

Utlåtande 2009:86 RI (Dnr 037-2899/2008)

## **Snabb och lättillgänglig service för stockholmarna - införande av e-tjänster i Stockholms stad**

### **Lägesrapport**

Kommunstyrelsen föreslår att kommunfullmäktige beslutar följande

1. Lägesrapport om ”Snabb och lättillgänglig service för stockholmarna – införande av e-tjänster i Stockholms stad” godkänns.
2. Kommunfullmäktige m.m. medges ökade kostnader om 18 miljoner kronor för att genomföra delar av August block 2. Finansiering sker genom disposition av de i eget kapital särskilt reserverade medel för IT-satsning.

Kommunstyrelsen beslutar för egen del, under förutsättning att kommunfullmäktige beslutar enligt ovan, följande

1. Kommunstyrelsens tidigare fattade beslut den 1 oktober 2007 (utl. 2007:114 punkt 3) angående delegation till bitr. stadsdirektör Carina Lundberg Uudelepp upphör att gälla.
2. Stadsdirektören ges rätten att fatta beslut om anvisningar för e-tjänster i syfte att utveckla enhetliga och enkla e-tjänster för stockholmarna.

**Föredragande borgarrådet Sten Nordin** anför följande.

*Ärendet*

Stadsledningskontoret redovisar i sitt tjänsteutlåtande en lägesrapport. Rapporten redovisar hittills genomförda aktiviteter inom ramen för satsningen på IT-

baserad verksamhetsutveckling och e-tjänster. I rapporten beskrivs e-tjänstprogrammet, projekt August och utvecklingen av stockholm.se. I tjänstutlåandet ges förslag till fortsatt utveckling för projekt August, metoder för att säkerställa enhetliga e-tjänster, uppföljning av nyttohemtagning samt förbättrad styrning.

Program August utgår från kommunfullmäktiges beslut att införa en ny informationsteknisk plattform, ITP för staden (dnr 031-966/2004). I fullmäktigebeslutet om program August var ärendet uppdelat i två block. Kostnaderna för att genomföra August block 1 beräknades uppgå till 63,9 miljoner kronor. För att möjliggöra ett genomförande av den informationstekniska plattformen krävs enligt ärendet att ytterligare beslut fattas avseende block 2, som då uppskattades till 22,2 miljoner kronor. Kommunfullmäktiges beslut avsåg endast block 1, som fokuserar på att skapa en ny plattform för utveckling och införande av e-tjänster.

Block 2 avsåg i huvudsak datalagring och konsolidering av datalager, metakatalog och katalogtjänst, anpassning av verksamhetssystem samt konsolidering av e-postsystem. Genom beslut om införande av gemensam IT-service för förvaltningar och bolag (dnr 031-826/2008) har förutsättningarna för genomförande av block 2 delvis ändrats.

Delar av block 2 kvarstår dock att genomföra och kan sammanfattas i följande punkter:

- Datalager och katalogtjänster utöver det som ryms i block 1 (2 miljoner kronor)
- Anpassningsplan för olika verksamhetssystem mot ny intern och extern katalogstruktur (10 miljoner kronor)
- Koppling till systemen LISA, BoSko och Hanna mot ny intern katalogstruktur (6 miljoner kronor).

Sammantaget beräknas nu kostnaden för block 2 uppgå till 18 miljoner kronor.

### *Beredning*

Ärendet har initierats av stadsledningskontoret.

### *Mina synpunkter*

Det ska vara enkelt att vara stockholmare. Det ska vara enkelt att få en överblick över den service som staden erbjuder. Det ska vara enkelt att förstå var den hjälp eller det stöd man eftersöker går att finna. Stockholmarna har höga

krav och förväntar sig, med rätta, att den politiska styrningen tar beslut som motsvarar dessa krav.

Stockholms stad har avsatt 650 miljoner kronor för att under 2007-2010 förenkla stadens service och öka tillgängligheten till invånarna med hjälp av IT. Satsningens avsikt är att skapa förutsättningar för att nå stadens och e-strategins vision och mål om ett Stockholm som är tillgängligt för alla. Ett Stockholm där stockholmaren finns i centrum och det är invånarens behov, intressen och möjligheter som ska vägleda utvecklingen. Stadens verksamheter och organisation ska anpassas och möta invånarnas förväntningar. Stadens invånare och andra intressenter ska kunna jämföra service och utbud samt erbjudas ett större utbud via olika kanaler.

Många stockholmare använder i dag e-tjänster i någon form i kontakter med staden. Det kan vara något så enkelt som att ansöka om boendeparkering på stadens hemsida, eller att placera sonen eller dottern i kö i god tid för förskoleplats. Det kan handla om att hitta information om vart man ska vända sig för att få ansöka om en hyresrätt ur det allmännyttiga eller privata beståndet förmedlat genom stadens bostadsförmedling. Det kan också vara att en medborgare vill fördjupa sig i ett politiskt ärende i någon av stadens nämnder eller styrelser. E-tjänsternas utveckling innebär inte bara möjligheten att uträtta de vardagliga ärenden en medborgare behöver via stadens hemsida och övriga e-lösningar, den bidrar konkret också till en ökad transparens, vilket är viktigt ur ett demokratiskt perspektiv. Det ska vara tydligt, enkelt och förståeligt för stockholmarna att inhämta information om politiska beslut, hur de har fattats och med vilka underlag som grund.

Stockholms varumärke är mycket starkt inom ICT-frågor och e-utveckling. Många är de städers organisationer som vänder blickarna till Stockholm för att se vart utvecklingen bör gå närmsta åren, hur vi använder, utvecklar och tillämpar teknik för att göra vardagen enklare för våra medborgare. I den rollen, som en föregångsstad inom brukarorienterade e-tjänster, har vi också ett stort ansvar.

Sammanfattningsvis innebär den ständigt utvecklade IT-kompetensen flera olika saker för Stockholm och dess medborgare. Den erbjuder enorma möjligheter som vi bör ta tillvara. I stadens IT-utvecklande arbete bör vi därför vara noggranna och konsekventa med att vara så pedagogiska som möjligt vid vidareutvecklingen av befintliga e-tjänster och lanseringen av nya sådana. När nu tekniken möjliggör att stadens service går från service i världsklass till e-service i världsklass så är det av stor vikt att dessa tjänster är och förblir tillgängliga, lätthanvända och effektiva för stadens hela befolkning.

**Borgarrådsberedningen** tillstyrker föredragande borgarrådets förslag.

**Kommunstyrelsen** delar borgarrådsberedningens uppfattning och föreslår att kommunfullmäktige beslutar följande

1. Lägesrapport om ”Snabb och lättillgänglig service för stockholmarna – införande av e-tjänster i Stockholms stad” godkänns.
2. Kommunfullmäktige m.m. medges ökade kostnader om 18 miljoner kronor för att genomföra delar av August block 2. Finansiering sker genom disposition av de i eget kapital särskilt reserverade medel för IT-satsning.

**Kommunstyrelsen** beslutar för egen del, under förutsättning att kommunfullmäktige beslutar enligt ovan, följande

1. Kommunstyrelsens tidigare fattade beslut den 1 oktober 2007 (utl. 2007:114 punkt 3) angående delegation till bitr. stadsdirektör Carina Lundberg Uudelepp upphör att gälla.
2. Stadsdirektören ges rätten att fatta beslut om anvisningar för e-tjänster i syfte att utveckla enhetliga och enkla e-tjänster för stockholmarna.

Stockholm den 13 maj 2009

På kommunstyrelsens vägnar:  
STEN NORDIN

*Ylva Tengblad*

**Särskilt uttalande** gjordes av *Carin Jämtin, Tomas Rudin, Malte Sigemalm* och *Abdo Goriya* (alla s), *Stefan Nilsson* (mp) och *Ann-Margarethe Livh* (v) enligt följande.

