

Digitaliseringsstrategi

Sorsele kommun



Dokumenttyp: Strategi
Dokumentnamn: Digitaliseringsstrategi Sorsele kommun
Beslutat datum: 2021-04-13
Gäller från datum: 2021-04-27
Beslutat av: Kommunfullmäktige
Ansvarig: Kommunchef
Diarienummer: 2021/121-106

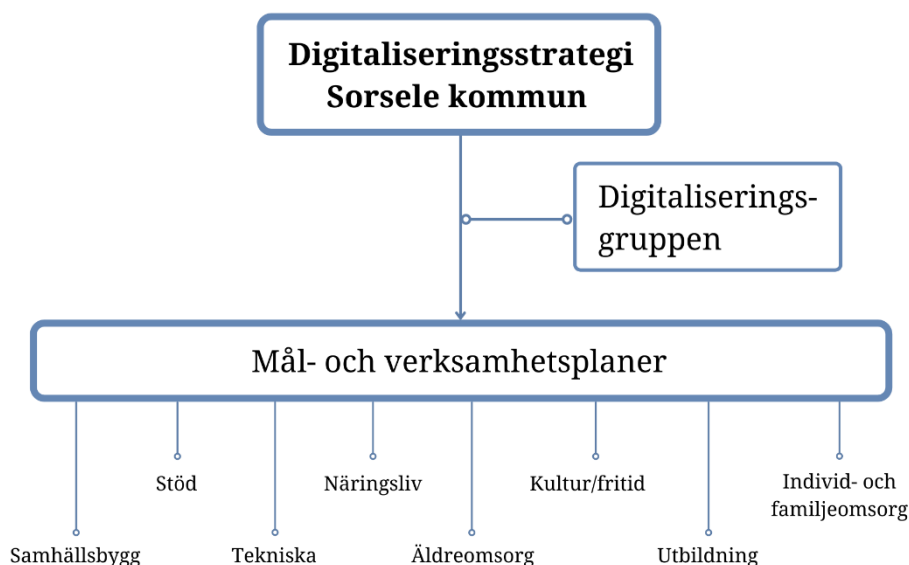
1. Inledning

1.1. Bakgrund

Samhället blir allt mer digitaliserat och medborgarnas förväntningar på digitala tjänster även i den offentliga servicen ökar. Det ställs också ökade krav på digitalisering hos kommunerna från regering och riksdag. För att klara omställningen måste Sorsele kommun öka takten i digitaliseringsarbetet. I detta dokument presenteras en strategi för hur kommunens digitaliseringsarbete ska utvecklas under perioden 2021–2024.

1.2. Digitaliseringsgruppen

Den kommunövergripande digitaliseringsgruppen, som styrs av kommunchefen, ser ett behov av en digitaliseringsstrategi för att kunna föra digitalisering framåt i Sorsele kommun. Den kommunövergripande digitaliseringsgruppen startade hösten 2020, och har en sammansättning som innebär att digitalisering kan ses som en verksamhetsfråga istället för en IT-fråga. Gruppen är sammansatt av nio personer från olika verksamheter.



1.3. Vad är digitalisering?

Digitalisering omfattar såväl tekniker och system som arbetssätt, processer och de förväntningar som kan uppstå i och med att digitaliseringen i samhället förändras eller ökar. Med digitalisering avser Sorsele kommun den förändring av processer och arbetssätt som innebär att information skapas, bearbetas, lagras och skickas digitalt. Med digitalisering avses inte när hela eller delar av den information som behandlas överförs till ett digitalt format, men processer och arbetssätt förblir oförändrade.

1.4. Övergripande mål

Det övergripande målet med Sorsele kommuns digitaliseringsarbete är att förbättra kommunens tillgänglighet, service och effektivitet genom att utveckla verksamheternas arbetssätt, system och processer ur ett medborgar-, verksamhets- och samhällsperspektiv.

1.5. Beaktande

Kravet på likvärdig service till dem som inte har möjlighet att använda digitala tjänster och kanaler ska beaktas. Sorsele kommun ska arbeta för att erbjuda e-tjänster där det är möjligt och lämpligt, men kan inte kräva att alla ska kunna ta del av det digitala samhället och vara digitala i sina kontakter med kommunen. Digitala tjänster ska vara förstahandsvalet men kommunen ska erbjuda personlig service och hjälp när det behövs.

