

**Utlåtande 2008:108 RI (Dnr 051-823/2008)**

## **Uppdatering av Stockholms stads e-strategi**

Kommunstyrelsen föreslår kommunfullmäktige besluta följande

1. Stadsledningskontorets förslag till uppdaterad e-strategi för Stockholms stad godkänns.
2. Den nya e-strategin ska tillämpas i verksamheterna från 1 juli 2008.
3. Stadens nämnder ges i uppdrag och styrelsen för Stockholms Stadshus AB anmodas att tillämpa e-strategin och genomföra en anpassning till den egna verksamheten som en del av verksamhetsplanering och uppföljning inom stadens integrerade ledningssystem.
4. Stadens nämnder ges i uppdrag och styrelsen för Stockholms Stadshus AB anmodas att säkerställa att e-strategin efterföljs och att nyttoeffekter uppnås genom att årliga uppföljningar genomförs.

**Föredragande borgarrådet Sten Nordin** anför följande.

### *Ärendet*

Stadens nu gällande e-strategi antogs av kommunfullmäktige 2001. Kommunstyrelsen fattade beslut den 3 april 2006 om att nu gällande e-strategi ska uppdateras. I budget för 2007 angavs att Stockholms stads e-strategi (IT-strategi) ska revideras och tillämpas i verksamheterna under 2008.

E-strategin beskriver hur IT ska användas för att realisera stadens vision och utveckla den moderna e-förvaltningen. Syftet med e-strategin är att beskriva en gemensam målbild som skapar förutsättningar för alla aktörer att agera i samma riktning. Samtidigt handlar det om ett långsiktigt arbete att an-

passa den kommunala organisationen till att möta medborgarnas behov och önskemål om tillgänglighet.

E-strategin tar ett samlat grepp på ett antal centrala IT-frågor som rör hela stadens verksamhet. Dessa presenteras i följande fem insatsområden:

1. *Fokus på invånarnas och näringslivets behov*
2. *Organisationsövergripande service och samverkan*
3. *Utveckling av den moderna e-förvaltningen*
4. *Tekniska förutsättningar och IT-standardisering*
5. *Gemensamma verksamhetsstöd och kompetensutveckling*

Staden ska informera om sin verksamhet och informationen ska utformas efter invånarnas behov och skapa möjlighet till dialog. Invånarna ska stå i centrum för stadens verksamhet och IT ska stödja invånarnas rätt till insyn i verksamheten och underlätta tillgången till stadens tjänster.

För att säkerställa att stadens övergripande mål styr IT-utvecklingen tillsammans med verksamheternas mål och behov ska IT-utvecklingen följa stadens verksamhetsplanerings- och budgetprocess. E-strategin kommer därför att kompletteras av årliga handlingsplaner per tjänsteområde enligt stadens utvecklingsmodell. Handlingsplanerna tas fram av stadsledningskontoret och beskriver förslag till prioriterade insatser avseende IT-utveckling och verksamhetsutveckling med utgångspunkt från stadens verksamheter.

Stadsledningskontoret föreslås ansvara för planering och genomförande av förankring och lansering av e-strategin. Förslaget till e-strategi har förankrats hos stadens IT-råd.

### *Beredning*

Ärendet har utarbetats av stadsledningskontoret. Ärendet har remitterats till samtliga stadsdelsnämnder och facknämnder samt kommunstyrelsens handikappråd och Stockholms Stadshus AB. Trafik- och renhållningsnämnden, exploateringsnämnden, miljö- och hälsoskyddsnämnden, utbildningsnämnden, äldrenämnden och socialtjänstnämnden har inkommit med kontorsyttranden. Överförmyndarnämnden avstår från att lämna in yttrande. Elöverkänsligas förening har därtill inkommit med ett yttrande.

*Östermalms stadsdelsnämnd* anser att en tydlig ansvarsfördelning för genomförandet är en nödvändig framgångsfaktor. Handlingsplaner för IT måste precis som övriga verksamhetsplaner göras med olika tidsperspektiv, dels årligen och dels på flera års sikt.

*Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd* är i allt väsentligt positiv till stadsledningskontorets förslag till e-strategi. Nämnden anser att i takt med att IT introduce-

ras och blir ett användbart verktyg i allt fler verksamheter inom staden och/eller vid införandet av att arbeta i e-tjänster bör fokus på helheten finnas. Att verksamhetsutveckla med hjälp av IT innebär att en organisation måste ställa om sina rutiner och processer. Nämnden anser att systemägarna och stadsledningskontoret måste ta ett större ansvar för hela förändringsarbetet.

*Skärholmens stadsdelsnämnd* anser att e-strategins fokus på invånarnas behov, vikten av samverkan och lättanvänd säker teknik är utmärkt. Nämnden vill framhålla behovet av ett enhetligt webbaserat ärendehanteringssystem, så att stadens handlingar offentliggörs på ett enkelt sätt. Kompetensutveckling för medarbetare är av största vikt.

*Skarpnåcks stadsdelsnämnd* är i stort positiv till den nya e-strategin med fokus på användarnyttan med IT och IT som service och kommunikationsmedel. Nämnden anser att det är glädjande att man i utredningen insett att dagens komplicerade IT-miljö inte är optimal för någon.

*Farsta stadsdelsnämnd* ställer sig positiv till stadsledningskontorets förslag till e-strategi för staden. Innehållet i den förslagna e-strategin uppfyller de krav som kan ställas. Med en uppdelning av strategins mål och insatsbehov skulle både tillgängligheten och strategins livslängd öka. Nämnden instämmer i fördelarna med att erbjuda tjänster och service tillsammans med andra offentliga verksamheter och leverantörer samt att tillsammans med utförare kunna erbjuda service som utgår från invånarnas livssituation.

*Kungsholmens stadsdelsnämnd* anser att det är mycket positivt att staden får en ny och uppdaterad e-strategi, där ett samlat ansvar tas för såväl mål- som utvecklingsfrågor. En hårdare styrd e-utveckling kan kanske upplevas som begränsande, men är enligt nämndens bedömning snarast en förutsättning för framgång. Förslaget till e-strategi är tydligt och konkret. Nämnden anser att det utifrån stockholmarnas perspektiv är viktigt att staden ger i huvudsak samma service på i huvudsak samma sätt till alla.

*Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd* ser positivt på de övergripande mål och insatsområden som e-strategin anger för stadens IT-utveckling och den ambitionsnivå som uttrycks i texterna. Om e-strategin ska fungera som ett strategiskt måldokument anser nämnden att det vore önskvärt om dokumentet varit tydligare till struktur och innehåll.

*Älvsjö stadsdelsnämnd* instämmer i fördelarna med att erbjuda tjänster och service tillsammans med andra offentliga verksamheter och leverantörer samt tillsammans med utförare kunna erbjuda service som utgår från invånarnas livssituation. Nämnden vill även framhålla att den personliga kontakten vid exempelvis medborgarkontor lämpar sig mycket väl att kombinera med den nya teknik och metodik som utvecklas för webb och telefoni.

*Bromma stadsdelsnämnd* tillstyrker stadsledningskontorets förslag till e-strategi. Nämnden anser dock att skrivningarna för Kontaktcenter bör utvecklas för att inte sammanblandas med en vanlig växelfunktion. Nämnden efterlyser också en mer offensiv och framlyftande skrivning vad gäller kompetensutveckling av personalen och saknar här närmare besked om stadsledningskontorets roll och ansvar.

*Spånga-Tensta stadsdelsnämnd* anser att strategin är bra i allt väsentligt och ställer sig positiv till den uppdaterade e-strategin. Nämnden anser att det finns stora utvecklingsmöjligheter av IT och e-tjänster i Stockholms stad inom såväl stadens egna verksamheter och administration som för medborgare och näringsliv. Nämnden anser att den föreslagna e-strategin väl beskriver hur de kommande årens utvecklingsarbete kan bedrivas.

*Södermalms stadsdelsnämnd* anser att det är bra att staden ser över och integrerar olika system för att öka tillgänglighet till data. Vidare anser nämnden att det är bra att registrering av data sker vid källan för att undvika fel och dubbelarbete. Nämnden anser att planerna för att förbättra och öka tillgängligheten för medborgarna är bra.

*Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd* ser mycket positivt på den utveckling som förslaget till e-strategi anvisar. Utvecklingen som anges i strategin är en förutsättning för att Vision 2030 ska kunna uppfyllas. Nämnden anser att det är viktigt att prioriteringsordningen för de olika insatserna kommer att klargöras kontinuerligt vid kommande anvisningar. Nämnden anser att det är positivt att strategin betonar vikten av att även telefoni är en viktig del av kommunikationsstrategin. För att e-strategin ska få de positiva effekter som eftersträvas kommer det att krävas omfattande fortbildningsinsatser av stadens personal.

*Norrmalms stadsdelsnämnd* ställer sig i huvudsak positiv till den uppdaterade e-strategin som tar ett samlat grepp om ett antal centrala IT-frågor och ställer medborgarnas behov, intressen och möjligheter i fokus. Tillgängligheten hos e-tjänsterna är en viktig fråga som rör såväl språk som teknik och att innehållet i e-tjänsterna anpassas till olika målgrupper. Nämnden ser positivt på att staden frångår modellen med lokala e-strategier på förvaltningsnivå. Det är viktigt att handlingsplanerna kopplas till stadens integrerade system för ledning och uppföljning. E-strategin är strukturerad och lättillgänglig för läsaren.

*Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsnämnd* ställer sig positiv till den nya e-strategin som sätter fokus på medborgarens behov. Det är viktigt att information och service kan erbjudas via olika kanaler så att inga grupper riskerar att

stängas ute. Kontaktcenter och webb fungerar bra för en stor del av medborgarna.

*Stockholms Stadshus AB* anser att förslaget till e-strategi för Stockholms stad på ett systematiskt och strukturerat sätt utgått från Stockholms Vision 2030, varvid mål och insatser konkretiseras för en långsiktig satsning på informationstekniken. Det är viktigt med en fortsatt utveckling av e-förvaltningens processer och arbetssätt samt med en högre grad av IT-standardisering och enhetlig infrastruktur.

*Trafikkontoret* anser att förslaget till e-strategi är spännande och utmanande. Att koppla detta till Vision 2030 och ha en långsiktig vision med en e-strategi i botten skapar också förutsättningar för en stabilitet vid utveckling och införandet av e-tjänster. Inom området IT-struktur och IT-standardisering vill kontoret framhålla de speciella verksamhetskrav som ställs på kontoret i egenskap av väghållare i staden.

*Stadsbyggnadsnämnden* ser i stort sett positivt på den övergripande e-strategin. Nämnden anser att rollfördelningen mellan förvaltningar, bolag och stadsledningskontoret ser bra ut. Information ska ses som en resurs och återanvändas.

*Servicenämnden* anser att förslaget till reviderad e-strategi är seriöst och ambitiöst. Det är en ändamålsenlig strategi utifrån inriktningen att en genomtänkt och långsiktig satsning på IT är viktig för stadens invånare. Nämnden delar också uppfattningen att staden idag har en stor potential att bli effektivare i dagliga rutiner genom att utveckla processer med mer ändamålsenligt IT-stöd. Systemen måste vara användarvänliga med hög stabilitet och prestanda.

*Exploateringskontoret* delar uppfattningen att den IT-utveckling som görs måste skapa mervärden för stadens verksamheter och dess invånare. Det är också viktigt att verksamhetens behov styr IT-utvecklingen och inte tvärtom. IT-utvecklingen ska vara ett redskap i verksamhetsutvecklingen och IT-stödet ska utformas för att stödja verksamhetens behov. Det är vidare angeläget att stadsledningskontoret samråder med stadens verksamheter inför framtagandet av de årliga handlingsplaner som ska komplettera e-strategin.

*Miljöförvaltningen* anser att det finns uppenbara fördelar med en gemensam e-strategi för stadens verksamhet och förvaltningen ser positivt på förslaget till e-strategi för Stockholms stad. E-strategin ska också medverka till att IT-användningen i staden bekräftar Stockholms ambition att vara IT-huvudstad. Det kräver tekniska lösningar i framkant. Förvaltningen instämmer i att en ökad standardisering, integration och återanvändning – rätt genomförd – kan effektivisera stadens verksamheter och sänka kostnaderna.

*Fastighetsnämnden* är positiv till att stadens e-strategi nu revideras. Med utgångspunkt från kundnyttan har nämnden påbörjat ett arbete som syftar till att identifiera möjliga verksamhetsområden som kan utvecklas med stöd av IT.

*Brand- och räddningsnämnden* ställer sig i stort bakom förslaget. Med hänsyn till att tänkbara e-tjänster inom brandförsvarets ansvarsområde i första hand torde inrikta sig till företag och organisationer verksamma i staden bör det tydligare framgå att även dessa är prioriterade målgrupper för utvecklingen av stadens e-tjänster. Nämnden anser att det behövs ett förtydligande av vilket ansvar den enskilda förvaltningen har för utveckling inom det egna ansvarsområdet.

*Kyrkogårdsnämnden* anser att förslaget till e-strategi för Stockholms stad i det stora hela är bra. Införandet av den nya e-strategin kommer att innebära ökade krav på att delta i stadens gemensamma IT-utveckling. Genom den föreslagna ökade standardiseringen kommer detta arbete att kunna förenklas och effektiviseras. Nämnden välkomnar en e-strategi med en tydlig samordning och samverkan från stadsledningskontoret tillsammans med nämnder i staden.

*Utbildningsförvaltningen* instämmer i allt väsentligt i förslaget till uppdatering av e-strategin. Utvecklingen av e-tjänster synes innebära att telefonsamtal får mindre framträdande roll. Istället ska medborgarna hitta information och få hjälp till självhjälp i e-tjänsterna. Detta bör tas med i planeringen och dimensioneringen av kontaktcenter. Utbildningsförvaltningen vill understryka vikten av att informationsutbyten i framtiden utvecklas så att detta fungerar effektivt både inom staden och med externa aktörer för att förbättra servicen till alla medborgare.

*Äldreförvaltningen* anser att det finns möjligheter att förbättra samordningen, styrningen och uppföljningen av arbetet med att utveckla e-tjänsterna inom Stockholms stad. Tillgängligheten är en viktig fråga och att innehållet i e-tjänsterna anpassas till olika målgrupper. Förvaltningen ställer sig positiv till den uppdaterade e-strategin som är strukturerad och lättillgänglig för läsaren.

*Socialtjänstförvaltningen* är i allt väsentligt positiv till den vision och de övergripande mål som anges i förslaget till uppdatering av e-strategin. Det är angeläget med ett gemensamt mål där medborgarnas behov är i fokus och där IT-stödet utformas för att stödja verksamhetens behov. Förvaltningen vill dock understryka att kommunikationen måste kunna ske på ett säkert sätt och med garantier för att integriteten säkerställs. Det är viktigt att åstadkomma gemensamma standarder som krävs för en enhetlig och effektiv hantering av stadens IT-lösningar.

*Kulturnämnden* anser att förslaget i sin helhet är välformulerat, lagom omfattande och lagom detaljerat. Nämnden är dock övertygad om att medborgare

och besökare även fortsättningsvis kommer att vilja nå stadens kulturinstitutioner direkt på deras webbadresser och också kunna ringa direkt till deras receptioner och kundtjänster. Nämnden anser att förslaget till e-strategi på ett bra sätt, såväl på kulturförvaltningen som i staden som helhet, bör kunna tjäna som utgångspunkt för utveckling av e-tjänster samt utgöra stöd för verksamhetsutveckling med stöd av IT.

Att ”frigöra” information från systemen är en förutsättning för att digitalt kunna samverka med omvärlden, vare sig det är en annan förvaltning i staden, en annan kommun eller externa utförare. För stadsarkivets del innebär detta synsätt även reella möjligheter i att leva upp till det övergripande uppdraget att långsiktigt bevara den information som skapas i våra system.

*Idrottsnämnden* anser att uppdateringen av stadens e-strategi är angelägen. Det är viktigt att göra stadens stadsnät tillgängligt för alla intressenter på ett effektivare sätt. Via tjänsteportal inklusive id-portal måste alla applikationer – stadsövergripande som lokala – kunna nås på ett smidigt sätt. En standardiserad och samverkande teknisk miljö är viktig för stabilitet och prestanda i stadens nätverk.

*Kommunstyrelsens handikappråd* lyfter fram att det i Stockholm finns många som idag inte har tillgång till dator och Internet eller har de hjälpmedel som krävs för att kunna få tillgång till dessa e-tjänster. Rådet anser att förslaget om att använda sig av fokusgrupper för att e-tjänsterna ska bli tillgängliga och användbara är ett steg i rätt riktning. Dokumentet säger inte hur staden har tänkt sig att säkra att alla kan använda tjänsterna, även människor med olika funktionsnedsättningar eller lässvårigheter.

*Elöverkänsligas förening* anser att det är mycket viktigt att en ökande användning av internetbaserade tjänster och service inte tillåts försämra tillgängligheten för dem som ej kan använda dator och Internet. Stockholms stad bör liksom Statens Strålskyddsinstitut tillämpa försiktighetsprincipen för användning av mobiltelefoner.

### *Mina synpunkter*

Vi har bestämt oss för att växa och bli en IT-huvudstad i världsklass. Vår vision inbegriper därmed en hög ambitionsnivå när det gäller IT-utveckling. Stockholm ska vara en öppen och tillgänglig stad där stockholmarna står i fokus för den kommunala servicen. Det ska inte vara krångligt att komma i kontakt med staden.

Målbilden för den moderna staden sätter medborgarnas och företagens behov i centrum. Då är det viktigt att staden erbjuder rätt typ av service för

varje situation. En modern, enkel och effektiv förvaltning är idag ett absolut krav för att Stockholm ska kunna hävda sig i den globala konkurrensen.

För att nå vårt mål om en IT-huvudstad i världsklass har vi satt igång ett omfattande förnyelsearbete på IT-området. Alla stockholmare och företag ska lätt kunna komma i kontakt med kommunen och enkelt få svar på sina frågor eller ärenden. Under året kommer vi att införa e-tjänster på en rad områden som bland annat innebär att stockholmarna kan välja förskola eller äldreomsorg på de tider som passar dem själva bäst. Hemsidan har arbetats om för att vara mer tillgänglig och lättnavigerad.

Tillgänglighetsaspekten är oerhört viktig. Därför ska det finnas en rad kanaler för att komma i kontakt med staden; via hemsidan, telefon, medborgarkontor eller personlig kontakt.

En genomtänkt och långsiktig satsning på IT är viktig för stadens invånare och övriga intressenter samt för utvecklingen av stadens verksamheter. Rätt använd kan informationstekniken utveckla Stockholm till en mer attraktiv stad att bo och arbeta i. För att lyckas med detta krävs kunskap och kompetens både hos stadens ledning och hos medarbetare samt en tydlig strategi för verksamhetens utveckling med hjälp av IT.

Stockholms viktigaste resurs är stadens anställda. Den avgörande framgångsfaktorn för att förnyelsearbetet inom IT-området ska lyckas är att alla arbetar mot samma mål. Tillsammans kan vi skapa en stad i världsklass, där stockholmarna är utgångspunkten för vår verksamhet. För att underlätta arbetet och peka ut riktningen krävs att en rad styrdokument uppdateras. Styrdokumentens funktion är att sätta upp ramarna för arbetet samt att vara ett stöd i förnyelsen.

Föreliggande ärende är en uppdatering av stadens e-strategi. E-strategin beskriver hur stadens IT ska användas för att realisera stadens vision och tar ett samlat grepp på ett antal centrala frågor som rör hela stadens verksamhet. E-strategin tar upp konkreta åtgärder som ska utföras uppdelat på fem insatsområden. IT ska stödja stockholmarnas rätt till insyn och underlätta tillgången till stadens tjänster. Principen ska vara ”ett ärende – en kontakt”.

Stadsledningskontoret ansvarar för förankring och lansering av stadens styrande dokument inom IT-området. För att säkerställa att stadens övergripande mål styr IT-utvecklingen tillsammans med verksamheternas mål och behov ska utvecklingen följa stadens verksamhetsplanering och budgetprocess. E-strategin ska kompletteras av årliga handlingsplaner.

Syftet med e-strategin kan sammanfattningsvis sägas vara att beskriva en gemensam målbild som skapar förutsättningar för alla aktörer att agera i samma riktning mot en IT-huvudstad i världsklass. Samtidigt handlar det om ett



långsiktigt arbete att anpassa den kommunala organisationen till att möta stockholmarnas behov och önskemål om tillgänglighet.

#### *Bilagor*

1. Reservationer m.m.
2. Uppdaterad e-strategi för Stockholms stad

**Borgarrådsberedningen** tillstyrker föredragande borgarrådets förslag.

**Reservation** anfördes av borgarrådet *Roger Mogert* (s) enligt följande.

Jag föreslår kommunstyrelsen föreslå kommunfullmäktige besluta följande.

1. Stadsledningskontorets förslag till e-strategi för Stockholms stad bifalles delvis.
2. Därutöver vill vi framföra följande.

Stockholms stads e-strategi ska vara ett stöd för att öka demokratin, förbättra välfärden och utveckla användarvänliga IT-system som underlättar för anställda i arbetet och i kontakten med invånarna. IT ska vara ett redskap för att utveckla samhället i en positiv riktning. I en levande demokrati är dialogen mellan invånare och politiker grundläggande. Tekniken ska därför ge möjlighet för människor att tillgodogöra sig information och att göra sina röster hörda.

Digital information som produceras inom stadens förvaltningar och riktar sig till stockholmarna eller andra externa användare bör så långt som möjligt vara plattformsoberoende. Alla politiker bör kunna nå handlingar på stadens intranät hemifrån.

Vi vill sprida datoranvändningen, publika datorer ska vara tillgängliga på förskolor, skolor, servicehus och andra kommunala verksamheter. Fortfarande är det färre äldre, kvinnor och lågavlönade som har och som använder Internet. Stadens personal i äldreomsorg, förskola och andra fältverksamheter har sämre tillgång till IT än andra anställda.

Självklart ska staden erbjuda e-tjänster, men de ska styras av invånarnas behov och inte utvecklas enbart för att spara pengar. Vi efterlyser därför en kartläggning av önskemål om e-tjänster hos olika grupper av stockholmare. När e-tjänster utvecklas ska konceptet "Design för alla" vara utgångspunkt, så att tjänsterna passar äldre, ovana användare samt de som har läs- och skrivsvårigheter och andra funktionsnedsättningar. För de som inte använder datorer ska ordinarie tjänster finnas kvar. Kontaktcenter kan inte ersätta den personliga service som medborgarkontoren har erbjudit.

Det är beklagligt att den borgliga majoriteten väljer att politisera stadens e-strategi. Det hade varit att föredra om strategin kunde tas i bred politisk enighet.

**Reservation** anfördes av borgarråden *Yvonne Ruwaida* (mp) och *Ann-Margarethe Livh* (v) enligt följande.

Vi föreslår kommunstyrelsen föreslå kommunfullmäktige besluta följande

1. Stadsledningskontorets förslag till e-strategi för Stockholms stad bifalles delvis.
2. Därutöver vill vi framföra följande.

Stockholms stads e-strategi ska vara ett stöd för att öka demokratin, förbättra välfärden och utveckla användarvänliga IT-system som underlättar för anställda i arbetet och i kontakten med invånarna. IT ska vara ett redskap för att utveckla samhället i en ekologiskt hållbar riktning. Vinsterna av teknikutvecklingen bör gå till att öka kvaliteten i verksamheterna.

I en levande demokrati är dialogen mellan invånare och politiker grundläggande. Tekniken ska därför ge möjlighet till att så många som möjligt kan vara med och påverka. Webbplatsen Insyn ska kunna användas för en dialog mellan förtroendevalda och medborgare. Rådslag och chat med politiker och tjänstemän är en del av dialogen med invånarna. Digital information som produceras inom stadens förvaltningar och riktar sig till Stockholmarna eller andra externa användare bör så långt som möjligt vara plattformsoberoende. Alla politiker bör kunna nå handlingar på stadens intranät hemifrån. Staden får dock inte bygga nya hinder för invånare som idag står utanför, samtidigt som de redan delaktiga får det lättare att göra sin röst hörd. Staden ska därför ta fram riktlinjer för utveckling av e-demokratin.

Alliansens förslag har däremot ett helt annat syfte, eftersom de har skrivit om e-strategin för att stödja marknadsanpassningen av stadens verksamhet enligt "Vision 2030". Målet är inte längre att öka dialogen mellan de politiskt förtroendevalda och kommuninvånarna. I fokus står istället samverkan med entreprenörer och leverantörer. Stockholmaren ses som en kund på en marknad och inte som en kommuninvånare. Frågor om integritet och sekretess berörs marginellt och det framgår inte heller om de privata aktörerna ska betala för IT-servicen.

Vi vill demokratisera datoranvändningen. Publika datorer ska vara tillgängliga på förskolor, skolor, servicehus och andra kommunala verksamheter. Fortfarande är det färre äldre, kvinnor och lågavlönade som har och som använder Internet. Hushåll med försörjningsstöd nekas bistånd till bredband, vilket ger deras barn sämre möjlighet i skolan. Stadens personal i äldreomsorg, förskola och andra fältverksamheter har sämre tillgång till IT än andra anställda.

Självklart ska staden erbjuda e-tjänster, men de ska styras av invånarnas behov och inte utvecklas enbart för att spara pengar. Vi efterlyser därför en kartläggning av önskemål om e-tjänster hos olika grupper av stockholmare. När e-tjänster utvecklas ska konceptet "Design för alla" vara utgångspunkt, så att tjänsterna passar äldre, ovana användare samt de som har läs- och skrivsvårigheter och andra funktionsnedsättningar. För de som inte använder datorer ska ordinarie tjänster finnas kvar. Kontaktcenter kan

inte ersätta den personliga service som medborgarkontoren har erbjudit. Hälsorisker måste uppmärksammas, så att försiktighetsprincipen kan tillämpas exempelvis vid exponering för elektromagnetiska fält.

**Kommunstyrelsen** delar borgarrådsberedningens uppfattning och föreslår kommunfullmäktige besluta följande

1. Stadsledningskontorets förslag till uppdaterad e-strategi för Stockholms stad godkänns.
2. Den nya e-strategin ska tillämpas i verksamheterna från 1 juli 2008.
3. Stadens nämnder ges i uppdrag och styrelsen för Stockholms Stadshus AB anmodas att tillämpa e-strategin och genomföra en anpassning till den egna verksamheten som en del av verksamhetsplanering och uppföljning inom stadens integrerade ledningssystem.
4. Stadens nämnder ges i uppdrag och styrelsen för Stockholms Stadshus AB anmodas att säkerställa att e-strategin efterföljs och att nyttoeffekter uppnås genom att årliga uppföljningar genomförs.

Stockholm den 28 maj 2008

På kommunstyrelsens vägnar:  
STEN NORDIN

*Anette Otteborn*

**Reservation** anfördes av *Carin Jämtin, Malte Sigemalm, Abdo Goriya* och *Kersti Py Börjeson* (alla s) med hänvisning till reservationen av (s) i borgarrådsberedningen.

**Reservation** anfördes av *Stefan Nilsson* (mp) och *Ann-Margarethe Livh* (v) med hänvisning till reservationen av (mp) och (v) i borgarrådsberedningen.

**Ersättaryttrande** gjordes av *Per Ankersjö* (c) enligt följande.

Förhoppningen är att Stockholms stad med den nya e-strategin kan gå i bränschen för offentlig förvaltnings något sena intåg i 2000-talet. Stockholmarna är vana från andra sammanhang att kunna ställa krav på tillgänglighet och att söka information. Att slippa sitta i telefonkö eller ta ledigt från jobbet för att besöka stadens funktioner kan vara ett minne blott. Jag hoppas att staden vågar och mäktar med att ta steget fullt ut samtidigt som man tar hänsyn till dem som har svårt med den ”nya” tekniken.

Centerpartiet har i andra sammanhang lagt förslag om att man i genomförandet av de nya e-tjänsterna även har ambitionen att informera medborgarna om hur de aktivt kan göra goda miljöval inom valfrihetssystemen.

## ÄRENDET

Stadens nu gällande e-strategi antogs av kommunfullmäktige 2001. Kommunstyrelsen fattade beslut den 3 april 2006 om att nu gällande e-strategi ska uppdateras. I budget för 2007 anges att Stockholms stads e-strategi (IT-strategi) ska revideras och tillämpas i verksamheterna under 2008.

E-strategin beskriver hur IT ska användas för att realisera stadens vision och utveckla den moderna e-förvaltningen. Syftet med e-strategin är att beskriva en gemensam målbild som skapar förutsättningar för alla aktörer att agera i samma riktning. Samtidigt handlar det om ett långsiktigt arbete att anpassa den kommunala organisationen till att möta medborgarnas behov och önskemål om tillgänglighet.

E-strategin tar ett samlat grepp på ett antal centrala IT-frågor som rör hela stadens verksamhet. Dessa presenteras i följande fem insatsområden:

1. Fokus på invånarnas och näringslivets behov
2. Organisationsövergripande service och samverkan
3. Utveckling av den moderna e-förvaltningen
4. Tekniska förutsättningar och IT-standardisering
5. Gemensamma verksamhetsstöd och kompetensutveckling

Staden ska informera om sin verksamhet och informationen ska utformas efter invånarnas behov och skapa möjlighet till dialog. Invånarna ska stå i centrum för stadens verksamhet och IT ska stödja invånarnas rätt till insyn i verksamheten och underlätta tillgången till stadens tjänster.

För att säkerställa att stadens övergripande mål styr IT-utvecklingen tillsammans med verksamheternas mål och behov ska utvecklingen följa stadens verksamhetsplanerings- och budgetprocess. E-strategin kommer därför att kompletteras av årliga handlingsplaner per tjänsteområde enligt stadens utvecklingsmodell. Handlingsplanerna tas fram av stadsledningskontoret och beskriver förslag till prioriterade insatser avseende IT-utveckling och verksamhetsutveckling med utgångspunkt från stadens verksamheter.

Stadsledningskontoret föreslås ansvara för planering och genomförande av förankring och lansering av e-strategin. Förslaget till e-strategi har förankrats med stadens IT-råd.

### **Stadsledningskontoret**

**Stadsledningskontorets** tjänsteutlåtande daterat den 13 mars 2008 har i huvudsak följande lydelse.

Stadens nu gällande e-strategi antogs av kommunfullmäktige 2001. Kommunstyrelsen fattade beslut 2006-04-03 om att nu gällande e-strategi ska uppdateras. I budget för 2007 anges att Stockholms stads e-strategi (IT-strategi) ska revideras och tillämpas i verksamheterna under 2008.

Stockholm blev tidigt rankad som en av världens bästa städer inom IT och e-förvaltning, men har på senare tid tappat denna position. Stockholm har goda förutsättningar att återta denna position genom en målmedveten satsning på utveckling och införande av nya e-tjänster, men även genom utveckling av e-förvaltningens processer och arbetssätt och en högre grad av IT-standardisering.

Det finns en stor potential att underlätta för medborgarna genom att öka tillgängligheten till stadens information och service genom att erbjuda digitala tjänster på stadens webbplats. Därför är det viktigt att en uppdaterad e-strategi tar utgångspunkt i dessa frågor samt beskriver tydliga mål för verksamhetens utveckling med stöd av IT.

Syftet med e-strategin är att beskriva en gemensam målbild som skapar förutsättningar för alla aktörer att agera i samma riktning. Samtidigt handlar det om ett långsiktigt arbete att anpassa den kommunala organisationen till att möta medborgarnas behov och önskemål om tillgänglighet.

Service till stadens intressenter kan förbättras genom att staden samverkar med andra offentliga och privata aktörer. Genom att staden samverkar digitalt med andra kommuner i regionen, landstinget, offentliga myndigheter samt med stadens leverantörer och privata utförare, förbättras servicen till invånarna och det totala serviceutbudet blir mer effektivt och tillgängligt.

Stadsledningskontoret ansvarar för planering och genomförande av förankring och lansering av e-strategin.

#### *Ärendets beredning*

Ärendet har utarbetats av stadsledningskontorets IT-avdelning.

Ett antal nyckelpersoner inom utvalda verksamhetsområden har intervjuats med syfte att utforma förslag till vision och målbild samt inventera utvecklingsbehov på övergripande nivå inom kommunens kärnverksamheter. Förslagen har förankrats och vidareutvecklats tillsammans med representanter för verksamheterna.

Förslaget till e-strategi har förankrats med stadens IT-råd.

#### *Bakgrund*

Stadens nu gällande e-strategi antogs av kommunfullmäktige 2001. Genomförandeplanen var satt till 3-5 år. Hösten 2005 gjordes en uppföljning av e-strategin som visade att en större del av insatserna genomförts men att ungefär en tredjedel kvarstod. Problem har funnits med ägarskapet. Det har inte alltid varit tydligt vem ansvaret för genomförandet vilar på.

I budget för 2007 anges att Stockholms stads e-strategi (IT-strategi) ska revideras och tillämpas i verksamheterna under 2008.

