



Marie Sterner
Administrativa avdelningen
Telefon: 08-508 264 30
marie.sterner@stockholm.se

Till
Exploateringsnämnden 2012-12-12

Nytt IT-program för Stockholms stad. Svar på remiss

Förslag till beslut

Exploateringsnämnden besvarar kommunstyrelsens remiss av stadsledningskontorets förslag med exploateringskontorets tjänsteutlåtande.

Krister Schultz

Ann-Charlotte Bergqvist

Sammanfattning

Stadsledningskontorets samlade redovisning med anledning av dessa uppdrag, presenteras i ett nytt IT-program, *Program för digital förnyelse 2013-2018*. Med digital förnyelse avses det arbete staden utför för att öka servicen och effektivitet genom att använda modern informationsteknik. Den digitala förnyelsen syftar till att öka organisationens förmåga att uppnå kommunfullmäktiges mål.

Exploateringskontoret ser positivt på grundtanken i stadsledningskontorets förslag till nytt IT-program för 2013-2018, nämligen att programmet utgör ett ramverk för stadens IT-verksamhet samt att tydliggöra sambandet mellan IT-stöd och verksamhetsutveckling.

Bakgrund

Kommunstyrelsen har fått i uppdrag att utreda och ta fram förslag till en framtida organisation för e-tjänstutveckling i Stockholms stad, att revidera den av kommunfullmäktige 2004 beslutade Informationstekniska plattformen samt att ta fram lämpliga nyckeltal och verktyg för uppföljning av IT-verksamheten.



Stadsledningskontorets samlade redovisning med anledning av dessa uppdrag, presenteras i ett nytt IT-program, *Program för digital förnyelse 2013-2018*. Med digital förnyelse avses det arbete staden utför för att öka servicen och effektivitet genom att använda modern informationsteknik. Den digitala förnyelsen syftar till att öka organisationens förmåga att uppnå kommunfullmäktiges mål.

För att konkretisera programmets innehåll utfärdar kommunstyrelsen riktlinjer. I dessa regleras hur organisationen ska arbeta för att verkställa kommunfullmäktiges beslut om inriktning för stadens IT-verksamhet utifrån vad som specificeras i detta program.

Programmet innehåller en modell för IT-styrning och projektfinansiering samt grundläggande principer för det fortsatta arbetet med förvaltning, utveckling och leverans av stadens informationstekniska plattform. Utgångspunkten för programmet är att verksamhetsutveckling med hjälp av it är ett prioriterat område för den interna verksamhetsutvecklingen och ett viktigt verktyg i utveckling av service, kvalitet och valfrihet för medborgare, företagande och besök.

Remissbehandlingen

Kommunstyrelsen har remitterat stadsledningskontorets förslag till stadens samtliga facknämnder och stadsdelsnämnder samt Stockholms Stadshus AB för yttrande senast den 21 december 2012.

Ärendet

Förslaget till IT-program innehåller av kommunfullmäktige beslutade principer för ledning och prioritering av stadens IT-verksamhet och för stadens verksamhetsutveckling med hjälp av it. Syftet med IT-programmet är att ha ett långsiktigt och stadsövergripande mål för IT samt att tydliggöra sambandet mellan IT-stöd och verksamhetsutveckling. Utgångspunkten för all IT-verksamhet är att it ska hjälpa staden att nå vision 2030.

Prioriterade områden för verksamhetsutveckling med hjälp av it

För att staden som helhet ska bli effektiv i IT-utvecklingen krävs en hög grad av samverkan och gemensamt arbete. För att detta ska vara möjligt krävs en gemensam målbild där vissa områden måste prioriteras framför andra. Under de kommande åren föreslås en prioritering av IT-utveckling inom följande fem fokusområden:

1. **Tillgänglighet och service för medborgaren, företagande och besök**
Det ska vara enkelt för att utföra ärenden och hantera kontakter med staden digitalt. Målet är att samla tjänster som rör en viss situation på ett

sådant sätt att flera olika kanaler i kontakten med staden inte är nödvändiga.

2. **Förbättrad förmåga att sammanställa, analysera och återanvända information**

Rätt information till rätt person vid rätt tidpunkt så att beslut kan fattas på rätt grunder. Detta ställer krav på bra grunddata och att informationen tas emot, skapas, bearbetas och bevaras i digital form.