1.6. Syfte

Denna strategi uttrycker vad som bör utvecklas inom digitaliseringsarbetet i Sorsele kommun. Utifrån strategin ska verksamheterna sätta egna relevanta mål för sin digitaliseringsutveckling med utgångspunkt i de fyra perspektiven som anges i strategin. Målen ska även kopplas till kommunens årliga budgetarbete och verksamhetsplanering. Digitaliseringsinsatserna ska värderas utifrån den nytta de skapar för medborgare, verksamheter och samhället.

2. Förutsättningar

2.1. Ledning och förändringsledning

Att ledningen har en hög digital kompetens och aktivt arbetar med digitaliseringsfrågorna är en förutsättning för ett lyckat digitaliseringsarbete. Högsta ledningen och alla underliggande ledningsnivåer måste systematiskt arbeta med frågan och sin egen fortbildning inom området.

Alla verksamheter måste på motsvarande sätt genomföra kompetenshöjande åtgärder för att öka medarbetarnas digitala kompetens.

Arbetet med att utveckla arbetssätt förutsätter ett förändringsledarskap. Politiken och ledningsgruppen behöver vara drivande i arbetet för en digitaliserad kommun. Den strategiska verksamhetsutvecklingen i kommunen ska stödjas av digitaliseringen. Ansvaret för utveckling, finansiering och genomförande av digitaliseringsprojekt ligger på respektive nämnd.

2.2. IT-stöd

En förutsättning för att Sorsele kommun ska kunna digitaliseras och effektiviseras är att it-leveransen är stabil och säker samt att systemen förvaltas och utvecklas på ett bra sätt. Förvaltningarna behöver bli bättre beställare av it-tjänster och behöver tydligare kunna formulera sina behov. Det behövs tydlighet vad gäller roller och ansvar och en samsyn om ambitionsnivå och inriktning för det framtida arbetet inom och mellan förvaltningarna i Sorsele kommun. I IT-enhetens verksamhetsplan kan man läsa mer om den långsiktiga inriktningen för IT verksamheten inom Sorsele kommun.

3. Verksamhetsperspektiv

Digitaliseringen är verktyg för Sorsele kommuns verksamhet, och därför handlar digitalisering i första hand om verksamhetsutveckling som kan leda till större insyn, delaktighet och service gentemot medborgarna.

Målbilden för digitaliseringsarbetet ur ett verksamhetsperspektiv är att höja kvaliteten, arbetsmiljön och effektiviteten i kommunens verksamhet med hjälp av moderna och användarvänliga digitala lösningar.

3.1. Förbättrade processer

Arbetsprocesser ska ses över och etablerade arbetssätt ska omprövas och anpassas till de möjligheter som digitaliseringen ger. I digitaliseringsarbetet ska Sorsele kommun sikta mot ett processororienterat arbetssätt istället för ett funktionsorienterat arbetssätt, det vill säga att man ser på arbetsflöden över organisatoriska gränser och tar hänsyn till hur dessa påverkar varandra och bidrar till helheten. Genom att fokusera på samarbete, kvalitet och utveckling i ett processororienterat arbetssätt kan vi fullt ut dra nytta av digitaliseringens möjligheter.

3.2. Organisationens digitala mognad

Den digitala mognaden i en organisation är inte individuell, utan beskriver hur långt organisationen kommit i sin digitala transformation i förhållande till omvärlden och vilka verktyg som finns tillgängliga.

Sorsele kommuns verksamheter behöver öka sin digitala mognad och skapa förutsättningar för att kunna upphandla och införa nya digitala tjänster och verktyg. För att öka den digitala mognaden måste medarbetare och chefer ha goda förutsättningar för att nyttja både teknik och it-system.

3.3. Kompetensutveckling

För att öka organisationens digitala mognad krävs att dess medarbetare kan identifiera nya lösningar som möjliggörs av digitalisering och sedan utveckla och använda dem. Det handlar även om att ha en förmåga och kapacitet att driva och leda utveckling med stöd av digitalisering.

Kompetensutveckling i verksamheterna är en förutsättning för att kunna arbeta med digitalisering på den nivå som Sorsele kommun bör eftersträva. Löpande kompetensutveckling inom området är också nödvändigt för att Sorsele kommun ska vara en attraktiv arbetsgivare. Kompetensutveckling kring digitalisering gäller hela verksamheten från den högsta ledningen till medarbetare i medborgarnära verksamhet. Det är viktigt att ta hänsyn till individuella förutsättningar och vana vid digitalt arbete i samband med denna kompetensutveckling.