Kommunfullmäktige har i "Vision 2030" tydliggjort stadens långsiktiga ambitioner och intressen. Visionen beskriver hur Stockholm i den framväxande Stockholm-Mälarenregionen ska utvecklas fram till år 2030. I visionen tecknas en bild av en *storstad i världsklass*.

Utgångspunkt för visionen är stockholmaren. Det är medborgarens behov, intressen och möjligheter som ska vägleda utvecklingen. Stadens verksamheter och organisation ska anpassas för att möta medborgarnas förväntningar.

E-strategin beskriver hur IT ska användas för att realisera stadens vision och utveckla den moderna e-förvaltningen. Strategin tar också upp ett antal viktiga frågor som har utgångspunkt i nationella styrande dokument inom IT-området, Nationell IT-strategi för vård och omsorg samt Nationell handlingsplan för den svenska e-förvaltningen.

#### *Ärendet*

E-strategin beskriver hur IT ska användas för att realisera stadens vision och utveckla den moderna e-förvaltningen. Syftet med e-strategin är att beskriva en gemensam målbild som skapar förutsättningar för alla aktörer att agera i samma riktning.

E-strategin tar ett samlat grepp på ett antal centrala IT-frågor som rör hela stadens verksamhet. Dessa presenteras i följande fem insatsområden:

1. Fokus på invånarnas och näringslivets behov
2. Organisationsövergripande service och samverkan
3. Utveckling av den moderna e-förvaltningen
4. Tekniska förutsättningar och IT-standardisering
5. Gemensamma verksamhetsstöd och kompetensutveckling

Staden ska informera om sin verksamhet och informationen ska utformas efter invånarnas behov och skapa möjlighet till dialog. Invånarna ska stå i centrum för stadens verksamhet och IT ska stödja invånarnas rätt till insyn i verksamheten och underlätta tillgången till stadens tjänster.

Genom att staden samverkar digitalt med andra kommuner i regionen, landstinget, offentliga myndigheter samt med stadens leverantörer och privata utförare, förbättras servicen till invånarna och det totala serviceutbudet blir mer effektivt och tillgängligt.

Med *e-förvaltning* avses verksamhetsutveckling i offentlig förvaltning som drar nytta av informations- och kommunikationsteknik kombinerad med organisatoriska förändringar och nya kompetenser. Målbilden för den *moderna förvaltningen* utgår från kunden och sätter kundens, det vill säga invånarnas, näringslivets och övriga intressenters, behov i centrum. Då är det också viktigt att staden erbjuder rätt typ av service för varje situation. En modern, effektiv och enkel förvaltning är idag ett absolut krav för att Stockholm ska kunna hävda sig i den globala konkurrensen.

Administrativa rutiner och system blir en alltmer integrerad del av verksamhetens service och tjänster. Att snabbt och flexibelt kunna möta nämnders och bolags behov av information genom effektiva stödprocesser kommer att vara viktig faktor för stadens effektivitet i administrationen.

Det stöd som stadens verksamhet får i form av IT-infrastruktur och stöd för användarnära funktioner i verksamhetssystemen är en framgångsfaktor för verksamhetens utveckling. Stödjande funktioner ska utgå från verksamhetens behov och leverera tjänster med hög flexibilitet och kvalitet.

### *Stadsledningskontorets synpunkter och förslag*

Kommunikation via telefon, e-post, stadens webbplats samt IT-stöd för handläggarna vid hantering av verksamhetens olika ärenden upplevs idag som självklarheter. Ändå ger de nuvarande verktygen inte de positiva effekter i verksamheten som skulle kunna vara möjliga. Användningen av informations- och kommunikationsteknik varierar kraftigt inom stadens olika verksamheter och många av de system som används kan inte kommunicera med varandra. Samtidigt handlar det om ett långsiktigt arbete att anpassa den kommunala organisationen till att möta medborgarnas behov och önskemål om tillgänglighet.

Stadsledningskontoret anser att en genomtänkt och långsiktig satsning på IT är viktig för stadens invånare och övriga intressenter och för utveckling av stadens verksamheter. Rätt använd kan informationstekniken utveckla Stockholm till en mer attraktiv stad att bo och arbeta i. För att lyckas med detta krävs kunskap och kompetens både hos stadens ledning och medarbetare samt en tydlig strategi för verksamhetens utveckling med hjälp av IT.

Stadsledningskontoret anser att staden idag har en stor potential att bli effektivare i dagliga rutiner genom att utveckla processer med mer ändamålsenligt IT-stöd. Analyser av handläggningsprocesserna måste genomföras för att fånga upp möjliga förändringar i arbetssätt och skapa ökad samverkan. Nytt IT-stöd är ofta något som startar eller driver fram förändringen, men det är organisationens sätt att hantera förändringen som är avgörande för utfallet.

Det är medborgarens behov, intressen och möjligheter som ska vägleda det politiska arbetet. Stadens verksamheter och organisation ska anpassas till medborgarnas behov och förväntningar. En individ kan inta flera olika roller gentemot staden. Då är det också viktigt att staden erbjuder rätt typ av service för varje situation.

Servicen till stadens intressenter kan förbättras genom att staden samverkar med andra offentliga och privata aktörer. Genom att staden samverkar digitalt med andra kommuner i regionen, landstinget, offentliga myndigheter samt med stadens leverantörer och privata utförare, förbättras servicen till invånarna och det totala serviceutbudet blir mer effektivt och tillgängligt.

Stadsledningskontoret ansvarar för planering och genomförande av förankring och lansering av stadens styrande dokument inom IT-området. I en första fas handlar detta om att informera om e-strategin och tydliggöra behovet av strategin. Genomförandet av e-strategin är inte ett projekt utan en process som ständigt bör utvärderas.

För att säkerställa att stadens övergripande mål styr IT-utvecklingen tillsammans med verksamheternas mål och behov ska utvecklingen följa stadens verksamhetsplanerings- och budgetprocess. E-strategin kommer därför att kompletteras av årliga handlingsplaner per tjänsteområde enligt stadens utvecklingsmodell. Handlingsplanerna tas fram av stadsledningskontoret och beskriver förslag till prioriterade insatser avseende IT-utveckling och verksamhetsutveckling med utgångspunkt från stadens verksamheter.



## BEREDNING

Ärendet har utarbetats av stadsledningskontoret. Ärendet har remitterats till samtliga stadsdelsnämnder och facknämnder, samt kommunstyrelsens handikappråd och Stockholms Stadshus AB. Trafik- och renhållningsnämnden, exploateringsnämnden, miljö- och hälsoskyddsnämnden, utbildningsnämnden, äldrenämnden och socialtjänstnämnden har inkommit med kontorsyttranden. Överförmyndarnämnden avstår från att lämna in yttrande. Elöverkänsligas förening har därtill inkommit med ett yttrande.

### *Innehållsförteckning*

*Sid*

Östermalms stadsdelsnämnd	
Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd	
Skärholmens stadsdelsnämnd	
Skarpnäcks stadsdelsnämnd	
Farsta stadsdelsnämnd	
Kungsholmens stadsdelsnämnd	
Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd	
Älvsjö stadsdelsnämnd	
Bromma stadsdelsnämnd	
Spånga-Tensta stadsdelsnämnd	
Södermalm stadsdelsnämnd	
Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd	
Norrmalms stadsdelsnämnd	
Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsnämnd	
Stockholms Stadshus AB	
Trafik- och renhållningsnämnden	
Stadsbyggnadsnämnden	
Servicenämnden	
Exploateringsnämnden	
Miljö- och hälsoskyddsnämnden	
Fastighetsnämnden	
Brand- och räddningsnämnden	
Kyrkogårdsnämnden	
Utbildningsnämnden	
Äldrenämnden	
Socialtjänstnämnden	
Kulturnämnden	
Idrottsnämnden	

Kommunstyrelsens handikappråd  
Elöverkänsligas förening

## Östermalms stadsdelsnämnd

**Östermalms stadsdelsnämnd** beslutade vid sitt sammanträde den 17 april 2008 att som svar på remissen överlämna förvaltningens tjänsteutlåtande.

**Östermalms stadsdelsförvaltnings** tjänsteutlåtande daterat den 11 april 2008 har i huvudsak följande lydelse.

Nu gällande e-strategi för staden antogs av kommunfullmäktige 2001. Kommunstyrelsen beslutade 2006-04-03 att e-strategin ska uppdateras. Stadsledningskontoret (SLK) har därför utarbetat bifogade förslag till ny e-strategi för staden.

Förvaltningens synpunkter

Tydlig ansvarsfördelning för genomförandet är en nödvändig framgångsfaktor

I bakgrunden till förslaget till ny e-strategi slår man fast att problemet med genomförandet av den tidigare e-strategin har varit att det inte har varit tydligt vem ansvaret för genomförandet vilar på. Det är en beskrivning som är lätt att instämma i. Många e-tjänster, som t ex möjligheten att söka barnomsorg via nätet, har varit efterfrågade både av allmänheten och internt under flera år, innan de slutligen realiserats. Detta trots att man har varit överens om att tjänsten skulle tillföra stor nytta i förhållande till kostnaden. Problemet har varit att det inte funnits någon central funktion eller utvecklingsmodell som gett mandat att definiera en enda, stadsövergripande process som underlag för e-tjänsten (i det här fallet processen för barnomsorgsplacering som varit olika på olika förvaltningar).

I dag finns den sk ”utvecklingsmodellen” framtagen för att hantera problemet. Betydelsen av att utvecklingsmodellen blir väl förankrad, känd och använd är mycket stor för ett fortsatt framgångsrikt arbete med utveckling av e-tjänster. När det gäller utvecklingen av IT-arkitekturen är det viktigt att på liknande sätt hitta en tydlighet i

- hur beslut ska fattas
- vad som ska vara tvingande riktlinjer respektive rekommendationer
- vem som ska ansvara för genomförandet
- hur efterlevnad ska följas upp

Vi förutsätter att de handlingsplaner och riktlinjer som nämns som komplement till e-strategin tydligt kommer att definiera detta.

Mer handfasta exempel på problem och möjligheter för tydligare målbild

Syftet med e-strategin ska vara att ”beskriva en gemensam målbild som skapar förutsättningar för alla aktörer att agera i samma riktning”. Det är en vällovlig ambition, särskilt nödvändig i en organisation som Stockholms stad med många vitt skilda verksamheter och decentraliserat beslutsfattande. Som målbild och vägledning betraktat är dock förslaget till ny e-strategi inte särskilt tydligt. Förslaget innehåller mycket

ambitiösa skrivningar, men är samtidigt så oprecist och svepande att det är svårt att ta ställning till vad det innebär. Vad betyder egentligen "Fokus på invånarnas och näringslivets behov" och att det är medborgarens behov, intressen och möjligheter som ska vägleda utvecklingen? Hur ska processen se ut för att se till att det verkligen är invånarnas behov som är i fokus och att vi inte blir teknikdrivna?

Förslaget innehåller inte heller särskilt många handfasta exempel som skulle kunna tjäna till att förtydliga och förankra visionerna. Särskilt de läsare som inte är IT-professionella skulle ges möjlighet till en större förståelse med fler konkreta exempel.

När det gäller insatsområdet för IT-standardisering skulle t ex ett konkret exempel kunna vara det faktum att vi idag tvingas att dubbelregistrera samma information flera gånger, t ex persondata i både e-postsystem, telefonisystem, personalsystem och verksamhetsystem separat, med allt vad det innebär av tidsödande administration och risk för bristande kvalitet.

När det gäller insatsområdet 3, Att utveckla den moderna e-förvaltningen, skulle konkreta exempel kunna handla om de återvändsgränder vi hamnar i idag när många av våra systemstöd är uppbyggda som fristående stuprör, och inte samverkar över verksamhetsgränserna. Vad skulle vi kunna uppnå för effekter om våra system kunde arbeta mer processororienterat istället för att vara bundet till organisatoriska gränser? Behöver vi budgetera på ett nytt sätt för att möjliggöra den typen av investeringar som inte följer organisatoriska gränser?

Övriga synpunkter

- Handlingsplaner för IT måste precis som övriga verksamhetsplaner göras med olika tidsperspektiv, dels årligen men också på flera års sikt. Teknikutvecklingen måste planeras och införas över flera år för att minska kostsamma tekniksprång. Det är viktigt att det finns en "road-map" för utvecklingen av e-tjänster och en "stads-karta" för IT-arkitekturen som är kommunicerad i verksamheten, tillsammans med en kontinuerlig dialog mellan stadens centrala it-avdelning och övriga verksamheter.

Idag kan det vara svårt att få överblick över vilka projekt som pågår centralt i staden eller på olika förvaltningar, och vilken påverkan de kommer att ha på vår lokala verksamhet. Utlovade IT-projekt tar ofta väldigt lång tid att genomföra och det är svårt att känna till status, vilket leder till att det är svårt att planera insatser på det lokala planet.

- Det måste vara tydligt definierat och överenskommet vad som ska betraktas som gemensamma funktioner och system, och därmed följa gemensamma begrepp och arkitekturprinciper. Det bör också finnas en process för att avgöra om infrastruktursatsningar är av gemensam art innan t ex en fackförvaltning gör en egen investering.

- Det kommer säkerligen inte vara en rimlig ambition att alla system anpassas till gemensam arkitektur och infrastruktur. Lokala lösningar kommer ibland vara mest tids- och kostnadseffektiva. Det kan bli oerhört kostsamt att kartlägga processer och begrepp i en verksamhet som är så diversifierad som Stockholms stad och därför bör sådana insatser göras med verksamhetsnyttan i förhållande till kostnad som uttalad prioriteringsgrund. Det bör dock vara en princip att i de fall gemensamma lös-

ningar finns, men inte nyttjas, får verksamheten bära alla relaterade kostnader som en egen investering.

- Förvaltningen förutsätter att SLK vid utarbetandet av strategin har studerat hur andra kommuner har planerat och genomfört sina e-strategier. Med stor sannolikhet finns mycken erfarenhet att hämta, erfarenheter som kan innebära att staden snabbare kan genomföra sin e-strategi. Även företrädare för stadens näringsliv, t ex Stockholms Handelskammare, kan vara bra att kontakta i ett sådant här ärende för att säkra att levererade e-tjänster svarar mot näringslivets behov och krav.

- Förvaltningen instämmer i förslagets skrivning att medborgare och företagare bör kunna få vägledning och hjälp genom en enda kontakt när de behöver det. One-stop-shopping när det gäller utbudet av kommunala e-tjänster kommer att underlätta och förenkla för medborgarna. Detta torde innebära inrättandet av en central funktion i staden till vilken stadsdelsförvaltningarna levererar sina lokala e-tjänster.

- För att säkerställa att stadens medarbetare kan medverka effektivt i e-strategin, är det, som förslaget framhåller, viktigt att staden anslår medel till en kompetenshöjning inom IT-området.

Det är bra att det är uttalat i e-strategin att IT-utvecklingen ska följa stadens verksamhetsplanerings- och budgetprocess, för att säkerställa att det är verksamhetsmålen som styr IT-utvecklingen. Det kräver i sin tur att IT-ansvariga på olika nivåer involveras i verksamhetsplaneringen och får insyn i de strategiska utmaningar som väntar.

## **Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd**

**Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd** beslutade vid sitt sammanträde den 23 april 2008 att som svar på remissen överlämna förvaltningens tjänsteutlåtande.

*Reservation* anfördes av ledamot Gunilla Buhr (v), *bilaga 1*.

**Rinkeby-Kista stadsdelsförvaltnings** tjänsteutlåtande daterat den 16 april 2008 har i huvudsak följande lydelse.

Förvaltningen är i allt väsentligt positiv till stadsledningskontorets förslag till e-strategi för Stockholms stad. Förvaltningen anser att i takt med att IT introduceras och blir ett användbart verktyg i allt fler verksamheter inom staden och/eller vid införandet av att arbeta i e-tjänster bör ett fokus på helheten finnas. Att verksamhetsutveckla med hjälp av IT innebär att en organisation måste ställa om sina rutiner och processer. Det ställer i sin tur stora krav på de enskilda användarna/förvaltningarna att hantera. Förvaltningen anser att systemägarna och stadsledningskontoret måste ta ett större ansvar för hela förändringsarbetet, eftersom det innebär stora kostnader för respektive förvaltning och därmed riskerar att generera stora kvalitetskillnader mellan förvaltningarna.

Den föreslagna e-strategin kommer enligt förvaltningen kräva att en hel del kontroversiella beslut avseende utbyte av verksamhetssystem och katalogtjänster tas. Förvaltningen anser att detta är en förutsättning för att staden ska kunna fungera som en effektiv e-förvaltning. Förvaltningen anser att stadens verksamhetssystem inte är tillfredställande i flera viktiga avseenden. Berörda nämnder inom staden som är systemägare bör i väsentligt större utsträckning kunna sätta fokus på prestanda hos och tillgängligheten till verksamhetssystemen. En eftersträvd standardisering löser många problem, men långt ifrån alla problem med låg prestanda och tillgänglighet. Om dessa problem kan åtgärdas behöver inte längre stora resurser förspillas under den tid brukarna av stadens e-tjänster tvingas vänta.

#### Remissbehandling

Kommunstyrelsen har för yttrande, senast den 30 april 2008, remitterat ett inom stadsledningskontoret den 13 mars 2008 upprättat tjänsteutlåtande "Uppdatering av Stockholms stads e-strategi" till samtliga stadsdelsnämnder och samtliga facknämnder samt till Stockholms Stadshus AB.

Detta ärende kommer att utgöra ett mycket viktigt styrdokument inom stadens IT-verksamhet. Eftersom ärendet kom in till förvaltningen den 28 mars 2008 så har inte den mycket korta handläggningstiden medgivit önskvärd tid för reflektion, diskussion och förankring inom förvaltningens olika verksamhetsområden. Förvaltningen beklagar detta.

#### Stadsledningskontorets förslag till uppdatering av e-strategin

Avsikten är att den nya uppdaterade e-strategin ska tillämpas i verksamheterna från den 1 juli 2008. E-strategin beskriver hur IT ska användas för att realisera stadens vision och utveckla den moderna e-förvaltningen. E-strategin inbegriper informations- och kommunikationsteknik i vid mening och tar upp hur staden med hjälp av IT kan effektivisera sina verksamheter och förbättra sin service till såväl invånarna som näringslivet. Syftet med e-strategin är att beskriva en gemensam målbild som skapar förutsättningar för alla aktörer att agera i samma riktning. E-strategin fokuserar på ett antal insatsområden.

En i stadsledningskontorets tjänsteutlåtande av den 13 mars 2008 intagen sammanfattning är av följande lydelse.

"Stadens nu gällande e-strategi antogs av kommunfullmäktige 2001. Kommunstyrelsen fattade beslut 2006-04-03 om att nu gällande e-strategi ska uppdateras. I budget för 2007 anges att Stockholms stads e-strategi (IT-strategi) ska revideras och tillämpas i verksamheterna under 2008.

Stockholm blev tidigt rankad som en av världens bästa städer inom IT och e-förvaltning, men har på senare tid tappat denna position. Stockholm har goda förutsättningar att återta denna position genom en målmedveten satsning på utveckling och införande av nya e-tjänster, men även genom utveckling av e-förvaltningens processer och arbetssätt och en högre grad av IT-standardisering.

Det finns en stor potential att underlätta för medborgarna genom att öka tillgängligheten till stadens information och service genom att erbjuda digitala tjänster på

stadens webbplats. Därför är det viktigt att en uppdaterad e-strategi tar utgångspunkt i dessa frågor samt beskriver tydliga mål för verksamhetens utveckling med stöd av IT.

Syftet med e-strategin är att beskriva en gemensam målbild som skapar förutsättningar för alla aktörer att agera i samma riktning. Samtidigt handlar det om ett långsiktigt arbete att anpassa den kommunala organisationen till att möta medborgarnas behov och önskemål om tillgänglighet.

Service till stadens intressenter kan förbättras genom att staden samverkar med andra offentliga och privata aktörer. Genom att staden samverkar digitalt med andra kommuner i regionen, landstinget, offentliga myndigheter samt med stadens leverantörer och privata utförare, förbättras service till invånarna och det totala serviceutbudet blir mer effektivt och tillgängligt.

Stadsledningskontoret ansvarar för planering och genomförande av förankring och lansering av e-strategin.”

E-strategin fokuserar på fem insatsområden där varje insatsområde har ett antal delmål. Nedan redovisas insatsområdena med respektive delmål:

1. Fokus på invånarnas och näringslivets behov.
  - Stockholm.se ska vara en viktig mötesplats med staden
  - Medborgardialogen ska utvecklas genom nya e-tjänster
  - Kontaktcenter Stockholm ska vara en viktig kanal för kontakt med staden
  - Politiska beslut och ärenden ska vara enkla att söka och följa
2. Organisationsöverskridande service och samverkan
  - Verka för organisationsöverskridande e-tjänster, service och information inom gemensamma verksamhetsområden där invånarnas behov sätts i fokus
  - Verka för samverkan och informationsutbyte med andra kommuner och landsting
3. Utveckling av den moderna e-förvaltningen
  - Prioriterad styrning och ledning
  - Ökad samordning och samverkan
  - Arbeta med rätt säkerhet för rätt uppgift
4. Tekniska förutsättningar och IT-standardisering
  - Prioritera rationell och standardiserad informationsförsörjning
  - IT-struktur och IT-standardisering
  - IT-stödet ska utformas för att stödja verksamhetens behov
  - Masterdata om stadens anställda och invånare ska uppdateras och lagras på ett ställe
  - Stockholms stad ska ligga i framkant i användandet av geografisk information
  - Telefonin ska vara en effektiv och väl fungerande kommunikationskanal för stadens invånare och anställda
  - Stockholm stad ska ligga i framkant i användning av mobila tjänster
5. Gemensamma verksamhetsstöd och kompetensutveckling

- Etablera användarnära funktioner och IT-tjänster med efterfrågad funktionalitet samt tillgänglighet och prestanda
- Tillhandahålla ett kundorienterat och professionellt administrativt stöd vid upphandling och inköp
- Kontinuerlig kompetensutveckling hos stadens medarbetare

Stadsledningskontoret ansvarar för planering och genomförande av förankring och lansering av stadens styrande dokument inom IT-området. Årliga handlingsplaner ska tas fram per tjänsteområde enligt stadens utvecklingsmodell.

Förvaltningens synpunkter

För att kunna åstadkomma flera av de mål som tas upp i e-strategin krävs det enligt förvaltningen många kontroversiella insatser och beslut. Det gäller bland annat i val av teknik men framförallt hur staden ska förmå verksamheterna att utvecklas i takt med att kraven ökar på effektivare hantering av verksamhetssystemen. Verksamhetssystemen kommer att behöva anpassas och standardiseras för att kunna fungera tillsammans på ett tillfredställande vis med de e-tjänster som planeras.

Förvaltningen anser att det är av mycket stor vikt att de insatser som planeras inom de olika områdena också omfattar de mjuka delarna i ett förändringsarbete och inte bara fokusera på själva e-tjänsten eller på verksamhetsutveckling med hjälp av IT. Det handlar om att stadens verksamheter på lokal nivå måste organiseras efter nya processer och rutiner när staden inför nya e-tjänster eller verksamhetsutvecklar med hjälp av IT. Staden kan bygga de bästa e-tjänster men om inte stadens egna verksamheter kan hantera processerna bakom e-tjänsten, så kommer inte e-tjänsten medföra någon effektivisering eller ökad servicenivå för stadens invånare/kunder. Det är därför oerhört viktigt att förändringsarbetet bedrivs i nära samarbete med dem som kommer hantera processerna och att arbetet därmed även inbegriper att involvera berörda chefer.

För att öka kvalitén på e-strategin bör dokumentet kompletteras med definitioner av nyckelbegrepp samt omstruktureringar av vissa avsnitt som upprepas och går in i varandra.

Förvaltningen redovisar i det följande de övriga synpunkter och förslag som förvaltningen har under respektive insatsområde.

#### 1. Fokus på invånarnas och näringslivets behov.

Förvaltningen anser att de insatser som föreslås är relevanta för att kunna nå målet. Men förvaltningen betonar samtidigt att det är viktigt att inga nya ”stuprörslösningar” (i iveren att producera e-tjänster) byggs som riskerar omöjliggöra att målet med ”mina sidor” uppnås eller som kommer att fördyra en framtida standardisering.

#### 2. Organisationsöverskridande service och samverkan

Förvaltningen anser att det är viktigt att de tillvägagångssätt (standarder) som idag finns att legitimera sig med elektroniskt på marknaden, d.v.s. smarta kort (Nordea, Telia etc.) och filer (mjuka certifikat, Bank ID) som sparas på hårddisken i användarens dator, skall kunna användas i stadens regi. För närvarande finns det inte något IT-baserat stöd för den största tjänsten, Bank ID, vilket förvaltning anser bör åtgärdas snarast. Om eller när en nationell standard är framtagen bör denna snarast tillämpas inom staden. Denna standard gäller i första hand för stadens kunder. För stadens an-

ställda bör staden istället använda sig av en intern e-legitimation i form av ett smart kort.

Förvaltningen anser att staden bör ge ut interna e-legitimationer för att effektivisera IT-stödet och för att effektivisera handhavandet av inloggningar till systemen. E-legitimationen ska bestå av ett smart kort som användaren har för att logga in på datorn och för att få tillgång till de system hon är behörig till. Orsaken till att staden ska ta fram en intern lösning för detta är att då kan staden eller den leverantör av IT-stöd som är aktuell hantera pinkodsbyten i realtid. De lösningar som nämns ovan med Bank-ID, Nordeas eller Telias smarta kort kräver en tidsåtgång på minst några dagar upp till några veckor för att byta ut ett förlorat eller bortglömt lösenord (pinkod). Detta är naturligtvis inte acceptabelt, eftersom den anställde inte kan vänta så länge.

Vidare kan dessa kort även användas för inpassering till lokaler samt som fysisk legitimering (i kombination med en SIS godkänd legitimation) som styrker att personen arbetar inom Stockholm stad.

Inom andra kommuner och organisationer i Sverige har en hel del erfarenheter vunnits när det gäller att använda e-tjänster. Stockholms stad har nu goda möjligheter att tillgodogöra sig dessa erfarenheter och kunskaper. Tidigare exempel på försök att ta fram egna IT-lösningar som är unika för staden har inte varit goda.

### 3. Utveckling av den moderna e-förvaltningen.

Förvaltningen delar stadsledningskontorets uppfattning att det är nödvändigt att IT-stödet samordnas och koordineras inom staden för att staden ska kunna bli en modern e-förvaltning. Förvaltningen har dock redan tidigare - i sitt remissvar angående e-tjänstprogrammet (Dnr 006-099-2007) - uttryckt önskemål om att se en tydligare organisationsmodell där ägare, mandat och befogenheter är tydligare definierade. Förvaltningen anser fortfarande att det är önskvärt, eftersom samtliga verksamheter och systemägare måste anpassa sig till den föreslagna organisationen om e-tjänsterna ska kunna produceras i enlighet med den föreslagna e-strategin.

### 4. Tekniska förutsättningar och IT-standardisering

I en modern e-förvaltning är det enkelt att förändra systemen enligt verksamheternas behov. Förvaltningens bedömning är att detta inte är fallet för närvarande. Förvaltningen anser att Stockholms stad använder ett antal föråldrade system. Detta gäller framförallt personaladministrationen samt stadens katalogtjänster, vilket gör det mycket svårt att nå flera av de mål som sätts upp i e-strategin. Att låta det nuvarande lönesystemet fungera som källa för information om den anställde i såväl personalsystem som i verksamhetssystem- och behörighetssystem är enligt stadsdelsförvaltningen alltför kostnadskrävande. Det vore bättre att staden gick över till ett modernare PA-system och modernare katalogtjänster där integrationskostnaderna är lägre och de potentiella möjligheterna mycket större.

Förvaltningen anser även att ett byte av PA-system kan motiveras med att modernare system utgår från hur stor del av arbetstiden en anställd är närvarande och inte som dagens system, den tid en anställd är frånvarande. Kostnadsuppföljningar, estimat, projektplanering etc. underlättas väsentligt om staden använder ett mer modernt PA-system.



Att standardisera IT-infrastrukturen är, enligt förvaltningen, en förutsättning för att staden ska kunna bedriva en kostnadseffektiv IT-verksamhet. Att standardisera hur verksamhetssystemen ska kommunicera med varandra eller hur staden ska kunna återanvända information och dela den mellan systemen är betydligt mer komplext och kommer att innebära en stor utmaning.

Förvaltningen anser vidare att den största utmaningen för staden de närmaste åren inom IT-området är att ta fram en mjukvaruplattform. En sådan ska klara av att kommunicera med stadens verksamhetssystem på ett effektivt sätt för att kunna visa upp det som invånaren/kunden är behörig till på ett både säkert och lättillgängligt sätt. Detta bör dessutom ske över en webbplats där kunden kan hantera samtliga sina kontakter med staden. Att integrera alla dessa lösningar på ett kostnadseffektivt vis kommer att kräva en stark styrning och koordinering.

#### 5. Gemensamma verksamhetsstöd och kompetensutveckling

Förvaltningen anser att stadens verksamhetssystem inte är tillfredställande i flera viktiga avseenden. Berörda nämnder inom staden som är systemägare bör i väsentligt större utsträckning kunna sätta fokus på prestanda hos och tillgängligheten till verksamhetssystemen. Enorma resurser förbrukas under den tid användarna tvingas vänta. Ett exempel kan illustrera detta.

I början av april 2008 genomfördes en uppgradering av Paraplysystemets dokumenthanterare, vilket genererade enormt långa svarstider för stadens användare av Paraplysystemet. Att öppna dokument kunde ta 2-4 minuter. Om man antar att 1000 paraplyanvändare satt sammanlagt 10 minuter/dag/person och väntade, så motsvarar det en kostnad om cirka 30 – 40 tkr i utebliven produktion per arbetsdag under denna period. Tittar man dessutom på vad systemfördröjningarna kostar i relationen med stadens kunder och i frustration för stadens anställda blir kostnaderna än högre.

Att införa ett nytt IT-system eller en ny programvara innebär ett genomgripande förändringsarbete. I takt med att IT gör sitt intåg i de flesta av stadens verksamheter, anser förvaltningen, att systemägarna och stadsledningskontoret måste ta ett större ansvar, eftersom tillkommande utbildningsinsatser och inköp av hårdvara också medför stora följdkostnader för respektive förvaltning. Om inte de resursmässiga förutsättningarna är lika inom staden riskerar stora kvalitetsskillnader uppstå mellan förvaltningarna. E-strategin anger inget om var ansvaret för kompetensutveckling ska ligga. Förvaltningen anser att systemägarna måste ta ett större och bredare ansvar vid implementeringen av framförallt nya system eller nya e-tjänster som kräver annorlunda processer och därmed en annan organisation.

Ett exempel på detta utgör införandet av Parasol. Rinkeby-Kista stadsdelsförvaltning har drygt 500 Parasol-användare. Inför Parasol-introduktionen utbildades ca 50 personer i kompletterande vårdsvenska, då flertalet av de berörda anställda har annat modersmål än svenska. Förvaltningen utbildade samtidigt ca 250 personer i datorkunskap, eftersom en stor del av den berörda personalens datorkunskaper inte var tillräckligt höga. Vidare har ett stort antal datorer köpts in och placerats bland personalen för att den ska kunna dokumentera i Parasol. Kostnaderna för detta projekt är sammanta-

get mycket stora. Förvaltningen anser att systemägarna borde ha tagit ett helhetsansvar och inte bara fokuserat på att implementera verksamhetssystemet.

## **Skärholmens stadsdelsnämnd**

**Skärholmens stadsdelsnämnd** beslutade vid sitt sammanträde den 27 mars 2008 att som svar på remissen överlämna förvaltningens tjänsteutlåtande.

*Reservation* anfördes av (s), (v) samt (mp) till förmån för egna förslag till beslut genom ledamoten Bosse Ekvall (s), vice ordföranden Margareta Johansson (v) samt ledamoten Rebwar Hassan (mp), *bilaga 1*.

**Skärholmens stadsdelsförvaltnings** tjänsteutlåtande daterat den 3 april 2008 har i huvudsak följande lydelse.

Stadens nu gällande e-strategi antogs av Kommunfullmäktige 2001 och ska nu uppdateras.

Stockholm blev tidigt rankad som en av världens bästa städer inom IT och e-förvaltning, men har på senare tid tappat denna position. Stockholm har goda förutsättningar att återta denna position genom en målmedveten satsning på utveckling och införande av nya e-tjänster, men även genom utveckling av e-förvaltningens processer och arbetssätt och en högre grad av IT-standardisering.

Det finns en stor potential att underlätta för medborgarna genom att öka tillgängligheten till stadens information och service genom att erbjuda digitala tjänster på stadens webbplats. Därför är det viktigt att en uppdaterad e-strategi tar utgångspunkt i dessa frågor samt beskriver tydliga mål för verksamhetens utveckling med stöd av IT.

