

Utlåtande 2006: RVI (Dnr 016-1596/2005)

Införande av IT-stöd för effektiv service med medborgare i centrum

Motion av Kristina Axén Olin m.fl. (m) (2005:33)

Kommunstyrelsen föreslår kommunfullmäktige besluta följande
Motion (2005:33) av Kristina Axén Olin m.fl. (m) anses besvarad
med vad föredragande borgarrådet anför.

Föredragande borgarrådet Teres Lindberg anför följande.

Motionen

I motionen 2005:33 hävdas att IT-satsningar inom offentlig sektor alltför mycket fokuserats på myndigheternas behov och önskemål snarare än medborgarnas. Med utgångspunkt från målsättningen att Stockholm senast år 2010 från IT-synpunkt skall vara Europas mest användarvänliga och informations-tekniskt tillgängliga stad vill motionärerna initiera ett flerårigt projekt kallat ”Den öppna staden”, som syftar till att utveckla nya tjänster, ökad insyn och förbättrad service för medborgarna genom moderna användarvänliga IT-lösningar. Genom www.stockholm.se skall medborgare, brukare och företagare ha tillgång till Europas bästa portal för servicetjänster och information.

Remisser

Ärendet har för synpunkter remitterats till stadsledningskontoret, konsumentnämnden, kulturnämnden och stadsdelsnämnderna Rinkeby, Östermalm och Hägersten.

Stadsledningskontoret anser att stadens verksamhetsutveckling syftar i flera avseenden till att nå mål som i allt väsentligt överensstämmer med motionens vision om den öppna staden.

Konsumentnämnden ställer sig bakom förvaltningens uppfattning att det i nuläget inte föreligger något behov av att initiera och driva ett nytt IT projekt utifrån det förslag motionärerna lagt.

Kulturnämnden ställer sig bakom kulturförvaltningens uppfattning att staden med hjälp av ny teknik och medborgarfokus kan förbättra servicen till medborgare, besökare och företag, samt öka insynen och delaktigheten i Stockholms stads verksamheter. Visionen om en öppen och mer tillgänglig stad kräver en kraftsamling för att förverkligas.

Kulturnämnden överlämnade stadsarkivets tjänsteutlåtande.

Rinkeby stadsdelsnämnd ställer sig bakom förvaltningens uppfattning att en fortsatt utveckling av IT-stöd för medborgarna är nödvändigt och mycket positivt. Internet är för många ett relativt enkelt medium att använda och ger möjligheter till ökad information om stadens service.

Östermalms stadsdelsnämnd överlämnar förvaltningens tjänsteutlåtande vari instämde i motionärernas önskan och vill se att stadens nuvarande satsningar inom området redan inom något år kommer att betydligt förbättra både tillgänglighet och möjligheterna till en flexibel s k tjänsteportal där varje medborgare kan få individuellt anpassad information. Förvaltningen anser att det krävs tydliga riktlinjer och en tydlig projektledning för att nå målet.

Hägerstens stadsdelsnämnd överlämnar förvaltningens tjänsteutlåtande vari anföres att modern IT-teknik ökar medborgarnas möjligheter att utföra fler tjänster, att få ökad insyn och förbättrad service via webbplatsen. Förvaltningen ser positivt på motionens förslag att utveckla IT-stödet.

Förvaltningen anser att den nya tekniska infrastrukturen kommer att göra det möjligt att införa fler e-tjänster, göra webbplatsen mer användarvänlig och tillgänglig och därmed motsvara de krav på förbättringar som framförs i motionen.

Mina synpunkter

Jag vill först framhålla att IT inte skall ses som en verksamhet i sig utan skall vara ett instrument till stöd för utveckling av servicen till stadens medborgare.

Informationstekniken (IT) dominerar numera i teknikutvecklingen. Detta ställer kravet på en samordnad och ansvarsfullt förvaltande politik för informationssamhället. Det övergripande IT-politiska målet är att Sverige skall vara ett hållbart informationssamhälle för alla. Inom samtliga politikområden bidrar IT

till ökad effektivitet och kvalitet och IT-politiken griper in i allt fler samhällsområden och blir en politik för och i takt med samhällsförändringen med betoning av den nytta IT ger på en mängd olika områden. Den enskilde medborgaren förväntar sig att den offentliga förvaltningen ska svara mot det övriga samhällets tillgänglighet, interaktion och samverkan. Servicenivån skall vara minst lika hög som i den privata tjänsteproduktionen. Vi står här inför en stor utmaning genom de förväntningar som medborgarna har gentemot samhällets service. Sverige ligger även mycket långt framme när det handlar om utnyttjandet av den offentliga förvaltningens e-tjänster. Vi är ibland de främsta när det gäller bredden i utbudet och hur pass avancerade dessa tjänster är. Användandet av datorer och elektronisk information är utbrett i Sverige och vi hör till de länder vars befolkning utnyttjar Internet mest och Internet blir för allt fler det huvudsakliga sättet att hämta och lämna information. Takten i utvecklingsarbetet måste hållas uppe då utvecklingspotentialen fortfarande är betydande.