Det framgår inte av ärendet om Kommunstyrelsens handikappråd har fått yttra sig över lägesrapporten. Vi vill därför starkt betona vikten av samverkan med handikapprådet och handikapporganisationerna när det gäller utvecklingen av e-tjänster.

Enligt SRF Föreningsnytt nr 2:2009 är det näst intill omöjligt för synskadade att utnyttja de e-tjänster som finns idag. Elektroniska blanketter för att ansöka om ledsagning går exempelvis inte att fylla i för den som använder talsyntes eller punktskriftsskärm.

Vi förutsätter att de tillgänglighetsbrister som finns i nuvarande e-tjänster rättas till och att de nya e-tjänster som lanseras bygger på ”Design för alla”-perspektivet, d.v.s. är konstruerade så att alla stockholmare kan använda tjänster oavsett funktionsnedsättning.

## ÄRENDET

I budgeten för 2008 beslutade kommunfullmäktige om att investera 650 miljoner kronor för att göra ett samlat utvecklingsarbete med IT som redskap för verksamhetsutveckling och service till invånare och företagare. Satsningen förväntas leda till effektiviseringar med minskade kostnader i verksamheten samtidigt som mervärdet ska öka för invånarna. Den första oktober 2007 beslutade kommunfullmäktige om organisation, modell för finansiering, utveckling och införande av nya e-tjänster – snabb och lättillgänglig service till stockholmarna (dnr 031-2487/2007). I den första etappen av utvecklingen medgavs stadsledningskontoret ökade kostnader med 416 mnkr till satsningen på e-tjänster med fokus på medborgaren samt för vissa prioriterade projekt.

I enlighet med budget 2007 för Stockholms stad ska stadsledningskontoret införa den av fullmäktige beslutade informationstekniska plattformen (ITP) som ligger till grund för ett effektivt införande av e-tjänster i staden. Kommunfullmäktige beslöt den 28 november 2007 att genomföra programmet August block 1 för att stödja arbetet med införandet av e-tjänster (dnr 031-2802/2007).

Stockholms stad har avsatt 650 miljoner kronor för att under 2007-2010 förenkla stadens service och öka tillgängligheten till invånarna med hjälp av IT. Satsningens avsikt är att skapa förutsättningar för att nå stadens och e-strategins vision och mål om ett Stockholm som är tillgängligt för alla. Ett Stockholm där stockholmaren finns i centrum och det är invånarens behov, intressen och möjligheter som ska vägleda utvecklingen. Stadens verksamheter och organisation ska anpassas och möta invånarnas förväntningar. Stadens invånare och andra intressenter ska kunna jämföra service och utbud samt erbjudas ett större utbud via olika kanaler. Med enkla rutiner för ansökningar och tillstånd ska staden öka sin tillgänglighet även för företag och organisationer.

Satsningen samordnas av e-tjänstprogrammet och e-tjänstprojekt realiserar e-tjänsterna. Programmet svarar för förankring och information, ger stöd till projekten och tar fram underlag för prioritering och uppföljning. E-tjänstutvecklingen samordnas för att kunna återanvända lösningar och motverka stuprörlösningar. E-tjänstprogrammet ställer krav på de e-tjänster som utvecklas, att de ska vara användbara, användarvänliga, tidsbesparande, säkra, användarstyrda och transparenta.

Under 2008 pågick 32 olika e-projekt inom ramen för stadens satsning och de flesta av projekten kommer att lansera e-tjänster under 2009. E-tjänsterna som utvecklas har som mål att stockholmaren från ansökan till beslut ska kunna administrera sina kommunala ärenden på webbplatsen via en tjänsteportal

med personlig inloggning. Därutöver ska stockholmarna kunna jämföra kommunala och privata alternativ via ”Jämför service”, detta för att underlätta val av förskolor, hemtjänst etc. Under 2009 kommer bland annat e-tjänster för bygglov, ansökan till förskola, ansökan till kulturskolan, e-tjänster för att göra stadsmuseet tillgängligt dygnet runt, parkeringstillstånd, omsorgsdagbok samt ansökan till vård- och omsorgsboende att lanseras. De tjänster till företagare som inledningsvis lanseras är: söka bygglov, livsmedelshantering, nyttoparkeringstillstånd samt serverings- och alkoholtillstånd. Under 2009 planeras aktiviteter för att initiera nya e-projekt utöver alla de som redan pågår.

Det är viktigt att det finns en helhetssyn vid utvecklingen av e-tjänster samt att tekniken för tjänster som utvecklas är återanvändbar i andra e-projekt. Stadsledningskontoret har tagit fram generella lösningar för generella funktioner, som kan återanvändas inom de olika projekten. Inom ramen för satsningen pågår utveckling av en e-tjänstplattform för ”Mina tjänster” inom projekt August, handläggarsöd för kontaktcenter och en gemensam informationsstruktur med enhetliga processer och ärendeflöden samt automatisk förvaring i ett digitalt arkiv. Den tekniska plattformen finns på plats från årsskiftet 2008/2009.

Augustprojektet har etablerat en IT-infrastruktur för e-tjänstplattformen samt tagit fram regelverk med anvisningar för hur plattformen ska användas. Under senhösten 2008 har en viktig del i Augustprojektets arbete varit att ge stöd och råd till e-projekten så att e-tjänsteplattformen utnyttjas på bästa och mest effektiva sätt. En gemensam planering mellan Augustprojektet, e-tjänstprogrammet och enskilda e-tjänster har också skett så att rätta förutsättningar och förväntningar finns från alla parter.

E-tjänstprogrammet och Augustprojektet säkerställer att utvecklingen samordnas med övriga projekt och avdelningar som påverkar e-tjänsternas utveckling. Det gäller projekt som till exempel Navet (e-arkiv), Baggis (geografisk information), Kontaktcenter och stockholm.se. För att säkerställa att staden utvecklar enhetliga och enkla e-tjänster för stockholmarna föreslås att stadsdirektören får i uppdrag att fatta beslut om anvisningar för e-tjänster. E-tjänstprogrammet föreslås få i uppdrag att ansvara för och samordna de anvisningar som ställer krav vid utveckling av e-tjänster.

För att kunna realisera den informationstekniska plattformen enligt tidigare beslut i kommunfullmäktige är det viktigt att även August block 2 kan finansieras och genomföras. Block 2 skapar förutsättningar för grundläggande delar i realiseringen av ny infrastrukturell miljö i gemensam IT-service för förvaltningar och bolag. Genomförandet av block 2 ger nya katalogtjänster för stadens anställda, införande av ett nytt konsoliderat e-postsystem och hantering av behörigheter och rättigheter till olika IT-resurser i gemensam IT-service.

En viktig del i block 2 är också anpassningar av olika verksamhetssystem mot de nya katalogtjänsterna. Sammantaget beräknas kostnaden för block 2 uppgå till 18 miljoner kronor.

E-tjänstprogrammet har identifierat några utvecklingsområden i arbetet med e-projekten, ett av dem är att det finns en brist på ansökningar från vissa verksamhetsområden. Programmet ser ett behov av att utveckla projektstödet till de olika e-projekten, säkra nyttohemtagning och öka samordning mellan projekten. För att säkerställa att processen fungerar på ett optimalt sätt och att nyttan realiseras i samband med den interna verksamhetsutvecklingen när e-tjänsterna tas fram krävs ett fortsatt arbete med att stödja verksamheterna med att utveckla och förbättra sina processer. Tillgängligheten ökar i och med att arbetsprocesserna förkortas, invånaren informeras om handläggningstider och ges möjlighet att själv påverka processen.

