



Till
Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd

Organisation och modell för finansiering, utveckling och införande av nya e-tjänster

Remiss från kommunstyrelsen

Förslag till beslut

1. Tjänsteutlåtandet utgör svar på remissen
2. Beslutet justeras omedelbart

Verner Stadthagen
t.f. stadsdelsdirektör

P H Magnusson
personal- och IT-chef

Sammanfattning

Stadsledningskontoret föreslås få en samordnande funktion för de delar i de tre satsningarna gemensam serviceförvaltning, kontaktcenter och nya e-tjänster som hänger samman. Arbetet kommer att bedrivas i nära samarbete med berörda verksamheter eller förvaltningar och stadsledningskontoret. E-tjänstprogrammet kommer att samordna en mängd delprojekt, som realiserar e-tjänster. Syftet är att samordna gemensamma utvecklingsfrågor. Organisationens ledning föreslår prioriteringar, svarar för uppföljning, fördelar resurser och hanterar risker. Kostnaderna för en första etapp beräknas till sammantaget 416 mnkr.

Förvaltningen är positiv till att en satsning på e-tjänster nu initieras för både invånarna/brukarna och interna verksamheter. Såväl stadsdelsnämnderna som staden i övrigt har stora effektiviseringsvinster att hämta genom verksamhetsutveckling med hjälp av IT. Förvaltningen betonar det nödvändiga i att samtliga verksamheter och utsedda systemägare anpassar sig till den föreslagna organisationen och modellen för e-tjänster. Förvaltningen är positiv till den samordning som planeras, men efterfrågar en klarare organisationsmodell där ägare, mandat och befogenheter är tydligare definierade. Den modell som föreslås i ärendet bör konkretiseras mer, eftersom modellen endast beskrivs vagt och inbjuder till alternativa tolkningar. Modellen bör klargöra i vilken ordning åtgärder bör vidtas samt påvisa vilka olika intressenter som ingår i modellen.

Bilaga: SLK:s tjänsteutlåtande 2007-06-21, exklusive underbilagor

Remissbehandling

Kommunstyrelsen har för yttrande, senast den 23 augusti 2007, remitterat ett inom stadsledningskontoret utarbetat tjänsteutlåtande ”Snabb och lättillgänglig service till stockholmarna- förslag till organisation, modell för finansiering, utveckling och införande av nya e-tjänster”. Ärendet har remitterats till stadsdelsnämnderna Rinkeby-Kista, Norrmalm, Hägersten-Liljeholmen samt till socialtjänstnämnden, utbildningsnämnden, Stockholm Business Region Development, Svenska Bostäder och Stokab. Stadsledningskontorets tjänsteutlåtande exklusive bilagor bifogas (*Bilaga*).

Ärendet

Stadsledningskontorets tjänsteutlåtande kan sammanfattas enligt följande.

Staden har som ambition 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. Stockholms stad behöver ta ett samlat grepp för att fullt ut kunna erbjuda den service som många i samhället förväntar sig idag.

”Staden har idag en stor potential att bli effektivare i dagliga rutiner genom att utveckla processer med optimalt IT-stöd. Idag sköts många processer manuellt där istället IT skulle kunna användas för att förkorta och förbättra handläggningstiden. En stor del av förbättringspotentialen mot medborgare finns i att ge medborgarna ökad insyn och kontroll.

Den gemensamma serviceförvaltningen ska reducera kostnader, effektivisera och höja kvaliteten inom stadens interna stöd- och servicefunktioner. E-tjänstutvecklingen och den teknik som staden kommer att investera i kan effektivt stödja detta arbete – inte minst genom att nya e-tjänster för stadens anställda införas.”

Stadsledningskontoret föreslår få en samordnande funktion för de delar i de tre satsningarna gemensam serviceförvaltning, kontaktcenter och nya e-tjänster som hänger samman. E-tjänstutvecklingen ingår därmed som ett av tre förändringsprogram. Arbetet kommer att bedrivas i nära samarbete med berörda verksamheter eller förvaltningar och stadsledningskontoret. E-tjänstprogrammet kommer att samordna en mängd delprojekt, som realiserar e-tjänster, i nära samarbete med övriga programområden. Syftet är att säkerställa att gemensamma utvecklingsfrågor kan samordnas. Organisationens ledning föreslår prioriteringar, följer upp att e-tjänstprogrammet går mot rätt mål, fördelar resurser och hanterar risker.

E-tjänstprogrammet för samordning och utveckling av e-tjänster har till syfte att

- Tydliggöra mål samt regler och riktlinjer för utveckling av e-tjänster
- Tydliggöra nytta för verksamheten
- Möjliggöra gemensam finansiering av e-tjänster
- Tydliggöra roller och ansvar
- Underlätta för medborgare att enkelt utföra tjänster och ta del av information när helst på dygnet de önskar.

