



Handläggare: Ragnhild Stamsäter
Telefon: 08 508 24 054

Till
Skärholmens stadsdelsnämnd

10

Svar på remiss från Kommunstyrelsen om "Nytt it-program för Stockholms Stad"

Förvaltningens förslag till beslut

Stadsdelsnämnden godkänner förvaltningens svar på remissen.
Omedelbar justering.

Kerstin Sandström
Stadsdelsdirektör

Rune Ney
Avdelningschef Samhällsservice

Sammanfattning

Ärendet rör ett förslag från Stadsledningskontoret om nytt it-program för Stockholms stad, "Program för digital förnyelse 2013-2018".

Förslaget innehåller en modell för it-styrning och projektfinansiering samt grundläggande principer för det fortsatta arbetet med utveckling, förvaltning och leverans av stadens informationstekniska plattform.

Viktiga områden för verksamhetsutveckling med hjälp av IT pekas också ut.

I ärendet föreslås att dagens e-tjänstprogram och utvecklingsmodell ersätts av en sammanhållen modell för central finansiering av verksamhetsutveckling med hjälp av IT. Den föreslagna modellen innehåller fem prioriterade områden (portföljer) från vilka medel tilldelas för att finansiera projekt som bidrar till att stärka organisationens förmåga att nå sina mål.

Stadsledningskontoret föreslår vidare en sammanhållen modell för mätning och uppföljning av stadens it-verksamhet.

Den föreslagna modellen för styrning innebär att kommunfullmäktige beslutar om den övergripande inriktningen för stadens it-leverans och stadsdirektören får i uppdrag att genom riktlinjer konkretisera denna inriktning.

Skärholmens stadsdelsförvaltning anser att förslaget är bra.



Bakgrund

Kommunfullmäktige i Stockholms stad beslutade år 2007 att avsätta 650 miljoner kronor för att förenkla stadens service och öka tillgängligheten för invånare och företagare. Målet var att det ska vara enkelt att vara stockholmare.

E-tjänstprogrammet inrättades för att samordna, styra och följa upp satsningen. Förvaltningar och bolag hade möjlighet att söka finansiering för utveckling av e-tjänster.

2011 fick stadsledningskontoret uppdraget att utreda och ta fram förslag till en framtida organisation för e-tjänstutveckling i Stockholms stad.

2012 gavs Kommunstyrelsen uppdraget att revidera den Informationstekniska plattformen för Stockholms stad. Kommunstyrelsen har också i budget fått i uppdrag att ta fram lämpliga nyckeltal och verktyg för uppföljning av it-verksamheten.

Stadsledningskontoret redovisar i detta ärende en sammanställning av gjorda utvärderingar och ett förslag till ny strategisk inriktning för verksamhetsutveckling med hjälp av IT: Program för digital förnyelse 2013-2018. "Det ska vara enkelt att vara stockholmare", förslag till organisation för e-tjänstutveckling, bifogas ärendet.

Ärendet

Stadsledningskontoret har genomfört ett antal utvärderingar och studier kring den nuvarande och framtida it-styrningen och verksamhetsutveckling med hjälp av it. Intervjuer och workshops har genomförts med personer som på olika sätt verkat inom eller berörts av de befintliga modellerna. Vidare har intervjuer genomförts med verksamhetsföreträdare och olika nyckelpersoner inom stadens it-verksamhet för att diskutera hela eller delar av den tänkta strategin.

Ett antal rapporter om detta finns att läsa. Det huvudsakliga innehållet och slutsatser från respektive rapport redovisas i stadsledningskontorets tjänsteutlåtande.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom avdelningen Samhällsservice.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Programmet för digital förnyelse är mycket bra skrivet, kortfattat och lättöverskådligt.

Att se informationsteknikens uppgift som att öka verksamheternas förmåga att nå sina mål är genialiskt i sin enkelhet: alla som har IT som sin huvudsakliga arbetsuppgift ska ständigt ha fokus på hur IT kan stödja verksamhetsutvecklingen. Förvaltningen instämmer fullständigt i beskrivningen av vikten av att använda IT som ett verktyg i det dagliga arbetet, behoven av att tillgodose medborgarnas ständigt ökade förväntan på tillgänglighet och de ökade kraven på oss medarbetare att kunna använda den digitala tekniken på bästa möjliga sätt.

