

**Handläggare**  
Olga Ekstam  
Telefon: 08-508 267 37

**Till**  
Fastighetsnämnden  
2019-06-18

## Översyn av styrdokument och utarbetande av digitaliseringsprogram för Stockholms stad

Remissvar

### Förslag till beslut

1. Fastighetsnämnden godkänner och överlämnar kontorets tjänsteutlåtande som svar på remissen.
2. Fastighetsnämnden beslutar att omedelbart justera ärendet.

### Sammanfattning

Kommunstyrelsen har remitterat *Översyn av styrdokument och utarbetande av digitaliseringsprogram för Stockholms stad* till fastighetsnämnden. Förslaget till programmet baseras på *Vision 2040 – Ett Stockholm för alla*, som fastslår att Stockholm ska blir världsledande inom digitalisering.

Digitalisering påverkar samhället på alla plan – den förändrar beteenden, tjänster och arbetssätt. Den möjliggör en sammanhållen och tillgänglig offentlig service. Samtidigt blir dimensioner som integritetsskydd och informationssäkerhet viktigare som följd av digitalisering i kombination med skärpt lagstiftning.

Staden kan genom ett ansvarsfullt och strukturerat förhållningssätt i digitaliseringsprocessen etablera nya arbetssätt som leder till bättre service, effektiviseringar samt ökad tillväxt och välfärd. Staden kan på så sätt vara en positiv och drivande kraft i den digitala omställningen.

Kontoret ser att det föreslagna digitaliseringsprogrammet täcker in många av de viktigaste faktorerna för en framgångsrik digitalisering. Dock kan ett antal områden med fördel förtydligas innan programmet beslutas i kommunfullmäktige. Kontorets förslag till förtydliganden finns i detta remissvar.

## **Bakgrund/Remissen**

Kommunstyrelsen har remitterat *Översyn av styrdokument och utarbetande av digitaliseringsprogram för Stockholms stad* till fastighetsnämnden.

Programmet omfattar principer för förvaltning och ledning av stadens digitaliseringsarbete. Programmet ska, tillsammans med tidigare beslutad strategi för Stockholm som smart och uppkopplad stad samt med kommande anvisningar till programmet, utgöra ramverket för stadens arbete med digital utveckling till och med 2023.

Förslaget till digitaliseringsprogram baseras på *Vision 2040 – Ett Stockholm för alla*, som fastslår att Stockholm ska bli världsledande inom digitalisering.

Digitalisering påverkar samhället på alla plan – den förändrar beteenden, tjänster och arbetssätt. Den möjliggör en sammanhållen och tillgänglig offentlig service. Samtidigt blir dimensioner som integritetsskydd och informationssäkerhet allt viktigare som en följd av digitalisering i kombination med skärpt lagstiftning.

Staden kan genom ett ansvarsfullt och strukturerat förhållningssätt i digitaliseringsprocessen etablera nya arbetssätt som leder till bättre service, effektiviseringar samt ökad tillväxt och välfärd. Staden kan på så sätt vara en positiv och drivande kraft i den digitala omställningen.

## **Ärendets beredning**

Ärendet har beretts internt på fastighetskontoret.

## **Synpunkter och förslag**

Digitalisering går fort och får stor påverkan på samhället. Förväntningar på digitalisering inom den offentliga sektorn är stora. Staden har ett behov av att ta större och snabbare kliv framåt, vilket kräver tydlig styrning i form av uppdrag och förutsättningar till stadens verksamheter. Utöver styrning behöver perspektiven vidgas kring vilka aktörer som berörs av stadens digitalisering för att säkerställa att full effekt uppnås.

Kontorets förslag till förändringar och förtydliganden i föreslaget digitaliseringsprogram är markerade med överstrykningar samt kursiv text nedan.

**Fastighetskontoret**  
Administrativa avdelningen

Hantverkargatan 2  
Box 8312  
104 20 Stockholm  
Växel 08-508 270 00  
Fax 08-508 27 070  
fastighetskontoret@stockholm.se  
stockholm.se

### **Avsnitt 1 – digitaliseringens förändrande kraft**

För att säkerställa framdrift och effekt i digitaliseringsarbetet, både på stadsövergripande och förvaltningslokal nivå, ser kontoret att det är avgörande att digitalisering tydligare lyfts fram i stadens budget- och verksamhetsplaneringsprocess samt att fokus på digitalisering i stadens budgetprocess stärks och lyfts fram på samma sätt som exempelvis ekonomi och personalfrågor.

