

Utlåtande 2008:18 RI (Dnr 031-2486/2007)

IT-program för Stockholms stad

Kommunstyrelsen föreslår kommunfullmäktige besluta följande

1. IT-program för Stockholms stad enligt *bilaga 4* godkänns.
2. IT-programmet ska tillämpas i verksamheterna från 1 juli 2008.
3. Stadens nämnder ska och styrelsen för Stockholms Stadshus AB ges i uppdrag att anmoda bolagsstyrelserna att tillämpa IT-programmet och genomföra en anpassning till den egna verksamheten som en del i verksamhetsplanering och uppföljning inom staden integrerade ledningssystem.
4. Stadens nämnder ska och styrelsen för Stockholms Stadshus AB ges i uppdrag att anmoda bolagsstyrelserna att säkerställa att IT-programmet efterföljs och att nyttoeffekter uppnås genom att årliga uppföljningar genomförs.

Föredragande borgarrådet Kristina Axén Olin anför följande.

Ärendet

I budget för 2007 anges att en gemensam IT-strategi för stadens nämnder och Stockholms Stadshus AB inklusive dotterbolagen ska utarbetas. Antalet styrdokument inom IT-området ska minimeras. Ambitionen ska därför vara att ett nytt IT-program för Stockholms stad ska ersätta ett antal befintliga styrdokument inom IT-området. Dokumentet beslutas av kommunfullmäktige och förvaltas av kommunstyrelsen. IT-programmet tar sin utgångspunkt i ett verksamhetsperspektiv och utgår därmed också från ett kund- och

medborgarperspektiv. IT-programmet ska på övergripande nivå beskriva stadens förhållningssätt till IT.

Beredning

Ärendet har beretts av stadsledningskontorets IT-avdelning och därefter remitterats till Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd, Älvsjö stadsdelsnämnd, Skärholmens stadsdelsnämnd, Stockholms Stadshus AB, stadsbyggnadsnämnden, socialtjänstnämnden, kulturnämnden och kommunstyrelsens handikappråd.

Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd har i huvudsak inget att erinra mot förslaget till IT-program för staden. Nämnden har dock vissa synpunkter på delar av förslaget. Det är svårt att förstå vilka dokument som ska ersättas och/eller kompletteras, varför ett förtydligande är på sin plats. I IT-programmet anges att staden ska arbeta mer samordnat med verksamhetsutveckling. Den struktur som återfinns i den framtagna modellen för verksamhetsutveckling med IT anges underlätta att så blir fallet. Strukturen i modellen är dock okänd, eftersom den inte är redovisad och ej heller beslutad. Nämnden ser detta som en stor brist. Nämnden framför förslag på att det bör finnas ett ”ändringsråd” och en ”release-ansvarig”.

Älvsjö stadsdelsnämnd är i princip positiv till förslaget till nytt IT-program för staden även om det är oklart hur slutresultatet kommer att se ut eftersom hänvisning görs till dokument som kommer att ersättas eller förändras. Nämnden anser att en noggrann genomgång av stadens arbetssätt och processer måste genomföras som första steg med möjliga anpassningar inför införande av tjänstorienterad IT för stadens interna IT-stöd.

Skärholmens stadsdelsnämnd anser att det är absolut nödvändigt att stadens ledning tar ett samlat grepp vad gäller IT-lösningar och att man säkerställer att nya e-tjänster kan fungera med framtida teknik. Nämnden välkomnar en genomgång av processer för mer rationell ärendehantering. Avsnittet om syfte och omfattning bör förtydligas, då det inte klart framgår vilka dokument som ska ersättas av detta dokument eller genom nya beslut. Nämnden anser att det är utmärkt att samarbete pågår för att samordna tjänster inom den offentliga sektorn. I telefonpolicyn borde läggas till att meddelanden ska lyssnas av och den som önskar bli uppringd ska bli det.

Stockholms Stadshus AB anser att förslaget till IT-program i stort är bra. Man bör dock som bolagen påpekar se till att stadens IT såväl samordnas som kommuniceras med berörda parter för att skapa en effektiv användning och hållbar utveckling. Koncernledningen vill även poängtera att det är av vikt att

IT-programmet utformas, med bl.a. en fungerande dokumentstruktur, så att det kan läsas och förstås av alla berörda.

Stadsbyggnadsnämnden ser positivt på att ett övergripande IT-program tas fram som pekar ut en gemensam ambitionsnivå för stadens förvaltningar och bolag. Många verksamheter har kommit långt i sin verksamhetsutveckling och det är viktigt att dessa inte bromsas utan ses som goda exempel. Staden behöver därför hitta former för erfarenhetsutbyte och informationsspridning.

Socialtjänstnämnden är i allt väsentligt positiv till förslaget till IT-program för Stockholms stad. Nämnden delar uppfattningen att medborgaren ska stå i centrum för stadens verksamhet och underlätta tillgången till stadens tjänster. Nämnden är positiv till förslaget till ny telefonpolicy men menar att den bör utökas med ytterligare en punkt – att direktnummer också ska spridas externt för att minska antalet samtal till växeln.

Kulturnämnden instämmer i stort sett i alla beskrivningar och förslag i stadsledningskontorets förslag till styrdokument för IT-området. När det gäller roller och ansvarsområden bör det uttryckligt klargöras för hur ansvaret för en aktiv informationsförvaltning ska organiseras i staden på ett sätt som säkerställer ett långsiktigt tillhandahållande. Nämnden tar upp frågan om vilken relation en kommande e-strategi kommer att få i förhållande till IT-programmet.

Kommunstyrelsens handikappråd välkomnar initiativet till ett nytt IT-program som är fräscht och nytänkande. Rådet har inte funnit så mycket nytänkande utan anser att det är mest fokuserat på tekniken istället för på den enskilde användaren. 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 välkomnas 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.

Mina synpunkter

Stockholms stad ska vara en öppen, tillgänglig och modern stad i världsklass. För att leva upp till målen behövs en förändrad syn på hur staden arbetar med IT. Under en längre period har ett systematiskt och strategiskt arbetssätt saknats. Jag har tagit initiativ till en samordnad översyn av hur IT används i staden idag och vilka styrdokument som finns. Den översynen visar att dagens situation inte är acceptabel och att åtgärder krävs på flera plan.

Staden använder olika former av web-baserade lösningar för dåligt idag. Många kommuner ligger långt fram och erbjuder invånarna möjlighet till snabb, enkel och tillgänglig service via nätet dygnet runt. Så är det inte i Stockholm. Avsaknaden av lättillgängliga lösningar leder till onödiga omvägar. Bland annat är det för krångligt att navigera på kommunens hemsida och det är för svårt att hitta information och få hjälp eller svar på frågor.

Den effektivisering som en högre grad av e-tjänster innebär tas inte tillvara i kommunens interna organisation. Det leder till en onödig byråkratisering och ineffektivitet i många av stadens processer.

Stockholm har en speciell ställning och ett internationellt rykte att leva upp till. Genom Kista Science City och stadsutvecklingsprojektet där har Stockholm placerat sig på kartan som kanske världens främst inom området, men staden har hjälpt till där det varit möjligt. Att staden samtidigt är dålig på moderna, interaktiva IT-lösningar är i det här perspektivet aningen pinsamt.

Vår offensiva satsning på IT ska utveckla och förbättra den service som staden tillhandahåller. Jag vill att Stockholm ska vara en av världens främsta ICT-regioner och att stadens IT-utveckling ökar vår attraktionskraft. Det är en strategiskt viktig fråga för Stockholm som kräver ett samlat grepp, ledarskap och ekonomiska medel för att nå framgång. Med hjälp av ny teknik kan kvalitén i verksamheten höjas, handläggningstider kortas och staden bli mer kostnadseffektiv. Servicen till alla stockholmare ska bli bättre, snabbare och billigare.

Stadens webbsidor ska vara anpassade till målgruppernas behov och livssituation. Tjänsterna ska utifrån verksamhetens behov och tekniska möjligheter göras tillgängliga i flera olika digitala kanaler som t.ex. dator, mobiltelefon och interaktiv TV. Utveckling av olika kanaler är oerhört viktigt då stockholmarnas tillgång och möjligheter att använda sig av tekniska lösningar skiljer sig. För att lyckas med detta krävs en utveckling av nya och befintliga IT-lösningar.

Stadens information samt utbud från andra organisationer och utförare ska vara tillgänglig och kunna jämföras. Tillgång till information är en avgörande faktor för att erbjuda stockholmarna valfrihet och mångfald. Staden ska underlätta den enskildes valfrihet med hjälp av användarvänliga informationssystem.

För att nå våra mål och höga ambition måste vi förändra det sätt vi arbetar. Staden ska utnyttja den tekniska utvecklingen för att förändra organisationen och leverera verkliga förbättringar i service och effektivitet. Stadens arbete ska fokuseras på stockholmaren och ha ett tydligt medborgarperspektiv.

Stockholms stads övergripande styrdokument inom IT-området är IT-programmet och e-strategin. IT-programmet anger stadens förhållningssätt till och inriktningen för användningen och utvecklingen av informations- och kommunikationsteknik i staden. IT-programmet beskriver hur IT ska användas för att nå stadens mål.

Potentialen för att effektivisera och förbättra Stockholms stads verksamheter med hjälp av informations- och kommunikationsteknik är stor. Det är viktigt att IT-programmet tar sin utgångspunkt i ett verksamhetsperspektiv och därmed också utgår från ett kund- och medborgarperspektiv, samt att programmet beskriver inriktningen för verksamhetens utveckling med hjälp av IT. Analyser av handläggningsprocesserna måste genomföras för att fånga upp möjliga förändringar i arbetssätt och skapa ökad samverkan. För personer med funktionshinder kan IT vara ett viktigt verktyg. Därför måste staden vara lyhörd för synpunkter som kan öka tillgängligheten. Stadens IT-lösningar ska vara tillgängliga för alla medborgare. Staden har ett ansvar för att driva på såväl teknik- som serviceutvecklingen vad gäller tillgänglighet.

Genom de processer vi har satt igång siktar staden äntligen högre och vår målsättning är att utveckla nya tjänster som hela tiden underlättar för medborgarna att komma i kontakt med Stockholms stad och få den hjälp som efterfrågas.

Några mindre förändringar i ärendet

Några få justeringar har gjorts i IT-programmet för att verka klargörande. Förändringarna finns i bilaga 4 ”Reviderad version av IT-program för Stockholms stad”. Förändringarna är gjorda med kursiv stil i IT-programmet och återges även nedan.

