



KOMMUNSTYRELSEN
FINANSROTEN

DNR: 051-823/2008
DATUM: 2008-03-27

Remitteringsmapp

Ärende: Uppdatering av Stockholms stads e-strategi

För yttrande senast: 30 april 2008

Stadsdelsnämnderna
samtliga

Facknämnderna
samtliga

Övriga
Stadshus AB



STADSLEDNINGSKONTORET
IT-AVDELNINGEN

TJÄNSTEUTLÅTANDE
DNR 051-823/2008 SID 1 (5)
2008-03-13

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 Uudelepp
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 service 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 vilår 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 stockholmarens. 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



E-strategi för Stockholms stad

Dnr ~~051-3582/2006~~

051-823/2008

Förslag till

e-strategi för Stockholms stad

Version 0.96

Senast ändrat
2008-03-13

Sida
1 (20)



Innehållsförteckning

1. Inledning.....	3
2. E-strategins syfte och tillämpning	4
3. Stockholms stad – den moderna e-förvaltningen	5
4. Insatsområden.....	6
Insatsområde 1: Fokus på invånarnas och näringslivets behov	7
Insatsområde 2: Organisationsöverskridande service och samverkan.....	9
Insatsområde 3: Utveckling av den moderna e-förvaltningen.....	11
Insatsområde 4: Tekniska förutsättningar och IT-standardisering	13
Insatsområde 5: Gemensamma verksamhetsstöd och kompetensutveckling	17
5. Genomförande, uppföljning och översyn	19



1. Inledning

Informationstekniken (IT) har kommit att spela en allt större roll i våra liv. 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 samt en tydlig strategi för verksamhetens utveckling med hjälp av IT.

Internetbaserade tjänster och internetbaserad service blir allt vanligare i samhället. Det är samtidigt viktigt för staden att information och tjänster kan erbjudas via olika kanaler så att inga grupper i samhället riskerar att stängas ute.

Strategin tar sin utgångspunkt i utvecklingen av e-tjänster som underlättar invånarnas och företagens kontakt med staden och som verksamheten samtidigt har nytta av. Tillsammans med andra aktörer inom offentlig sektor ska staden tillhandahålla e-tjänster som integrerar information och handläggning mellan myndigheter och externa utförare med hänsyn till gällande lagar och förordningar och tecknade avtal. Detta för att erbjuda sammanhängande tjänster främst inom viktiga verksamhetsområden som vård, omsorg och pedagogik.

IT ska underlätta tillgången till stadens information och tjänster. Stadens invånare och andra intressenter ska enkelt få tillgång till kvalitetssäkrad information och anställda ska ha tillgång till väl fungerande och samverkande IT-stöd som underlättar och effektiviserar det dagliga arbetet. Målet är att det ska vara så enkelt som möjligt för så många som möjligt.

Näringslivet ska stödjas genom förenklingar för företagen. Nyetablering av företag, liksom befintliga företags möjlighet att vilja stanna i staden, påverkas också av den utveckling staden står för och bidrar till.



2. E-strategins syfte och tillämpning

Stockholms stads övergripande styrdokument inom IT-området är *IT-programmet* och *e-strategin*.

IT-programmet anger stadens förhållningssätt till och inriktningen för användning och utveckling av informations- och kommunikationsteknik i staden (Dnr 031-2486/2007).

E-strategin beskriver hur IT ska användas för att realisera stadens vision och utveckla den moderna e-förvaltningen. E-strategin tar upp informations- och kommunikationsteknik 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.

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".

E-strategin kompletteras av årliga 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.



3. Stockholms stad – den moderna e-förvaltningen

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 stockholmarens behov, intressen och möjligheter som ska vägleda utvecklingen. Stadens verksamheter och organisation ska anpassas för att möta medborgarnas förväntningar.

Visionen beskriver en stad som är enkel att nå för invånare, näringsliv och övriga intressenter. En stad där kommungränser har minskat i betydelse och där det ska vara lätt att ta del av välfärdstjänster i en integrerad region.

