



Handläggare: Karin Wallander
Telefon: 08-508 25 023

Till
Socialtjänstnämnden

Snabb och lättillgänglig service till stockholmarna Förslag till organisation, modell för finansiering, utveckling och införande av nya e-tjänster

Förslag till beslut

Socialtjänstnämnden hänvisar till tjänsteutlåtandet som svar på remissen.

Dag Helin

Eddie Friberg

Sammanfattning

SLK föreslås få en samordnande funktion för delar i de tre satsningarna gemensam serviceförvaltning, kontaktcenter och nya e-tjänster som hänger samman. Arbetet kommer att bedrivas i ett nära samarbete mellan berörda verksamheter eller förvaltningar, SLK:s IT-avdelning och kommunikationsstab, förnyelseavdelningen m fl. E-tjänstprogrammet kommer att samordna en mängd delprojekt som realiserar e-tjänster i nära samarbete med övriga programområden som därmed ska säkerställa att gemensamma utvecklingsfrågor kan samordnas.

Förvaltningen är i allt väsentlig positiv till förslaget till organisation, modell för finansiering, utveckling och införande av förvaltningsövergripande e-tjänster. Förvaltningen delar också helt uppfattningen att medborgaren ska stå i centrum för stadens verksamhet och att informations- och kommunikationstekniken ska stödja medborgarnas rätt till insyn i verksamheten och underlätta tillgången till stadens tjänster.

Bakgrund

Kommunstyrelsen har till socialtjänstnämnden för yttrande remitterat ärendet ”Snabb och lättillgänglig service till stockholmarna – förslag till organisation, modell för finansiering, utveckling och införande av nya e-tjänster”. Remisstiden går ut den 23 augusti men har förlängts till den 30 augusti.

Ärendet har remitterats till utbildningsnämnden, stadsdelsnämnderna Hägersten-Liljeholmen, Rinkeby-Kista och Norrmalm samt Stockholm Business Region, Svenska Bostäder och STOKAB.

Detta tjänstutlåtande har utarbetats inom kansliavdelningen.

Förslaget i korthet

Kommunfullmäktige har fattat beslut om ett antal inriktningsmål för stadens utveckling. Dessutom slås fast att förbättrad och utvecklade kommunikation 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.

Medborgarna ska stå i centrum för stadens verksamhet och informations- och kommunikationstekniken ska stödja medborgarnas rätt till insyn i verksamheten och underlätta tillgången till kommunens tjänster. Staden ska även underlätta för företag genom att skapa enkla och tydliga rutiner för ansökan om olika tillstånd.

Den utveckling av e-tjänster som hittills genomförts i Stockholms stad har präglats av informell och i huvudsak lokal styrning av utvecklingen. Resultatet har blivit ett heterogent utbud av tjänster. Stockholms stad behöver därför ett samlat grepp för att nå ända fram till att kunna erbjuda den service som många i samhället förväntar sig idag. Det är också viktigt att ha gemensamma standards inom staden som går ihop med andra organisations system.

Tre utvecklingssatsningar – införandet av gemensam serviceförvaltning, utveckling av kontaktcenter och satsningen på e-tjänster – innebär sammantaget förändrade verksamhetsprocesser i staden. Syftet är att få en bättre medborgarservice och effektivare administration. Staden har tagit ett antal steg i riktning mot en effektiv infrastruktur och utvecklingsmiljö för e-tjänster, bla har en gemensam miljö för stadens externa webbplats samt för ett nytt stadsgemensamt intranät utvecklats. Arbetet pågår nu också med att komplettera den externa webbplatsen med mjukvara för att skapa en tjänsteportal vars syfte är att ge en gemensam inloggningsfunktion som ger möjlighet till åtkomst även av personligt relaterad information. Under 2007 genomförs projektet ”Se Stockholm - stockholm.se” som syftar till att utveckla stockholm.se till en modern användarvänlig och effektiv webbplats där det är lätt att hitta rätt, jämföra service och utföra e-tjänster.

Enligt stadens kommunikationspolicy är det personliga mötet och webbplatsen de viktigaste kanalerna för medborgaren att komma i kontakt med staden. Många vill idag utföra tjänster via webben eller mobilt när på dygnet de vill. Andra målgrupper som kan behöva en personlig kontakt ska få det. Med kontaktcenter finns möjligheten att få snabb handläggning. Kontaktcenter kan också på flera sätt stötta och driva på hur väl e-tjänsterna kommer att fungera. De kan marknadsföra dem genom att hänvisa och lotsa medborgaren fram till e-tjänsten.

SLK föreslås få en samordnande funktion för delar i de tre satsningarna gemensam serviceförvaltning, kontaktcenter och nya e-tjänster som hänger samman. Arbetet kommer att bedrivas i ett nära samarbete mellan berörda verksamheter eller förvaltningar, SLK:s IT-avdelning och kommunikationsstab, förnyelseavdelningen m fl. E-tjänstprogrammet kommer att samordna en mängd delprojekt som realiserar e-tjänster i nära samarbete med övriga programområden som därmed ska säkerställa att gemensamma utvecklingsfrågor kan samordnas.