Stadsledningskontoret har genomfört två större kartläggningar för att undersöka stadens behov av åtgärder inom området e-tjänster. Dels har erfarenheterna från ett tiotal olika myndigheter, kommuner och organisationer som arbetat med utveckling av e-tjänster studerats. Dels har tillsammans med stadens förvaltningar och bolag behovet av nya e-tjänster inom befintliga och planerade verksamhetssystem/IT-system studerats.

Med dessa kartläggningar som grund har stadsledningskontoret beräknat kostnaderna för en första etapp till 216 mnkr, i vilken e-tjänstrelaterad utveckling prioriterats. I denna etapp innefattas även inventering av projekt och aktiviteter för vidareutveckling av befintliga verksamhetssystem samt komplettering av dessa med nya funktioner.

För finansiering och slutförande av redan pågående projekt inom det pedagogiska och sociala området beräknas kostnaderna uppgå till ca 200 mnkr.

I ett första skede erfordras således sammantaget 416 mnkr. Finansiering sker genom disposition av de i eget kapital särskilt reserverade 650 mnkr för IT-satsning.

Förvaltningens synpunkter

Det remitterade förslaget innebär sammanfattningsvis att stadsledningskontoret önskar inrätta en funktion inom kontoret med uppdrag att samordna delar av tre satsningar: gemensam serviceorganisation, kontaktcenter och e-tjänstprogrammet. Dessa tre projekt ska genomföras i syfte att förbättra medborgarservicen och effektivisera administrationen. I ärendet föreslås en organisation och en modell för finansiering, utveckling och införande av nya e-tjänster.

Övergripande synpunkter

Förvaltningen är positiv till att en satsning på e-tjänster nu initieras för både invånarna/brukarna och interna verksamheter. Förvaltningen är vidare positiv till ärendets syfte och mål, eftersom såväl stadsdelsnämnderna som staden i övrigt har stora effektiviseringsvinster att hämta genom verksamhetsutveckling med hjälp av IT. Detta gäller speciellt effektivisering av administration, samordning av IT-utveckling, standardisering, återanvändning av lösningar etc. men även för att öka servicen till invånarna/brukarna och näringslivet.

Begreppen bör klargöras och särskiljas

I ärendet sker ingen klar distinktion mellan IT-utveckling och e-tjänstutveckling, vilket i sin tur skapar en viss osäkerhet om vad som är ordinarie IT-verksamhet, IT-utveckling respektive e-tjänstutveckling. Förvaltningen anser att det är nödvändigt för det fortsatta arbetet inom staden att vi klargör och särskiljer dessa begrepp. Av remissunderlaget förefaller det exempelvis som om ordinarie IT-verksamhet (exempelvis licenskostnader för IT i skolan) faller under begreppet IT-utveckling. Det är vidare oklart vilka projekt eller delprojekt som ska samordnas och vilka som inte ska samordnas inom ram för det nu föreslagna samordningsprojektet för e-tjänster. Visserligen ges i remissunderlaget en definition på vad en e-tjänst är, men ska koordinering, finansieringen och uppföljning av de samordnade insatserna kunna fungera på ett tillfredställande sätt behöver samtliga dessa begrepp och insatser klargöras i detalj.

Organisation

För personal inom hemtjänsten har systemägarna av paraplyet utvecklat ett hanteringssystem för schemalagd/arbetad tid med kopplingar till paraplysystemet. Samtidigt har centrala rekommendationer gått ut om att för bl.a. nämnda personalgrupp använda Lisa-Tid, eftersom det har koppling direkt till det löneadministrativa systemet Lisa. Efter försäkringar från stadsledningskontoret om att inga beröringspunkter finns mellan systemen beslutar förvaltningen att gå vidare med båda. När sedan berörd personal börjar utvärdera dem uppstår stor förvirring, eftersom de överlappar varandra. Detta exempel visar på behovet av samordning av arbetet med all IT-utveckling – inte bara e-tjänster. Förvaltningen vill därför betona det nödvändiga i att samtliga verksamheter och utsedda systemägare anpassar sig till den föreslagna organisationen och modellen för e-tjänster.

Förvaltningen är positiv till den samordning som planeras, men efterfrågar en klarare organisationsmodell där ägare, mandat och befogenheter är tydligare definierade. Vidare bör ett gemensamt uppföljningsverktyg tas fram för att alla projekt/program/portföljer ska kunna följas upp, koordineras och redovisas på ett likartat sätt. Kravet på ett gemensamt uppföljningsverktyg stärks av att det är mycket avancerat från såväl ett IT-perspektiv som ett verksamhetsperspektiv att bedriva flera olika e-tjänsteprojekt samtidigt.

Konkretisering av modell

Den modell som föreslås i ärendet bör konkretiseras mer, eftersom modellen endast beskrivs vagt och inbjuder till alternativa tolkningar. Modellen bör klargöra i vilken ordning åtgärder bör vidtas samt påvisa vilka olika intressenter som ingår i modellen.

Enligt förvaltningens uppfattning hade det varit en fördel om stadens IT-policy och e-strategi hade uppdaterats samt att ett förslag till tjänsteutveckling med hjälp av IT antagits innan en modell för e-tjänster beslutas.