Kapitel 1 ”Syfte och omfattning” har förtydligats enligt följande

Första stycket har ersatts med texten: ”*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. E-strategin beskriver hur servicen till invånarna ska utvecklas i stadens verksamheter. De styrande dokumenten beskriver hur IT ska användas för att nå stadens mål.*”

Fjärde stycket har justerats med texten: ”IT-programmet påverkar följande policydokument, vilka ska uppdateras i enlighet med inriktningen i IT-programmet:”

Femte stycket har justerats med texten: *”Följande dokument och riktlinjer kompletterar IT-programmet enligt tidigare beslut.”* Informationsteknisk plattform för Stockholms stad, ITP [dnr 055-1611/2001] har ersatts med *”Informationsteknisk plattform för Stockholms stad, ITP [dnr 031-966/2004]”*

Femte stycket har kompletterats med punkten: *”Snabb och lättillgänglig service för stockholmarna – förslag till organisation, modell för finansiering, utveckling och införande av nya e-tjänster [dnr 031-2487/2007]”*.

Sjätte stycket *”IT-programmet kompletteras genom att kommunfullmäktige beslutar om ytterligare ärenden eller fattar nya beslut som ersätter tidigare: Snabb och lättillgänglig service för stockholmarna – förslag till organisation, modell för finansiering, utveckling och införande av nya e-tjänster [dnr 031-2487/2007]. Ny e-strategi för Stockholms stad [dnr 051-3582/2006]”* ersätts med *”Stadens nuvarande e-strategi kommer att uppdateras och beslut fattas under 2008.”*

Kapitel 2.1 ”IT ska underlätta tillgången till kommunens information och tjänster”

Andra styckets sista mening ersätts med: *”Tjänsterna ska utifrån verksamhetens behov och tekniska möjligheter göras tillgängliga i flera olika digitala kanaler som t.ex. dator, mobiltelefon och interaktiv TV.”*

Kapitel 2.2 ”Stadens användning av telefoni”

Fjärde stycket kompletteras med: *”Meddelanden ska lyssnas av och den som önskar bli uppringd ska bli det.”*

Kapitel 2.9 (Nytt stycke)

Tillgänglighet

För personer med funktionshinder kan IT vara ett viktigt verktyg. Därför måste staden vara lyhörd för synpunkter som kan öka tillgängligheten. Stadens IT-lösningar ska vara tillgängliga för alla medborgare. Staden har ett ansvar för att driva på såväl teknik- som serviceutvecklingen vad gäller tillgänglighet.

Kapitel 3.3 ”IT-rådet”

Orden IT-rådet ersätts med *”utvecklingsrådet”*. Ändringen sker under förutsättning att ärende 031-3884/2007 *”Utvecklingsmodellen – modell för verksamhetsutveckling med stöd av IT”* tas av kommunfullmäktige. Ärendet föreslår att IT-rådet läggs ned och att ett utvecklingsråd bildas och följer IT-rådets arbetsformer.

Kapitel 6 "Informationssäkerhet"

Fjärde stycket och orden fysiskt skalskydd ersätts med "skydd".

Bilagor

- 1-2. Bilagor till Stockholms Stadshus AB:s tjänsteutlåtande inkl. synpunkter från Stokabs styrelseledamot Ulf Keijer (fp)
3. Stadsledningskontorets "Förslag till IT-program för Stockholms stad"
4. Reviderad version av "Förslag till IT-program för Stockholms stad"
5. Särskilda uttalanden

Borgarrådsberedningen tillstyrker föredragande borgarrådets förslag.

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

Vi föreslår borgarrådsberedningen föreslå kommunstyrelsen besluta följande.

1. Avslå föredragande borgarrådets förslag till beslut.
2. Därutöver anföras följande.

Ärendet kan knappast anses vara berett i vederbörlig ordning. Av remissvaren framgår tydligt att det som ska ha remitterats, för att kunna bedömas, förutsätter kännedom hos remissinstansen om ett annat dokument, till vilket det också hänvisas i det remitterade dokumentet, men som i sin tur inte finns med i remissmaterialet eller har remitterats i egen rätt. Det är inte rimligt.

Precis som i hanteringen av äldrepolitiken och systemet med så kallad "äldrepeng" har ett samlat politikområde styckats upp i olika beståndsdelar. Delarna har ett tydligt inbördes sammanhang, till vilket det också refereras, men ingen som har att ta ställning till det får någonsin ta ställning till helheten. I bästa fall har ansvarig rotel eller chefstjänsteman en överblick – i värsta fall ingen!

Kommunstyrelsen delar borgarrådsberedningens uppfattning och föreslår kommunfullmäktige besluta följande

1. IT-program för Stockholms stad enligt *bilaga 4* godkänns.
2. IT-programmet ska tillämpas i verksamheterna från 1 juli 2008.
3. Stadens nämnder ska och styrelsen för Stockholms Stadshus AB ges i uppdrag att anmoda bolagsstyrelserna att tillämpa IT-programmet och genomföra en anpassning till den egna verksamheten som en del i

verksamhetsplanering och uppföljning inom staden integrerade ledningssystem.

4. Stadens nämnder ska och styrelsen för Stockholms Stadshus AB ges i uppdrag att anmoda bolagsstyrelserna att säkerställa att IT-programmet efterföljs och att nyttoeffekter uppnås genom att årliga uppföljningar genomförs.

Stockholm den 20 februari 2008

På kommunstyrelsens vägnar:
KRISTINA AXÉN OLIN

Anette Otteborn

Reservation anfördes av *Carin Jämtin, Tomas Rudin, Roger Mogert och Teres Lindberg* (alla s), *Stefan Nilsson* (mp) och *Ann-Margarethe Livh* (v) med hänvisning till reservationen av (s), (mp) och (v) i borgarrådsberedningen.

ÄRENDET

I budget för 2007 anges att en gemensam IT-strategi för stadens nämnder och Stockholms Stadshus AB inklusive dotterbolagen ska utarbetas. Antalet styrdokument inom IT-området ska minimeras. Ambitionen ska därför vara att ett nytt IT-program för Stockholms stad ska ersätta ett antal befintliga styrdokument inom IT-området. Dokumentet beslutas av kommunfullmäktige och förvaltas av kommunstyrelsen. IT-programmet tar sin utgångspunkt i ett verksamhetsperspektiv och utgår därmed också från ett kund- och medborgarperspektiv. IT-programmet ska på övergripande nivå beskriva stadens förhållningssätt till IT.

BEREDNING

Ärendet har beretts av stadsledningskontorets IT-avdelning och därefter remitterats till Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd, Älvsjö stadsdelsnämnd, Skärholmens stadsdelsnämnd, Stockholms Stadshus AB, stadsbyggnadsnämnden, socialtjänstnämnden, kulturnämnden och kommunstyrelsens handikappråd.

Stadsledningskontoret

Stadsledningskontorets tjänsteutlåtande daterat den 24 oktober 2007 är i huvudsak av följande lydelse.

I budget för 2007 anges att en gemensam IT-strategi för staden och Stockholms Stadshus AB inklusive dotterbolagen ska utarbetas. Antalet styrdokument inom IT-området ska reduceras. Ambitionen ska därför vara att ett nytt IT-program för Stockholms stad ska utformas samt ersätta ett antal befintliga styrdokument inom IT-området.

Potentialen för att effektivisera och förbättra Stockholms stads verksamheter med hjälp av informations- och kommunikationsteknik är stor. Det finns också 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 IT-programmet tar sin utgångspunkt i dessa frågor samt beskriver inriktningen för verksamhetens utveckling med hjälp av IT.

Verksamhetens behov ska styra utvecklingen av IT-stödet. Verksamhetsutveckling och utveckling av IT-stödet ska gå hand i hand. Analyser av handläggningsprocesserna måste genomföras för att fånga upp möjliga förändringar i arbetssätt och skapa ökad samverkan.

Stockholms stads IT-program anger stadens förhållningssätt till och inriktningen för användning och utveckling av informations- och kommunikationsteknik i staden. IT-programmet beskriver hur IT ska användas för att nå stadens mål.

Syftet med IT-programmet är att på en övergripande nivå beskriva förutsättningarna för stadens informations- och kommunikationsteknik att stödja verksamheten och skapa förutsättningar för strategisk styrning av stadens verksamhetsutveckling samt för uppföljning av intern effektivisering och reell nytta för medborgarna. Genom att skapa förutsättningar för samverkan och informationsutbyte, inom organisationen, med externa parter och med kunder kan IT i högre utsträckning bidra till att effektivisera rutiner och förkorta handläggningstider.

IT-programmet ska gälla för stadens nämnder och Stockholms Stadshus AB inklusive dotterbolagen. Dokumentet beslutas av kommunfullmäktige och förvaltas av kommunstyrelsen.

Ärendets beredning

Ärendet har utarbetats inom stadsledningskontoret. Förslaget till IT-program har förankrats med stadens IT-råd.

Bakgrund

I budget för 2007 anges att en gemensam IT-strategi för staden och Stockholms Stadshus AB inklusive dotterbolagen ska utarbetas. Antalet styrdokument inom IT-området ska minimeras. Ambitionen ska därför vara att ett nytt IT-program för Stockholms stad ska ersätta ett antal befintliga styrdokument inom IT-området.

I budget för 2008 med inriktning för 2009 och 2010 har tre inriktningsmål lagts fast för stadens verksamheter:

- Stockholm ska vara en attraktiv, trygg och växande stad för boende, företagande och besök
- Kvalitet och valfrihet ska utvecklas och förbättras
- Stadens verksamheter ska vara kostandseffektiva.

Dessutom slås fast att förbättrad och utvecklad kommunikations- och informationsteknik är två viktiga verktyg för att nå inriktningsmålen. Det innebär bland annat att stockholmarna ska kunna komma i kontakt med staden via kontaktcenter, att stadens IT-system ska utvecklas och att ett antal nya e-tjänster ska införas.

Potentialen för att effektivisera och förbättra Stockholms stads verksamheter med hjälp av informations- och kommunikationsteknik är stor. Det finns också 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 IT-programmet tar sin utgångspunkt i dessa frågor samt beskriver inriktningen för verksamhetens utveckling med hjälp av IT.

Stadens intressenter ska kunna kommunicera med staden på ett säkert sätt och med garantier för att integriteten säkerställs. Det ska vara enkelt att utföra tjänster och ta del av information när som helst på dygnet. Staden ska säkerställa att de tjänster som

utvecklas möter de behov medborgaren har samt att information som är skyddad av lagar och förordningar skyddas mot obehörig åtkomst.

Kommunikation via telefon och e-post samt IT-stöd för handläggarna vid hantering av verksamhetens olika ärenden och möjligheten för medborgare att ta del av stadens verksamheter på Internet upplevs idag som självklarheter. Ändå ger inte de nuvarande verktygen de positiva effekter som skulle kunna vara möjliga. Detta beror dels på att användningen av informations- och kommunikationsteknik varierar kraftigt inom stadens olika verksamheter och dels på att många av de system som används idag inte kan kommunicera med varandra.

Ärendet

Stockholms stads IT-program anger stadens förhållningssätt till och inriktningen för användning och utveckling av informations- och kommunikationsteknik i staden. IT-programmet beskriver hur IT ska användas för att nå stadens mål.

