

Handläggare
Jonas Arnqvist
Telefon: 08-508 28 104**Till**
Miljö- och hälsoskyddsämnden
2016-05-17, p. 8

Rapport om miljöförvaltningens e-tjänster

Förvaltningens förslag till beslut

1. Godkänna rapporten.

Gunnar Söderholm
FörvaltningschefMikael Nyberg
Avdelningschef

Sammanfattning

Stockholm satsar på hållbar utveckling och ambitionen är att bli världens smartaste stad. I konceptet smartare (mer hållbar) stad ligger ett fokus på att öka tillgängligheten till stadens service via digitalisering. Vilket bland annat innebär att i allt ökande grad kunna erbjuda tjänster via webb och mobil.

Men en allt mer föränderlig värld innebär även en allt mer accelererande teknisk utveckling. Stockholms stad behöver under perioden 2016-2018 uppgradera den gemensamma IT-infrastrukturen för e-tjänster, den så kallade e-tjänsteplattformen till en nyare version. Det innebär att även miljöförvaltningens e-tjänster måste uppgraderas. Kostnaderna för detta kommer att bli höga, men det var först i mitten av april i år (det vill säga efter att ärendet *Underlag för budget 2017* antagits av nämnden) som omfattningen av dessa kostnader preciserades närmare av stadsledningskontoret. Förvaltningen vill med anledning av detta lämna denna rapport.

Miljöförvaltningens e-tjänster

Miljöförvaltningen ligger, och har de senaste tio åren, legat i framkant när det gäller utveckling av e-tjänster till nytta för verksamhetsutövare och allmänhet.

Miljöförvaltningen har i dagsläget sju e-tjänster och lanserar även sommaren 2016 en app som bygger på några av dessa e-tjänster.

E-tjänst	Antal besök 2015	Antal sidvisningar 2015	Användare
Köldmedie-rapportering	1 665	19 374	Registrerade anläggningsägare, kontrollanter.
Radonmätningar	10 894	13 866	Mäklare, bostadsköpare, alla.
Registrering av livsmedels-verksamhet	5 178	37 950	Livsmedels-företagare, krögare.
Värmepumptillstånd	7 712	35 116	Villaägare, entreprenörer.
Anmäl missför-hållande (buller, hälsoskydd, matförgiftning, livsmedelshantering)	3 396	14 794	Alla
Trafikbuller-mätningar	1 665	6 374	Alla
Resultat av livsmedels-inspektioner	28 046	92 5105	Alla

Kostnader för utveckling och drift av e-tjänster

Utveckling och förvaltning av digitala tjänster är förbundet med relativt höga kostnader. Ibland innebär digitaliseringen visserligen även intern effektivisering och kostnadsbesparingar, men den utökade digitala servicen kan också medföra internt merarbete och ökade kostnader.

De direkta årliga kostnaderna för drift- och förvaltning av förvaltningens e-tjänster skiljer sig åt, men uppgår till mellan 50 000 kr och 300 000 kr per år och e-tjänst. Kostnaderna skiljer sig åt bland annat på grund av e-tjänsternas olika komplexitet och underliggande teknologi.

Att förvalta, driva, underhålla och vidareutveckla e-tjänster kostar pengar på både lokal (förvaltnings-) nivå och central nivå, till

exempel via gemensam digital infrastruktur. Denna gemensamma digitala infrastruktur behöver regelbundet uppgraderas, och kostnaderna för detta fördelas då i allmänhet ut till stadens förvaltningar i den årliga fördelningen av kostnader för e-tjänsteplattformen.

Ansvar och kostnaderna för de enskilda applikationerna faller dock vanligtvis på de enskilda förvaltningarna. Det kan innebära att förändringar i den gemensamma infrastrukturen påverkar de enskilda applikationerna på ett sätt som innebär att förvaltningarna tvingas genomföra förändringar. Förändringar som den enskilda förvaltningen måste finansiera själv.

Uppgradering av stadens e-tjänsteplattform

Stockholms stad kommer 2016-2018 att uppgradera den gemensamma IT-infrastrukturen för e-tjänster, den så kallade e-tjänsteplattformen, till en nyare version. Detta innebär att samtliga e-tjänster som ligger i plattformen måste byggas om. Plattformen standardiseras och ambitionen är att förenkla framtida viderutveckling av e-tjänsterna. Tiden att utveckla en e-tjänst kommer i och med det förhoppningsvis att kunna förkortas. Samtidigt ska plattformen flytta från Volvo IT till Tieto vilket innebär att en ny teknik- och supportorganisation ska trimmas in.

Tidplan

Etableringen av de tekniska delarna kommer att påbörjas under hösten 2016. I slutet av 2016 kommer Tieto att kunna börja ta emot nya/ombyggda e-tjänster. Ombyggnad av e-tjänsterna påbörjas senast hösten 2017 för att hinna driftsättas i den nya miljön under första halvåret 2018. Till halvårsskiftet 2018 måste samtliga e-tjänster vara ombyggda och driftsatta hos Tieto.

Finansiering

Enligt information från stadsledningskontoret så måste respektive verksamhet själv ta höjd för kostnaderna för en kommande ombyggnad av respektive e-tjänst. Detta har verksamheten tidigare informerats om, dock var det först i mitten av april i år (det vill säga efter att ärendet *Underlag för budget 2017* antagits av nämnden) som omfattningen av dessa kostnader preciserades närmare av stadsledningskontoret.

De exakta kostnaderna är i dagsläget svåra att bedöma men preliminära bedömningar visar att kostnaden för en enkel så kallad

uppgradering (det vill säga utan att någon ytterligare funktionalitet tillförs) kan komma att landa på i genomsnitt cirka 1 000 000 kr per e-tjänst.

Samtidigt ska det nämnas att denna uppgradering kan vara ett bra tillfälle för att även passa på och vidareutveckla de befintliga e-tjänsterna. Om detta görs så kan det finnas möjlighet att få delar av denna utveckling och uppgradering finansierad av de centrala medlen i Digital förnyelse. Dock måste man komma ihåg att samtliga verksamheter med e-tjänster befinner sig i samma situation, och att medlen hos Digital förnyelse är begränsade.

Det bör samtidigt påpekas att detta inte bara är en fråga om direkta (externa) kostnader. Att utveckla, uppgradera, testa och driftsätta e-tjänster innebär en projektetablering för varje e-tjänst och tar i allmänhet många månader, dels i direkt utvecklingsarbete, dels i ledtider för produktionssättning i de utvecklings- och driftmiljöer som kommer i fråga. Det innebär att ordinarie medarbetare kommer att behöva lägga en stor del av sin arbetstid för detta. Vilket betyder antingen att annat utvecklingsarbete får läggas åt sidan, alternativt att extra personal tas in vilket då i sin tur medför ökade kostnader.

Kommande aktiviteter och diskussion

Under våren 2016 kommer miljöförvaltningen att närmare utreda förutsättningarna för var och en av sina e-tjänster och etablera en plan i relation till ovan nämnda förutsättningar. Resultatet av denna utredning inför höstens budgetplanering skulle kunna bli att det uppstår ett behov av att budgetera ett antal miljoner kronor för uppgraderingar av förvaltningens e-tjänster.

SLUT