



Handläggare: Pia Björnhård  
Telefon: 508 14 034

Till  
Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsnämnd

## Uppdatering av Stockholms stads e-strategi - remissvar

### Förslag till beslut

Förvaltningens tjänsteutlåtande åberopas som yttrande till kommunstyrelsen.

Gillis Hammar  
Stadsdelsdirektör

Leif Fransson  
Chef avdelningen  
förskola och fritid

### Ärendets beredning

Detta ärende har utarbetats inom avdelningen förskola och fritid som ansvarar för IT.

### Bakgrund

Kommunstyrelsen har översänt ”Uppdatering av Stockholms stads e-strategi” till stadsdelsnämnden för yttrande senast den 30 april 2008. Stadens nu gällande e-strategi antogs av kommunfullmäktige 2001. Kommunstyrelsen fattade beslut 2006-04-03 om att gällande e-strategi ska uppdateras. I budget för 2007 anges att Stockholms stads e-strategi ska revideras och tillämpas i verksamheterna under 2008.

E-strategin beskriver hur IT ska användas för att realisera stadens vision och utveckla den moderna e-förvaltningen. Utgångspunkt för visionen är att medborgarens behov, intressen och möjligheter ska vägleda utvecklingen. Stadens verksamheter och organisation ska anpassas för att möta medborgarnas förväntningar. 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. E-strategin tar ett samlat grepp på ett antal centrala IT-frågor som rör hela stadens verksamhet och de är indelade 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-standardiseringen*
- 5. Gemensamma verksamhetsstöd och kompetensutveckling*

### **Förvaltningens förslag**

Förvaltningen ställer sig positiv till den nya e-strategin som sätter fokus på medborgarnas behov. Det är viktigt att information och service kan erbjudas via olika kanaler så att inga grupper riskerar att stängas ute. Kontaktcenter och webb fungerar bra för en stor del av medborgarna. För de som har problem med språket, saknar datorvana eller av andra skäl inte kan använda dessa kanaler behövs en kvalificerad kundtjänst som kan introducera stadens e-tjänster.

Kompetensutveckling för medarbetare är av stor vikt. Särskilt viktigt är det med teknik som är lätt att använda även för ovana användare. Det kommer att krävas en fortbildningsinsats för att medarbetare ska ha kompetens att hantera alla e-tjänster och tekniska lösningar.

Förvaltningen ser positivt på samverkan mellan olika myndigheter, utförare och organisationer som förenklar för medborgarna. Vem som ansvarar för en fråga är oftast inte viktigt för medborgaren, huvudsaken att ärendet blir utrett och att ärendet besvaras. Säker åtkomst till information över myndighetsgränser skulle förbättra ärendehantering och resursutnyttjande.

### **Bilagor**

Kommunstyrelsens remiss