IT-programmet gäller för stadens nämnder och Stockholms Stadshus AB inklusive dotterbolagen. Dokumentet beslutas av kommunfullmäktige och förvaltas av kommunstyrelsen.

IT utgör ett samlingsbegrepp för de tekniska möjligheter som skapas med datateknik, telefoni, tele-, radio- och datakommunikation och används för att hantera (skapa, lagra, bearbeta och presentera) information. Hantering av information är en integrerad del av stadens verksamhet.

Användningen av IT är viktig för Stockholms stads invånare, medarbetare och näringslivet i regionen. IT ska användas för att göra Stockholms stad mer attraktiv och lättillgänglig, effektivisera verksamheten och skapa en modern kommun.

Invånarna ska stå i centrum för stadens verksamhet och IT ska stödja medborgarnas rätt till insyn i verksamheten och underlätta tillgången till stadens tjänster. Stadens information samt utbud från andra organisationer och utförare (enskilda verksamheter och entreprenörer) ska vara tillgänglig och kunna jämföras. Staden ska även underlätta för företag genom att skapa enkla och tydliga rutiner för ansökan om olika tillstånd.

Målsättningen är att låta medborgarinflytandet genomsyra verksamheterna. Syftet är att stadens verksamheter ska fokuseras på medborgarna. För att lyckas med detta krävs olika insatser där utveckling av nya och befintliga IT-lösningar utgör en viktig del.

Stadens intressenter ska kunna kommunicera med staden på ett säkert sätt och med garantier för att integriteten säkerställs. Det ska vara enkelt att utföra tjänster och ta del av information när som helst på dygnet. Staden ska säkerställa att de tjänster som utvecklas möter de behov medborgaren har samt att information som är skyddad av lagar och förordningar skyddas mot obehörig åtkomst.

Staden ska ha ett etablerat arbetssätt för prioritering av gemensam utveckling där informationstekniken ska stödja och bidra till att förverkliga verksamheternas olika behov och mål. Inriktningen ska vara att staden ska arbeta mer samordnat med verksamhetsutveckling.

Stadens information är en nyckelresurs för de verksamheter staden ålagts att utföra. Ansvaret för att skapa och upprätthålla de olika delarna av stadens information ska vara fastställt och fördelat i organisationen på ett entydigt sätt.

IT ska beskrivas och levereras så att verksamhetens ledning kan värdera nyttan med att informationstekniken används i stadens verksamhet samt av medborgare och andra externa intressenter.

Stadsledningskontorets synpunkter och förslag

Stadsledningskontoret vill understryka vikten av att IT-programmet tar sin utgångspunkt i ett verksamhetsperspektiv och därmed också utgår från ett kund- och medborgarperspektiv. IT-programmet ska på övergripande nivå beskriva stadens förhållningssätt till IT.

En kommuns huvuduppgifter förändras relativt långsamt över tiden. Det finns därför en risk att invanda arbetssätt och rutiner inte förändras, trots att ny teknik och nytt IT-stöd finns och möjliggör en utveckling av verksamheten. Av denna anledning är det ytterst viktigt att verksamhetens behov ska styra utvecklingen av IT-stödet. Analyser av handlägningsprocesserna måste genomföras för att fånga upp möjliga förändringar i arbetssätt och skapa ökad samverkan.

Inriktningen ska vara att staden ska arbeta mer samordnat med verksamhetsutveckling, vilket ställer krav på ett etablerat arbetssätt för prioritering av gemensam utveckling där informationstekniken ska stödja och bidra till att förverkliga verksamheternas olika behov och mål.

Syftet med IT-programmet är att på en övergripande nivå beskriva förutsättningarna för stadens informations- och kommunikationsteknik att stödja verksamheten och skapa förutsättningar för strategisk styrning av stadens verksamhetsutveckling samt för uppföljning av intern effektivisering och reell nytta för medborgarna. Genom att skapa förutsättningar för samverkan och informationsutbyte, inom organisationen, med externa parter och med kunder kan IT i högre utsträckning bidra till att effektivisera rutiner och förkorta handläggningstider.

Den långsiktiga effekten blir att stadens verksamheter med hjälp av ändamålsenliga och samverkande IT-stöd och tjänster kan effektivisera verksamheten och höja kvalitén på den service och information som levereras till invånare, näringsliv och andra kunder, vilket bidrar till att uppnå kommunfullmäktiges inriktningsmål. Stadsledningskontorets förslag till beslut innebär att:

Kommunstyrelsen föreslår kommunfullmäktige besluta att stadsledningskontorets förslag till IT-program för Stockholms stad godkänns. Det nya IT-programmet ska tillämpas i verksamheterna från 1 juli 2008.

Bilagor

Bilaga 3. Förslag till IT-program för Stockholms stad

Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd

Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd beslutade vid sammanträde den 13 december 2007 att låta förvaltningens tjänsteutlåtande utgöra svar på remissen.

Rinkeby-Kista stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 5 december 2007 har i huvudsak följande lydelse.

I Stockholm stads budget för 2007 framgår det att en gemensam IT-strategi för staden och Stockholms Stadshus AB inklusive dotterbolagen ska utarbetas. De IT-relaterade styrdokumenterna ska reduceras och ambitionen ska därför vara att ett nytt IT-program för Stockholm stad ska utformas samt ersätta ett antal befintliga styrdokument inom IT-området. IT-programmet ersätter och kompletterar vissa av de befintliga styrdokumenterna. Stadsledningskontoret har tagit fram ett förslag till IT-program som ska gälla för stadens nämnder och Stockholm Stadshus AB inklusive dotterbolagen. Programmet ska börja tillämpas i verksamheterna från 1 juli 2008.

IT programmet beskriver stadens förhållningssätt och inriktning för hur användningen och utveckling av informations- och kommunikationsteknik ska gå till i staden. IT-programmet beskriver hur IT ska användas för att nå stadens mål.

Förvaltningen har i huvudsak inget att erinra mot förslaget till IT-program för staden. Förvaltningen har vissa synpunkter på delar av förslaget till IT-program, vilka redovisas under rubrikerna Syfte och omfattning, Styrning av IT för samverkan och återanvändning, Roller och ansvar, IT som tjänst ur ett användar- och brukarperspektiv samt Drift och support.

Kommunstyrelsen har för yttrande, senast den 2 januari 2008, remitterat ett inom stadsledningskontoret utarbetat tjänsteutlåtande "Förslag till IT-program för Stockholms stad". Ärendet har remitterats till stadsdelsnämnderna Rinkeby-Kista, Älvsjö, Skärholmen samt till Stadsbyggnadsnämnden, Socialtjänstnämnden, Kulturnämnden och Stockholm Stadshus AB. Stadsledningskontorets utlåtande inklusive förslaget till IT-program för Stockholm stad bifogas (Bilaga).

Remissen

En i stadsledningskontorets tjänsteutlåtande intagen sammanfattning är av följande lydelse:

" I budget för 2007 anges att en gemensam IT-strategi för staden och Stockholms Stadshus AB inklusive dotterbolagen ska utarbetas. Antalet styrdokument inom IT-området ska reduceras. Ambitionen ska därför vara att ett nytt IT-program för Stockholms stad ska utformas samt ersätta ett antal befintliga styrdokument inom IT-området.

Potentialen för att effektivisera och förbättra Stockholms stads verksamheter med hjälp av informations- och kommunikationsteknik är stor. Det finns också 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 IT-programmet tar sin utgångspunkt i dessa frågor samt beskriver inriktningen för verksamhetens utveckling med hjälp av IT.

Verksamhetens behov ska styra utvecklingen av IT-stödet. Verksamhetsutveckling och utveckling av IT-stödet ska gå hand i hand. Analyser av handläggningsprocesserna måste genomföras för att fånga upp möjliga förändringar i arbetssätt och skapa ökad samverkan.

Stockholms stads IT-program anger stadens förhållningssätt till och inriktningen för användning och utveckling av informations- och kommunikationsteknik i staden. IT-programmet beskriver hur IT ska användas för att nå stadens mål.

Syftet med IT-programmet är att på en övergripande nivå beskriva förutsättningarna för stadens informations- och kommunikationsteknik att stödja verksamheten och skapa förutsättningar för strategisk styrning av stadens verksamhetsutveckling samt för uppföljning av intern effektivisering och reell nytta för medborgarna. Genom att skapa förutsättningar för samverkan och informationsutbyte, inom organisationen, med externa parter och med kunder kan IT i högre utsträckning bidra till att effektivisera rutiner och förkorta handläggningstider.

IT-programmet ska gälla för stadens nämnder och Stockholms Stadshus AB inklusive dotterbolagen. Dokumentet beslutas av kommunfullmäktige och förvaltas av kommunstyrelsen.”

Förvaltningens synpunkter

Förvaltningen har i huvudsak inget att erinra mot förslaget till IT-program för staden. IT-programmet innebär en anpassning av stadens IT-verksamheter inför pågående utvecklingsprojekt avseende e-tjänster, verksamhetsutveckling med hjälp av IT, kontaktcenter och en framtida möjlighet till konkurrensutsättning.

Förvaltningen har dock vissa synpunkter på delar av förslaget till IT-program.

Förvaltningens synpunkter följer den ordning som redovisas i IT-programmet.

Syfte och omfattning

Förvaltningen ser positivt på att antalet IT-relaterade styrdokument reduceras, eftersom det ger en tydligare och enklare hantering för brukare av stadens IT-miljö. Dock är det väldigt svårt att förstå av IT-programmet vilka dokument som ska ersättas och/eller kompletteras, varför ett förtydligande är på sin plats. Kapitel 3 i den förra IT-säkerhetspolicyn ersätts med ett dokument i löpande text, vilket förvaltningen ifrågasätter, eftersom löpande text inte har samma genomslagskraft som punkter i ett policydokument.

Styrning av IT för samverkan och återanvändning

Förvaltningen anser att det finns oklarheter kring hur styrning och verksamhetsutveckling med hjälp av IT ska gå till. I IT-programmet anges att staden ska arbeta mer samordnat med verksamhetsutveckling. Den struktur som återfinns i den framtagna modellen för verksamhetsutveckling med IT anges underlätta att så blir fallet. Strukturen i modellen är dock okänd, eftersom den inte är redovisad och ej heller beslutad. Förvaltningen ser detta som en stor brist.

Roller och ansvar

IT-programmet tilldelar nämnderna och förvaltningarna ett stort ansvar för utvecklings- och säkerhetsfrågor. Förvaltningarna måste ges möjlighet att hantera frågorna resursmässigt och kompetensmässigt även efter de föreslagna organisationsförändringarna som föreslås i tjänsteutlåtandet "Översyn av stadens administration".

