

## Bilaga 11:3 till kommunstyrelsens protokoll den 27 maj 2003, § 7

PM 2003 RI (Dnr 059-1928/2002)

### Redogörelse för arbetet med e-strategin

Skrivelse av Anders Broberg (kd)

Borgarrädsberedningen föreslår kommunstyrelsen besluta följande  
Skrivelsen av Anders Broberg (kd) anses besvarad med vad som anförts i denna promemoria.

**Föredragande borgarrådet Annika Billström** anför följande.

#### *Bakgrund*

Anders Broberg (kd) har i skrivelse, *bilaga*, till kommunstyrelsen daterad den 10 juni 2002 föreslagit att kommunstyrelsen får en redogörelse över hur arbetet med införandet av e-strategin fortgår

Stadens e-strategi antogs av kommunfullmäktige den 19 februari 2001.

E-strategins syfte är att skapa förbättrade förutsättningar för ett strategiskt tänkande och handlande inom IT-området, så att IT blir en ledningsfråga för stadens samtliga nämnder och bolag. Strategin utgår från en vision, som beskriver hur IT kan användas för att utveckla arbetet med att skapa framtidens Stockholm. Vad gäller inriktning och genomförande underbyggs strategin i stadens gemensamma e-strategi och i nämndernas och bolagens egna strategier och IT-planer. De enskilda e-strategierna för respektive nämnd och bolag ska följa den gemensamma e-strategin för staden.

E-strategin tar ett samlat grepp över centrala IT-frågor som rör hela stadens verksamhet. De områden som berörs handlar övergripande om Kommunens tjänster och medborgarna, Demokrati och det politiska arbetet, Styrning och ledning, E-struktur, Kompetensutveckling/-försörjning, Attraktivare Stockholm, Upphandling samt Informationsteknik.

Genomförandet av e-strategin sker dels genom gemensamma satsningar under ledning av stadsledningskontoret, dels inom respektive nämnds och bolags eget ansvarsområde.

#### *Remisser*

Ärendet har remitterats till stadsledningskontoret för yttrande där det beretts av IT-avdelningen. Stadsledningskontoret har redogjort för arbetet i enlighet med vad som efterfrågats i skrivelsen. Stadsledningskontoret anser att skrivelsen av Anders Broberg (kd) daterad den 10 juni 2002 kan anses besvarad med vad som anförts i tjänsteutlåtandet.

#### *Mina synpunkter*

Anders Broberg (kd) har i skrivelsen efterfrågat en redogörelse över hur arbetet med införandet av e-strategin fortgår. Jag anser att detta är en i allra högsta grad berättigad

fråga och hänvisar till stadsledningskontorets rapportering som är en bra sammanfattande redogörelse av arbetet.

Mot bakgrund av att skrivelsen inkom förra mandatperioden redogör jag också för det förnyelsearbete som är igångsatt som inledningsvis bl.a. handlar om IT-rådets arbetsformer. Den föreslagna modellen för IT-rådets arbetsformer skall skapa bättre förutsättningar för ett fördjupat arbete rörande stadens IT-frågor och e-strategi.

I stadens e-strategi som kommunfullmäktige antog 2001 slås fast att ”de krav som ställs på verksamheten i staden idag, kräver ett nytt strategiskt förhållningssätt till IT-frågor. En viktig förutsättning är därför att e-strategin har en stark koppling till en idé om verksamheten, hur den skall se ut i framtiden samt det förändringsarbete som måste genomföras”.

Målet och utgångspunkten har således varit att ta fram förslag och idéer som stöder ambitionen att fokusera IT-frågorna i ledningsarbetet såväl centralt som lokalt.

Utifrån dessa utgångspunkter har stadsledningskontoret lagt fram förslag till förändrade arbetsformer för IT-rådet i syfte att skapa en bättre grund för att uppnå målsättningarna. IT-rådets arbetsformer har behandlats i ett särskilt ärende till kommunstyrelsen (dnr 031-1029/2003).

