



Handläggare: Karin Wallander
Telefon: 08-508 25 023

Till
Socialtjänstnämnden

Uppdatering av Stockholms stads e-strategi

Svar på remiss av förslag
(1 bilaga)

Förslag till beslut

Socialtjänstnämnden hänvisar till tjänsteutlåtandet som svar på remissen.

Dag Helin

Eddie Friberg

Sammanfattning

E-strategin beskriver hur IT ska användas för att realisera stadens vision och utveckla den moderna e-förvaltningen. Syftet med e-strategin är att beskriva en gemensam målbild som skapar förutsättningar för alla aktörer att agera i samma riktning.

Förvaltningen är i allt väsentligt positiv till den vision och de övergripande mål som anges i förslaget till uppdatering av Stockholms stads e-strategi. Det är, enligt förvaltningens uppfattning, angeläget med ett gemensamt mål där medborgarens behov är i fokus och där IT-stödet utformas för att stödja verksamhetens behov.

Bakgrund

Kommunstyrelsen har till socialtjänstnämnden för yttrande remitterat ärendet "Uppdatering av Stockholms stads e-strategi". Remisstiden går ut den 30 april 2008 men har förlängts till den 15 maj 2008.

Ärendet har även remitterats till samtliga stadsdelsnämnder, samtliga facknämnder samt Stadshus AB.

Detta tjänsteutlåtande har utarbetats inom kansliavdelningen.

Förslaget i korthet

Stadens nu gällande e-strategi antogs av kommunfullmäktige 2001. Genomförandeplanen var satt till 3-5 år. Hösten 2005 gjordes en uppföljning av e-strategin som visade att en större del av insatserna genomförts men att ungefär en tredjedel kvarstod. Bl a har det funnits problem med ägarskapet och det har inte alltid varit tydligt vem ansvaret för genomförande vilar på.

I kommunfullmäktiges budget för 2007 anges att Stockholms stads e-strategi ska revideras och tillämpas i verksamheterna under 2008.

Kommunfullmäktige har i "Vision 2030" tydliggjort stadens långsiktiga ambitioner och intressen. Visionen beskriver hur Stockholm i den framväxande Stockholm-Mälardalenregionen ska utvecklas fram till år 2030. I visionen tecknas en bild av en storstad i världsklass med stockholmaren som utgångspunkt. Det är medborgarens behov, intressen och möjligheter som ska vägleda utvecklingen. Stadens verksamheter och organisation ska anpassas för att möta medborgarnas förväntningar.

E-strategin beskriver hur IT ska användas för att realisera stadens vision och utveckla den moderna e-förvaltningen. Syftet med e-strategin är att beskriva en gemensam målbild som skapar förutsättningar för alla aktörer att agera i samma riktning.

E-strategin tar ett samlat grepp på ett antal centrala IT-frågor som rör hela stadens verksamhet. Dessa presenteras i följande fem insatsområden:

1. Fokus på invånarnas och näringslivets behov
2. Organisationsövergripande service och samverkan
3. Utveckling av den moderna e-förvaltningen
4. Tekniska förutsättningar och IT-standardisering
5. Gemensamma verksamhetsstöd och kompetensutveckling

Staden ska informera om sin verksamhet och informationen ska utformas efter invånarnas behov och skapa möjligheter till dialog. Invånarna ska stå i centrum för

stadens verksamhet och IT ska stödja invånarnas rätt till insyn i verksamheten och underlätta tillgången till stadens tjänster.

Genom att staden samverkar digitalt med andra kommuner i regionen, landstinget, offentliga myndigheter samt med stadens leverantörer och privata utförare, förbättras servicen till invånarna och det totala serviceutbudet blir mer effektivt och tillgängligt.

Med e-förvaltning avses verksamhetsutveckling i offentlig förvaltning som drar nytta av informations- och kommunikationsteknik kombinerad med organisatoriska förändringar och nya kompetenser. Målbilden för den moderna förvaltningen utgår från kunden och sätter kundens, dvs invånarens, näringslivets och övriga intressenters, behov i centrum. En modern, effektiv och enkel förvaltning är idag ett absolut krav för att Stockholm ska kunna hävda sig i den globala konkurrensen.

Administrativa rutiner och system blir en alltmer integrerad del av verksamhetens service och tjänster. Att snabbt och flexibelt kunna möta nämnders och bolags behov av information genom effektiva stödprocesser kommer att vara en viktig faktor för stadens effektivitet i administrationen.

Det stöd som stadens verksamhet får i form av IT-infrastruktur och stöd för användarnära funktioner i verksamhetssystemen är en framgångsfaktor för verksamhetens utveckling. Stödande funktioner ska utgå från verksamhetens behov och leverera tjänster med hög flexibilitet och kvalitet.

Förvaltningens synpunkter

Förvaltningen är i allt väsentligt positiv till den vision och de övergripande mål som anges i förslaget till uppdatering av Stockholms stads e-strategi. Det är, enligt förvaltningens uppfattning, angeläget att staden har en gemensam målbild som skapar förutsättningar för alla verksamheter att agera i samma riktning.

Förvaltningen delar också helt uppfattningen att invånarna 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. Det är också viktigt att de e-tjänster som utvecklas underlättar företagarnas kontakt med staden. Förvaltningen ser också positivt på inrättandet av ett kontaktcenter dit medborgare och företagare 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 dessa verksamheter hand-

lar det i huvudsak om att nå ut med information om var de finns, hur man når dem osv.

Förvaltningen har sedan stadens e-strategi beslutades år 2001 arbetat med att genomföra de åtgärder som följde av denna. 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. För närvarande pågår ett arbete, inom ramen för stadens e-tjänstprogram, med att utveckla en e-tjänst för att söka serveringstillstånd, ändra befintliga serveringstillstånd mm. 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, exempelvis tidsbokning på Familjerådgivningen och Behandlingsenheten för alkohol- och narkotikamissbrukare.

I likhet med vad som anges i förslaget anser förvaltningen att servicen till stadens medborgare och företagare kan förbättras genom att staden digitalt samverkar med andra offentliga och privata aktörer. Förvaltningen vill dock understryka att kommunikationen måste kunna ske 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.

I förslaget anges att stadens webbplats ska ge en tydlig överblick över stadens service och tjänster samt öppna möjligheten till dialog, insyn och aktivitet. Inom kort lanseras den nya webbplatsen stockholm.se vars syfte är att bli mer tydlig, användarvänlig och målgruppsanpassad.

E-strategin anger att staden måste utveckla en effektiv och framtidssäker IT-infrastruktur och att det är viktigt för staden att den är enhetlig. Stadens IT-struktur ska baseras på en enhetlig och driftsäker miljö med ett begränsat urval av produkter och ett begränsat antal system. 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.