I Stockholm finns högklassig och kostnadseffektiv samhällsservice baserad på valfrihet och mångfald. Stockholmare har stora möjligheter att påverka utformningen av service och tjänster och kan med stöd av välutvecklade webblösningar välja mellan vård- och omsorgsgivare, skolor och förskolor m.m. Stadens vision är långsiktig och e-strategin beskriver de insatser som är viktiga för att skapa förutsättningarna för att nå stadens vision och mål.

Visionen kan i korthet sammanfattas i följande övergripande mål för e-strategin som utgångspunkt för den moderna e-förvaltningen:

- Stockholms stad ska erbjuda ett stort utbud av service i form av elektroniska tjänster till nytta för invånare och företagare för att ge mer kvalitativ och effektiv service.



- Stockholms stad ska i samverkan med övriga kommuner i regionen, landsting och leverantörer samt utförare erbjuda service som utgår från invånarens livssituation.
- Användningen av IT ska effektivisera Stockholms stads verksamheter och vara ett redskap i verksamhetsutveckling samt ge möjlighet till effektiv samverkan inom staden och i relation till andra kommuner, landstinget mfl där relationen påverkar medborgarnas nytta.

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.

4. Insatsområden

Genom användning av IT i staden är det möjligt att åstadkomma verksamhetsförändringar, inte endast som stöd för rationalisering utan genom att skapa mervärden för stadens verksamheter och invånarna. E-strategin beskriver de viktigaste förändringsmålen, de insatser som krävs samt förväntade effekter som uppnås genom att realisera strategin.

Arbetet för att realisera den moderna e-förvaltningen ska bedrivas på ett sådant sätt att:

- De tjänster och IT-stöd som utvecklas ska vara användbara, användarvänliga och tidsbesparande. Utvecklingen av verksamhetsstöd och tjänster ska vara användarstyrd. I utvecklingen ska det finnas en helhetssyn och samordning för att så långt som möjligt ta tillvara andras och egna erfarenheter vid utveckling av tjänster och tekniska lösningar.
- Nyttan för kunden och verksamheten ska värderas i förhållande till kostnader för utveckling och möjliga besparingar. Utvecklingen ska kännetecknas av att vara kostnadseffektiv.



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*

Insatsområde 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 information och service samt utbud av tjänster från andra organisationer och utförare (enskilda verksamheter och entreprenörer) ska vara tillgänglig och kunna jämföras. Tjänsterna ska finnas tillgängliga i flera olika kanaler.

Stockholm ska vara norra Europas mest företagsvänliga stad. Staden ska underlätta för företag och organisationer genom att skapa enkla och raka rutiner för ansökningar och tillstånd genom att införa en "one-stop-shop".

Mål

Stockholm.se ska vara en viktig mötesplats med staden

Stadens webbplats ska ge en tydlig överblick över stadens service och tjänster samt öppna möjligheten till dialog, insyn och aktivitet – inte minst via e-tjänster. Genom e-tjänster ska tillgång till de kommunala kärnverksamheterna skapas. Information och tjänster ska vara enkla att hitta och ta del av.

Behov av insatser:

Version 0.96

Senast ändrat
2008-03-13

Sida
7 (20)



- Stadens webbplats ska kontinuerligt tillgänglighetsanpassas enligt fastställda grundkrav (enligt Verva)
- Informationen ska utformas så att den är lätt att förstå, aktuell och utformad med tanke på invånarnas behov
- Staden ska möjliggöra för medborgarna att göra välgrundade val av service genom funktioner för jämförelse och kvalitetspresentationer
- Staden ska utveckla ett förhållningssätt som tar till sig utvecklingen inom Internet och som stödjer den unga generationens krav på interaktion via Internet
- Tjänster och service ska exponeras sammanhållet för användaren med en inloggning och en samlad presentation av pågående ärenden (mina sidor)
- Webbplatsens funktioner ska samtidigt utvecklas så att informationssäkerheten tillgodoses.

Medborgardialogen ska utvecklas genom nya e-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 handläggningstid för det egna ärendet och en möjlighet att själv påverka processen.