Jag vill i sammanhanget också lyfta fram IT-frågornas betydelse utifrån ett användarperspektiv, bland annat för att kunna effektivisera och utveckla stadens verksamheter. Detta blir inte minst viktigt i tider då konjunkturen mattas av och då vi samtidigt har en fortsatt hög ambitionsnivå vad gäller att förbättra och utveckla välfärden för medborgarna i staden.

Jag föreslår kommunstyrelsen besluta följande

Skrivelsen av Anders Broberg (kd) anses besvarad med vad som anförts i denna promemoria.

Stockholm den 23 april 2003

ANNIKA BILLSTRÖM

**Borgarrådsberedningen** tillstyrker föredragande borgarrådets förslag.

**Särskilt uttalande** gjordes av borgarråden *Kristina Axén Olin*, *Sten Nordin* och *Mikael Söderlund* (alla m) och *Jan Björklund* (fp) enligt följande.

Den e-strategi för Stockholms stad som antogs under föregående mandatperiod innebar ett viktigt led i att göra Stockholm än mer attraktivt och tillgängligt. Dagens informationsteknik ger oändliga möjligheter till en fördjupad och samtidigt förenklad kontakt med medborgarna. Många av stadens tjänster gentemot invånarna kan erbjudas eller informeras om via exempelvis Internet och kan underlätta inte minst för de medborgare som av en eller annan anledning har svårt att på annat sätt komma i kontakt med staden.

Detta framåtsyftande arbete måste fortsätta. Vi hoppas därför att staden även framöver använder informationstekniken till att yttreligare förbättra servicen till stadens invånare och till att öka möjligheterna till delaktighet, insyn och inflytande för stadens medborgare.

## ÄRENDET

Anders Broberg (kd) har i en skrivelse, bilaga, daterad den 10 juni 2002 efterfrågat en redogörelse över hur arbetet med införandet av e-strategin fortgår. I skrivelsen anförts i huvudsak följande.

Kommunfullmäktige har antagit en e-strategi för Stockholms stad. Syftet med strategin är att skapa en aktiv dialog med medborgarna enligt stadens strategi för kvalitetsutveckling genom en webbplats med hög grad av interaktivitet. Ett annat viktigt syfte är att förbättra servicen till företagare och medborgare samt fördjupa demokratin.

Kommunstyrelsen har till ansvar att följa utvecklingen bland stadens nämnder och bolag. Bland annat skall kommunstyrelsen ansvara för att beslut om genomförandeplan för stadens gemensamma IT-samordningsfunktion och tillse att erforderliga medel finns för dess genomförande. Genomförandeplanen skall vara klar, entydig och handlingsinriktad för att kunna genomföras och efterlevas.

## REMISSER

Ärendet har remitterats till stadsledningskontoret för yttrande där det beretts av IT-avdelningen.

**Stadsledningskontorets** tjänsteutlåtande daterat den 29 september 2002 har följande lydelse och är en redogörelse av genomförandet av stadens e-strategi (gemensamma satsningar).

### *Ärendehantering – Akthantering*

Syftet är att införa ett effektivare arbetssätt för akthantering och öka tillgängligheten till protokoll och kallelser via ett utökat elektroniskt stöd i staden. Detta kräver ett nytt arbetssätt som måste beslutas och införas.

Den förväntade nyttan för medborgarna består i bättre tillgänglighet till information. Genom att handlingar och nämndprotokoll är elektroniskt tillgängliga via stadens intranät kan också en förenklad och effektiviserad intern hantering skapas genom direktaccess till ärendet och underliggande handlingar. Den manuella hanteringen (kopiering, utskick, sökning) av ärenden och dokument minskar.

Projektet omfattar akthantering av de ärenden som går till kommunstyrelsen/kommunfullmäktige för beslut. Projektet har inletts med en förstudie som rekommenderat att ett elektroniskt stödsystem utvecklas och införes i staden. Utvecklingen av systemet kommer att slutföras under hösten. Införande av en rekommenderad lösning har senarelagts till första kvartalet 2003. Därefter skall en utvärdering genomföras.

### *E-tjänster förskola*

Syftet är att införa elektroniska tjänster inom förskoleverksamheten för ”okomplicerade ärenden”. Det finns en tydlig efterfrågan hos föräldrarna att elektroniska tjänster kan erbjudas. Detta ger också möjlighet till effektivisering inom förskoleverksamheten samtidigt som staden kan erbjuda medborgarna bättre service.

