

## E-strategi för Strömstads kommun



Antagen 2016-11-24 KF §134

<b>1. Sammanfattning</b>	3
<b>2. Förutsättningar</b>	3
<b>3. Syfte</b>	3
<b>4. Vision och övergripande mål</b>	3
<b>5. Områden med avgörande betydelse för kommunens mål</b>	4
<b>6. Omvärld</b>	5
<b>7. Styrning av IT-verksamheten</b>	5
<b>8. Informationssäkerhet</b>	6

## 1. Sammanfattning

Informationstekniken kommer att spela en mycket viktig roll för Strömstads kommun i strävan att på ett effektivt och framgångsrikt sätt ge service till sina invånare. Den ska förenkla och effektivisera samarbetet med medborgarna, andra kommuner, myndigheter, näringsliv och andra parter och internt inom kommunen, oavsett organisatorisk tillhörighet eller var vi befinner oss geografiskt.

Våra system och tjänster ska kunna samarbeta och integreras med varandra. De ska även kunna samarbeta och integreras med system och tjänster hos andra organisationer. Vi ska kunna ta del av information i hela organisationen för att stärka organisationens varumärke och vår värdegrund. Våra invånare och andra parter ska uppleva oss som en kommun.

Samtidigt som vi förenklar kontaktvägarna in till kommunen måste medborgarna ha förtroende för att vi hanterar känslig information på ett riktigt sätt och respekterar människors behov av integritet.

Strategin har 3 övergripande mål:

- Enklare vardag för privatpersoner och företag
- Smartare och öppnare förvaltning som stödjer innovation och delaktighet
- Högre kvalitet och effektivitet i verksamheten

Med utgångspunkt från detta har några fokusområden identifierats som ska ha särskild uppmärksamhet för att bidra till att de kommunövergripande målen kan nås som redovisas i avsnitt 5.

## 2. Förutsättningar

En grund i allt arbete som utförs är kvalitetsutveckling, att ständigt sträva efter att uppfylla invånarnas och andra intressenters(aktörer) behov av service och tjänster från kommunen. Det görs genom utvecklings- och förbättringsarbete som bygger på medarbetarens delaktighet och engagemang. I dag har allt arbete som utförs i kommunen stöd av någon form av IT-lösning. I allt förändringsarbete måste därför IT beaktas.

## 3. Syfte

Med stöd av IT ska Strömstad kommun skapa förutsättningar för en utvecklad medborgardialog, utveckla nya arbetssätt inom kommunen och samarbeta med andra aktörer i samhället. E-strategin ska fungera som riktlinje för de strategiska beslut som måste fattas under de närmaste 5 - 10 åren. I och med att E-strategin leder till ett ökat förändringsarbete i organisationen krävs också denna långsiktighet för att skapa den stabilitet och riktning som förändringen kan vila på. Till E-strategin kopplas årliga handlingsplaner.

## 4. Vision och övergripande mål

Strömstad kommun ska uppfattas som en organisation i framkant i sitt sätt att bemöta invånare/intressenter och genom de tjänster och den service kommunen levererar. Strömstads kommun ska också uppfattas som en modern och nytänkande organisation att arbeta i. De övergripande målen för kommunen är de samma som regeringens i den *Digitala agendan* och Sveriges kommuner och landstings *Strategi för e-samhället*:

- Enklare vardag för privatpersoner och företag

- Smartare och öppnare förvaltning som stödjer innovation och delaktighet
- Högre kvalitet och effektivitet i verksamheten

Den digitala agendan fokuserar på tjänster kring e-hälsa, elevers lärande samt IT som stöd i medborgardialog, områden som också är prioriterade i Strömstad kommuns strategi. Arbetet med att förverkliga E-strategin stödjer kommunens vision att vara en framsynt tillväxtkommun, attraktiv att bo och verka i.

## 5. Områden med avgörande betydelse för kommunens mål

### E-förvaltning

Att organisera och utveckla e-förvaltning är ett strategiskt arbete och därmed kommunledningens uppgift. IT är ett verktyg i verksamheten som ger goda möjligheter till interna effektiviseringar och att ge kunden mer service med högre kvalitet.