IT som tjänst ur ett användar- och brukarperspektiv

Förvaltningen kan konstatera att införandet av tjänsteorienterad IT enligt den föreslagna modellen (ITIL) även förutsätter att stadens samlade IT-verksamhet organiseras efter de olika rollerna i modellen. Det bör bland annat finnas ett "ändringsråd" som godkänner alla förändringar i verksamhetssystemen och säkerställer att de ej påverkar andra verksamhetssystem, det bör finnas en "release-ansvarig" för att den version som släpps till alla verksamheter är väl testad samt en kapacitetsansvarig som säkerställer att vi har de resurser för tjänsten som krävs vid rätt tidpunkt.

Drift och support

IT-programmet ger en möjlighet till en framtida konkurrensutsättning. Förvaltningen betonar dock vikten av att en standardisering och konsolidering sker innan en konkurrensutsättning sker. Att låta en drift- och supportleverantör hantera standardisering och konsolidering skulle med stor sannolikhet leda till stora förluster för staden då de potentiella rationaliseringsvinsterna skulle tillgodogöras leverantören istället för staden. Det är dessutom viktigt att staden noga överväger sitt behov av egen beställarkompetens inom området inför kommande utvecklings- och upphandlingsarbete.

Älvsjö stadsdelsnämnd

Älvsjö stadsdelsnämnd beslutade vid sitt sammanträde den 18 december 2007 att åberopa förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen.

Älvsjö stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 30 november 2007 har i huvudsak följande lydelse.

I stadens budget för 2007 anges att en gemensam IT-strategi för staden och Stockholms Stadshus AB inklusive dotterbolagen ska utarbetas. Antalet styrdokument inom IT-området ska reduceras och ambitionen ska därför vara att ett nytt IT-program för Stockholms stad ska utformas samt ersätta ett antal befintliga styrdokument inom IT-området. Programmet ska börja tillämpas i verksamheterna från 1 juli 2008.

IT-programmet beskriver stadens förhållningssätt och inriktning för hur användningen och utvecklingen av informations- och kommunikationsteknik ska

fungera i staden. Programmet kommer även att öka tillgängligheten till stadens information och service genom digitala tjänster på stadens webbplats.

IT-programmet anger stadens förhållningssätt till och inriktning för hur användningen och utvecklingen av informations- kommunikationsteknik ska gå till i staden. IT-programmet beskriver hur IT ska användas för att nå stadens mål.

IT-programmet ska gälla för stadens nämnder och Stockholms Stadshus AB inklusive dotterbolagen. Dokumentet beslutas av kommunfullmäktige och förvaltas av kommunstyrelsen.

Förvaltningen är i princip positiv till förslaget till nytt IT program för staden även om det är oklart hur slutresultatet kommer att se ut eftersom hänvisning görs till dokument som kommer att ersättas eller förändras.

Ärendets beredning

Tjänsteutlåtandet har utarbetats inom IT-enheten, planerings- och utvecklingsavdelningen, och har behandlats i förvaltningsgruppen 2007-12-13.

Bakgrund

I stadens budget för 2007 anges att en gemensam IT-strategi för staden och Stockholms Stadshus AB inklusive dotterbolag skall utarbetas. IT-program för Stockholms stad har tagits fram för att reducera antalet styrdokument inom staden.

Sammanfattning av remissen

IT-programmet ska på en övergripande nivå beskriva förutsättningarna för hur stadens informations- och kommunikationsteknik att stödja verksamheterna. Programmet ska skapa förutsättningar för strategisk styrning av stadens verksamhetsutveckling samt för uppföljning av intern effektivisering och reell nytta för medborgarna. Programmet ska skapa förutsättningar för samverkan och informationsutbyte inom organisationen, med externa parter och med kunder.

Stadens IT-program skall vara det övergripande styrdokumentet och ersätter dokumentet ”Policy och riktlinjer för informationssäkerhet” och ”Telefonpolicy för Stockholm stad”. Därutöver skall en del dokument ersättas och skrivas om.

IT utgör ett samlingsbegrepp för de tekniska möjligheter som skapas med datateknik, telefoni, tele-, radio- och datakommunikation och används för att hantera information.

Användningen av IT är viktig i arbetet att göra Stockholm stad till en attraktiv och lättillgänglig stad. Stadens invånare ska stå i centrum för stadens verksamhet och medborgarinflytande genomsyra verksamheterna. Genom att skapa enklare rutiner skall staden underlätta för företagare.

Dokumentet beskriver roller och ansvarsområden för stadens IT-miljö. Nämnder och styrelser ansvarar för att IT-programmet efterföljs och anpassas till den egna verksamheten. Nämnden har ansvar för lokala riktlinjer och handlingsplaner, informationssäkerhet och att hanteringen av personuppgifter följer lagar och riktlinjer.

Staden inför tjänsteorienterad IT enligt en standardiserad modell. Inom IT-området sker en övergång till tjänsteorientering i arbetssätt mot interna och externa leverantörer. Vid tjänsteutveckling skall stadens förvaltningsmodell enligt IT-handboken tillämpas. IT-tjänster ska vara tydligt beskrivna både inom den egna

organisationen och mellan kund och leverantör. Tjänster och IT-stöd ska fungera på ett integrerat sätt och kunna konkurreras ut.

Förvaltningens synpunkter

Förvaltningen ser positivt på arbetet med att minska antalet styrdokument för stadens IT-verksamhet, och anser att detta medför en tydligare beskrivning av inriktning och regler för utförare av tjänster i stadens IT-miljö. Ett förtydligande bör dock göras av den text som beskriver vilka dokument som avses ersättas och kompletteras. Med nuvarande formulering framgår inte tydligt vilka dokument, alternativt avsnitt i dokumentet som ersätts enligt förslaget.

Det finns en nackdel med att i löpande text presentera stadens policy då den blir mindre tydlig vilket medför att den blir svårare att kommunicera och därmed att efterleva.

Ett relativt stort ansvar för utvecklings- och säkerhetsfrågor tilldelas förvaltningarna. En förutsättning för den föreslagna ansvarsfördelningen är att förvaltningarna ges möjlighet att avsätta resurser och att kompetensnivån kan bibehållas efter genomförd centralisering förvaltningarnas administrativa stöd.

Stadsledningskontoret ansvarar för att samordna och förstärka e-tjänstutvecklingen inom staden och ska underlätta tillgången till kommunens information och tjänster. Förvaltningen ser positivt på stadens målsättning att samarbeta med andra myndigheter inom den offentliga sektorn för att skapa e-tjänster som fokuserar på medborgarnas behov och att underlätta för företag med enkla och anpassade rutiner.

Telefoni är för närvarande den viktigaste kommunikationskanalen för stadens medborgare och brukare. Det kontaktcenter som beslutats i kommunfullmäktige bör bli en tjänst som med sina kontakter med medborgarna kan synliggöra behov och driva på införandet av e-tjänster samt förmedla dessa till stadens invånare. Under ett flertal år har förvaltningen arbetat med olika typer av medborgarkontakt via förvaltningens medborgarkontor och hemsida. Att den medborgarkontakten utökas med nya val av både information och tjänster med hjälp av nya IT-tjänster anser förvaltningen är positivt.

I dokumentet presenteras också stadens nya telefonpolicy där målet är ”en anställd - ett telefonnummer - en telefon”. Förvaltningen anser att målet ”en anställd – ett telefonnummer” är vad som bör uppnås. Att i denna typ av dokument ange ”en telefon” är att gå ned till en teknisk nivå som inte bör hanteras i denna typ av dokument. Texten bör istället kompletteras med personligt ansvar att lyssna av meddelande och återkoppla till den som detta önskar.

Medborgarnas och verksamheternas behov skall tillgodoses och styra utvecklingen av tjänster och kontaktvägar. Dialogen mellan centrala systemägare och lokal utförare måste stärkas för att säkerställa anpassade tjänster som medför ökad kvalitet, både av resultat av levererade tjänster och internt arbetsmiljöarbete. Förvaltningen förutsätter att en dialog kommer att ske inom staden, där även den utförande delen av verksamheterna kan medverka, när de nya tjänsternas innehåll ska utformas.

I dokumentet beskrivs roller och ansvarsområden för stadens IT-miljö. Nämnder och styrelser ansvarar för att IT-programmet efterföljs och anpassas till den egna

verksamheten. Nämnden har ansvar för lokala riktlinjer och handlingsplaner, informationssäkerhet och att hanteringen av personuppgifter följer lagar och riktlinjer. Det ställs krav på att personal har tillräcklig utbildning och att arbetsmiljön är utformad för arbetsuppgiften. Nämnden ska också medverka till att ta fram underlag för gemensamt utvecklingsarbete. .

Stadsledningskontorets ansvar bör kompletteras med ansvar för att kvalitetssäkra leveranser av kommungemensamma IT-system och tjänster. Beställaren måste ta ansvar för leveransen även om tjänsten köps av extern leverantör.

Förvaltningen anser att stadens införande av tjänsteorienterad IT istället för utveckling av system för nya tjänster som vänder sig till medborgare och företag har fördelar. Teknisk infrastruktur är definierbar och nya e-tjänster är enkla att införa som en IT- tjänst.

Förvaltningen anser däremot att en övergång till att köpa kärnverksamhetssystem och administrativa stödsystem som bland annat kommunicerar med ekonomisystemet som en tjänst, innebär en risk då köp av denna typ av tjänster framför allt är anpassade för mindre företag.

Att övergå till tjänsteorienterad IT enligt den standardmodell som staden har antagit kräver förutom en standardiserad IT-funktion också ett standardiserat arbetssätt som kan vara svårt att uppnå under en kort tidsperiod.

Förvaltningen anser att en noggrann genomgång av stadens arbetssätt och processer måste genomföras som första steg med möjliga anpassningar inför införande av tjänsteorienterad IT för stadens interna IT-stöd. Även övergång till tjänsteorienterad IT av de interna processer som innehåller verksamhetsövergripande system bör genomgå med stor noggrannhet.

Genom att skapa en sammanhållen intern kundstödsfunktion finns stora förutsättningar att skapa en mer standardiserad IT-miljö i staden samtidigt som samordningsvinster finns. Det finns ett stort värde i att ta fram tydliga tjänster och processer som medför möjlighet att konkurrensutsätta valda delar av den interna servicen.

Förvaltningen ser ett problem i övergång till en gemensam service som kräver en leverantör av lokal arbetsplatssupport med tecknade avtal av leveranser som kräver en standardiserad arbetsplats samtidigt som det finns verksamheter inom staden som har behov av tjänster och produkter som kräver egen support för att säkerställa leveransen av den köpta tjänsten. Detta problem finns framför allt hos fackförvaltningar och bolag.

Skärholmens stadsdelsnämnd

Skärholmens stadsdelsnämnd beslutade vid sitt sammanträde den 13 december 2007 att åberopa förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen.

Skärholmens stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 26 november 2007 har i huvudsak följande lydelse.