Projektet innebär, att de föräldrar som så önskar, ska kunna sköta kontakter i förskoleärenden via internet. Målet är att hela servicedialogen ska kunna hanteras, d v s från den första kontakten för att söka information, sända ansökan och hantera löpande frågor under ansökningstid och när barnet fått plats i förskola. Föräldrarna skall kunna nå e-tjänsten från stadens gemensamma webbplats, från stadsdelsnämndens eller förskolans hemsida.

Projektet omfattar två stadsdelsnämnder, Maria Gamla stan och Katarina Sofia. Projektet har inletts med en förstudie. Utvecklingen av systemet kommer att slutföras under hösten. Införande av en rekommenderad lösning för de två nämnderna planeras till början av 2003. Därefter skall en utvärdering genomföras.

#### *Söka bygglov*

Stadsbyggnadsnämnden driver ett projekt inom e-strategin som syftar till att skapa en internetbaserad bygglovservice. Syftet med detta projekt är att vidareutveckla olika kunders möjlighet att söka bygglov via internet och få stöd i processen. I första etappen har nämnden byggt in en möjlighet att skicka in bygglovsblanketten elektroniskt underskriven till stadsbyggnads-kontorets ärendehanteringssystem. Kunden får en kvittens. Stadsbyggnadskontoret kan sedan automatiskt tömma blanketten på dess data ner i ärendehanteringssystemet. Under året har Telia skickat in 250 bygglovsansökningar denna väg.

Stadsbyggnadskontoret har också byggt en insynsmodul för webb till ärendehanteringssystemet som möjliggör insyn i kontorets diarium. Denna finns idag i stadens intranät. Stadsbyggnadsnämnden har beslutat om regler för vilka ärenden och information som kan visas på internet enligt personuppgiftslagen. Arbeta pågår nu med att anpassa insynsmodulen så att den även kan presenteras på internet för allmänheten. Insynsmodulen ska även användas för en bygglovssökanden som via speciell inloggning ska kunna följa sitt ärende.

#### *Säker verifiering (ID-portalen)*

Realisering av e-strategin ställer krav på säkerhetslösningar som möjliggör externa behörigheter för medborgare och brukare. Syftet är att verifiera identiteten (elektronisk verifiering) hos en motpart innan en kommunikation kan medges. En motpart kan vara exempelvis en dator eller en person. För att etablera ett nytt säkerhetskoncept som inkluderar utrustning och drift krävs en grundinvestering. Detta omfattar framförallt tre huvudfunktioner; stark autentisering (säker påloggnings), elektronisk signatur (säker utfärdare) samt kryptering (insynsskydd av informationen).

Som teknisk metod för åtkomst till elektroniska tjänster och information via internet har en ID-portal utvecklats som blir stadens gemensamma plattform för identifiering och kryptering. Staden ska använda sig av de officiella tekniska standarder som används för begreppet PKI (Public Key Infrastructure). Det innefattar såväl certifikat som kortläsare samt kontroll av certifikatens giltighet. ID-portalen har tagits i drift i begränsad omfattning under hösten och kommer att utvecklas under 2003.

#### *Plattform för e-learning*

IT kan användas som ett stöd för kompetensutveckling. Genom utbyte av idéer och möjligheter att ta del av tidigare erfarenheter, ökar den personliga produktiviteten och lärandet. Datorstödd undervisning (e-learning) kan användas för att höja kompetensen inom olika områden. Denna teknik har testats inom skolverksamheten, men syftet är att tekniken ska kunna tillämpas även för stadens medarbetare och brukare.

För att göra det möjligt för staden att utnyttja tekniken med interaktiv utbildning baserad på webbt teknik (e-learning) har staden träffat avtal om drift av en gemensam plattform för webbaserad utbildning. Syftet är att göra det möjligt för stadens förvaltningar och bolag att använda denna teknik för verksamhetsinriktad utbildning och kompetensutveckling.