I framtiden ser vi allt större samverkan i samhället och fler samarbeten med en rad olika parter lokalt, med kommuner i regionen, nationellt och med myndigheter, företag m fl. Det ställer nya krav på vår organisation. Hur kan vi anpassa oss till nya arbetsätt, samordning, förändringar av ansvar, anpassning till standarder som berör både verksamhet och den tekniska IT-miljön.

Utgångspunkten för att skapa en fungerande e-förvaltning är att vi ska använda de standarder som tas fram på nationell och regional nivå för att kunna delta i gemensamma lösningar och minska kostnader för verksamhetsutveckling.

För att kunna lämna bra digital service till privatpersoner och företag är det viktigt att bygga på standards och organisatoriskt gemensamma lösningar. Enkelhet för mottagaren, oavsett om det är kommunen, landstinget eller en statlig myndighet den besöker kräver samverkan, modernisering, processer, återanvändning av information mm. En digitalisering av handlingar till nämnder och fullmäktige är ett sätt att öka tillgänglighet och delaktigheten i den demokratiska processen. Både befintliga och nya tjänster ska ses över för att passa in i våra digitala kontaktkanaler. Vi är också skyldiga att dela med oss av all vår information på ett strukturerat sätt för att företag ska kunna bygga tjänster på den enligt EU:s PSI-direktiv.

### E-service

En viktig del av e-förvaltningen är e-service till invånare och företag. Allt fler tar numera för givet att ärenden ska kunna utföras enkelt och säkert med en dator, surfplatta eller telefon. Det bidrar till att ge användarna bra service. E-service är en naturlig del i processarbetet. Mottagarens behov i processen ska alltid kartläggas så att införandet av E-tjänster motsvarar invånarnas behov av service och tillgänglighet. E-servicen utgör en nödvändig effektivisering av den kommunala administrationen. En strävan ska vara att erbjuda så mycket service och tjänster som möjligt genom användande av e-tjänster.

En tydlig kanalstrategi ska finnas som vägledning i val av kommunikationssätt, exempelvis webb, mobila tjänster och sms-tjänster. Användandet av de möjligheter befintlig infrastruktur ger ska övervägas i alla strategiska beslut kring våra digitala kanaler. Förutsättningen för en bra e-service är att det finns en fungerande supportorganisation som hjälper till när användaren behöver tjänsterna oavsett tid på dygnet.

## Medarbetare och arbetsplats

Medarbetarna är det fundament som kommunens verksamhet vilar på; de som skapar medborgarnytta. Det finns en mängd olika yrkesgrupper fördelade på kommunens alla olika verksamhetsområden med varierande tekniska förutsättningar. Alla medarbetare, oavsett var de arbetar, ska ha tillgång till gemensam digital information. Tjänster och applikationer ska vara tillgängliga oavsett var man befinner sig och vilken tid på dygnet det är.

Den gemensamma värdegrunden är det allra viktigaste för att främja utvecklingen till en samarbetande och lärande organisation. Kommunen ska tillhandahålla en tekniskt modern och effektiv miljö som ger möjlighet till utveckling, vidareutveckling för den redan anställda och en miljö som kan ta tillvara kompetensen hos de nya medarbetarna där IT är en naturlig del av vardagen. Att bygga upp en kreativ miljö med moderna integrerade system och uppgraderad hårdvara, är en självklarhet för att vi ska kunna ha verktyg som underlättar och effektiviserar vårt arbete. Behörigheter och åtkomst ska ses över för att vi inte ska uppleva tekniken som ett hinder för att arbeta i processer över de organisatoriska gränserna. Ett rollbaserat intranät ska ge tillgång till all möjlig typ av sökbar information och kommunikation. Intranätet kan utgöra en bas för andra tillämpningar som kan ersätta system som finns i dag eller som planeras.

## 6. Omvärld

Det är både nödvändigt och mycket viktigt att hålla sig uppdaterad om vad som händer i omvärlden, speciellt inom ett område där förändringar sker hela tiden och som i hög grad påverkar vår framtid och vårt handlingsutrymme.

Sociala media, samhällsförändringar, förändrade samarbeten, nationella strategier och initiativ som t ex nationella Mina sidor, e-lärande, nationell eHälsa, e-demokrati, grön förvaltning, digitala välfärdstjänster är bara några saker som påverkar oss just nu, för att inte tala om den ständigt pågående teknikutvecklingen.