Behov av insatser:

- Möjligheten att erbjuda medborgare fler e-tjänster ska prioriteras
- Vid utveckling av e-tjänster ska användarens behov vara en viktig utgångspunkt
- Det ska finnas en helhetssyn och samordning så att lösningar och rutiner kan återanvändas när så är möjligt.

Kontaktcenter Stockholm ska vara en viktig kanal för kontakt med staden

Genom funktion för kontaktcenter kan stadens invånare och andra enkelt få hjälp och stöd via telefon, e-post etc. Medborgare och företagare bör kunna få vägledning och hjälp genom en enda kontakt när de behöver det. Många av de frågor som stadens kunder har behöver inte alltid besvaras av en specialiserad handläggare.

Behov av insatser:

- Kontaktcenter ska utformas så att det kan fungera som ingång i kommunala frågor



- Den information invånaren och stadens övriga intressenter söker ska kunna ges av en kvalificerad kundtjänst eller en digital webbassistent, men även e-post och webbaserade tjänster ska kunna användas
- Genom kontaktcenter ska det vara lätt att ta kontakt med staden utan att känna till stadens organisation eller veta vilken handläggare invånaren ska vända sig till.

Politiska beslut och ärenden ska vara enkla att söka och följa

Det ska vara enkelt att hitta information om politiska beslut. Stadens nämnder ska lägga upp sina ärenden på ett enhetligt sätt och det ska vara lätt att ta del av politiska beslut och ärenden med tillhörande handlingar där sekretesslagen och personuppgiftslagen så medger.

Behov av insatser:

- Interna rutiner för hantering av information och ärenden ska vara kända och tillämpade
- Webbaserade verktyg ska erbjudas för lagring och återsökning av information och handlingar
- Stadens intressenter ska enkelt kunna söka och följa politiska beslut genom att en sådan tjänst utformas.

Insatsområde 2: Organisationsöverskridande 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.

För att kunna samverka digitalt måste stadens verksamhetssystem kunna kommunicera med andra organisationer och offentliga myndigheter på ett enhetligt och säkert sätt.

Mål

Verka för organisationsöverskridande e-tjänster, service och information inom gemensamma verksamhetsområden där invånarnas behov sätts i fokus



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.

Behov av insatser:

- Utveckla säkerhetslösningar baserade på nationella standarder för e-legitimation. Detta för att möjliggöra säker identifiering för e-tjänster inom vård och omsorg samordnat med andra samhällssektorer, där detta behövs och mest lämplig lösning för identifiering för övriga tjänster utifrån säkerhetskraven
- Utveckla tekniska lösningar för att digitalt kunna samverka med andra organisationer och offentliga myndigheter på ett enhetligt och säkert sätt.

Verka för samverkan och informationsutbyte med andra kommuner och landsting
Möjlighet till samverkan finns inom många av kommunens verksamheter. Genom att skapa förutsättningar för samverkande och verksamhetsstödjande IT-system kan arbetet effektiviseras samtidigt som förutsättningar skapas för att göra information och tjänster mer lättillgängliga för invånarna.

Behov av insatser:

- Grunden för utvecklingen av gemensamma IT-stöd är gemensamt arbete med processbeskrivningar, arkitektur, regelverk samt följsamhet till etablerade standarder
- Förtydliga regelverket för dokumentation inom äldreomsorgen, handikappomsorg och socialtjänsten
- Utveckla samarbetet för att skapa en gemensam webbplats för vård- och omsorg som möjliggör för omsorgstagare och patienter att lättare komma åt information och tjänster
- Arbeta utifrån mål och intentioner i den Nationella IT-strategin för vård och omsorg.



Insatsområde 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.

Kommunens övergång från förvaltningsorganisation till serviceorganisation blir allt tydligare. Samtidigt handlar det om ett långsiktigt arbete att anpassa den kommunala organisationen till att möta invånarnas och näringslivets behov och önskemål om tillgänglighet.

Målbilden för den *moderna förvaltningen* utgår från kunden och sätter kundens, det vill säga invånarnas, näringslivets och övriga intressenters, behov i centrum. En individ kan ha flera olika roller i relation till staden. 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.