Syftet med e-strategin är att beskriva en gemensam målbild som skapar förutsättningar för alla aktörer att agera i samma riktning. Samtidigt handlar det om ett långsiktigt arbete att anpassa den kommunala organisationen till att möta medborgarnas behov och önskemål om tillgänglighet.

Service till stadens intressenter kan förbättras genom att staden samverkar med andra offentliga och privata aktörer. Genom att staden samverkar digitalt med andra kommuner i regionen, landstinget, offentliga myndigheter samt med stadens leverantörer och privata utförare, förbättras service till invånarna och det totala serviceutbudet blir mer effektivt och tillgängligt.

### Sammanfattning

E-strategins övergripande mål:

- Stockholms stad ska erbjuda ett stort utbud service i form av elektroniska tjänster till nytta för invånare och företagare för att ge mer kvalitativ och effektiv service.

- Stockholms stad ska i samverkan med övriga kommuner i regionen, landsting och leverantörer samt utförare erbjuda service som utgår från invånarnas livssituation.
- Användningen av IT ska effektivisera Stockholms stads verksamheter och vara ett redskap i verksamhetsutveckling samt ge möjlighet till effektiv samverkan inom staden och i relation till andra kommuner, landstinget m.fl där relationen påverkar medborgarnas nytta.

#### Insatsområden:

1. Fokus på invånarnas och näringslivets behov
2. Organisationsövergripande service och samverkan
3. Utveckling av den moderna e-förvaltningen
4. Tekniska förutsättningar och IT-standardisering
5. Gemensamma verksamhetsstöd och kompetensutveckling

#### Förvaltningens synpunkter

Förvaltningen tycker att e-strategins fokus på invånarnas behov, vikten av samverkan och lättanvänd säker teknik är utmärkt och lämnar nedanstående synpunkter.

1. Fokus på invånarnas och näringslivets behov

I inledningen konstateras att det är viktigt att information och tjänster kan erbjudas via olika kanaler så att inga grupper riskerar att stängas ute. Att ge service via Kontaktcenters och webb passar stora grupper av stockholmare. För dem som inte ännu talar bra svenska, saknar datorvana eller av andra skäl inte kan använda dessa kanaler behövs en kvalificerad kundtjänst som kan introducera webb och e-tjänster. Muntlig information ansikte mot ansikte är betydligt lättare att förstå än att få information per telefon. Att bli visad hur man gör direkt vid en publik dator gör att man förhoppningsvis därefter kan använda självbetjäning via webben på egen hand.

Vi vill också framhålla behovet av ett enhetligt webbaserat ärendehanteringssystem, så att stadens handlingar offentliggörs på ett enkelt sätt. Flera förvaltningar använder systemet Insyn. Det vore bra om staden centralt anger att det är detta system eller något annat likvärdigt som gäller så att förvaltningarna slipper hitta egna lösningar som kanske måste bytas ut efter hand.

2. Organisationsövergripande service och samverkan

Samverkan mellan olika myndigheter, utförare och organisationer förenklar livet för invånarna. Vem som ansvarar för en fråga är oftast inte det viktiga, bara att ärendet blir utrett och att frågan besvaras. Säkerhetslösningar för e-legitimation och tekniska lösningar för digital samverkan behövs. Redan i mars 2009 öppnar skatteverket, arbetsförmedlingen och försäkringskassan servicekontor i Skärholmen. Tjänstemännen kommer att kunna handlägga ärenden från alla tre myndigheterna. Det vore till stor nytta för invånarna om också kommunen kunde delta i denna samverkan. Troligtvis ger det också möjligheter till rationaliseringsvinster.

3. Utveckling av den moderna e-förvaltningen

Fortfarande utnyttjas inte IT-tekniken fullt ut, säker åtkomst till information över myndighetsgränserna skulle förbättra ärendehantering och resursutnyttjande.

Säkerhet kan vara komplicerad att uppnå, men tekniken måste trots detta vara enkel för användarna att hantera.

#### 4. Tekniska förutsättningar och IT-standardisering

Trådlös kommunikation och mobila lösningar är en självklarhet i en stad med ambitionen av att vara världsledande. Det underlättar och förenklar det dagliga arbetet för medarbetarna, underlättar för medborgarna och ger staden ökad attraktionskraft för unga och besökare. Telefoni webb och e-posten är tydliga kontaktvägar, men personlig vägledning behövs också i vissa fall, se under punkt 1.

#### 5. Gemensamma verksamhetsstöd och kompetensutveckling

Kompetensutveckling för medarbetare är av största vikt. Det behövs en omfattande kompetensutveckling för att användarna ska kunna hantera alla nya e-tjänster och tekniska lösningar. Även grundläggande utbildning behövs, då många av våra medarbetare inom vård och omsorg saknar datorvana. Särskilt viktigt är det också med teknik som är lätt att använda och tydliga gränssnitt för både den som är ovan användare liksom för medarbetare som inte behärskar svenska språket fullt ut.

## **Skarpnäcks stadsdelsnämnd**

**Skarpnäcks stadsdelsnämnd** beslutade vid sitt sammanträde den 24 april 2008 att som svar på remissen överlämna förvaltningens tjänsteutlåtande.

**Skarpnäcks stadsdelsförvaltnings** tjänsteutlåtande daterat den 2 april 2008 har i huvudsak följande lydelse.

Ett förslag på ny e-strategi har tagits fram och skickats till Skarpnäcks stadsdelsnämnd för remissyttrande. Nuvarande e-strategi är från 2001. Stockholm har tappat sin position som en av världens bästa städer inom IT och e-förvaltning. Det finns goda förutsättningar att åter bli bland de bästa genom en medveten satsning på nya e-tjänster och en högre grad av IT-standardisering. Den nya e-strategin ska skapa en tydlig målbild och få alla aktörer att gå i samma riktning. Servicen till stadens intressenter ska förbättras genom att staden samverkar med andra offentliga och privata aktörer. Staden ska samverka digitalt med andra kommuner, landstinget, offentliga myndigheter samt stadens leverantörer och privata utförare.

Följande fem insatsområden prioriteras:

1. Fokus på invånarnas och näringslivets behov
2. Organisationsövergripande service och samverkan
3. Utveckling av den moderna e-förvaltningen
4. Tekniska förutsättningar och IT-standardisering
5. Gemensamma verksamhetsstöd och kompetensutveckling

Förvaltningen är positiv till e-strategin men saknar lokala åtaganden och befarar också att möjligheten att påverka utvecklingen blir liten ur lokalt perspektiv.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts av Stadsmiljö och Teknikavdelningen och behandlats vid förvaltningsgrupp 2008-04-15

#### Bakgrund

Stadens nu gällande e-strategi antogs av kommunfullmäktige 2001. Genomförandeplanen var satt till 3-5 år. Hösten 2005 gjordes en uppföljning av e-strategin som visade att en större del av insatserna genomförts men att ungefär en tredjedel kvarstod. Problem har funnits med ägarskapet. Det har inte alltid varit tydligt vem ansvaret för genomförandet vilar på.

I budget för 2007 anges att Stockholms stads e-strategi (IT-strategi) ska revideras och tillämpas i verksamheterna under 2008. Kommunfullmäktige har i "Vision 2030" tydliggjort stadens långsiktiga ambitioner och intressen. Visionen beskriver hur Stockholm i den framväxande Stockholm-Mälars-regionen ska utvecklas fram till år 2030. I visionen tecknas en bild av en storstad i världsklass. Utgångspunkt för visionen är stockholmaren. Det är medborgarens behov, intressen och möjligheter som ska vägleda utvecklingen. Stadens verksamheter och organisation ska anpassas för att möta medborgarnas förväntningar.

E-strategin beskriver hur IT ska användas för att realisera stadens vision och utveckla den moderna e-förvaltningen. Strategin tar också upp ett antal viktiga frågor som har utgångspunkt i nationella styrande dokument inom IT-området, Nationell IT-strategi för vård och omsorg samt Nationell handlingsplan för den svenska e-förvaltningen.

#### Förvaltningens synpunkter

I stort är förvaltningen positiv till den nya e-strategin med fokus på användarnyttan med IT och IT som service och kommunikationsmedel.

Det är synd att e-strategin för skolan inte har smittat av sig på den nya centrala e-strategin. Där är det tydligt med vad Staden ska göra, förvaltningen ska göra och skolan ska göra. Mycket av det som beskrivs i Stockholms e-strategi måste ske centralt eller i framtiden av en upphandlad leverantör. Det gör att förvaltningar och bolag "bara" kan stötta e-strategin och inte självklart kan vara med och påverka val av plattform och teknik.

#### Insatsområde 1: Fokus på invånarnas och näringslivets behov

Lanseringen av nya [www.stockholm.se](http://www.stockholm.se) i form av en s.k. beta (testversion) ser vi som mycket lyckad med möjlighet till interaktivitet med invånarna och chans att vara med och påverka utformningen av webbplatsen. Det vore önskvärt med en liknande lösning för stadens intranät.

Genom att titta på populära Web 2.0-tjänster kan vi bättre följa med i utvecklingen. Framförallt beträffande användarvänlighet och nytta. Nya e-tjänster måste bli enkla att hantera och upplevas som tidsbesparande och även erbjuda transparens i stadens ärendehantering. Särskilt fokus bör läggas på ovana it-användare och personer med annan språkbakgrund. Så få medborgare som möjligt ska lämnas utanför. En idé är att anordna visningar/demokvällar för invånarna när fler e-tjänster är i bruk. De kontaktcenter som planeras i staden kan också få en viktig roll i informationsspridningen om hur e-tjänsterna fungerar.

För att säkerhet och sekretess ska bibehållas måste hantering av e-legitimation bli enkel och billig.

Insatsområde 2: Organisationsöverskridande service och samverkan

Det kommer att krävas ett stort engagemang och standardiseringsarbete för att få till stånd ett informationsutbyte mellan kommuner, landsting och stadens leverantör och privata utförare. Det har tidigare visat sig problematiskt att få t.ex. olika system inom landstinget att kommunicera med varandra.

Insatsområde 3: Utveckling av den moderna e-förvaltningen

Just inom säkerhetsområdet finns en hel del att göra. Det är en svår balansgång att ha en relevant säkerhet och samtidigt inte krångla till det för användarna eller göra det för kostsamt med t.ex. e-legitimation, certifikathantering och kryptering av bärbara datorer, telefoner och handdatorer.

Insatsområde 4: Tekniska förutsättningar och IT-standardisering

Det är glädjande att man i utredningen insett att dagens komplicerade IT-miljö inte är optimal för någon. Kanske måste hela den tekniska plattformen bytas ut för att möjliggöra en förbättring. Vad menas med att säkerställa trådlös bredbandstillgång? Den finns redan idag från olika leverantörer men är kapacitetsbegränsad och dyr. Vill staden satsa på en fiberutbyggnad eller ska vi ha ett heltäckande trådlöst nät med direkt access till det administrativa nätet med bibehållen säkerhet, eller krävs både och?

Insatsområde 5: Gemensamma verksamhetsstöd och kompetensutveckling

Här finns det enda som direkt pekar ut ett ansvar hos bolag och förvaltning, nämligen att se till att personalen har kompetens nog att hantera alla nya e-tjänster och tekniska lösningar. Här kommer det att krävas en mycket stor fortbildningsinsats. Frågan är om förvaltningen har kvar lämpliga personer som kan hålla i en sådan fortbildning när IT-avdelningarna centraliseras och läggs ut på entreprenad. Viss central fortbildning liknande den som tidigare erbjudits för Stockholms skolwebb kommer säkerligen att behövas.

## **Farsta stadsdelsnämnd**

**Farsta stadsdelsnämnd** beslutade vid sitt sammanträde den 24 april 2008 att som svar på remissen överlämna förvaltningens tjänsteutlåtande.

*Reservation* anfördes av Gunnar Sandell m fl (s), Malin Larsson (v) och Mats Lindqvist (mp), *bilaga 1*.

**Farsta stadsdelsförvaltnings** tjänsteutlåtande daterat den 7 april 2008 har i huvudsak följande lydelse.

Stadsdelsförvaltningen ställer sig positiv till stadsledningskontorets förslag till e-strategi för staden.

Innehållet i den föreslagna e-strategin uppfyller de krav som kan ställas på ett sådant dokument. Med en uppdelning av strategins mål och insatsbehov skulle både tillgängligheten och strategins livslängd öka.

Förvaltningen instämmer i fördelarna med att erbjuda tjänster och service tillsammans med andra offentliga verksamheter och leverantörer, samt tillsammans med utförare kunna erbjuda service som utgår från invånarens livssituation.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom ekonomiavdelningen.

Bakgrund

Stockholms stads övergripande styrdokument inom IT-området är IT-programmet och e-strategin. IT-programmet anger stadens förhållningssätt till och inriktningen för användning och utveckling av informations- och kommunikationsteknik i staden och E-strategin beskriver hur IT ska användas för att realisera stadens vision och utveckla den moderna e-förvaltningen.

Stadens nu gällande e-strategi antogs av kommunfullmäktige 2001. I budget för 2007 anges att Stockholm stads e-strategi ska revideras och tillämpas i verksamheterna under 2008.

I ”Vision 2030” beskrivs hur Stockholm ska utvecklas till en storstad i världsklass. Utgångspunkten för visionen är medborgarnas behov, intressen och möjligheter.

Den reviderade e-strategin beskriver hur IT ska användas för att realisera visionen och utveckla den moderna e-förvaltningen.

Remissen i sammanfattning

E-strategin beskriver hur IT ska användas för att realisera stadens vision och utveckla den moderna e-förvaltningen. Syftet med e-strategin är att beskriva en gemensam målbild som skapar förutsättningar för alla aktörer att agera i samma riktning.

E-strategin tar ett samlat grepp på ett antal centrala IT-frågor som rör hela stadens verksamhet. Dessa presenteras i följande fem insatsområden:

1. Fokus på invånarnas och näringslivets behov
2. Organisationsövergripande service och samverkan.
3. Utveckling av den moderna e-förvaltningen
4. Tekniska förutsättningar och IT-standardisering
5. Gemensamma verksamhetsstöd och kompetensutveckling

Staden ska informera om sin verksamhet och informationen ska utformas efter invånarnas behov och skapa möjlighet till dialog. Invånarna ska stå i centrum för stadens verksamhet och IT ska stödja invånarnas rätt till insyn i verksamheten och underlätta tillgången till stadens tjänster.

Genom att staden samverkar digitalt med andra kommuner i regionen, landstinget, offentliga myndigheter samt med stadens leverantörer och privata utförare, förbättras servicen till invånarna och det totala serviceutbudet blir mer effektivt och tillgängligt.

Med e-förvaltning avses verksamhetsutveckling i offentlig förvaltning som drar nytta av informations- och kommunikationsteknik kombinerad med organisatoriska förändringar och nya kompetenser. Målbilden för den moderna förvaltningen utgår från kunden och sätter kundens, det vill säga invånarnas, näringslivets och övriga in-

tressenters, behov i centrum. Då är det också viktigt att staden erbjuder rätt typ av service för varje situation. En modern, effektiv och enkel förvaltning är idag ett absolut krav för att Stockholm ska kunna hävda sig i den globala konkurrensen.

Administrativa rutiner och system blir en alltmer integrerad del av verksamhetens service och tjänster. Att snabbt och flexibelt kunna möta nämnders och bolags behov av information genom effektiva stödprocesser kommer att vara viktig faktor för stadens effektivitet i administrationen.

Det stöd som stadens verksamhet får i form av IT-infrastruktur och stöd för användarnära funktioner i verksamhetssystem är en framgångsfaktor för verksamhetens utveckling. Stödjande funktioner ska utgå från verksamhetens behov och leverera tjänster med hög flexibilitet och kvalitet.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Stadsdelsförvaltningen ställer sig positiv till den föreslagna e-strategin.

Förvaltningen ser det som positivt med en organisationsövergripande och sammanhållen e-förvaltning så som föreslås. Det bör rimligen innebära lösningar med längre hållbarhet och tillgänglighet. Den ökade interaktivitet på stadens webbplats som skissas i strategin kommer sannolikt att leda till ökad kvalitet och användbarhet. Stadens webbplats i kombination med kontaktcenter bör leda till bättre åtkomlighet och servicenivå för medborgarna.

Förslagen om ökad integration och standardisering av stadens IT-lösningar ger en bra grund för både effektivare och säkra administrativa rutiner samt en ökad servicenivå.

Tillsammans med övriga remisser om IT-program och datakommunikation så förs ansvaret för stadens IT utveckling ännu mer över till central organisation vilket ställer högre krav på både lyhördhet och tydlighet. Det som kvarstår på förvaltningarna blir ett ökat krav på kvalitativt administrativt stöd och den personliga kontakten med stadens invånare och övriga intressenter samt stadens verksamheter. Detta medför behov av kompetensutveckling hos förvaltningens medarbetare både inom användande av informationsteknik och inom beställar-kundperspektivet med ett förändrat arbetssätt.

Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden överlämnar förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen.

## **Kungsholmens stadsdelsnämnd**

**Kungsholmens stadsdelsnämnd** beslutade vid sitt sammanträde den 17 april 2008 att som svar på remissen överlämna förvaltningens tjänsteutlåtande.

*Reservation* anfördes av Håkan Wahlén m.fl. (s), Ingegerd Akselsson Le Douaron (mp) och Reijo Kittilä (v), *bilaga 1*.

**Kungsholmens stadsdelsförvaltnings** tjänsteutlåtande daterat den 1 april 2008 har i huvudsak följande lydelse.



Stadens nu gällande e-strategi antogs 2001. I budget för 2007 gavs uppdraget att uppdatera denna och att en ny strategi skulle tillämpas i verksamheterna under 2008.

Syftet med e-strategin är att beskriva en gemensam målbild som skapar förutsättningar för alla aktörer att agera i samma riktning samtidigt som den kommunala organisationen anpassas för att möta medborgarnas behov och önskemål om tillgänglighet.

Strategin beskriver också hur staden i samverkan med andra aktörer – privata såväl som offentliga – ytterligare kan förbättra servicen och göra den både effektivare och mer tillgänglig.

Stadsdelsförvaltningen ser mycket positivt på att staden får en ny och uppdaterad e-strategi, där ett samlat ansvar tas för såväl mål- som utvecklingsfrågor. En hårdare styrd e-utveckling kan kanske upplevas som begränsande men är enligt förvaltningens bedömning snarast en förutsättning för framgång.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom avdelningen för gemensam service.

Förslaget till e-strategi

Den e-strategi som nu gäller antogs av kommunfullmäktige 2001 och det har sedan några år varit aktuellt att uppdatera den. Det förslag som nu sänts ut på remiss till alla nämnder och styrelser, liksom till Stockholms stadshus AB, ska tillämpas inom alla organisationer i staden; förvaltningar såväl som bolag. Strategin tar sitt avstamp i Vision 2030; Ett Stockholm i världsklass. Utgångspunkten i visionen liksom i förslaget till e-strategi är stockholmaren. Det första och viktigaste insatsområdet i strategin är

1. Fokus på invånarnas och näringslivets behov

Innehållet i stadens information liksom utformningen av den ska utgå från stockholmarens behov. Möjligheten till dialog framhålls som viktig. [www.stockholm.se](http://www.stockholm.se) ska vara den naturliga mötesplatsen när medborgaren söker kontakt med staden. Ett antal utvecklingsområden definieras.

2. Organisationsövergripande service och samverkan

Det andra insatsområdet betonar att regionens invånare inte i första hand bryr sig om stadsdels- eller kommungränser när de söker stöd eller vill ha svar på en fråga. I samarbete mellan alla aktörer inom offentlig sektor kan servicen förbättras. Säkerhetslösningar måste utvecklas för gränsöverskridande informationsflöden.

3. Utveckling av den moderna e-förvaltningen

4. Tekniska förutsättningar och IT-standardisering

5. Gemensamma verksamhetsstöd och kompetensutveckling

är de tre ytterligare insatsområdena. Med e-förvaltning menas en organisation som utvecklar sin verksamhet med stöd av ny informations- och kommunikationsteknik. Tekniska förutsättningar, standardisering och kompetensutveckling är sätt att stödja den utvecklingen.

E-strategin ska kompletteras med årliga handlingsplaner per tjänsteområde. Stadsledningskontoret ska ansvara för att ta fram dessa.

Stadsdelsförvaltningens synpunkter och förslag

Förslaget till e-strategi är tydligt och konkret. Om alla organisationer tillämpar strategin, och om staden lyckas samla ansvaret för IT-drift och tekniska kommunika-

tionslösningar, finns mycket goda förutsättningar för utveckling. Det bygger dock på att alla organisationer inom staden inordnar sig i en gemensam teknisk lösning. Det är tydligt att lokala avvikelser, standards eller egna applikationer i liten utsträckning blir möjliga. Förvaltningen menar att det från stockholmarens perspektiv är viktigt att staden ger i huvudsak samma service på i huvudsak samma sätt till alla.

En hårdare styrd e-utveckling kan kanske upplevas som begränsande men är enligt förvaltningens bedömning snarast en förutsättning för framgång.

Telefoni kommer fortsatt att vara en viktig kommunikationsväg. I e-strategin liksom i andra sammanhang betonas möjligheten till utveckling av service via s.k. Kontakt Center. Ambitionen med dessa ”informationscentraler” är god. Rätt utformade kan de säkert också innebära effektiviseringar. Förvaltningen vill dock varna för en alltför stor tilltro till ”halvautomatisk” telefonservice. Många av stadsdelsförvaltningarnas brukare är äldre eller utsatta medborgare, som också i fortsättningen kommer att behöva en direkt telefonkontakt – inte med en digital web- eller telefonassistent, utan med en levande medarbetare.

Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden överlämnar detta tjänsteutlåtande som svar på remissen.

### **Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd**

**Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd** beslutade vid sitt sammanträde den 22 april 2008 att som svar på remissen överlämna förvaltningens tjänsteutlåtande.

*Särskilt uttalande* gjordes av ordförande Birgitta Wahlman m fl (m), ledamot Ingela Gille Rausén (fp) och ledamot Fredrik Wallén (kd) vilket ledamot Tomas Melin (mp) anslöt sig till, *bilaga 1*.

**Hässelby-Vällingby stadsdelsförvaltnings** tjänsteutlåtande daterat den 7 april 2008 har i huvudsak följande lydelse.

Stadens nu gällande e-strategi antogs av kommunfullmäktige 2001. I budgeten för 2007 anges att Stockholms stads e-strategi ska revideras och tillämpas i verksamheterna under 2008. Uppdateringen av E-strategin har utgångspunkten i att staden genom att utnyttja informationstekniken på ett strategiskt och målinriktat sätt kan underlätta invånarnas och företagens kontakt med staden samt att ge de anställda ett väl fungerande IT-stöd som effektiviserar det dagliga arbetet.

Stadsdelsförvaltningen ser positivt på de övergripande mål och insatsområden som e-strategin anger för stadens IT-utveckling och den ambitionsnivå som uttrycks i texterna. Om e-strategin ska fungera som ett strategiskt måldokument vore det dock önskvärt om dokumentet hade varit tydligare till struktur och innehåll.

### *Ärendets beredning*

Detta tjänsteutlåtande har utarbetats inom avdelningen för stadsdelsmiljö och teknik.

### *Sammanfattning av remissförslaget*

Stadens nu gällande e-strategi antogs av kommunfullmäktige 2001. Kommunstyrelsen fattade beslut 2006-04-03 om att nu gällande e-strategi ska uppdateras. I budget för 2007 anges att Stockholms stads e-strategi (IT-strategi) ska revideras och tillämpas i verksamheterna under 2008.

Syftet med e-strategin är att beskriva en gemensam målbild som skapar förutsättningar för alla aktörer att agera i samma riktning. Samtidigt handlar det om ett långsiktigt arbete att anpassa den kommunala organisationen till att möta medborgarnas behov och önskemål om tillgänglighet.

Service till stadens intressenter kan förbättras genom att staden samverkar med andra offentliga och privata aktörer. Genom att staden samverkar digitalt med andra kommuner i regionen, landstinget, offentliga myndigheter samt med stadens leverantörer och privata utförare, förbättras servicen till invånarna och det totala serviceutbudet blir mer effektivt och tillgängligt.

Som övergripande mål för e-strategin anges:

- Stockholms stad ska erbjuda ett stort utbud av service i form av elektroniska tjänster till nytta för invånare och företagare för att ge mer kvalitativ och effektiv service.
- Stockholms stad ska i samverkan med övriga kommuner i regionen, landsting och leverantörer samt utförare erbjuda service som utgår från invånarens livssituation.
- Användningen av IT ska effektivisera Stockholms stads verksamheter och vara ett redskap i verksamhetsutveckling samt ge möjlighet till effektiv samverkan inom staden och i relation till andra kommuner, landstinget mfl där relationen påverkar medborgarnas nytta.

Stadsledningskontoret ansvarar för planering och genomförande av förankring och lansering av e-strategin. E-strategin tar ett samlat grepp på ett antal centrala IT-frågor som rör hela stadens verksamhet. Dessa presenteras i följande fem insatsområden:

1. Fokus på invånarnas och näringslivets behov
2. Organisationsöverskridande service och samverkan
3. Utvecklingen av den moderna e-förvaltningen
4. Tekniska förutsättningar och IT-standardiseringar
5. Gemensamma verksamhetsstöd och kompetensutveckling

Stockholm ska positionera sig som en stad som gör en målmedveten satsning på utvecklingen av moderna e-förvaltningsprocesser och arbetssätt som utnyttjat informationsteknikens möjligheter.

### *Förvaltningens synpunkter och förslag*

Förvaltningen delar stadsledningskontorets uppfattning att en genomtänkt och långsiktig satsning på IT är viktig för stadens invånare och övriga intressenter och för ut-

vecklingen av stadens verksamheter. Det finns en potential i staden att effektivisera dagliga rutiner genom att utveckla processer med mer ändamålsenligt IT-stöd. E-strategin för Stockholms stad är ett viktigt måldokument i detta arbete.

Förvaltningen instämmer i uppfattningen att stadens IT-utveckling ska ta sin utgångspunkt i en nära samverkan med verksamheterna så att lokala initiativ och idéer kan fångas upp. Det är därför olyckligt att remisstiden varit alltför kort för att arbeta fram väl förankrade synpunkter.

Förvaltningen anser att dokumentet som sådant skulle vinna på att ytterligare genomarbetas så att det får en tydligare struktur där övergripande mål, e-strategiska mål och insatser presenteras på ett mer konsekvent sätt för de olika insatsområdena. Den höga ambitionsnivån som uttrycks i inledningen och de övergripande målen följs inte upp med tydliga skrivningar för alla insatsområden. Struktur och formuleringar av de olika insatsområdena ger inte ett enhetligt intryck.

#### *Insatsområde 1, Fokus på invånarnas och näringslivets behov*

Förvaltningen anser att avsnittet ger en bra redogörelse av för staden viktiga mål och insatser. Målen och insatserna är också möjliga att följa upp.

#### *Insatsområde 2, Organisationsöverskridande service och samverkan*

De mål och insatser som tas upp är vaga och passiva i förhållande till det övergripande målet:

”Stockholms stad ska i samverkan med övriga kommuner i regionen, landsting och leverantörer samt utförare erbjuda service som utgår från invånarens livssituation.”

Förvaltningen anser att staden i mål och insatser tydligare ska ange vilka initiativ man ska ta för att få tillstånd denna samverkan och för att nå fram till färdiga tjänster.

#### *Insatsområde 3, Utvecklingen av den moderna e-förvaltningen*

E-strategidokumentet skulle vinna på att en mer distinkt definition gavs på begreppet ”modern e-förvaltning” eller att begreppet omformulerades. Förvaltningen är tveksam till det lyckade i att använda begreppet. Modern är ett relativt begrepp vars innehåll och definition ständigt måste omdefinieras.

De e-strategiska mål som anges för detta insatsområde, ”Prioriterad styrning och ledning” och ”Ökad samordning och samverkan”, är mycket allmänt hållna och blir därför svåra att följa upp. Även de insatser som föreslås skulle behöva konkretiseras.

#### *Insatsområde 4, Tekniska förutsättningar och IT-standardiseringar*

Förvaltningen anser att de mål och insatser som anges är väl formulerade och har förutsättning att utgöra bra riktlinjer för utvecklingen av stadens IT-verksamhet.

#### *Insatsområde 5, Gemensamma verksamhetsstöd och kompetensutveckling*

Begreppet användarnära funktioner bör förklaras för att öka förståelsen av texten.

Det första målet inom insatsområdet, ”Etablera användarnära funktioner och IT-tjänster med efterfrågad funktionalitet och prestanda”, bör formuleras om. En bättre formulering är: ”IT-tjänster som etableras ska vara effektiva och funktionella”, om det är detta som åsyftas.

I förslaget framhålls att vid användandet av IT-teknik måste kompetensen hos stadens personal vara hög och att detta ställer krav på kontinuerlig kompetensutveckling för stadens medarbetare. Med tanke på detta bör man ta fasta på möjligheten att utnytt-

ja IT-tekniken för kompetensutvecklingen på ett strategiskt och systematiskt sätt. Tekniken med att ta fram IT-baserade kurser och informationsmaterial är väl etablerad och borde vara en självklar del i en effektiv e-förvaltning. Eftersom staden går mot en mer centraliserad och standardiserad IT-miljö borde det vara logiskt med en satsning på en centralt samordnad kompetensutveckling med hjälp av IT-teknik.

## **Älvsjö stadsdelsnämnd**

**Älvsjö stadsdelsnämnd** beslutade vid sitt sammanträde den 24 april 2008 att som svar på remissen överlämna förvaltningens tjänsteutlåtande.

*Reservation* anfördes av ledamot Maj-Len Eklund (v) och Kenneth Rönquist (mp), *bilaga 1*.

**Älvsjö stadsdelsförvaltnings** tjänsteutlåtande daterat den 3 april 2008 har i huvudsak följande lydelse.

Kommunstyrelsen har begärt yttrande med anledning av stadsledningskontorets förslag till uppdatering av Stockholms stads e-strategi. Innehållet i den föreslagna e-strategin uppfyller de krav som kan ställas på ett sådant dokument. En omstrukturering av dokumentet genom en uppdelning i strategins mål respektive insatsbehov skulle öka dess tillgänglighet och livslängd.

Förvaltningen instämmer i fördelarna med att erbjuda tjänster och service tillsammans med andra offentliga verksamheter och leverantörer samt tillsammans med utförare kunna erbjuda service, som utgår från invånarens livssituation. Förvaltningen vill även framhålla att den personliga kontakten vid exempelvis medborgarkontor lämpar sig mycket väl att kombinera med den nya teknik och metodik som utvecklas för webb och/eller telefoni.

### *Ärendets beredning*

Detta tjänsteutlåtande har utarbetats inom IT-enheten, kansli- och serviceavdelningen, och har behandlats i förvaltningsgruppen 2008-04-17.

### *Bakgrund*

Kommunstyrelsen har begärt yttrande med anledning av stadsledningskontorets förslag till uppdatering av Stockholms stads e-strategi. Stockholms stads övergripande styrdokument inom IT-området är IT-programmet och e-strategin. IT-programmet anger stadens förhållningssätt till och inriktning för användning och utveckling av informations- och kommunikationsteknik i staden och e-strategin beskriver hur IT ska användas för att realisera stadens vision och utveckla den moderna e-förvaltningen.

Stadens nu gällande e-strategi antogs av kommunfullmäktige 2001. Kommunstyrelsen fattade beslut 2006-04-03 om att nu gällande e-strategi ska uppdateras. I budget för 2007 angavs att Stockholm stads e-strategi ska revideras och tillämpas i verksamheterna under 2008.

### *Sammanfattning av remissen*

E-strategin beskriver hur IT ska användas för att realisera stadens vision och utveckla den moderna e-förvaltningen. Syftet med e-strategin är att beskriva en gemensam målbild som skapar förutsättningar för alla aktörer att agera i samma riktning.

E-strategin tar ett samlat grepp om ett antal centrala IT-frågor, som rör hela stadens verksamhet. Dessa presenteras i följande fem insatsområden:

1. Fokus på invånarnas och näringslivets behov
2. Organisationsövergripande service och samverkan
3. Utveckling av den moderna e-förvaltningen
4. Tekniska förutsättningar och IT-standardisering
5. Gemensamt verksamhetsstöd och kompetensutveckling

Staden ska informera om sin verksamhet och informationen ska utformas efter invånarnas behov och skapa möjlighet till dialog. Invånarna ska stå i centrum för stadens verksamhet och IT ska stödja invånarnas rätt till insyn i verksamheten och underlätta tillgången till stadens tjänster.

Genom att staden samverkar digitalt med andra kommuner i regionen, landstinget, offentliga myndigheter samt med stadens leverantörer, förbättras servicen till invånarna och det totala serviceutbudet blir mer effektivt och tillgängligt.