De statliga målsättningarna har sammanfattats i begreppet 24-timmarsmyndigheten. Denna innebär att tillgången till service skall vara oberoende av tid och plats. Kontakter med myndigheterna skall göras enklare och servicen skall förbättras.

I den nyligen lagda propositionen ”Från IT-politik för samhället till politik för IT-samhället” (prop. 2004/05:175) vill regeringen uppnå att medborgare och företag fullt ut skall kunna ta del av tjänsterna och nyttan med IT. I propositionen noteras dock att utvecklingstakten varit låg under senaste tiden beroende på ökad komplexitet och kraven på e-tjänsternas underliggande strukturer. En åtgärd sägs vara att formulera mätbara och tidsatta mål för den fortsatta utvecklingen med betoning av IT:s möjligheter att förbättra människors vardag och livskvalitet. Motionens krav ligger väl i linje med denna målsättning. En annan åtgärd för snabbare och effektivare administrativ utveckling är tillkomsten av det nya verket för förvaltningsutveckling, vilket skall främja användningen av informationsteknik samt samverkan mellan staten och kommunerna på detta område. Användnings- och nyttoperspektivet sätts i förgrunden i en redan väl utbyggd teknisk infrastruktur. Inom EU skall handlingsplanen eEuropa 2005 driva på utvecklingen mot ett informationssamhälle för alla. I propositionen markeras statens ansvar för att myndigheter, kommuner och landsting erbjuder offentliga e-tjänster till alla medborgare utifrån det tidigare fastlagda målet att ”Sverige skall vara ett informationssamhälle för alla.”

Under det övergripande målet att Sverige skall vara ett hållbart informationssamhälle för alla uppställs nu delmålen kvalitet, hållbar tillväxt samt tillgänglighet och säkerhet. Stockholm har hunnit långt i IT-utvecklingen. Av stort intresse i propositionen är därför att särskild uppmärksamhet ägnas sam-

verkan inom IT-området. Det nuvarande IT-stödet i stat, kommun och landsting har i stor utsträckning utvecklats av lokala och regionala aktörer och inom de statliga myndigheterna var för sig. Således har landsting och kommuner, sammanlagt 310 huvudmän, i stor utsträckning utvecklat egna angreppssätt, vilket motverkar de effektivitetsvinster som en samordnad IT-utveckling med användarfokus kan skapa. För att förbättra samordningen vill regeringen klarlägga förutsättningarna för en gemensam infrastruktur inom den offentliga sektorn med gemensamma plattformar i förhållande till medborgarna. Staden bör enligt min mening ansluta sig till detta synsätt. Den s. k. sambruksplattformen med kommuner i samverkan om utveckling av e-tjänster har visat på goda resultat och projektet E-samverkan visar på vikten av tvärsektoriellt samarbete.

Stadens e-strategi (utl. 2001:24) var framsynt och gäller centrala delar som tjänster till medborgarna, e-demokrati, styrning och ledning, e-struktur m.m.

Aktuell uppföljning av e-strategin visar att endast en tredjedel av fackförvaltningarna och en fjärdedel av stadsdelsförvaltningarna antagit en dokumenterad lokal e-strategi enligt uppdrag i stadens e-strategi.

Användningen av IT inom offentlig sektor är omfattande och utvecklas ständigt. Stockholms kommunala förvaltningar ligger ganska långt fram i att utveckla sina verksamhetssystem och tillämpningar. Samtidigt finns det stora variationer mellan olika förvaltningsenheter. Detta motiverar att det tillskapas en gemensam utvecklingsmodell som grund för samordning och prioritering av stadens IT-insatser. En sådan utvecklingsmodell är under framtagande. En koppling till IT-utvecklingen inom såväl statlig som kommunal sektor blir därmed ett naturligt inslag. Detta ökar snabbheten i genomförandet och bör vara kostnadseffektivt.

I den informationstekniska plattformen (utl. 2005:29) lades en fortsatt grund för stadens e-tjänster. Särskilt betonades vikten av gemensamma riktlinjer, standarder och lösningar för lägre kostnader och en effektivare IT-användning. Samverkansperspektivet med andra kommuner poängterades.

Besparingarna är betydande. Plattformen och ett nytt intranät ska på sikt skapa förutsättningar för den sammanhållna e-förvaltning staden vill ha. Det nya intranätet kommer att omfatta både stadsövergripande och lokalt innehåll och bidrar till bl.a. effektivare verksamhet. En särskild tjänsteportal kommer att integreras i stockholm.se. Den blir ett sammanhållande koncept för allt som rör service och tjänster på stadens webbplats och ska utformas utifrån medborgarnas behov och krav. Här kommer både information och digitala tjänster att presenteras tillsammans.

Strategi för IT i skolan är ett annat aktuellt dokument med högt ställda ambitioner för IT-utvecklingen i skolan. Inom ramen IT för alla ryms många intressanta projekt och i budgeten för 2006 lyfts IT fram som ett instrument i demokratins tjänst.

