



Handläggare: Gunnar Ohlsén
Telefon: 08- 508 22 024

Till
Hägersten- Liljeholmens
stadsdelsnämnd 2012-12-13

Förslag till it-program och organisation för e-tjänstutveckling i Stockholm Stad

Remissyttrande

Förvaltningens förslag till beslut

Stadsdelsnämnden godkänner tjänsteutlåtandet och översänder det som svar på remissen till kommunstyrelsen.

Maria Mannerholm
Stadsdelsdirektör

Gunnar Ohlsén
Avdelningschef

Sammanfattning

Stadsledningskontoret fick i februari 2011 i uppdrag att utreda och ta fram förslag till framtida organisation för e-tjänstutveckling i Stockholms stad. Olika funktioner föreslås som planerar och verkställer utifrån kommunfullmäktiges beslut och så kallade portföljer tas fram utifrån verksamhetsområden.

Förslaget till IT-program innehåller principer som kommunfullmäktige beslutat om för ledning och prioritering inom stadens it-verksamhet och verksamhetsutveckling med stöd av it.

Förvaltningen ställer sig positiv till det förslagna IT-programmet och förslaget till organisation av e-tjänstutvecklingen. De har en tydlig struktur och en tydlig koppling till kommunfullmäktiges mål för stadens verksamheter. Förvaltningen vill lyfta fram vikten av satsningar på de fokusområden som rör förbättrad förmåga att sammanställa, analysera och återanvända information samt utbildning och systemutveckling.

Ärendets beredning

Ärendet är berett inom avdelningen för samhällsplanering.

Bakgrund

Förslag till it-program – Ett program för digital förnyelse och förslag till organisation för e-tjänstutveckling har kommit till nämnden för synpunkter. Yttrande önskas senast 21 december 2012.

Ärendet

Förslag till organisation för e-tjänstutveckling

I kommunfullmäktiges beslut februari 2011 om förlängning av e-tjänstprogrammet fick stadsledningskontoret i uppdrag att utreda och ta fram förslag till en framtida organisation för e-tjänstutveckling i Stockholms stad. Uppdraget är att ta fram förslag till:

- organisation för e-tjänstutveckling
- former för förvaltning av etablerade och nya e-tjänster
- införande
- målområden och indikatorer för staden e-tjänstutveckling

Organisation

Olika funktioner föreslås som planerar och verkställer utifrån kommunfullmäktiges beslut.

- *Analyserande funktion.* Förnyelseavdelningen vid stadsledningskontoret ges i uppdrag att beskriva förändringsbehoven och identifiera på vilket sätt verksamheterna kan utvecklas ytterligare med stöd av IT. Utifrån detta tas förslag fram till insatsområden och efter beslut i kommunfullmäktige blir förslagen så kallade portföljer per verksamhetsområde som gäller för budgetåret.
- *Styrande funktion.* It-avdelningen på stadsledningskontoret ansvarar för styrning utifrån kommunfullmäktiges beslut och planering av stadens it-verksamhet utifrån portföljerna. Utvecklingen av e-tjänster ska fortsatt ägas och genomföras av verksamheterna även om projekten inte initierats av dem.
- *En uppföljande funktion.* Verksamhetsutveckling med stöd av it följs upp i ILS. Förnyelseavdelningen ansvarar för att utforma uppföljningen och koppla den mot kommunfullmäktiges mål.
- *Portföljer.* Portföljer skapas utifrån verksamhetsområden och ska beskriva vilka mål som ska uppnås och vilka indikatorer och nyckeltal som är kopplade till aktuella e-tjänster.

Styrning lokalt

Verksamheternas delaktighet anses viktig men kommer att utformas på nya sätt, till exempel genom användargrupper och ägargrupper. Lokalt bör det finnas personer med kunskaper för att ta fram idéskisser och ansökningar men det finns också möjligheter att få stöd av den centrala it-funktionen. Stadens gemensamma it-infrastruktur ska användas så långt som möjligt men lokala lösningar kommer att tillåtas utifrån stadens valfrihetssystem och verksamheters möjligheter att profilera sig genom till exempel servicetjänster och kvalitetshöjande funktioner.

Indikatorer och nyckeltal

Ett antal indikatorer, nyckeltal och aktiviteter föreslås utifrån kriterier som tagits fram för den framtida organisationen som handlar om effektivare verksamheter, att det ska vara enkelt för medborgarna samt att det ska vara tillförlitligt, tillgängligt och öppet.

Förslag till it-program för digital förnyelse

Programmet innehåller principer som kommunfullmäktige beslutat om för ledning och prioritering inom stadens it-verksamhet och verksamhetsutveckling med stöd av it. Syftet är att arbetet med digital förnyelse samordnas i staden för att öka servicen och effektiviteten. Utgångspunkten för all it-verksamhet är att den ska hjälpa staden att nå vision 2030.