Införande av e-förvaltning medför att offentlig förvaltning drar nytta av informations- och kommunikationsteknik kombinerad med organisatoriska förändringar och nya kompetenser. Målbilden för den moderna förvaltningen utgår från kunden och sätter kundens, det vill säga invånarnas, näringslivets och övriga intressenters behov i centrum. Det kräver att staden erbjuder rätt typ av service för varje situation. En modern, effektiv och enkel förvaltning är idag ett absolut krav för att Stockholm ska kunna hävda sig i den globala konkurrensen.

Administrativa rutiner och system blir en alltmer integrerad del av verksamhetens service och tjänster. Att snabbt och flexibelt kunna möta nämnders och bolags behov av information genom effektiva stödprocesser kommer att vara en viktig faktor i framtiden.

Det stöd som stadens verksamhet får i form av IT-infrastruktur och stöd för användarnära funktioner i verksamhetssystem är en framgångsfaktor för verksamhetens utveckling. Stödande funktioner ska utgå från verksamhetens behov och leverera tjänster med hög flexibilitet och kvalitet.

### *Förvaltningens synpunkter*

Förvaltningen är i huvudsak positiv till stadsledningskontorets förslag till e-strategi för staden med följande kommentarer:

Stadens prioritering av en sammanhållen e-förvaltning och inriktningen av ingående e-tjänster är positiv. Det är en stor utmaning för staden att leva upp till de mål som e-strategin sätter upp. För att kunna genomföra stadens satsning på nya e-tjänster krävs att system, arbetssätt, tjänster och IT-utbyggnad är uppbyggd med en gemensam struktur och att det finns en tydlighet i hur denna skall användas. Innehållet i den föreslagna e-strategin uppfyller de krav som kan ställas på ett sådant dokument, även om en om-

strukturering av dokumentet genom en uppdelning i strategins mål respektive insatsbehov skulle öka dess tillgänglighet och livslängd.

Dokumentet inleds med en beskrivning av e-strategins syfte och tillämpning för att sedan ta ett samlat grepp om ett antal centrala IT-frågor med fokus på fem insatsområden, som rör hela stadens verksamhet. Dessa fem insatsområden presenteras sedan med beskrivning av mål och behov av insatser. Stadens webbplats ska utveckla möjligheterna till interaktion med staden och förenkla för invånare och näringsliv. Möjligheten att erbjuda medborgare fler e-tjänster ska prioriteras.

Förvaltningen instämmer i fördelarna med att erbjuda tjänster och service tillsammans med andra offentliga verksamheter och leverantörer samt att tillsammans med utförare kunna erbjuda service, som utgår från invånarens livssituation.

Det är förvaltningens mening att det finns behov av att utveckla nya e-tjänster för att förenkla kontakten med invånare och näringsliv. Förutom de nämnda kontaktytorna, webbplatsen, [www.stockholm.se](http://www.stockholm.se) och kontaktcenter vill förvaltningen dock framhålla att den personliga kontakten vid exempelvis medborgarkontor trots detta alltid kommer att behövas. Alla har inte tillgång till dator, kan inte använda den moderna tekniken, har språksvårigheter, har kanske flera olika frågor eller kanske inte ens vet hur frågan ska formuleras. Medborgarkontor lämpar sig mycket väl att kombinera med den nya teknik och metodik som utvecklas för webb och/eller telefoni. Då det finns datorer att låna på medborgarkontoret kan samhällsvägledarna visa hur man kan använda sig av dem. Fler medborgare får på så sätt tillgång till den moderna tekniken både vad gäller uppkopplade datorer och kunskap att använda dem.

E-strategin riktar sig i stort till stadens centrala organisation. Detta tillsammans med övriga remisser om IT-program och datakommunikation får till följd att ansvaret i ännu högre grad förs över till stadens centrala organisation, vilket i sin tur kommer att ställa höga krav på lyhörddhet och tydlighet. Det som blir kvar på förvaltningsnivå är ett ökat krav på kvalitativt administrativt stöd och den personliga kontakten med stadens invånare, övriga intressenter samt stadens verksamheter. Detta medför behov av kompetensutveckling hos förvaltningens medarbetare i användandet av informationsteknik samt utveckling och underhåll av beställarkompetens.

Förvaltningen föreslår med hänvisning till vad som anförts ovan att stadsdelsnämnden beslutar att som svar på remissen avseende "Uppdatering av Stockholms stads e-strategi överlämna föreliggande tjänsteutlåtande till kommunstyrelsen.

## **Bromma stadsdelsnämnd**

**Bromma stadsdelsnämnd** beslutade vid sitt sammanträde den 24 april 2008 att som svar på remissen överlämna förvaltningens tjänsteutlåtande.

**Bromma stadsdelsförvaltnings** tjänsteutlåtande daterat den 1 april 2008 har i huvudsak följande lydelse.

Stadsdelsförvaltningen tillstyrker stadsledningskontorets förslag till e-strategi för staden. Skrivningarna om Kontaktcenter bör dock utvecklas för att inte sammanblandas med en vanlig växelfunktion. Stadsdelsförvaltningen efterlyser också en mer offensiv och framsyftande skrivning vad gäller kompetensutveckling av personalen och saknar här närmare besked om stadsledningskontorets roll och ansvar. För att öka läsbarheten och öka tydligheten föreslås att dokumentet förkortas och till viss del omstruktureras samt att det kompletteras med förklaringar och definitioner av viktiga nyckelbegrepp. För att öka tillgängligheten till dokumentet skulle också vissa av målbeskrivningarna kunna brytas ned så att de delas in i huvudmål och delmål. På detta sätt blir skillnaden mellan mål och insatser klarare. Stadsdelsförvaltningen beklagar också att remisstiden varit så kort att väl förankrade och genomarbetade synpunkter inte varit möjliga att presentera.

#### Ärendets beredning

Stadsledningskontoret har den 27 mars 2008 översänt ett förslag till e-strategi för Stockholms stad. Remisstiden sträcker sig till den 30 april 2008. Ärendet har beretts inom verksamhetsområdet teknik och kommunikation.

#### Bakgrund

Utredningsförslagets sammanfattning ger en bild av bakgrunden:

Stadens nuvarande e-strategi antogs av kommunfullmäktige 2001. I budget för 2007 anges att den ska revideras och tillämpas i verksamheterna under 2008.

Stockholm blev tidigt rankad som en av världens bästa städer inom IT och e-förvaltning, men har på senare tid tappat denna position. Stockholm har goda förutsättningar att återta denna position genom en målmedveten satsning på utveckling och införande av nya e-tjänster, men även genom utveckling av e-förvaltningens processer och arbetssätt och en högre grad av IT-standardisering.

#### Stadsledningskontorets förslag till e-strategi

Den föreslagna e-strategin beskriver hur IT ska användas för att realisera stadens vision och utveckla den moderna e-förvaltningen. Syftet med e-strategin är att beskriva en gemensam målbild som skapar förutsättningar för alla aktörer att agera i samma riktning.

E-strategin tar ett samlat grepp på ett antal centrala IT-frågor som rör hela stadens verksamhet. Dessa presenteras i följande fem insatsområden:

1. Fokus på invånarnas och näringslivets behov
2. Organisationsövergripande service och samverkan
3. Utveckling av den moderna e-förvaltningen
4. Tekniska förutsättningar och IT-standardisering
5. Gemensamma verksamhetsstöd och kompetensutveckling

Stadsledningskontoret anser att en genomtänkt och långsiktig satsning på IT är viktig för stadens invånare och övriga intressenter och för utveckling av stadens verksamheter.

Stadsledningskontoret anser också att staden har en stor potential att bli mer effektiv genom att utveckla processer med mer ändamålsenligt IT-stöd. Analyser av hand-



läggningsprocesserna måste därför genomföras för att fånga upp möjliga förändringar i arbetssätt och skapa ökad samverkan.

Servicen till stadens intressenter kan förbättras genom att staden samverkar med andra offentliga och privata aktörer. Genom att staden samverkar digitalt med andra kommuner i regionen, landstinget, offentliga myndigheter samt med stadens leverantörer och privata utförare, förbättras servicen till invånarna och det totala serviceutbudet blir mer effektivt och tillgängligt.

För att säkerställa att stadens övergripande mål styr IT-utvecklingen tillsammans med verksamheternas mål och behov, ska utvecklingen följa stadens verksamhetsplanerings- och budgetprocess. E-strategin kommer därför att kompletteras av årliga handlingsplaner per tjänsteområde enligt stadens utvecklingsmodell.

Stadsledningskontorets förslag bifogas.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Stadsdelsförvaltningen tillstyrker stadsledningskontorets förslag till e-strategi för staden. Vi vill dock göra ett par påpekanden:

De föreslagna insatsområdena bör ge förutsättningar för ett framgångsrikt arbete med att kunna realisera stadens ”Vision 2030” och att utveckla den moderna e-förvaltningen.

Stadsdelsförvaltningen anser att förslaget skrivningar om behovet av Kontaktcenter bör utvecklas. Med nuvarande lydelse är likheterna med en traditionell växel är alltför påtagliga.

I förslaget framhålles att vid nyttjandet av informationsteknik måste kompetensen hos stadens personal vara hög och att detta ställer krav på kontinuerlig kompetensutveckling för stadens medarbetare. Utan närmare precisering nöjer sig Stadsledningskontoret med att påtala att ansvaret för detta åvilar respektive förvaltning eller bolag. Stadsdelsförvaltningen anser att förslaget härvidlag är alltför återhållsamt och efterlyser en mer offensiv och framåtsyftande skrivning, till exempel hur informationstekniken kan utnyttjas för att säkra att stadens personal på ett effektivt sätt kan erbjudas fortbildningsinsatser. Vi saknar också en skrivning om stadsledningskontorets roll och ansvar i detta sammanhang. I egenskap av system-ägarrepresentanter för centrala system har ju stadsledningskontoret också visst ansvar för att användarna av systemen har nödvändig information och kunskap för att använda dem.

Beträffande dokumentets utformning menar stadsdelsförvaltningen att det bör kortas ned och till vissa delar omstruktureras för att öka tydligheten. Tillsammans med förklaringar och definitioner av de nyckelbegrepp som är särskilt krångliga att förstå, kan läsbarheten härmed öka påtagligt. Vissa av målbeskrivningarna skulle också kunna brytas ned så att de delas in i huvudmål och delmål. På detta sätt skulle skillnaden mellan mål och insatser tydliggöras.

För att dokumentet ska kunna användas som ett styrdokument i det praktiska arbetet bör e-strategin därutöver publiceras i en populärversion.

Stadsdelsförvaltningen instämmer i uppfattningen att stadens IT-utveckling ska ta sin utgångspunkt i en nära samverkan med verksamheterna så att lokala initiativ och idéer kan fångas upp. Det är därför särskilt anmärkningsvärt att detta viktiga styrdo-

kument behandlas med sådan skyndsamhet att möjligheter saknats för att arbeta fram väl förankrade och genomarbetade synpunkter. Därtill har remisstiden varit alltför kort.

## **Spånga-Tensta stadsdelsnämnd**

**Spånga-Tensta stadsdelsnämnd** beslutade vid sitt sammanträde den 24 april 2008 att som svar på remissen överlämna förvaltningens tjänsteutlåtande.

*Reservation* anfördes av Abdo Goriya (s), Awad Hersi (mp), Jonas Ljungstedt (v), Eva Andersson (s), Rune Olofsson (s) och tjänstgörande ersättaren Azad Hassan (s), *bilaga 1*.

**Spånga-Tensta stadsdelsförvaltnings** tjänsteutlåtande daterat den 14 april 2008 har i huvudsak följande lydelse.

Kommunstyrelsen beslutade 2006 att nuvarande e-strategi från 2001 ska uppdateras och börja tillämpas i verksamheterna under 2008.

Syftet med strategin är att skapa förutsättning för alla aktörer att agera i samma riktning samtidigt som den kommunala organisationen anpassas till att möta medborgarnas behov av tillgänglighet. Servicen till stadens intressenter kan förbättras genom samverkan med såväl offentliga som privata aktörer t ex andra kommuner i regionen, landstinget, offentliga myndigheter samt stadens leverantörer och privata utförare.

Förvaltningen anser att strategin är bra i allt väsentligt och ställer sig positiv till den uppdaterade e-strategin.

### Bakgrund

Stockholms stads nu gällande e-strategi antogs av kommunfullmäktige 2001. Kommunstyrelsen beslutade 2006 att e-strategin ska uppdateras och börja tillämpas i verksamheterna under 2008.

Den uppdaterade e-strategin har utarbetats av stadsledningskontorets IT-avdelning som även ansvarar för planering och genomförande av förankring och lansering av strategin.

Remissen ska vara besvarad senast den 30 april 2008.

### Förvaltningens förslag

Då remisstiden varit något kort har förvaltningen inte haft möjlighet att inhämta synpunkter i någon större omfattning från verksamhetsrepresentanter. Tidigare inventeringar som gjorts inom förvaltningens verksamheter och redovisats till Stadsledningskontoret visar att det finns stora behov av utveckling såväl internt som externt inom IT-området.

Förvaltningsledningen anser att strategin är bra i allt väsentligt och ställer sig positiv till den uppdaterade e-strategin. I jämförelse med den tidigare strategin finns delvis

ett annat synsätt på samverkan med kranskommuner, landsting och privata aktörer vilket är bra.

Staden bedrev under en lång period utvecklingsarbete av egna system som både var kostsamma och krävde lång tid att utveckla. Det tog ibland flera år innan systemen var intrimnade och fungerade som det var tänkt. Det har även utvecklats och upphandlats olika system för liknande behov. Här pekar e-strategin på behovet av samordning och en koordinerad upphandling vilket förvaltningen instämmer helt i. Enligt förvaltningen behövs en tydligare beskrivning av hur detta ska gå till. Från det att verksamheternas behov av IT-stöd uppstår till dess att behovet har tillgodosetts har det ibland tagit flera år. Denna process måste kunna förkortas.

För att kunna utöka användandet av e-tjänster i ett område som Tensta, där en stor del av befolkningen inte fullt ut behärskar det svenska språket, bör övervägas om de e-tjänster som förväntas bli mest använda i området ska finnas på flera språk än svenska. Speciellt de tjänster som nyanlända personer som ännu inte hunnit lära sig svenska kan ha nytta av.

Under avsnittet Tekniska förutsättningar och IT-standardisering pekar strategin på ett antal tekniska lösningar som bör driftsättas. Förvaltningen instämmer i de förslag som finns med och vill dessutom lyfta fram den möjlighet som fanns med i tidigare telefoniavtal, att kunna skicka SMS-meddelanden från datorer till mobiltelefoner. Det är en smidig lösning för att snabbt få ut information till både personal och ”kunder”.

E-strategin pekar på vikten av att informationen som finns på stadens webbplats är väl skyddad från intrång av obehöriga. Lättanvända och säkra tekniska lösningar som omfattar identifiering, signering och behörighet ska finnas. Användaren ska endast behöva logga in en gång för att nå personlig information och tjänster som han/hon har behörighet till. Förvaltningen instämmer i detta men vill dock påpeka att säkerhetsfrågan är helt avgörande för hur framgångsrika e-tjänsterna blir. Under senaste året har obehöriga tagit sig in i t ex privatpersoners bankkonton och länsat dessa. Bankerna kan ersätta de personer som förlorar sina kontanter. Staden kan inte återställa sekretessbelagda uppgifter som läckt ut ur datasystemen. De uppgifter som matas in i stadens system måste därför ha starkast möjliga skydd.

Förvaltningen anser slutligen att det finns stora utvecklingsmöjligheter av IT och e-tjänster i Stockholms stad inom såväl stadens egna verksamheter och administration som för medborgare och näringsliv. Den föreslagna e-strategin beskriver väl hur de kommande årens utvecklingsarbete kan bedrivas.

## **Södermalms stadsdelsnämnd**

**Södermalms stadsdelsnämnd** beslutade vid sitt sammanträde den 24 april 2008 att som svar på remissen överlämna förvaltningens tjänsteutlåtande.

**Södermalms stadsdelsförvaltnings** tjänsteutlåtande daterat den 1 april 2008 har i huvudsak följande lydelse.

Kommunstyrelsen har remitterat ett förslag om uppdatering av Stockholms stads e-strategi till samtliga fack- och stadsdelsnämnder samt Stadshus AB. Den nya e-strategin föreslås gälla från den 1 juli 2008.

#### Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom Personal, kansli och IT-avdelningen. Remisstiden sträcker sig till den 30 april 2008.

#### Bakgrund

Den nu gällande e-strategin antogs av kommunfullmäktige 2001. I budget för 2007 anges att stadens e-strategi ska revideras samt börja användas under 2008. E-strategin är tillsammans med IT-programmet Stockholms stads övergripande styrdokument vad gäller IT. E-strategin beskriver hur IT ska användas för att nå upp till stadens vision och utveckla den moderna e-förvaltningen. E-strategin är tänkt att kompletteras med årliga handlingsplaner per tjänsteområde enligt stadens utvecklingsmodell. Planerna tas fram av stadsledningskontoret och beskriver prioriterade insatser vad gäller IT- och verksamhetsutveckling.

I strategin anges fem centrala IT-frågor med insats- och målbeskrivningar. Områdena presenteras i varsitt avsnitt under följande rubriker:

1. Fokus på invånarnas och näringslivets behov
2. Organisationsövergripande service och samverkan
3. Utveckling av den moderna e-förvaltningen
4. Tekniska förutsättningar och IT-standardiseringar
5. Gemensamma verksamhetsstöd och kompetensutveckling

För att uppnå stadens ambitioner anges tydliga mål och insatser under varje insatsområde.

#### Förvaltningens förslag

Stadens IT-strategi innebär att datakommunikation ska användas i högre utsträckning än idag. Detta ställer krav på goda och säkra kommunikationsmöjligheter. Syftet med strategin är stödja och skapa förutsättningar för styrning och prioritering av stadens verksamhetsutveckling. För att säkra att stadens alla verksamheter får möjlighet att använda fiberoptisk nätlösning bör staden ta över ansvaret för utbyggnaden.

Det är bra att staden ser över och integrerar olika system för att öka tillgänglighet till data. Vidare är det bra att registrering av data sker vid källan för att undvika fel och dubbelarbete.

Förvaltningen är nöjd med planerna för att förbättra och öka tillgängligheten för medborgarna vad gäller kommunikationsinsatser.

Inför kommande handlingsplaner är det viktigt att tillräckliga resurser avsätts. Inför genomförandet av planerade åtgärder måste detta tillskapas både på övergripande och på förvaltningsnivå i staden. Realistiska tidsplaner vid de olika delprojekten är en förutsättning för att genomföra tänkta åtgärder på ett bra och kvalitativt sätt.

Förvaltningen föreslår att nämnden överlämnar tjänsteutlåtandet som svar på remissen till kommunstyrelsen.

## Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd

**Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd** beslutade vid sitt sammanträde den 23 april 2008 att som svar på remissen överlämna förvaltningens tjänsteutlåtande.

*Reservation* anfördes av vice ordföranden Jan Wallman m.fl. (s), tjänstgörande ersättaren Carita Stenbacka Tenezakis (v) och ledamoten Ylva Wahlström (mp), *bilaga 1*.

*Särskilt uttalande* gjordes av vice ordföranden Jan Wallman m.fl. (s), tjänstgörande ersättaren Carita Stenbacka Tenezakis (v) och ledamoten Ylva Wahlström (mp), *bilaga 1*.

**Hägersten-Liljeholmens stadsdelsförvaltnings** tjänsteutlåtande daterat den 2 april 2008 har i huvudsak följande lydelse.

Ett förslag på ny e-strategi för Stockholms stad har sänts ut på remiss. E-strategin tar ett samlat grepp på ett antal centrala IT-frågor som rör hela stadens verksamhet, vilket presenteras inom fem insatsområden:

1. Fokus på invånarnas och näringslivets behov
2. Organisationsövergripande service och samverkan
3. Utveckling av den moderna e-förvaltningen
4. Tekniska förutsättningar och IT-standardisering
5. Gemensamma verksamhetsstöd och kompetensutveckling

Förvaltningen ser mycket positivt på den utveckling som förslaget till e-strategi anvisar. Denna utveckling som anges i strategin är en förutsättning för att Vision 2030 ska kunna uppfyllas.

Ärendets beredning

Ärendet är berett inom Avdelningens för samhällsplanering.

Bakgrund

Förslag på ny e-strategi för Stockholm stad har inkommit till stadsdelsnämnden på remiss. Yttrande önskas senast 2008-04-30.

Ärendet

Stadens nu gällande e-strategi antogs av kommunfullmäktige 2001. Kommunstyrelsen fattade beslut 2006-04-03 om att nu gällande e-strategi ska uppdateras. I budget för 2007 anges att Stockholms stads e-strategi (IT-strategi) ska revideras och tillämpas i verksamheterna under 2008.

Ärendet har utarbetats av stadsledningskontorets IT-avdelning i dialog med ett antal nyckelpersoner inom utvalda verksamhetsområden. Förslaget till e-strategi har

förankrats med stadens IT-råd. E-strategin gäller för stadens nämnder och Stockholms stadshus AB inklusive dotterbolagen. Strategin beslutas av kommunfullmäktige och förvaltas av stadsledningskontoret och ersätter det tidigare dokumentet ”e-strategi för Stockholms stad 2001-02-19”

Stadsledningskontoret ansvarar för planering och genomförande av förankring och lansering av e-strategin.

#### E-strategin

E-strategin beskriver hur IT ska användas för att realisera stadens vision och utveckla den moderna e-förvaltningen. E-strategin tar upp kommunikations- och informationsteknik i vid mening, hur staden med IT kan förbättra sin service och hur stadens verksamheter kan effektiviseras för att nå stadens mål. Syftet med e-strategin är att beskriva en gemensam målbild som skapar förutsättningar för alla aktörer att agera i samma riktning.

Strategin tar också upp ett antal viktiga frågor som har utgångspunkt i nationella styrande dokument inom IT-området, Nationell IT-strategi för vård och omsorg samt Nationell handlingsplan för den svenska e-förvaltningen.

Strategin kompletteras årligen med handlingsplaner per tjänsteområde enligt stadens utvecklingsmodell. Handlingsplanerna tas fram av stadsledningskontoret och beskriver prioriterade insatser avseende IT-utveckling och verksamhetsutveckling med utgångspunkt från stadens verksamheter.

E-strategin tar ett samlat grepp på ett antal centrala IT-frågor som rör hela stadens verksamhet, vilket presenteras inom följande fem insatsområden:

#### 1. Fokus på invånarnas och näringslivets behov

Staden ska informera om sin verksamhet och informationen ska utformas efter invånarnas behov och skapa möjlighet till dialog. Invånarna ska stå i centrum för stadens verksamhet och IT ska stödja invånarnas rätt till insyn i verksamheten och underlätta tillgången till stadens tjänster.

Stadens webbplats ska utveckla möjligheterna till interaktion med staden och förenkla för invånare och näringsliv genom att ansökningar, anmälningar och handläggning kan hanteras elektroniskt. E-tjänsterna ska ge en överblick över handläggningstiden för det egna ärendet och en möjlighet att själv påverka processen.

#### 2. Organisationsövergripande service och samverkan

Genom att staden samverkar digitalt med andra kommuner i regionen, landstinget, offentliga myndigheter samt med stadens leverantörer och privata utförare, förbättras servicen till invånarna och det totala serviceutbudet blir mer effektivt och tillgängligt.

Det är invånarnas och näringslivets behov som ska styra hur information och tjänster utformas. Principen ska vara ”ett ärende- en kontakt”. Genom att informationsflödet digitaliseras och processer och rutiner automatiseras, kan stadens verksamheter samtidigt effektiviseras.

#### 3. Utveckling av den moderna e-förvaltningen

Med e-förvaltning avses verksamhetsutveckling i offentlig förvaltning som drar nytta av informations- och kommunikationsteknik kombinerad med organisatoriska förändringar och nya kompetenser. Målbilden för den moderna förvaltningen utgår

från kunden och sätter kundens, det vill säga invånarnas, näringslivets och övriga intressenters, behov i centrum. Då är det också viktigt att staden erbjuder rätt typ av service för varje situation.

Den information som verksamheterna arbetar med utgör tillsammans med informationssystemen en viktig resurs som måste skyddas. Det är speciellt viktigt för verksamheter med höga krav på säkerhet och skydd av personlig integritet. Regelverk och säkerhetsrutiner ska utformas så att det blir enkelt att samarbeta och på samma gång information och kommunikation skyddas i adekvat omfattning.

#### 4. Tekniska förutsättningar och IT-standardisering

Administrativa rutiner och system blir en alltmer integrerad del av verksamhetens service och tjänster. Att snabbt och flexibelt kunna möta nämnders och bolags behov av information genom effektiva stödprocesser kommer att vara viktig faktor för stadens effektivitet i administrationen.

Staden måste utveckla en effektiv och framtidssäker IT-infrastruktur. Det är viktigt för staden med enhetlighet i den tekniska IT-infrastrukturen och att denna utgår från den teknik som valts för verksamhetssystem och klientprogramvara. Verksamhetssystemen måste vila på en infrastruktur som de är utprovade för hos respektive leverantör och som medger effektiv förvaltning och drift.

Telefonin ska vara en kommunikationskanal som tillsammans med webb och e-post skapar förutsättningar för stadens invånare och övriga intressenter att enkelt och efter behov komma i kontakt med Stockholms stad.

Staden ska prioritera lättanvända och tillgängliga mobila tjänster för interna och externa intressenter. Internt betyder det att ta fram mobila tjänster som underlättar och effektiviserar det dagliga arbetet för stadens verksamheter. Det innebär rapportering och registrering av ärenden på plats för att effektivisera arbetet och minska restider.

#### 5. Gemensamma verksamhetsstöd och kompetensutveckling

Det stöd som stadens verksamhet får i form av IT-infrastruktur och stöd för användarnära funktioner i verksamhetssystemen är en framgångsfaktor för verksamhetens utveckling. Stödjande funktioner ska utgå från verksamhetens behov och leverera tjänster med hög flexibilitet och kvalitet.

För att stadens medarbetare och invånare ska kunna nå webbaserade funktioner är det en förutsättning att det finns stabila grundsystem och möjlighet att arbeta både stationärt och mobilt med fastställd tillgänglighet och prestanda.

Utvecklingen av den moderna förvaltningen bygger på tillämpning av teknikens möjligheter. För att säkerställa hög kvalitet och effektivitet behöver kompetensen också vara hög inom nyttjande av informationsteknik, vilket ställer krav på kontinuerlig kompetensutveckling för stadens medarbetare. Förvaltningar och bolag ansvarar för att kompetens finns för att nå verksamhetens mål.

#### Genomförande, uppföljning och översyn

Stadsledningskontoret ansvarar för planering och genomförande av förankring och lansering av stadens styrande dokument inom IT-området. I en första fas handlar det om att informera om e-strategin och tydliggöra behovet av strategin. Genomförandet av strategin är inte ett projekt utan en process som ständigt bör utvärderas.

Genom årliga handlingsplaner ska de planerade aktiviteterna utvärderas med avseende på utvecklings- och driftskostnader i förhållande till den besparing som uppnås. I handlingsplanen ska även invånar- och verksamhetsnytta analyseras för att det ska vara möjligt att prioritera mellan olika utvecklingsinsatser. Handlingsplanerna utgår från stadens utvecklingsmodell och beskriver utvecklingsaktiviteter med avseende på verksamhetsområde.

Utvecklingen ska följa stadens verksamhetsplanerings- och budgetprocess.

Förvaltningens synpunkter

Förvaltningen ser mycket positivt på den utveckling som förslaget till e-strategi anvisar. Denna utveckling som anges i strategin är en förutsättning för att Vision 2030 ska kunna uppfyllas. Strategin sträcker sig dock långt framåt i tiden och ska följas upp genom årliga handlingsplaner. Förvaltningen förutsätter att prioriteringsordningen för de olika insatserna kommer att klargöras kontinuerligt vid kommande anvisningar för nämnderna och bolagens verksamhetsplanering.

Det är positivt att strategin betonar vikten av att även telefoni är en viktig del i kommunikationsstrategin. Det är långt ifrån alla medborgare som hanterar en dator eller ens har tillgång till en, kanske i synnerhet äldre människor, som kanske främst har intresse av vad t ex äldrevården erbjuder för tjänster.

När det gäller säkerhet så anges att regelverk och säkerhetsrutiner ska utformas så att det blir enkelt att samarbeta men att samtidigt information och kommunikation skyddas i adekvat omfattning. Detta är extra viktigt om informationsutbytet och systemen ska vara tillgängliga över myndighets- och kommungränser. Förvaltningen kan befara att säkerhetsrutinerna blir så omfattande att de effektiviseringsvinster som eftersträvas inte kommer att kunna uppnås.

För att e-strategin ska få de positiva effekter som eftersträvas kommer det att krävas omfattande utbildningsinsatser av stadens personal. Det ställer också stora krav på att den teknik som utvecklas är lätt för användarna att ta till sig.

## **Norrmalms stadsdelsnämnd**

**Norrmalms stadsdelsnämnd** beslutade vid sitt sammanträde den 24 april 2008 att som svar på remissen överlämna förvaltningens tjänsteutlåtande.

*Reservation* anfördes av vice ordföranden Lars Arell m.fl. (s), *bilaga 1*.

*Reservation* anfördes av ledamoten Hans Enroth (v), *bilaga 1*.

*Reservation* anfördes av Yildiz Kafkas (mp), *bilaga 1*.

**Norrmalms stadsdelsförvaltnings** tjänsteutlåtande daterat den 15 april 2008 har i huvudsak följande lydelse.



Kommunstyrelsen har remitterat förslag om uppdatering av Stockholms stads e-strategi. Utvecklingsarbetet utifrån e-strategin ska på sikt bidra till att Stockholm återfår sin position som en av världens bästa städer inom IT och e-förvaltning. Strategin ska kompletteras med årliga handlingsplaner som tas fram av stadsledningskontoret, med förslag till prioriterade insatser.

Förvaltningen ställer sig i huvudsak positiv till den uppdaterade e-strategin som tar ett samlat grepp om ett antal centrala IT-frågor och ställer medborgarnas behov, intressen och möjligheter i fokus.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom planeringsavdelningen.

Bakgrund

Kommunstyrelsen har remitterat förslag om uppdatering av Stockholms stads e-strategi till stadsdelsnämnden.

Stadens nu gällande e-strategi antogs av kommunfullmäktige år 2001. Genomförandeplanen var bestämd till 3-5 år. Hösten 2005 genomfördes en uppföljning av e-strategin som visade att en större del av insatserna har genomförts men att ungefär en tredjedel kvarstod. Problem har funnits med ägarskapet. Det har inte alltid varit tydligt vem ansvaret för genomförande vilar på. I april 2006 fattade kommunfullmäktige beslut om att nu gällande e-strategi ska uppdateras. I budget för 2007 anges att Stockholms stads e-strategi (IT-strategi) ska revideras och tillämpas i verksamheterna under 2008.

Den nya e-strategin är ett led i arbetet med att realisera stadens långsiktiga ambitioner och intressen enligt "Vision 2030" där bilden av en storstad i världsklass tecknas. Utgångspunkt för visionen är stockholmaren. Det är medborgarens behov, intressen och möjligheter som ska vägleda utvecklingen.

Ärendet har utarbetats inom stadsledningskontorets IT-avdelning. Förslaget har förankrats och vidareutvecklats med representanter för verksamheterna. Förslaget till e-strategi har också förankrats med stadens IT-råd.

Yttrandet ska vara kommunstyrelsen tillhanda senast den 30 april. Remissen bifogas.

Remissen i korthet

Stockholm har goda förutsättningar att återta positionen som en av världens bästa städer inom IT och e-förvaltning. Detta kan ske genom en målmedveten satsning på utveckling och införande av nya e-tjänster, men även genom utveckling av e-förvaltningens processer och arbetssätt och en högre grad av IT-standardisering.

Det finns en stor potential att underlätta för medborgarna genom att öka tillgängligheten till stadens information och service genom att erbjuda digitala tjänster på stadens webbplats. E-strategin tar utgångspunkt i dessa frågor samt beskriver tydliga mål för verksamhetens utveckling med stöd av IT.

Syftet med e-strategin är att beskriva en gemensam målbild som skapar förutsättningar för alla aktörer att agera i samma riktning. Samtidigt handlar det om ett långsiktigt arbete att anpassa den kommunala organisationen till att möta medborgarnas be-

hov och önskemål om tillgänglighet. E-strategin tar ett samlat grepp på ett antal centrala IT-frågor som rör hela stadens verksamhet. Dessa presenteras i följande fem insatsområden:

#### 1. Fokus på invånarnas och näringslivets behov

Staden ska informera om sin verksamhet och informationen ska utformas efter invånarnas behov och skapa möjlighet till dialog. Invånarna ska stå i centrum för stadens verksamhet och IT ska stödja invånarnas rätt till insyn i verksamheten och underlätta tillgången till stadens tjänster.

#### 2. Organisationsövergripande service och samverkan

Genom att staden samverkar digitalt med andra kommuner i regionen, landstinget, offentliga myndigheter samt med stadens leverantörer och privata utförare, förbättras servicen till invånarna och det totala serviceutbudet blir mer effektivt och tillgängligt.