Fem områden för verksamhetsutveckling med hjälp av IT prioriteras

1. Tillgänglighet och service för medborgare, företagande och besök
Det stora flertalet medborgare har stor nytta av e-tjänster och naturligtvis bör utvecklingen av dessa fortsätta. En ytterligare aspekt vad gäller tillgänglighet och service för medborgare är möjligheten till ett personligt möte på stadens medborgarkontor. Där kan medborgare som är ovana datoranvändare eller som ännu inte behärskar svenska språket fullt ut få information, vägledning och bli visade de e-tjänster som finns. Här finns också publika datorer att låna.
2. Förbättrad förmåga att sammanställa, analysera och återanvända information
Vi ser fram emot införandet av en för staden gemensam hantering av information genom eDok, ett gemensamt tekniskt system för ärende- och dokumenthantering.
3. Utbildning och systemutveckling i syfte att öka och förenkla användning av befintligt it-stöd
Det kan vara svårt att prioritera utbildning i vardagsarbetet. Önskvärt vore att kompetenshöjning ingick som ett återkommande strukturerat moment för att öka effektiviteten i användandet av stadens it-stöd.
4. Samverkan och informationsutbyte med andra myndigheter och organisationer
Gemensamma gränssnitt för kan underlätta mycket för medborgarna i handläggning av ärenden där information behövs från olika myndigheter. Det förenklar också administrationen för myndigheterna och minskar kostnaden på sikt.

5. Innovativ verksamhetsutveckling med hjälp av IT

Bra att staden centralt ska bedriva ett arbete för att fånga upp idéer och premiera innovationer! Det vore också önskvärt att på ett enkelt sätt löpande få vetskap om den utveckling som gjorts eller som pågår hos andra förvaltningar och bolag. Detta för att få inspiration och kanske kunna använda det som passar hos oss.

IT-styrning

De grundläggande principerna för it-stöd är bra:

- 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
- systemen 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

I texten förs ett resonemang om olika utvecklingstakt för olika typer av it-stöd.

Vi vill framhålla behovet av snabbare förbättringar av grundläggande verksamhetssystem som till exempel Paraplyet. Det skulle vara till stor nytta för många medarbetare i det dagliga arbetet.

Finansiering av verksamhetsutveckling med hjälp av it

Förslaget är att avsätta medel för de fem prioriterade områdena (fokusområdena) i särskilda så kallade projektportföljer. Det medger snabba och löpande beslut, vilket är bra mycket bättre än den tidigare långdragna processen i samband med Utvecklingsmodellen. Att representanter från stadens verksamheter har möjlighet att yttra sig är en förutsättning för en reell nyttobedömning.

Uppföljning av it-verksamheten

Kommunstyrelsen ska utvärdera stadens löpande it-leverans och de projekt som finansieras inom ramen för de gemensamma portföljerna ur följande fem perspektiv:

1. Ett externt nyttoperspektiv som beskriver nyttan för medborgare, företagande och besök.
2. Ett internt nyttoperspektiv som beskriver nyttan för stadens verksamheter och deras effektivitet.

3. Ett internt it-mognadsperspektiv som beskriver i vilken grad gjorda investeringar tas till vara och medarbetarnas förmåga att använda det befintliga it-stödet.
4. Ett it-kostnadsperspektiv som beskriver kostnaden för it-stödet och möjliggör utvärdering av it-verksamhetens kostnadseffektivitet.
5. Ett it-kvalitetsperspektiv som beskriver stabilitet och tillgänglighet hos it-stödet.

Skärholmens stadsdelsförvaltning anser att strukturerad uppföljning är viktig. Punkten 3 om intern it-mognad är bra: medarbetarnas it-kompetens är mycket varierande. Fler möjligheter till digital utbildning behövs, gärna kopplad till support för frågor. Det vore bra om staden centralt tog fram fler moduler och att stadens chefer uppmanades att prioritera detta. Även it-administrationen för beställningar av hårdvara, mjukvara och tjänster bör följas upp och förenklas.