Många andra intressanta projekt är på gång. Inom Hässelby- Vällingby pågår t.ex. inom e-centret ett pilotförsök med möjlighet till bevakning av nämndsammanträden och vissa tjänster. Inom arena för digitala tjänster är tanken att göra det lättare för mindre företag att leverera servicetjänster. Efter avrop får vi från årsskiftet tillgång till e-id, vilket efterlyses i motionen.

Inom stadens utvecklingsforum samordnas investeringar på IT-området och IT-forum i länet är en arena för regional samordning. Jag vill alltså notera att Stockholm ligger långt framme i utvecklingen av IT som ett användbart instrument på många områden. Mycket återstår dock att göra innan vi fullt ut når upp till statliga och våra egna ambitioner. I motionen tas upp flera frågor av olika karaktär utifrån en målsättning att staden senast år 2010 skall vara Europas mest användarvänliga och informationstekniskt tillgängliga stad. Detta ansluter väl till vad som sägs i ärendet om den informationstekniska plattformen att staden skall vara Europas bästa på att använda IT för att förbättra för medborgarna. Denna samsyn ger goda förutsättningar för ett fortsatt breddat och fördjupat arbete för att utveckla IT-instrumentet i medborgarnas tjänst. Vi måste dock notera att staden på egen hand inte kan gå iland med att utveckla specifika lösningar på varje enskilt område. Därför bör enligt min mening ett systemiserat samarbete sökas med andra kommuner och statliga organ för att snabbare få fram användarvänliga och kostnadseffektiva lösningar med konkreta tidsangivelser och prioriteringar. Vi känner också till att det pågår många intressanta utvecklingsprojekt i utlandet. En huvudpunkt är att servicesystemen alltid skall utgå från medborgarnas behov och en konkret nyttovärdering. En annan är att betona vikten av standardisering och enhetliga lösningar genom hela vår förvaltningsstruktur, vilket är kostnadseffektivt. Det gäller också att bygga upp incitament för en ökad IT-användning på sådant sätt att debiteringsprinciper och kostnadsfördelning inte verkar hämmande. Detta liksom den snabba tekniska utvecklingen och mycket annat aktualiserar enligt min mening en uppdatering av stadens e-strategi från 2001 utifrån den utvärdering som gjorts. Det är vidare av stort värde att vi får fram s.k. IT-bokslut med kostnader och jämförelser med andra kommuner enligt benchmarkingprinciper. Jag vill också framhålla vikten av att vi får fram ett informationstekniskt ramverk för att få en heltäckande bild över och modell av stadens verksamheter. Först därmed kan vi få fram hållpunkter för rättvisande jämförelser med andra kommuner, exempelvis Nacka kommun, som åberopas i motionen. Des-

sa frågor samt stadens kontaktytor gentemot den statliga nyutvecklingen på IT-området enligt propositionen bör lämpligen övervägas inom stadens IT-råd.

Motionen torde härmed kunna anses besvarad.

Borgarrådsberedningen tillstyrker föredragande borgarrådets förslag.

Reservation anfördes av borgarrådet *Kristina Axén Olin, Sten Nordin* och *Mikael Söderlund* (alla m) enligt följande.

Vi föreslår borgarrådsberedningen föreslå kommunstyrelsen besluta att bifalla motionen, samt att därutöver anföras följande

Föredragande borgarråds synpunkter andas håglöshet och oskärpa. Det blir som det blir, tycks vara majoritetens inställning till IT-utvecklingen i staden. Stockholm som har osedvanligt goda förutsättningar att leda utvecklingen när det gäller att använda IT som ett betydande instrument i den kommunala servicen till medborgarna skall enligt den styrande vänstermajoriteten inte sikta högt och långsiktigt i dessa frågor.

Det är tråkigt att vänstermajoriteten inte har högre ambitioner kring IT-frågorna och att det förhåller sig på det viset är uppenbart när ett flertal satsningar bara har blivit halvmesyurer. Intresset för dessa vitiga frågor från stadens ledning är inte övertygande.

Det finns goda förutsättningar att bygga olika system på nätet som underlättar för medborgarna när det gäller exempelvis barnomsorg, tillståndsärenden och mycket annat. Ur ett demokratiskt perspektiv kan insyn och delaktighet öka. Vi är övertygade om att de förslag som återfinns i motionen kring en utökad satsning på service via nätlösningar skulle vara utvecklande för Stockholm. Projektet "Den öppna staden" är en angelägen framtidsvision.

Kommunstyrelsen delar borgarrådsberedningens uppfattning och föreslår kommunfullmäktige besluta följande

Motion (2005:33) av Kristina Axén Olin m.fl. (m) anses besvarad med vad föredragande borgarrådet anför.

Stockholm den

På kommunstyrelsens vägnar:
ANNIKA BILLSTRÖM

Teres Lindberg

Kerstin Tillkvist

ÄRENDET

I motionen hävdas att IT-satsningar inom offentlig sektor alltför mycket fokuserats på myndigheternas behov och önskemål snarare än medborgarnas. Med utgångspunkt från målsättningen att Stockholm senast år 2010 från IT-synpunkt skall vara Europas mest användarvänliga och informationstekniskt tillgängliga stad vill motionärerna initiera ett flerårigt projekt kallat ”Den öppna staden”, som syftar till att utveckla nya tjänster, ökad insyn och förbättrad service för medborgarna genom moderna användarvänliga IT-lösningar.