Förbättrad och utvecklad kommunikations- och informationsteknik är viktiga verktyg för att nå stadens tre inriktningsmål:

- Stockholm ska vara en attraktiv, trygg och växande stad för boende, företagande och besök
- Kvalitet och valfrihet ska utvecklas och förbättras
- Stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva

Det innebär bland annat att stockholmarna ska kunna komma i kontakt med staden via kontaktcenter, att stadens IT-system ska utvecklas och att ett antal nya e-tjänster ska införas som underlättar och ökar tillgängligheten till stadens information och service genom att erbjuda digitala tjänster på stadens webbplats.

I stadens budget för 2007 anges att en gemensam IT-strategi för staden och Stockholms Stadshus AB inklusive dotterbolagen ska utarbetas. Antalet styrdokument inom IT-området ska minska. Det nya IT-programmet för Stockholms stad ska därför ersätta ett antal befintliga styrdokument inom IT-området.

Verksamhetens behov ska styra utvecklingen av IT-stödet. Verksamhetsutveckling och utveckling av IT-stödet ska gå hand i hand. Analyser av handläggningsprocesserna måste genomföras för att fånga upp möjliga förändringar i arbetssätt och skapa ökad samverkan.

Syftet med IT-programmet är att på en övergripande nivå beskriva förutsättningarna för stadens informations- och kommunikationsteknik att stödja verksamheten. Förutsättningar ska skapas för strategisk styrning av stadens verksamhetsutveckling samt för uppföljning av intern effektivisering och reell nytta för medborgarna. Genom att skapa förutsättningar för samverkan och informationsutbyte inom organisationen, med externa parter och med kunder kan IT i högre utsträckning bidra till att effektivisera rutiner och förkorta handläggningstider.

IT-programmet ska gälla för stadens nämnder och Stockholms Stadshus AB inklusive dotterbolagen. Dokumentet beslutas av kommunfullmäktige och förvaltas av kommunstyrelsen.

Skärholmens stadsdelsförvaltning anser att förslaget är bra och lämnar synpunkter nedan.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom enheten Kommunikation och service. Programmet redovisas avsnitt för avsnitt. Efter varje avsnitt finns förvaltningens synpunkter.

Bakgrund

Förbättrad och utvecklad kommunikations- och informationsteknik är viktiga verktyg för att nå stadens tre inriktningsmål:

- Stockholm ska vara en attraktiv, trygg och växande stad för boende, företagande och besök
- Kvalitet och valfrihet ska utvecklas och förbättras

- Stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva

Det innebär bland annat att stockholmarna ska kunna komma i kontakt med staden via kontaktcenter, att stadens IT-system ska utvecklas och att ett antal nya e-tjänster ska införas.

Stadens intressenter ska kunna kommunicera med staden på ett säkert sätt, det ska vara enkelt att utföra tjänster och ta del av information dygnet runt. De tjänster som utvecklas ska möta medborgarens behov.

De möjligheter till som finns idag utnyttjas inte fullt ut. Det beror på att användningen av informations- och kommunikationsteknik varierar kraftigt inom stadens olika verksamheter och att många av de system som används inte kan kommunicera med varandra.

Stadsledningskontoret understryker vikten av att IT-programmet tar sin utgångspunkt i ett verksamhetsperspektiv och därmed också utgår från ett kund- och medborgarperspektiv.

Förslaget till IT-program – förvaltningens synpunkter

1. Syfte och omfattning

Stockholms stads IT-program anger stadens förhållningssätt till informations- och kommunikationsteknik och inriktningen för användning och utveckling av sådan teknik. IT-programmet beskriver hur IT ska användas för att nå stadens mål.

IT-programmet föreslås ersätta

”Policy och riktlinjer för informationssäkerhet, Stockholms stad” endast kapitel 3 (2005-06-13) och ”Telefonpolicy för Stockholms stad” (1996-09-11). Därefter föreslås att ytterligare några styrdokument ska ersättas.

Förvaltningens synpunkter: Förvaltningen anser att avsnittet bör förtydligas, då det inte klart framgår vilka dokument som ska ersättas av detta dokument eller genom nya beslut. Vi förutsätter att t.ex informationssäkerheten kommer att behandlas mer ingående i andra dokument.

2.1 IT ska underlätta tillgången till kommunens information och tjänster

Här betonas att invånarna ska stå i centrum och att medborgarinflytandet ska genomsyra verksamheterna. Man framhåller bland annat att planering och utveckling pågår på nationell nivå för att samordna tjänster inom den offentliga sektorn. Gemensamma standarder som går att docka ihop med andra organisationers system behövs. Staden ska tillsammans med aktörer inom offentlig sektor tillhandahålla e-tjänster som integrerar information och handläggning mellan myndigheter och externa utförare.

Förvaltningens synpunkter: Förvaltningen anser det utmärkt att samarbete pågår för att samordna tjänster inom den offentliga sektorn. På så sätt underlättar man för medborgaren, som kanske inte vet vilken myndighet som ansvar för hans eller hennes ärende. Rationaliseringsvinster finns att hämta och förutsättningar för samtjänst kan öka. Samtjänst innebär att en tjänsteman kan uträtta ärenden för flera myndigheters räkning.

2.2 Stadens användning av telefoni.

Telefonin är för närvarande den största kommunikationskanalen för stadens medborgare och brukare. Det skall vara lätt att nå staden och att få sitt ärende utfört eller få stöd för att på egen hand utföra uppgifter. Kontaktcenters är en gemensam funktion för kommuncentral information med syfte att skapa enkla och tydliga kontaktvägar för kontakter med staden.

Förvaltningens synpunkter:

För stockholmare som inte har svenska som modersmål kan det vara svårt att utträtta sina ärenden per telefon. För många som ännu inte talar så bra svenska är det betydligt enklare att kommunicera ansikte mot ansikte. Kontaktcenters borde därför kompletteras eller kombineras med medborgarkontor, dit medborgare kan komma på besök utan tidsbeställning. En viktig uppgift för medborgarkontoren är att marknadsföra nuvarande och kommande e-tjänster.

Målet ”en anställd – ett telefonnummer – en telefon” borde förtydligas så att man förstår vad det innebär. I telefonpolicyn borde läggas till att meddelanden ska lyssnas av och den som önskar bli uppringd ska bli det.

2.3 Förändring av verksamhetens organisation och arbetsätt

Verksamhetsutveckling och utveckling av IT-stödet ska gå hand i hand. Analyser av handläggningsprocesserna måste genomföras för att fånga upp möjliga förändringar i arbetsätt och skapa ökad samverkan. Ledningens aktiva deltagande och styrning krävs därför för ett framgångsrikt förändringsarbete.

Förvaltningens synpunkter: Utveckling av IT-stöd ger goda möjligheter till att göra handläggning mer rationell och att utnyttja stadens resurser bättre.

2.4 Styrning av IT för samverkan och återanvändning

IT-stödet ska kunna användas generellt i hela staden. Innan en applikation köps in eller utvecklas ska först en analys göras för att säkerställa, att om liknande behov finns i någon annan förvaltning ska detta i möjligaste mån koordineras så att den nya applikationen kan fylla flera enheters behov. Nya e-tjänster ska fungera med befintlig och framtida IT-infrastruktur. Stadsledningskontoret ansvarar för att samordna och förstärka e-tjänsteutvecklingen i staden för att skapa IT-lösningar som underlättar för invånarnas kontakt med staden och som verksamheten samtidigt har nytta av.

Förvaltningens synpunkter: Det är absolut nödvändigt att stadens ledning tar ett samlat grepp vad gäller IT-lösningar och att man säkerställer att nya e-tjänster kan fungera med framtida teknik.

2.5 Information som resurs

Information ska lagras och arkiveras på ett strukturerat och effektivt sätt för att öka möjligheterna till snabb och integritetsskyddad åtkomst, återanvändning samt individuellt anpassad presentation av informationen. De lagrings- och arkiveringslösningar som utvecklas skall vara integrerade med verksamhetens behov samtidigt som de stödjer ett ändamålsenligt bevarande av information för den framtida forskningens behov.

Förvaltningens synpunkter: Även här behövs ett för staden samlat grepp och gemensamma lösningar. Vi efterfrågar ett gemensamt ärendehanteringssystem som

medger publicering på webben. Flera förvaltningar använder sig av ”Insyn” för publicering av nämndhandlingar. Om ”Insyn” bedöms vara det bästa systemet borde staden ha det som standard.

2.6 Värdering och uppföljning av nyttan med IT

Bedömningar av nyttan med IT ur ett verksamhets- och brukarperspektiv ska göras regelbundet. Särskild vikt ska läggas vid användarnas, internt och externt, uppfattning om användbarhet och nytta i det löpande arbetet. Detta är förvaltningsorganisationens (systemägarens) ansvar.

Förvaltningens synpunkter: Om uppföljningen leder till behov av förändringar måste systemen ha ett mått av flexibilitet och vara möjliga att förändra. Medel måste avsättas för vidareutveckling av systemen.

2.7 Arbetsmiljö

Utveckling av nya e-tjänster kan betyda nya interna arbetsätt med förändrade rutiner. Det är också viktigt att belysa en förändrad arbetssituation ur ett psykosocialt perspektiv när nya tjänster införs.

Förvaltningens synpunkter: Om digitaliseringen leder till mer monotona arbetsuppgifter bör det finnas möjlighet till att kombinera dem med andra typer av arbetsuppgifter.

2.8 Kompetensutveckling

Stadens verksamheter behöver IT-stöd som fungerar och underlättar arbetet. Det är därför viktigt att informationstekniken är enkel och användarvänlig. Användbarhet handlar om att det IT-stöd som erbjuds är enkelt att förstå, lätt att lära sig samt effektivt att använda. **Förvaltningens synpunkter:** Tilläggas bör att systemen också måste vara stabila så att verksamheten inte påverkas negativt av driftsstopp.

3. Roller och ansvarsområden

Här fördelas ansvarsområden mellan KF, Kommunstyrelsen, IT-rådet. Stadsledningskontoret, nämnder och styrelser.

Förvaltningens synpunkter: Nämnder och styrelser har ett stort ansvar för lokala riktlinjer och handlingsplaner, informationssäkerhet, samarbete och utveckling. Det ställer krav på att resurser kan avsättas för dessa arbetsuppgifter.

4. Styrning och uppföljning av projekt

Förvaltningen har inga synpunkter på avsnittet.

5. IT som tjänst ur ett användar- och brukarperspektiv, tjänsteutveckling och tjänsteutveckling, standardisering och integration, infrastruktur, system, drift och support.

När nytt IT-stöd ska införas ska en kartläggning av verksamhetsprocessen alltid ske först. Om liknande ärenden hanteras på olika sätt runt om i staden innebär det att IT-stödet måste specialanpassas för hur olika enheter behandlar samma typ av ärende. Därför är det viktigt att verksamhetsutveckling och utveckling av IT-stöd och e-tjänster genomförs integrerat.