3. **Utbildning och systemutveckling i syfte att öka och förenkla användning av befintligt IT-stöd**

Att utnyttja den nya tekniken i stadens verksamheter för att nå sina mål kommer ställa nya och högre krav på medarbetarnas IT-mognad och kompetens. En bred satsning på ökad IT-användning ska genomföras, i vilket det både ingår kompetensutveckling utifrån olika roller i organisationen och satsningar på ökad användbarhet i stadens system.

4. **Samverkan och information med andra myndigheter och organisationer**

Detta handlar både om att kunna överföra information och att kunna presentera gemensamma gränssnitt mot medborgare, företagare och besökare men också möjligheten att utbyta information och i ökad grad integrera och/eller samutnyttja system. Detta gäller inte minst samverkan med landsting och med externa utförare.

5. **Innovativ verksamhetsutveckling med hjälp av IT**

Staden ska bedriva ett särskilt arbete för att sänka trösklarna för att gå från idé till förstudie eller pilotprojekt. Det ska vara enkelt att framföra idéer. Metoder ska finnas för att fånga upp, utveckla och sortera idéer, prioritera projekt och stötta genomförande.

IT-styrning

I förslaget finns ett antal grundläggande principer för stadens IT-styrning:

- IT-styrningen ska utgå från verksamhetens behov
- verksamheten ska vara delaktig i beslut som rör IT
- staden ska sträva efter återanvändning av såväl information som tekniska lösningar
- system ska vara öppna, stödja ett horisontellt, organisationsoberoende arbetssätt samt tillåta integration på ett enkelt sätt
- IT-utveckling ska gå i takt med verksamhetsutveckling
- kostnaden för IT-stödet måste ställas i relation till verksamhetsnyttan



Kommunstyrelsen ska i riktlinjer förtydliga innebörden av ovanstående principer och tydliggöra vad den gemensamma plattformen omfattar vid varje given tidpunkt. Styrningen tydliggörs också genom riktlinjer för specifika arbetssätt vid arbete med systemförvaltning, systemutveckling och projekt.

Styrningen kommer också se olika ut beroende på vilken typ av IT-utveckling det är fråga om. Utgångspunkten är förändringstakten i olika tekniska plattformar, det vill säga hur snabbt olika typer av IT-stöd behöver och kan förändras.

Alla nya system måste ges ett tydligt ägarskap. Vid införande av nya systemlösningar måste systemägaren vara känd samt ha accepterat sitt framtida ansvar. Systemägaren är alltid en nämnd eller bolagsstyrelse. Systemägaren utser systemägarrepresentant för det löpande förvaltningsansvaret.

Finansiering

Grundtanken är att IT-stöd i Stockholms stad finansieras inom ramen för respektive nämnds- eller bolagsstyrelses ordinarie verksamhet och budget.

För de fem prioriterade fokusområden som definierats i avsnittet ovan avsätts särskild finansiering inom ramen för så kallade projektportföljer. Det innebär att staden under programmets löptid kommer att ha fem portföljer som syftar till att finansiera prioriterad digital förnyelse. Syftet med portföljstyrning är att säkerställa balans mellan utveckling inom de olika fokusområdena.

Kommunfullmäktige beslutar om ambitionsnivå genom att årligen fastställa ekonomisk ram för respektive portfölj.

Ett utvecklingsråd och beredningsgrupper säkerställer verksamhetens delaktighet i värderingen av planerad utveckling.

Uppföljning av IT-verksamheten

För att höja verksamhetens förmåga att nå de av kommunfullmäktige beslutade inriktningsmålen ska stadens nämnder och bolagsstyrelser löpande följa upp hur digitala lösningar används och kan användas. IT ska följas upp baserat på kvalitet och kostnad för IT-stödet, men också utifrån den nytta IT-stödet ger.

Uppföljning föreslås bygga på definierade mätetal. Dessa ska löpande tas fram med hjälp av såväl objektiva som subjektiva mätmetoder. Ett exempel på objektiv metod är mätning av tillgänglighet genom teknisk mätning i stadens driftmiljöer. Med subjektiv mätning förstås mätning av intressenters uppfattning om IT-stödet genom intervjuer eller enkätundersökningar.