Leverans av it-stöd

En effektiv digital förnyelse förutsätter effektiv organisation av stadens it-stöd. Skärholmens stadsdelsförvaltning anser att standardiserad och gemensam arkitektur är en förutsättning för utveckling av e-tjänster och samverkan mellan stadens olika verksamheter. Det är bra att arkitekturramverket ska detaljeras och kontinuerligt hållas aktuellt i kommunstyrelsens riktlinjer. Möjlighet till flexibilitet behövs med hänsyn till den snabba teknikutvecklingen. Vi tycker att så mycket som möjligt av övergripande tjänster självklart ska vara gemensamma för att få de stordriftsfördelar detta medger.

Vikten av en hög beställarkompetens såväl tekniskt som kommersiellt framhålls. Detta gäller såväl lokalt som centralt. Skärholmens stadsdelsförvaltning uppskattar att staden även fortsättningsvis ska ett gemensamt datakommunikationsnät och att det ska hållas samman som en leverans hela vägen från lokala nät till anslutningspunkt mot internet. Leveranser av datakommunikation måste förbättras med förbättrad kompetens, organisation och tillgång på personal hos underleverantörer så att tidsplaner för kan hållas.

En sammanhållen support, en så kallad SPOC (Single Point of Contact) borde utvecklas snarast. Användare hänvisas idag mellan de parter som ger support vilket gör att användarnas problem tar onödigt lång tid att lösa.



Om förslaget till organisation för e-tjänstutveckling:

Det ska vara enkelt att vara stockholmare

I förslaget framgår att ett femtiotal e-tjänster utvecklats sedan starten av e-tjänstprogrammet 2007. Stockholmare är vana vid att på olika sätt och i olika sammanhang använda sig av internet. Staden ska därför skapa förutsättningar för att erbjuda fler digitala tjänster till fler målgrupper av stockholmare. För att möta kundernas och användarnas behov måste stadens verksamheter utvecklas i samma takt. Medarbetare på alla nivåer i staden måste förstå förväntningarna och förändra arbetssätten.

Flertalet stockholmare har lätt att använda e-tjänster men för vissa är det svårare. Internet och telefoni är de viktigaste kanalerna för stadens kommunikation men alternativ bör finnas. På medborgarkontoret finns möjligheten till ett personligt möte för dem som av olika skäl föredrar detta. Publika datorer finns att låna så att medborgarna kan få vägledning till hur man använder e-tjänster. På så sätt ökar deras förutsättningar att själva kunna ta hand om sina ärenden.

Skärholmens stadsdelsförvaltning håller med om att e-tjänster är ett utmärkt sätt att förenkla för medborgarna och att minska administrationskostnader för staden. Att förändra arbetssätt och bidra till e-tjänstutveckling är en utmaning i en vardag som för flertalet medarbetare redan är fylld av de dagliga arbetsuppgifterna. Det är viktigt att resurser kan tillföras vid utvecklingsprojekt och vi hoppas detta ska ske på ett enkelt och smidigt sätt i den nya organisationen för verksamhetsutveckling med hjälp av it.

Tre mål med tillhörande delmål och kriterier finns i förslaget:

1. Enkelt för medborgarna
2. Effektiva verksamheter
3. IT- tillgängligt, tillförlitligt och öppet

Den framtida organisationen vilar på Vision 2030 och KF:s inriktningsmål. På så sätt knyts det ordinarie arbetet på ett bra sätt ihop med utvecklingen.

E-tjänstutveckling som begrepp föreslås ersättas med ett vidare begrepp: verksamhetsutveckling med stöd av IT.

E-tjänstprogrammet och Utvecklingsmodellen sammanförs till en modell: Stockholms stads modell för verksamhetsutveckling med hjälp av IT.