Genom www.stockholm.se skall medborgare, brukare och företagare ha tillgång till Europas bästa portal för servicetjänster och information.

REMISSER

Ärendet har för synpunkter remitterats till stadsledningskontoret, konsumentnämnden, kulturnämnden samt Rinkeby, Östermalms och Hägerstens stadsdelsnämnder.

Stadsledningskontorets tjänsteutlåtande 2 september 2005 har i huvudsak följande lydelse.

Stadsledningskontoret sympatiserar med motionärernas vision om ”Den öppna staden” och de konkreta förslag till insatser för en bra användning av informationstekniken vilka framförs i motionen.

Staden genomför och har genomfört en rad insatser för att nå mål som i allt väsentligt överensstämmer med motionens vision om den öppna staden. Stadens verksamhetsutveckling syftar i flera avseenden till att nå mål som i allt väsentligt överensstämmer med motionens vision om den öppna staden. Användningen av informationsteknik i staden syftar i sin tur till att stärka verksamhetsutvecklingen och i vissa fall möjliggöra den. Inom flera områden har det senare stor betydelse – det gäller inte minst området för e-tjänster och e-förvaltning. Kommunfullmäktiges beslut våren 2005 rörande stadens informationstekniska plattform stärker förutsättningarna för proaktiva åtgärder i denna riktning. Det råder också en bred överensstämmelse inom staden om vägen framåt, bland annat uttryckt i stadens e-strategi. Det omfattande upphandlingsarbete inom IT-området som pågår för närvarande har i upphandlingsunderlaget ytterligare förtydligat riktningen för stadens användning av informationstekniken. Aktuella insatser är bla. plattform för sammanhängande e-förvaltning, samlade insatser för e-tjänsteutveckling, ID-portalen, stadens drifts- och utvecklingsmiljö, LIS – stöd för beslutsfattare, genomförande av ITP, GIS som stöd för en samlad redovisning av planeringsinformation, Kontakt center, e-Arkivet samt samverkan med stat, landsting och kommuner.

Konsumentnämnden beslöt 30 augusti 2005 med godkännande överlämna föreliggande remissyttrande till kommunstyrelsen.

Reservation anfördes av *Sofia Arkelsten* (m) och *Therese Wallqvister* (fp) med hänvisning till (m) yrkande. (*bilaga 1*).

Konsumentförvaltningens tjänsteutlåtande 18 augusti 2005 har i huvudsak följande lydelse.

Konsumentförvaltningen delar uppfattningen att det är bra att modern informationsteknik används för att förbättra service och tjänster, men förvaltningen anser att det inom Stockholm stad redan bedrivs ett arbete i syfte att nå de medborgarinriktade moderna IT-lösningar som motionärerna efterlyser. Därför ser vi inte behov av att inrätta ett särskilt projekt. Vi delar uppfattningen att Stockholms stad ska fortsätta förbättra för invånarna att få information och tjänster via Internet och instämmer i att utmaningarna för att bli en 24-timmarsmyndighet är stora. Genom ett nytt gemensamt webbverktyg bör Stockholms stad ha goda möjligheter att nå dit. En grundförutsättning för att kunna erbjuda e-tjänster är ett modernt IT-stöd. Konsumentförvaltningen ansluter sig till uppfattningen att fokus bör ligga på medborgarens behov istället för myndighetens. Vi förutsätter att det är medborgarperspektivet och användarbehovet snarare än tekniska möjligheter som kommer att vara styrande när moderna IT-lösningar utvecklas i staden framöver. Det bedrivs en rad olika projekt i syfte att nå de medborgarinriktade moderna IT-lösningarna som motionärerna efterlyser. Viss utveckling borde också kunna ske i samverkan med andra kommuner, landsting och statliga myndigheter.

Kulturnämnden beslöt 30 augusti 2005 överlämna och åberopa kulturförvaltningens tjänsteutlåtande.

Kulturförvaltningens tjänsteutlåtande 18 augusti 2005 har i huvudsak följande lydelse.

Kulturförvaltningen delar i allt väsentligt motionärernas uppfattning att Stockholms stad med hjälp av ny teknik och medborgarfokus kan förbättra servicen till medborgare, besökare och företag, samt öka insynen och delaktigheten i Stockholms stads verksamheter. Förvaltningen delar också uppfattningen att visionen om en öppen och mer tillgänglig stad kräver en kraftsamling för att förverkligas. Det bör dock erinras om att en rad åtgärder på senare år redan är vidtagna för att öka effektiviteten i stadens service med medborgaren i fokus.

Konkreta exempel är tex.: mjukvaruplattformen och skolportalen. Kulturförvaltningen vill framhålla vikten av att utformningen av övergripande IT-stödsystem sker i nära samarbete med stadens förvaltningar och bolag. Det är också viktigt att kostnadsuppskattningen omfattar anpassningar och integrationer med eventuella förvaltningsspecifika system (exvis. bibliotekssystem, bokningssystem, ärendehanteringssystem och elevhanteringssystem).