Förvaltningens synpunkter: Vi välkomnar en genomgång av processer för mer rationell ärendehantering. Därigenom kan stadens resurser tillvaratas på ett bättre sätt.

6. Informationssäkerhet.

Förvaltningen har inga synpunkter på avsnittet.

7. Upphandling och avtal.

Förvaltningen har inga synpunkter på avsnittet.

8. Uppföljning och översyn

Förvaltningen har inga synpunkter på avsnittet.

Stockholms Stadshus AB

Stockholms Stadshus AB:s tjänsteutlåtande daterat den 4 januari 2008 har i huvudsak följande lydelse.

Underremisser

Stokab instämmer i allt väsentligt med förslaget till IT-program för Stockholms stad.

Bolaget vill dock särskilt understryka vikten av att informationsutbytet i framtiden kan utvecklas så att detta fungerar effektivt både inom staden och med externa aktörer främst med syfte att skapa förutsättningar för att kunna förbättra servicen till medborgarna samt effektivisera verksamheterna och dess administration. För att åstadkomma detta måste utvecklingen av den underliggande infrastrukturen för datakommunikation stödja utvecklingen av IT-verksamheten. Detta ställer i sin tur krav på samverkan mellan de olika aktörerna inom staden där bl a *Stokab/S:t Erik Kommunikation AB* ingår (*bilaga 1*).

Svenska Bostäder tycker generellt att dokumentet är bra. När det gäller IT-rådet så anser bolaget att rådet måste få förutsättningar för att kunna ge Stadsdirektören det stöd som efterfrågas. Bl a måste rådets medlemmar få tillgång till en aktuell "Systemkarta". Systemkartan ska beskriva hur väl staden befintliga system täcker stadens/medborgarnas behov. Rådet kan identifiera var de "svarta hålen" finns så att man gör rätt prioriteringar, dvs så att man inte utvecklar funktioner som redan finns utan istället täcker "svarta hål". Detta anser Svenska Bostäder vara oerhört viktigt och vitalt för att alla beslutsfattare skall kunna fatta rätt beslut på rätt nivå. SLK:s IT-avdelning har ett stort ansvar att hålla denna "kartbild" uppdaterad.

Övriga synpunkter är mest av redaktionell betydelse samt att man borde rensa i dokumentstrukturen så att man ser dokument sambanden, dvs vilka dokument som gäller respektive inte gäller och vilka som gäller men skall ersättas (*bilaga 2*).

Koncernledningens synpunkter

Koncernledningen delar dotterbolagens uppfattning att förslaget till IT-program i stort är bra. Man bör dock som bolagen påpekar se till att stadens IT såväl samordnas som kommuniceras med berörda parter för att skapa en effektiv användning och hållbar utveckling. Koncernledningen vill även poängtera att det är av vikt att IT-programmet utformas, med bl a en fungerande dokumentstruktur, så att det kan läsas och förstås av alla berörda.

Bilagor

1. Svar på underremiss från AB *Stokab*

2. Svar på underremiss från AB Svenska Bostäder

Stadsbyggnadsnämnden

Stadsbyggnadsnämnden beslutade vid sitt sammanträde den 17 januari 2008 att som svar på remissen överlämna och återropa kontorets utlåtande.

Särskilt uttalande gjordes av Cecilia Obermüller (mp), *bilaga 5*.

Stadsbyggnadskontorets tjänsteutlåtande daterat den 4 januari 2008 har i huvudsak följande lydelse.

Verksamhetsnytta

Kontoret ser positivt på att ett övergripande IT-program tas fram som pekar ut en gemensam ambitionsnivå för stadens förvaltningar och bolag. Detta måste dock kompletteras med att förvaltningar och bolag i samband med upprättande av verksamhetsprogram tar fram utvecklingsplaner för den egna verksamheten som stödjer verksamheternas behov. IT är idag en helt integrerad del i verksamheten vilket ställer stora krav på den lokala kompetensen.

Det finns många lovvärda mål i programmet som måste ställas mot verksamheternas utvecklingsbehov, medborgarnas behov och kostnads/nyttan för detta.

Som IT-programmet poängterar så är IT en del av verksamhetsutvecklingen och måste därför kopplas nära samman med denna. Det är viktigt att staden och verksamheterna har resurser som är kittet mellan verksamhet och IT-leverantörerna. Denna kompetens är av strategisk betydelse för att ställa rätt krav på leverantörerna och se till att IT-stödet blir integrerat och effektivt utnyttjat. Alla projekt på stadsbyggnadskontoret drivs via en projektorganisation där både verksamhet och IT-strategisk kompetens finns representerade så att projekten ger bäst verksamhetsstöd men även samordning av IT, information och system. En god IT-beställarkompetens är väl förtrogen med verksamheten, har god omvärldsbevakning och har god övergripande systemkunskap. Detta har stadsbyggnadskontoret goda erfarenheter av. Staden bör minimera konsultberoendet för denna strategiska resurs.

Standarder, information och gemensamma system

Det påpekas att stadens utveckling måste samordnas med offentliga sektorn och nationellt utvecklingsarbete. Denna uppfattning delar stadsbyggnadskontoret. Stadsbyggnadskontoret har sedan 1990 deltagit i STANLI, standardisering av geografisk informationsutbyte samt flera av dess kommittéer såsom metadata, adresser och fysiskplanering. Vi deltar i informationsutbyte med VERVA, statens organ för utveckling av e-förvaltning och ett antal andra samarbetsgrupper inom ramen för geografisk information. Det är viktigt att staden deltar i detta. Om staden nyttjar

standards och på marknaden vanligen förekommande lösningar så minskar kostnaderna och systemintegration blir enklare.

Stadsbyggnadskontoret har i dessa samverkansorgan insett att information är en resurs som kan återanvändas. För de data som är gemensamma krävs gemensamma begrepp, t ex är det fortfarande relativt okänt att staden har grundläggande databaser för fastighetsdata och olika kartdata som alla i staden bör hämta information ifrån. Verksamheterna kan sedan välja det system som bäst stödjer verksamheten.

För att data sedan ska gå att återanvända och nås från verksamheternas system så krävs ett synsätt där system byggs upp av moduler/pusselbitar med klara gränssnitt. VERVA grundar sina modeller för e-förvaltningen på detta. För staden innebär detta att staden får färre gemensamma system i traditionell betydelse men fler gemensamma komponenter/pusselbitar som t ex, integrationsmotor, ID-portal.

Kontaktcenter

Enligt beslut i kommunstyrelsen ska ett kontaktcenter för medborgare upprättas i staden. Det är viktigt att detta skapas så att medborgarna snabbt slussas till rätt instans som kan ge svar och inte hamnar i långa talsvarskedjor. Det är också viktigt att kontaktcentrets stödssystem integreras med den enhets/verksamhetssystem som frågan avser så att användarna inte får ytterligare system.

Utvecklingen av e-tjänster torde innebära att telefonsamtal får en mindre framträdande roll medborgarna ska hitta så mycket information och få stöd till självhjälp i e-tjänsterna. Detta bör tas med i planeringen och dimensioneringen av ett kontaktcenter.

Samordning, IT för samverkan och återanvändning

Prioritering av gemensam utveckling är väldigt viktig för stadsdelarna som har likartad verksamhet. För fackförvaltningarna är oftast utvecklingen mer knuten till fackområdet vilket medför att samordningsbehovet inom staden inte är det enda viktiga. Det finns andra samordningsvinster med andra kommuner, statliga myndigheter och branschen som är minst lika viktiga. Många verksamheter har kommit långt i sin verksamhetsutveckling och det är viktigt att dessa inte bromsas utan ses som goda exempel. Staden behöver därför hitta former för erfarenhetsutbyte och informationsspridning.

Synpunkter på drift och support

Det är viktigt att stadens verksamheter kan avropa tjänster eftersom de bäst kan bedöma vilka krav de har. Stadsbyggnadskontorets erfarenhet är att det varit svårt att uppnå detta kund- leverantörsförhållande med stadens avtal. Staden i sin helhet är stor medan varje avropande förvaltning/bolag är mindre. Ofta upplever stadsbyggnadskontoret att det är stadsdelarnas behov som styr prioriteringen.

För den egna verksamheten har stadsbyggnadskontoret redan en supportorganisation som fungerar bra där verksamheten både för support på verksamhets- och systemfrågor liksom IT-teknisk frågor.

Socialtjänstnämnden

Socialtjänstnämnden beslutade vid sitt sammanträde den 10 december 2007 att låta förvaltningens tjänsteutlåtande utgöra svar på remissen.

Socialtjänstförvaltningens tjänsteutlåtande daterat den 16 november 2007 har i huvudsak följande lydelse.

Stockholms stads IT-program anger stadens förhållningssätt till och inriktningen för användning och utveckling av informations- och kommunikationsteknik i staden. IT-programmet beskriver hur IT ska användas för att nå stadens mål.

Förvaltningen är i allt väsentligt positiv till förslaget till IT program för Stockholms stad och delar helt uppfattningen att invånarna ska stå i centrum för stadens verksamhet och IT ska stödja medborgarnas rätt till insyn i verksamheten och underlätta tillgången till stadens tjänster.

Bakgrund

Kommunstyrelsen har till socialtjänstnämnden för yttrande remitterat ärendet "Förslag till IT-program för Stockholms stad". Remisstiden går ut den 2 januari 2008.

Ärendet har även remitterats till stadsbyggnadsnämnden, kulturnämnden samt stadsdelsnämnderna Rinkeby-Kista, Älvsjö och Skärholmen.

Detta tjänsteutlåtande har utarbetats inom kansliavdelningen.

Förslaget i korthet

Stockholms stads IT-program anger stadens förhållningssätt till och inriktningen för användning och utveckling av informations- och kommunikationsteknik i staden. IT-programmet beskriver hur IT ska användas för att nå stadens mål.

IT-programmet gäller för stadens nämnder och Stockholms Stadshus AB inklusive dotterbolagen. Dokumentet beslutas av kommunfullmäktige och förvaltas av kommunstyrelsen.

IT utgör ett samlingsbegrepp för de tekniska möjligheter som skapas med datateknik, telefoni, tele-, radio- och datakommunikation och används för att hantera (skapa, lagra, bearbeta och presentera) information. Hantering av information är en integrerad del av stadens verksamhet.

Användningen av IT är viktig för Stockholms stads invånare, medarbetare och näringslivet i regionen. IT ska användas för att göra Stockholms stad mer attraktiv och lättillgänglig, effektivisera verksamheten och skapa en modern kommun.

Invånarna ska stå i centrum för stadens verksamhet och IT ska stödja medborgarnas rätt till insyn i verksamheten och underlätta tillgången till stadens tjänster. Stadens information samt utbud från andra organisationer och utförare (enskilda verksamheter och entreprenörer) ska vara tillgänglig och kunna jämföras. Staden ska även underlätta för företag genom att skapa enkla och tydliga rutiner för ansökan om olika tillstånd.