I den samordnande rollen ligger att

- svara för förslag till nämnd- och förvaltningsöverskridande prioriteringar, investeringar och fördelning av kostnader,
- svara för att mål för den gemensamma utvecklingen fastställs och följs upp,
- utforma den gemensamma processen för utveckling av e-tjänster,
- säkerställa att verksamhetsutvecklingskompetens finns tillgänglig för det praktiska utvecklingsarbetet och att centrala och lokala resurser används på bästa sätt,
- svara för att utvecklade e-tjänster införs i verksamheten och används på förväntat sätt samt att etablerade e-tjänster förvaltas enligt den förvaltningsmodell för IT-stöd som IT-avdelningen rekommenderar

E-tjänstprogrammet för samordning och uppföljning av utvecklingen av e-tjänster har till syfte att

- tydliggöra mål för utveckling av e-tjänster
- tydliggöra nytta för verksamheten
- möjliggöra gemensam finansiering av e-tjänster
- tydliggöra roller och ansvar
- tydliggöra riktlinjer och regler för utvecklingen
- underlätta för medborgare att enkelt utföra tjänster och ta del av information när helst på dygnet de önskar

Inför den satsning på utveckling av stadens IT-stöd och införande av nya e-tjänster som planeras är det viktigt att det finns en helhetssyn och att möjligheter till återanvändning skapas för förvaltningar och bolag. Innan en applikation köps in eller utvecklas av staden ska först en kortare analys göras för att säkerställa att:

- Om liknande applikationer finns i någon annan enhet ska denna lösning väljas om inte en nyttokalkyl kan visa väsentligt ökad nytta med att köpa in ytterligare en lösning

- Om liknande behov finns i någon annan enhet ska detta i möjligaste mån koordineras så att den nya applikationen kan fylla båda enheters behov om inte en nytokalkyl kan visa väsentligt ökad nytta med att bara se till den egna enhetens behov.

Efter införande ska applikationen i möjligaste mån finnas tillgänglig för övriga förvaltningar att använda.

Förvaltningens synpunkter

Förvaltningen är i allt väsentlig positiv till förslaget till organisation, modell för finansiering, utveckling och införande av förvaltningsövergripande e-tjänster. Förvaltningen delar också helt uppfattningen att medborgaren ska stå i centrum för stadens verksamhet och att informations- och kommunikationstekniken ska stödja medborgarnas rätt till insyn i verksamheten och underlätta tillgången till stadens tjänster. Förvaltningen ser också positivt på inrättandet av ett kontaktcenter dit medborgarna kan vända sig för att hitta rätt i stadens organisation.

Stadens medborgare har i begränsad omfattning direktkontakt med förvaltningens verksamheter med undantag för jourverksamheterna där det personliga mötet är en förutsättning och behovet av e-tjänster är begränsat. För jourverksamheterna handlar det i huvudsak om att nå ut med information om var de finns, hur man når dem osv. För flera av förvaltningens övriga tjänster krävs ett biståndsbeslut från aktuell stadsdelsförvaltning, exempelvis vård- och behandling, ledsagarservice, LSS-kollo. Också för dessa verksamheter är det mer frågan om att informera om vad som finns och hur man går till väga. Ett exempel på detta är den så kallade vård- och boendeguiden (VOB-guiden) som är förvaltningens nätguide till Vård utom hemmet Och Boenden för vuxna stockholmare med missbrukproblem samt boenden för utsatta kvinnor. Guiden vänder sig i första hand till handläggare vid Stockholms stadsdelsförvaltningar men finns också tillgänglig för stadens medborgare. Guiden innehåller enheter som är socialtjänstförvaltningens egna, är upphandlade eller som drivs av frivilligorganisationer som har ekonomiskt stöd från staden.

Förvaltningen har sedan stadens E-strategi beslutades år 2000 arbetat med att genomföra de åtgärder som följde av denna och detta arbete är i huvudsak genomfört. Förvaltningens olika verksamhetssystem har gjorts om som webblösningar i enlighet med stadens informationstekniska plattform och i tillämpliga delar försetts med webbformulär presenterade och möjliga att fylla i på Internet. Sådana e-tjänster finns idag till exempel för frivilligorganisationer som söker ekonomiskt stöd och för medborgare som vill anmäla sig till den obligatoriska utbildningen för blivande adoptivföräldrar. Under hösten 2007 beräknas arbetet med att utveckla en e-tjänst för att söka serveringstillstånd, ändra befintliga serveringstillstånd, anmäla serveringsansvariga m.m. vara klart. Detta innebär att stadens krögare kan nå förvaltningens tillståndsenhet och utföra sina ärenden via webben.

Förvaltningen har ytterligare ett par verksamheter där någon form av e-tjänst för medborgarna skulle kunna vara möjlig. Det gäller exempelvis Familjerådgivningen och Behandlingsenheten för alkohol- och narkotikamissbrukare där en tidsbokningstjänst skulle kunna

na erbjudas. För dessa verksamheter måste dock möjligheten att behålla anonymitets-skyddet först säkerställas.

Förvaltningen har ett eget datornätverk för de brukare/boende/gäster som finns i förvaltningens verksamheter - en motsvarighet till IT i skolan. I dagsläget omfattar detta nät 500 användare och knappt 200 anslutna datorer. Syftet är att tillhandahålla förvaltningens brukare det utbud av IT-tjänster som normalt finns ute i samhället. Finansieringen av projektet har skett inom förvaltningens IT-budget.

Den modell som presenteras i förslaget har i huvudsak sin utgångspunkt i stadsövergripande e-tjänster som i mycket liten omfattning berör förvaltningens verksamheter. Dock omfattar förslaget även ett arbete med att ta fram och tydliggöra riktlinjer och regler för utveckling av e-tjänster. Förvaltningen delar uppfattningen att detta arbete är viktigt för att åstadkomma de gemensamma standarder och byggstenar som krävs för en enhetlig och effektiv hantering av e-tjänsterna.