Förslag till justeringar av texten i avsnitt 1:

*”I programmet och dess anvisningar tydliggörs hur digitaliseringen av Stockholms stad ska drivas, det vill säga hur digitaliseringen ska planeras, samordnas, genomföras, förvaltas, finansieras och följas upp. Med utgångspunkt från digitaliseringsprogrammet formuleras övergripande inriktningsmål som vid behov kompletteras med nämnd- och verksamhetsmål i stadens budget. Dessa i sin tur beskriver mål och aktiviteter i flerårsbudget och budget/verksamhetsplaner.”*

### **Avsnitt 2 – mål med stadens digitaliseringsarbete**

Det föreslagna programmet fokuserar främst på de primära målgrupperna invånare, företagare och besökare. Intern effektivisering genom verksamhets- och processutveckling nämns delvis men bör lyftas fram tydligare eftersom att möjligheter och nyttor med förbättrade digitala verktyg är stora även internt. Ett tredje fokusområde som bör lyftas fram tydligare avser samarbetsformer med leverantörer och partners.

Medarbetarperspektivet bör lyftas fram tydligare. För att stadens medarbetare ska kunna ge en god service och leverera tjänster av en hög kvalitet måste de ha tillgång till effektiva arbetsplatser och ändamålsenliga digitala verktyg. Stadens förmåga att framgångsrikt jobba med digitalisering kommer att påverka attraktionskraften som arbetsgivare, och därmed möjligheten att klara kompetensförsörjning och skapa innovationskraft. Detta bör omnämnas i programmet.

Leverantörer och partners är centrala för att utveckla digitala arbetssätt och gränssnitt för hantering av digitala modeller och relationshandlingar i samband med stadsutvecklingsprojekt samt även i förvaltning av den digitala speglingen av stadens fysiska anläggningar, så kallade digitala tvillingar.

Detta är en viktig förutsättning för att möjliggöra en obruten digital kedja i samhällsbyggnadsprocessen samt för uppbyggnaden av en nationell digital infrastruktur för transportsystemet, med effektiv hantering av delad digital data.

Utöver ovan kan arkivperspektivet förstärkas – nyttan för eftervärlden och forskningen. Att ta höjd för det långsiktiga bevarandet och att tillgängliggöra digital information över tid är en central aspekt av digitalisering i offentlig förvaltning.

Förslag till justeringar av texten i avsnitt 2:

”Det övergripande målet för allt arbete med stadens digitalisering är att Stockholm ska vara den stad som bäst utnyttjar digitaliseringens möjligheter för att göra livet och vardagen enklare och bättre för våra invånare, företagare, ~~och~~ besökare, *och samarbetspartners*. Dessa parter utgör tillsammans målgruppen för stadens digitalisering. *Att tillhandahålla användarvänliga och ändamålsenliga digitala verktyg för stadens medarbetare är dessutom en viktig del i arbetet med att vara en attraktiv arbetsgivare.*”

”Målet uppnås genom att staden satsar på de verksamhetsutvecklingsprojekt och de förändringar som ~~bäst använder digitaliseringen~~ *skapar störst nytta med hjälp av digitalisering.*”

”Digitaliseringen bidrar med:

- Nyttan för invånare, företagare, ~~och~~ besökare *och samarbetspartners* genom förenklad och ökad tillgänglighet till stadens *information och tjänster*.
- Effektivare interna processer leder till bättre, mer kvalitativ service och lägre kostnader för att tillhandahålla *information och service*.
- Digital utveckling i regionen och god service till företagare leder till stärkt konkurrenskraft för stockholmsregionen.
- Nyttan för invånare, företagare, ~~och~~ besökare *och samarbetspartners* genom förändring av processer och utveckling av nya typer av tjänster i samhället generellt.
- *Nyttan för stadens medarbetare som får tillgång till användarvänliga och ändamålsenliga digitala verktyg vilket främjar en effektiv verksamhet samt att staden uppfattas som en attraktiv arbetsgivare.*”

### Avsnitt 3 – framgångsfaktorer för stadens digitala utveckling

Förslag till justeringar av texten i avsnitt 3:

**Digitaliseringen drivs utifrån målgruppens fokus**

”Den digitala utvecklingen inom staden ska präglas av att skapa delaktighet och nytta för invånarna. Vid utveckling av digitala tjänster ska förändringarnas påverkan på stadens målgrupper vara det centrala i fokus. ~~En satsning som har en tydlig och direkt nytta för de primära målgrupperna prioriteras över en satsning som enbart har exempelvis en intern effektiviseringseffekt.~~”

Förslag att sista formuleringen stryks då en intern effektiviserings-effekt ofta kan få en stor och indirekt nytta för stadens prioriterade målgrupper och/eller leda till stora besparingar och därmed till ett bättre utnyttjande av skattepengar.