Kulturförvaltningen har redan tagit flera steg för att förbättra servicen med hjälp av informationsteknik genom tex. att alla webbplatser har, eller håller på att, omstruktureras i avseende att göra det så enkelt som möjligt för brukaren att finna det som eftersöks.

Lån, omlån och reservation av böcker kan göras på Stadsbibliotekets webbplats.

Kulturnämnden beslöt 30 augusti 2005 överlämna Stadsarkivets tjänsteutlåtande.

Stadsarkivets tjänsteutlåtande 17 augusti 2005 har i huvudsak följande lydelse.

Stadsarkivet ser positivt på intentionerna i motionärernas förslag. De ligger väl i linje med redan tagna strategidokument. Det utvecklingsarbete som krävs för att realisera intentionerna i motionen förutsätter samordnade insatser över förvaltnings- och bolagsgränserna. Det behövs en sammanhållen informationsarkitektur för att förverkligandet av den vision som motionärerna uttrycker. Informationsförsörjningen är av strategisk betydelse för stadens verksamheter och för kontakter och kommunikation med medborgare och företag i staden. Detta förutsätter en väl fungerande organisation med ansvar för arbetet med och samordning av informationsarkitekturen.

Gemensamma riktlinjer inom informationsarkitekturen behövs som en viktig del i arbetet att säkra ett långsiktigt bevarande av och tillhandahållande av den information som skapas. Gemensamma plattformar för ärendehantering, dokumenthantering, e-post mm, ger förutsättningar för rationella gemensamma digitala arkivlösningar för stadens förvaltningar och bolag. Gemensamma format underlättar den digitala arkivhanteringen och tillhandahållandet.

Att genomföra de föreslagna åtgärderna kostar och det är viktigt att finansieringsfrågorna klaras ut innan man går vidare.

Stadsarkivet anser således att det finns ett behov av centraliserad samordning kring vissa områden i stadens IT-användande. Detta innebär inte att man ska eftersträva en detaljstyrning eller i onödan begränsa verksamheternas möjligheter att bygga IT-lösningar utifrån egna behov och resurser. Stadsarkivet menar dock att ett effektivare och vidgat nyttjande av stadens tjänster i kontakterna med medborgare och företag förutsätter att stadens verksamheter sluter upp runt vissa standarder och anpassar sig till en gemensam informationstruktur.

Stadsarkivet menar också att det behövs ett organ med mandat att fatta beslut om gemensamma standarder, gemensamma plattformar osv. för staden. Inom statsförvaltningen har insikten om behovet av en för förvaltningen gemensam informationsstruktur lett till inrättandet av en ny myndighet. E-nämnden (Nämnden för elektronisk förvaltning) har av regeringen givits i uppdrag att i föreskrifter och allmänna råd skapa en för den statliga förvaltningen minsta gemensamma nämnare vad gäller format och strukturfrågor.

Att etablera en fast organisation för hantering av informationsarkitekturen i staden anser stadsarkivet vara av största betydelse för att lyckas med de intentioner som såväl motionärerna som stadens gällande E-strategi ger uttryck för. Arbetet med informationsarkitektur måste ha ett längre tidsperspektiv än vad som är aktuellt för att hantera tekniker med relativt begränsad livslängd och bör ses i ett sammanhang för sig.

Rinkeby stadsdelsnämnd har 25 augusti 2005 godkänt förvaltningens tjänsteutlåtande.

Rinkeby stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande 3 augusti 2005 har följande lydelse i huvudsak.

Förvaltningen anser att ett fortsatt utveckling av IT-stöd för medborgarna är nödvändigt och mycket positivt. Internet är för många ett relativt enkelt medium att använda och ger möjligheter till ökad till information om stadens service. Alla har dock ännu inte tillgång till internet och en satsning bör göras på information för medborgarna om de befintliga möjligheterna dels till att utnyttja publika datorer och dels hur man når staden via Internet för den ovane användaren. I Rinkeby finns idag sedan länge publika datorer både på biblioteket och medborgarkontoret, vilka används intensivt och vilka har en avsevärd betydelse för Rinkebybor som ej har så stor datorvana och heller inte tillgång till Internet hemma.

Det vore också mycket värdefullt om internetinformationen kan utvecklas, så att brukarna lättare kan komma åt kommunens tjänster och information och se och följa beslut.

Östermalms stadsdelsnämnd har 29 juni 2005 överlämnat förvaltningens tjänsteutlåtande.

Reservation anfördes av Helena Bonnier m.fl. (m) bilaga 1.

Östermalms stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande 29 juni 2005 är av i huvudsak följande lydelse.

Förvaltningen instämmer i motionärernas önskan och ser att stadens nuvarande satsningar inom området redan inom något år kommer att betydligt förbättra både tillgänglighet och möjligheterna till en flexibel s k tjänsteportal där varje medborgare kan få individuellt anpassad information. Förvaltningen anser att det krävs tydliga riktlinjer och en tydlig projektledning för att nå målet.