Verksamheterna driver den tekniska utvecklingen framåt. Systemen är lätta att styra om och förändra utifrån verksamhetsbehoven. Stadens information ska vara tillgänglig för alla berörda och så långt möjligt anpassas till målgruppernas behov. Informationen ska finnas tillgänglig när den efterfrågas.

Mål

Prioriterad styrning och ledning

Det framtida IT-stödet måste samordnas inom staden men även på regional och nationell nivå. Därför behöver utveckling och användning av IT ledas och följas upp på ett nytt sätt. Styrningen inom IT-området bör utgå från en decentraliserad samverkansmodell som styr mot en tjänstebaserad IT-arkitektur.

Behov av insatser:

- Verka för att lagar och regler harmoniseras med verksamhets- och IT-utvecklingen
En gemensam informationsstruktur och en gemensam teknisk IT-infrastruktur ska utvecklas



- Gemensamma verksamhetsstödjande och samverkande system ska utvecklas och göras tillgängliga för stadens verksamheter samt de verksamheter som staden upphandlat för vård och omsorg. Investeringar i verksamhetssystemen ska prövas ekonomiskt och verksamhetsmässigt i relation till den nytta som uppnås.

Ökad samordning och samverkan

Det är viktigt att möjliggöra åtkomst till information över organisationsgränserna, inom och mellan stadens nämnder samt mellan staden och andra myndigheter och organisationer. Sådan sammanhållen information är viktig både för invånaren och för att stadens verksamheter ska kunna samverka på ett effektivt sätt, internt och externt. Det handlar också om att övergå till nya rutiner, så att information och data återanvänds och bearbetas på sätt som ger nytta för verksamheten.

Behov av insatser:

- Rutiner och IT-stöd ska utformas så att data och information kan registreras så nära källan som möjligt, för att undvika dubbelarbete och minimera felkällor
- IT-stödet ska utformas så att den manuella hanteringen minimeras och att samarbetet mellan staden och externa parter och utförare underlättas
- Stadens verksamhetssystem ska på ett kontrollerat sätt göras tillgängliga för de aktörer som arbetar på stadens uppdrag utifrån gällande regler och avtal.

Arbeta med rätt säkerhet för rätt uppgift

När information utbyts elektroniskt med omvärlden ökar komplexiteten. Den information som verksamheterna arbetar med utgör tillsammans med informationssystemen en viktig resurs som måste skyddas. Detta 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.

Invånare, entreprenörer, utförare och medarbetare ska på ett kontrollerat och säkert sätt få tillgång till information och utföra sina tjänster på stadens webbplats respektive intranätet. Lättanvända och säkra tekniska lösningar som omfattar identifiering, signering och behörighet ska finnas. Användaren ska endast behöva logga in en gång för att nå personlig information och tjänster som han/hon har behörighet till.



Behov av insatser:

- Det är viktigt att säkerställa en behörighetshantering på adekvat nivå, att skyddet är i paritet med informationens värde. Den snabba tekniska utvecklingen och förändringar av hotbilden inom området måste kontinuerligt bevakas för att säkra att stadens teknik inom området är tidsenlig.

Insatsområde 4: Tekniska förutsättningar och IT-standardisering

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.

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.

Mål

Prioritera rationell och standardiserad informationsförsörjning

Genom att skapa en rationell och kostnadseffektiv informationshantering med ett övergripande regelverk som "frigör" informationen från systemen, tryggas och förenklas den nutida och framtida informationsförsörjningen. Ett gemensamt synsätt hur information ska hanteras och lagras är en förutsättning för att arbetet ska vara effektivt. Vet medarbetarna vilken information som finns och hur den är tillgänglig sparar man tid i den löpande verksamheten.

Idag finns regler och standarder fastställda för en gemensam och långsiktig hantering av den information som skapas i stadens IT-system.



Behov av insatser:

- Fastställ vem som äger och ansvarar för informationen samt definiera de dataformat som används
- Säkerställ att information är frikopplad från systemen och kan återanvändas i olika typer av dokument
- Övergå till en stadsövergripande informationsförsörjning enligt vedertagna internationella och nationella standarder för bl a digital arkivhantering.

IT-struktur och IT-standardisering

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.