#### *Webbportal för e-tjänster*

Medborgarnas tillgång till interaktiva funktioner avseende e-demokrati och e-tjänster i stadens webbportal ställer krav på investeringar och förändringar i den tekniska webbplattformen.

Syftet är att utreda möjligheten att etablera en gemensam portalplattform för interaktiva tjänster, som kan erbjudas nämnder och bolag. En gemensam standard för webbaserade applikationer skall utvecklas. En modell för verifiering, utveckling och driftsättning av interaktiva e-tjänster skall utformas för att underlätta för nämnder och bolag att utveckla ”24-timmarsförvaltningen”. Arbetet med dessa utredningar har inletts.

#### *Kontaktcenter (Kundstödsfunktion)*

Utveckling av e-demokrati och interaktiva elektroniska tjänster för stadens verksamhetsområden ställer krav på en organisation, som dels administrerar tjänsterna internt i staden, dels blir en kontaktyta mot medborgare och externa brukare. Syftet är att utreda förutsättningarna för en extern kundstödsfunktion samt att etablera en funktion som hanterar kundstödet.

Syftet är också att utreda möjligheten att samordna och etablera en kundstödsfunktion för stadens interna användare. I dag finns flera kundstödsfunktioner. Alla stadens upphandlade entreprenörer inom den tekniska infrastrukturen, för t ex kommunikation och serverdrift, har egna kundstödfunktioner. Stadens bolag och förvaltningar har också egna funktioner för användarstöd. Genom att etablera en kundstödsfunktion med ett gemensamt ärendehanteringssystem som registrerar och följer upp inrapporterade problem, ökar servicen till användarna och problemen kan åtgärdas snabbare.

En förstudie har inletts för att utreda och ge förslag till gemensam lösning.

#### *Projekt Informationsteknisk plattform 2002*

Den tekniska utvecklingen inom IT-området ställer krav på löpande översyn och utveckling av stadens standarder inom IT. Dokumentet *Informationsteknisk plattform för Stockholms stad 2002* rekommenderar tekniken för att realisera stadens e-strategi.

Dokumentet beskriver en ny teknisk infrastruktur baserad på gemensamma tekniska standardkoncept, som fungerar tillsammans på ett effektivt sätt för att tillgodose verksamhetens behov. Inom ett antal områden ges förslag till åtgärder som effektiviserar den tekniska infrastrukturen och ger kostnadsbesparingar för staden som helhet.

För genomförande av e-strategin ställs krav på att en förbättrad verksamhetsmässig och teknisk IT-plattform skapas för kommunens verksamhetsområden. För utveckling av kommunala e-tjänster krävs en sammanhållen teknisk infrastruktur.

Projektet har tagit fram förslag till ny *Informationsteknisk plattform för Stockholms stad*. Stadens IT-råd har rekommenderat att förslaget skall sändas ut på remiss till stadens nämnder och bolagsstyrelser.

#### *Lisa självservice*

Bakgrunden till projektet är att det finns behov och önskemål att komplettera personal- och lönesystem Lisa med självservicefunktioner baserad på webbt teknik.

En utvecklad självservicefunktion innebär att den anställda ges ett större ansvar för sin löneadministration och att rutinerna för denna administration kan effektiviseras. Målet med en utvecklad självservicefunktion är främst att:

- öka den anställdes delaktighet i löne- och personalarbetet,
- eliminera onödig administration och pappershantering,
- ge arbetsledare och andra funktionärer inom löne- och personalarbetet ett rationellt och utökat stöd i det dagliga arbetet.

Initialt ska följande funktioner och områden prioriteras:

- ge den anställda tillgång till och möjlighet att elektroniskt registrera information i Lisa. Här avses primärt ansökan om ledigheter, adressuppgifter och andra individuella avvikelserapporteringar, samt åtkomst till lönespecifikation och saldouppgifter,
- ge arbetsledare och assistenter ett bättre stöd för attest, registrering av sjukfrånvaro samt överblick över aktuell frånvarosituation/bemanning för den egna enheten,

- skapa en teknisk plattform för fortsatt utveckling av webbaserade tjänster inom Lisa.
- Initialt ska lösningen tillämpas enbart inom Stockholms stads intranät, men lösningen ska kunna utvecklas för att på sikt användas även via Internet.