**Den digitala mognaden är hög**

”Ledarskapet är centralt. Att förstå styrningen och verksamhets-utveckling är ett viktigt inslag i chefsrollen. Stadens chefer ~~måste~~ ska ~~också~~ ha kunskap om hur digitalisering kan ~~hjälpa dem i arbetet~~ att ~~uppnå~~ möjliggöra högre kvalitet och effektivitet i verksamheten.”

**Stadens verksamheter samverkar horisontellt**

”Staden ska sträva efter en god informationshantering, gemensamma informations- och begreppsmodeller och sammanhållna digitala processer. Information som en gång digitaliserats ska förbli digital. Så långt lagstiftningen medger ska staden säkerställa att digitala original inte omvandlas till papper utan förblir digitala från upprättande till arkivering. *Arkiverad information ska kunna tillgängliggöras och återanvändas.*”

I tredje stycket adresseras delade och öppna data. Kontoret konstaterar att detta är en utmaning då stadens olika förvaltningar är separata myndigheter. Erfarenheter finns exempelvis från eDok-införandet.

### Avsnitt 4. Styrning och samordning av stadens digitaliseringsarbete

I programmets avsnitt 4 framgår att det ska finnas gemensamma principer och arbetssätt för ägande och förvaltning av system och digitala tjänster i förvaltningsobjekt. Avsnittet bör kompletteras med att principer också ska finnas för informationsägarskap och arbete med förvaltning av digital information. Digitalisering handlar

till stor del om att skapa, tillhandahålla och utbyta information. Information är en strategisk resurs som ofta har ett betydande ekonomiskt värde.

Förslag till justeringar av texten i avsnitt 4:

#### Det lokala arbetet med digitaliseringen

”Samtliga nämnder och bolag ansvarar för att driva verksamheten mot ökad digitalisering till nytta för stadens målgrupper, *och även för intern effektivisering*. Samtliga verksamheter ska *i flerårsbudget lyfta och i budget avsätta tillräckliga resurser för att kunna driva den egna verksamhetsutvecklingen.*”

#### Samordning, styrmodeller och prioriteringar

Kontoret föreslår ett avslutande stycke efter nuvarande sista: *Kommunstyrelsen ansvarar även för att former för samverkan tydliggörs, t.ex. i anvisningar eller genom att vid behov bilda och styra samverkansgrupper.*

#### Gemensamma digitala lösningar

”I kommunstyrelsens ansvar ingår att aktivt äga och förvalta ett antal gemensamma digitala lösningar som används av samtliga eller flera olika nämnder eller bolag i staden. På de områden där det finns eller planeras sådana gemensamma lösningar får parallella lösningar inte etableras. *Dock kan gemensamma lösningar i vissa fall behöva kompletteras med lokala lösningar i syfte att optimera effektiviseringseffekten i stadens verksamhet samt för att säkra säkerhetsaspekter.*

#### Finansiering av digitaliseringen

Fastighetskontorets driftbudget ska först och främst täcka de löpande verksamhetskostnaderna. Kostnader för digital utveckling belastar driftbudgeten och efter pågående satsning på digital utveckling ser kontoret en utmaning att säkerställa medel för nödvändiga uppdateringar, underhåll och förvaltning av verksamhetens IT-stöd, som då endast avser upprätthållande och inte omfattar utveckling.

Med ledningssystemets konstruktion och budgetfokus är det nödvändigt att satsningar på digitalisering kan ske genom finansierade budgetuppdrag från kommunfullmäktige till nämnderna, eller med möjlighet till central finansiering. Det som mäts och följs upp blir gjort, och det vore därför en fördel att koppla även indikatorer till mål för verksamhetsutveckling och digitalisering.

Förslag till justeringar av texten i avsnittet om finansiering av digitaliseringen:

”Stadens digitala utveckling och användande av digitala stöd för att etablera ny eller förbättrad service är en del av verksamhetsansvaret. Därför är utgångspunkten för finansiering av digitala verktyg och genomförande av verksamhetsutveckling att finansiering sker inom respektive nämnds eller bolags ram. *Denna ram ska omfatta finansierade budgetuppdrag för digitalisering från Kommunfullmäktige till nämnderna, eller kompletteras med möjlighet till central finansiering. Stadens satsning på digitalisering kan vid behov förstärkas genom att införa indikatorer för verksamhetsutveckling och digitalisering.*”

#### **Avsnitt 5. Informationssäkerhet och integritetsskydd**

Det är bra att det finns ett separat avsnitt om informationssäkerhet och integritetsskydd.