Utöver det ser e-tjänstprogrammet att det krävs ytterligare aktiviteter för att säkerställa användbarheten av e-tjänsterna samt att informera och utbilda användarna av e-tjänsterna. Inom ramen för programmet kommer resurser användas för att stimulera användandet av e-tjänsterna och förstärka arbetet inom de identifierade utvecklingsområdena.

Totalt har hittills medgetts finansiering till en summa av 287,6 miljoner kronor. Av hela satsningen återstår 362,4 miljoner kronor vid årsskiftet 2008/2009.

## **Stadsledningskontoret**

**Stadsledningskontorets** tjänsteutlåtande daterat den 20 januari 2009 har i huvudsak följande lydelse.

Stadsledningskontoret redovisar i detta tjänsteutlåtande en lägesrapport. Rapporten redovisar hittills genomförda aktiviteter inom ramen för satsningen på IT-baserad verksamhetsutveckling och e-tjänster. I rapporten beskrivs e-tjänstprogrammet, projekt August och utvecklingen av stockholm.se. I tjänsteutlåtandet ges förslag till fortsatt utveckling för projekt August, metoder för att säkerställa enhetliga e-tjänster, uppföljning av nyttohemtagning samt förbättrad styrning.

Service i världsklass

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*. Stockholms stad ska präglas av en högklassig och kostnadseffektiv samhällsservice baserad på valfrihet och mångfald.



Stockholms stad beskriver i sin e-strategi visionen om en modern e-förvaltning (dnr 051-823/2008). För att nå visionen bygger den IT-baserade verksamhetsutvecklingen på fyra mål.

1. Förbättrad service till stockholmarna
2. Jobba smartare – snabbare handläggning av alla slags ärenden
3. Mer effektiva arbetsmetoder för att frigöra resurser till annat
4. Ett överblickbart sätt att hantera uppdragen inom staden

Från idéskiss till färdig e-tjänst

Första året har en stor del av e-tjänstprogrammets arbete ägnats åt att skapa en organisation med stöd till e-projekten. En viktig del i arbetet har också varit att ta fram metoder för uppföljning av projekten. I e-tjänstprogrammets process har hittills behandlats 28 ansökningar om finansiering och 82 idéskisser. Av idéskisserna har 64 gått vidare till ansökningar. (Se sammanställning över pågående projekt sidan 21.)

Med e-tjänst menas alla slags tjänster som förmedlas elektroniskt, vilket betyder att tjänsterna inte enbart behöver presenteras på en webbsida. Kravet på de digitala tjänsterna som utvecklas är att de ska vara användbara, användarvänliga, tidsbesparande, säkra, användarstyrda och transparenta.

E-projekten ska även uppfylla följande förutsättningar:

- E-projekten ska vara utvecklingsprojekt med IT som stöd och som ger effektivare externa och interna processer. De nya processerna och rutinerna syftar till att ge en bättre service till invånarna utifrån deras behov och till att effektivisera verksamheterna.

- Det är viktigt att det vid införande av de nya e-tjänsterna/IT-stödet finns en helhetssyn och att det finns möjligheter till återanvändning av teknik för e-tjänster som utvecklas. Resultatet av e-projekten ska i möjligaste mån kunna återanvändas av andra förvaltningar och bolag inom Stockholms stad.

- E-projekten ska kunna följas upp med nyttokalkyl.

E-tjänstprogrammets arbetsgrupp (representanter från IT-avdelningen, finansavdelningen och kommunikationsstaben vid stadsledningskontoret samt stadsarkivet, stadsdelsförvaltning och kontaktcenter) och projektledare bereder förslag till beslut om e-projekt som lilla utvecklingsrådet lämnar synpunkter och förslag till beslut inför beslut. Vid en ansökan upp till 3 miljoner kronor fattar biträdande stadsdirektören och tillika chef för förnyelseavdelningen beslut, vid ansökan upp till 10 miljoner kronor fattar stadsdirektören beslut och över 10 miljoner kronor fattar ekonomiutskottet beslut.

E-projektens genomförande

Efter att projekten medgetts finansiering fortsätter utvecklingen av teknik och förändrat arbetssätt. För att säkerställa att e-tjänsten följer anvisningar för teknik samt interaktion och design krävs en regelbunden dialog mellan e-projekten och IT-

avdelningen, Augustprojektet, stadens informationssäkerhetschef, kommunikationsstaben samt e-tjänstprogrammet.

Innan e-tjänsten publiceras ska den kvalitetssäkras och godkännas av ansvarig för e-tjänsteplattformen och kommunikationsstaben.

Under projekttiden rapporterar projektledarna för de olika e-tjänstprojekten regelbundet till e-tjänstprogrammet. Syftet med rapporteringen är att följa att projektet löper enligt tidplan och leveransplan samt håller budget. Vid dessa tillfällen lyfts även projektens behov av lösningar som är generella, det vill säga lösningar i tjänsteportalen som fler e-tjänster har behov av. Ett exempel är en invånardatabas där e-tjänsterna hämtar invånaruppgifter. Idag finns flera olika sätt att lösa detta, men i tjänsteplattformen samordnas en gemensam lösning som för staden blir både enklare och billigare. Ett annat exempel är en gemensam och generell lösning för att betala via Internet.

I samband med tertiärrapporter och bokslut lämnar e-projekten prognos samt reglerar de faktiska kostnaderna mot det medgivna beloppet.

Projekt August – utveckling av tjänsteportalen

Den 28 november 2007 beslutade kommunfullmäktige att genomföra projekt August, block 1. Augustprojekt startades för att stödja införandet av e-tjänster genom att etablera en plattform där e-tjänster kan införas på ett enhetligt sätt. Projektdirektiv för August fastställdes av styrgruppen den 27 februari 2008 med ett förtydligt uppdrag.

Projektdirektivet beskriver vilka prioriteringar och avgränsningar som gäller för att projektet ska uppnå målen. I direktivet framgår att projektet ska ta fram en stadsövergripande koncernarkitektur, en tjänsteportal för stadens e-tjänster inklusive funktionalitet för identifiering och autentisering samt processer och tillhörande systemstöd (kallad e-centralen) för att stödja och styra utvecklingen av e-tjänster.

Augustprojektet ska leverera förslag till lösningar för att införandet av e-tjänster ska ske på ett enhetligt sätt och funktioner ska kunna återanvändas. En första version av e-tjänsteplattformen måste inledningsvis innehålla tillräckligt stöd för grundläggande regelverk och funktioner, för att sedan förfinas och utvecklas med mera komplexa regelverk och funktioner.

Påverkande faktorer

Under våren 2008 lanserades den nya versionen av [www.stockholm.se](http://www.stockholm.se). Där fanns ingångar till e-tjänster och förslag till hur ”mitt Stockholm”<sup>1</sup> och ”mina tjänster”<sup>2</sup> skulle realiseras. Den första versionen av mina tjänster och regler för integrering av verksamhetssystem togs fram i början av 2008. E-tjänsteportalen producerades den 15 december 2008 och är därmed tillgänglig för e-tjänstprojekten.