Stadens IT-struktur ska baseras på en enhetlig och driftsäker miljö med ett begränsat urval av produkter och ett begränsat antal system. Den tekniska plattformen ska vara kostnadseffektiv, flexibel och dokumenterad samt hålla god teknisk, ekonomisk och säkerhetsmässig kvalitet.

Behov av insatser:

- Genomför migrering av IT-strukturen mot en mer standardiserad och mindre fragmenterad miljö
- Basera IT-miljö och tjänster på produkter som är standard på marknaden, som är integrerade och som kan samverka med varandra och med stadens verksamhetssystem.

IT-stödet ska utformas för att stödja verksamhetens behov

IT-stöd såsom e-tjänster, verksamhetssystem, ekonomi- och PA-system ska möjliggöra nya sätt att lagra, bearbeta, analysera och sammanställa information. Det handlar också om att övergå till nya rutiner, så att information och data återanvänds och bearbetas på



sätt som ger nytta för verksamheten. Rätt utformat IT-stöd kan minimera den manuella hanteringen och underlätta samarbetet mellan staden och externa parter och utförare.

Behov av insatser:

- Verksamhetssystemen ska utformas så att de är lätta att använda, har tillgängliga gränssnitt och hög stabilitet och prestanda i såväl stationär som mobil tillämpning.
- Funktioner ska erbjudas för att enkelt sammanställa och analysera data inom och mellan enheter för att skapa digitalt tillgänglig information om verksamheten.

Masterdata om stadens anställda och invånare ska uppdateras och lagras på ett ställe

Samtliga verksamheter i staden behöver information om anställd personal såväl i personalsystem som i olika verksamhetssystem. Registrering av data ska ske vid källan för att undvika fel och dubbelarbete. Dagens lönesystem bör vara en stabil bas till vilket ett digitalt in- och utflöde av information kan utgöra en grund för medarbetarinformation och medarbetartjänster.

Behov av insatser:

- Utveckla de personaladministrativa stödsystemen till ett viktigt stöd för såväl chefer som medarbetare
- Nyttja stadens lönesystem som master för information om den anställda i såväl personalsystem som i verksamhets- och behörighetssystem
- Skapa digitala tjänster för inmatning och uppdatering av information om personal så att detta kan skötas vid källan
- Utnyttja nationella personregister på ett effektivt sätt och möjliggör självregistrering av invånare och företagare.

Stockholms stad ska ligga i framkant i användandet av geografisk information

Insatser inom geografiska informationssystem (GIS) ska syfta till att göra Stockholm till en tillgänglig, attraktiv och modern stad. Stadens verksamheter ska underlätta användningen av GIS-information.

Behov av insatser:



- Arbeta utifrån mål och intentioner i den Nationella geodatastrategin
- Gör informationen i geografiska informationssystem åtkomlig för verksamhetssystem, medarbetare och utförare
- Använd kartbild och geografisk information för presentation av beslutsunderlag och i e-tjänster med relevant detaljnivå och adekvat presentationssätt
- Prioritera utformning och införande en stadsövergripande lösning för GIS
- Fördjupa ansvaret som informationsägare
- Utveckla GIS-portalerna för metadata och informationssamverkan.

Telefonin ska vara en effektiv och väl fungerande kommunikationskanal för stadens invånare och anställda

Telefonin ska vara en kommunikationskanal som tillsammans med webb och e-post skapar förutsättningar för invånare och övriga intressenter att enkelt och efter behov komma i kontakt med Stockholms stad. För externa intressenter innebär det tydliga kontaktvägar oavsett ärende och hög servicegrad enligt principen "ett ärende – en kontakt". Internt innebär det att nyttja telefonin för effektiv och enkel kommunikation mellan verksamheter och medarbetare.

Behov av insatser:

- Utveckla telefonins möjligheter avseende tillgänglighet och kontaktbarhet både internt och externt
- Invånare ska enkelt kunna etablera dialog med staden och få hjälp med sina frågeställningar
- Säkerställ att upphandling, avtal och organisation för telefonitjänsterna kontinuerligt utvecklas efter verksamheternas och invånardialogens behov.