#### *IT i skolan.*

Målet med projektet är att ge varje elev möjlighet att använda IT som ett pedagogiskt hjälpmedel. IT ska användas som ett pedagogiskt verktyg i undervisningen med möjlighet till distansundervisning, sökning av information via Internet, kontakt med andra via e-post m.m.

För att möjliggöra detta har ett publikt nät byggts i Stockholms stad med en anslutning till varje skolenhet (grund- och gymnasieskola). Varje elev har tilldelats ett användarkonto som bl. a gör surfning på internet möjligt. Vidare har varje elev tilldelats ett e-postkonto. Lärarna vid stadens skolor har även tilldelats ett användarkonto och e-postkonto. För att eleverna skall kunna använda IT i undervisningen har varje elev och lärare tillgång till Officepaketet.

Den framtida inriktningen för IT i skolan är att söka öka användningsgraden av stadens skoldatanät genom att göra det mer flexibelt samt att öka datortätheten i skolorna. Vidare bör programutbudet utvecklas så att t ex mer interaktiv utbildning kan komma till användning. Den tekniska kapaciteten hos nätet finns för en kraftfullt ökad användning både vad gäller traditionella program så som ordbehandling och interaktiv utbildning samt ljud och bild. Vidare kan t ex kontaktytan till föräldrar väsentligt ökas i framtiden.

#### *Försörjningsstöd*

Projektet innebär en vidareutveckling av Paraplysystemets applikation för individ- och familjeomsorg med funktioner för utbetalning och uppföljning av ekonomiskt bistånd som efter införandet ersätter stadens nuvarande system för utbetalningar av ekonomiskt bistånd. Systemet skall införas och användas av stadsdelsnämnder, socialtjänstnämnden och stadsledningskontoret.

I och med denna utveckling är Paraplysystemet ett övergripande verksamhetsstöd för verksamheterna inom individ- och familjeomsorgen, äldreomsorg och omsorg om funktionshindrade. Projektet befinner sig nu i det läget att alla leveranser avseende utveckling är levererade. Acceptanstest och rättningar pågår och en pilotförvaltning kommer att startas i mitten av november. Samtidigt förbereds införande och utbildning på berörda förvaltningar och systemet skall vara i drift under första halvåret 2003.

#### *Geografiska informationssystem*

Staden har tagit fram en strategi för Geografiska informationssystem, GIS. Denna utgår från stadens övergripande e-strategi. Syftet med GIS-strategin är bl. a att säkerställa att det är stadens verksamheter och deras behov som styr när man bygger upp geografiska databaser och vidareutvecklar GIS. Målet är att alla som använder geografiska data har ständig tillgång till relevanta, korrekta och aktuella digitala data. Möjlighet ska också finnas att integrera verksamhetsdata och GIS-data.

Staden har även skapat en GIS-portal. Syftet är att portalen ska vara en gemensam samlingsplats för de applikationer och databaser, som finns centralt och inom stadens förvaltningar och bolag.

Som exempel på tillämpningar som utnyttjar GIS-information kan nämnas;

Staden producerar "Samlingskartan" tillsammans med andra ledningsägare, som Telia och Fortum Energi. Kartan ger en aktuell och detaljerad bild av alla ledningar inom ett visst markområde och används vid till exempel gatuarbeten.

Utrednings- och statistikkontoret, USK utnyttjar den nya tekniken genom att publicera kartor med en stor del av kontorets statistik.

Brandförsvaret har utvecklat ett system för riskanalys, IKAROS, som har ett webbaserat kartstöd.

Stockholm Vattens system GIVAS är ett bolagsövergripande geografiskt informationssystem, som bland annat erbjuder hantering av driftstörningar, miljöanalys och spårning i ledningsnät.