#### 3. Utveckling av den moderna e-förvaltningen

Med e-förvaltning avses verksamhetsutveckling i offentlig förvaltning som drar nytta av informations- och kommunikationsteknik kombinerad med organisatoriska förändringar och nya kompetenser.

Målbilden för den moderna förvaltningen utgår från kunden och sätter kundens, dvs. invånarnas, näringslivets och övriga intressenters, behov i centrum. Då är det också viktigt att staden erbjuder rätt typ av service för varje situation. En modern, effektiv och enkel förvaltning är idag ett absolut krav för att Stockholm ska kunna hävda sig i den globala konkurrensen.

#### 4. Tekniska förutsättningar och IT-standardisering

Administrativa rutiner och system blir en alltmer integrerad del av verksamhetens service och tjänster. Att snabbt och flexibelt kunna möta nämnders och bolags behov av information genom effektiva stödprocesser kommer att vara en viktig faktor för stadens effektivitet i administrationen.

#### 5. Gemensamma verksamhetsstöd och kompetensutveckling

Det stöd som stadens verksamhet får i form av IT-infrastruktur och stöd för användarnära funktioner i verksamhetssystemen är en framgångsfaktor för verksamhetens utveckling. Stödjande funktioner ska utgå från verksamhetens behov och leverera tjänster med hög flexibilitet och kvalitet.

Utvecklingen av den moderna förvaltningen bygger på tillämpning av teknikens möjligheter. För att säkerställa hög kvalitet och effektivitet behöver kompetensen också vara hög inom nyttjande av informationsteknik. Detta ställer krav på kontinuerlig kompetensutveckling för stadens medarbetare. Förvaltningar och bolag ansvarar för att kompetens finns för att nå verksamhetens mål.

#### Genomförande

Genomförandet av e-strategin är inte ett projekt utan en process som ständigt bör utvärderas. IT-utvecklingen ska följa stadens process för verksamhetsplanering och budgetarbete. Förvaltningschefer och bolagschefer är ansvariga för att e-strategin efterföljs och kontinuerligt följs upp. Stadsledningskontoret ansvarar för att det finns direktiv och regelverk för hur uppföljning och översyn ska genomföras.

E-strategin ska kompletteras med årliga handlingsplaner per verksamhetsområde som tas fram av stadsledningskontoret. Dessa planer ska beskriva förslag till prioriterade insatser avseende IT-utveckling och verksamhetsutveckling med utgångspunkt från stadens verksamheter. Handlingsplanerna ska utgå från stadens utvecklingsmodell och beskriver utvecklingsinsatser med avseende på verksamhetsområde. De planerade aktiviteterna ska utvärderas med avseende på utvecklings- och driftskostnader i förhållande till den besparing som uppnås. Invånar- och verksamhetsnytta ska analyseras för att det ska vara möjligt att prioritera mellan olika utvecklingsinsatser.

#### Förvaltningens synpunkter

Förvaltningen anser att det finns utrymme att förbättra samordningen, styrningen och uppföljningen av arbetet med att utveckla e-tjänsterna inom staden. Det är viktigt med ett samlat grepp om detta arbete för att staden ska kunna erbjuda den service som förväntas idag och som kan fås från många myndigheter och företag. Internetbaserad service blir allt vanligare i samhället och tas ofta för given av medborgare och företag.

Tillgängligheten hos e-tjänsterna är en viktig fråga som rör såväl språk som teknik och att innehållet i e-tjänsterna anpassas till olika målgrupper. Det är bra att e-strategin lyfter fram att informationen och tjänsterna ska vara enkla att hitta och ta del av, vara aktuella och utformade efter invånarnas behov samt att stadens webbplats ska tillgänglighetsanpassas kontinuerligt.

Det får dock inte glömmas bort att inte alla medborgare har tillgång till Internet eller åtminstone inte på ett sätt som möjliggör att nyttjande av e-tjänster kan ersätta den personliga kontakten. Det är positivt att e-strategin inledningsvis betonar att det är viktigt för staden att information och tjänster kan erbjudas via olika kanaler så att inga grupper i samhället riskerar att stängas ute.

Förvaltningen ser positivt på att staden frångår modellen med lokala e-strategier på förvaltningsnivå. Istället kommer handlingsplaner att utarbetas av stadsledningskontoret vilket bidrar till att alla aktörer agerar i samma riktning.

Insatsområdena och de prioriterade frågorna i e-strategin är till stor del av stadsövergripande karaktär men kommer, enligt förvaltningens uppfattning, att innebära olika typer av insatser på förvaltningsnivå. Exempelvis anges i e-strategin att det krävs kontinuerlig kompetensutveckling hos stadens medarbetare för att teknikens möjligheter ska kunna tillämpas. Det innebär att kompetensen behöver vara hög inom nyttjandet av informationsteknik. Förvaltningar och bolag ansvarar för att kompetens finns för att nå verksamhetens mål.

Förvaltningarna kommer att delta i utvecklingsarbetet utifrån det fastslagna arbets sättet enligt stadens utvecklingsmodell, vilken beslutades av kommunfullmäktige den 3 mars 2008. Enligt utvecklingsmodellen förutsätts verksamhetsansvariga liksom de som arbetar inom de olika verksamheterna vara delaktiga. Kontaktpersoner inom förvaltningarna ska bidra till att initiativ och förslag från verksamheterna samlas in och vidareförmedlas till stadsledningskontoret. Förvaltningen saknar en översiktlig beskrivning av detta arbetsflöde i e-strategin.

Det är viktigt att handlingsplanerna kopplas till stadens integrerade system för ledning och uppföljning av sin verksamhet och ekonomi (ILS) och följer stadens verk-

samhetsplanerings- och budgetprocess i enlighet med vad som anges i remissen. I det fall handlingsplanerna innebär insatser på lokal nivå måste förvaltningarna ges möjlighet att hantera detta resurs- och kompetensmässigt i det egna budgetarbetet och den egna verksamhetsplaneringen.

Förvaltningen ställer sig i huvudsak positiv till den uppdaterade e-strategin som är strukturerad och lättillgänglig för läsaren. Strategin tar ett samlat grepp om ett antal centrala IT-frågor och ställer medborgarnas behov, intressen och möjligheter i fokus.

### **Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsnämnd**

**Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsnämnd** beslutade vid sitt sammanträde den 24 april 2008 att som svar på remissen överlämna förvaltningens tjänsteutlåtande.

*Reservation* anfördes av vice ordföranden Magnus Dannqvist, ledamöterna Mervi Mäkinen Andersson, Lennart Pöppel, Sonja Mogert (alla s), *bilaga 1*.

**Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsförvaltnings** tjänsteutlåtande daterat den 9 april 2008 har i huvudsak följande lydelse.

Kommunstyrelsen har översänt ”Uppdatering av Stockholms stads e-strategi” till stadsdelsnämnden för yttrande senast den 30 april 2008. Stadens nu gällande e-strategi antogs av kommunfullmäktige 2001. Kommunstyrelsen fattade beslut 2006-04-03 om att gällande e-strategi ska uppdateras. I budget för 2007 anges att Stockholms stads e-strategi ska revideras och tillämpas i verksamheterna under 2008.

E-strategin beskriver hur IT ska användas för att realisera stadens vision och utveckla den moderna e-förvaltningen. Utgångspunkt för visionen är att medborgarens behov, intressen och möjligheter ska vägleda utvecklingen. Stadens verksamheter och organisation ska anpassas för att möta medborgarnas förväntningar. Det finns en stor potential att underlätta för medborgarna genom att öka tillgängligheten till stadens information och service genom att erbjuda digitala tjänster på stadens webbplats. Därför är det viktigt att en uppdaterad e-strategi tar utgångspunkt i dessa frågor samt beskriver tydliga mål för verksamhetens utveckling med stöd av IT. E-strategin tar ett samlat grepp på ett antal centrala IT-frågor som rör hela stadens verksamhet och de är indelade i följande fem insatsområden: 1. Fokus på invånarnas och näringslivets behov 2. Organisationsövergripande service och samverkan 3. Utveckling av den moderna e-förvaltningen 4. Tekniska förutsättningar och IT-standardiseringen 5. Gemensamma verksamhetsstöd och kompetensutveckling

Förvaltningens förslag

Förvaltningen ställer sig positiv till den nya e-strategin som sätter fokus på medborgarnas behov. Det är viktigt att information och service kan erbjudas via olika ka-

naler så att inga grupper riskerar att stängas ute. Kontaktcenter och webb fungerar bra för en stor del av medborgarna. För de som har problem med språket, saknar datorvana eller av andra skäl inte kan använda dessa kanaler behövs en kvalificerad kundtjänst som kan introducera stadens e-tjänster. Kompetensutveckling för medarbetare är av stor vikt. Särskilt viktigt är det med teknik som är lätt att använda även för ovana användare. Det kommer att krävas en fortbildningsinsats för att medarbetare ska ha kompetens att hantera alla e-tjänster och tekniska lösningar. Förvaltningen ser positivt på samverkan mellan olika myndigheter, utförare och organisationer som förenklar för medborgarna. Vem som ansvarar för en fråga är oftast inte viktigt för medborgaren, huvudsaken att ärendet blir utträttat och att ärendet besvaras. Säker åtkomst till information över myndighetsgränser skulle förbättra ärendehantering och resursutnyttjande.

## **Stockholms Stadshus AB**

**Stockholms Stadshus AB:s** remissvar daterat den 28 april 2008 har i huvudsak följande lydelse.

Finansroteln har remitterat Uppdatering av Stockholms stads e-strategi till bland annat Stockholms Stadshus AB för yttrande.

### Underremiss

Stokab anser att förslaget till e-strategi för Stockholms stad på ett systematiskt och strukturerat sätt utgått från Stockholm Vision 2030, varvid mål och insatser konkretiserats för en långsiktig satsning på informationstekniken. E-strategin utgår från ett helhetsperspektiv och har enligt Stokab täckt de strategiska insatser som behövs för att uppnå stadens övergripande mål för en modern e-förvaltning.

Stokab instämmer i och välkomnar det medborgarperspektiv som präglar e-strategin. Stokab vill även särskilt uppmärksamma de strategiska insatser för samverkan som är angivna i e-strategin såväl med aktörer inom offentlig sektor som privata både i rollen som utförare eller leverantörer. Insatserna i detta hänseende tar på ett föredömligt sätt utgångspunkt från stadens uppgift och skapar därmed vägledning för nämnder och bolag inom vilka insatsområden samverkansformen är nödvändig för att en modern e-förvaltning skall kunna etableras. Stokab vill för egen del framhålla att den grundläggande IT-infrastrukturen etableras i takt med e-strategins genomförande. Detta är en förutsättning för att en digital kommunikation med medborgare och näringsliv skall kunna utvecklas och att en samverkan enligt e-strategin skall kunna realiseras.

### Koncernledningens synpunkter

I budget för år 2007 beslutades att stadens nu gällande e-strategi, som antogs av kommunfullmäktige 2001, ska uppdateras.

E-strategin är ett av Stockholms stads viktigaste övergripande styrdokument inom IT-området. I det uppdaterade förslaget tas ett samlat grepp på ett antal IT-frågor som

rör hela stadens IT-verksamhet. I föreliggande förslag presenteras dessa i ett antal insatsområden. Förslagen har förankrats och vidareutvecklats tillsammans med representanter för verksamheterna.

Syftet med e-strategin är att beskriva en gemensam målbild, som skapar förutsättningar för att alla nämnder och bolag agerar i samma riktning. Samtidigt handlar det om ett långsiktigt arbete att anpassa den kommunala organisationen till att möta medborgarnas behov och önskemål om tillgänglighet.

E-strategin beskriver hur IT ska användas för att realisera stadens vision och utveckla den moderna e-förvaltningen. Strategin tar också upp ett antal viktiga frågor som har utgångspunkt i nationella styrande dokument inom IT-området, Nationell IT-strategi för vård och omsorg samt Nationell handlingsplan för den svenska e-förvaltningen.

Förslaget är förankrat med stadens IT-råd.

Stockholms Stadshus AB delar Stokabs uppfattning att förslaget till e-strategi för Stockholms stad på ett systematiskt och strukturerat sätt utgått från Stockholm Vision 2030, varvid mål och insatser konkretiserats för en långsiktig satsning på informationstekniken.

Den föreslagna e-strategin beskriver en målmedveten satsning på utveckling och införande av nya e-tjänster med fokus på såväl invånarnas som näringslivets behov. Det är därför viktigt med en fortsatt utveckling av e-förvaltningens processer och arbetssätt och med en högre grad av IT-standardisering och enhetlig infrastruktur.

En annan viktig framgångsfaktor som lyfts fram i förslaget är att servicen till stadens intressenter kan förbättras genom att staden samverkar med andra offentliga och privata aktörer.

Koncernledningen delar även uppfattningen att e-strategin ska konkretiseras i årliga handlingsplaner per tjänsteområde, som anger förslag till prioriterade utvecklingsinsatser. Genom att föreslagna utvecklingsinsatser samordnas i stadens verksamhetsplanerings-, budget- och uppföljningsprocess säkerställs att stadens övergripande mål styr IT-utvecklingen tillsammans med verksamheternas mål och behov.

## **Trafik- och renhållningsnämnden**

**Trafikkontorets** tjänsteutlåtande daterat den 20 april 2008 har i huvudsak följande lydelse.

Kommunstyrelsen har till Trafik och renhållningsnämnden, för yttrande senast 30 april 2008, översänt Uppdatering av Stockholms stads e-strategi. Då en nämndbehandling inom remisstiden inte varit möjlig har medgivande getts från ansvarig rotel att avge enbart ett kontorsyttrande.

Trafikkontoret delar uppfattningen att stadens e-strategi behöver uppdateras och har heller inga större invändningar mot förslaget om en ny e-strategi. Kontoret har inte

heller några synpunkter på att den nya e-strategin ska tillämpas i verksamheterna från 1 juli 2008.

Kontoret instämmer i att stadens nämnder ges i uppdrag och styrelsen för Stockholms Stadshus AB anmodas

a) att tillämpa e-strategin och genomföra en anpassning till den egna verksamheten som en del i verksamhetsplanering och uppföljning inom stadens integrerade ledningssystem

b) att säkerställa att e-strategin efterföljs och att nyttoeffekter uppnås genom att årliga uppföljningar genomförs.

Under avsnittet tekniska förutsättningar och IT-standardiseringar vill dock kontoret betona de speciella verksamhetskrav som ett väghållaransvar innebär och risken att inte klara de framkomlighetskrav som ställs på kontoret. Kontorets samverkan med Vägverket region Stockholm om en gemensam vägledningscentral och de krav som en katastrofsäkring innebär, med i vissa lägen tillgång till autonoma lösningar måste också kunna hanteras. Kontorets speciella krav på att kunna hantera information och ha tillgång till IT-stöd för förvaltning och underhåll av de hemligstämplade tunnlarna som finns i Stockholm stad och som kontoret har ansvar för måste också beaktas.

I övrigt instämmer kontoret i flertalet av förslagen och ser också stora möjligheter att på ett konstruktivt medverka i förverkligandet av e-strategin.

#### Bakgrund

Kommunstyrelsen har till Trafik och renhållningsnämnden, för yttrande senast 30 april 2008, översänt Uppdatering av Stockholms stads e-strategi. Då en nämndbehandling inom remisstiden inte varit möjlig har medgivande getts från ansvarig rotel att avge enbart ett kontorsyttrande.

#### Remissen

E-strategin beskriver hur IT ska användas för att realisera stadens vision och utveckla den moderna e-förvaltningen. Syftet med e-strategin är att beskriva en gemensam målbild som skapar förutsättningar för alla aktörer att agera i samma riktning.

E-strategin tar ett samlat grepp på ett antal centrala IT-frågor som rör hela stadens verksamhet. Dessa presenteras i följande fem insatsområden:

1. Fokus på invånarnas och näringslivets behov
2. Organisationsövergripande service och samverkan
3. Utveckling av den moderna e-förvaltningen
4. Tekniska förutsättningar och IT-standardisering
5. Gemensamma verksamhetsstöd och kompetensutveckling

Staden ska informera om sin verksamhet och informationen ska utformas efter invånarnas behov och skapa möjlighet till dialog. Invånarna ska stå i centrum för stadens verksamhet och IT ska stödja invånarnas rätt till insyn i verksamheten och underlätta tillgången till stadens tjänster.

I budget för 2007 anges också att Stockholms stads e-strategi (IT-strategi) ska revideras och tillämpas i verksamheterna under 2008. Detta skall sedan kompletteras med årliga handlingsplaner per tjänsteområde enligt stadens utvecklingsmodell.

#### Trafikkontorets synpunkter

Förslaget till e-strategi, där det beskrivs hur en modern e-förvaltning skall förverkligas i staden, anser kontoret vara spännande och utmanande. Att koppla detta till Vision 2030 och ha en långsiktig vision med en e-strategi i botten skapar också förutsättningar för en stabilitet vid utveckling och införande av e-tjänster.

Att också ha ambitionen att Stockholm skall återta tätpositionen som en IT-huvudstad anser kontoret vara viktigt, särskilt som kontoret tillsammans med Vägverket skall stå värd för en stor världskongress (ITS World Congress 2009) inom trafikområdet och där modern kommunikationsteknik och IT-tillämpningar blir särskilt viktiga.

Inom flera av de insatsområden som beskrivs i förslaget kan kontoret dessutom bidra på olika sätt genom de e-strategisatsningar som kontoret planerar att genomföra tillsammans med stadens e-tjänstprogram under 2008 och 2009. Nedan finns några särskilda synpunkter på detta

Insatsområde 1: Fokus på invånarnas och näringslivets behov

Inom detta insatsområde har kontoret långt gående planer på att införa e-tjänster som både ger insyn i verksamheten men också delaktighet genom att självbetjänings-tjänster kommer att införas.

Insatsområde 2: Organisationsöverskridande service och samverkan

Då kontoret upphandlar mycket av sin utförarverksamhet finns stora behov av att hitta lösningar för att digitalt kunna samverka med andra organisationer. Som väghållare i staden har kontoret stort behov av digitalt kunna utbyta information med andra myndigheter bl.a. vägverket, polisen mm.

Insatsområde 3: Utveckling av den moderna e-förvaltningen

Inom detta område har kontoret sedan länge arbetet med att öka samordningen och samverkan mellan verksamheterna. Den senaste omorganisationen som resulterade i en mer processororienterad organisation med särskilt fokus på en kommunikationsavdelning ligger väl i linje med detta.

Kontorets långsiktiga satsning på en vägdatabas för all "gaturums" relaterad information ligger också i linje med detta insatsområde.

Insatsområde 4: Tekniska förutsättningar och IT-standardisering

I detta insatsområde beskrivs flera olika områden som förslaget till e-strategi vill satsa på. Kontoret vill här framhålla vikten av användning av geografiska informationssystem (GIS) och mobila tillämpningar. För trafikkontoret är dessa områden särskilt viktiga med tanke på den verksamhet som kontoret bedriver.

Inom området IT-struktur och IT-standardisering vill kontoret framhålla de speciella verksamhetskrav som ställs på kontoret i egenskap av väghållare i staden. Det innebär att utbudet av IT-lösningar inom många av kontorets verksamhetsområden är begränsat och från specialiserade leverantörer. En alltför hård standardisering kan innebära att kontoret inte kan få det IT-stöd som verksamheterna behöver för att kunna klara de framkomlighetskrav för trafiken som ställs på kontoret.

Kontorets samverkan med Vägverket region Stockholm om en gemensam vägledningcentral och de krav som en katastrofsäkring innebär med i vissa lägen tillgång till autonoma lösningar måste också kunna hanteras.



Kontoret har också behov av IT-stöd för att kunna förvalta och underhålla de hemligstämplade tunnarna som finns i Stockholm. De mycket höga krav på säkerhet och behörighet som ställs för att över huvud taget få tillgång till information och berörda IT-system, ställer särskilda IT-tekniska krav som inte alltid går att kombinera med en alltför hård standardisering.

Insatsområde 5: Gemensamma verksamhetsstöd och kompetensutveckling

Mycket av de förslag som tas upp inom detta insatsområde arbetar kontoret delvis med redan idag. Att också arbeta med kontinuerlig kompetensutveckling av personalen anser kontoret är särskilt viktigt.

Genomförande, uppföljning och översyn

Förslaget med uppföljning och genomförandeplaner ser kontoret positivt på. Att analysera effekterna av insatserna utifrån ett invånar- och verksamhets perspektiv bör ge bättre möjligheter till prioriteringar.

Trafikkontorets förslag

Kontoren har inga invändningar mot förslaget att

2) Stadsledningskontorets förslag till e-strategi för Stockholms stad godkänns.

3) Den nya e-strategin ska tillämpas i verksamheterna från 1 juli 2008. Stadens nämnder ges i uppdrag och styrelsen för Stockholms Stadshus AB anmodas

a) att tillämpa e-strategin och genomföra en anpassning till den egna verksamheten som en del i verksamhetsplanering och uppföljning inom stadens integrerade ledningssystem

b) att säkerställa att e-strategin efterföljs och att nyttoeffekter uppnås genom att årliga uppföljningar genomförs.

Kontoret vill dock framhålla de speciella verksamhetskrav som ställs på kontoret i egenskap av väghållare i staden. En alltför hård standardisering kan innebära att kontoret inte klarar de framkomlighetskrav som ställs på kontoret, om inte dessa speciella förhållanden beaktas.

Kontorets samverkan med Vägverket region Stockholm om en gemensam vägledningscentral och de krav som en katastrofsäkring innebär, med i vissa lägen tillgång till autonoma lösningar måste också kunna hanteras.

Kontorets speciella krav på att kunna hantera information och ha tillgång till IT-stöd för förvaltning och underhåll av de hemligstämplade tunnarna i Stockholm ställer särskilda IT-tekniska krav som också måste beaktas.

## **Stadsbyggnadsnämnden**

**Stadsbyggnadsnämnden** beslutade vid sitt sammanträde den 24 april 2008 att som svar på remissen överlämna och åberopa kontorets utlåtande.

*Reservation* anfördes av Cecilia Obermüller (mp), *bilaga 1*.

**Stadsbyggnadskontorets** tjänsteutlåtande daterat den 3 april 2008 har i huvudsak följande lydelse.

Stadsbyggnadsnämnden har fått en remiss angående förslag till uppdatering av Stockholms stads e-strategi. E-strategin tillsammans med IT-programmet ska ersätta ett antal befintliga styrdokument inom IT-området och gälla förvaltningar och stadens bolag.

Syftet med e-strategin är att beskriva en gemensam målbild som skapar förutsättningar för alla aktörer att agera i samma riktning.

Kontoret har tidigare svarat på remissen om IT-programmet och många av dessa synpunkter är av naturliga skäl relevanta även för e-strategin.

Nedan följer synpunkter och kommentarer från stadsbyggnadskontoret.

Allmänt

Kontoret ser i stort positivt på den övergripande e-strategin. Den stämmer väldigt väl med den e-strategi som gäller för kontoret. Kontorets e-strategi pekar också på att fokus ligger på att utveckla e-tjänster till kontorets kunder.

Verksamhetsnytta

I e-strategin är det oklart hur rollfördelningen mellan förvaltningar/bolag och stadsledningskontoret ser ut. Som kontoret ser det så är verksamhetsutveckling till stor del förvaltningarnas och bolagens ansvar. Vi ser därför att förvaltningar och bolag i samband med upprättande av de lokala verksamhetsprogrammen tar fram utvecklingsplaner för den egna verksamheten. Stadsledningskontoret får då en naturlig samordnande roll och kan i samverkan med förvaltningar/bolag ta fram handlingsplaner för de gemensamma lösningar som behövs. En sådan gemensam fråga som är mycket viktig för stadsbyggnadskontoret är e-legitimation för företagsrepresentanter så kallade rollcertifikat.

Organisationsöverskridande service och samverkan

I e-strategin påpekas att vi ska kunna samverka digitalt med andra organisationer och myndigheter. Detta har kontoret starkt pekat på i remissvaret om IT-programmet. I sammanfattning menar vi att:

- staden ska bygga system på löst kopplade system som kan integreras enligt modellen från verket för förvaltningsutveckling, VERVA.
- vi ska delta i standardiseringsorgan såsom STANLI, standardisering av förutsättningarna för geografiskt informationsutbyte
- vi ska följa den nationella geostrategin och arbetet med Inspire, Infrastructure for Spatial Information in Europe.
- informationen ska ses som en resurs som kan återanvändas men för det krävs gemensamma begrepp och tydlig ansvar för informationen, stadsbyggnadskontoret har här en naturlig roll för fastighetsinformation och geografisk information.

Kontoret ser positivt på att betydelsen av geografisk information lyfts fram.

## **Servicenämnden**

**Servicenämnden** beslutade vid sitt sammanträde den 16 april 2008 att som svar på remissen överlämna och åberopa förvaltningens tjänsteutlåtande.

**Serviceförvaltningens** tjänsteutlåtande daterat den 7 april 2008 har i huvudsak följande lydelse.

Stadsledningskontorets IT-avdelning har utarbetat ett förslag till uppdatering av Stockholms stads e-strategi vilket har översänts till servicenämnden för yttrande.

Förvaltningen bedömer att stadsledningskontoret lyckats formulera en ändamålsenlig strategi utifrån inriktningen att en genomtänkt och långsiktig satsning på IT är viktig för stadens medborgare. Det är angeläget att det finns en tydlig strategi och styrning från stadens ledning för hur stadens medarbetare inklusive chefer samt även medborgare ska ges förutsättningar för att kunna nyttja befintliga och kommande IT-baserade system.

### Ärendets beredning

Detta tjänsteutlåtande har utarbetats inom administrativa avdelningen. Ärendet har förhandlats enligt MBL § 11 2008-04-09. Protokoll från förhandlingen bifogas detta ärende.

### Bakgrund

I budget för 2007 anges att Stockholms stads e-strategi (IT-strategi) ska revideras och tillämpas i verksamheterna under 2008. Med anledning av detta har stadsledningskontorets IT-avdelning utarbetat ett förslag till uppdatering av e-strategin vilket har översänts till servicenämnden för yttrande. Yttrandet ska vara kommunstyrelsen tillhanda senast 2008-04-30.

### Remissen i kort sammanfattning

Stadens nu gällande e-strategi antogs av kommunfullmäktige 2001. Kommunstyrelsen fattade beslut 2006-04-03 om att nu gällande e-strategi ska uppdateras. I budget för 2007 anges att Stockholms stads e-strategi (IT-strategi) ska revideras och tillämpas i verksamheterna under 2008.

Syftet med e-strategin är att beskriva en gemensam målbild som skapar förutsättningar för alla aktörer att agera i samma riktning. Samtidigt handlar det om ett långsiktigt arbete att anpassa den kommunala organisationen till att möta medborgarnas behov och önskemål om tillgänglighet.

E-strategin tar ett samlat grepp på ett antal centrala IT-frågor som rör hela stadens verksamhet. Dessa presenteras i följande fem insatsområden:

1. Fokus på invånarnas och näringslivets behov
2. Organisationsövergripande service och samverkan.
3. Utveckling av den moderna e-förvaltningen
4. Tekniska förutsättningar och IT-standardisering
5. Gemensamma verksamhetsstöd och kompetensutveckling

För varje insatsområde redovisas mål och behov av insatser för att nå målen.

Staden ska informera om sin verksamhet och informationen ska utformas efter invånarnas behov och skapa möjlighet till dialog. Invånarna ska stå i centrum för stadens verksamhet och IT ska stödja invånarnas rätt till insyn i verksamheten och underlätta tillgången till stadens tjänster.

Genom att staden samverkar digitalt med andra kommuner i regionen, landstinget, offentliga myndigheter samt med stadens leverantörer och privata utförare, förbättras servicen till invånarna och det totala serviceutbudet blir mer effektivt och tillgängligt.

Med e-förvaltning avses verksamhetsutveckling i offentlig förvaltning som drar nytta av informations- och kommunikationsteknik kombinerad med organisatoriska förändringar och nya kompetenser. Det är viktigt att staden erbjuder rätt typ av service för varje situation. En modern, effektiv och enkel förvaltning är idag ett absolut krav för att Stockholm ska kunna hävda sig i den globala konkurrensen.

Administrativa rutiner och system blir en alltmer integrerad del av verksamhetens service och tjänster. Att snabbt och flexibelt kunna möta nämndernas och bolagens behov av information genom effektiva stödprocesser kommer att vara en viktig faktor för stadens effektivitet i administrationen.

Stadsledningskontoret ansvarar för planering samt genomförande av förankring och lansering av stadens styrande dokument inom IT-området. I en första fas handlar detta om att informera om e-strategin och tydliggöra behovet av denna. Genomförandet av e-strategin är inte ett projekt utan en process som ständigt bör utvärderas.

Förvaltningschefer och bolagschefer är ansvariga för att e-strategin efterföljs och kontinuerligt följs upp. Stadsledningskontoret ansvarar för att det finns direktiv och regelverk för hur uppföljning och översyn ska genomföras.

Förvaltningens förslag

Förvaltningen anser att stadsledningskontorets förslag till en reviderad e-strategi är seriöst och ambitiöst. Förvaltningen bedömer att stadsledningskontoret lyckats med att formulera en ändamålsenlig strategi utifrån inriktningen att en genomtänkt och långsiktig satsning på IT är viktig för stadens medborgare. Förvaltningen delar också stadsledningskontorets uppfattning att staden idag har en stor potential att bli effektivare i dagliga rutiner genom att utveckla processer med mer ändamålsenligt IT-stöd.

Viktigt i sammanhanget är att det finns en tydlig strategi och styrning från stadens ledning för hur stadens medarbetare inklusive chefer samt även medborgare ska ges förutsättningar för att kunna nyttja befintliga och kommande IT-baserade system. Om IT ska underlätta tillgången till stadens information och tjänster så krävs det att systemen är användarvänliga med hög stabilitet och prestanda. Vidare krävs en gemensam struktur för stadens system, arbetssätt och tjänster så det blir enhetlig hantering (så lång det är möjligt) av IT-systemen i staden.

Förvaltningen har i övrigt inga invändningar vad gäller de synpunkter och förslag till utvecklingsinsatser som framförs i e-strategin. Avslutningsvis vill dock förvaltningen beklaga den korta tid för yttrande som getts remissinstanserna. Utvecklingen av IT-området inom staden är en viktig strategisk fråga och det hade varit önskvärt med mer tid för analys av och intern diskussion om remissen.

Utifrån vad som ovan angivits föreslås nämnden tillstyrka föreslagen uppdatering av Stockholms stads e-strategi.

## **Exploateringsnämnden**

**Exploateringskontorets** tjänsteutlåtande daterat den 23 april 2008 har i huvudsak följande lydelse.

Kommunstyrelsen har till exploateringsnämnden, för yttrande senast 30 april 2008, översänt Uppdatering av Stockholms stads e-strategi. Då en nämndbehandling inom remisstiden inte varit möjlig har medgivande getts från ansvarig rotel att avge enbart ett kontorsyttrande.

Stadens nu gällande e-strategi antogs av kommunfullmäktige 2001. Den nu reviderade e-strategin föreslås börja tillämpas i verksamheterna från 1 juli 2008.

### Ärendet

E-strategin beskriver hur IT ska användas för att realisera stadens vision och utveckla den moderna e-förvaltningen. Syftet med e-strategin är att beskriva en gemensam målbild som skapar förutsättningar för alla aktörer att agera i samma riktning.

Kommunfullmäktige har i Vision 2030 tydliggjort stadens långsiktiga ambitioner och intressen. E-strategin beskriver de insatser som är viktiga för att skapa förutsättningarna för att nå stadens vision och mål. E-strategin tar ett samlat grepp på ett antal centrala IT-frågor som rör hela stadens verksamhet. Dessa presenteras i följande fem insatsområden:

#### 1. Fokus på invånarnas och näringslivets behov

Staden ska informera om sin verksamhet och informationen ska utformas efter invånarnas behov och skapa möjlighet till dialog. Invånarna ska stå i centrum för stadens verksamhet och IT ska stödja invånarnas rätt till insyn i verksamheten och underlätta tillgången till stadens tjänster.

#### 2. Organisationsövergripande service och samverkan

Genom att staden samverkar digitalt med andra kommuner i regionen, landstinget, offentliga myndigheter samt med stadens leverantörer och privata utförare, förbättras servicen till invånarna och det totala serviceutbudet blir mer effektivt och tillgängligt.

#### 3. Utveckling av den moderna e-förvaltningen

Med e-förvaltning avses verksamhetsutveckling i offentlig förvaltning som drar nytta av informations- och kommunikationsteknik kombinerad med organisatoriska förändringar och nya kompetenser. Målbilden för den moderna förvaltningen utgår från kunden och sätter kundens, dvs. invånarnas, näringslivets och övriga intressenters, behov i centrum. Det är också viktigt att staden erbjuder rätt typ av service för varje situation.

