

Tusen takk for invitasjonen til NEO-konferansen. Dette er første gangen jeg snakker som ny finansbyråd og det er første gangen jeg snakker om Oslo IT politikk. La meg gjøre det klart med en gang: Arbeidet med modernisering, forenkling og digitalisering av Oslo kommune er min hovedprioritet som finansbyråd.

Vi skal gi innbyggere og næringsliv i denne byen tjenester med høyt servicenivå. De skal oppleve kommunen som tilgjengelig, effektiv og serviceinnstilt og de skal kunne ta gode og informerte valg for seg selv og sine nærmeste.

En enklere hverdag for innbyggerne bidrar også til å effektivisere vår egen forvaltning. Og det trengs. Oslo vokser kraftig. Byen vokser mer enn noen andre byer og byregioner i Europa, bare slått av et område i nærheten av Istanbul. For to år siden fikk byen sin innbygger nummer 600.000. Og prognosene viser at vi vi innen 2030 vil være ca 33 % flere, en økning fra dagens 635.000 til ca. 830.000 innbyggere i 2030. Oslo blir en millionby.

Denne kraftige befolkningsveksten er grunnleggende sett positiv for Oslo.

Alternativet til å være en by i vekst, er å være en by i stagnasjon eller tilbakegang. Det betyr at Oslo har den beste og mest vitale tiden foran seg, ikke

bak seg. At stadig flere mennesker ønsker å bo her jobbe her, få barn her og bli gamle her, er et tegn på at Oslo er en attraktiv by.

Befolkningsveksten krever store investeringer i nye skoler, barnehager, sykehjem, kollektivtransport, arealer til boliger og til bedrifter. De store investeringene fører til at kommunen må ta opp gjeld og ganske mye gjeld for å finansiere dem. I tillegg vil driftsutgiftene øke. Veksten vil selvfølgelig også føre til at driftsbudsjettene må øke når vi ansetter nye lærere, trikkeførere, sykepleiere og hjelpepleiere for å betjene en større befolkning.

Og selv om den nye regjeringen heldigvis har varslet at den vil prioritere vekstkommunene innenfor kommuneøkonomien (jeg håper Chaffey hører dette) så kan vi ikke vente oss alt for mye av staten. Dette er dessverre ikke landet som elsker sin hovedstad.

Modernisering av kommunens tjenestetilbud er derfor ikke bare et spørsmål om bedre service til innbyggerne, det er en tvingende nødvendighet for å frigjøre ressurser og for å hindre at en voksende befolkning beslaglegger flere ressurser enn det kommunens økonomi kan bære.

Jeg er overbevist om at en storsatsning på elektroniske tjenester er et viktig virkemiddel for å håndtere den sterke befolkningsveksten og samtidig opprettholde og helst utvikle tjenestetilbudet til innbyggerne og næringslivet.

Flere innbyggere betyr flere henvendelser. Om de løses digitalt vil kommunikasjonen med innbyggere og næringsliv bli enklere, raskere og mindre ressurskrevende. Det er utelukkende positivt for alle parter. Innbyggere og næringsliv sparer tid og ressurser. Det gjør også kommunen, som kan flytte ressurser fra permflytting til pleie og undervisning. Da står vi bedre rustet til å håndtere befolkningsøkningen i årene som kommer.

The magic of software som Bill Gates kaller det eller mer presist og på norsk IT-magien har et enormt potensiale for å skape bedre tjenester og frigjøring av administrative ressurser.

For noen år siden inviterte jeg som leder av finanskomiteen i Oslo IKT- Norge til oss. Da karakteriserte IKT-Norge Oslo som en IT-sinke. Heidi Arnesen Austlid gikk så langt som å karakterisere Oslo som digitalt sett helt horribel. Sterke ord, men klar melding.

Hvordan er så ståa nå, hvor langt har vi så kommet med vår satsning? Svaret er at vi er på vei, på noen områder godt på vei, men at fortsatt vi har et stykke igjen.