#### *M-city*

Syftet med *mcity*projektet är att främja användarvänlig mobil teknik genom att initiera pilotprojekt där lösningar kommer stadens boende, företag och besökare till nytta. Projektet genomförs i samarbete med näringslivet. Fokuserade arbetsområden är äldreomsorg, omsorg om funktionshindrade, skola och förskola samt stadsmiljö. Projektet har tillsammans med Stockholm Visitors Board lanserat en evenemangsdatas, testat vikarietjänst inom omsorgen om funktionshindrade, testat schemaläggningstjänst inom omsorgen om funktionshindrade samt testat lösningar för uppdragsarbete på IT-avdelningen i stadsdelsnämnd Maria-Gamla stan. Nästa steg är att testa närvarotjänst, vikarielösning och kommunikationslösning lärare/föräldrar i skola/förskola.

#### *Lednings- och informationssystemet, LIS*

LIS skapar förutsättningar för stadens ledning att erhålla en samlad beslutsinformation. Basdata hämtas från stadens system för ekonomi, personal och verksamhet, för uppföljning och analys. Systemet är uppdelat i två nivåer. Dels förvaltningsnivå, FLIS, där varje enskild förvaltning kan ansluta sig till och komma åt information lokalt, dels det stadsövergripande, SLIS, som avser stadsledningskontorets uppföljning av staden. FLIS är i produktion. SLIS är under uppbyggnad. Systemet kommer att vara i drift under 2002 med uppgifter från ekonomisystemet. Samtidigt pågår arbete med att ta in information från paraplysystemet och personalsystemet (LISA). Dessa delar beräknas vara i produktion under första kvartalet 2003.

#### *Elektronisk handel, STELHA*

Stelha har pågått som försöksverksamhet på stadsdelsnämnderna Rinkeby, Katarina Sofia och Maria Gamla stan samt på stadsledningskontoret. En utvärdering har gjorts som resulterat i att scanning av fakturor kommer att prövas som en delprocess av elektronisk handel. Arbetet på de deltagande förvaltningarna fortsätter. Delar av STELHA-projektets intentioner kommer att kunna hanteras i det nya ekonomisystemet.

#### *Ekonomisystem, STIG*

Arbetet med att ta fram ett nytt ekonomisystem för staden (STIG-projektet) påbörjades under våren 2002 och beräknas vara klart före årsskiftet. Anbudsförfarandet gick ut den 17 september 2002 och för närvarande pågår arbetet med att utvärdera de anbud som kommit in. Implementering av det nya systemet påbörjas under våren 2003.

#### *E-demokrati*

Projektets mål har varit att genom införandet av elektroniska tjänster ge medborgarna bättre insyn i stadens verksamhet och därigenom större delaktighet i den demokratiska dialogen och beslutsprocessen.

Chat-funktionen ger möjlighet till en diskussion på internet i realtid. Alla som deltar ser de olika diskussionsinläggen. En moderator övervakar diskussionen. För chat och diskussionsforum har Information Stadshuset, som ansvarar för webbportalen och utformningen av olika publiceringsmallar, tagit fram regler och rutiner för hur dessa ska hanteras.

På uppdrag har stadsbyggnadsnämnden tagit fram en Virtual Reality plattform. Två VR-applikationer, en avseende Kista Science Park och en avseende Stockholm City har utvecklats. Applikationerna visar i ett antal animerade avsnitt den framtida utvecklingen av Kista Science Park och Stockholm City.

På uppdrag har utbildningsnämndens mediacenter tagit fram en teknisk plattform för streaming (direktsändning) via internet. Plattformen har på försök bl. a använts för streaming av kommunfullmäktigemöten.

En fördjupad förstudie har genomförts avseende området medborgarpanel (ePanel). ePaneler kan användas för att förverkliga olika grader av kontakter mellan invånare och folkvalda. Etablerande och anlitande av ePaneler innebär att det skapas en möjlighet att med varierande frekvens höra invånarnas uppfattningar. Möjlighet finns att använda metoder som länge använts i den statistiska vetenskapen. Dessa metoder utgör helt etablerat kunnande. Dialogsystem där medborgarna kan delta i att sätta agendan och att förbereda beslut är ännu såväl internationellt som inom Sverige sparsamt förekommande. Stadsledningskontoret bevakar aktivt den utveckling som sker inom området.

Stadsledningskontoret anser att skrivelse av Anders Broberg (kd) (10/6 2002) kan anses besvarad med vad som anförs i detta tjänsteutlåtande.