Stockholms stad har upphandlat ett gemensamt CM-verktyg (Content Management), som väsentlig kommer att underlätta publicering av information på Internet, samt underlätta samarbetet mellan förvaltningarna. Den nya tjänsteportalen syftar till att skapa förutsättningar för att inom *stockholm.se* ska uppnå visionen om 24-timmarsmyndigheten. Portalen ger medborgaren ökad kontroll över sina ärenden och bättre insyn i stadens verksamhet genom enkelhet, effektivitet och öppenhet – både externt och internt.

Förvaltningen ser ett behov av tydliga riktlinjer i detta projekt och att det finns en samordnande funktion då stadsledningskontorets tidigare IT-avdelning efter omorganisationen finns fördelad på tre avdelningar. Projektet med tjänsteportalen har initierats och leds av ytterligare en annan av delning: kommunikationsavdelningen och i dagsläget uppfattar förvaltningen ett behov av samordning för att stadens olika verksamhets-system ska möta medborgarnas behov i den nya tjänsteportalen.

Hägerstens stadsdelsnämnd har 25 september 2005 godkänt förvaltningens tjänsteutlåtande.

Reservation anfördes av *Margareta Cederfelt m.fl. (m), bilaga 1.*

Hägerstens stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande 24 augusti 2005 är av i huvudsak följande lydelse.

Genom modern IT-teknik ökar medborgarnas möjligheter att utföra fler tjänster, att få ökad insyn och förbättrad service via webbplatsen. Hägerstens stadsdelsförvaltning anser att stadens satsningar på en ny teknisk infrastruktur för webbplats och intranät samt en sammanhållen e-förvaltning kommer att förbättra tillgänglighet och service, utveckla nya tjänster samt vara mer användarvänlig och därmed tillgodose de önskade förbättringar som beskrivs i motionen. Förvaltningen ser positivt på motionens förslag att utveckla IT-stödet.

Förvaltningen anser att den nya tekniska infrastrukturen kommer att göra det möjligt att införa fler e-tjänster, göra webbplatsen mer användarvänlig och tillgänglig och därmed motsvara de krav på förbättringar som framförs i motionen.

RESERVATIONER M.M.

Konsumentnämnden

Reservation anfördes av *Sofia Arkelsten* (m) och *Therese Wallqvister* (fp) enligt följande.

att som svar på remissen tillstyrka motionen samt
att därutöver anföra

Vi anser att en fortsatt utveckling av IT-stöd för medborgarna är nödvändigt och mycket positivt. Stockholms län har länge haft en framskjuten position inom IT-området. Vi ser det därför som särskilt angeläget att även Stockholm stad arbetar vidare med IT ur ett medborgarperspektiv. Ett flerårigt projekt "Den öppna staden" med syftet att utveckla nya tjänster, ökad insyn och förbättrad service för medborgarna genom moderna användarvänliga IT-lösningar bör därför genomföras. Även målsättningen att senast år 2010 vara Europas mest användarvänliga och informationstekniskt tillgängliga stad bör antas.

Östermalms stadsdelsnämnd

Reservation anfördes av *Helena Bonnier m.fl.* (m) med hänvisning till yrkande enligt följande.

att som svar på remissen yrka bifall till motionen samt
att därutöver anföra

Vi anser att en fortsatt utveckling av IT-stöd för medborgarna är nödvändigt och mycket positivt. Stockholms län har länge haft en framskjuten position inom IT-området. Vi ser det därför som särskilt angeläget att även Stockholm stad arbetar vidare med IT ur ett medborgarperspektiv. Ett flerårigt projekt "Den öppna staden" med syftet att utveckla nya tjänster, ökad insyn och förbättrad service för medborgarna genom moderna användarvänliga IT-lösningar bör därför genomföras. Även målsättningen att senast år 2010 vara Europas mest användarvänliga och informationstekniskt tillgängliga stad bör antas.

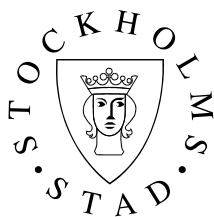
Hägerstens stadsdelsnämnd

Reservation anfördes av Margareta Cederfelt m.fl. (m) med hänvisning till yrkande enligt följande.

Hägerstens stadsdelsnämnd beslutar att i sitt remissyttrande uttala att motionen skall bifallas samt därutöver uttala:

Hägerstens stadsdelsnämnd anser att en fortsatt utveckling av IT-stöd för medborgarna är nödvändigt och mycket positivt. Stockholms län har länge haft en framskjuten position inom IT-området. Vi ser det därför som särskilt angeläget att även Stockholms stad arbetar vidare med IT ur ett medborgarperspektiv. Ett flerårigt projekt ”Den öppna staden” med syftet att utveckla nya tjänster, ökad insyn och förbättrad service för medborgarna genom moderna användarvänliga IT-lösningar bör därför genomföras.

Även målsättningen att senast år 2010 vara Europas mest användarvänliga och informationstekniskt tillgängliga stad bör antas.



KOMMUNFULLMÄKTIGE

Motioner

2005:33

2005:33

Motion av Kristina Axén Olin m.fl. (m) om införande av IT-stöd för effektiv service med medborgaren i centrum

Dnr 016-1596/2005

På alltfler områden medför ny teknik förbättrade möjligheter för enskilda människor att kommunicera, söka information samt handla varor och tjänster. Stockholm har länge legat långt fram i denna utveckling, inte minst tack vare stadens många små och stora företag inom IT och Telecom.