Først vil jeg understreke at Oslo kommune skal ha helektroniske tjenester. Jeg snakker ikke om ”skjema med strøm på”, men tjenester hvor innbyggeren får løst sin henvendelse der og da. Dette krever at den elektroniske dialogen integreres med kommunens fagsystemer og at vi bruker nasjonale felleskomponenter og fellesregistre som Altinn, ID-porten, Matrikkelen, Enhetsregistret og Folkeregisteret.

Oslo kommune består av 53 virksomheter og har ca 43.000 ansatte. Det gjør oss til den nest største offentlige enheten i landet, bare slått av helse Sør-Øst (størst). Vi skal betjene innbyggeren med tjenester i tilnærmet hele livet fra helsekontroll av nyfødte til barnehagen gjennom livet og endre opp med gravferdsetatens bokstavelig talt avsluttende tjenester.

I dag har vi en omfattende, jeg vil si uoversiktlig nettside, Oslo.kommune.no, som består av ca 60.000 undersider med *mye* informasjon, ofte *mye helt irrelevant informasjon*. De er bygd opp slik de fleste nettstedene ble bygd opp for noen år siden – med mye informasjon om hver enkelt tjeneste og virksomhet - med mange ord og uttrykk som er faglig korrekt men som ikke alltid er like nyttige for innbyggeren. Du finner mye overordnet stoff om bydelsinndeling og

hva avdelingene våre på rådhuset og rundt i kommunen jobber med. Oslo kommune har i dag 50 000 ulike sider fulle av den typen informasjon.

Men hvis du for eksempel søker på ordet «støy» fordi det på kvelds- og nattetid har vært byggeaktivitet som har gått utover nattesøvnen din vil du oppleve at det er svært vanskelig å finne ut hvordan du skal klage på støy. Dette gjør vi nå noe med. Vi er i full gang med å gjennomgå alle nettsidene for å sikre at de er mer brukerorienterte slik at det blir lettere for deg å orientere deg og finne den informasjonen du er på utkikk etter og på forståelig menneskespråk, ikke kansellispråk. Og vi skal gå fra 50 000 sider til 5000. Vi skal ha mindre informasjon, men den skal mer relevant og nyttig for brukerne. De nye nettsidene lanseres senere i år.

Oslo kommune har i dag ca 50 elektroniske tjenester. Det er stor variasjon i tjenestespekteret fra app'er som den prisbelønte Ruterappen som i dag har ca 500.000 brukere, parkeringsapp, sykkelapp, en app for renovasjonstjenester til innsynsløsninger i plan- og byggesaker. Noen av tjenestene inkluderer hele innbygger- og arbeidsprosessen mens andre til nå uheldigvis bare tar deler av disse prosessene. En av våre hel-elektroniske tjenester er barnehagesøknad. Fra høsten 2013, og fra og med hovedopptaket 2014, er det innført en obligatorisk selvbetjent digital søknadsprosess som gjør at foreldre kan legge inn søknad om barnehageplass og at all kommunikasjon inkludert vedtaket om plass foregår

helelektronisk. Det vil si at de om lag 22.000 nye søknader og søknader om bytte av plass i løpet av et år nå er helelektroniske. Dette forenkler søknadsprosessen og tildelinger av barnehageplasser vesentlig for både foreldre og kommunen.

En annen helelektronisk tjeneste som er tilgjengelig er fra Plan- og bygningsetaten som i 2013 etablerte en innsynsløsning som gjør at du kan søke på hvilke planer som er i ditt nærområde, både reguleringsplaner, byggesaker eller andre ting. Løsningen er koblet til kartløsninger slik at du enkelt kan få en oversikt over hva som er planlagt i området. Du kan også ta opp saker, en reguleringsplan eller en byggesak, og se status på saken samt å gi elektroniske tilgang til alle sakspapirer.