3.4. Effektiva system och digitala verktyg

Kommunens it-system t ex mail och verksamhetssystem så som Procapita, ska vara anpassade så att de aktivt underlättar för verksamheten att öka digitaliseringsgraden och självständigheten. Om behoven förändras ska systemen anpassas på ett sådant sätt att de nya behoven tillgodoses alternativt ska systemet bytas ut mot lämpligare system.

Vid utveckling eller inköp av it-system ska förutsättningarna i befintlig it-miljö beaktas. För att möjliggöra detta måste ansvariga för de olika it-systemen, t ex hemsida servrar inventeras och utses. Det är viktigt att säkerställa att upphandling, utveckling och förvaltning präglas av ett kompetent och kostnadseffektivt resursutnyttjande som präglas av samverkan. Verksamhetsanpassade it-system är en förutsättning för ett lyckat digitaliseringsarbete. I det strategiska arbetet med digitalisering måste därför inköp, underhåll och anpassning av kommunens it-system vara en naturlig del.

Vid upphandling av verksamhetssystem och it-lösningar ska kommunen efterfråga användarvänliga e-tjänster. En förteckning av rekommenderade och godkända program och appar för anställda ska tas fram. Denna förteckning ska uppdateras löpande kopplat till behov och utbud. Detta för att underlätta för medarbetare att de använder rätt program och tjänster utifrån resursutnyttjande, integritet och säkerhet.

3.5. Infrastruktur

Det ska finnas ändamålsenlig infrastruktur inom Sorsele kommun för att kunna använda digitala lösningar oavsett var i kommunen man är organiserad. Med infrastruktur avses den hårdvara som ska stötta användningen av digitala hjälpmedel. Det kan till exempel vara kablage, servrar, datorer, mobiltelefoner eller annat som krävs för att de digitala hjälpmedlen ska fungera och kunna användas på ett ändamålsenligt sätt.

En ändamålsenlig infrastruktur är nödvändig för att uppnå digitaliseringsstrategins mål. Infrastrukturen påverkar även tempot i vidareutvecklingen. Infrastrukturen i kommunen ska utformas efter verksamheternas behov och uppdateras vid förändrade behov hos verksamheterna. Vid investering i infrastruktur ska hänsyn tas till befintlig miljö och nya investeringar ska maximera den totala nyttan för verksamheten.

Infrastrukturen kopplar också samman de programvaror och funktioner som via en centraliserad förteckning kan vara funktionella och användas av fler verksamheter.

3.6. Ärendehantering

Sorsele kommun ska arbeta för att ersätta manuella rutiner och hantera ärenden fullt ut digitalt. Detta för att skapa en hållbar utveckling där man verkar för en papperslös hantering, förenklad byråkrati och minskad tidsåtgång.

Kommunen behöver en enhetlig dokumenthantering samt en digitaliserad och kvalitetssäkrad nämndadministration för att verksamhetsutveckla och digitalisera administrativ verksamhet inom hela kommunen.

I de fall där det är möjligt ska digital signering införas. Detta för att förenkla arbetsmoment och undvika onödiga resor.

4. Medborgarperspektiv

Målbilden ur ett medborgarperspektiv är att Sorsele kommun erbjuder digitala tjänster som är enkla att använda och lätta att hitta, för att underlätta vardagen för privatpersoner, organisationer och företag. Sorsele kommun ska i första hand erbjuda sådana digitala tjänster som är efterfrågade och önskade av privatpersoner, organisationer och företag.

4.1. Samordning

En ökad samordning är kopplad till det processorienterade arbetssätt som nämns under rubriken 2.1. Samordnade, digitala lösningar ska bidra till förenkling kring tillstånd och regler samt förbättra service. Ökad samordning innebär bättre och enklare service för företag, innevånare och organisationer. För att säkerställa nytta och funktion gällande kommunens digitalisering bör kommunen använda sig av testgrupper. Testgrupperna ska bestå av en varierande och inkluderande grupp sammansättning.

4.2. E-tjänster

E-tjänster är nödvändiga bland annat för att det förbättrar tillgängligheten till kommunal service. Att omvandla analoga blanketter till e-tjänster, men behålla den

manuella processen, ger dock inte full effekt av digitaliseringen. Om än det ur ett webbtillgänglighetsperspektiv är nödvändigt att ersätta blanketter med e-tjänster, bör en digitaliserad arbetsprocess eftersträvas i arbetet med e-tjänster.

