



Handläggare: Lena Skott  
Telefon: 508 09 032

Till  
Norrmalms stadsdelsnämnd

## Uppdatering av Stockholms stads e-strategi - remiss från kommunstyrelsen

### Förslag till beslut

Remissen besvaras med stadsdelsförvaltningens tjänsteutlåtande.

Ylva Tengblad  
stadsdelsdirektör

Margareta Forsslund  
avdelningschef

### Sammanfattning

Kommunstyrelsen har remitterat förslag om uppdatering av Stockholms stads e-strategi. Utvecklingsarbetet utifrån e-strategin ska på sikt bidra till att Stockholm återfår sin position som en av världens bästa städer inom IT och e-förvaltning. Strategin ska kompletteras med årliga handlingsplaner som tas fram av stadsledningskontoret, med förslag till prioriterade insatser.

Förvaltningen ställer sig i huvudsak positiv till den uppdaterade e-strategin som tar ett samlat grepp om ett antal centrala IT-frågor och ställer medborgarnas behov, intressen och möjligheter i fokus.



## Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom planeringsavdelningen.

## Bakgrund

Kommunstyrelsen har remitterat förslag om uppdatering av Stockholms stads e-strategi till stadsdelsnämnden.

Stadens nu gällande e-strategi antogs av kommunfullmäktige år 2001. Genomförandeplanen var bestämd till 3-5 år. Hösten 2005 genomfördes en uppföljning av e-strategin som visade att en större del av insatserna har genomförts men att ungefär en tredjedel kvarstod. Problem har funnits med ägarskapet. Det har inte alltid varit tydligt vem ansvaret för genomförande vilar på. I april 2006 fattade kommunfullmäktige beslut om att nu gällande e-strategi ska uppdateras. I budget för 2007 anges att Stockholms stads e-strategi (IT-strategi) ska revideras och tillämpas i verksamheterna under 2008.

Den nya e-strategin är ett led i arbetet med att realisera stadens långsiktiga ambitioner och intressen enligt "Vision 2030" där bilden av *en storstad i världsklass* tecknas. Utgångspunkt för visionen är stockholmaren. Det är medborgarens behov, intressen och möjligheter som ska vägleda utvecklingen.

Ärendet har utarbetats inom stadsledningskontorets IT-avdelning. Förslaget har förankrats och vidareutvecklats med representanter för verksamheterna. Förslaget till e-strategi har också förankrats med stadens IT-råd.

Yttrandet ska vara kommunstyrelsen tillhanda senast den 30 april. Remissen bifogas.

### *Remissen i korthet*

Stockholm har goda förutsättningar att återta positionen som en av världens bästa städer inom IT och e-förvaltning. Detta kan ske genom en målmedveten satsning på utveckling och införande av nya e-tjänster, men även genom utveckling av e-förvaltningens processer och arbetssätt och en högre grad av IT-standardisering. Det finns en stor potential att underlätta för medborgarna genom att öka tillgängligheten till stadens information och service genom att erbjuda digitala tjänster på stadens webbplats. E-strategin tar utgångspunkt i dessa frågor samt beskriver tydliga mål för verksamhetens utveckling med stöd av IT.

Syftet med e-strategin är att beskriva en gemensam målbild som skapar förutsättningar för alla aktörer att agera i samma riktning. Samtidigt handlar det



om ett långsiktigt arbete att anpassa den kommunala organisationen till att möta medborgarnas behov och önskemål om tillgänglighet. 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*

Staden ska informera om sin verksamhet och informationen ska utformas efter invånarnas behov och skapa möjlighet 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.

*2. Organisationsövergripande service och samverkan*

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.

*3. Utveckling av den moderna e-förvaltningen*

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. invånarnas, näringslivets och övriga intressenters, behov i centrum. Då är det också viktigt att staden erbjuder rätt typ av service för varje situation. En modern, effektiv och enkel förvaltning är idag ett absolut krav för att Stockholm ska kunna hävda sig i den globala konkurrensen.

*4. Tekniska förutsättningar och IT-standardisering*

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.

*5. Gemensamma verksamhetsstöd och kompetensutveckling*

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



Utvecklingen av den moderna förvaltningen bygger på tillämpning av teknikens möjligheter. För att säkerställa hög kvalitet och effektivitet behöver kompetensen också vara hög inom nyttjande av informationsteknik. Detta ställer krav på kontinuerlig kompetensutveckling för stadens medarbetare. Förvaltningar och bolag ansvarar för att kompetens finns för att nå verksamhetens mål.