#### 4. Tekniska förutsättningar och IT-standardisering

Administrativa rutiner och system blir en alltmer integrerad del av verksamhetens service och tjänster. Att snabbt och flexibelt kunna möta nämnders och bolags behov

av information genom effektiva stödprocesser kommer att vara viktig faktor för stadens effektivitet i administrationen.

#### 5. Gemensamma verksamhetsstöd och kompetensutveckling

Det stöd som stadens verksamhet får i form av IT-infrastruktur och stöd för användarnära funktioner i verksamhetssystemen är en framgångsfaktor för verksamhetens utveckling. Stödjande funktioner ska utgå från verksamhetens behov och leverera tjänster med hög flexibilitet och kvalitet.

##### Exploateringskontorets synpunkter

Exploateringskontoret delar uppfattningen att den IT-utveckling som görs måste skapa mervärden för stadens verksamheter och dess invånare. Det är också viktigt att verksamhetens behov styr IT-utvecklingen och inte tvärtom. IT-utvecklingen ska vara ett redskap i verksamhetsutvecklingen och IT-stödet ska utformas för att stödja verksamhetens behov.

Det är vidare angeläget att stadsledningskontoret samråder med stadens verksamheter inför framtagandet av de årliga handlingsplaner som ska komplettera e-strategin.

Som framförs i förslaget är det viktigt att stadens verksamheter kan samverka på ett effektivt sätt. Inom områden IT-struktur och IT-standardisering vill kontoret dock framföra att det framförallt hos facknämnderna kan finnas behov av system som inte lika enkelt kan integreras i stadens övriga IT-miljö.

Exploateringskontoret samarbetar ofta med utomstående organisationer och myndigheter i stora infrastrukturprojekt t.ex. Vägverket, Banverket och SL. Möjlighet till åtkomst av information över organisationsgränserna skulle kunna ge bättre tillgänglighet och underlätta för invånarna att ta del av information.

Enligt e-strategin ska registrering av data ske vid källan för att undvika fel och dubbelarbete. Kontoret vill framföra att detta inte får medföra att ytterligare administrativa arbetsuppgifter i stadens ekonomi- och personalsystem påförs stadens chefer.

## **Miljö- och hälsoskyddsnämnden**

**Miljöförvaltningens** tjänsteutlåtande daterat den 21 april 2008 har i huvudsak följande lydelse.

I Stockholms stads E-strategi beskrivs den gemensamma målbild som ger förutsättningar för alla aktörer att agera i samma riktning. Den utgör också en grund för ett långsiktigt arbete med syfte att anpassa den kommunala organisationen till att möta medborgarnas behov och önskemål av tillgänglighet och service.

Genom att samverka digitalt med andra såväl privata som offentliga aktörer förbättras och effektiviseras servicen till medborgarna och stadens intressenter.

Visionens övergripande mål beskrivs kortfattat i följande:

- Stockholms stad ska erbjuda ett stort utbud av service i form av elektroniska tjänster till nytta för invånare och företagare för att ge mer kvalitativ och effektiv service.

- Stockholms stad ska i samverkan med övriga kommuner i regionen, landsting och leverantörer samt utförare erbjuda service som utgår från invånarens livssituation.
- Användningen av IT ska effektivisera Stockholms stads verksamheter och vara ett redskap i verksamhetsutveckling samt ge möjlighet till effektiv samverkan inom staden och i relation till andra kommuner, landstinget m.fl. där relationen påverkar medborgarnas nytta.

Detta tjänsteutlåtande har utarbetats inom avdelningen för verksamhetsstöd.

#### Bakgrund

Den nu gällande e-strategin antogs av kommunfullmäktige år 2001. Kommunstyrelsen beslutade 2006-04-03 att e-strategin skulle revideras och angav i budget för 2007 att detta skulle ske under år 2008.

Kommunstyrelsen har remitterat ärendet till miljö- och hälsönämnden för yttrande. Remisstiden går ut den 30 april 2008.

#### Förslaget i korthet

E-strategin fastställs av kommunfullmäktige och ska gälla för stadens nämnder och Stockholms Stadshus AB inklusive dotterbolagen. Avsikten är att e-strategin ska tillämpas i verksamheterna från den 1 juli 2008.

E-strategin beskriver hur IT ska användas för att realisera stadens vision och utveckla en modern e-förvaltning som möter medborgarnas behov av en effektiv och lättillgänglig kommunal service. E-strategin tar ett samlat grepp på de centrala IT-frågor som rör hela stadens verksamhet.

Arbetet för att realisera den moderna e-förvaltningen ska bedrivas på ett sådant sätt att:

- De tjänster och IT-stöd som utvecklas ska vara användbara, användarvänliga och tidsbesparande. Utvecklingen av verksamhetsstöd och tjänster ska vara användarstyrd. I utvecklingen ska det finnas en helhetssyn och samordning för att så långt som möjligt ta tillvara andras och egna erfarenheter vid utveckling av tjänster och tekniska lösningar.

- Nyttan för kunden och verksamheten ska värderas i förhållande till kostnader för utveckling och möjliga besparingar. Utvecklingen ska kännetecknas av att vara kostnadseffektiv.

Frågorna utgår från fem olika insatsområden;

- fokus på invånarnas och näringslivets behov
- organisationsövergripande service och samverkan
- utveckling av den moderna e-förvaltningen
- tekniska förutsättningar och standardisering
- gemensamma verksamhetsstöd och kompetensutveckling

#### Förvaltningens synpunkter

Det finns uppenbara fördelar med en gemensam e-strategi för stadens verksamhet, och förvaltningen ser positivt på förslaget till e-strategi för Stockholms stad.

Förvaltningen delar uppfattningen att användningen av informationsteknik i staden ska styras av verksamhetsbehovet och invånarens, besökarens och näringslivets behov

av interaktivitet. Detta har också varit en utgångspunkt i den verksamhetsutveckling som bedrivits lokalt på Miljöförvaltningen. E-strategin skall också medverka till att IT-användningen i Staden bekräftar Stockholms ambition att vara IT-huvudstad. Det kräver tekniska lösningar i framkant. Det förutsätter också att staden säkerställer central kompetens och att tillräckliga resurser avsätts för att uppnå den nivå som krävs för att motsvara ambitionen att vara en ledande huvudstad på IT-området. Det är därför utmärkt med den särskilda IT-satsning som staden beslutade om i budgeten för 2007 och som nu håller på att förverkligas. Ofta kan det vara svårt för nämnder att inom ramen för ett års budget skapa utrymme för IT-satsningar som ger resultat först senare år. Det är därför av central betydelse att det även fortsättningsvis finns medel avsatta för att IT-utveckling skall kunna hållas på en hög nivå.

I linje med nuvarande och kommande e-strategi arbetar Miljöförvaltningen med ett antal projekt för att effektivisera rutiner och processer med målet att öka servicen och tillgängligheten.

- Nya e-tjänster är planerade för såväl tillstånd och beslut som information och uppföljning
- effektivare arbetsmetoder med stöd av mobila arbetsplatser
- översyn av ärendehanteringssystemet
- Utökat stöd av kartor både i e-tjänster och internt

#### VERKSAMHETSNAÄRA UTVECKLING AV ANVÄNDARSTÖD

Då Miljö- och hälsoskyddsnämndens verksamhet är specialreglerad påverkas den interna verksamhetsutvecklingen inte bara av lokala och kommungemensamma krav och strategier utan även av lagstiftning på nationell och EU-nivå. Dessutom finns en strävan att skapa samordning på regional och nationell nivå miljöförvaltningar emellan. Detta påverkar i vilken utsträckning Miljöförvaltningen kan underställa sig centrala direktiv. Därför är det viktigt för Miljöförvaltningen att det finns utrymme för lokala initiativ och särlösningar även inom de områden som är underställda den centrala e-strategin, samt att den centrala strategin tas fram i samförstånd med de lokala verksamheterna.

Miljöförvaltningen anser därför att särskilda åtgärder bör vidtas för att säkerställa ett fungerande samspel mellan lokal verksamhetsutveckling och centrala riktlinjer avseende IT-stödets utformning.

#### INFORMATIONSSÄKERHET

Förvaltningen vill betona det som anges i förslaget, stadens intressenter ska kunna kommunicera med staden på ett säkert sätt och med garantier för att integriteten säkerställs. De tjänster som utvecklas ska möta både de behov medborgarna har på enkel tillgänglighet men även samtidigt stöda krav på att information skyddas mot obehörig åtkomst.

#### ÖKAD STANDARDISERING

Förvaltningen instämmer i att en ökad standardisering, integration och återanvändning - rätt genomförd – kan effektivisera stadens verksamheter och sänka kostnaderna. Det är viktigt att åstadkomma gemensamma standarder och byggstenar som krävs för en enhetlig och effektiv hantering av stadens IT-lösningar. Som ett ytterligare led i



staden strävan att minska IT-kostnader bör man undersöka om en övergång till ”öppna” standarder, öppna i den bemärkelsen att de inte är knutna till någon specifik programvaruleverantör, kan ge ytterligare kostnadsbesparingar genom konkurrens även inom programvaruområdet.

## **Fastighetsnämnden**

**Fastighetsnämnden** sammanträdde daterat den 17 april 2008 beslutade att som svar på remissen överlämna förvaltningens tjänsteutlåtande.

*Reservation* anfördes av vice ordföranden Martin Michel (mp), *bilaga 1*.

*Reservation* anfördes av ledamoten Bengt Sandberg m.fl. (s), *bilaga 1*.

*Särskilt uttalande* gjordes av ordförande Ulla Hamilton m.fl. (m) och tjänstgörande ersättaren Camilla Lindberg (m), *bilaga 1*.

**Fastighetskontorets** tjänsteutlåtande daterat den 3 april 2008 har i huvudsak följande lydelse.

Fastighetsnämnden har för yttrande senast den 30 april fått remissen om ”Uppdatering av Stockholms stads e-strategi”.

Stadens nu gällande e-strategi antogs av kommunfullmäktige 2001. GenomförandepLANEN var satt till 3-5 år. Hösten 2005 gjordes en uppföljning av e-strategin som visade att en större del av insatserna genomförts men att ungefär en tredjedel kvarstod. Problem har funnits med ägarskapet. Det har inte alltid varit tydligt vem ansvaret för genomförandet vilar på.

I budget för 2007 anges att Stockholms stads e-strategi (IT-strategi) ska revideras och tillämpas i verksamheterna under 2008.

Kommunfullmäktige har i ”Vision 2030” tydliggjort stadens långsiktiga ambitioner och intressen. Visionen beskriver hur Stockholm i den framväxande Stockholm-Mälarenregionen ska utvecklas fram till år 2030. I visionen tecknas en bild av en storstad i världsklass.

Utgångspunkt för visionen är stockholmaren. Det är medborgarens behov, intressen och möjligheter som ska vägleda utvecklingen. Stadens verksamheter och organisation ska anpassas för att möta medborgarnas förväntningar.

E-strategin beskriver hur IT ska användas för att realisera stadens vision och utveckla den moderna e-förvaltningen. Strategin tar också upp ett antal viktiga frågor som har utgångspunkt i nationella styrande dokument inom IT-området, Nationell IT-strategi för vård och omsorg samt Nationell handlingsplan för den svenska e-förvaltningen.

## E-strategin

E-strategin tar ett samlat grepp på ett antal centrala IT-frågor som rör hela stadens verksamhet. Dessa presenteras i följande fem insatsområden:

1. Fokus på invånarnas och näringslivets behov.
2. Organisationsövergripande service och samverkan.
3. Utveckling av den moderna e-förvaltningen.
4. Tekniska förutsättningar och IT-standardisering.
5. Gemensamma verksamhetsstöd och kompetensutveckling.

Av e-strategin framgår inriktning och mål för respektive insatsområde.

### Kontorets synpunkter

Fastighetskontoret är positivt till att stadens e-strategi nu revideras. Med utgångspunkt från kundnyttan har kontoret påbörjat ett arbete som syftar till att identifiera möjliga verksamhetsområden som kan utvecklas med stöd av IT. Utifrån de förslag som kommer fram avser kontoret arbeta fram en egen e-strategi. Revideringen av stadens e-strategi kommer således mycket lämpligt i tiden.

## Brand- och räddningsnämnden

**Brand- och räddningsnämndens** sammanträde daterat den 21 april 2008 beslutade att som svar på remissen överlämna förvaltningens tjänsteutlåtande.

**Stockholms brandförsvars** tjänsteutlåtande daterat den 8 april 2008 har i huvudsak följande lydelse.

Remissen avser förslag till uppdatering av stadens e-strategi. E-strategin tillsammans med det av Kommunfullmäktige (KF) i mars 2008 fastställda e-programmet utgör grundläggande styrdokument för IT-verksamheten och gäller samtliga förvaltningar och bolag. Den reviderade e-strategin föreslås gälla från och med 1 juli 2008.

Syftet med e-strategin är att beskriva en målbild som ger förutsättningar för alla aktörer att agera i samma riktning i utvecklingen av e-tjänster som underlättar kommuninvånarnas och företagens kontakter med staden och som stadens verksamhet samtidigt har nytta av. Visionen är en e-förvaltning där ”verksamhetsutveckling drar nytta av informations- och kommunikationsteknik kombinerad med organisatoriska förändringar och nya kompetenser”.

Förslaget till e-program är uppbyggt kring fem insatsområden samt en modell för genomförande, uppföljning och översyn. Insatsområdena är

1. Fokus på invånarnas och näringslivets behov
2. Organisationsöverskridande service och samverkan
3. Utveckling av den moderna e-förvaltningen
4. Tekniska förutsättningar och standardisering
5. Gemensamma verksamhetsstöd och kompetensutveckling

Ansvar planering och uppföljning enligt förslag

Förvaltnings- och bolagschefer är ansvariga för att strategin efterlevs och följs upp. Stadsledningskontoret (SLK) svarar för direktiv och regelverk hur detta ska ske. Årliga handlingsplaner ska tas fram av SLK avseende prioriterade insatser med utgångspunkt från stadens verksamheter. Planering och uppföljning ska följa stadens verksamhetsplanerings- och budgetprocess.

Förvaltningens synpunkter

Brandförsvaret ställer sig i stort bakom förslaget men anser att det utifrån brandförsvarets perspektiv och erfarenheter behövs några förtydliganden: Målgrupp: Förslaget omfattar på rubriknivå såväl medborgare som näringsliv, leverantörer och entreprenörer men de beskrivande texterna avgränsas närmast till medborgarnas behov.

Med hänsyn till att tänkbara e-tjänster inom brandförsvarets ansvarsområde i första hand torde rikta sig till företag och organisationer verksamma i staden bör det tydligare framgå att även dessa är prioriterade målgrupper för utvecklingen av stadens e-tjänster.

Planer och handlingsprogram: Enligt förslaget skall dessa tas fram av SLK utifrån "verksamheternas" behov. Brandförsvaret anser att det behövs ett förtydligande av vilket ansvar den enskilda förvaltningen har för utveckling inom det egna ansvarsområdet liksom hur medverkan i den övergripande prioriteringen och planeringen säkerställs.

Tekniska förutsättningar och standardisering: Säkerhetslösningar för inloggning till framtida e-tjänster måste utformas så att begreppet "mina sidor" även tar hänsyn till juridiska personers förutsättningar. En juridisk person (företag eller organisation) kan ha en i tiden längre relation till staden och nyttjandet av olika tjänster men samtidigt ett behov att vid interna personalförändringar på ett enkelt och säkert sätt för egen räkning kunna byta behöriga företrädare att använda de tjänster som tillhandhålls.

## **Kyrkogårdsnämnden**

**Kyrkogårdsnämnden** beslutade vid sitt sammanträde den 22 april 2008 att som svar på remissen överlämna och åberopa förvaltningens tjänsteutlåtande.

*Särskilt uttalande* gjordes av Yvonne Fernell-Ingelström m.fl. (m), samt tjänstgörande ersättaren Thomas Erlandsson (fp), *bilaga 1*.

*Särskilt uttalande* gjordes av Lilian Falkbäck m.fl. (s), *bilaga 1*.

**Kyrkogårdsförvaltningens** tjänsteutlåtande daterat den 14 april 2008 har i huvudsak följande lydelse.

Kommunstyrelsen har remitterat "Uppdatering av Stockholms stads e-strategi" Dnr: 051-823/2008 till stadens nämnder. Remissvaret ska vara finansroteln till handa senast den 30 april 2008.

Av remissen framgår att kommunstyrelsen 2006-04-03 beslutade att stadens nu gällande e-strategi som antogs av kommunfullmäktige 2001 behövde uppdateras. Den nya e-strategin ska vara en del i verksamhetsplanering och uppföljning inom stadens integrerade ledningssystem. I förslaget sägs att årliga uppföljningar ska genomföras för att säkerställa att e-strategin efterföljs och att nyttoeffekter uppnås.

Kommunfullmäktige tydliggör i inledningen till den nya e-strategin stadens långsiktiga ambitioner, intressen och beskriver hur Stockholm ska bli en stad i världsklass där bland annat IT ska användas för att realisera "Vision 2030" och utveckla en modern e-förvaltningen

Staden går mot att bli en serviceorganisation istället för att vara en förvaltningsorganisation. Detta medför att staden långsiktigt måste arbeta med en modern e-förvaltning där innevånarens och andra intressenters behov och önskemål sätts i centrum.

I förslaget till e-strategi har man lagt tyngdpunkten på fem centrala IT-frågor som rör hela stadens verksamhet och som skapar förutsättningar för alla aktörer att agera i samma riktning. Men ett antal insatser krävs för att uppnå de uppsatta målen.

Remissen anger att stadens verksamheter ska göra det möjligt för innevånarna och andra intressenter att ta del av stadens information. Individerna ska stå i centrum - "ett ärende en kontakt". E-tjänster ska där det är möjligt prioriteras och utvecklas. I remissen förs förvaltningsoberoende kontaktcenter fram som en av de kanaler som bör utformas för att ge kontakt in i stadens organisation oavsett ärende. Webbaserade tjänster och verktyg bör införas för att göra det möjligt för medborgarna och andra intressenter att ta del av information från staden på ett enkelt sätt. De interna rutinerna måste då vara väl förankrade i de olika förvaltningsorganisationerna. Stadens hemsida Stockholm.se ska i detta sammanhang bli en naturlig mötesplats och ska ge en tydlig överblick över stadens service och tjänster.

Stadsledningskontoret föreslår att digitalisering av information och automatisering av rutiner och processer för att stadens verksamheter ska effektiviseras. Staden bör också utveckla säkerhetslösningar som följer nationella standarder.

Stadsledningskontoret för också fram att det framtida IT-stödet som ska utvecklas måste samordnas både på regional och på nationell nivå för att den moderna e-förvaltningen ska kunna konkurrera globalt. Informationsstruktur och IT-infrastruktur ska vara gemensam för hela staden för att staden ska uppnå samverkan mellan olika IT-system och verksamhetsstödande system. För att göra detta möjligt måste rutiner utarbetas för att minimera manuellt arbete. Det betyder att information ska indateras så nära källan som möjligt, att uppföljning och styrning av IT-stödet ska ske utifrån en decentraliserad samverkansmodell. En sådan modell styr mot en tjänstebaserad IT-arkitektur. Behörighetshanteringen bör säkerställas för att säkra att stadens teknik är tidsenlig.

Idag kommunicerar staden genom många olika kanaler, e-post, fax, telefon, webbplatser och genom de verksamhetssystem de olika verksamheterna använder. Stadsledningskontoret föreslår en standardisering av IT-strukturen och informationsförsörjningen för att framtidssäkra och effektivisera informationshanteringen så kostnadseffektivt som möjligt. Genom att fastställa vem som ansvarar för informationen och definiera användningen av dataformat, genom att frikoppla information från system kan staden säkerställa sin informationsförsörjning och återanvända informationen i olika typer av dokument. Dessutom måste staden skapa en standardisering av tjänster och produkter för att samverka och integration mellan dessa tjänster och stadens verksamhetssystem ska fungera på ett bra sätt.

Stadsledningskontoret föreslår också en breddning av mobila lösningar för att öka medborgarnas tillgång till stadens tjänster och information. En effektiv systemplattform och en grundläggande infrastruktur ska möjliggöra att det går lätt att ta fram nya lösningar för verksamheternas behov och kan de kan utformas till att vara lättanvänt och säkra.

Stadsledningskontoret föreslår att ett nytt administrativt processtöd utvecklas bland annat för att underlätta vid upphandling och inköp. Med en stadsövergripande samordning kan utvecklingen koordineras så att inte olika system införskaffas för samma bruk i stadens verksamheter.

#### FÖRVALTNINGENS SYNPUNKTER

Förslaget till e-strategi för Stockholm Stad är i det stora hela bra, dokumentet lyfter fram åtgärder som måste utföras. För att kunna realisera "Vision 2030" måste staden utvecklas och ta tillvara de möjligheter som ges för framtiden när det gäller informations- och kommunikationsteknik. Våra medborgare och andra intressenter ska kunna ta del av de tjänster staden erbjuder. En viktig komponent är då att garantera säkerheten.

För förvaltningens del kommer ett införande av den nya e-strategin att innebära ökade krav på att delta i stadens gemensamma IT-utveckling. Genom den föreslagna ökade standardiseringen kommer detta arbete att kunna förenklas och effektiviseras. Genom att till exempel införa fler e-tjänster kan förvaltningen ytterligare automatisera hanteringen av information i våra verksamhetssystem. Det kan till viss del få till effekt att administrationen kan komma att minska på förvaltningen. Det är mycket viktigt att det i framtiden finns resurser och kompetens för e-strategiskt verksamhetsutvecklande IT-arbete i förvaltningen.

Förvaltningen välkomnar en e-strategi med en tydlig samordning och samverkan från stadsledningskontoret tillsammans med nämnder i staden.

#### FÖRVALTNINGENS FÖRSLAG

Förvaltningen föreslår att kyrkogårdsnämnden godkänner förslaget till yttrande över remissen samt överlämnar det till kommunstyrelsen.

## Utbildningsnämnden

**Utbildningsförvaltningens** tjänsteutlåtande daterat den 23 april 2008 har i huvudsak följande lydelse.

Utbildningsförvaltningen har fått en remiss från kommunstyrelsen ”Uppgradering av stadens e-strategi”. Stadens gällande e-strategi antogs av kommunalfullmäktige i februari 2001. Tidplanen var satt till 3-5 år och hösten 2005 gjordes en uppföljning som visade att mycket av e-strategin var genomfört men att ungefär en tredjedel kvarstod.

Utbildningsförvaltningen påbörjade sitt arbete med e-strategi i november 2002.

Utbildningsförvaltningen instämmer i allt väsentligt i förslaget till uppdatering av Stockholms stads e-strategi. Det är nödvändigt att staden tar ett samlat grepp för att skapa en väl fungerande e-strategi. Det arbete som inletts är värdefullt och bör fortsättas med målsättningen att successivt säkerställa att e-strategin efterföljs.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts av den administrativa avdelningen i samarbete med kvalitetsavdelningen.

Bakgrund

Utbildningsförvaltningen har för yttrande fått en remiss från kommunstyrelsen om ”Uppdatering av Stockholms stads e-strategi”.

Stadens gällande e-strategi antogs av kommunalfullmäktige i februari 2001. Strategin skulle förverkligas inom en tidsperiod av 3-5 år. Hösten 2005 gjordes en uppföljning av e-strategin som visade att mycket var genomfört men att ungefär en tredjedel kvarstod.

Utbildningsförvaltningen påbörjade sitt arbete med e-strategi i november 2002. Tre fokusområden definierades: Användning av IT i den pedagogiska verksamheten, Målgruppsorienterad information och tjänster och Intern effektivisering.

I budget för 2007 sägs att Stockholms stads e-strategi ska revideras och fullt ut tillämpas i verksamheterna under nästkommande år. Även i ”Vision 2030” tydliggörs stadens långsiktiga ambitioner och intressen att utveckla den moderna e-förvaltningen.

Förvaltningens förslag och förvaltningens synpunkter

Utbildningsförvaltningen föreslår att nämnden tillstyrker förslaget om uppdatering av Stockholms stads e-strategi.

Utbildningsförvaltningens utgångspunkt är att e-strategin ska beskriva hur IT ska användas för att förverkliga stadens vision om en modern e-förvaltning. Det är nödvändigt att samordna och förstärka e-tjänsteutvecklingen i staden och förvaltningen för att skapa IT-lösningar som underlättar för invånarnas kontakt med staden.

Förvaltningen menar att det finns några frågor som behöver beaktas vidare i det fortsatta arbetet:

- Kommer kontaktcenter att innehålla användarstöd och support av teknisk karaktär för åtkomsten av stadens tjänster. Här beskrivs inte hur man ska stödja medborgare.

- Utvecklingen av e-tjänster syns innebära att telefonsamtal får mindre framträdande roll. Istället ska medborgarna hitta information och få hjälp till självhjälp i e-tjänsterna. Detta bör tas med i planeringen och dimensioneringen av kontaktcenter.

- Ett stort insatsområde är att Stockholm ska vara norra Europas mest företagsvänliga stad genom att införa bl.a. ”one-stop-shop”. Här hade man önskat en svensk benämning av begreppet.

- Stockholm.se ska vara en viktig mötesplats med staden. Viktigt att staden tar till sig utvecklingen inom Internet men inte bara det som stödjer den unga generationens krav på interaktion via Internet. Utbildningsförvaltningen vill understryka vikten av att informationsutbyten i framtiden utvecklas så att detta fungerar effektivt både inom staden och med externa aktörer för att förbättra servicen till alla medborgare.

Utbildningsförvaltningen uppskattar stadsledningskontorets arbete med uppdateringen av Stockholms stads e-strategi och tillstyrker upprättandet av densamma, dock efter att oklarheterna, enligt ovan, retts ut.

#### Källmaterial

1. E-strategi för utbildningsförvaltningen. Dnr 03-051/1015:1. Else-Marie Karlsson, 2003-05-05.

2. Förslag till E-strategi för Stockholms stad. Dnr 00-051/1503:2. Ylva Larsson, 2000-09-21.

3. Förslag till e-strategi för Stockholms stad. Dnr 0-518/2000. Stefan Svensson, 2000-04-19.

## Äldrenämnden

**Äldreförvaltningens** tjänsteutlåtande daterat den 17 april 2008 har i huvudsak följande lydelse.

Kommunstyrelsen har remitterat förslag om uppdatering av Stockholms stads e-strategi. Utvecklingsarbetet utifrån e-strategin ska på sikt bidra till att Stockholm återfår sin position som en av världens bästa städer inom IT och e-förvaltning. Strategin ska kompletteras med årliga handlingsplaner som tas fram av stadsledningskontoret, med förslag till prioriterade insatser.

Äldreförvaltningen ställer sig positiv till den uppdaterade e-strategin som tar ett samlat grepp om ett antal centrala IT-frågor och ställer medborgarnas behov, intressen och möjligheter i fokus.

#### *Ärendets beredning*

Ärendet har beretts av staben. Kommunstyrelsens pensionärsråd och äldrenämndens handikappråd har tagit del av ärendet den 6 maj 2008.

#### *Bakgrund*

Kommunstyrelsen har remitterat förslag om uppdatering av Stockholms stads e-strategi till samtliga fack- och stadsdelsnämnder. Stadens nu gällande e-strategi antogs

av kommunfullmäktige år 2001. I april 2006 fattade kommunfullmäktige beslut om att nu gällande e-strategi ska uppdateras. I budget för 2007 anges att Stockholms stads e-strategi ska revideras och tillämpas i verksamheterna under 2008. Förslaget till uppdaterad e-strategin är ett led i arbetet med att realisera stadens långsiktiga ambitioner och intressen enligt "Vision 2030". Utgångspunkt för visionen är stockholmaren. Det är medborgarens behov, intressen och möjligheter som ska vägleda utvecklingen. Ärendet har utarbetats inom stadsledningskontorets IT-avdelning. Förslaget har förankrats och vidareutvecklats med representanter för verksamheterna. Förslaget till e-strategi har också förankrats med stadens IT-råd.

#### *Remissen i korthet*

Stockholm har goda förutsättningar att återta positionen som en av världens bästa städer inom IT och e-förvaltning. Detta kan ske genom en målmedveten satsning på utveckling och införande av nya e-tjänster, men även genom utveckling av e-förvaltningens processer och arbetssätt och en högre grad av IT-standardisering. Det finns en stor potential att underlätta för medborgarna genom att öka tillgängligheten till stadens information och service genom att erbjuda digitala tjänster på stadens webbplats. E-strategin utgår från dessa frågor samt beskriver tydliga mål för verksamhetens utveckling med stöd av IT.

Syftet med e-strategin är att beskriva en gemensam målbild som skapar förutsättningar för alla aktörer att agera i samma riktning. Samtidigt handlar det om ett långsiktigt arbete att anpassa den kommunala organisationen till att möta medborgarnas behov och önskemål om tillgänglighet. E-strategin tar ett samlat grepp på ett antal centrala IT-frågor som rör hela stadens verksamhet. Dessa presenteras i följande fem insatsområden:

1. Fokus på invånarnas och näringslivets behov
2. Organisationsövergripande service och samverkan
3. Utveckling av den moderna e-förvaltningen
4. Tekniska förutsättningar och IT-standardisering
5. Gemensamma verksamhetsstöd och kompetensutveckling

Genomförandet av e-strategin är inte ett projekt utan en process som ständigt bör utvärderas. IT-utvecklingen ska följa stadens process för verksamhetsplanering och budgetarbete. Förvaltningschefer och bolagschefer är ansvariga för att e-strategin efterföljs och kontinuerligt följs upp. Stadsledningskontoret ansvarar för att det finns direktiv och regelverk för hur uppföljning och översyn ska genomföras. E-strategin ska kompletteras med årliga *handlingsplaner* per verksamhetsområde som tas fram av stadsledningskontoret. Dessa planer ska beskriva förslag till prioriterade insatser avseende IT-utveckling och verksamhetsutveckling med utgångspunkt från stadens verksamheter. De planerade aktiviteterna ska utvärderas med avseende på utvecklings- och driftskostnader i förhållande till den besparing som uppnås. Invånar- och verksamhetsnytta ska analyseras för att det ska vara möjligt att prioritera mellan olika utvecklingsinsatser.

#### *Förvaltningens förslag*

Äldreförvaltningen anser att det finns möjligheter att förbättra samordningen, styrningen och uppföljningen av arbetet med att utveckla e-tjänsterna inom Stockholms stad. Det är viktigt med ett samlat grepp om detta arbete för att staden ska kunna er-



bjuda den service som förväntas idag och imorgon. Internetbaserad service blir allt vanligare i samhället och tas ofta för given av medborgare och andra intressenter. Tillgängligheten till e-tjänsterna är en viktig fråga och att innehållet i e-tjänsterna anpassas till olika målgrupper.

Det får inte glömmas bort att inte alla medborgare har tillgång till Internet eller kunna nyttja e-tjänster utan möjligheter måste finnas för personliga kontakter. Det är positivt att e-strategin betonar att det är viktigt för staden att information och tjänster kan erbjudas via olika kanaler så att inga grupper i samhället riskerar att stängas ute. Handlingsplaner kommer att utarbetas av stadsledningskontoret vilket bidrar till att alla aktörer agerar i samma riktning. Insatsområdena och de prioriterade frågorna i e-strategin är till stor del av stadsövergripande karaktär men kommer, enligt förvaltningens uppfattning, att innebära olika typer av insatser på förvaltningsnivå. Exempelvis anges i e-strategin att det krävs kontinuerlig kompetensutveckling hos stadens medarbetare för att teknikens möjligheter ska kunna tillämpas. Förvaltningar och bolag ansvarar för att kompetens finns för att nå verksamhetens mål. Förvaltningarna kommer att delta i utvecklingsarbetet utifrån det fastslagna arbetssättet enligt stadens utvecklingsmodell, vilken beslutades av kommunfullmäktige den 3 mars 2008. Kontaktpersoner inom förvaltningarna ska bidra till att initiativ och förslag från verksamheterna samlas in och vidareförmedlas till stadsledningskontoret. Förvaltningen delar uppfattningen att det är viktigt att handlingsplanerna kopplas till stadens integrerade system för ledning och uppföljning av sin verksamhet och ekonomi (ILS) och följer stadens verksamhetsplanerings- och budgetprocess i enlighet med vad som anges i remissen. I det fall handlingsplanerna innebär insatser på lokal nivå måste förvaltningarna ges möjlighet att hantera detta resurs- och kompetensmässigt i det egna budgetarbetet och den egna verksamhetsplaneringen.

Förvaltningen ställer sig positiv till den uppdaterade e-strategin som är strukturerad och lättillgänglig för läsaren. Strategin tar ett samlat grepp om ett antal centrala IT-frågor och ställer medborgarnas behov, intressen och möjligheter i fokus.

