



Handläggare: Stefan Svensson
Telefon: 08-508 29 569

Till
Kommunstyrelsen

Uppdatering av Stockholms stads e-strategi

Stadsledningskontorets förslag till beslut

Kommunstyrelsen föreslår kommunfullmäktige besluta följande.

1. Stadsledningskontorets förslag till e-strategi för Stockholms stad godkänns.
2. Den nya e-strategin ska tillämpas i verksamheterna från 1 juli 2008. Stadens nämnder ges i uppdrag och styrelsen för Stockholms Stadshus AB anmodas
 - a. att tillämpa e-strategin och genomföra en anpassning till den egna verksamheten som en del i verksamhetsplanering och uppföljning inom stadens integrerade ledningssystem
 - b. att säkerställa att e-strategin efterföljs och att nyttoeffekter uppnås genom att årliga uppföljningar genomförs.

Irene Lundquist Svenonius
Stadsdirektör

Carina Lundberg Udelepp
Biträdande stadsdirektör

Anette Holm
IT-direktör

Sammanfattning

Stadens nu gällande e-strategi antogs av kommunfullmäktige 2001. Kommunstyrelsen fattade beslut 2006-04-03 om att nu gällande e-strategi ska uppdateras. I budget för 2007 anges att Stockholms stads e-strategi (IT-strategi) ska revideras och tillämpas i verksamheterna under 2008.

Stockholm blev tidigt rankad som en av världens bästa städer inom IT och e-förvaltning, men har på senare tid tappat denna position. Stockholm har goda förutsättningar att återta denna position genom en målmedveten satsning på utveckling och införande av nya e-tjänster, men även genom utveckling av e-förvaltningens processer och arbetssätt och en högre grad av IT-standardisering.

Det finns en stor potential att underlätta för medborgarna genom att öka tillgängligheten till stadens information och service genom att erbjuda digitala tjänster på stadens webbplats. Därför är det viktigt att en uppdaterad e-strategi tar utgångspunkt i dessa frågor samt beskriver tydliga mål för verksamhetens utveckling med stöd av IT.

Syftet med e-strategin är att beskriva en gemensam målbild som skapar förutsättningar för alla aktörer att agera i samma riktning. Samtidigt handlar det om ett långsiktigt arbete att anpassa den kommunala organisationen till att möta medborgarnas behov och önskemål om tillgänglighet.

Service till stadens intressenter kan förbättras genom att staden samverkar med andra offentliga och privata aktörer. Genom att staden samverkar digitalt med andra kommuner i regionen, landstinget, offentliga myndigheter samt med stadens leverantörer och privata utförare, förbättras servicen till invånarna och det totala serviceutbudet blir mer effektivt och tillgängligt.

Stadsledningskontoret ansvarar för planering och genomförande av förankring och lansering av e-strategin.

Ärendets beredning

Ärendet har utarbetats av stadsledningskontorets IT-avdelning.

Ett antal nyckelpersoner inom utvalda verksamhetsområden har intervjuats med syfte att utforma förslag till vision och målbild samt inventera utvecklingsbehov på övergripande nivå inom kommunens kärnverksamheter. Förslagen har förankrats och vidareutvecklats tillsammans med representanter för verksamheterna.

Förslaget till e-strategi har förankrats med stadens IT-råd.

Bakgrund

Stadens nu gällande e-strategi antogs av kommunfullmäktige 2001. Genomförandeplanen var satt till 3-5 år. Hösten 2005 gjordes en uppföljning av e-strategin som visade att en större del av insatserna genomförts men att ungefär en tredjedel kvarstod. Problem har funnits med ägarskapet. Det har inte alltid varit tydligt vem ansvaret för genomförandet vilar på.

I budget för 2007 anges att Stockholms stads e-strategi (IT-strategi) ska revideras och tillämpas i verksamheterna under 2008.

Kommunfullmäktige har i "Vision 2030" tydliggjort stadens långsiktiga ambitioner och intressen. Visionen beskriver hur Stockholm i den framväxande Stockholm-Mälaren-regionen ska utvecklas fram till år 2030. I visionen tecknas en bild av en *storstad i världsklass*.

Utgångspunkt för visionen är stockholmaren. Det är medborgarens behov, intressen och möjligheter som ska vägleda utvecklingen. Stadens verksamheter och organisation ska anpassas för att möta medborgarnas förväntningar.

E-strategin beskriver hur IT ska användas för att realisera stadens vision och utveckla den moderna e-förvaltningen. Strategin tar också upp ett antal viktiga frågor som har utgångspunkt i nationella styrande dokument inom IT-området, Nationell IT-strategi för vård och omsorg samt Nationell handlingsplan för den svenska e-förvaltningen.

Ärendet

E-strategin beskriver hur IT ska användas för att realisera stadens vision och utveckla den moderna e-förvaltningen. Syftet med e-strategin är att beskriva en gemensam målbild som skapar förutsättningar för alla aktörer att agera i samma riktning.

