



Handläggare: Anna Ambjörn
Telefon: 08-508 22 048

Till
Hägersten - Liljeholmens
stadsdelsnämnd

E-strategi för Stockholms stad

Förslag till beslut

1. Stadsdelsnämnden godkänner och översänder tjänsteutlåtandet som svar på remissen till Kommunstyrelsen

Maria Mannerholm
Stadsdelsdirektör

Gunnar Ohlsén
Avdelningschef

Sammanfattning

Ett förslag på ny e-strategi för Stockholms stad har sänts ut på remiss. E-strategin tar ett samlat grepp på ett antal centrala IT-frågor som rör hela stadens verksamhet, vilket presenteras inom 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*

Förvaltningen ser mycket positivt på den utveckling som förslaget till e-strategi anvisar. Denna utveckling som anges i strategin är en förutsättning för att Vision 2030 ska kunna uppfyllas.



Ärendets beredning

Ärendet är berett inom Avdelningens för samhällsplanering.

Bakgrund

Förslag på ny e-strategi för Stockholm stad har inkommit till stadsdelsnämnden på remiss. Yttrande önskas senast 2008-04-30.

Ärendet

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.

Ärendet har utarbetats av stadsledningskontorets IT-avdelning i dialog med ett antal nyckelpersoner inom utvalda verksamhetsområden. Förslaget till e-strategi har förankrats med stadens IT-råd. E-strategin gäller för stadens nämnder och Stockholms stadshus AB inklusive dotterbolagen. Strategin beslutas av kommunfullmäktige och förvaltas av stadsledningskontoret och ersätter det tidigare dokumentet "e-strategi för Stockholms stad 2001-02-19"

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

E-strategin

E-strategin beskriver hur IT ska användas för att realisera stadens vision och utveckla den moderna e-förvaltningen. E-strategin tar upp kommunikations- och informationsteknik i vid mening, hur staden med IT kan förbättra sin service och hur stadens verksamheter kan effektiviseras för att nå stadens mål. Syftet med e-strategin är att beskriva en gemensam målbild som skapar förutsättningar för alla aktörer att agera i samma riktning.

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.

Strategin kompletteras årligen med handlingsplaner per tjänsteområde enligt stadens utvecklingsmodell. Handlingsplanerna tas fram av stadsledningskontoret och beskriver prioriterade insatser avseende IT-utveckling och verksamhetsutveckling med utgångspunkt från stadens verksamheter.

E-strategin tar ett samlat grepp på ett antal centrala IT-frågor som rör hela stadens verksamhet, vilket presenteras inom följande fem insatsområden:

1. Fokus på invånarnas och näringslivets behov

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.

Stadens webbplats ska utveckla möjligheterna till interaktion med staden och förenkla för invånare och näringsliv genom att ansökningar, anmälningar och handläggning kan hanteras elektroniskt. E-tjänsterna ska ge en överblick över handläggningstiden för det egna ärendet och en möjlighet att själv påverka processen.

2. Organisationsövergripande service och samverkan

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.

Det är invånarnas och näringslivets behov som ska styra hur information och tjänster utformas. Principen ska vara ”ett ärende- en kontakt”. Genom att informationsflödet digitaliseras och processer och rutiner automatiseras, kan stadens verksamheter samtidigt effektiviseras.

3. Utveckling av den moderna e-förvaltningen

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.

Den information som verksamheterna arbetar med utgör tillsammans med informationssystemen en viktig resurs som måste skyddas. Det är speciellt viktigt för verksamheter med höga krav på säkerhet och skydd av personlig integritet. Regelverk och säkerhetsrutiner ska utformas så att det blir enkelt att samarbeta och på samma gång information och kommunikation skyddas i adekvat omfattning.

4. Tekniska förutsättningar och IT-standardisering

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.