Dessvärre har Stockholms stad inte kommit riktigt lika långt. Visst har det, inte minst under den föregående mandatperioden, tagit många viktiga steg för att förbättra kommuninvånarens och brukarens möjligheter att söka information och tjänster via t.ex. Internet. Men samtidigt har tekniken fortsatt utvecklas och andra kommuner har kommit längre än vad Stockholms stad har. Det är uppenbart att Stockholms stad är långt ifrån ledande när det gäller att använda modern informationsteknik för att underlätta medborgarnas möjligheter till förbättrad service och ökad insyn i gemensamma angelägenheter.

Flera av stadens egna satsningar har heller inte blivit vad som var tänkt. Till exempel väljer många av de tilltänkta användarna av Paraplysystemet att helt enkelt inte arbeta detta verktyg på grund av de många problemen. Biståndsbedömningens socialsekreterare saknar därmed ett snabbt och enkelt sätt att undersöka utbudet av verksamheter i staden.

Inom barnomsorgen växer köerna samtidigt som hundratals föräldrar inte tycker att de får den information som de behöver om platstillgången. Här har flera andra kommuner i Stockholms län kommit betydligt längre.

Samtidigt finns sedan flera år en ambition om att den svenska offentliga sektorns olika organ, myndigheter och verksamheter ska förvandlas till vad

som populärt kallats 24-timmarsmyndigheter. Även om stora förbättringar skett finns det dock ännu stora utmaningar för stat, kommuner och landsting att tas sig an.

En allvarlig brist i flera av de satsningar som den offentliga sektorn tagit initiativ till på detta område är dock att de alltför mycket fokuserats på myndigheternas behov och önskemål snarare än medborgarnas. Detta måste vi ändra på.

Stockholms stad bör därför omedelbart anta målsättningen att senast år 2010 vara Europas mest användarvänliga och informationstekniskt tillgängliga stad. Vi moderater föreslår därför ett flerårigt projekt ”Den öppna staden” som syftar till att utveckla nya tjänster, ökad insyn och förbättrad service för medborgarna genom moderna användarvänliga IT-lösningar.

Måluppfyllelse skall kunna följas av alla intresserade via öppna system. På det sättet ges en ökad insyn i hur medborgarnas skattemedel används. Denna ökade transparens har också ett demokratiskt värde då medborgarna enklare kan utvärdera hur deras valda representanter agerar i enlighet med deras utställda vallöften.

En ökad transparens över stadens verksamhet fungerar också som informationsförstärkande åtgärder för stadens valda. Genom att stadens politiker enkelt och snabbt kan ta del av hur stadens olika verksamheter följer mål och budget ökar möjligheterna att i god tid fatta beslut för att öka måluppfyllelsen.

En del är bra – allt kan bli bättre

Det finns redan idag flera verksamheter i staden som erbjuder service och god insyn genom olika IT-stöd. Men variationen är stor. Inom vissa områden kan man följa besluten som fattats i de olika nämnderna, till vissa nämnder kan man i förväg via Internet ta del av handlingar inför sammanträden och en del tjänster (boendeparkering t.ex.) kan skötas via nätet.

En del möjligheter finns att via stadens hemsida söka information om skolor, förskolor eller andra verksamheter. Det finns även begränsade möjligheter att jämföra olika verksamheters resultat och erbjudanden.

Inom delar av stadens verksamheter saknas möjlighet att jämföra mellan olika alternativ då det saknas beslut som möjliggör val och jämförelse. Inom flertalet verksamhetsområden begränsas medborgarnas möjlighet att ta del av stadens utbud av tekniska skäl.

Möjligheten att som biståndsbedömd medborgare få snabb och korrekt information om vilka olika utövare av hemtjänst som finns är dålig. Man kan

inte heller på ett enkelt och samlat sätt se stadens utbud och var det eventuellt finns lediga platser inom barnomsorgen eller inom de särskilda boendena.

Men även om en del är bra så är vi övertygade om att allt kan och bör förbättras. Vår ambition är att www.stockholm.se ska vara Europas bästa portal för medborgare eller brukare att få tillgång till snabb och korrekt information om stadens utbud av service och tjänster. Staden ska också erbjuda förbättrade möjligheter för företagare att få omedelbar information för företagare som behöver söka tillstånd, vill medverka i en upphandling eller på annat sätt är i behov av kommunens hjälp.

Den öppna staden

Det bör vara en självklarhet att medborgarna i Stockholm på ett enkelt sätt har möjlighet att ta del av stadens verksamhet och jämföra den med andra enheter inom Stockholms stad. I de fall där delar av verksamheten bedrivs av annan huvudman än Stockholms stad är det önskvärt att det även går att jämföra med den verksamheten.

Inom Äldre- och handikappomsorgen vill vi moderater att valfrihet införs inom de särskilda boendeformerna. För att detta ska fungera på bästa sätt måste brukaren få tillgång till information om de olika utförarna inför sitt val. Självklart ska den enskilde kunna söka och ansöka om plats och kunna se var det finns lediga platser.