Möjligheten att digitalt signera dokument och beställningar behöver förbättras, processer behöver digitaliseras fullt ut och it-system behöver kunna utbyta information med varandra för att kunna erbjuda väl fungerande e-tjänster.

4.3. Ärende- och klagomålshantering

En digitalisering av ärende- och klagomålshanteringen i Sorsele kommun bidrar till transparens, insyn och effektivitet. Detta gör det lättare att göra rätt från början, få en snabbare ärendehantering och kunna få besked om ärendestatus.

4.4. Kontinuerlig utveckling av externwebb

För att göra det enklare för medborgare, företag och föreningar och för att möta efterfrågan på digital kommunikation och tjänster, ska Sorsele kommun fortsatt utveckla kommunens digitala plattformar. Inriktningen för utvecklingen är ”digitalt först” med ett tydligt medborgarperspektiv.

En viktig del inbegriper också att webbplatsen ska utvecklas och utformas till en än mer attraktiv och tillgänglig kommunikationskanal.

4.5. Öppna data

Sorsele kommun ska i sitt arbete och utifrån ett digitaliseringsperspektiv sträva efter att, där det är möjligt, tillgängliggöra kommunens data för externa användare genom så kallade ”öppna data”.

Begreppet ”öppna data” innebär digital information som är fritt tillgänglig. Sorsele kommun ska verka för att tillgängliggöra datakällor och allmänna offentliga handlingar för vidare användning externt. Som exempel på öppna data kan nämnas kart- och lägesrelaterad information, som är av stort intresse för kommunens besökare, medborgare och näringsliv. Öppna data ska publiceras på ett säkert sätt och hänsyn ska tas till dataskyddsförordningen.

4.6. Integritet och säkerhet

Kunskap gällande GDPR för Sorsele kommuns anställda bör säkerställas. Tydliga instruktioner för hur data ska sparas i system och servrar samt i molntjänster ska vara kända av alla anställda som administrerar informationen. Vid användande av tjänster krävs kunskap av användaren vilka uppgifter som överförs och lagras.

4.7. Utveckling av kontakten mot brukare

Digital teknik inom omsorgen ska syfta till att bibehålla eller öka trygghet, aktivitet, delaktighet och självständighet. Användandet av digitala verktyg i verksamheten med fokus på utbyte av information för att uppnå och bibehålla brukarnas hälsa.

5. Samhälle

Digitalisering bidrar till att skapa förutsättningar för ett öppet och inkluderande demokratiskt samhälle och medborgarnas möjlighet att få insyn i och delta i dialog ökar. Målbilden för digitalisering ur ett samhällsperspektiv är att styrka den demokratiska processen, verka för en hållbar tillväxt och öka kommunens attraktivitet som bostads- och etableringsort.

5.1. Utveckling av digital service i noderna

Kommunens utpekade servicenoder Ammarnäs, Blattnicksele och Gargnäs är platser där digitaliseringens möjligheter kan användas för att utöka den kommunala servicen på plats, men också för att kunna verka för en decentralisering av kommunorganisationen.

5.2. Förbättrad dialog med medborgare och företag

Digitalisering bidrar till att skapa förutsättningar för ett öppet och inkluderande demokratiskt samhälle och medborgarnas möjlighet att få insyn i och delta i dialog ökar. Med dialog menas här allt ifrån medborgardialogen, där medborgarna har inflytande och påverkan på besluten, till brukardialogen som används för att få återkoppling på verksamheten och identifiera utvecklingsmöjligheter.

Digitaliseringen kan användas för att förenkla exempelvis perspektivinsamlingar, experimenterande, medskapande och medbestämmande. Med ny teknik kan kommunen nå andra grupper än de som vanligtvis kommer på fysiska möten, få snabbare återkoppling och underlättar för medborgarna.

5.3. Bredband

Bredbandsinfrastruktur är en förutsättning för att förbättra tillgången till digital samhällsservice. Snabbt bredband är en förutsättning för att minska det digitala utanförskapet och kan leda till etablering av fler företag och inflyttning av nya invånare. Kommunen arbetar utifrån vår bredbandsstrategi där mer information gällande detta kan läsas och bredbandsutbyggnad är ett prioriterat område för kommunen.