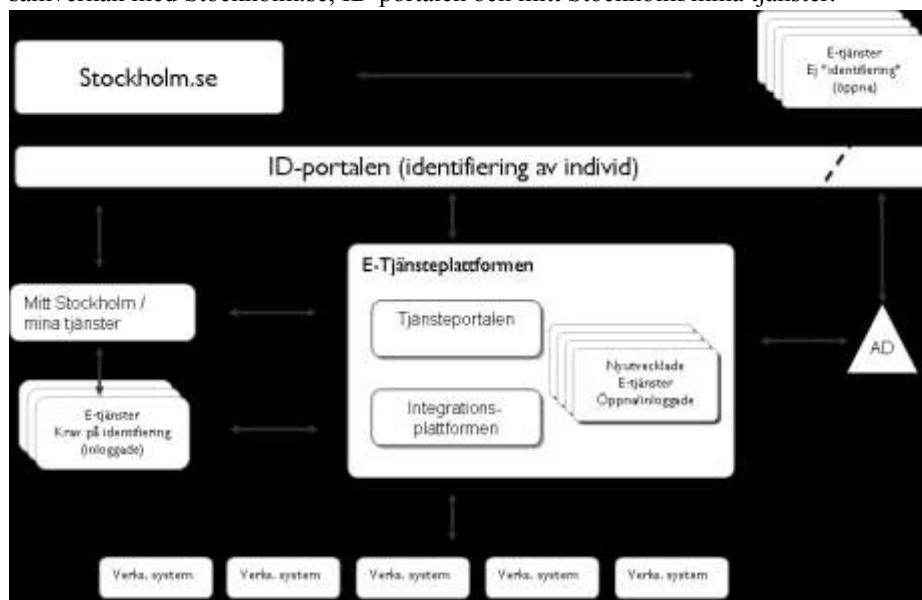
---

<sup>1</sup> Mitt Stockholm är det gemensamma begreppet för att hitta e-tjänsterna via [www.stockholm.se](http://www.stockholm.se) där privatpersoner kan logga in.

<sup>2</sup> ”Mina tjänster” är ett enhetligt sätt att visa vilka pågående tjänster en medborgare har med staden utan att behöva gå in i den specifika tjänsten

Staden kommer att ha flera olika leverantörer som utvecklar e-tjänster. Av den anledningen behöver staden skapa förutsättningar för leverantörsoberoende och möjlighet att använda standardlösningar i så stor utsträckning som möjligt vid införande av e-tjänster.

I figur 1 nedan visas en bild över de olika delarna i e-tjänsteplattformen och dess samverkan med Stockholm.se, ID-portalen och mitt Stockholm/mina tjänster.



Figur 1 Schematisk bild över tjänsteplattformen

Stockholm.se är stadens hemsida som är tillgänglig för alla. Genom att det finns en funktion för inloggning på Stockholm.se via ID-portalen kommer användaren till en "säker" del i stadens hemsida. I denna säkra del kan användarens pågående tjänster med staden visas upp som "mina tjänster". E-tjänsteplattformen innehåller funktioner för att hålla reda på användarens pågående e-tjänster. Plattformen innehåller också funktioner för att bygga och förvalta e-tjänster samt funktioner för integrationer mot underliggande verksamhetssystem. En katalogtjänst skapas för att hålla reda på alla användare som etablerar kontakt med staden via en e-tjänst.

För befintliga e-tjänster, utanför e-tjänsteplattformen, som kräver inloggning kan en integration skapas mot e-tjänsteplattformen som möjliggör att e-tjänsten kan integrera mot stockholm.se och mina tjänster. För e-tjänster som inte kräver inloggning kan öppningar göras via ID-portalen så att funktioner i e-tjänsteplattformen kan utnyttjas för e-tjänsten.

August block 2

Program August utgår från kommunfullmäktiges beslut att införa en ny informationsteknisk plattform, ITP för staden (dnr 031-966/2004). I fullmäktigebeslutet om

program August var ärendet uppdelat i två block. Kostnaderna för att genomföra August block 1 beräknades uppgå till 63,9 miljoner kronor. För att möjliggöra ett genomförande av den informationstekniska plattformen krävs enligt ärendet att ytterligare beslut fattas avseende block 2, som då uppskattades till 22,2 miljoner kronor. Kommunfullmäktiges beslut avsåg endast block 1, som fokuserar på att skapa en ny plattform för utveckling och införande av e-tjänster.

Block 2 avsåg i huvudsak datalagring och konsolidering av datalager, metakatalog och katalogtjänst, anpassning av verksamhetssystem samt konsolidering av e-postsystem. Genom beslut om införande av gemensam IT-service för förvaltningar och bolag (dnr 031-826/2008) har förutsättningarna för genomförande av block 2 delvis ändrats.

Delar av block 2 kvarstår dock att genomföra och kan sammanfattas i följande punkter:

- Datalager och katalogtjänster utöver det som ryms i block 1 (2 miljoner kronor)
- Anpassningsplan för olika verksamhetssystem mot ny intern och extern katalogstruktur (10 miljoner kronor)
- Koppling till systemen LISA, BoSko och Hanna mot ny intern katalogstruktur (6 miljoner kronor).

Sammantaget beräknas nu kostnaden för block 2 uppgå till 18 miljoner kronor.

För att kunna realisera den informationstekniska plattformen enligt tidigare beslut i kommunfullmäktige är det viktigt att även August block 2 kan finansieras och genomföras. Block 2 skapar även förutsättningar för grundläggande delar i realiseringen av ny infrastrukturell miljö i gemensam IT-service för förvaltningar och bolag. De grundläggande delarna omfattar bland annat en katalogtjänst för stadens anställda, konsolidering till ett nytt e-postsystem, hantering av behörigheter och rättigheter för program/system, filer och dokument. Denna katalogtjänst är också en viktig resurs för den Service Desk som etableras i gemensam IT-service.

Genomförandet av block 2 kommer att ske i flera steg. Den nya arkitekturen måste först utformas och beskrivas. De nya infrastrukturella tjänsterna ska skapas tillsammans med den leverantör som väljs för gemensam IT-service. Därefter måste kopplingar etableras till personaladministrativa och elevadministrativa system. Slutligen ska stadens gemensamma verksamhetssystem anpassas till den nya infrastrukturen.

Nya stockholm.se

Stadsledningskontorets kommunikationsstab genomförde 2007-2008 projektet "Se Stockholm – stockholm.se" med syfte att ta fram en ny gemensam webbplats för Stockholms stad. Fokus i projektet var användbarhet och tillgänglighet med stadens inriktningsmål som utgångspunkt. Ett av de övergripande målen var att möjliggöra för medborgarna att göra välgrundade val av service genom att ta fram funktioner för jämförelse och kvalitetspresentationer. Meningen var också att skapa en högre grad av interaktivitet och en bättre integration av e-tjänster. I projektet ingick även att ta fram

anvisningar för begrepp och grafisk utformning av e-tjänster samt ”mina tjänster” i stockholm.se.

#### Metod

Arbetet med att ta fram den nya webbplatsen genomfördes tillsammans med medborgare och medarbetare i staden, en så kallad beta-process. Begreppet beta innebär att i ett tidigt skede låta målgruppen använda den utvecklade produkten innan den är färdig. Detta för att hitta förbättringar och fel innan den färdigställs. Genom att låta stadens utvecklings-sajt vara publik tilläts alla möjligheten att besöka webbplatsen och tycka till via den blogg som projektet använde.

Arbetet lades upp i etapper om 2-3 veckor där varje etapp levererade en ny funktion och förbättringar av redan påbörjade funktioner. Inkomna synpunkter kommunicerades till utvecklarna av stockholm.se. Projektet hade 44 000 unika besökare på projektets blogg med bland annat 600 förslag, synpunkter och idéer. Beta-processen kombinerades med ett flertal andra metoder för att säkerställa behov från externa och interna målgrupper. Bland annat genomfördes löpande fokusgrupper med representanter från externa målgrupper för att säkerställa kvaliteten.

#### Resultat

Den nya versionen av stockholm.se var färdig i maj 2008. Därefter fattades beslut om byte av driftleverantör, vilket genomfördes den 1 juli 2008. Projektet har även levererat funktionen Jämför service som ett stöd för bland annat val av vård- och omsorgsboende och förskola. Även anvisningar gällande interaktion och design för utveckling av e-tjänster togs fram inom ramen för projektet.