Andre eksempler vi nå har prøvd ut hos noen virksomheter er elektronisk forsendelse av brev og henvendelser. Papiret skal bort. Løsningen kalles SvarUt og ble tatt i bruk av Kemneren høsten 2013. Løsningen fungerer slik at du som innbygger får en SMS om at du har en melding i Altinn, dvs at det er post til deg. Du logger deg på Altinn og får elektronisk tilgang til brevet som er sendt fra Kemneren. Kemneren har gradvis tatt i bruk løsningen på ulike kommunale tjenester og sender nå i underkant av 1.000 brev hver uke til innbyggere og næringsliv. Etter kort tid ser vi positive effekter både for innbyggerne og hos kommunen. Saksbehandlingstiden for innbyggeren er redusert med 3-5 dager ved å fjerne ordinær papirpostgang. I tillegg reduseres porto- og

distribusjonskostnader for Kemneren ved at mottakeren mottar og leser brevene digitalt.

Plan- og bygningsetaten har tatt i bruk SvarUt nå i 2014 og vi ser allerede at dette gir positive effekter både for mottakeren og etaten når det gjelder saksbehandlingstid for plan- og byggesaker. Næringsetaten som blant annet behandler søknader om salgs-, service- og skjenkebevilgninger vil ta i bruk SvarUt-løsningen på alle sine tjenester i 2014.

Vi tar sikte på at SvarUt-løsningen kan tas i bruk av alle 53 virksomheter i kommunen tidlig i 2015. Dette vil gjøre hverdagen enklere for innbyggere og næringslivet samtidig som kommunen får gevinster både når det gjelder spart tid, kostnader til papir, konvolutter, porto, arkivreoler og arkivarealer.

Selv om vi har en del og vil få mange elektroniske tjenester ser vi behov for at kommunen opptrer mer enhetlig overfor innbyggere og næringsliv. Derfor har vi etablert et fellesprogram for elektroniske tjenester som skal sørge for at alle virksomheter tar i bruk nasjonale og kommunale fellesløsninger, utformer tjenestene våre på en mest mulig lik måte overfor innbyggere samtidig som kommunen kan ta ut stordriftsfordeler vi å ta fellesløsninger i bruk i større skala. Programmet skal også utforme metodikk som gjelder sammenhengen mellom innbyggerprosesser, arbeidsprosessene i virksomhetene og teknologiske muligheter. Dette gjør vi igjennom det vi kaller «brukerreiser» hvor «reisen»

starter med behov eller oppgaver som innbygger/næringsliv skal utføre for så å følge ulike brukerforløp helt til oppgaven er løst. Det sikrer at vi bedre ser sammenhengen mellom brukerens behov, kommunale arbeidsprosesser og potensialet ved bruk av teknologi. Denne måten å utforme elektroniske tjenester på med vekt på «brukerbehov» er, etter Oslo kommunes forslag, innarbeidet i det nasjonale felleskomponentarbeidet som omtales som «Veikart-arbeidet» hvor kommunene sammen med statlige etater og DIFI vurderer hva som må videreutvikles og utvikles av nasjonale felleskomponenter.

Oslo kommune har utarbeidet en «tjenestetrapp» for utviklingen av elektroniske tjenester frem mot 2018. Tjenestetrappen inneholder totalt 60 helektroniske tjenester og 28 av disse kommer allerede i 2014. En av disse tjenestene er å etablere én side for innbyggere og næringsliv som viser den enkeltes totaloversikt – Oslo kommunes «Minside». Det betyr at vi slipper å søke informasjon på mange nettsider i kommunen. På denne siden vil du kunne se status på alle dine saker og henvendelser, ha tilgang til all korrespondanse mellom deg og kommunen samt se mer informasjon om sakene hvis du vil det.

I Næringsetaten vil vi allerede i 2014 utforme en elektronisk tjeneste som gjelder søknader om skjenkebevillinger. Det vil si at de lager en tjeneste hvor målet er at du får svar på søknaden umiddelbart. Dermed blir gjennomsnittlig saksbehandlingstid, det vil si svartid redusert med ca 14 dager! Det avlegges



årlig ca 1.800 kunnskaps- og etablerprøver i forbindelse med salgs-, service- og skjenkebevilgning. I 2014 blir disse prøvene helelektroniske noe som sparer tid for de som tar prøvene og for etaten. Næringssetaten har også flere tjenester som kan effektivisere prosessen mellom innbygger, næringsliv og etaten. For søknad om salgs, service- og skjenkebevilling for et serveringssted er det i dag syv skjemaer som må fylles ut – dette er likt for alle kommuner. Det har staten bestemt. Det vil si at du må fylle inn organisasjonsnr, navn osv mange ganger. I de nye elektroniske tjenestene henter vi selvsagt ut denne informasjonen når du er pålogget. Du slipper å punche det samme for tiende gang.