#### *Genomförande*

Genomförandet av e-strategin är inte ett projekt utan en process som ständigt bör utvärderas. IT-utvecklingen ska följa stadens process för verksamhetsplanering och budgetarbete. Förvaltningschefer och bolagschefer är ansvariga för att e-strategin efterföljs och kontinuerligt följs upp. Stadsledningskontoret ansvarar för att det finns direktiv och regelverk för hur uppföljning och översyn ska genomföras.

E-strategin ska kompletteras med årliga *handlingsplaner* per verksamhetsområde som tas fram av stadsledningskontoret. Dessa planer ska beskriva förslag till prioriterade insatser avseende IT-utveckling och verksamhetsutveckling med utgångspunkt från stadens verksamheter. Handlingsplanerna ska utgå från stadens utvecklingsmodell och beskriver utvecklingsinsatser med avseende på verksamhetsområde. De planerade aktiviteterna ska utvärderas med avseende på utvecklings- och driftskostnader i förhållande till den besparing som uppnås. Invånar- och verksamhetsnytta ska analyseras för att det ska vara möjligt att prioritera mellan olika utvecklingsinsatser.

#### **Förvaltningens synpunkter**

Förvaltningen anser att det finns utrymme att förbättra samordningen, styrningen och uppföljningen av arbetet med att utveckla e-tjänsterna inom staden. Det är viktigt med ett samlat grepp om detta arbete för att staden ska kunna erbjuda den service som förväntas idag och som kan fås från många myndigheter och företag. Internetbaserad service blir allt vanligare i samhället och tas ofta för given av medborgare och företag.

Tillgängligheten hos e-tjänsterna är en viktig fråga som rör såväl språk som teknik och att innehållet i e-tjänsterna anpassas till olika målgrupper. Det är bra att e-strategin lyfter fram att informationen och tjänsterna ska vara enkla att hitta och ta del av, vara aktuella och utformade efter invånarnas behov samt att stadens webbplats ska tillgänglighetsanpassas kontinuerligt.

Det får dock inte glömmas bort att inte alla medborgare har tillgång till Internet eller åtminstone inte på ett sätt som möjliggör att nyttjande av e-tjänster kan



ersätta den personliga kontakten. Det är positivt att e-strategin inledningsvis betonar att det är viktigt för staden att information och tjänster kan erbjudas via olika kanaler så att inga grupper i samhället riskerar att stängas ute.

Förvaltningen ser positivt på att staden frångår modellen med lokala e-strategier på förvaltningsnivå. Istället kommer handlingsplaner att utarbetas av stadsledningskontoret vilket bidrar till att alla aktörer agerar i samma riktning.

Insatsområdena och de prioriterade frågorna i e-strategin är till stor del av stadsövergripande karaktär men kommer, enligt förvaltningens uppfattning, att innebära olika typer av insatser på förvaltningsnivå. Exempelvis anges i e-strategin att det krävs kontinuerlig kompetensutveckling hos stadens medarbetare för att teknikens möjligheter ska kunna tillämpas. Det innebär att kompetensen behöver vara hög inom nyttjandet av informationsteknik. Förvaltningar och bolag ansvarar för att kompetens finns för att nå verksamhetens mål.

Förvaltningarna kommer att delta i utvecklingsarbetet utifrån det fastslagna arbetssättet enligt stadens utvecklingsmodell, vilken beslutades av kommunfullmäktige den 3 mars 2008. Enligt utvecklingsmodellen förutsätts verksamhetsansvariga liksom de som arbetar inom de olika verksamheterna vara delaktiga. Kontaktpersoner inom förvaltningarna ska bidra till att initiativ och förslag från verksamheterna samlas in och vidareförmedlas till stadsledningskontoret. Förvaltningen saknar en översiktlig beskrivning av detta arbetsflöde i e-strategin.

Det är viktigt att handlingsplanerna kopplas till stadens integrerade system för ledning och uppföljning av sin verksamhet och ekonomi (ILS) och följer stadens verksamhetsplanerings- och budgetprocess i enlighet med vad som anges i remissen. I det fall handlingsplanerna innebär insatser på lokal nivå måste förvaltningarna ges möjlighet att hantera detta resurs- och kompetensmässigt i det egna budgetarbetet och den egna verksamhetsplaneringen.

Förvaltningen ställer sig i huvudsak positiv till den uppdaterade e-strategin som är strukturerad och lättillgänglig för läsaren. Strategin tar ett samlat grepp om ett antal centrala IT-frågor och ställer medborgarnas behov, intressen och möjligheter i fokus.

## **Bilaga**

Remiss från kommunstyrelsen angående uppdatering av Stockholms stads e-strategi.