Stockholms stad ska ligga i framkant i användning av mobila tjänster

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

Behov av insatser:



- Skapa ökad medborgarnytta och valfrihet genom att öka självbetjäningsgraden och utreda möjlighet till trådlös tillgång till stadens tjänster och information.
- Effektivisera den interna verksamheten genom att ge medarbetarna tillgång till IT-baserat verksamhetsstöd i det praktiska arbetet via trådlös kommunikation utifrån ekonomiska och verksamhetsmässiga krav
- Inriktningen ska vara att profilera Stockholm som den ledande mobila staden genom att säkerställa trådlös bredbandstillgång och ett utbud av bredbandstjänster utifrån fattade politiska beslut.

Insatsområde 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.

Mål

Etablera användarnära funktioner och IT-tjänster med efterfrågad funktionalitet samt tillgänglighet och prestanda

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.

Behov av insatser:

- Skapa en effektiv systemplattform som möjliggör konsolidering av gamla samt integrering av nya system
- Tillhandahåll grundläggande IT-infrastruktur och tjänster som är väl anpassade till verksamheternas behov
- Prioritera framtagning av lösningar som är lätthanvända, säkra och följer stadens riktlinjer.

Prioritera utbyte av information mellan verksamhetssystem och ekonomisystem



Stadens verksamheter är beroende av ett allt mer omfattande och snabbt utbyte av digital information mellan verksamhets- och ekonomisystemen för att öka effektiviteten. Effektiv integration mellan stadens system är viktig när staden ska förenkla sina processer och utveckla e-tjänster.

Behov av insatser:

- Nyttja information i ekonomisystemet för verksamhetens e-tjänster, bearbetning och analys samt kvalitetsuppföljning
- Skapa flexibel åtkomst till ekonomisk information för verksamhetssystem
- Inför interna e-tjänster och gränssnitt som möjliggör utbyte av data mellan system
- Genom nya möjligheter till kommunikation exempelvis handdatorer, mobiltelefoner och nya typer av mobila terminaler kan stadens verksamheter bli mer effektiva och konkurrenskraftiga. Tjänsterna ska utformas på ett ändamålsenligt sätt och vara lätta att använda.

Tillhandahåll ett kundorienterat och professionellt administrativt stöd vid upphandling och inköp

Ett stadsövergripande IT-stöd vid upphandling och inköp kan effektivisera bolags och nämnders arbete. Stödet bör omfatta kravspecificering och processtöd samt underlätta samordning så att nämnder och bolag med liknande behov inte köper in olika system.

Behov av insatser:

- Utveckla och tillhandahåll administrativt processtöd för upphandling och inköp
- Koordinera upphandling och utveckling inom IT-området med avseende på standarder, informationsstruktur, begrepp och dataformat
- Fånga upp och tydliggör verksamhetsbehov och ställ krav på stöd och stadsövergripande samordning så att verksamheter med liknande behov samordnar sin anskaffning inom IT-området.

Kontinuerlig kompetensutveckling hos stadens medarbetare

De anställda är stadens viktigaste resurs. I en tid då staden konkurrerar med en stark privat arbetsmarknad och en åldersstruktur med stora förestående pensionsavgångar



måste staden stå stark i sin attraktionskraft. En av flera förutsättningar för detta är en stimulerande arbetsmiljö, där utveckling och användarorientering står i fokus.

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.

Behov av insatser:

- För att kunna möta utvecklingen av förändrade arbetssätt genom enklare intern administration och e-tjänster krävs att förvaltningar och bolag ger medarbetare förutsättningar och förståelse för att möta förändrade arbetssätt till gagn för invånare och företag.

5. 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 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.

Förvaltningschefer och bolagschefer är ansvariga för att e-strategin efterföljs och kontinuerligt följs upp. Stadsledningskontoret ansvarar för att det finns direktiv och regelverk för hur uppföljning och översyn ska genomföras.

Genomförande - handlingsplaner

E-strategin 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.



I handlingsplanen 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.

För att säkerställa att stadens övergripande mål styr IT-utvecklingen tillsammans med verksamheternas mål och behov ska utvecklingen följa stadens verksamhetsplanerings- och budgetprocess.