Stadens nämnder och bolagsstyrelser ska prioritera it-utveckling inom fem fokusområden vilka rör tillgänglighet och service, förbättrad förmåga att sammanställa, analysera och återanvända information, utbildning och systemutveckling, samverkan och informationsutbyte med andra myndigheter och organisationer samt innovativ verksamhetsutveckling med hjälp av it.

De grundläggande principerna för it-styrning som tagits fram handlar om att styrningen ska utgå från verksamhetens behov samt att verksamheten ska vara delaktig i beslut som rör it. Vidare att it-utvecklingen ska ske i takt med verksamhetsutvecklingen. Återanvändning av information och tekniska lösningar ska eftersträvas och systemen ska vara öppna, de ska stödja ett horisontellt organisationsoberoende arbetssätt samt tillåta integration på ett enkelt sätt.

It ska i första hand finansieras inom ramen för respektive nämnd eller bolagsstyrelses ordinarie verksamhet. Om beslut om verksamhetsförändringar kräver förändringar i it-stödet ska kostnaden för detta alltid tas i beaktande i



beslutet. Särskild finansiering avsätts inom ramen för portföljerna där en portfölj är knuten till ett av de fem fokusområdena. Kommunfullmäktige beslutar om ambitionsnivå genom att årligen fastställa en ekonomisk ram för respektive portfölj. För att få finansiering inom ramen för en portfölj ska den som vill driva ett projekt ansöka om medel hos kommunfullmäktige. Beslut om tilldelning ska bygga på samråd med representanter från stadens verksamheter. Ett utvecklingsråd som leds av stadsdirektören beslutar om tilldelning av medel.

Nämnder och bolagsstyrelser ska löpande följa upp hur digitala lösningar används och kan användas. Kommunstyrelsen ska svara för en stadsövergripande uppföljning. It ska följas upp utifrån kvalitet och kostnad för it-stödet samt utifrån den nytta det ger.

En gemensam IT-arkitektur anses viktig för utbyte av information, integrering av processer och utveckling av verksamhetsstödande lösningar och tjänster inom staden. Ramverket för IT-arkitekturen ska detaljeras och kontinuerligt hållas aktuellt i kommunstyrelsens riktlinjer utifrån ett antal grundprinciper som anges i programmet.

Kommunstyrelsen svarar för att samordna möjligheter till koncernfördelar och volymrabatter vid upphandling. För smidig leverans av IT-stöd och hög säkerhet ska staden ha ett gemensamt sammanhållet datakommunikationsnät från lokala nät till anslutningspunkt mot internet. Den centrala IT-leveransen ska på lång sikt kunna stödjas av en sammanhållen support, SPOC (Single Point of Contact). För medborgare ska stöd för användning av e-tjänster i första hand ges av Kontaktcenter Stockholm.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Förvaltningen ställer sig positiv till förslaget IT-program och förslag till organisation av e-tjänsteutvecklingen. Båda förslagen har en tydlig struktur för hur det fortsatta utvecklingsarbetet ska bedrivas och en tydlig koppling till kommunfullmäktiges mål för stadens verksamheter.

I förslaget till organisation av e-tjänsteutvecklingen lyfts ansvaret för att ta initiativ till fortsatt utveckling från förvaltningarna till stadsledningskontoret. Verksamheternas delaktighet garanteras genom användargrupper och ägargrupper. Förvaltningen anser att man med detta gjort en bra avvägning av rollerna. Det är dock av värde att man utvecklar bra metoder för att fånga upp verksamheternas behov.



Förvaltningen vill vad gäller förslaget till IT-program lyfta fram vikten av satsningar på fokusområde två och tre; Förbättrad förmåga att sammanställa, analysera och återanvända information samt Utbildning och systemutveckling i syfte att öka och förenkla användning av befintligt it-stöd. Tillgången till lättillgänglig information kring våra verksamheter för analys och beslutunderlag kan bli betydligt bättre. För få medarbetare har kunskap nog för att kunna använda befintligt it-stöd fullt ut. Det finns en stor potential i att höja kunskapsnivån i organisationen vilket skulle resultera i bättre service till medborgarna och till en effektivisering internt. Detta gäller inte minst inom stadsdelsförvaltningarna.

I både IT-programmet och förslag till organisation av e-tjänsteutvecklingen lyfts det fram vikten av hög teknisk och kommersiell beställarkompetens på förvaltningarna. I och med genomförandet av GS-IT är det inte någon självklarhet att den tekniska kompetensen finns framför allt inom stadsdelsförvaltningarna med få egna lokala system. Förvaltningen är även tveksam till om det är meningsfullt att ha den kompetens utifrån de uppgifter som finns att lösa lokalt på förvaltningen.

Bilaga

Remissunderlag