## **Socialtjänstnämnden**

**Socialtjänstförvaltningens** tjänsteutlåtande daterat den 24 april 2008 har i huvudsak följande lydelse.

E-strategin beskriver hur IT ska användas för att realisera stadens vision och utveckla den moderna e-förvaltningen. Syftet med e-strategin är att beskriva en gemensam målbild som skapar förutsättningar för alla aktörer att agera i samma riktning.

Förvaltningen är i allt väsentligt positiv till den vision och de övergripande mål som anges i förslaget till uppdatering av Stockholms stads e-strategi. Det är, enligt förvaltningens uppfattning, angeläget med ett gemensamt mål där medborgarens behov är i fokus och där IT-stödet utformas för att stödja verksamhetens behov.

Bakgrund

Kommunstyrelsen har till socialtjänstnämnden för yttrande remitterat ärendet ”Uppdatering av Stockholms stads e-strategi”. Remisstiden går ut den 30 april 2008 men har förlängts till den 15 maj 2008.

Ärendet har även remitterats till samtliga stadsdelsnämnder, samtliga facknämnder samt Stadshus AB.

Detta tjänsteutlåtande har utarbetats inom kansliavdelningen.

Förslaget i korthet

Stadens nu gällande e-strategi antogs av kommunfullmäktige 2001. Genomförandeplanen var satt till 3-5 år. Hösten 2005 gjordes en uppföljning av e-strategin som visade att en större del av insatserna genomförts men att ungefär en tredjedel kvarstod. Bl.a. har det funnits problem med ägarskapet och det har inte alltid varit tydligt vem ansvaret för genomförande vilar på.

I kommunfullmäktiges budget för 2007 anges att Stockholms stads e-strategi ska revideras och tillämpas i verksamheterna under 2008.

Kommunfullmäktige har i ”Vision 2030” tydliggjort stadens långsiktiga ambitioner och intressen. Visionen beskriver hur Stockholm i den framväxande Stockholm-Mälardalenregionen ska utvecklas fram till år 2030. I visionen tecknas en bild av en storstad i världsklass med stockholmaren som utgångspunkt. Det är medborgarens behov, intressen och möjligheter som ska vägleda utvecklingen. Stadens verksamheter och organisation ska anpassas för att möta medborgarnas förväntningar.

E-strategin beskriver hur IT ska användas för att realisera stadens vision och utveckla den moderna e-förvaltningen. Syftet med e-strategin är att beskriva en gemensam målbild som skapar förutsättningar för alla aktörer att agera i samma riktning.

E-strategin tar ett samlat grepp på ett antal centrala IT-frågor som rör hela stadens verksamhet. Dessa presenteras i följande fem insatsområden:

1. Fokus på invånarnas och näringslivets behov
2. Organisationsövergripande service och samverkan
3. Utveckling av den moderna e-förvaltningen
4. Tekniska förutsättningar och IT-standardisering
5. Gemensamma verksamhetsstöd och kompetensutveckling

Staden ska informera om sin verksamhet och informationen ska utformas efter invånarnas behov och skapa möjligheter till dialog. Invånarna ska stå i centrum för stadens verksamhet och IT ska stödja invånarnas rätt till insyn i verksamheten och underlätta tillgången till stadens tjänster.

Genom att staden samverkar digitalt med andra kommuner i regionen, landstinget, offentliga myndigheter samt med stadens leverantörer och privata utförare, förbättras servicen till invånarna och det totala serviceutbudet blir mer effektivt och tillgängligt.

Med e-förvaltning avses verksamhetsutveckling i offentlig förvaltning som drar nytta av informations- och kommunikationsteknik kombinerad med organisatoriska förändringar och nya kompetenser. Målbilden för den moderna förvaltningen utgår från kunden och sätter kundens, dvs. invånarens, näringslivets och övriga intressenters, behov i centrum. En modern, effektiv och enkel förvaltning är idag ett absolut krav för att Stockholm ska kunna hävda sig i den globala konkurrensen.

Administrativa rutiner och system blir en alltmer integrerad del av verksamhetens service och tjänster. Att snabbt och flexibelt kunna möta nämnders och bolags behov av information genom effektiva stödprocesser kommer att vara en viktig faktor för stadens effektivitet i administrationen.

Det stöd som stadens verksamhet får i form av IT-infrastruktur och stöd för användarnära funktioner i verksamhetssystemen är en framgångsfaktor för verksamhetens utveckling. Stödjande funktioner ska utgå från verksamhetens behov och leverera tjänster med hög flexibilitet och kvalitet.

#### Förvaltningens synpunkter

Förvaltningen är i allt väsentligt positiv till den vision och de övergripande mål som anges i förslaget till uppdatering av Stockholms stads e-strategi. Det är, enligt förvaltningens uppfattning, angeläget att staden har en gemensam målbild som skapar förutsättningar för alla verksamheter att agera i samma riktning.

Förvaltningen delar också helt uppfattningen att invånarna ska stå i centrum för stadens verksamhet och att informations- och kommunikationstekniken ska stödja medborgarnas rätt till insyn i verksamheten och underlätta tillgången till stadens tjänster. Det är också viktigt att de e-tjänster som utvecklas underlättar företagarnas kontakt med staden. Förvaltningen ser också positivt på inrättandet av ett kontaktcenter dit medborgare och företagare kan vända sig för att hitta rätt i stadens organisation.

Stadens medborgare har i begränsad omfattning direktkontakt med förvaltningens verksamheter med undantag för jourverksamheterna där det personliga mötet är en förutsättning och behovet av e-tjänster är begränsat. För dessa verksamheter handlar det i huvudsak om att nå ut med information om var de finns, hur man når dem osv.

Förvaltningen har sedan stadens e-strategi beslutades år 2001 arbetat med att genomföra de åtgärder som följde av denna. Förvaltningens olika verksamhetssystem har gjorts om som webblösningar i enlighet med stadens informationstekniska plattform och i tillämpliga delar försetts med webbformulär presenterade och möjliga att fylla i på internet. Sådana e-tjänster finns idag till exempel för frivilligorganisationer som söker ekonomiskt stöd och för medborgare som vill anmäla sig till den obligatoriska utbildningen för blivande adoptivföräldrar. För närvarande pågår ett arbete, inom ramen för stadens e-tjänstprogram, med att utveckla en e-tjänst för att söka serveringstillstånd, ändra befintliga serveringstillstånd mm. Detta innebär att stadens krögare kan nå förvaltningens tillståndsenhet och utföra sina ärenden via webben.

Förvaltningen har ytterligare ett par verksamheter där någon form av e-tjänst för medborgarna skulle kunna vara möjlig, exempelvis tidsbokning på Familjerådgivningen och Behandlingsenheten för alkohol- och narkotikamissbrukare.

I likhet med vad som anges i förslaget anser förvaltningen att servicen till stadens medborgare och företagare kan förbättras genom att staden digitalt samverkar med andra offentliga och privata aktörer. Förvaltningen vill dock understryka att kommunikationen måste kunna ske på ett säkert sätt och med garantier för att integriteten säkerställs. Att de tjänster som utvecklas både möter de behov medborgarna har och att information som är skyddad av lagar och förordningar skyddas mot obehörig åtkomst är inte minst viktig inom socialtjänsten.

I förslaget anges att stadens webbplats ska ge en tydlig överblick över stadens service och tjänster samt öppna möjligheten till dialog, insyn och aktivitet. Inom kort lanseras den nya webbplatsen stockholm.se vars syfte är att bli mer tydlig, användarvänlig och målgruppsanpassad.

E-strategin anger att staden måste utveckla en effektiv och framtidssäker IT-infrastruktur och att det är viktigt för staden att den är enhetlig. Stadens IT-struktur ska baseras på en enhetlig och driftsäker miljö med ett begränsat urval av produkter och ett begränsat antal system. Förvaltningen instämmer i detta och menar att det är viktigt att åstadkomma gemensamma standarder och byggstenar som krävs för en enhetlig och effektiv hantering av stadens IT-lösningar.

## **Kulturnämnden**

**Kulturnämnden** beslutade vid sitt sammanträde den 22 april 2008 att som svar på remissen överlämna och åberopa förvaltningens tjänsteutlåtande.

*Reservation* anfördes av vice ordförande Roger Mogert (s), ledamöterna Ann Mari Engel (v), Eva Louise Erlandsson Slorach (s) och Kerstin Wickman (mp) samt tjänstgörande ersättaren Inga Granberg (s), *bilaga 1*.

*Särskilt uttalande* gjordes av ordförande Madeleine Sjöstedt (fp), vice ordförande Roger Mogert (s), ledamöterna Ann Mari Engel (v), Eva Louise Erlandsson Slorach (s), Inga-Märta Fröman (kd), Rasmus Jonlund (fp) och Kerstin Wickman (mp) samt tjänstgörande ersättaren Inga Granberg (s) och med instämmande yttrande av ersättaren, utan rösträtt, Elias Granqvist (m), *bilaga 1*.

**Kulturförvaltningens** tjänsteutlåtande daterat den 8 april 2008 har i huvudsak följande lydelse.

Kommunfullmäktige fattade 2006-04-03 beslut om att den sedan 2001 gällande IT-strategin ska uppdateras. I enlighet med budget för 2007 anges vidare att en reviderad "e-strategi" ska utarbetas och träda i kraft 2008.

E-strategin ska vid sidan om IT-planen vara det övergripande styrdokumentet inom IT-området. Dokumentet ska beskriva på vilket sätt IT ska kunna hjälpa till att realisera stadens vision och utveckla den moderna e-förvaltningen. Syftet är att beskriva en gemensam målbild och att göra det möjligt för berörda aktörer att arbeta mot dessa mål.

Ärendet har utarbetats av IT-avdelningen på stadsledningskontoret, förankrats och vidareutvecklats i dialog med verksamheten samt förankrats i stadens IT-råd. Dokumentet ska tillämpas i staden från 2008-07-01.

Kulturförvaltningen har fått förslaget på remiss och ska lämna sitt svar senast 2008 04 30.

Kulturförvaltningens synpunkter

Förslaget till e-strategi är i sin helhet välformulerat, lagom omfattande och lagom detaljerat. Syftet med dokumentet, kopplingen till IT-programmet och stadens övergripande vision framgår tydligt. De delar som avhandlar olika insatsområden har en tydlig hierarkisk struktur och bör vara förhållandevis lätta att ta till sig även för den som saknar fackkunskaper. Ansvarsfrågorna i det avslutande avsnittet är tydligt beskrivna.

Kulturförvaltningen har inga invändningar i sak mot någon del i dokumentet. Den vill dock kommentera några av de punkter som behandlas i förslaget.

Stockholm.se ska vara en viktig mötesplats i staden och Kontaktcenter Stockholm ska vara en viktig kanal för kontakt med staden är i sig bra mål. Förvaltningen är dock övertygad om att medborgare/besökare även fortsättningsvis kommer att vilja nå stadens kulturinstitutioner direkt på deras webb-adresser och också kunna ringa direkt till deras receptioner och kundtjänster. Det är jämförbart med att stadens kulturinstitutioner också undantas och tillåts att behålla sina grafiska profiler vid sidan av stadens logotype för att kunna behålla synlighet och tillgänglighet.

Under målet Prioriterad styrning och ledning bör man för tydlighets skull dela upp den första insatspunkten till en som avser lagar och regler och en som avser informationsstruktur och IT-infrastruktur.

Det är bra att e-strategin anger ambitioner och mål på hög nivå men också i vissa delar blir konkret. Det är t.ex. bra att ha konkreta ambitioner kring mina sidor, single-signon, mobila lösningar, masterdata om anställda och invånare, GIS-information och upphandlingsstöd.

E-strategin poängterar på flera ställen vikten av mobila lösningar i Stockholm och i stadens verksamheter. Mobila lösningar kan ofta vara effektiva men får inte bli ett självändamål. Mobila initiativ behöver balanseras med analyser av verksamhetsnytta och kostnader.

Det är också bra att e-strategin lyfter fram behovet och vikten av kompetensutveckling av stadens medarbetare för att kunna dra nytta av informationsteknik och nya arbetssätt.

Kulturförvaltningen tycker sammanfattningsvis att det nya förslaget till e-strategi på ett bra sätt, såväl på kulturförvaltningen som i staden som helhet, bör kunna tjäna som utgångspunkt för utveckling av e-tjänster samt utgöra stöd för verksamhetsutveckling med stöd av IT.

**Stadsarkivets tjänsteutlåtande daterat den 31 mars 2008 har i huvudsak följande lydelse.**

I budget för 2007 beslöts om en revidering av den sedan 2001 gällande e-strategin för Stockholms stad att träda i kraft och börja tillämpas under 2008. E-strategin beskriver hur IT skall användas för att realisera stadens vision "Vision 2030" och utveckla en

modern e-förvaltning. Den skall också presentera en gemensam målbild som ska skapa förutsättningar för alla aktörer att agera i samma riktning.

E-strategin identifierar och tar ett samlat grepp på centrala IT-frågor som rör hela stadens verksamhet. Dessa ryms inom fem insatsområden:

1. Fokus på invånarnas och näringslivets behov
2. Organisationsövergripande service och samverkan
3. Utveckling av den moderna e-förvaltningen
4. Tekniska förutsättningar och IT-standardisering
5. Gemensamma verksamhetsstöd och kompetensutveckling

Strategin tar sin utgångspunkt i utvecklingen av e-tjänster som underlättar invånarnas och företagarnas kontakt med staden och som verksamheten har nytta av. IT skall underlätta tillgången till stadens information och tjänster. Invånare och andra intressenter ska enkelt få tillgång till kvalitetssäkrad information och anställda ska ha tillgång till välfungerande och samverkande IT-stöd för att underlätta och effektivisera det dagliga arbetet.

E-strategin och IT-programmet utgör Stockholms stads övergripande dokument inom IT-området.

#### Stadsarkivets synpunkter

Den nya e-strategin för Stockholms stad tar ett nytt och välbehövligt samlat grepp på vad som bör ingå i en modern e-förvaltning med en fungerande aktiv informationsförvaltning.

Stadsarkivet ser positivt på förslaget till en ny e-strategi och delar merparten av de identifierade behoven av insatser. Förslaget tar upp flera av de punkter som stadsarkivet påpekat vid remissbehandlingen av tidigare initiativ inom IT-området: IT-programmet och Förslag till informationsteknisk plattform för Stockholms stad.

För att långsiktigt tillgodose och säkra invånarnas, näringslivets och medarbetarnas tillgång till information måste vi kunna "frigöra" informationen från systemen och etablera en stadsövergripande aktiv informationsförvaltning baserad på etablerade standarder/format och tydligt fastställt ägaransvar.

Att "frigöra" informationen från systemen är också en förutsättning för att digitalt kunna samverka med omvärlden, vare sig det är en annan förvaltning i staden, en annan kommun eller externa utförare. För Stadsarkivets del innebär detta synsätt även reella möjligheter leva upp till det övergripande uppdraget att långsiktigt bevara den information som skapas i våra system.

Det är också en förutsättning för att på ett rationellt sätt bygga e-tjänster och anpassa informationsförsörjningen för skilda behov och olika målgrupper.

Stadsarkivet har ett uppdrag att inom ramen för stadens ambition att bli en modern e-förvaltning ta fram lösningar för ärendehantering och därmed knutet e-arkiv. Ett viktigt mål i detta arbete är att se till att den som söker information som skapats inom stadens förvaltning inte ska vara beroende av att veta hur staden internt organiserat sitt arbete. Vare sig informationen ligger i ett verksamhetssystem eller är arkiverad skall den kunna sökas och presenteras i ett sammanhang. Detta stöds i förslaget till en ny strategi.

Förslaget lägger stor vikt vid anslutningen till, och användandet av standarder. En medveten och kontinuerlig bevakning och beaktande av nationella och internationellt styrande dokument inom IT-området kräver dock en organisation eller i vart fall ett tydligt uppdrag till utvalda delar av stadens organisation. Det är också angeläget att staden tar aktiv del i det standardiseringsarbete som bedrivs nationellt och internationellt.

Stadsarkivet ser det successiva realiserandet av de föreslagna åtgärderna inom insatsområdena med dess delmål som en förutsättning för att Stockholms stad skall bli den moderna e-förvaltningen.

## **Idrottsnämnden**

**Idrottsnämnden** beslutade vid sitt sammanträde den 15 april 2008 att åberopa förvaltningens tjänsteutlåtande.

**Idrottsförvaltningens** tjänsteutlåtande daterat den 5 april 2008 är i huvudsak av följande lydelse.

Stadens samtliga nämnder har beretts tillfälle att svara på en remiss om uppdatering av stadens e-strategi. Dokumentet beskriver stadsledningskontorets förslag till hur e-strategin ska tillämpas i verksamheterna fr.o.m. den 1 juli 2008. E-strategin beskriver hur informationstekniken ska användas för att realisera stadens vision och utveckla den moderna e-förvaltningen. Syftet med e-strategin är att beskriva en gemensam målbild som skapar förutsättningar för alla aktörer att agera i samma riktning. Ett antal insatsområden rörande centrala IT-frågor inom stadens verksamhet formuleras enligt:

1. Focus på invånarnas och näringslivets behov
2. Organisationsövergripande service och samverkan
3. Utveckling av den moderna e-förvaltningen
4. Tekniska förutsättningar och IT-standardisering
5. Gemensamma verksamhetsstöd och kompetensutveckling

### Idrottsförvaltningens synpunkter

Idrottsförvaltningen anser att uppdateringen av stadens e-strategi är angelägen.

Förvaltningen vill peka på några faktorer som tidigare har försvårat tillgängligheten för medborgare, utförare och leverantörer. Dessa synpunkter är relaterade till insatsområdena 3 och 4.

Det är viktigt att göra stadens stadsnät tillgängligt för alla intressenter på ett effektivare sätt. Via tjänsteportal inklusive id-portal måste alla applikationer - stadsövergripande som lokala - kunna nås på ett smidigt sätt. Regelverk och säkerhetsrutiner får inte stå i vägen för en effektiv åtkomst via gränssnitt och brandväggar. En standardiserad och samverkande teknisk miljö är viktig för stabilitet och prestanda i stadens nätverk.

Samordning och samverkan över stadens organisationsgränser är viktigt dels för gemensam utveckling av likartade tjänster, dels för utveckling med en liknande teknisk struktur. Behörighetssystem, e-legitimation, internetbetalning och arkivering är exempel på tjänster där det enligt förvaltningens mening behövs ett samlat grepp för framgång.

## **Kommunstyrelsens handikappråd**

**Kommunstyrelsens handikappråd** beslutade vid sitt sammanträde den 28 april 2008 att lämna följande yttrande som svar på remissen.

När portalen [www.stockholm.se](http://www.stockholm.se) byggdes upp så fanns det en referensgrupp som arbetade mycket aktivt med användbarhet och tillgänglighet på stadens hemsida. Resultatet blev till en början en bra och användbar sida för de flesta användarna. Det gjordes även brukartester för användbarhet för olika kategorier av användare. Efter det att tiden har gått sedan starten så har [www.stockholm.se](http://www.stockholm.se) blivit allt mer ohanterlig.

Med tanke på detta välkomnar vi initiativet till ett nytt IT-program som är fräscht och nytänkande. Tyvärr har vi inte funnit så mycket nytänkande utan det är mest fokuserat på tekniken istället för på den enskilde användaren. Dokumentet säger inte heller hur man tänker sig säkra att alla kan använda tjänsterna även människor med olika funktionsnedsättningar eller lässvårigheter. När man tar fram en IT-strategi är det viktigt att man inte glömmer bort grupper som inte kommer att använda sig av de tjänster som strategin beskriver. Det är också viktigt att utforma tjänsterna så att de flesta kan använda dem så att man inte utestänger användare.

Vi tycker att det är beklagligt att man under framtagandet av programmet inte har samrått med de tänkta framtida användarna.

En hel del förslag som står i programmet välkomnar vi som t.ex. e-tjänster som är åtkomliga dygnet runt på ett för många smidigt sätt.

Förslaget om att använda sig av fokusgrupper för att e-tjänsterna ska bli tillgängliga och användbara är ett steg i rätt riktning.

I dagens Stockholm är det lätt att drunkna i all information som ständigt flödar via Internet mm så att det är av stor vikt att informationen är lättförståelig och enkel att finna.

I Stockholm finns det många som idag inte har tillgång till dator och Internet eller inte har de hjälpmedel som krävs för att kunna få tillgång till dessa e-tjänster. Vi undrar hur staden har tänkt sig att lösa detta utanförskap ur ett demokratiskt perspektiv.

Vi utgår ifrån att det fortsatta arbetet sker i samverkan med KS HKR.



## **Elöverkänsligas förening i Stockholms län**

**Elöverkänsligas förening** har lämnat följande yttrande till finansroteln, daterat den 30 april 2008.

Remissvar angående Förslag till e-strategi för Stockholms Stad

Det är mycket viktigt att en ökande användning av Internetbaserade tjänster och service inte tillåts försämra tillgängligheten för de som ej kan använda dator och Internet.

Stockholms Stad bör liksom Statens Strålskyddsinstitut, SSI, tillämpa försiktighetsprincipen för användning av mobiltelefoner, det vill säga att undvika onödig exponering.

Alla anställda bör därför i första hand använda fast telefon och bredbandsuppkoppling.

Med tanke på den ständigt ökande mängden vetenskapliga rapporter som indikerar allvarliga hälsoeffekter av mikrovågsbaserad kommunikation, t ex cancer, sömn- och minnesstörningar, bör Stockholms Stad satsa på trådburen teknik och inte öka användningen av trådlös teknik.

Det är viktigt att inte ”bygga fast sig” i hälsovådlig teknik med okända framtida kostnader för såväl Staden som personalen.

För Elöverkänsligas förening i Stockholms län, Inger Svedmyr, Ordförande Elöverkänsligas förening i Stockholms län

## RESERVATIONER M.M.

### **Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd**

*Reservation* anfördes av ledamot Gunilla Buhr (v), enligt följande.

Förvaltningens tjänsteutlåtande åberopas delvis som yttrande över remissen till kommunstyrelsen.

Därutöver vill vi framföra följande.

Vänsterpartiet vill gärna uppdatera stadens e-strategi, men utifrån andra grundläggande målsättningar än vad som framgår i det remitterade förslaget. Vi vill att e-strategin ska vara ett stöd för att öka demokratin, förbättra välfärden och att utveckla användarvänliga IT-system som underlättar för anställda i arbetet och i kontakten med invånarna. Vi ser IT som ett redskap för att utveckla samhället i en ekologiskt hållbar riktning och vill använda vinsterna av teknikutvecklingen till att öka kvaliteten i verksamheterna och inte till att sänka skatten.

Förslaget om en uppdatering av e-strategin som nu presenteras har ett helt annat syfte, eftersom strategin har skrivits om för att stödja marknadsanpassningen av stadens verksamhet enligt "vision 2030". Målet är inte längre att öka dialogen mellan de politiskt förtroende-valda och kommuninvånarna. I fokus står nu samverkan med entreprenörer och leverantörer och stockholmaren som en kund på en marknad. Frågor om integritet och sekretess berörs marginellt och det framgår inte heller om de privata aktörerna ska betala för IT-servicen.

En radikal e-strategi skulle däremot ha målet att demokratisera datoranvändningen. Publika datorer skulle även vara tillgängliga på förskolor, skolor, servicehus och andra kommunala verksamheter. Fortfarande är det färre äldre, kvinnor och lågavlönade som använder Internet. Hushåll med försörjningsstöd nekas bistånd till bred-band, vilket ger deras barn sämre möjlighet i skolan jämfört med barn i andra familjer. Personal i äldreomsorg, förskola och andra fältverksamheter har sämre tillgång till IT än andra anställda, vilket måste lösas.

Vi anser att e-strategin även bör innehålla riktlinjer för utveckling av e-demokratin, så att staden inte bygger nya hinder för dem som idag står utanför, samtidigt som de som idag är delaktiga får det ännu lättare att göra sin röst hörd.

Självklart ska staden erbjuda e-tjänster, men det ska styras av invånarnas behov och inte enbart för att spara pengar. Vi efterlyser därför en kartläggning av önskemål om e-tjänster hos olika grupper av stockholmare. När e-tjänster utvecklas ska konceptet "Design för alla" vara utgångspunkt, så att tjänsterna passar äldre, ovana användare samt de som har läs- och skrivsvårigheter och andra funktionsnedsättningar. Medarbetarna ska vara delaktiga i arbetet, eftersom e-tjänster kan medföra ökat natt- och skiftarbete som inverkar negativt på hälsan

För de som inte använder datorer ska ordinarie tjänster finnas kvar. Vi tror inte att de kontaktcenter som byggs upp helt kan ersätta den personliga service som medborgarkontoren har erbjudit. Vi anser också att risken med trådlös teknik måste uppmärksammas i en uppdaterad e-strategi och att staden ska söka lösningar som minimerar strålningsrisken.

## **Skärholmens stadsdelsnämnd**

*Reservation* anfördes av (s), (v) samt (mp) till förmån för egna förslag till beslut genom ledamoten Bosse Ekvall (s), vice ordföranden Margareta Johansson (v) samt ledamoten Rebwar Hassan (mp), enligt följande.

I huvudsak godkänna förvaltningens förslag som remissvar.

Därutöver vill vi framföra följande.

Vänsterpartiet vill gärna uppdatera stadens e-strategi, men utifrån andra grundläggande målsättningar än vad som framgår i det remitterade förslaget. Vi vill att e-strategin ska vara ett stöd för att öka demokratin, förbättra välfärden och att utveckla användarvänliga IT-system som underlättar för anställda i arbetet och i kontakten med invånarna. Vi ser IT som ett redskap för att utveckla samhället i en ekologiskt hållbar riktning och vill använda vinsterna av teknikutvecklingen till att öka kvaliteten i verksamheterna och inte till att sänka skatten.

Förslaget om en uppdatering av e-strategin som nu presenteras har ett helt annat syfte, eftersom strategin har skrivits om för att stödja marknadsanpassningen av stadens verksamhet enligt ”vision 2030”. Målet är inte längre att öka dialogen mellan de politiskt förtroendevalda och kommuninvånarna. I fokus står nu samverkan med entreprenörer och leverantörer och stockholmaren som en kund på en marknad. Frågor om integritet och sekretess berörs marginellt och det framgår inte heller om de privata aktörerna ska betala för IT-servicen.

En radikal e-strategi skulle däremot ha målet att demokratisera datoranvändningen. Publika datorer skulle även vara tillgängliga på förskolor, skolor, servicehus och andra kommunala verksamheter. Fortfarande är det färre äldre, kvinnor och lågavlönade som använder Internet.

Vi anser att e-strategin även bör innehålla riktlinjer för utveckling av e-demokratin, så att staden inte bygger nya hinder för dem som idag står utanför, samtidigt som de som idag är delaktiga får det ännu lättare att göra sin röst hörd.

Självklart ska staden erbjuda e-tjänster, men det ska styras av invånarnas behov och inte enbart för att spara pengar. Vi efterlyser därför en kartläggning av önskemål om e-tjänster hos olika grupper av stockholmare. När e-tjänster utvecklas ska konceptet ”Design för alla” vara utgångspunkt, så att tjänsterna passar äldre, ovana användare samt de som har läs- och skrivsvårigheter och andra funktionsnedsättningar. Medarbetarna ska vara delaktiga i arbetet, eftersom e-tjänster kan medföra ökat natt- och skiftarbete som inverkar negativt på hälsan

För de som inte använder datorer ska ordinarie tjänster finnas kvar. Vi tror inte att de kontaktcenter som byggs upp helt kan ersätta den personliga service som medborgarkontoret kan erbjuda. Vi anser också att risken med trådlös teknik måste uppmärksammas i en uppdaterad e-strategi och att staden ska söka lösningar som minimerar strålningsrisken.

Vi instämmer i förvaltningens yttrande och i dess förslag till beslut

Men vill därutöver göra följande yttrande:

Den borgerliga alliansen har efter valet 2006 gått ut hårt och lovat stora satsningar på en stor utveckling av informationstekniken (IT) i staden. Detta är bra, den allmänna utvecklingen inom IT går långt fortare än vad många av oss kunnat ana.

I detta remissdokument framgår att det ska erbjudas ett stort utbud av service i form av elektroniska tjänster till stadens invånare och företagare.

Det ska erbjuda service som utgår från invånarnas livssituation.

Det ska effektivisera stadens verksamheter och ge bättre möjligheter till samverkan inom staden och i relation till andra kommuner, landstinget m.fl till medborgarnas nytta.

Det är mot bakgrund av detta mycket märkligt att det inte sägs någonting om vilka faktiska möjligheter stadens förtroendevalda ska ha för att få tillgång till samma information som stadens anställda.

Genomför man den ovan beskrivna storsatsningen, så att man lever upp till att vara en modern stad med en förvaltning i tiden, vore det inte minst ur ett demokratiskt perspektiv en självklarhet att stadens förtroendevalda också har tillgång till det interna intranätet d.v.s samma information som stadens anställda har.

Lika självklart borde förtroendevalda också utanför fullmäktigeekretsen ha utrustning för detta.

Ska stadens förtroendevalda kunna driva på utvecklingen, få idéer till utveckling och förändring, väcka förslag, och ifrågasätta, så måste man också på ett modernt sätt kunna ta del av vad som gäller och hur det fungerar i den interna förvaltningen.

Att delvis godkänna förvaltningens förslag till svar på remiss.

Att därutöver anföra följande:

Vi vill gärna uppdatera stadens e-strategi, men utifrån demokratiska aspekter än vad som framgår i det remitterade förslaget och det borde den vara ett stöd för att öka demokratin, förbättra välfärden och utveckla användarvänliga IT-system som underlättar för anställda i arbetet och i kontakten med invånarna.

I en levande demokrati är dialogen mellan medborgare och politiker en grundläggande hörnpelare. Demokratin måste hela tiden utvecklas och teknikens nya möjligheter utnyttjas för att så många medborgare som möjligt ska känna att de är med och påverkar den representativa demokratin.

#### Webbplatsen Insyn

bör utvecklas till en dialog mellan förtroendevalda och medborgarna. Det är önskvärt att alla stadsdelsnämnder använder insyn för att lägga upp protokoll och handlingar. Målet är också att alla politiker kommer åt handlingar på stadens intranät hemifrån.

#### e-demokrati

skapar förutsättningar för en mer deltagande och direkt demokrati. Under senare år är det rörelser som lyckats samla sig genom det snabba utbytet av information världen över som tvingat fram demokratiska reformer.

- Genom internet kan kommunikationen mellan väljare och valda stärkas, direkt deltagande i beslutsfattandet möjliggörs och bakgrundsinformation spridas.

#### Rådslag

har handlat om allt från trafiklösningar till placeringen av en ny skola. Förutom vanliga möten och information på webben har medborgarna kunnat debattera frågorna på en hemsida under en vecka och chatta med politiker och tjänstemän för att sedan slutligen ta ställning till tydliga alternativ via webben eller med pappersröstsedel.

- Det handlar ofta om att göra information och beslutsunderlag tillgängliga på webben. Men också att rådfråga kommuninvånare i särskilda medborgarpaneler som stadsdelen Älvsjö i Stockholm. I ett flertal kommuner har rådslag genomförts, som i Sigtuna och Kalix.

#### Digital information

som produceras inom stadens förvaltningar och riktar sig till Stockholmsmarna eller andra externa läsare bör så långt det är möjligt vara plattformsoberoende, d.v.s. fungera likvärdigt inom såväl Windows-, som Mac OS- och Linuxmiljö.

### **Farsta stadsdelsnämnd**

*Reservation* anfördes av Gunnar Sandell m fl (s), Malin Larsson (v) och Mats Lindqvist (mp), enligt följande.

Förvaltningens tjänsteutlåtande åberopas delvis som yttrande över remissen till kommunstyrelsen

Därutöver vill vi framföra följande.

Vi vill gärna uppdatera stadens e-strategi, men utifrån andra värderingar än vad som framgår i det remitterade förslaget. E-strategin ska enligt vår mening vara ett stöd för att öka demokratin, förbättra välfärden och utveckla användarvänliga IT-system som underlättar för anställda i arbetet och i kontakten med invånarna. Vi ser IT som ett redskap för att utveckla samhället i en ekologiskt hållbar riktning och vill använda vinsterna av teknikutvecklingen till att öka kvaliteten i verksamheterna och inte till att sänka skatten.

Remissen med en uppdatering av e-strategin har ett helt annat syfte, eftersom strategin har skrivits om för att stödja marknadsanpassningen av stadens verksamhet enligt "vision 2030". Målet är inte längre att öka dialogen mellan de politiskt förtroendevalda

och kommuninvånarna. I fokus står nu samverkan med entreprenörer och leverantörer och synen på stockholmaren som en kund på en marknad. Frågor om integritet och sekretess berörs marginellt och det framgår inte heller om de privata aktörerna ska betala för IT-servicen.

