



Handläggare: Gunilla Schedin
Telefon: 508 09 015

Till
Norrmalms stadsdelsnämnd

Snabb och lättillgänglig service till stockholmarna, förslag till organisation, modell för finansiering, utveckling och införande av nya e-tjänster - svar på remiss från kommunstyrelsen

Förslag till beslut

Remissen besvaras med stadsdelsförvaltningens tjänsteutlåtande.

Ylva Tengblad
stadsdelsdirektör

Margareta Forsslund
avdelningschef

Sammanfattning

Kommunstyrelsen har begärt yttrande från bl.a. Norrmalms stadsdelsnämnd med anledning av ett förslag till utveckling och införande av nya e-tjänster. Förvaltningen är klart positiv till förslaget och ställer sig bakom den modell för genomförandet som presenterats. Det är bra att staden föreslås ta ett samlat grepp över utvecklingen och att man tydligt markerar att ”göra-självtiden” är förbi.

Av förslaget framgår klart att det är brukaren som står i centrum. Införandet av nya e-tjänster i kombination med ett fungerande kontaktcenter kommer att kunna ge medborgarna en bra överblick över både stadens, privata utövares och olika entreprenörers utbud av service och tjänster. Det är dock viktigt att inte glömma värdet av den mänskliga kontakten och att e-tjänster är *en* av de kontaktytor staden erbjuder medborgarna.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts vid planeringsavdelningen.

Bakgrund

Kommunstyrelsen har begärt yttrande från bl.a. Norrmalms stadsdelsnämnd med anledning av ett förslag till organisation, modell för finansiering, utveckling och införande av nya e-tjänster i Stockholms stad. Ytrandet ska vara kommunstyrelsen tillhanda senast den 23 augusti.

Sammanfattning av remisshandlingarna

Förbättrad och utvecklad kommunikation och informationsteknik är två viktiga verktyg för att nå de av kommunfullmäktige beslutade inriktningsmålen för Stockholms stad. Detta innebär bl.a. att stockholmarna ska kunna komma i kontakt med staden via kontaktcenter, att stadens IT-system ska utvecklas och att ett antal nya e-tjänster ska införas.

Offentliga myndigheter och företag fokuserar alltmer på utveckling av e-tjänster och staden behöver därför ta ett samlat grepp för att "nå ända fram" och erbjuda den service som många i samhället idag förväntar sig.

Medborgarna ska stå i centrum för stadens verksamhet och informations- och kommunikationstekniken ska stödja medborgarnas rätt till insyn i verksamheten och underlätta tillgången till kommunens tjänster.

Genom att utveckla processer med optimalt IT-stöd finns också stora möjligheter att effektivisera dagliga rutiner. Idag sköts många processer manuellt där IT skulle kunna användas för att t.ex. förkorta handläggningstiderna. Införandet av en gemensam serviceförvaltning, utveckling av kontaktcenter och satsning på e-tjänster gör att servicen gentemot medborgarna förbättras och att administrationen effektiviseras.

Staden har tagit ett antal steg i riktning mot en effektiv infrastruktur och utvecklingsmiljö för e-tjänster. För närvarande pågår ett arbete med att komplettera stadens externa webbplats med mjukvara för att skapa en tjänsteportal, vars syfte bl.a. är att skapa en gemensam inloggningsfunktion som ger brukaren möjlighet att komma åt personligt relaterad information oberoende av varifrån uppkopplingen mot Internet görs.

Stadsledningskontorets kommunikationsstab genomför under 2007 ett projekt som syftar till att utveckla stockholm.se till en modern, användarvänlig och effektiv webbplats där det är lätt att hitta rätt, jämföra service och utföra tjänster. Man förbereder också webbplatsen för att göra det möjligt för medborgaren att genom *en* inloggning nå samtliga e-tjänster i staden. En särskild webbstrategi ska också tas fram för stadens webbredaktörer för att slå fast riktlinjer, roller, ansvar m.m.

Enligt stadens kommunikationspolicy är det personliga mötet och webbplatsen de viktigaste kanalerna för medborgarna i kontakten med staden.

