



PM 2013: RI (Dnr 037-1827/2012)

## **Granskning av e-tjänstprogrammet, revisionsrapport nr 11/2012**

**Remiss från stadsrevisionen, revisorsgrupp 1**

**Remisstid 15 februari 2013**

Borgarrådsberedningen föreslår att kommunstyrelsen beslutar följande.  
Som svar på remissen ”Granskning av e-tjänstprogrammet” hänvisas till vad som sägs i promemorian.

**Föredragande borgarrådet Sten Nordin** anför följande.

### *Ärendet*

Stadsrevisionen har i sin revisionsrapport *Granskning av e-tjänstprogrammet* redovisat sin granskning av e-tjänstprogrammet inom Stockholms stad.

### *Beredning*

Ärendet har remitterats till stadsledningskontoret.

*Stadsledningskontoret* anser att det är glädjande att stadsrevisionen har tagit sig an att granska e-tjänstprogrammet eftersom det är ett nytt sätt att närma sig verksamhetsutveckling med stöd av it. Utvecklingskostnaderna är betydande och det är viktigt att satsningen når avsedd effekt för medborgarna liksom för verksamheterna.

### *Mina synpunkter*

Jag instämmer i stadsledningskontorets synpunkter.

Jag föreslår att borgarrådsberedningen föreslår att kommunstyrelsen beslutar följande.

Som svar på remissen ”Granskning av e-tjänstprogrammet” hänvisas till vad som sägs i promemorian.

Stockholm den 24 januari 2013

STEN NORDIN

## *Bilaga*

### Revisionsrapport 11/2012 Granskning av e-tjänstprogrammet

**Borgarrådsberedningen** tillstyrker föredragande borgarrådets förslag.

#### **Kommunstyrelsen**

**Särskilt uttalande** gjordes av Ann-Margarethe Livh (V) enligt följande.

Vi instämmer i revisorernas uppfattning att områden som behöver utvecklas är invånarnas behov av e-tjänster och uppföljningen av nyttan med tjänsten både för invånarna och för den egna verksamheten. Däremot bör inte utvecklingen kopplas hårdare till de politiska målen, eftersom de kan variera beroende på vem som vinner valet. Eftersom utveckling av e-tjänster är ett långsiktigt arbete måste vi sträva efter breda majoriteter.

Precis som framgår av revisionsrapporten är det en viktig demokratifråga att det finns flera ingångar till staden. Däremot konstaterar vi att antalet medborgarkontor som nämns idag endast finns i ett fåtal stadsdelar. Behovet är mycket större, men kontoren har lagts ner i besparingssyfte. En del av vinsten med e-tjänster borde kunna styras till uppbyggnad av medborgarkontor i alla delar av ytterstaden, där behoven av samhällsservice är som störst.

Uppföljningen av de fem projekten för olika e-tjänster är intressant. Att e-tjänsterna ”Jämföra information om äldreboende” och ”Omsorgsdagboken” inte används särskilt mycket visar att det finns en övertro på digitala lösningar inom äldreomsorgen, åtminstone för nuvarande generation. Det går inte att dra ner på personliga besök för äldre med hänvisning till e-tjänster.

Många gånger lanseras e-tjänster som stora politiska reformer, men när vi ser utvärderingen av till exempel e-tjänsten för ”Ungdomsmottagningen” som blivit mer än ett år försenad blir det tydligt att vinsterna med e-tjänster är svåra att räkna hem på kort sikt. Direkt oroande är nedgången av antalet sökande till kollo. Faran att socioekonomiskt svaga grupper missgynnas vid införandet av e-tjänster måste tas på allvar.

## ÄRENDET

Stadsrevisionen har granskat e-tjänstprogrammet utifrån följande frågeställningar:

1. Hur sker styrning och uppföljning av projekten på kommunstyrelsenivå samt nämndnivå?
2. Har projekten hanterats i enlighet med e-tjänstprogrammets anvisningar?
3. Hur sker uppföljning/utvärdering av att tjänsten uppfyller målen för projektet?
4. Vilket stöd finns för de som vill utnyttja e-tjänsterna men har begränsade möjligheter att utnyttja tjänstens på grund av språk, funktionsnedsättning, begränsad tillgång till dator, m.m.?

Granskningen bygger på dokumentstudier liksom granskning av fem e-tjänstprojekt:

- Jämföra information om äldreboende
- Omsorgsdagboken
- Mina fakturor
- Ansökan om kolloplats
- Ungdomsmottagningen

### **Rapporten pekar på ett antal förslag till förbättringsområden:**

- Tydliggör roller och ansvar för e-tjänsterna även efter projektperioden, vilket också avses ske i den nya organisationen.
- Utöka stödet till projektledarna, särskilt vid tekniskt komplicerade e-tjänster. Detta ingår också i förslaget till ny organisation med bland annat ett projekt-kontor.
- Klargör och säkerställ ansvaret för mottagande förvaltning efter projektavslut.
- Säkerställ fortsatt uppföljning efter projektavslut utifrån mål och mätetal för det fortsatta arbetet samt att rapportering sker till styrelse/nämnd och medarbetare för att hålla tjänsten levande.
- Bygg in feedback på e-tjänsten i webben, i enlighet med de pilotprojekt som genomförs och som också avses ske.
- Koppla den fortsatta utvecklingen med e-tjänster än tydligare till kommunfullmäktiges mål samt invånarnas behov.
- Säkerställ att information beträffande jämföra service äldreomsorg hålls aktuell.
- Marknadsför Omsorgsdagboken, såsom också planeras.

## BEREDNING

Ärendet har remitterats till stadsledningskontoret.

**Stadsledningskontorets** tjänsteutlåtande daterat den 7 januari 2013 har i huvudsak följande lydelse.

Det är glädjande att stadsrevisionen tagit sig an att granska e-tjänstprogrammet eftersom det är ett nytt sätt att närma sig verksamhetsutveckling med stöd av it. Utvecklingskostnaderna

är betydande och det är viktigt att satsningen når avsedd effekt för medborgarna liksom för verksamheterna. Det är också ett uppdrag där tekniken sedan 2007 utvecklats på ett dramatiskt sätt och inte minst går smarta telefoner framåt med stormsteg och blir alltmer ett verktyg för service liksom kontakt. Den utvecklingen måste staden bli en del i liksom staden måste förstå medborgarnas behov för att kunna möta de som använder eller vill använda stadens tjänster ofta.

I stort kommer stadsrevisionens rapport fram till samma slutsatser som e-tjänstprogrammets utvärdering under 2011 som också hade i uppdrag att ta fram förslag till en ny organisation för utveckling av e-tjänster eftersom programmet upphör den 31 december 2012.

Rapporten refererar till den nya organisationen vilken beskrivs i *IT-program – ett program för digital förnyelse*. Det är ännu inte beslutat av kommunfullmäktige. IT-programmet bygger bland annat på tidigare utvärderingar gjorda av stadsledningskontoret.