



Handläggare: Lisbeth Westerlund
Telefon: 08-508 25 016

Till
Socialnämnden

Nytt it-program för Stockholms stad

Svar på remiss från kommunstyrelsen

Förvaltningens förslag till beslut

1. Socialnämnden hänvisar till tjänsteutlåtandet som svar på remissen.
2. Socialnämnden överlämnar tjänsteutlåtandet till kommunstyrelsen.
3. Socialnämnden justerar paragrafen omedelbart.

Gillis Hammar
Förvaltningschef

Leif Fransson
Administrativ chef

Sammanfattning

Förslag till ett nytt it-program, *Program för digital förnyelse 2013-2018* har tagits fram av stadsledningskontoret. Det innehåller en modell för it-styrning och projektfinansiering samt grundläggande principer för det fortsatta arbetet med förvaltning, utveckling och leverans av stadens informationstekniska plattform.

Förvaltningen tillstyrker förslaget till nytt it-program. Det är angeläget att it ses som en integrerad del av den ständigt pågående verksamhetsutvecklingen i staden utifrån vision 2030. Förslaget till nytt it-program betonar att it och e-tjänster är en del av den ordinarie verksamheten och inte ett eget verksamhetsområde vilket skapar förutsättningar för en verksamhetsutveckling där olika kompetenser kompletterar varandra.

Bakgrund

Kommunstyrelsen har till socialnämnden för yttrande överlämnat förslag om nytt it-program för Stockholms stad. Remisstiden går ut 21 december 2012.

Ärendet har remitterats till samtliga stadsdelsnämnder, samtliga facknämnder samt Stadshus AB.

Ärendets beredning

Detta tjänsteutlåtande har utarbetats inom administrativa avdelningen.

Förslaget till nytt it-program i sammanfattning

Kommunstyrelsen har haft i uppdrag att utreda och ta fram förslag till en framtida organisation för e-tjänstutveckling i Stockholms stad, att revidera den av kommunfullmäktige 2004 beslutade Informationstekniska plattformen samt att ta fram lämpliga nyckeltal och verktyg för uppföljning av it-verksamheten.

I tjänsteutlåtandet, som utgör stadsledningskontorets samlade redovisning med anledning av dessa uppdrag, presenteras ett nytt it-program, *Program för digital förnyelse 2013-2018*, vilket innehåller en modell för it-styrning och projektfinansiering samt grundläggande principer för det fortsatta arbetet med förvaltning, utveckling och leverans av stadens informationstekniska plattform.

I ärendet föreslås att dagens e-tjänstprogram och utvecklingsmodell ersätts av en sammanhållen modell för central finansiering av verksamhetsutveckling med hjälp av it. Den föreslagna modellen innehåller fem prioriterade områden (portföljer) från vilka medel tilldelas för att finansiera projekt som bidrar till att stärka organisationens förmåga att nå sina mål.

Vidare föreslår stadsledningskontoret en sammanhållen modell för mätning och uppföljning av stadens it-verksamhet. Modellen omfattar ett antal perspektiv som sammantaget ger en mångsidig bild av stadens it, bland annat dess kostnadseffektivitet och förmåga att bidra till uppfyllelse av stadens mål.

Stadsledningskontoret föreslår vidare ett antal principer som ska gälla för den gemensamma it-miljön. Exempel på sådana principer är en hög grad av återanvändning av gemensamma lösningar, stort behov av att frigöra information från systemen och att övergå från stuprörsorienterade verksamhetssystem till gemensamma

plattformar samt öppenhet och integration mellan systemen. Stadsledningskontoret föreslår en modell för styrning där kommunfullmäktige beslutar om den övergripande inriktningen för stadens it-leverans och där stadsdirektören uppdras att genom riktlinjer gällande stadens it-arkitektur och plattformar, konkretisera denna inriktning.

Förvaltningens synpunkter

Det är angeläget att it ses som en integrerad del av den ständigt pågående verksamhetsutvecklingen i staden utifrån vision 2030. Förslaget till nytt it-program betonar att it och e-tjänster är en del av den ordinarie verksamheten och inte ett eget verksamhetsområde vilket skapar förutsättningar för en verksamhetsutveckling där olika kompetenser kompletterar varandra. Förvaltningen tillstyrker förslaget till nytt it-program och lämnar nedan kommentarer till programmet.

Det är bra att ersätta nuvarande utvecklingsmodell och e-tjänstprogram med ett program som på ett flertal områden lägger en bättre grund för verksamhetsutveckling med stöd av it än nuvarande modell och program. Det är också angeläget att e-tjänster inte längre föreslås tas fram genom projekt utan som en del av ordinarie verksamhet. Förvaltningen tillstyrker förslaget att begreppet e-tjänstutveckling ersätts med verksamhetsutveckling med stöd av it.

Nyttokalkylen i nuvarande e-tjänstprogram handlar mer om pengar och mindre om nytta. Det har inte varit tydligt att nytta i form av lägre kostnader också innebär lägre budget för kommande år. Nyttokalkylens utformning är bättre utformad i förslaget till nytt it-program där den föreslås beskriva medborgarnytta, verksamhetsnytta, utvecklingskostnader samt kostnader för framtida drift och förvaltning. Det är viktigt att nyttokalkylen inbegriper framtida driftkostnader vilket hittills inte varit fallet. Nyttovärderingen föreslås göras av en särskild resurs med detta som huvuduppgift. Det är angeläget att staden centralt tillhandahåller denna resurs.