För att inom e-tjänstprogrammet säkerställa att kraven på användbarhet uppfylls, har programmet för avsikt att använda utvecklingsbloggen vid utvecklingen av vissa e-tjänster. Där programmet ser att denna metod är lämplig att använda för att kommunicera med användarna kommer programmet att föreslå e-projekten detta.

#### Hittills uppnådda resultat - Augustiprojektet och e-tjänstprogrammet

Inledningsvis innebar arbetet inom August att etablera en IT-infrastruktur för plattformen samt att ta fram regelverk med anvisningar kring hur plattformen ska användas. Under senhösten 2008 då merparten av de IT-infrastrukturella målen uppnåts har en viktig del i Augusts arbete varit att ge stöd och råd till e-projekten så att e-tjänsteplattformen utnyttjas på bästa och mest effektiva sätt.

Redan tidigt konstaterades behov av att etablera ett nära samarbete mellan e-tjänstprogrammet och Augustprojektet. Augustprojektets uppdrag är att etablera en fungerande e-tjänsteplattform för de e-tjänster som Stockholms stad utvecklar. En gemensam planering mellan Augustprojektet, e-tjänstprogrammet och enskilda e-projekten har också skett så att rätta förutsättningar och förväntningar finns från alla parter.

#### Etablering av e-tjänsteplattformen

Arbetet med att etablera e-tjänsteplattformen har varit intensivt. Följande har hittills uppnåts i projektet

- Etablerat en fungerande IT-miljö för att kunna testa, godkänna och driftsätta e-tjänster.
- Genomfört och etablerat en teknisk systemförvaltning för det fortsatta förvaltningsarbetet av e-tjänsteplattformen.
- Anvisningar för både e-tjänsteplattformen och stockholm.se.
- En första version av gemensamma funktioner i plattformen så att ”mitt stockholm” och ”mina tjänster” fungerar mot plattformen.
- Stöd till tre e-tjänsteprojekt som fungerat som piloter i Augustprojektet. Bopendeparkering är den som tidsmässigt kommit längst och tjänsten ”söka barnomsorg” pågår. För e-tjänsten för alkohol- och serveringstillstånd pågår utveckling.
- Ett antal befintliga e-tjänster har påbörjat sin integration mot e-tjänsteportalen.
- Påbörjats arbete med att ta fram generella funktioner/moduler bl.a. invånar- och företagardatabaser, integrationer mot ett e-arkiv, betaltjänster (stockholms e-shop) och kartstöd har också påbörjats.

För att få en så kostnadseffektiv utveckling som möjligt har Augustprojektet under 2008 tagit fram en ”formulärmotor” och ett ”start-kit” för utvecklare så att utvecklingen av e-tjänster kan återanvända så mycket som möjligt av redan nedlagt arbete. Kraven på denna formulärmotor är hittills baserade på de tre pilotprojekten i August.

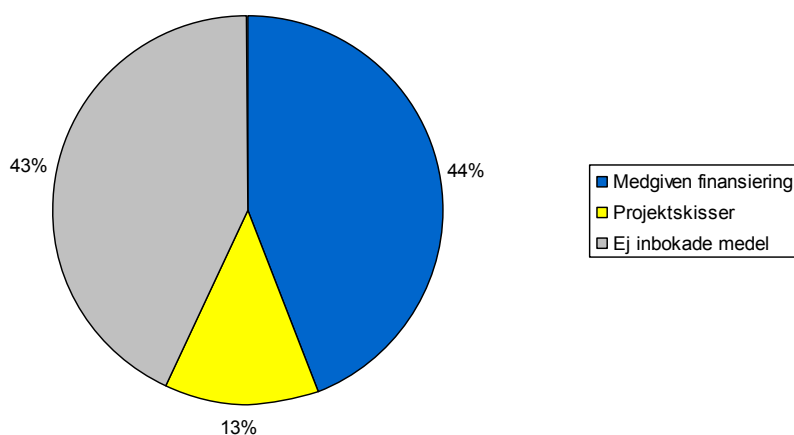
Hittills inbokade medel från IT-satsningen

Finansieringsbehovet uppskattades till 416 mnkr i förslaget som kommunfullmäktige fattade beslut om den 1 oktober 2007. Därutöver har kommunfullmäktige medgett finansiering från de i eget kapital reserverade 650 miljoner kronor för IT-satsning till projektet August med 63,9 miljoner kronor, förstudie för utveckling av e-arkiv (4,1 miljoner kronor), utbyte av switchar (30 miljoner kronor) samt initiering och införande av kontaktcenter (8 miljoner kronor). Totalt har hittills medgetts finansiering till en summa av 282,7 miljoner kronor (beslut via e-tjänstprogrammet samt beslut i kommunfullmäktige). Det betyder att av de i etapp 1 uppskattade finansieringsbehoven återstår cirka 133,3 miljoner kronor av den medgivna finansieringen för perioden 2007-2010.

I tjänsteutlåtandet ”Snabb och lättillgänglig service till stockholmarna organisation - modell för finansiering, utveckling och införande av nya e-tjänster” (dnr 031-2487/2007) avsattes 200,3 miljoner kronor till några prioriterade projekt. Av dessa pågår projekten IT i omsorgen och IT-stöd för hemtjänsten. Inom IT i pedagogiska verksamheter har utbildningsförvaltningen påbörjat flera projekt som sökt finansiering via e-tjänstprogrammet. Finansiering av IT i skolan utgår eftersom de uppskattade kostnaderna avsåg förvaltning och drift. Kostnader för utbildning inom äldreområdet har inte tagits i anspråk.

Figuren nedan visar fördelningen att 44 procent av de 650 miljoner kronor för IT-satsning är avsatta till projekt, 13 procent beskriver de uppskattade kostnaderna i projektskisserna (idéskisserna) samt 43 procent återstår. Inkomna projektidéer/skisser som har godkänts av e-tjänstprogrammets arbetsgrupp har en uppskattad projektkostnad på drygt 83 miljoner kronor.

Figur 2. Fördelning av medel

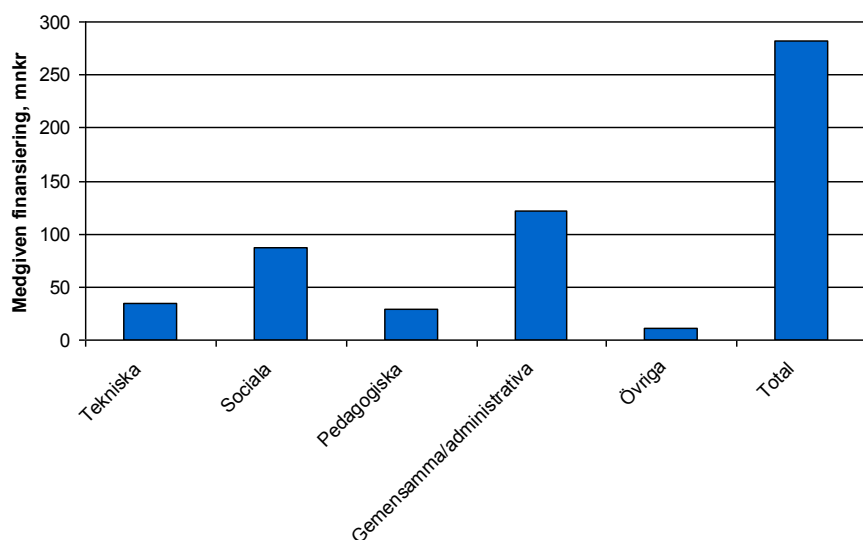


Í samband med projektansökan till e-tjänstprogrammet kan projekten ansöka om finansiering till förstudier med maximalt 300 tusen kronor, för att undersöka förutsättningar inför projektstart. Hittills har 4,1 miljoner kronor medgetts för finansiering till förstudier.