Staden måste utveckla en effektiv och framtidssäker IT-infrastruktur. Det är viktigt för staden med enhetlighet i den tekniska IT-infrastrukturen och att denna utgår från den teknik som valts för verksamhetssystem och klientprogramvara. Verksamhetssystemen måste vila på en infrastruktur som de är utprovade för hos respektive leverantör och som medger effektiv förvaltning och drift.

Telefonin ska vara en kommunikationskanal som tillsammans med webb och e-post skapar förutsättningar för stadens invånare och övriga intressenter att enkelt och efter behov komma i kontakt med Stockholms stad.

Staden ska prioritera lättanvända och tillgängliga mobila tjänster för interna och externa intressenter. Internt betyder det att ta fram mobila tjänster som underlättar och effektiviserar det dagliga arbetet för stadens verksamheter. Det innebär rapportering och registrering av ärenden på plats för att effektivisera arbetet och minska restider.

5. Gemensamma verksamhetsstöd och kompetensutveckling

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.

För att stadens medarbetare och invånare ska kunna nå webbaserade funktioner är det en förutsättning att det finns stabila grundsystem och möjlighet att arbeta både stationärt och mobilt med fastställd tillgänglighet och prestanda.

Utvecklingen av den moderna förvaltningen bygger på tillämpning av teknikens möjligheter. För att säkerställa hög kvalitet och effektivitet behöver kompetensen också vara hög inom nyttjande av informationsteknik, vilket ställer krav på kontinuerlig kompetensutveckling för stadens medarbetare. Förvaltningar och bolag ansvarar för att kompetens finns för att nå verksamhetens mål.

Genomförande, uppföljning och översyn

Stadsledningskontoret ansvarar för planering och genomförande av förankring och lansering av stadens styrande dokument inom IT-området. I en första fas handlar

det om att informera om e-strategin och tydliggöra behovet av strategin. Genomförandet av strategin är inte ett projekt utan en process som ständigt bör utvärderas.

Genom årliga handlingsplaner ska de planerade aktiviteterna utvärderas med avseende på utvecklings- och driftskostnader i förhållande till den besparing som uppnås. I handlingsplanen ska även invånar- och verksamhetsnytta analyseras för att det ska vara möjligt att prioritera mellan olika utvecklingsinsatser. Handlingsplanerna utgår från stadens utvecklingsmodell och beskriver utvecklingsaktiviteter med avseende på verksamhetsområde. Utvecklingen ska följa stadens verksamhetsplanerings- och budgetprocess.

Förvaltningens synpunkter

Förvaltningen ser mycket positivt på den utveckling som förslaget till e-strategi anvisar. Denna utveckling som anges i strategin är en förutsättning för att Vision 2030 ska kunna uppfyllas. Strategin sträcker sig dock långt framåt i tiden och ska följas upp genom årliga handlingsplaner. Förvaltningen förutsätter att prioriteringsordningen för de olika insatserna kommer att klargöras kontinuerligt vid kommande anvisningar för nämnderna och bolagens verksamhetsplanering.

Det är positivt att strategin betonar vikten av att även telefoni är en viktig del i kommunikationsstrategin. Det är långt ifrån alla medborgare som hanterar en dator eller ens har tillgång till en, kanske i synnerhet äldre människor, som kanske främst har intresse av vad t ex äldrevården erbjuder för tjänster.

När det gäller säkerhet så anges att regelverk och säkerhetsrutiner ska utformas så att det blir enkelt att samarbeta men att samtidigt information och kommunikation skyddas i adekvat omfattning. Detta är extra viktigt om informationsutbytet och systemen ska vara tillgängliga över myndighets- och kommungränser. Förvaltningen kan befara att säkerhetsrutinerna blir så omfattande att de effektiviseringsvinster som eftersträvas inte kommer att kunna uppnås.

För att e-strategin ska få de positiva effekter som eftersträvas kommer det att krävas omfattande utbildningsinsatser av stadens personal. Det ställer också stora krav på att den teknik som utvecklas är lätt för användarna att ta till sig.

Bilagor

Remissen