Vi moderater vill även utöka valfriheten inom barnomsorgen. Andra kommuner, som ofta erbjuder större valfrihet än staden gör, har kommit betydligt längre. Ett sådant exempel är Nacka kommun. I Nacka, som också har kommit längst i Sverige när det gäller valfrihet för den enskilde genom pengsystem, kan föräldrar och elever idag välja både barnomsorg (förskola och familjedaghem) och grundskola via kommunens speciella hemsida Nacka24.

Fördelarna med detta är flera. För den som ska välja förskola innebär detta att man kan få kontinuerligt uppdaterade prognoser om platstillgång och kötid, följa sitt ärende och veta vem som handlägger det samt ha direktkontakt med sin handläggare eller aktuell förskola/skola.

För kommunen skulle en förbättrad användning av modern informationsteknik innebära bland annat mindre kostnader för som administration, papper och porto. Därutöver skapas en bättre överblick över planering och prognoser samt enklare möjligheter till kommunikation med brukarna.

Systemet i Nacka bygger på att man har en säker identifiering via nätet s.k. BandID. Även om Nacka är en mindre kommun än Stockholm borde ett lik-

nande system kunna utvecklas även i Stockholm. Som jämförelse kan nämnas att SEB klarar detta gentemot sina 1,3 miljoner internetkunder.

Även om inte alla har tillgång till Internet så kan ändå modern teknik användas för att välja hemtjänst/särskilt boende/skola/barnomsorg via nätet. Inte minst kan stadens många skolor och förskolor erbjuda möjlighet för medborgarna att välja på plats eller så kan det göras genom stadens bibliotek.

Resultatet i Nacka är att över 95 procent av eleverna och föräldrarna redan första gången systemet användes valde skola via nätet inom skolvalsperioden. Det var bättre siffror än vad man haft tidigare år då valet gjordes med blanketter.

Förbättrad service till medborgare och företagare

Stadens tillståndsgivning bör förenklas och enklare tillståndsärenden kunna lösas direkt via öppna lösningar. Regler för tillståndsgivning och ansökningar för exempelvis uteserveringar, torghandel, bedrivande av affärsverksamhet såsom restauranger, serveringstillstånd, upplåtelse med mera skall gå att lösa dygnet runt. Ett förenklat – medborgarcentrerat – tillståndsförfarande kräver en kommuncentral samordning och illustrerar det problem som i dag finns med stadsdelsnämndsreformen.

Stadens medborgare ska även kunna söka tillstånd, boka lokaler och idrottshallar, beställa information om fritids- och kulturverksamheter m.m.

Ökad insyn och delaktighet

För att öka medborgarnas möjlighet att ta del av den demokratiska processen och måluppfyllelsen av de beslut som fattas bör samtliga beslutsärenden och avtal finnas tillgängliga i öppna system. Detta gäller såväl stadens nämnder som bolag (självklart med undantag för sekretessbelagda ärenden enligt sekretesslagen). Information om vilken utförare som är ansvarig för exempelvis sophämtning och renhållning på en viss adress bör också finnas. Genom en användarvänlig sökfunktion blir det enkelt för medborgarna att finna den efterfrågade informationen. Dessutom bör fastighetsregister och detaljplaner göras enkelt tillgängliga. Även stadens ekonomiska redovisning bör finnas lätt tillgängliga i ett för medborgarna öppet system.

Genomförande

Visionen om en mer öppen och mer tillgänglig stad kräver en kraftsamling för att förverkligas. Stadens högsta politiska ledning måste ta ansvar för att en tydlig strategi med tydliga uppdrag för samtliga nämnder och bolag tas fram. Medborgarperspektivet skall vara centralt i detta arbete.

Samtliga nämnder och bolag bör därför inkomma med användarspecifikationer för deras verksamheter. Därutöver bör kommunledningen ytterligare bidra med sina specifikationer. Medborgarperspektivet skall vara centralt i detta arbete.

Kommunledningens uppgift blir därefter att upphandla en kompetent projektledare som kan fungera som samordnande part och i sin tur upphandla leverantörer i enlighet med specifikationen.

På grund av den ständiga utveckling som sker inom IT-området där priserna i regel halveras och kapaciteten fördubblas på 18 månader bör hela projektet utformas så att en kontinuerlig utveckling kan ske.

Med hänvisning till ovanstående hemställs att kommunfullmäktige beslutar följande

1. Kommunstyrelsen ges i uppdrag att initiera och leda arbetet med projektet ”Den öppna staden” i enlighet med vad som föreslås i motionen. Medborgarperspektivet skall vara vägledande i arbetet.
2. Kommunstyrelsen ges i uppdrag att uppskatta kostnaderna för de tekniska lösningar som behöver uppdateras eller införskaffas för att förverkliga projektet.
3. Kommunstyrelsen ges i uppdrag att återkomma till kommunfullmäktige med förslag till utformning, upphandling och uppföljning av projektet ”Den öppna staden”.

Stockholm den 14 april 2005

Kristina Axén Olin

Sten Nordin

Mikael Söderlund