Övergripande administration för e-tjänstprogrammet bestod 2008 av en projektledare på heltid samt en projektadministratör på halvtid under perioden augusti-december 2008. Av hela satsningen återstår 362,4 miljoner kronor vid årsskiftet 2008/2009.

Inom ramen för medgiven finansiering till de olika projekten ingår utvecklingskostnader, men inte kostnader för interna resurser eller marknadsföring och kommunikation.

I figuren nedan visas fördelningen av medel per verksamhetsområde. I den kartläggning över möjliga e-tjänstrelaterade projekt som IT-avdelningen vid stadsledningskontoret gjorde i samband med förslag till organisation för utvecklingen har mer än 95 % av förslagen påbörjat utveckling.



Figur 3. Fördelning av medel per verksamhetsområde

#### Nyttohemtagning

I nyttoanalysen som e-projekten gör tillsammans med ansökan till e-tjänstprogrammet uppskattas hur mycket tid som frigörs och ett uppskattat ekonomiskt värde för den frigjorda tiden. I samband med kommunfullmäktiges budgetbeslut bestäms vad som ska ske med den uppskattade effektiviseringen. I budgeten för 2009 har effektiviseringar om 31 miljoner kronor fördelats till följd av förändrat arbetssätt vid införandet av e-tjänsten. I e-projektens nyttokalkyler uppskattades den totala kostnadsminskningen för de projekt som effektiviseringskravet i budgeten hänförs till att vara 70 miljoner kronor/år, vilket betyder att efter cirka fyra år har de hittills gjorda investeringarna betalat sig.

#### Första tjänsterna i tjänsteportalen

Färdiga e-tjänster under 2008 är miljöförvaltningens radontjänst, stadsbyggnadskontorets tjänst e-beställning av kartor och ritningar samt ansökan till förskola etapp 1. Dessa e-tjänster ska anpassas till alternativt integreras i tjänsteportalen under 2009.

Under det första kvartalet 2009 beräknas de första e-tjänsterna finnas i tjänsteportalen. Boendeparkering kommer att vara den första tjänsten i portalen och därefter kommer bygglov och en ny version av ansökan till förskola. I mitten av februari lanseras också tjänsten att boka tid för vigsel i Stadshuset. Under 2009 förväntas många av e-projekten bli färdiga med sina e-tjänster. Under 2009 planerar e-tjänstprogrammet och Augustiprojektet för att antal lanseringstillfällen, det första tillfället blir mars 2009. Det är då viktigt att informerar om bland annat e-legitimation och var invånaren kan få hjälp vid eventuella problem vid inloggning och även andra frågor.



### Fortsatt utveckling

För att realisera en e-tjänsteplattform som e-tjänsterna ska kunna utnyttja har tydliga avgränsningar och prioriteringar gjorts. En hel del aktiviteter har fått stå tillbaka för att få basfunktioner på plats. Det fortsatta arbetet under 2009 kommer att innebära att nya intressenter och kanaler kommer att utvecklas och införas i plattformen. Nedan redovisas några områden som prioriteras.

#### Kontaktcenter och handläggarsöd

Under november 2008 har kommunfullmäktige beslutat att införa ett gemensamt kontaktcenter (dnr 036-1139/2008). Det innebär att i e-tjänsteplattformen måste funktioner och IT-stöd införas för att handläggare i kontaktcenter ska kunna komma åt information i e-tjänster för att på så sätt hjälpa allmänheten med deras frågor. I plattformen måste också informationsdatabaser av olika slag läggas upp och bli tillgängliga för handläggarna, till exempel information om ärendestatus.

Kontaktcenter kommer att på olika sätt hjälpa till med att svara på frågor kring e-tjänsterna. Kontaktcentret kommer både att marknadsföra e-tjänster och stödja invånaren i användningen av e-tjänsten. Augustiprojektet kommer att stödja uppbyggandet och införandet av handläggarsöd för kontaktcenter.

#### Migrering av befintliga e-tjänster

I dagsläget har Stockholms stad cirka 15 e-tjänster. Dessa finns utspridda via länkar på stadens hemsida och är inte enhetliga. Under 2009 planerar e-tjänstprogrammet tillsammans med Augustiprojektet att påbörja arbetet med att migrera dessa tjänster i tjänsteportalen enligt framtagna anvisningar.

#### E-arkiv och gemensamma informationstjänster

I staden pågår ett projekt, Navet, som drivs av stadsarkivet där det bl.a. ska införas ett elektroniskt arkiv, e-arkiv. Flera av de e-tjänster som nu håller på att tas fram har behov av att kunna lagra avslutade ärenden i ett e-arkiv. Samverkan med detta projekt har påbörjats under 2008. Projektet har i uppdrag att ta fram anvisningar som beskriver de tekniska kraven och metoder för information om e-tjänsterna i e-arkivet.

En annan del av projektet Navet är gemensam informationsförsörjning. Där behöver samarbetet med August inledas och arbete med att se över gemensam informationsförsörjning över hela staden påbörjas. Detta arbete beräknas starta under första kvartalet 2009. Exempel på tjänster som bör utvecklas är remisshantering i staden, hantering av nämndärenden, söktjänster i diariéer och dokumentarkiv.

#### Gemensamma funktioner i e-tjänsteplattformen (e-centralen)

Under 2008 har ett antal gemensamma funktioner identifierats och arbetet med att införa dem kommer att fortsätta under 2009. Några exempel på detta är:

- Gemensam invånare- och företagardatabas
- Spara personliga uppgifter (e-post, mobilnummer etc.)
- En e-shop med betaltjänster
- En företagarportal
- Koppling mot e-arkiv

- Koppling mot e-post och sms
- Karthantering i e-tjänster
- Gemensamma informationstjänster
- Wikipedia, handböcker m.m.

Flera av dessa gemensamma tjänster är redan klara medan andra måste fortsätta att utvecklas.

Kommunikation och lansering av e-tjänsteportal och e-tjänster

E-tjänstprogrammet och Augustiprojektet har en gemensam kommunikationsplanering för att på ett enhetligt sätt berätta om e-tjänster, portalen och funktioner i den för invånarna. Lanseringar och kommunikation sker i samarbete med kommunikationsstaben vid stadsledningskontoret. Det är viktigt att lanseringar också planeras tillsammans med respektive e-projekt. I samband med lanseringar planeras att på olika sätt fånga upp invånarens synpunkter bland annat på den utvecklingsblogg som finns på stockholm.se.

Fortsatt stöd till e-tjänstprojekten

För att nå visionen om att Stockholms stad ska vara en modern e-förvaltning krävs stor delaktighet från de involverade verksamheterna. Av den anledningen ägs respektive projekt av den verksamhet som också ska fortsätta att äga och förvalta e-tjänsten. Det gör också att det som kräver både tid och pengar i utvecklingen är förändrat arbetssätt, förändringar i befintliga verksamhetssystem och integrationer mellan verksamhetssystem och e-tjänst. Tjänster som idag utvecklas av flera förvaltningar, till exempel tjänster och service som stadsdelsförvaltningarna utför, har visat sig vara svårare att genomföra på grund av att ägarskapet är delat samt att många behöver bli delaktiga i dessa projekt. Av den anledningen ser e-tjänstprogrammet att det är nödvändigt att hitta former för att stötta den typen av initiativ och bland annat planeras en gemensam workshop inom ramen för arbetet med nationell IT-strategi för vård och omsorg.