En radikal e-strategi skulle däremot ha målet att demokratisera datoranvändningen. Publika datorer skulle även vara tillgängliga på förskolor, skolor, servicehus och andra kommunala verksamheter. Fortfarande är det färre äldre, kvinnor och lågavlönade som har och som använder Internet. Hushåll med försörjningsstöd nekas bistånd till bredband, vilket ger deras barn sämre möjlighet i skolan jämfört med andra barn. Personal i äldreomsorg, förskola och andra fältverksamheter har också sämre tillgång till IT än andra anställda, vilket måste lösas.

Vi anser att e-strategin ska innehålla riktlinjer för utveckling av e-demokratin, så att staden inte bygger nya hinder för dem som idag står utanför, samtidigt som de som idag är delaktiga får det ännu lättare att göra sin röst hörd.

Självklart ska staden erbjuda e-tjänster, men det ska styras av invånarnas behov och inte enbart för att spara pengar. Vi efterlyser därför en kartläggning av önskemål om e-tjänster hos olika grupper av stockholmare. När e-tjänster utvecklas ska konceptet "Design för alla" vara utgångspunkt, så att tjänsterna passar äldre, ovana användare samt de som har läs- och skrivsvårigheter och andra funktionsnedsättningar. Medarbetarna ska vara delaktiga i arbetet, eftersom e-tjänster kan medföra ökat natt- och skiftarbete som inverkar negativt på hälsan

För de som inte använder datorer ska ordinarie tjänster finnas kvar. Vi tror inte att de kontaktcenter som byggs upp helt kan ersätta den personliga service som medborgarkontoren har erbjudit. Vi anser också att risken med trådlös teknik måste uppmärksammas i en uppdaterad e-strategi och att staden ska söka lösningar som minimerar strålningsrisken.

## **Kungsholmens stadsdelsnämnd**

*Reservation* anfördes av Håkan Wahlén m.fl. (s), Ingegerd Akselsson Le Douaron (mp) och Reijo Kittilä (v), enligt följande.

Stadsdelsnämnden överlämnar förvaltningens tjänsteutlåtande som yttrande över remissen.

Stadsdelsnämnden anför därutöver följande:

E-strategin ska vara ett stöd för att öka demokratin, förbättra välfärden och utveckla användarvänliga IT-system som underlättar för anställda i arbetet och kontakten mellan invånarna och staden. IT ska vara ett redskap för att utveckla samhället i en ekologiskt hållbar riktning och vi vill använda vinsterna av teknikutvecklingen till att öka kvaliteten i verksamheterna och inte bara se som övergripande mål att sänka skatten.

Förslaget till e-strategin har skrivits för att stödja marknadsanpassningen av stadens verksamhet enligt ”vision 2030”. Målet är inte längre att öka dialogen mellan de politiskt förtroendevalda och kommuninvånarna. I fokus står nu samverkan med entreprenörer och leverantörer och stockholmaren finns bara med som en kund på en marknad. Frågor om integritet och sekretess berörs marginellt och det framgår inte heller om de privata aktörerna ska betala för IT-servicen.

En radikal e-strategi ska ha målet att demokratisera datoranvändningen. Publika datorer ska vara tillgängliga på förskolor, skolor, servicehus och andra kommunala verksamheter. Fortfarande är det färre äldre, kvinnor och lågavlönade som använder Internet. Hushåll med försörjningsstöd nekas bistånd till bredband, vilket ger deras barn sämre möjlighet i skolan jämfört med barn i andra familjer. Personal i äldreomsorg, förskola och andra fältverksamheter har sämre tillgång till IT än andra anställda.

E-strategin bör innehålla riktlinjer för utveckling av e-demokratin, så att staden inte bygger nya hinder för dem som idag står utanför, samtidigt som de som idag är delaktiga får det ännu lättare att göra sin röst hörd.

Utbudet av e-tjänster ska styras av invånarnas behov. Vi efterlyser en kartläggning av önskemål om e-tjänster hos olika grupper av stockholmare. När e-tjänster utvecklas ska konceptet ”Design för alla” vara utgångspunkt, så att tjänsterna passar äldre, ovana användare samt de som har läs- och skrivsvårigheter och andra funktionsnedsättningar.

Många av stadsdelsförvaltningarnas brukare är äldre och utsatta medborgare som även förvaltningen påpekar i sitt tjänsteutlåtande. För de som inte använder datorer ska ordinarie tjänster finnas kvar. Vi tror inte att de kontaktcenter som föreslås helt kan ersätta personlig service. Även risken med trådlös teknik måste uppmärksammas i en uppdaterad e-strategi och staden ska söka lösningar som minimerar strålningsrisken.

## **Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd**

*Särskilt uttalande* gjordes av ordförande Birgitta Wahlman m fl (m), ledamot Ingela Gille Rausén (fp) och ledamot Fredrik Wallén (kd) vilket ledamot Tomas Melin (mp) anslöt sig till, enligt följande.

Vi noterar med glädje att denna nya e-strategi på många sätt stärker våra egna lokala utvecklingssträvanden.

Att kunna använda e-tjänsterna för att utveckla Medborgardialogen ligger helt i linje med de förslag vi inom den lokala Alliansen arbetar för.

Också möjliggörande av utveckling av Kontaktcenter för både medborgare och företagare välkomnas.

Det valfrihetsarbete vi nu på allvar har satt igång kommer att ha stor nytta av denna nya e-strategi. Vi är särskilt nöjda med ansatsen att servicen ska vara organisationsöverskridande. Medborgarna ska inte behöva hålla reda på hur stadens organisation ser ut, eller behöva anpassa sig efter olika förvaltningars olika typer av system. Att man

också ständigt vill utveckla den moderna tekniken tyder på en vilja att aldrig slå sig till ro. Här ser vi också den utveckling som staden redan påbörjat inom ramen för projektet Vällingby e-center.

Vi vill även lyfta fram möjligheten att använda sig av systemet ”way” som är ett internationellt provat system för att tillgängliggöra Internet för funktionshindrade.

## **Älvsjö stadsdelsnämnd**

*Reservation* anfördes av ledamot Maj-Len Eklund (v) och Kenneth Rönquist (mp), enligt följande.

Förvaltningens tjänsteutlåtande återopas delvis som yttrande över remissen till kommunstyrelsen. Därutöver framföra följande.

Vi vill gärna uppdatera stadens e-strategi, men utifrån andra grundläggande målsättningar än vad som framgår i det remitterade förslaget. Vi vill att e-strategin ska vara ett stöd för att öka demokratin, förbättra välfärden och att utveckla användarvänliga IT-system som underlättar för anställda i arbetet och i kontakten med invånarna. Vi ser IT som ett redskap för att utveckla samhället i en ekologiskt hållbar riktning och vill använda vinsterna av teknikutvecklingen till att öka kvaliteten i verksamheterna och inte till att sänka skatten.

Digital information som produceras inom stadens förvaltningar och riktar sig till Stockholmarna eller andra externa avnämare bör så långt det är möjligt vara plattformsoberoende d.v.s. fungera likvärdigt inom såväl Windows-, som Mac OS- och Linuxmiljö.

Förslaget om en uppdatering av e-strategin som nu presenteras har ett helt annat syfte, eftersom strategin har skrivits om för att stödja marknadsanpassningen av stadens verksamhet enligt ”vision 2030”. Målet är inte längre att öka dialogen mellan de politiskt förtroendevalda och kommuninvånarna. I fokus står nu samverkan med entreprenörer och leverantörer och stockholmaren som en kund på en marknad. Frågor om integritet och sekretess berörs marginellt och det framgår inte heller om de privata aktörerna ska betala för IT-servicen.

En radikal e-strategi skulle däremot ha målet att demokratisera datoranvändningen. Publika datorer skulle även vara tillgängliga på förskolor, skolor, servicehus och andra kommunala verksamheter. Fortfarande är det färre äldre, kvinnor och lågavlönade som använder Internet. Hushåll med försörjningsstöd nekas bistånd till bredband, vilket ger deras barn sämre möjlighet i skolan jämfört med barn i andra familjer. Personal i äldreomsorg, förskola och andra fältverksamheter har sämre tillgång till IT än andra anställda, vilket måste lösas.

Vi anser att e-strategin även bör innehålla riktlinjer för utveckling av e-demokratin, så att staden inte bygger nya hinder för dem som idag står utanför, samtidigt som de som idag är delaktiga får det ännu lättare att göra sin röst hörd.



Självklart ska staden erbjuda e-tjänster, men det ska styras av invånarnas behov och inte enbart för att spara pengar. Vi efterlyser därför en kartläggning av önskemål om e-tjänster hos olika grupper av stockholmare. När e-tjänster utvecklas ska konceptet ”Design för alla” vara utgångspunkt, så att tjänsterna passar äldre, ovana användare samt de som har läs- och skrivsvårigheter och andra funktionsnedsättningar. Medarbetarna ska vara delaktiga i arbetet, eftersom e-tjänster kan medföra ökat natt- och skiftarbete som inverkar negativt på hälsan

För de som inte använder datorer ska ordinarie tjänster finnas kvar. Vi tror inte att de kontaktcenter som byggs upp helt kan ersätta den personliga service som medborgarkontoren har erbjudit. Vi anser också att risken med trådlös teknik måste uppmärksammas i en uppdaterad e-strategi och att staden ska söka lösningar som minimerar strålningsrisken.

## **Spånga-Tensta stadsdelsnämnd**

*Reservation* anfördes av Abdo Goriya (s), Awad Hersi (mp), Jonas Ljungstedt (v), Eva Andersson (s), Rune Olofsson (s) och tjänstgörande ersättaren Azad Hassan (s), enligt följande.

Vi reserverar oss mot beslutet då vi yrkar:

- Att delvis godkänna förvaltningens förslag till svar på remiss.
- Att därutöver anför följande:

I en levande demokrati är dialogen mellan medborgare och politiker en grundläggande hörnsten. Demokratien måste hela tiden utvecklas och teknikens nya möjligheter utnyttjas för att så många medborgare som möjligt ska känna att de är med och påverkar den representativa demokratin.

Webbplatsen Insyn

bör utvecklas till en dialog mellan förtroendevalda och medborgarna. Det är önskvärt att alla stadsdelsnämnder använder insyn för att lägga upp protokoll och handlingar. Målet är också att alla politiker kommer åt handlingar på stadens intranät hemifrån.

e-demokrati

skapar förutsättningar för en mer deltagande och direkt demokrati. Under senare år är det rörelser som lyckats samla sig genom det snabba utbytet av information världen över som tvingat fram demokratiska reformer.

- Genom internet kan kommunikationen mellan väljare och valda stärkas, direkt deltagande i beslutsfattandet möjliggörs och bakgrundsinformation spridas.

Rådslag har handlat om allt från trafiklösningar till placeringen av en ny skola.

Förutom vanliga möten och information på webben har medborgarna kunnat debattera frågorna på en hemsida under en vecka och chatta med politiker och tjänstemän för att sedan slutligen ta ställning till tydliga alternativ via webben eller med pappersröstsedel.

- Det handlar ofta om att göra information och beslutsunderlag tillgängliga på webben. Men också att rådfråga kommuninvånare i särskilda medborgarpaneler som stadsdelen Älvsjö i Stockholm. I ett flertal kommuner har rådslag genomförts, som i Sigtuna och Kalix.

Digital information som produceras inom stadens förvaltningar och riktar sig till Stockholmsmarna eller andra externa läsare bör så långt det är möjligt vara plattformsoberoende, d.v.s. fungera likvärdigt inom såväl Windows-, som Mac OS- och Linux-miljö.

## **Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd**

*Reservation* anfördes av vice ordföranden Jan Wallman m.fl. (s), tjänstgörande ersättaren Carita Stenbacka Tenezakis (v) och ledamoten Ylva Wahlström (mp), enligt följande.

Förvaltningens tjänsteutlåtande åberopas delvis som yttrande över remissen till kommunstyrelsen

Därutöver vill vi framföra följande.

Vi vill gärna uppdatera stadens e-strategi, men utifrån andra grundläggande målsättningar än vad som framgår i det remitterade förslaget. Vi vill att e-strategin ska vara ett stöd för att öka demokratin, förbättra välfärden och att utveckla användarvänliga IT-system som underlättar för anställda i arbetet och i kontakten med invånarna. Vi ser IT som ett redskap för att utveckla samhället i en ekologiskt hållbar riktning och vill använda vinsterna av teknikutvecklingen till att öka kvaliteten i verksamheterna och inte till att sänka skatten.

Förslaget om en uppdatering av e-strategin som nu presenteras har ett helt annat syfte, eftersom strategin har skrivits om för att stödja marknadsanpassningen av stadens verksamhet enligt ”vision 2030”. Målet är inte längre att öka dialogen mellan de politiskt förtroendevalda och kommuninvånarna. I fokus står nu samverkan med entreprenörer och leverantörer och stockholmaren som en kund på en marknad. Frågor om integritet och sekretess berörs marginellt och det framgår inte heller om de privata aktörerna ska betala för IT-servicen.

En radikal e-strategi skulle däremot ha målet att demokratisera datoranvändningen. Publika datorer skulle även vara tillgängliga på förskolor, skolor, servicehus och andra kommunala verksamheter. Fortfarande är det färre äldre, kvinnor och lågavlönade som använder Internet. Hushåll med försörjningsstöd nekats bistånd till bredband, vilket ger deras barn sämre möjlighet i skolan jämfört med barn i andra familjer. Personal i äldreomsorg, förskola och andra fältverksamheter har sämre tillgång till IT än andra anställda, vilket måste lösas.

Vi anser att e-strategin även bör innehålla riktlinjer för utveckling av e-demokratin, så att staden inte bygger nya hinder för dem som idag står utanför, samtidigt som de som idag är delaktiga får det ännu lättare att göra sin röst hörd.

Självklart ska staden erbjuda e-tjänster, men det ska styras av invånarnas behov och inte enbart för att spara pengar. Vi efterlyser därför en kartläggning av önskemål om e-tjänster hos olika grupper av stockholmare. När e-tjänster utvecklas ska konceptet ”Design för alla” vara utgångspunkt, så att tjänsterna passar äldre, ovana användare samt de som har läs- och skrivsvårigheter och andra funktionsnedsättningar. Medarbetarna ska vara delaktiga i arbetet, eftersom e-tjänster kan medföra ökat natt- och skiftarbete som inverkar negativt på hälsan

För de som inte använder datorer ska ordinarie tjänster finnas kvar.

Vi tror inte att de kontaktcenter som byggs upp helt kan ersätta den personliga service som medborgarkontoren har erbjudit. Vi anser också att risken med trådlös teknik måste uppmärksammas i en uppdaterad e-strategi och att staden ska söka lösningar som minimerar strålningsrisken.

*Särskilt uttalande* gjordes av vice ordföranden Jan Wallman m.fl. (s), tjänstgörande ersättaren Carita Stenbacka Tenezakis (v) och ledamoten Ylva Wahlström (mp), enligt följande.

Digital information som produceras inom stadens förvaltningar och riktar sig till stockholmarna eller andra externa avnämare bör så långt det är möjligt vara plattformsoberoende, d.v.s. fungera likvärdigt inom såväl Windows-, som Mac OS- och Linuxmiljö. Staden bör också använda öppna standarder för exempelvis webbläsare så att informationen på Internet blir så tillgänglig som möjligt.

### **Norrmalms stadsdelsnämnd**

*Reservation* anfördes av vice ordföranden Lars Arell m.fl. (s), enligt följande.

Slå fast att alla IT-system för styrning, uppföljning och administration ska utformas så att de hanterar all offentligt finansierad verksamhets information.

I övrigt besvara remissen med förvaltningens skrivelse.

Därutöver anföra följande:

Att använda IT för att effektivisera den offentliga verksamheten och göra den mer lättillgänglig för medborgarna är en självklarhet. När huvudlinjen i den förda politiken är att ingen verksamhet ska bedrivas i kommunens regi är det därför av allt mindre intresse att utveckla system som tar sikte på den minskande andel av verksamheterna som finns kvar inom staden. Både för att medborgarna ska uppleva någon verklig valfrihet, och för att kunna följa upp hur skattemedel används måste den övergripande inriktningen vara att samtliga system ska omfatta all offentligt finansierad verksamhet.

*Reservation* anfördes av ledamoten Hans Enroth (v) enligt följande.

Som sitt yttrande över remissen delvis åberopa förvaltningens tjänsteutlåtande.

Därutöver anför följande:

Vi vill gärna uppdatera stadens e-strategi, men utifrån andra värderingar än vad som framgår i det remitterade förslaget. E-strategin ska enligt vår mening vara ett stöd för att öka demokratin, förbättra välfärden och utveckla användarvänliga IT-system som underlättar för anställda i arbetet och i kontakten med invånarna. Vi ser IT som ett redskap för att utveckla samhället i en ekologiskt hållbar riktning och vill använda vinsterna av teknikutvecklingen till att öka kvaliteten i verksamheterna och inte till att sänka skatten.

En radikal e-strategi skulle ha målet att demokratisera datoranvändningen. Publika datorer skulle även vara tillgängliga på förskolor, skolor, servicehus och andra kommunala verksamheter. Fortfarande är det få äldre, kvinnor och lågavlönade som har och som använder Internet. Hushåll med försörjningsstöd nekats bistånd till bredband, vilket ger deras barn sämre möjlighet i skolan jämfört med andra barn. Personal i äldreomsorg, förskola och andra fältverksamheter har också sämre tillgång till IT än andra anställda, vilket måste lösas.

Vi anser att e-strategin ska innehålla riktlinjer för utveckling av e-demokratin, så att staden inte bygger nya hinder för dem som idag står utanför, samtidigt som de som idag är delaktiga får det ännu lättare att göra sin röst hörd.

För de som inte använder datorer ska ordinarie tjänster finnas kvar. Vi tror inte att de kontaktcenter som byggs upp helt kan ersätta den personliga service som medborgarkontoren har erbjudit.

*Reservation* anfördes av ledamoten Yildiz Kafkas (mp), enligt följande.

Delvis godkänna förvaltningens förslag till svar på remiss.

Därutöver anför följande:

I en levande demokrati är dialogen mellan medborgare och politiker en grundläggande hörnsten. Demokratin måste hela tiden utvecklas och teknikens nya möjligheter utnyttjas för att så många medborgare som möjligt ska känna att de är med och påverkar den representativa demokratin.

Webbplatsen Insyn

bör utvecklas till en dialog mellan förtroendevalda och medborgarna. Det är önskvärt att alla stadsdelsnämnder använder insyn för att lägga upp protokoll och handlingar. Målet är också att alla politiker kommer åt handlingar på stadens intranät hemifrån.

e-demokrati

skapar förutsättningar för en mer deltagande och direkt demokrati. Under senare år är det rörelser som lyckats samla sig genom det snabba utbytet av information världen över som tvingat fram demokratiska reformer.

- Genom Internet kan kommunikationen mellan väljare och valda stärkas, direkt deltagande i beslutsfattandet möjliggörs och bakgrundsinformation spridas.

Rådslag

har handlat om allt från trafiklösningar till placeringen av en ny skola. Förutom vanliga möten och information på webben har medborgarna kunnat debattera frågorna

på en hemsida under en vecka och chatta med politiker och tjänstemän för att sedan slutligen ta ställning till tydliga alternativ via webben eller med pappersröstsedel.

- Det handlar ofta om att göra information och beslutsunderlag tillgängliga på webben. Men också att rådfråga kommuninvånare i särskilda medborgarpaneler som stadsdelen Älvsjö i Stockholm. I ett flertal kommuner har rådslag genomförts, som i Sigtuna och Kalix.

Digital information

som produceras inom stadens förvaltningar och riktar sig till stockholmarna eller andra externa läsare bör så långt det är möjligt vara plattformsoberoende, d.v.s. fungera likvärdigt inom såväl Windows-, som Mac OS- och Linuxmiljö.

## **Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsnämnd**

*Reservation* anfördes av vice ordföranden Magnus Dannqvist, ledamöterna Mervi Mäkinen Andersson, Lennart Pöppel, Sonja Mogert (alla s), enligt följande.

Förvaltningens tjänsteutlåtande åberopas delvis som yttrande över remissen till kommunstyrelsen. Därutöver vill vi framföra följande.

Vi vill gärna uppdatera stadens e-strategi, men utifrån andra värderingar än vad som framgår i det remitterade förslaget. E-strategin ska enligt vår mening vara ett stöd för att öka demokratin, förbättra välfärden och utveckla användarvänliga IT-system som underlättar för anställda i arbetet och i kontakten med invånarna. Vi ser IT som ett redskap för att utveckla samhället i en ekologiskt hållbar riktning och vill använda vinsterna av teknikutvecklingen till att öka kvaliteten i verksamheterna.

Remissen med en uppdatering av e-strategin har ett helt annat syfte, eftersom strategin har skrivits om för att stödja marknadsanpassningen av stadens verksamhet enligt "vision 2030". Målet är inte längre att öka dialogen mellan de politiskt förtroendevalda och kommuninvånarna. I fokus står nu samverkan med entreprenörer och leverantörer och synen på stockholmaren som en kund på en marknad. Frågor om integritet och sekretess berörs marginellt och det framgår inte heller om de privata aktörerna ska betala för IT-servicen.

En radikal e-strategi skulle däremot ha målet att demokratisera datoranvändningen. Publika datorer skulle även vara tillgängliga på förskolor, skolor, servicehus och andra kommunala verksamheter. Fortfarande är det färre äldre, kvinnor och lågavlönade som har och som använder Internet. Hushåll med försörjningsstöd nekas bistånd till bredband, vilket ger deras barn sämre möjlighet i skolan jämfört med andra barn. Stadens personal i äldreomsorg, förskola och andra fältverksamheter har också sämre tillgång till IT än andra anställda, vilket måste lösas.

Vi anser att e-strategin även ska innehålla riktlinjer för utveckling av e-demokratin, så att staden inte bygger nya hinder för dem som idag står utanför, samtidigt som de som idag är delaktiga får det ännu lättare att göra sin röst hörd.

Självklart ska staden erbjuda e-tjänster, men det ska styras av invånarnas behov och inte enbart för att spara pengar. Vi efterlyser därför en kartläggning av önskemål om e-tjänster hos olika grupper av stockholmare. När e-tjänster utvecklas ska konceptet ”Design för alla” vara utgångspunkt, så att tjänsterna passar äldre, ovana användare samt de som har läs- och skrivsvårigheter och andra funktionsnedsättningar. I utvecklingen av den så kallade 24-timmarsmyndigheten ska självklart arbetsmiljöaspekter uppmärksammas.

För de som inte använder datorer ska ordinarie tjänster finnas kvar. De nya kontaktcentren kan aldrig helt ersätta den personliga service som medborgarkontoren har erbjudit, men som nu begränsas kraftigt. Vi anser också att hälsoriskerna med trådlös och annan teknik måste uppmärksammas i en uppdaterad e-strategi, så att försiktighetsprincipen kan tillämpas i fråga om bland annat exponering för elektromagnetiska fält.

## **Stadsbyggnadsnämnden**

*Reservation* anfördes av Cecilia Obermüller (mp), enligt följande.

I en levande demokrati är dialogen mellan medborgare och politiker en grundläggande hörnpelare. Demokratin måste hela tiden utvecklas och teknikens nya möjligheter utnyttjas för att så många medborgare som möjligt ska känna att de är med och påverkar den representativa demokratin.

Webbplatsen Insyn

bör utvecklas till en dialog mellan förtroendevalda och medborgarna. Det är önskvärt att alla stadsdelsnämnder använder insyn för att lägga upp protokoll och handlingar. Målet är också att alla politiker kommer åt handlingar på stadens intranät hemifrån. e-demokrati

skapar förutsättningar för en mer deltagande och direkt demokrati. Under senare år är det rörelser som lyckats samla sig genom det snabba utbytet av information världen över som tvingat fram demokratiska reformer.

- Genom Internet kan kommunikationen mellan väljare och valda stärkas, direkt deltagande i beslutsfattandet möjliggörs och bakgrundsinformation spridas.

Rådslag har handlat om allt från trafiklösningar till placeringen av en ny skola. Förutom vanliga möten och information på webben har medborgarna kunnat debattera frågorna på en hemsida under en vecka och chatta med politiker och tjänstemän för att sedan slutligen ta ställning till tydliga alternativ via webben eller med pappersröstsedel.

- Det handlar ofta om att göra information och beslutsunderlag tillgängliga på webben. Men också att rådfråga kommuninvånare i särskilda medborgarpaneler som stadsdelen Älvsjö i Stockholm. I ett flertal kommuner har rådslag genomförts, som i Sigtuna och Kalix.

Digital information som produceras inom stadens förvaltningar och riktar sig till Stockholmarna eller andra externa läsare bör så långt det är möjligt vara plattformsoberoende, d.v.s. fungera likvärdigt inom såväl Windows-, som Mac OS- och Linux-miljö.

## **Fastighetsnämnden**

*Reservation* anfördes av vice ordföranden Martin Michel (mp), enligt följande.

Att godkänna förvaltningens förslag samt att lägga till ett 6:e insatsområde  
Att arbeta för maximerad användarvänlighet, bra supportfunktioner och lättbegriplig teknik.

En viktig orsak till stress idag är bristande teknik och dålig användarvänlighet i datoranvändningen. Att prioritera begriplighet för vanliga datoranvändare förbises därför tyvärr ofta när man talar om IT-strategier och uppdateringar. Vi vill därför att detta viktiga behov ingår i de insatsområden som remissen behandlar.

*Reservation* anfördes av ledamoten Bengt Sandberg m.fl. (s), enligt följande.

Fastighetsnämnden beslutar

Att i huvudsak godkänna kontorets förslag till beslut samt att därutöver anföra följande.

E-strategin ska vara ett stöd för att öka demokratin, förbättra välfärden och utveckla användarvänliga IT-system som underlättar för anställda i arbetet och kontakten mellan invånarna och staden. IT ska vara ett redskap för att utveckla samhället i en ekologiskt hållbar riktning och vi vill använda vinsterna av teknikutvecklingen till att öka kvaliteten i verksamheterna och inte bara se som övergripande mål att sänka skatten.

Förslaget till e-strategin har skrivits för att stödja marknadsanpassningen av stadens verksamhet enligt ”vision 2030”. Målet är inte längre att öka dialogen mellan de politiskt förtroendevalda och kommuninvånarna. I fokus står nu samverkan med entreprenörer och leverantörer och stockholmaren finns bara med som en kund på en marknad. Frågor om integritet och sekretess berörs marginellt och det framgår inte heller om de privata aktörerna ska betala för IT-servicen.

En radikal e-strategi ska ha målet att demokratisera datoranvändningen. Publika datorer ska vara tillgängliga på förskolor, skolor, servicehus och andra kommunala verksamheter. Fortfarande är det färre äldre, kvinnor och lågavlönade som använder Internet. Hushåll med försörjningsstöd nekas bistånd till bredband, vilket ger deras barn sämre möjlighet i skolan jämfört med barn i andra familjer. Personal i äldreomsorg, förskola och andra fältverksamheter har sämre tillgång till IT än andra anställda.

E-strategin bör innehålla riktlinjer för utveckling av e-demokratin, så att staden inte bygger nya hinder för dem som idag står utanför, samtidigt som de som idag är delaktiga får det ännu lättare att göra sin röst hörd.

Utbudet av e-tjänster ska styras av invånarnas behov. Vi efterlyser en kartläggning av önskemål om e-tjänster hos olika grupper av stockholmare. När e-tjänster utvecklas ska konceptet ”Design för alla” vara utgångspunkt, så att tjänsterna passar äldre, ovana användare samt de som har läs- och skrivsvårigheter och andra funktionsnedsättningar.

Många av stadens brukare och hyresgäster är äldre och utsatta medborgare. För dem som inte använder datorer ska ordinarie tjänster finnas kvar.

*Särskilt uttalande* gjordes av ordförande Ulla Hamilton m.fl. (m) och tjänstgörande ersättaren Camilla Lindberg (m), enligt följande.

I kontorets arbete med att identifiera möjliga verksamhetsområden som kan utvecklas med stöd av IT, vill den borgerliga majoriteten under målet ”Fokus på invånarnas och näringslivets behov” särskilt betona vikten av att kontoret arbetar med elektroniska upphandlingar.

Det finns på marknaden flera aktörer som erbjuder elektroniska och/eller webbaserade verktyg som hanterar upphandlingsprocessen. Verktygen förenklar processen för såväl fastighetskontoret som företagen som vill lämna anbud. Att delta i upphandlingar tar omfattande resurser i anspråk hos deltagande företag och en komplicerad process kostar pengar och riskerar att stänga ute mindre företag. Genom att förenkla t.ex. kvalificeringsfasen genom automatiserade moment ges även större utrymme för att utveckla mer kvalitativa utvärderingsmoment.

## **Kyrkogårdsnämnden**

*Särskilt uttalande* gjordes av Yvonne Fernell-Ingelström m.fl. (m) och tjänstgörande ersättaren Thomas Erlandsson (fp), enligt följande.

I kontorets arbete med att identifiera möjliga verksamhetsområden som kan utvecklas med stöd av IT, vill den borgerliga majoriteten under målet ”Fokus på invånarnas och näringslivets behov” särskilt betona vikten av att kontoret arbetar med elektroniska upphandlingar.

Det finns på marknaden flera aktörer som erbjuder elektroniska och/eller webbaserade.

Verktyg som hanterar upphandlingsprocessen. Verktygen förenklar processen för såväl fastighetskontoret som företagen som vill lämna anbud. Att delta i upphandlingar tar omfattande resurser i anspråk hos deltagande företag och en komplicerad process kostar pengar och riskerar att stänga ute mindre företag. Genom att förenkla t.ex. kvalificeringsfasen genom automatiserade moment ges även större utrymme för att utveckla mer kvalitativa utvärderingsmoment.



*Särskilt uttalande* gjordes av Lilian Falkbäck m fl (s), enligt följande.

Vi vill betona vikten av att förvaltningen tar hänsyn till äldres och handikappades möjligheter att använda den nya tekniken.

## **Kulturnämnden**

*Reservation* anfördes av vice ordförande Roger Mogert (s), ledamöterna Ann Mari Engel (v), Eva Louise Erlandsson Slorach (s) och Kerstin Wickman (mp) samt tjänstgörande ersättaren Inga Granberg (s), enligt följande.

Att besluta att förvaltningens tjänsteutlåtande delvis åberopas som yttrande över remissen till kommunstyrelsen, samt att därutöver framföra följande:

Vi vill gärna uppdatera stadens e-strategi, men utifrån andra värderingar än vad som framgår i det remitterade förslaget. E-strategin ska enligt vår mening vara ett stöd för att öka demokratin, förbättra välfärden och utveckla användarvänliga IT-system som underlättar för anställda i arbetet och i kontakten med invånarna. Vi ser IT som ett redskap för att utveckla samhället i en ekologiskt hållbar riktning och vill använda vinsterna av teknikutvecklingen till att öka kvaliteten i verksamheterna och inte till att sänka skatten.

Remissen med en uppdatering av e-strategin har ett helt annat syfte, eftersom strategin har skrivits om för att stödja marknadsanpassningen av stadens verksamhet enligt ”vision 2030”. Målet är inte längre att öka dialogen mellan de politiskt förtroendevalda och kommuninvånarna. I fokus står nu samverkan med entreprenörer och leverantörer och synen på stockholmaren som en kund på en marknad. Frågor om integritet och sekretess berörs marginellt och det framgår inte heller om de privata aktörerna ska betala för IT-servicen.

En radikal e-strategi skulle däremot ha målet att demokratisera datoranvändningen. Publika datorer skulle även vara tillgängliga på förskolor, skolor, servicehus och andra kommunala verksamheter. Fortfarande är det färre äldre, kvinnor och lågavlönade som har och som använder Internet.

Vi anser att e-strategin ska innehålla riktlinjer för utveckling av e-demokratin, så att staden inte bygger nya hinder för dem som idag står utanför, samtidigt som de som idag är delaktiga får det ännu lättare att göra sin röst hörd.

Självklart ska staden erbjuda e-tjänster, men det ska styras av invånarnas behov och inte enbart för att spara pengar. För dem som inte använder datorer ska ordinarie tjänster finnas kvar. Vi tror inte att de kontaktcenter som byggs upp helt kan ersätta den personliga service som medborgarkontoren har erbjudit. Vi anser också att risken med trådlös teknik måste uppmärksammas i en uppdaterad e-strategi och att staden ska söka lösningar som minimerar strålningsrisken.

*Särskilt uttalande* gjordes av ordförande Madeleine Sjöstedt (fp), vice ordförande Roger Mogert (s), ledamöterna Ann Mari Engel (v), Eva Louise Erlandsson Slorach (s), Inga-Märta Fröman (kd), Rasmus Jonlund (fp) och Kerstin Wickman (mp) samt tjänstgörande ersättaren Inga Granberg (s) och med instämmande yttrande av ersättaren, utan rösträtt, Elias Granqvist (m), enligt följande.

Digital information som produceras inom stadens förvaltningar och riktar sig till Stockholmarna eller andra externa avnämare bör så långt det är möjligt vara plattformsoberoende, d.v.s. fungera likvärdigt inom såväl Windows-, som Mac OS- och Linuxmiljö.