Målsättningen är att låta medborgarinflytandet genomsyra verksamheterna. Syftet är att stadens verksamheter ska fokuseras på medborgarna. För att lyckas med detta krävs olika insatser där utveckling av nya och befintliga IT-lösningar utgör en viktig del.

Stadens intressenter ska kunna kommunicera med staden på ett säkert sätt och med garantier för att integriteten säkerställs. Det ska vara enkelt att utföra tjänster och ta del av information när som helst på dygnet. Stadens ska säkerställa att de tjänster som utvecklas möter de behov medborgaren har samt att information som är skyddad av lagar och förordningar skyddas mot obehörig åtkomst.

Staden ska ha ett etablerat arbetssätt för prioritering av gemensam utveckling där informationstekniken ska stödja och bidra till att förverkliga verksamheternas olika behov och mål. Inriktningen ska vara att staden ska arbeta mer samordnat med verksamhetsutveckling.

Stadens information är en nyckelresurs för de verksamheter staden ålagts att utföra. Ansvaret för att skapa och upprätthålla de olika delarna av stadens information ska vara fastställt och fördelat i organisationen på ett entydigt sätt.

IT ska beskrivas och levereras så att verksamhetens ledning kan värdera nyttan med att informationstekniken används i stadens verksamhet samt av medborgare och andra externa intressenter.

IT-programmet är det övergripande styrdokumentet inom IT-området och ersätter följande styrande dokument:

- Policy och riktlinjer för informationssäkerhet, Stockholms stad (kap 3)
- Telefonpolicy för Stockholms stad

Följande dokument och riktlinjer kompletterar IT-programmet

- IT-handbok för Stockholms stad
- Informationsteknisk plattform för Stockholms stad
- Riktlinjer för informationssäkerhet i Stockholms stad
- E-strategi för Stockholms stad
- E-postregler för Stockholms stad

Förslaget tar upp och behandlar följande delar:

- Syfte och omfattning
- Stadens användning av IT
- Roller och ansvarsområden
- Styrning och uppföljning av projekt
- IT som tjänst ur ett användar- och brukarperspektiv
- Informationssäkerhet
- Upphandling och avtal
- Uppföljning och översyn

Förvaltningens synpunkter

Förvaltningen är i allt väsentligt positiv till förslaget till IT-program för Stockholms stad. Förvaltningen delar också helt uppfattningen att medborgaren ska stå i centrum

för stadens verksamhet och att IT ska stödja medborgarnas rätt till insyn i verksamheten och underlätta tillgången till stadens tjänster.

I förslaget anges bl a att IT ska underlätta tillgången till kommunens information och tjänster inte bara för medborgarna utan också för företag genom enkla och tydliga rutiner. Förvaltningen delar denna uppfattning och vill här framhålla den e-tjänst för att söka serveringstillstånd, ändra befintliga serveringstillstånd mm som utvecklats inom förvaltningen. En liknande e-tjänst finns också för frivilligorganisationer som söker ekonomiskt stöd och för medborgare som vill anmäla sig till den obligatoriska utbildningen för blivande adoptivföräldrar.

Förvaltningen vill också understryka det som anges i förslaget att stadens intressenter ska kunna kommunicera med staden 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.

IT-programmet ersätter den nuvarande telefonpolicyn och i förslaget anges följande:

- Telefonen och dess funktioner är den anställdes personliga ansvar
- Inga samtal ska bli obesvarade
- Direktnummer ska användas för interna samtal

Förvaltningen är positiv till förslaget till ny telefonpolicy men menar att den bör utökas med ytterligare en punkt – att direktnummer också ska spridas externt för att minska antalet samtal till växeln.

Förvaltningen delar vidare uppfattningen att användningen av informationsteknik i staden ska styras av verksamhetsbehovet och invånarens, besökarens och näringslivets behov av interaktivitet. Stadens medborgare har i begränsad omfattning direktkontakt med förvaltningens verksamheter med undantag för jourverksamheterna där det personliga mötet är en förutsättning. För dessa verksamheter handlar det i huvudsak om att nå ut med information om var de finns, hur man når dem osv.

IT-programmet slår fast att stadsledningskontoret ska ansvara för att samordna och förstärka e-tjänsteutvecklingen i staden för skapa IT-lösningar som underlättar för invånarnas kontakt med staden och som verksamheten samtidigt har nytta av. Det anges också att användningen av IT ska effektivisera stadens verksamheter och ge möjlighet till effektiv samverkan mellan nämnder, styrelser förvaltningar och bolag samt med externa utförare, medborgare och andra intressenter. En ökad standardisering, integration och återanvändning ska effektivisera stadens verksamheter och sänka kostnaderna. 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 4 december 2007 att överlämna stadsarkivets samt kulturförvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen.

Stadsarkivets tjänsteutlåtande daterat den 21 november 2007 har i huvudsak följande lydelse.

Förslaget till IT-program för Stockholms stad är ett uttryck för den betydelse som stadens användning av IT tillmäts för att möta och erbjuda invånare, medarbetare och näringsliv den service de har rätt att förvänta sig. Förslaget innebär samtidigt en välbehövlig genomgång, uppdatering och reducering av gällande styrdokument inom IT området samt en komplettering till Informationsteknisk plattform för Stockholms stad (Dnr:055-1611/2004) från 2004.

Förslaget tar upp och behandlar följande delar:

1. Syfte och omfattning
2. Stadens användning av IT
3. Roller och ansvarsområden
4. Styrning och uppföljning av projekt
5. IT som tjänst ur ett användar- och brukarperspektiv
6. Informationssäkerhet
7. Upphandling och avtal
8. Uppföljning och översyn

I förslaget är det brukarna och deras möjligheter att ta del av informationen i stadens system samt i deras möjligheter till kommunikation med staden som står i centrum. Vidare lyfts betydelsen av informationen som en resurs fram. Behovet av samordning och standardisering betonas också som viktiga delar i och för realiserandet av intentionerna i programmet.

Stadsarkivets synpunkter

Stadsarkivet ser i stort positivt på det presenterade förslaget men vill särskilt understryka vikten av och betona några delar i programmet.

- 2.1 IT skall underlätta tillgången till kommunens information och tjänster
- 2.5 Informationen som resurs
- 3 Roller och ansvarsområden
- 5.3 Standardisering och integration

Enligt programmet är det invånarna som skall stå i centrum för stadens verksamhet och IT ska vara ett stöd i detta arbete och säkra och underlätta medborgarnas rätt till insyn och tillgång till stadens tjänster. En viktig förutsättning för att utvecklandet av tjänster är tillgång till information. I programmet framhävs betydelsen av stadens information som en nyckelresurs för de verksamheter som staden ålagts att utföra. Stadsarkivet delar helt denna uppfattning och ser som en av grundförutsättningarna för

att genomföra programmet ett införande av en aktiv informationsförvaltning. I denna ingår att i ett sammanhang kunna kommunicera, utbyta och över tid förvalta informationen på ett systemberoende sätt. Standardisering och integration måste gälla i lika hög grad för den information som staden har att hantera som för de system som används i verksamheterna.

Staden ska också tillsammans med andra aktörer inom offentlig sektor tillhandahålla e-tjänster som integrerar information och handläggning mellan myndigheter och externa utförare. Skall detta realiseras blir nödvändigheten av att etablera metadatastandarder för informationsutbyte och integration en kritisk uppgift för att kunna realisera IT-programmet.

I analogi med upprättandet av en gemensam funktion för kommuncentral information, kontaktcenter, för telefoni bör en motsvarande funktion för tillhandahållande av stadens samlade digitala information etableras. Informationen är en nödvändig resurs för att kunna utveckla e-tjänster. Informationen i sig skall också vara/göras tillgänglig för invånarna. Att då i ett sammanhang låta medborgarna, medarbetare och näringsliv - ta del av information från stadens system blir en viktig del i det praktiska realiserandet av IT-programmet och en del i en **aktiv informationsförvaltning**.

När det gäller roller och ansvarsområden bör det uttryckligt klargöras för hur ansvaret för en aktiv informationsförvaltning skall organiseras/fördelas i staden på ett sätt som säkerställer ett långsiktigt tillhandahållande. När informationen utgör en resurs behöver ett längre tidsperspektiv än det som tillämpas på de tekniska systemen tillämpas. Detta behöver komma till tydligare uttryck i IT-programmet.

Stadsarkivet vill här också peka på vårt remissvar till "Förslag till informationsteknisk plattform för Stockholms stad (Dnr:031-966/2004)" som lyfte fram behovet av standarder och samordning avseende informationsarkitektur inom de delar som har bäring på en aktiv informationsförvaltning.

Kulturförvaltningens tjänsteutlåtande daterat den 19 november 2007 har i huvudsak följande lydelse.

Kulturförvaltningen kan inte annat än instämma i stort sett i alla beskrivningar och förslag i stadsledningskontorets förslag till styrdokument för IT-området. Dokumentet är täckande, väl strukturerat och föredömligt kärnfullt i fler avsnitt, särskilt med tanke på att frågeställningarna är både komplexa och tekniska till sin natur. Just genom att utredarna har varit kortfattade och precisa bör IT-programmet ha goda förutsättningar att bli ett användbart styr- och uppföljningsverktyg för stadens fortsatta IT-arbete.

Kulturförvaltningen vill dock delvis reservera sig mot skrivningen i sista stycket i avsnitt 6.4. Förvaltningen bedömer att specifika IT-system ofta genererar frågeställningar som inte på ett resurseffektivt sätt kan besvaras i en generell, sammanhållen kundstödsfunktion. I vissa fall kan det därför vara effektivare att placera visst kundstöd närmare verksamheten.

Detta styrdokument är tänkt att kompletteras med styrdokument om ”snabb och lättillgänglig service – förslag till organisation, modell för finansiering, utveckling och införande av nya e-tjänster” och en ny e-strategi för Stockholms stad. Vad gäller det första dokumentet uppfattar förvaltningen att det mer kan ses som en konkretisering av det som sägs i IT-programmet i dessa avsnitt. Men vilken relation kommer en kommande e-strategi att få i förhållande till IT-programmet?

När det gäller de allmänna utgångspunkterna är det bra att dokumentet inte blivit för mångordigt. Givetvis innehåller IT-utvecklingen en oerhörd potential när det gäller effektiviseringar, verksamhetsutveckling och kommunikation. Det finns mycket att skriva om detta. Visst är utvecklingstakten snabb och det är nödvändigt för alla att ta till sig och ta till vara dessa möjligheter - såväl nu som i framtiden. Det är bra att kort slå fast detta initialt, men också viktigt att i ett program som detta beskriva förhållningssätt och strategiska vägval. Kulturförvaltningen tycker sig också i programmet hitta dessa tydliga markeringar för det fortsatta IT-arbetet i staden.