Utveckling av e-tjänster kräver struktur och enhetlighet i verksamheternas arbetssätt och rutiner. Vid utveckling av e-tjänster uppmärksammas om det finns brister vad gäller struktur och enhetlighet tydligt. För att kunna automatisera processerna krävs standardisering och en gemensam process oavsett stadsdelsförvaltning. Den kartläggning av varje process som görs i samband med att e-tjänsterna utvecklas är viktig både verksamhetens förståelse av utveckling och utformning av e-tjänst och IT-stöd. Vid den kartläggningen blir det också tydligt på vilket sätt arbetssätten kan förenklas. För att kunna effektivisera verksamheten med IT krävs att processerna automatiseras. I nästa steg är det därför viktigt att se hur förändringen kan stöttas och säkerställa att processen fungerar. Fokus ligger på den process som ur invånarens perspektiv kan ge den bästa service. Kommunfullmäktige har i ärendet "Kontaktcenter Stockholm – etablering av kontaktcenter – organisation i Stockholms stad" (dnr 036-1139/2008) gett stadsdirektören möjlighet att utse förvaltningschef som ska ansvara för förvaltning och kommande utveckling av förvaltningsetablerade e-tjänster som är gemensamma för flera förvaltningar.

För att bli en stad i världsklass krävs att arbetsprocesserna är kvalitetssäkrade och förankrade i verksamheterna. Tillgängligheten ökar i och med att arbetsprocesserna förkortas, invånaren informeras om handläggningstider och ges möjlighet att själv påverka processen. Målbilden för arbetsprocesser är:

- Hög kontroll på att de fungerar
- Transparenta mot invånarna
- Kvalitetssäkrade med få avvikelser
- Effektiva och automatiserade där det är relevant
- Ge högsta möjliga service för varje krona
- Mätbara för att kunna utvecklas
- Rättssäkra rutiner som ger samma bedömning oavsett handläggare.

Under 2009 kommer takten av nya e-tjänster som ska införas att öka markant, vilket ställer krav på Augustprojektet att både stödja projekten och att planera införandet av respektive tjänst. En fortsatt samverkan med e-tjänsteprogrammet är också nödvändig för att klara detta.

Erfarenheterna från de första projekten visar att många har behov av stöd i projektledning samt stort behov av tekniskt stöd. Till vissa projekt har det också varit svårigheter med att hitta interna projektledare.

Flera av projekten har också behov av stöd i processanalys och kravställning. E-tjänsteprogrammet ser att det finns anledning att initiera projekt inom områden där det hittills inte lämnats några projektförslag. Av den anledningen kommer programmet att under 2009 knyta ytterligare resurs till e-tjänsteprogrammet med uppdrag att driva nya e-projekt i samverkan med berörda verksamhetsområden samt stödja e-projekt där behov finns.

Koordination av projekt som påverkar e-tjänsternas utveckling

E-tjänsteprogrammet och Augustprojektet säkerställer att utvecklingen samordnas med övriga projekt och avdelningar som påverkar e-tjänsternas utveckling. Det gäller projekt och verksamheter som till exempel Navet (e-arkiv), Baggis (geografisk information), Kontaktcenter och stockholm.se.

Systemkarta och informationsmodellering

Ett mycket viktigt stöd när fler e-tjänster införs är att ha tillgång till en systemkarta och tillhörande informationsmodell. Under hösten 2008 påbörjades detta arbete och en första version av en förenklad systemkarta togs fram. Detta arbete måste nu prioriteras under första halvåret 2009. Sambandet mellan olika system och tillhörande e-tjänst är viktig information om problem uppstår i e-tjänsten.

För att få en enhetlig dokumentationsstruktur av processer med möjlighet till återanvändning kommer ett gemensamt verktyg att användas. Det ställer krav på att e-projekten inledningsvis dokumenterar sina processer med detta verktyg.

## Förvaltningsetablering

Projektet August pågår som längst till 31 december 2009. En mycket viktig aktivitet under 2009 blir därför att förvaltningsetablera hela e-tjänsteportalen i linjeorganisationen på stadsledningskontorets IT-avdelning.

## Stadsledningskontorets synpunkter och förslag

### Genomförande av August block 2

För att kunna realisera den informationstekniska plattformen enligt tidigare beslut i kommunfullmäktige är det viktigt att även August block 2 kan finansieras och genomföras. Block 2 skapar även förutsättningar för grundläggande delar i realiseringen av ny infrastrukturell miljö i gemensam IT-service för förvaltningar och bolag. Sammantaget beräknas kostnaden för block 2 uppgå till 18 miljoner kronor.

### Användaren i fokus

I ärendet ”Snabb och lättillgänglig service till stockholmarna – förslag till organisation” beskrivs att varje e-tjänst måste kvalitetssäkras innan den lanseras så att den är pedagogisk, enkel och utnyttjar webbens möjligheter med validering av information och guidande formulärsflöden samt att olika testgrupper ska användas som kan representera ett genomsnitt av stadens målgrupp.

I den undersökning som gjordes på stadens utvecklingsblogg vid utveckling av stockholm.se framkom att stockholmarna vill hitta information och utföra ärenden. De efterfrågar inte enbart e-tjänster utan vill ha många och tydliga möjligheter.

Kontaktcentret är en viktig funktion för att stödja e-tjänsterna och även kunna korta handläggningstiderna. Erfarenheterna från pilotprojekten i Bromma, Hässelby-Vällingby samt Äldredirekt visar att mer än 70 procent av de inkomna samtalen besvaras vid första kontakten och på så vis ökar servicen och handläggningstiderna kan kortas.

Stadsledningskontoret deltar i två projekt som syftar till att involvera invånaren vid utveckling av e-tjänster. Med anledningen av att e-tjänstprogrammet vill fokusera på användarperspektiv har IT-avdelningen och e-tjänstprogrammet inlett ett samarbete med utbildningsförvaltningens gymnasieavdelning inom ramen för projektet ”Utveckling av tjänster med stöd av medborgardialoger”. Projektet leds av Sveriges kommuner och landsting där Stockholms stad är deltagare. I samarbetet med gymnasieskolan vill staden hitta sätt att utveckla tjänster med hjälp av användarna, både för e-tjänster under utveckling men också för att hitta tjänster som efterfrågas.

Stockholms stad är också deltagare i ett projekt som nyligen fått beslut om finansiering från Vinnova avseende ”Kundfokus för ökad användning av offentliga e-tjänster”.

Utöver det ser e-tjänstprogrammet att det krävs ytterligare aktiviteter för att säkerställa användbarheten av e-tjänsterna samt att informera och utbilda användarna av e-tjänsterna. Kontaktcentret kommer att kunna fånga upp många av invånarens frågor och på så sätt kan både e-tjänster och andra processer utvecklas och förbättras. Inom ramen för programmet kommer resurser användas för att stimulera användandet av e-tjänsterna.

### Tjänster med dubbel nytta

I samband med att projekten gör ansökan till e-tjänstprogrammet ska varje projekt göra en nyttoanalys för att bedöma möjliga användare av tjänsten, kostnader och hur mycket tid som sparas genom ändrat arbetssätt. I en översyn som e-tjänstprogrammet genomfört bedöms att programmets nyttoanalyser är bra, men att de behöver kompletteras. I första hand för att säkerställa analysen av antalet användare av tjänsten och att det under projektet sker en successiv kvalificering av nyttoberäkningarna. Programmet kommer att ta fram förbättrade mallar och metoder som säkerställer nyttoanalysen som görs i samband med ansökan och för uppföljning av projekten.

För att gå ytterligare ett steg för att säkra servicen till invånaren planerar e-tjänstprogrammet att utveckla metoder för att säkra processen efter att den färdiga tjänsten är på plats genom att titta på mätbara nyckeltal för respektive process. På detta sätt förbättras tillgängligheten då invånarna vet vad de kan förvänta sig av kommunen. Programmet ansvarar för att ta fram metoder samt mallar och instruktioner för beräkningar av nyckeltalen.