Införande av e-tjänster

Stadsledningskontoret föreslås få en samordnande funktion för delar i de tre satsningarna, gemensam serviceförvaltning, kontaktcenter och nya e-tjänster. Arbetet kommer att bedrivas i nära samarbete med berörda verksamheter och förvaltningar. E-tjänst-utvecklingen ingår därmed som ett av tre förändringsprogram (e-tjänstprogrammet).

Syftet med e-tjänstprogrammet är bl.a. att tydliggöra mål för utveckling av e-tjänster, nytta för verksamheten, roller och ansvar, riktlinjer och regler för utvecklingen, möjliggöra gemensam finansiering av e-tjänster och underlätta för medborgarna att enkelt utföra tjänster och ta del av information när helst på dygnet de önskar.

Det övergripande målet för e-tjänstprogrammet föreslås vara:

- Pedagogiska webbformulär som underlättar arbetet för både medborgare och handläggare m.fl. ska skapas.
- Medborgare och andra intressenter ska få god insyn i hur deras ärenden handläggs.
- Automatiserade interna rutiner ska ersätta manuella arbetsmoment i handläggning och administration.
- Alla nya digitala processer och ärenden ska kunna diarieföras och slutförvaras i digitalt arkiv utan manuellt arbete.
- Sökbarheten av kommunal information ska bli bättre både för personal och externa intressenter.
- Tillgängligheten till service och information ska öka.

I budget för 2007 och i bokslut för 2006 har investeringskostnaden för utvecklingsarbete med IT som redskap för verksamhetsutveckling och medborgarservice beräknats uppgå till totalt 650 mnkr. Den beräknade kostnaden för första etappen av e-tjänstrelaterad utveckling beräknas uppgå till sammanlagt 216 mnkr. Kostnaden för finansiering och slutförande av nu pågående projekt inom det pedagogiska och sociala området beräknas uppgå till ca 200 mnkr.

Nästan alla arbetsuppgifter som utförs i Stockholms stad sker i en process – ett flöde av händelser som har en start och ett slut i form av t.ex. ett beslut eller att en tjänst utförs. När e-tjänster ska införas måste därför en kartläggning av processen göras innan man kan avgöra om nya investeringar i tekniska lösningar är aktuell eller om det finns möjlighet att genomföra förändringen genom utveckling av befintlig teknik.

Verksamhetsutveckling och utveckling av IT-stöd går hand i hand och genom att skapa för staden gemensamma lösningar både vad gäller rutiner, arbetssätt och anskaffning av IT-stöd kan verksamheten effektiviseras och kostnaderna sänkas. Ett fungerande stöd för de nya arbetssätt som de nya e-tjänsterna för med sig måste säkerställas. Det kan t.ex. handla om att beslut måste fattas om nya riktlinjer/rutiner eller om att en särskild utbildning måste genomföras innan e-tjänsterna kan implementeras fullt ut.

De nya e-tjänsterna kommer att kräva helt andra öppethållandetider, support och krav på tillgänglighet än de ”kontorstidsanpassade” verksamhetssystem som staden har idag. För att e-tjänsteprojekten ska lyckas krävs att ledarskapet är väl insatt, äger och driver förändringen tillsammans med övriga aktörer.

Inför utvecklingen av varje större e-tjänst ska projektet kvantifiera och dokumentera vilka besparingar som ska realiseras, dvs. göra en nettokalkyl. I varje enskilt projekt ska en eller flera personer ansvara för att de besparingar som uppskattats också realiseras. Stadsledningskontoret kommer att ta fram en modell för nyttovärdering som ska användas både inför projektstart, under projektets genomförande och i samband med utvärdering.

Inför den satsning på utveckling av stadens IT-stöd och införandet av nya e-tjänster som planeras är det viktigt med en helhetssyn och att möjligheter till återanvändning skapas. Att bygga och äga flera olika tekniska lösningar som utför liknande saker är slöseri med investeringar och leder till onödig teknisk komplexitet. Innan en applikation köps in eller utvecklas av staden ska resp. verksamhet först kontakta stadsledningskontorets IT-avdelning för att diskutera hur denna applikation kan integreras med övriga system och underliggande plattformar.

