dels en funktion som samordnar genomförandet av en gemensam serviceförvaltning dels att stockholmarna ska kunna komma i kontakt med staden via kontaktcenter, dels, och slutligen, nya e-tjänster. I förslaget får Stadsledningskontoret det samordnade uppdraget.

Syftet med denna satsning är tvådelad. Dels önskas en bättre medborgarservice, dels en effektivare administration. Stadens kommunikationspolicy betonar att det personliga mötet och webbplatsen är de viktigaste kanalerna för medborgaren att komma i kontakt med staden. Med kontaktcenter finns möjligheten att få snabb handläggning. Här kan e-tjänsterna marknadsföras genom att hänvisa och lotsa medborgarna fram till e-tjänsten. Här kan man också återkoppla synpunkter och upplevelser som medborgaren har av e-tjänsten till rätt instans i staden. Den gemensamma serviceförvaltningen ska reducera kostnader, effektivisera och höja kvaliteten inom stadens interna stöd- och servicefunktioner. Här kan e-tjänsteutvecklingen effektivt stödja detta arbete.

### **Förvaltningens förslag**

Utgångspunkterna för e-tjänsterna bygger på att en stor tyngdpunkt har lagts på medborgar- och nyttoperspektiv samt hur de tjänster som tas fram är hållbara över tiden och kan samordnas med andra system. Utbildningsförvaltningen ställer sig därför i allt väsentligt bakom förslaget men vill samtidigt markera några viktiga aspekter.

För det första noterar förvaltningen att det gemensamma utvecklingsarbetet med e-tjänster är utåtriktat och nödvändigt men frågetecken råder om på vilka grunder man ytterst, utifrån respektive förvaltnings övervägande, kommer att prioritera projekt som ska få starta med central finansiering.

För det andra måste en sammanhållen e-förvaltning bygga på en gemensam standard för den tekniska infrastrukturen. Utbildningsförvaltningen genomför i nuläget ett omfattande IT infrastrukturarbete då skolansluten IT verksamhet överförs från stadsdelarna till utbildningsförvaltningen. Förvaltningens målsättning är att över tid skapa en standardiserad och enhetlig IT infrastruktur för såväl administration som skolenheter. Arbetet är en förutsättning för att skapa kostandseffektiva och över tid tekniskt integrerbara samt hållbara e-tjänster. För att kunna nå detta menar utbildningsförvaltningen att det bör vara möjligt att ta i anspråk medel från stadens gemensamma IT utvecklingsmedel..

Utbildningsförvaltningen vill också understryka att det behövs en lösning på problemet med dubbla (ett för elever och ett för administrativ personal) kommunikationsnät för den pedagogiska verksamheten. En gemensam serviceförvaltning av IT-avdelningen är en nödvändig förutsättning för effektiva IT-stöd såväl användarfunktionellt som tekniskt. Sammanhållen e-förvaltning kan inte vara frivilligt att ha, det ska gälla samtliga förvaltningar och bolag i staden. Viktigt är en gemensam standard för hela staden gällande den tekniska infrastrukturen samt standard för gemensamma system/applikationer.

Avslutningsvis menar förvaltningen att stadsledningskontorets IT-avdelning bör ha ett strategiskt och samordnade uppdrag att säkerställa en enhetlig IT infrastruktur inom staden. I detta uppdrag bör ingå att ta fram instruktioner och stöd för förvaltningar att utforma t.ex. nyttokalkyler.

---