Det är ett stort antal dokument som föreslås utgöra ett ledningssystem vilket blir otydligt. Begreppet ”ledningssystem” bör inte användas i programmet då det är närmast reserverat till ISO27000-serien. Om inte begreppet ”ledningssystem” på liknande sätt används för en samlad reglering av stadens säkerhetsskydd, anläggningsskydd, brandskydd och riskhantering, bör det inte heller användas här.

Förslag till justeringar av texten i avsnitt 5:

#### **”Ledningssystem Styrande dokument för informationssäkerhet**

Detta program, kommunstyrelsens anvisningar och vägledande dokument inom området informationssäkerhet samt lokala anvisningar och beslut utgör samlat stadens ~~ledningssystem~~ *styrande dokument* för informationssäkerhet.”

”För att samordna aktiviteter som rör informationssäkerhet ska samtliga nämnder och bolag utse en namngiven informations-säkerhetssamordnare som leder det operativa arbetet med informationssäkerhet inom hela nämndens eller bolagets verksamhet. *Informationssäkerhetsarbetet ska präglas av nära samverkan med ordinarie säkerhetsorganisation inom förvaltningar och bolag. Arbetet med informationssäkerhet ingår som väsentlig del inom alla säkerhetsområden och särskilt inom säkerhetsskydd och riskhantering.*”

**"Känsliga uppgifter, personuppgifter, integritet Skydd för personuppgifter**

*Skyddet av personuppgifter är en förtroendefråga gentemot medborgarna, och det är viktigt att stadens policy är tydlig i alla stadens digitala kanaler. Respektive nämnd eller bolag är personuppgiftsansvarig. Innan beslut fattas om att påbörja lagring av data som staden inte redan lagrar ska en lämplighetsbedömning göras. Det gäller särskilt vid registrering av personuppgifter. Det som ska bedömas är ifall informationsinsamlingen har ett syfte som är relevant utifrån det kommunala uppdraget och som överväger de risker och konsekvenser som bearbetningen innebär för staden och för den som uppgiften berör.*

*För alla personuppgifter som hanteras måste det finnas en laglig grund och ett tydligt ändamål med för hanteringen. Om staden inte baserat på laglig grund har rätt att bearbeta uppgifter krävs Detta utgörs av ett aktivt samtycke från var och en av dem vars personuppgifter bearbetas, om inte staden baserat på annan laglig grund har rätt att bearbeta uppgifter utan samtycke. Vid registrering av personuppgifter ska det finnas rutiner för att tillgodose den enskildes rätt till information om hur denne kan ta del av de uppgifter som bearbetas, laglig grund för behandling, perioder för lagring, samt kontaktuppgifter till personuppgiftsansvarig och dataskyddsombud. Det ska också finnas rutiner för att efter gallringsbeslut radera data när den enskilde begär det eller när det lagliga stödet för bearbetning av uppgifterna upphör. Vissa personuppgifter kan komma att bevaras för arkivändamål vilket beslutas av stadsarkivet. samt Det ska finnas rutiner för att hantera personuppgiftsincidenter samt för att kunna ge återkoppling om uppgifterna kommer på avvägar eller på andra sätt hanteras felaktigt.*

*Vissa Ppersonuppgifter är känslig information och därför ska frågor som rör personuppgiftshantering, integritet och informations-säkerhet vara väl integrerade i stadens metoder för utveckling och upphandling av system. Dessa metoder ska följas av samtliga av stadens förvaltningar och bolag.*

*Varje nämnd och bolag ansvarar för att personuppgifter skyddas med lämpliga organisatoriska och tekniska åtgärder i förhållande till risken med behandlingen, och att detta redovisas i till exempel en policy eller riktlinje för dataskydd. Vid extern behandling ska personuppgiftsbiträdesavtal upprättas. Varje nämnd och bolag ska ha en förteckning över pågående personuppgiftsbehandlingar.*



*Stadens verksamheter ska vara transparenta i hur personuppgifter behandlas.*

En ny underrubrik föreslås för det sista stycket, för att tydliggöra att det är en fråga utöver personuppgifter som avses:

**Säkerhetsskyddskänsliga uppgifter**

”Utöver känsliga personuppgifter hanterar staden också information som omfattas av sekretess av andra skäl. Särskilt höga säkerhetskrav...”

**Slut**

**Bilagor**

1. Digitaliseringsprogram Stockholms stad 2018-2023

## **Attesterat av**

Detta dokument har godkänts digitalt av följande personer:

**Namn**

Håkan Falk

**Datum**

2019-06-05