### Anvisningar för utveckling av e-tjänster

Augustiprojektet har tagit fram anvisningar för både e-tjänsteplattformen och för stockholm.se i samarbete med kommunikationsstaben. Andra projekt som utvecklar förutsättningar för hur e-tjänsterna ska hanteras på ett enhetligt och effektivt sätt är Navet (e-arkiv) och Baggis (geografisk information). Dessa projekt kommer också att ta fram anvisningar för utveckling av e-tjänster.

För att säkerställa att staden utvecklar enhetliga och enkla e-tjänster för stockholmarna föreslås att stadsdirektören får i uppdrag att fatta beslut om anvisningar för e-tjänster. E-tjänstprogrammet föreslås få i uppdrag att ansvara för och samordna de riktlinjer som ställer krav vid utveckling av e-tjänster samt ta fram en realeaseplan för 2009 för anvisningarna. I beredningen av anvisningarna ska göras en bedömning om någon del i dem är kostnadsdrivande. Förslaget till anvisningar tas upp i utvecklingsrådet innan beslut fattas av stadsdirektören. Anvisningarna avser teknik/infrastruktur, interaktion/design, e-arkiv/informationsförsörjning, geografisk information och dokumentation avseende både standard och metod.

Sammanställning av e-projekt

**Tekniska området**

	<b>E-projekt</b>	<b>Ansvarig förvaltning</b>	<b>Beviljade medel (mnkr)</b>	<b>Beräknat kvartal för lansering av e-tjänst (Q=kvartal)</b>	<b>Beräknat projektavslut</b>
1	E-bygglov	Stadsbyggnadskontoret	8,0	Ansöka om bygglov och följa sitt ärende, Q1 Fullständig e-tjänst, Q2	20090630
2	Baggis (geografisk kartinformation)	Stadsbyggnadskontoret	9,6	Förutsättningsprojekt <sup>3</sup>	20100601
3	E-tjänster för radon, värmepumpar och livsmedelsföretagare	Miljöförvaltningen	5,525	Radon Q3 2008 Värmepumpar Q1 Livsmedelsföretagare Q2	20090331
4	Parkeringsstillstånd	Trafikkontoret	2,740	Boendeparkering och periodbetalning, Q1 Nyttoparkering Q2 Parkeringsstillstånd för rörelsehindrade Q2	20090331
5	Internetbaserad resplaneringstjänst	Trafikkontoret	1,8	Q2	20091031
6	Digitalisering av gångvägnät för hela staden	Trafikkontoret	2,5	Förutsättningsprojekt	20101231
7	Navigeringsstöd för synskadade	Trafikkontoret	5,0	Förutsättningsprojekt	20101231
	<b>Summa</b>		<b>35,165</b>		

<sup>3</sup> Med förutsättningsprojekt menas att projektet utvecklar tekniska lösningar och/eller modeller och metoder som blir gemensamma för staden för att kunna utveckla enhetliga e-tjänster och IT-stöd.

**Sociala området**

	<b>E-projekt</b>	<b>Ansvarig förvaltning</b>	<b>Beviljade medel (mnkr)</b>	<b>Beräknat kvartal för lansering av e-tjänst (Q=kvartal)</b>	<b>Beräknat projektavslut</b>
8	Kö för vård- och omsorgsboende	Äldre-förvaltningen	2,761	Del av e-tjänst ansöka vård- och omsorgsboende	20090131
9	Valfrihet inom äldreomsorgen	Förnyelse-avdelningen	3,55	Ansöka om vård- och omsorgsboende, Q2	20090430
10	Omsorgsdagbok	Äldre-förvaltningen	7,1	Q3	20091031
11	ParaInn-online	IT-avdelningen, SLK	5,2	Förutsättningsprojekt	
12	IT i omsorgen	IT-avdelningen, SLK	27,8	Förutsättningsprojekt	20090930
13	ParaGå (IT-stöd för hemtjänsten)	IT-avdelningen, SLK	40,0	Förutsättningsprojekt	20090930
	<b>Summa</b>		<b>86,411</b>		

**Pedagogiska området**

	<b>E-projekt</b>	<b>Ansvarig förvaltning</b>	<b>Beviljade medel (mnkr)</b>	<b>Beräknat kvartal för lansering av e-tjänst (Q=kvartal)</b>	<b>Beräknat projektavslut</b>
14	Ansökan förskoleplats	IT-avdelningen SLK	7,754	Ansöka och följa sitt ärende (ny version), Q1 E-tjänst för anordnare, Q1 Automatiserad e-tjänst Q3	20091201
15	Presentation studieplan	Utbildningsförvaltningen	0,8	Q2	20090116
16	Elevens individuella val	Utbildningsförvaltningen	1,6	Q2	20090515
17	Frånvarohantering med e-tjänster	Utbildningsförvaltningen	1,6	Q2	20100930
18	Skolresultat	Utbildningsförvaltningen	5,6	Etapp 1, Q1 Etapp 2, Q2	20090630
19	Journalhantering för stadens elevhälsa	Utbildningsförvaltningen	7,8	Q3	20100315
20	Studieplan/ansökan (vuxenskolan)	Utbildningsförvaltningen	2,137	Q2	20090615
21	Möteshantering	Utbildningsförvaltningen	0,905	Q2	20090116
22	Ansökan kolloplats	Förnyelseavdelningen	0,210	Ansöka om kollo Q1 2009 Automatiserad e-tjänst Q1 2010	20090201
	<b>Summa</b>		<b>28,406</b>		



**Gemensamma och administrativa området**

	<b>E-projekt</b>	<b>Ansvarig förvaltning</b>	<b>Beviljade medel (mnkr)</b>	<b>Beräknat kvartal för lansering av e-tjänst (Q=kvartal)</b>	<b>Beräknat projektavslut</b>
23	Hantering av vigs-lar	KF-KS kansli	1,8	Q1	20090214
24	Handläggarsöd till kontaktcenter inkl. klagomål och synpunktshantering	IT-avdelningen SLK	9,5	Klagomål- och synpunkts-hantering, Q3	20091231
25	Se Stockholm – stockholm.se	Kommunikationsstaben, SLK	4,6	Förutsättningsprojekt	Avslutat
26	E-arkiv	Stadsarkivet	4,1	Förutsättningsprojekt	20091231
27	August	IT-avdelningen, SLK	63,9	Förutsättningsprojekt	20091231
28	Kontaktcenter, förberedelser och planering	IT-avdelningen, SLK	8,0 (inkl. pilot 2007)	Förutsättningsprojekt	20081231
29	Utbyte av switchar	SISAB	30,0		20081231
	<b>Summa</b>		<b>121,9</b>		

## Övriga

	E-projekt	Ansvarig förvaltning	Beviljade medel (mnkr)	Beräknat kvartal för lansering av e-tjänst (Q=kvartal)	Beräknat projektavslut
30	Stockholms digitala stadsmuseum	Kultur-förvaltningen	5,0	Bokningar, Q2 Frågor och svar, Q2 Bild och bokbeställning, Q2 Webb 2.0 Q2 E-butik, Q3 Forskarrum, Q3 Utställning, Q3 Följa sitt ärende, Q3 Göra objekt ur samlingarna och dokumentation tillgängliga på Internet, Q3	20091201
31	E-tjänster för restaurangföretagare	Socialtjänst-förvaltningen	4,8	Q2	20090301
32	Interbook 2008	Idrotts-förvaltningen	1,0	Q3	20091031
	<b>Summa</b>		<b>10,8</b>		