- ”IT ska underlätta tillgången till kommunens information och tjänster”
- ”Verksamhetsutveckling och utveckling av IT-stöd ska gå hand i hand”
- ”Staden ska ha ett etablerat arbetssätt för prioritering av gemensam IT-utveckling”
- ”All verksamhetskritisk information ska finnas i digital form och vara åtkomlig på ett strukturerat sätt”
- ”Vid tjänsteutveckling ska stadens IT-handbok tillämpas”.
- ”Den grundläggande IT-infrastrukturen i staden ska vara en stadsgemensam verksamhetsoberoende stödfunktion”
- ”Projekt som arbetsform ska tillämpas i utveckling av IT och styrning av dessa ska ske enligt stadens projektmodell”
- ”Bedömningar av nyttan av IT i ett verksamhets- och brukarperspektiv ska göras regelbundet”.

Kulturförvaltningen anser också att programmet beskriver område efter område sakligt, direkt och lättförståeligt. Bra exempel är avsnitten om telepolicy, informationssäkerhet, roller och ansvar etc. På detta sätt pekar förslaget till IT-program på ett tydligt sätt ut vilket förhållningssätt som ska gälla för informations- och kommunikationsteknik i staden och hur IT ska vara ett stöd för att realisera verksamhetens mål.

I förslag till IT-program anges att årliga uppföljningar av programmet kommer att ske. Kulturförvaltningen behöver inte påpeka att detta är en viktig förutsättning för att programmet ska kunna utvecklas och fungera som styrdokument även i framtiden.

Kommunstyrelsens handikappråd

Kommunstyrelsens handikappråd beslutade vid sitt sammanträde den 14 januari 2008 att lämna följande yttrande som svar på remissen.

När portalen 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 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. 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. Informationen ska också vara utformad på teckenspråk.

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.

Yttrande över förslag till IT-program för Stockholms stad

IT-programmet beskriver hur IT ska användas för att nå stadens mål. Programmet skall gälla för stadens nämnder och Stockholms Stadshus AB inklusive dotterbolagen.

Stokab instämmer i allt väsentligt med förslaget till IT-program för Stockholms stad. Vi vill dock särskilt understryka vikten av att informationsutbytet i framtiden kan utvecklas så att detta fungerar effektivt både inom staden och med externa aktörer främst med syfte att skapa förutsättningar för att kunna förbättra servicen till medborgarna samt effektivisera verksamheterna och dess administration. För att åstadkomma detta måste utvecklingen av den underliggande infrastrukturen för datakommunikation stödja utvecklingen av IT-verksamheten. Detta ställer i sin tur krav på samverkan mellan de olika aktörerna inom staden där bl a Stokab/S:t Erik Kommunikation AB ingår.

VD för AB Stokab har godkänt yttrandet.

Styrelsemöte i AB Stokab 2007-12-10

Till ärende 7 d) – Remiss – Förslag till IT-plattform för Stockholm stad

Synpunkter från styrelseledamoten Ulf Keijer (fp)

Remissen är avgiven på tjänstemannanivå i Stokab och jag har inga invändningar mot det förfarandet.

Vid styrelsemöte 2004-06-24 lämnade undertecknad Ulf Keijer bifogat yttrande till ärende nr 3 rörande "Remiss – Informationsteknisk plattform för Stockholms stad". Jag anser att de i detta yttrande anförda synpunkterna och förslagen fortfarande har hög aktualitet och, om de beaktas, ger förtroendemännen i Stockholm stad en större möjlighet att påverka och följa upp IT-verksamheten än om förslagen inte beaktas.

Den allt ökande datoriseringen av samhället, också inom demokratiskt styrda organisationer, riskerar att medföra att valda politiker successivt kommer att hamna alltmer i händerna på teknisk och administrativ förvaltningspersonal. Jag anser att framförda synpunkterna ger förtroendemännen en viss ökad möjlighet att ta ansvar gentemot medborgarna, även vid en långtgående datorisering av den politiskt styrda verksamheten inom Stockholm stad.

Ulf Keijer

Styrelsemöte i AB Stokab 2004-06-24

Till ärende 3 – Remiss – Informationsteknisk plattform för Stockholms stad

Synpunkter från styrelseledamoten Ulf Keijer (fp)

I många avseenden utgör texten en god genomgång av aktuella frågor rörande IT-verksamheten i stora organisationer. IT-verksamheten växer generellt sett i samhället och komplexiteten ökar. Det gäller också Stadens IT-verksamhet. Det är därför ett oavvisligt krav att IT-verksamheten är transparent för Stadens ledning, styrelse och fullmäktige som representanter för medborgarna. Organisationens verksamheter och formulerade mål skall styra dataanvändningen, inte tvärtom, exempelvis som när för några år sedan Riksförsäkringsverket vädjade till Riksdagen att under en period avstå från att ändra i lagen om allmän försäkring. Man mäktade inte med att modifiera datasystemen ens enligt redan beslutade lagändringar.

Föreliggande förslag till informationsteknisk plattform är omfattande och antyder i mycket hög grad lösningar som i och för sig inte finns anledning att invända så mycket emot. Några verkligt svåra frågor kvarstår dock, som borde funderas igenom innan man sätter full fart i genomförande av plattformen.

Konflikten mellan *tillhandahållandet av data* å ena sidan och *kraven från applikationsutvecklingen* å den andra är det problem jag finner mest angeläget att ta upp. En del finns skrivet i avsnitten 4.1.1 och 4.1.2, dock huvudsakligen utifrån IT-

tekniskt-organisatorisk utgångspunkt. Jag vill se frågan utifrån en beslutsfattarsynpunkt, så att motiv för åtgärder, kontroll och revision av IT-bundna verksamheter blir något mer än en chimär. Som sagt IT-infrastrukturen och verksamheternas beroende av denna tilltar hela tiden.

I ett ideal av världar ställer *verksamheter* krav på informationsstöd i olika avseenden för olika applikationer. Detta utgör en kostnad som bör falla på varje förvaltning/bolag/verksamhet som driver en tjänst i något avseende, eller tilldelas resurser från den politiska nivån om verksamhetskravet kommer därifrån. Det är självklart.

När det gäller den mer *infrastrukturella frågan om anskaffning, vidmakthållande och avveckling av Stadens datainformation*, skall applikationerna begära/ställa krav på tillgång på nödvändiga data till given kvalitet. Dataförvaltning är därför ett annat slag av verksamhet som måste balanseras ut mellan alla stadens verksamheter. Utvecklingen och underhåll av data (såväl verksamhetsbunden som verksamhetsövergripande) är därmed mycket mer strategisk än applikationsutvecklingen.

Stadens IT-verksamhet bör därför helst *delas upp i två separata enheter, en som stödjer tillämpningarna* och *en som svarar för den strategiska datastrukturen och dess innehåll*. Det bör helst vara två skilda enheter som båda sorterar under kommunstyrelsen. På förvaltningsnivå (gatukontor, statistik, skola, etc.) bör dessa skillnader också tydliggöras organisatoriskt, så att var och en av de två IT-enheterna har skilda ingångar till förvaltningarnas IT-verksamheter.

Regeln bör vara att data till efterfrågad kvalitet tillhandahålls mot given kostnad för den som beställer, dvs verksamheterna. Den vanligaste proceduren blir förhandling mellan enheterna. Kan överenskommelse ej nås får en högre nivå avgöra, i sista hand kommunstyrelsen.

Med en sådan organisationsstruktur kommer efterhand en mera effektiv dataförvaltning uppstå i Staden och kostnaderna för denna optimeras, samt ger Stadens ledning och beslutsfattare bättre instrument för att överblicka och styra IT-verksamheterna.

Svenska Bostäder

Generellt tycker jag att dokumentet är bra! Mycket att leva upp till!

Särskilt positiv är jag till att man/vi nu har tagit upp interaktiv-TV som ett gränssnitt. Att förslaget till IT-programmet skulle ha förankrats i IT-rådet känner jag inte till.

I övrigt när det gäller IT-rådet så måste Rådet få förutsättningar för att kunna ge stadsdirektören det stöd som efterfrågas. Bl a måste rådets medlemmar få tillgång till en aktuell "Systemkarta". Med systemkarta beskrivs hur väl staden befintliga system täcker stadens /medborgarnas behov. Rådet kan identifiera var de "svarta hålen" finns så att man gör rätt prioriteringar. Annars finns en uppenbar risk att vi kommer att göra utveckling på marginalen dvs på funktioner som redan finns isf att täcka "svarta hål". Oerhört viktigt och vitalt för att alla beslutsfattare skall kunna fatta rätt beslut på rätt nivå. SLK IT avdelning har ett oerhört stor ansvar att hålla denna "kartbild" uppdaterad.

Det som jag har mest synpunkter på är mest av redaktionell betydelse, IT programmets första sida Syfte och omfattning har en konstig och oklar formulering. "Följande dokument och riktlinjer kompletterar IT-programmet, några kommer att ersättas enligt nedan:" Därefter kommer en upprepning av ett antal dokument. Frågan är vilka skall ersättas och vilka kompletterar IT-programmet.

I nästa stycke står det "IT-programmet kompletteras genom att kommunfullmäktige beslutar om ytterligare ärenden eller fattar nya beslut som ersätter tidigare". Därefter räknas ytterligare två dokument upp. Frågan är återigen ersätter dessa tidigare dokument enligt punkten ovan eller kompletterar de?

Med detta som utgångspunkt blir det lite svårt att ta till sig resten av dokumentet där det refereras till exempelvis IT-handboken (på ganska många ställen). Mao IT handboken är synnerligen vital för hela IT-programmet. Men finns under punkten "kompletterar alt ersätter tidigare.....". Dessutom är IT-handboken om jag förstår det rätt från 1995 (dnr 1995:195). I övrigt refereras till andra dokument också i den löpande texten (2.4 modell för verksamhetsutveckling med IT). Vi har under hösten dessutom sett ett TJUT av seende IT-policy, är den borta eller?

Slutsats: man borde rensa i dokumentstrukturen och ha ngn form av struktur så att man ser dokument sambanden samt vilka som gäller resp. inte gäller och vilka som gäller men skall ersättas.

SÄRSKILDA UTTALANDEN

Stadsbyggnadsnämnden

Särskilt uttalande gjordes av Cecilia Obermüller (mp), enligt följande

I samband med IT-programmet bör det tillses att SBK-handlingar läggs in i systemet "INSYN". Det är ett fåtal förvaltningar, bolag och nämnder som inte har sina dokument tillgängliga via insyn. Miljöpartiet vill påpeka att det är viktigt att SBN/SBK ansluts.

Gång efter annan kommer till vår kännedom att det är svårt att få tillgång till stadsbyggnadsnämndsprotokoll underlag och handlingar i ärenden.