Kraven på verksamheternas it-beställare, projektledare, systemägare och systemansvariga är alltför låga idag. I förslaget till nytt it-program anges att kompetensutveckling utifrån olika roller i organisationen ska genomföras vilket ökar förutsättningarna för att få användarvänliga och lättanvända system. Det är bra att förslaget till it-program tydliggör att ansvaret för verksamhetsutveckling med stöd av it liksom drift och förvaltning vilar på stadens nämnder och bolag. Samtidigt är det också angeläget med en stark central styrning med ett strategiskt helhetsperspek-

tiv. Kommunstyrelsen föreslås i riktlinjer förtydliga innebörden av grundprinciperna för stadens it-styrning.

Nuvarande e-tjänstplattform är snäv och alltför styrd vilket medför att den inte alltid stämmer med verksamheternas behov. Det är också för långa uppgraderingstider på e-tjänstplattformen. I förslaget till nytt it-program anges att staden ska bedriva ett särskilt arbete för att sänka trösklarna för att gå från idé till förstudie eller pilotprojekt. Detta arbetssätt bör öka lyhördheten för verksamheternas behov samtidigt som staden, som påpekas i programförslaget, behöver bli bättre på att genomföra behovsanalys utifrån medborgares och företags behov. Förslaget till nytt it-program har också inriktningen att skapa kortare ledtider från idé till genomförande vilket ökar förutsättningarna för att inom rimlig tid tillgodose stockholmarnas behov av e-tjänster för att underlätta vardagen.

Idag saknar stadens centrala it-avdelning tillräckliga resurser. Förslaget till nytt it-program förutsätter en kraftig förstärkning av resurserna för att kunna genomföras. Förvaltningen tillstyrker förslaget att kommunstyrelsen ansvarar för att samordna och leda arbetet med verksamhetsutveckling med hjälp av it samt stödja nämnderna i detta arbete. I programförslaget betonas vikten av samverkan mellan de lokala verksamheterna och den centrala it-avdelningen. Förvaltningen vill understryka att det är av stor betydelse att den lokala nivån får tillräckligt stöd då man inte kan ha it-resurser i samma omfattning som på central nivå.

Förslaget med fem portföljer utifrån verksamhetsområden innebär att verksamhetsutvecklingen med stöd av it blir mer centralstyrd då utvecklingen styrs genom de resurser som de olika portföljerna tilldelas. Förvaltningen ser här en risk för att möjligheterna att tillgodose lokala behov och initiativ till verksamhetsutveckling minskar. Det finns emellertid idéer i programförslaget om hur man lokalt ska kunna arbeta med att ta fram idéskisser och ansökningar om centrala medel som kan öka förutsättningarna för att tillgodose de lokala behoven av verksamhetsutveckling.

Förvaltningen anser att det är viktigt att det vid framtida utveckling av e-tjänster och verksamhetsstöd säkerställs att en utpekad ägare är identifierad och att kostnaderna för drift och förvaltning av det nya it-stödet är accepterade av verksamheten i enlighet med vad utvärderingen av e-tjänstprogrammet rekommenderar. Detta är särskilt viktigt att utreda om flera nämnder ska använda samma e-tjänst/ verksamhetsstöd. Dessa frågor måste vara utredda innan medel tilldelas inom ramen för de av fullmäktige beslutade portföljerna.

Förslaget att så långt möjligt återanvända gemensam infrastruktur istället för att utveckla lokala eller verksamhetsspecifika lösningar är ett bra sätt att tillvarata stadens resurser. Kommunstyrelsen föreslås enligt programmet få i uppdrag att liksom tidigare ge ut riktlinjer hur lösningar ska ägas och var gemensamma lösningar ska ersätta lokala när det är motiverat ur ett kostnads-, effektivitets- eller nyttoperspektiv.

Förvaltningen delar stadsledningskontorets uppfattning att det är bra om en stadsövergripande supportfunktion som omfattar hela stadens it-stöd kan införas när avtalssituationen medger detta.

Det är angeläget att förbättra uppföljningen av stadens it-verksamhet. Enligt förslaget till it-program ska it följas upp baserat på kvalitet och kostnad för it-stödet men också utifrån den nytta it-stödet ger utifrån fem perspektiv som belyser olika nyttor. Förslagen om uppföljning av verksamhetsutveckling med it-stöd genom indikatorer/nyckeltal och aktiviteter är bra och kan, som föreslås i programmet, göras i stadens integrerade ledningssystem, ILS.

Sammantaget skapar förslaget till nytt it-program förutsättningar för att socialtjänsten ska kunna klara sitt uppdrag med att göra socialtjänsten mer tillgänglig på internet. Detta kommer bland annat ske genom den socialrådgivning på nätet som för närvarande håller på och utvecklas och planeras lanseras under våren 2013. Ett antal andra e-tjänstprojekt inom socialtjänstområdet är under utveckling:

- Ansökan om stöd och service inom äldreomsorg, funktionsnedsättning och socialpsykiatri.
- E-tjänst inom området ekonomiskt bistånd.
- E-tjänst för att göra föräldraprogram mer tillgängliga.
- Guiderum för ungdomsmottagning.
- Guiderum för medborgare som vill ha stöd i budget- och skuldfrågor.

Förvaltningen kommer även att se över möjligheterna att införa en e-tjänst för ansökan om bidrag till ideella föreningar.

Bilagor

1. Stadsledningskontorets tjänsteutlåtande med förslag till nytt it-program för Stockholms stad
2. It-program
3. Förslag till organisation för e-tjänstutveckling