Leverans av IT-stöd

Varje nämnd och bolagsstyrelse har ansvar för att deras verksamhet har det IT-stöd som krävs. Men inom vissa områden finns det ett gemensamt IT-stöd som inte får dubbleras av nämnder eller bolagsstyrelser. Detta gäller infrastrukturella IT-lösningar som arbetsplatsystem och serverdrift, men också bassystem som är gemensamma för samtliga eller flera av stadens förvaltningar och i vissa fall bolag, exempelvis inom ekonomi, personal och det sociala området.

I det föreslagna IT-programmet understryks vikten av att möjliggöra återanvändning av gemensamma lösningar samt behovet av en successiv övergång från stuprörorienterade verksamhetssystem till gemensamma plattformar.

Exploateringskontorets synpunkter

Exploateringskontoret ser positivt på grundtanken i stadsledningskontorets förslag till nytt IT-program för 2013-2018, nämligen att programmet utgör ett ramverk för stadens IT-verksamhet samt att tydliggöra sambandet mellan IT-stöd och verksamhetsutveckling.

Kontoret ställer sig också positiv till de föreslagna prioriterade fokusområden för verksamhetsutveckling med följande kommentarer.

1. **Tillgänglighet och service för medborgaren, företagande och besök**

Exploateringskontoret har få IT-system som vänder sig direkt mot medborgaren. Ambitionen är dock alltid att öka tillgänglighet och service. Ett exempel är införande av en samarbetsplattform för uppgiftslämning och uppföljning av miljökrav för de byggherrar och övriga aktörer som är med i utvecklingen av nya stadsdelar.

2. **Förbättrad förmåga att sammanställa, analysera och återanvända information**

Detta är ett viktigt utvecklingsområde. Möjligheten att kunna sammanställa och analysera information från olika system på ett enkelt sätt som underlag för beslut är av stor betydelse för verksamhetens utveckling.

3. **Utbildning och systemutveckling i syfte att öka och förenkla**

användning av befintligt IT-stöd. IT-utvecklingen i samhället går snabbt och förutsätter ständigt ny kunskap och kompetens. Det är viktigt att kontorets medarbetare har den kompetens som krävs för att arbetet ska kunna utföras effektivt, säkert och med hög kvalitet. Idag har kontoret en något ojämn IT-mognad och det finns behov av att se över såväl IT-utbildning som rutiner och arbetssätt. Därför ser vi detta område som en viktig framgångsfaktor.



IT-programmet innehåller också ett antal grundläggande principer för styrning av IT-verksamheten. Kontoret bejakar programmets förslag att IT-styrningen alltid ska utgå från verksamhetens behov och att verksamheten alltid ska vara delaktig i beslut som rör it. Vi menar också att IT-programmets förslag till differentierad styrning är en klok tanke där man bl.a. uppmuntrar goda idéer från verksamheten som i slutändan kan bli till nytta för flera. Det är också positivt att IT-programmet fokuserar på systemförvaltning och tydlig systemägarskap.

En viktig aspekt av IT-styrningen är förmågan att mäta och följa upp stadens IT-verksamhet och på så sätt säkerställa att uppsatta mål nås. Kontoret håller med om att uppföljning är viktigt men rekommenderar att antalet mätetal begränsas. För många mätetal belastar verksamheten som kan förta nyttan med mätning.

Kontoret samtycker till att samordning och återanvändning av gemensamma plattformar och system är en viktig faktor för att IT-leveransen ska bli kostnadseffektiv. IT-kostnaden är den kostnad som accelererar snabbast idag och varje samarbete som kan hejda denna utveckling måste ses som ett steg i rätt riktning. Vi ser också en fördel i förslaget till en sammanhållen kontraktsägare för alla större driftavtal och att de olika leverantörernas roller och ansvar framgår tydligt.

En avgörande framgångsfaktor för införandet av det nya IT-programmet är att stadens verksamheter åstadkommer digital förnyelse *tillsammans*. En viktig förutsättning är förstås ramverket i form av själva IT-programmet men minst lika viktigt är möjlighet till nätverk. Att diskutera goda exempel, resultat, erfarenheter, samverka och lära mer av varandra.

Slut