## 7. Styrning av IT-verksamheten

### Roller och ansvar

Styrningen av IT syftar till att få en leverans som möter upp mot behov hos både kommunens intressenter i form av invånare, medarbetare, näringsliv och övriga organisationer. De resurser som finns ska användas ansvarsfullt och effektivt för att skapa mervärde för dessa.

Den förändring i organisationen som genomfördes 2016 skapar en större tydlighet kring var de strategiska och de operativa frågorna ska hanteras. Det kan översiktligt beskrivas i bilden nedan: Kommunstyrelsen beslutar om e-strategin på förslag från kommunens ledningsgrupp.

Kommunens ledningsgrupp bereder e-strategin och beslutar om den årliga handlingsplanen som kopplas till strategin. De fastställer också prioriteringen av de strategiska projekten.

Ekonomi- och IT-chefen på ekonomiavdelningen, ansvarar för det strategiska arbetet och tar fram e-strategin och sammanställer den årliga handlingsplanen. Detta arbete görs i samverkan med IT-rådet.

Den gemensamma arkitekturen för IT, processer samt plattformen för e-service ansvarar IT-enheten inom ekonomiavdelning för. Gemensamma modeller och arbetssätt för projekt, processer och samverkan nationellt, regionalt och inom koncernen ligger också inom enhetens ansvar.

Drift och support sköts av IT-enheten baserad på standards med processer och tillgängliga tjänster publicerade på intranätet. IT-enheten ansvarar för support samt applikations- och infrastrukturdrift. IT-enheten samverkar med systemägare och systemförvaltare inom detta område.

Ett IT-Råd som leds av Ekonomi- och IT-chefen med deltagare från IT-enheten och förvaltningarna, hanterar strategiska frågor kring verksamhetsutveckling med stöd av IT. Frågor kring tjänsteutbud och information och kunskapsspridning kring IT-området hanteras av IT-rådet. IT-rådet tar fram underlag och bereder den årliga handlingsplanen för IT-verksamheten.

Systemägaren har ansvar för systemens förvaltning och utveckling. Systemägaren ansvarar för att utvecklingsbehov lyfts till IT-rådet.

## Uppföljning

Uppföljning sker mot uppsatta mål för kommunens IT-verksamhet samt den årliga handlingsplanen.

## Ekonomi

Kostnader som är relaterade till IT utgör en stor del av kommunens budget. Det kan vara kostnader för och inköp av licenser för system, drift av system, stöd till användare och systemförvaltare, systemförvaltning, utbildning, utveckling, förändring av arbetssätt och stillestånd på grund av avbrott. Den samlade kontrollen över IT-kostnaderna ingår i IT-styrningen. Den behövs särskilt i de fall där kostnader och nyttor uppstår i olika delar av organisationen. IT-rådet har en central roll för att en samlad kontroll ska uppnås.

Genom en förbättrad kontroll av kostnaderna kan mer underbyggda beslut tas när det gäller konsolidering och förändring av IT-miljön. För att underlätta prioriteringen ska insatser i handlingsplanen kostnadsberäknas och kalkyler för nytta tas fram för dessa.

## 8. Informationssäkerhet

Med informationssäkerhet menas den samlade effekten av de skyddsåtgärder som syftar till att förebygga, minimera eller eliminera oönskade konsekvenser av olika händelser som negativt påverkar kommunens informationstillgångar. Detta gäller de hot och risker som riktar sig mot IT-stödets och informationsresursernas tillgänglighet, riktighet, sekretess och spårbarhet.

En god och verksamhetsanpassad IT-/informationssäkerhet skall finnas i samtliga miljöer där informationshantering äger rum, samt inkludera de molntjänster som används.

IT-/Informationssäkerhetsarbetet i kommunen skall:

- Garantera hög kvalitet, effektivitet och tillförlitlighet i IT-stödet
- Hindra och/eller minska effekterna av oönskade händelser
- Höja säkerhetsmedvetenheten hos de anställda
- Skydda medborgarnas integritet samt bidra till att nyttjande av informationsteknik har deras förtroende.

I Informationssäkerhetspolicyn beskrivs kommunens arbete inom detta område.