Framtida organisation

Skärholmens stadsdelsförvaltning anser att förslaget till framtida organisation är bra. Förnyelseavdelningen vid stadsledningskontoret föreslås få uppdraget att i samarbete med it-avdelningen och finansavdelningen beskriva förändringsbehoven och identifiera på vilket sätt verksamheterna kan utvecklas ytterligare med stöd av IT. Behoven ska prioriteras och sammanföras till förslag till insatsområden för kommande budgetår. Efter kommunfullmäktiges beslut skapas portföljer för olika verksamhetsområden som gäller för budgetåret. För var och en av dessa portföljer är det därmed tydligt vad som ska utvecklas, vilka budgetramar som finns liksom hur kostnader för drift och förvaltning ska fördelas. Modellen med portföljer innebär att verksamhetsutveckling med stöd av IT blir mer centralstyrd. Genom att styra utvecklingen läggs resurserna där de gör störst nytta för medborgarna och för verksamheterna. I varje portfölj ska det finnas resurser som gör det möjligt för verksamheterna att precis som idag söka medel för e-tjänstprogrammet. Innovativa förslag liksom pilotprojekt blir möjliga att realisera snabbt. Ansökningar bereds och beslutas, som tidigare, av grupper där olika kompetenser finns representerade.

It-avdelningen ska ha ett utåtriktat och strukturerat uppdrag mot de lokala it-funktionerna, beskriva vilka byggstenar som finns i form av infrastruktur och vilka servicetjänster den kan öppna upp för.

Det bör finnas personer lokalt som har kunskaper om det centrala stöd som finns och tillräckliga kunskaper för att tillsammans med verksamhetsansvariga ta fram idéskisser och ansökningar. Om kunskap saknas lokalt finns stöd vid den centrala it-funktionen. Det kan vara i form av resurspersoner, av projektplatser eller regelbundna informationsmöten.

Indikatorer/nyckeltal och aktiviteter kommer att tas fram för de tre målen Enkelt för medborgarna, Effektiva verksamheter och IT- tillgängligt, tillförlitligt och öppet. Mycket bra! När detta finns med i ILS blir det tydligt att IT verkligen är en verksamhetsfråga och inte bara teknik.

Bilagor

1. Nytt it-program för Stockholms stad, stadsledningskontorets förslag på beslut till Kommunstyrelsen
2. It-program 2013-2018, ett förslag för digital förnyelse
3. "Det ska vara enkelt att vara stockholmare", förslag till organisation för e-tjänstutveckling



KOMMUNSTYRELSEN
FINANSROTELN

DNR 1.5.1. / 657.2012

DNR: 031-786-2012
DATUM: 2012-10-01

Till berörd remissinstans

ANGÅENDE REMISSEN OM NYTT IT-PROGRAM FÖR STOCKHOLMS STAD

Detta gäller remissvar på "Nytt IT-program för Stockholms stad"
Dnr: 031-786-2012

Remisstiden sträcker sig till den 21 december 2012, vilket vi ber er respektera. Om det av några skäl inte är möjligt för er att inkomma med svar inom utsatt tid måste en kontakt tas med den för ärendet ansvariga personen på roteln.

Ansvarig handläggare/borgarrådssekreterare på Finansroteln är Tobias Holdstock, tfn 08-508 29 2981.

Remissvar skickas till:

- Finansroteln i **digital form (word/excel)**. Ange KS:s diarienummer som namn på ärenderubrik. Ex: KS 314-331-2004
- KF/KS kansli i **pappersform**.

Adresserna är följande:

Rotelns e-post: Funktion SLK RI-remissvar eller
RI-remissvar@stockholm.se

KF/KS kansli, Stadshuset, 105 35 STOCKHOLM

Med vänliga hälsningar

Finansroteln



Remitteringsmapp

Ärende: Nytt IT-program för Stockholms stad

För yttrande senast: 21 December 2012

Stadsdelsnämnderna

Rinkeby-Kista
Spånga-Tensta
Hässelby-Vällingby
Bromma
Kungsholmen
Norrmalm
Östermalm
Södermalm
Enskede-Årsta-Vantör
Skarpnäck
Farsta
Hägersten-Liljeholmen
Skärholmen
Älvsjö

Facknämnderna

Arbetsmarknadsnämnden
Exploateringsnämnden
Fastighetsnämnden
Idrottsnämnden
Kulturnämnden
Kyrkogårdsnämnden
Miljö- och Hälsoskyddsnämnden
Revisionskontoret
Socialnämnden
Servicenämnden
Stadsarkivet
Stadsbyggnadsnämnden
Storstockholms Brandförbund
Utbildningsnämnden
Trafik- och renhållningsnämnden
Äldrenämnden
Överförmyndarnämnden

Övriga

Stadshus AB