Stadsledningskontoret har utarbetat förslag till gemensam modell för verksamhetsutveckling med IT inom staden. Modellen syftar till ett arbetssätt som skapar möjligheter till stadsövergripande prioriteringar av stadens utvecklingsinsatser med sikte på kostnads-effektiv utveckling och förvaltning. En samordnad utvecklingsprocess ska fånga upp krav och behov från verksamheterna och ta fram ett samlat, övervägt och prioriterat underlag för beslut och genomförande. I korthet innebär detta att staden ska kunna utnyttja resurserna på ett effektivt sätt med en bättre samverkan mellan olika verksamheter för att verkligen dra nytta av IT.

I de fall e-tjänster ersätter personligt möte eller samtal och samtidigt ersätter blanketter krävs genomtänkta lösningar. Onödigt byråkratiskt språk och långa texter ska undvikas. Varje e-tjänst måste kvalitetssäkras innan den lanseras så att den är pedagogisk, enkel och utnyttjar webbens möjligheter med validering av information och guidande formulärsflöden. Olika testgrupper ska användas som kan representera ett genomsnitt av stadens målgrupper.

När e-tjänster ska utvecklas berörs många olika grupper, anställda får nya roller och uppgifter, chefer ska hantera en organisation i förändring, medborgare och andra intressenter ges nya sätt att komma åt kommunala tjänster. Alla dessa förändringar kräver genomtänkta och planerade kommunikationsaktiviteter.

Medborgarnas och verksamhetens behov ska styra utvecklingen av IT-stödet och e-tjänsterna. Verksamhetsutveckling och utveckling av IT-stödet ska gå hand i hand. Analyser av handlägningsprocesserna måste göras för att fånga upp möjliga förändringar i arbetssätt och skapa ökad samverkan.

Förvaltningens synpunkter

Förvaltningen är klart positiv till förslaget om att utveckla nya e-tjänster. Förslaget verkar väl genomarbetat och förvaltningen ställer sig bakom den modell för genomförandet som presenterats. Som framgår av remissen har utvecklingen av e-tjänster i Stockholms stad präglats av bl.a. bristande samordning, styrning och uppföljning. Det har heller inte funnits någon egentlig överblick över utbudet av e-tjänster. Det är därför bra att man nu föreslår att ta ett samlat grepp över utvecklingen och att man tydligt markerar att ”göra-självtiden” är förbi.

Av förslaget framgår klart att det är brukaren som ska stå i centrum och det är utmärkt att man nu förbereder för att den enskilde med *en* inloggning ska kunna nå samtliga e-tjänster. Det är dock viktigt att inte glömma värdet av den mänskliga kontakten. Det finns trots allt många medborgare som inte har tillgång till dator eller som på grund av t.ex. språksvårigheter, funktionshinder eller ovana att hantera datorer inte kommer att kunna använda sig av de rent tekniska möjligheter staden kommer att kunna erbjuda. Det behövs således flera kontaktytor för att stadens service och tjänster ska kunna komma alla medborgare till del.

Ett väl fungerande kontaktcenter i kombination med utbyggda e-tjänster kommer att kunna ge medborgarna en bra överblick över, inte bara stadens utbud, utan också över de tjänster privata utövare och entreprenörer kan erbjuda. Möjligheten att elektroniskt hantera enklare och mera rutinmässiga ärenden kommer också att medföra att stadens förvaltningar kan koncentrera sina resurser på mera komplicerade och tidskrävande ärenden och därmed bidra till en kvalitetshöjning i dessa avseenden.

Förvaltningen vill dock framhålla vikten av att inte forcera fram tekniska lösningar. Väl genomtänkta lösningar vad gäller exempelvis val av teknik, driftsleverantör m.m. måste få ta tid om de förväntade effekterna av utbyggda e-tjänster och IT-stöd ska kunna uppnås.

Det är bra att man i förslaget poängterar att verksamhetsutveckling och utveckling av IT-stöd och e-tjänster går hand i hand och att den tekniska utvecklingen kommer att leda till, och i vissa fall, tvinga fram ändrade rutiner och arbetssätt. Detta ställer, som framhålls i förslaget stora krav på både chefer och övrig personal. Det är därför viktigt att ansvariga

chefer får stöd för att kunna driva det förändringsarbete som kommer att bli nödvändigt för att uppnå den effektivisering som bedöms vara möjlig till följd av de stora satsningar som nu föreslås. De anställdas behov av utbildning för att kunna hantera de nya system och den nya teknik som sannolikt kommer att växa fram får inte underskattas.

Bilaga

Remisshandlingar