Innenfor dette området er det mange aktører som blir involvert som Enhetsregisteret (er selskapet registrert), politiet (vandelsattest), skatteeaten (skatteattest). Hvis kommunen får sanntidstilgang altså online-tilgang til disse statlige registrene vil gevinstene for innbyggeren og kommunen bli store. Oslo kommune deltar sammen med Bergen kommune i et prosjekt i regi av KommIt (Programmet for IKT-samordning i Kommunesektoren) hvor hensikten er å utvikle elektroniske tjenester innenfor salgs-, service-, og skjenkeområdet som vi håper skal bli fellestjenester for alle kommuner.

Byrådet har også viktig en satsning på av velferdsteknologi for eldre innbyggere. Vi prøver dette nå ut i noen omsorgsboliger blant annet på Kampen Omsorg +. Der har alle beboere et digitalt nettbrett som er koblet til en sentral plattform.

Nettbrettet brukes for å formidle informasjon til beboerne og det er også en lokal trygghetsalarm som er koblet til en husverttjeneste. Men vi vil lenger. Vi ønsker å prøve ut bruken av slik teknologi i private hjem. De færreste har nemlig en hemmelig drøm om å havne på sykehjem. Folk vil gjerne bo hjemme så lenge som mulig. Det er hyggelig og så viktig for meg som finansbyråd. Det sparer kommunen masse penger. Velferdsteknologi er et viktig virkemiddel for å få til nettopp dette.

Selv om vi har en god del elektroniske tjenester på trappene ser vi likevel behov for å motivere virksomhetene til en ytterligere satsning på elektroniske tjenester. Frykten for å gjøre feil er stor. Vi vil stimulere oppfinnsomhet og nye initiativer i ulike etater og bydeler og utvikle en kultur for å ta sjanser og satse. Vi kommer derfor til å ta i bruk en ordning tilsvarende den som Stockholm kommune innførte for noen år siden – det vil si en insentivordning hvor virksomhetene etter gitte kriterier kan søke om å få tildelt sentrale midler til utvikling av nye tjenester. Når midlene deles ut vil jeg prioritere innovative løsninger, helst med stor betydning også for andre deler av kommunen og med et stort volum.

Det kan også være krevende å få til satsninger på tvers av sektorer. Byrådet har derfor besluttet at satsningen på elektroniske tjenester skal styres gjennom en styringsgruppe som ledes av meg som finansbyråd og hvor alle sektorer er medlemmer. Det vil legge til rette for nødvendig koordinering og mer helhetlig

tekning om utviklingen av infrastruktur og løsninger som er utviklet på\ tvers av etatsgrensene. For innbyggerne spiller det ingen rolle hvilken etat som utfører tjenesten eller hvilke etater som må samarbeide for å få gjort jobben. Det viktigste er at jobben blir gjort. Da trengs bedre koordinering.

Vi blir ikke bedre hvis vi sitter i Rådhusets Østre tårn og tror vi kan klekke ut alle løsninger selv. Vi er avhengige av gode råd fra IT-bransjen fra brukerne og fra næringslivet. Derfor vil jeg her og nå til å lansere ett «e-Osloforum». Jeg vil invitere representanter for IT-bransjen, organisasjoner som IKT-Norge, brukergrupper og lokalt næringsliv til å delta og komme med innspill til hvordan vi kan videreutvikle Oslos IT-satsing. Målet vårt kan ikke være snauere enn å gjøre Oslo til et utstillingsvindu for brukerorientert digitalisering av offentlig sektor.

Takk for oppmerksomheten!