E-strategin tar ett samlat grepp på ett antal centrala IT-frågor som rör hela stadens verksamhet. Dessa presenteras i följande fem insatsområden:

1. *Fokus på invånarnas och näringslivets behov*
2. *Organisationsövergripande service och samverkan*
3. *Utveckling av den moderna e-förvaltningen*
4. *Tekniska förutsättningar och IT-standardisering*
5. *Gemensamma verksamhetsstöd och kompetensutveckling*

Staden ska informera om sin verksamhet och informationen ska utformas efter invånarnas behov och skapa möjlighet till dialog. Invånarna ska stå i centrum för stadens verksamhet och IT ska stödja invånarnas rätt till insyn i verksamheten och underlätta tillgången till stadens tjänster.

Genom att staden samverkar digitalt med andra kommuner i regionen, landstinget, offentliga myndigheter samt med stadens leverantörer och privata utförare, förbättras servicen till invånarna och det totala serviceutbudet blir mer effektivt och tillgängligt.

Med *e-förvaltning* avses verksamhetsutveckling i offentlig förvaltning som drar nytta av informations- och kommunikationsteknik kombinerad med organisatoriska förändringar och nya kompetenser. Målbilden för den *moderna förvaltningen* utgår från kunden och sätter kundens, det vill säga invånarnas, näringslivets och övriga intressenters, behov i centrum. Då är det också viktigt att staden erbjuder rätt typ av service för varje situation. En modern, effektiv och enkel förvaltning är idag ett absolut krav för att Stockholm ska kunna hävda sig i den globala konkurrensen.

Administrativa rutiner och system blir en alltmer integrerad del av verksamhetens service och tjänster. Att snabbt och flexibelt kunna möta nämnders och bolags behov av information genom effektiva stödprocesser kommer att vara viktig faktor för stadens effektivitet i administrationen.

Det stöd som stadens verksamhet får i form av IT-infrastruktur och stöd för användarnära funktioner i verksamhetssystemen är en framgångsfaktor för verksamhetens utveckling. Stödjande funktioner ska utgå från verksamhetens behov och leverera tjänster med hög flexibilitet och kvalitet.

Stadsledningskontorets synpunkter och förslag

Kommunikation via telefon, e-post, stadens webbplats samt IT-stöd för handläggarna vid hantering av verksamhetens olika ärenden upplevs idag som självklarheter. Ändå ger de nuvarande verktygen inte de positiva effekter i verksamheten som skulle kunna vara möjliga. Användningen av informations- och kommunikationsteknik varierar kraftigt inom stadens olika verksamheter och många av de system som används kan inte kommunicera med varandra. Samtidigt handlar det om ett långsiktigt arbete att anpassa den kommunala organisationen till att möta medborgarnas behov och önskemål om tillgänglighet.

Stadsledningskontoret anser att en genomtänkt och långsiktig satsning på IT är viktig för stadens invånare och övriga intressenter och för utveckling av stadens verksamheter. Rätt använd kan informationstekniken utveckla Stockholm till en mer attraktiv stad att bo och arbeta i. För att lyckas med detta krävs kunskap och kompetens både hos stadens ledning och medarbetare samt en tydlig strategi för verksamhetens utveckling med hjälp av IT.

Stadsledningskontoret anser att staden idag har en stor potential att bli effektivare i dagliga rutiner genom att utveckla processer med mer ändamålsenligt IT-stöd. Analyser av handläggningsprocesserna måste genomföras för att fånga upp möjliga förändringar i arbetssätt och skapa ökad samverkan. Nytt IT-stöd är ofta något som startar eller driver fram förändringen, men det är organisationens sätt att hantera förändringen som är avgörande för utfallet.

Det är medborgarens behov, intressen och möjligheter som ska vägleda det politiska arbetet. Stadens verksamheter och organisation ska anpassas till medborgarnas behov och förväntningar. En individ kan inta flera olika roller gentemot staden. Då är det också viktigt att staden erbjuder rätt typ av service för varje situation.

Servicen till stadens intressenter kan förbättras genom att staden samverkar med andra offentliga och privata aktörer. Genom att staden samverkar digitalt med andra kommuner i regionen, landstinget, offentliga myndigheter samt med stadens leverantörer och privata utförare, förbättras servicen till invånarna och det totala serviceutbudet blir mer effektivt och tillgängligt.

Stadsledningskontoret ansvarar för planering och genomförande av förankring och lansering av stadens styrande dokument inom IT-området. I en första fas handlar detta om att informera om e-strategin och tydliggöra behovet av strategin. Genomförandet av e-strategin är inte ett projekt utan en process som ständigt bör utvärderas.

För att säkerställa att stadens övergripande mål styr IT-utvecklingen tillsammans med verksamheternas mål och behov ska utvecklingen följa stadens verksamhetsplanerings- och budgetprocess. E-strategin kommer därför att kompletteras av årliga handlingsplaner per tjänsteområde enligt stadens utvecklingsmodell. Handlingsplanerna tas fram av stadsledningskontoret och beskriver förslag till prioriterade insatser avseende IT-utveckling och verksamhetsutveckling med utgångspunkt från stadens verksamheter.

Bilagor

Bilaga 1. Förslag till e-strategi för Stockholms stad