



Digital agenda för Filipstads kommun



Innehåll

Inledning.....	3
Nuläge	4
Värdering med hjälp av eBlomlådan.....	5
Definition av digital tjänst.....	5
Utfall.....	5
Förbättringspotential	6
Äldre & personer i behov av omsorg	6
Barn & Elever.....	6
Ledning, arbetssätt & metoder för digital utveckling	7
Informationssäkerhet	7
Ansvar för IT- och digitaliseringsfrågan	8
Chefer och medarbetares kunskaper om IT.....	8
Resurser och kompetens	8
Mål	8
Förutsättningar för framgångsrik digitalisering	9
Ledning och styrning.....	9
Vi ska bli bättre på IT-förvaltning.....	10
Vi ska förbättra informationssäkerheten	10
Kunskap.....	10
Digital infrastruktur.....	11
Vår digitala arbetsplats.....	11
Vår tekniska plattform.....	11
Samverkan inom IT- och digitaliseringsområdet	12
Utveckling av digitala tjänster.....	12
Medarbetare ges möjlighet att bidra i digitaliseringsarbetet	12
Ledning och styrning.....	12
Kommun och politik.....	12
Kommunledning samt teknik & service	13
Förvaltningar och övriga enheter	13
IT-råd.....	14



Kommunledningsgruppen ("Förvaltningschefsgruppen")	14
IT-enheten	15
Uppföljning av digitaliseringsarbetet	15
Huvudprocess för digitaliseringsarbetet	15

Inledning



Sveriges kommuner och landsting har under de senaste åren pekat ut digitaliseringen som den starkaste förändringsfaktorn i samhället. Smartare välfärd är namnet på en extra satsning från SKL, för att inspirera och ge ökade kunskaper om digitaliseringens möjligheter.

Välfärden behöver dra nytta av digitaliseringens möjligheter för att bli effektivare, mer tillgänglig och erbjuda en enklare vardag för invånare och medarbetare.

SmartareVälfärd
Vässa välfärden med digitalisering

För att digitalisering ska lyckas i kommunen behöver det vara tydligt att det handlar om att lösa konkreta problem, både för medborgaren och inom verksamheten. Det gäller att identifiera de faktiska problemen och att analysera inom vilka områden digitala lösningar och digitala arbetssätt gör störst nytta.

Agendan pekar ut mål och inriktning för kommunens digitaliseringsarbete. I agendan klargörs även framgångsfaktorer och förutsättningar för att lyckas med arbetet.

Nuläge



Värdering med hjälp av eBlomlådan

Som en del i framställningen med agendan har en självvärdering skett med hjälp av eBlomlådan. eBlomlådan är SKL:s verktyg för mätning och stöd i digitaliseringsarbetet och är speciellt framtaget för kommuner.

eBlomlådan är uppbyggd i tre nivåer och mäter hur kommunen ligger till vad gäller:

- Digitala välfärdstjänster och självservice.
- Verksamhetsutveckling med stöd av digitalisering.
- Digitaliseringen som möjliggörare.

Definition av digital tjänst

Vad är en digital tjänst?

En digital tjänst:

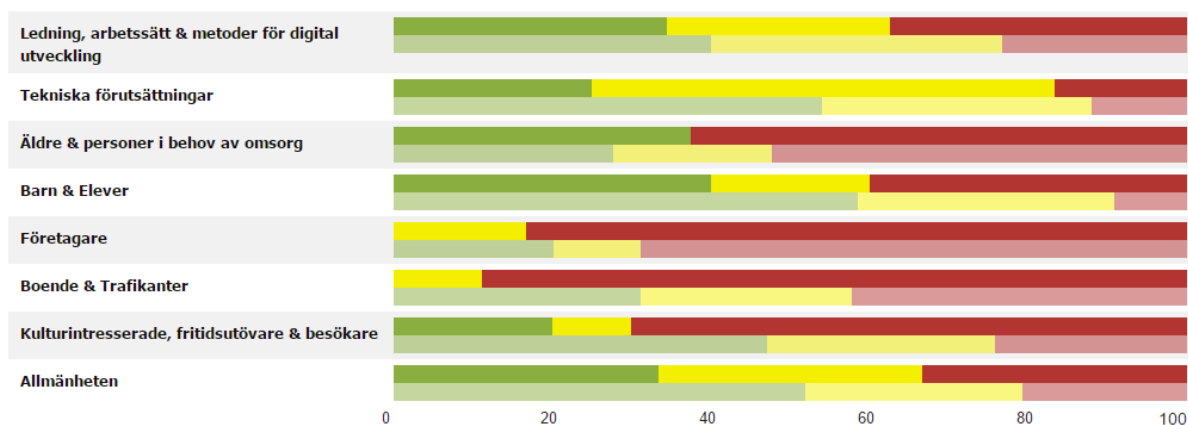
- Är en tjänst som utförs helt eller med stöd av digitala verktyg.
- Är integrerad med underliggande verksamhetssystem.
- Kan även vara lösningar/funktioner som möjliggörs genom digital teknik. (Exempelvis nyckelfri låshantering och nattkamera.)

Som digital tjänst räknas **inte**:

Ifyllningsbara blanketter som måste skrivas ut eller skickas in via epost.

Utfall

Bilden visar kommunens utfall jämfört med det nationella snittet. Det nationella snittet utgörs av de nertonade raderna i bilden.



Utfallet visar att kommunen ligger under det nationella snittet för alla områden utom ett, Äldre & personer i behov av omsorg.



Det bör noteras att det nationella snittet i själva verket baseras på 44 kommuners publicerade resultat i verktyget. Flertalet av dessa kommuner ligger långt fram när det gäller just digitaliseringsfrågan.

Förbättringspotential

Värderingen visar att det finns en stor förbättringspotential. Samtidigt konstateras att det finns ett antal ”lågt hängande frukter”. Med detta avses att kommunen med relativt små insatser kan förbättra resultatet och med det nå gynnsamma effekter i form av intern effektivisering och förbättrad service gentemot kommunens invånare. Här kan det exempelvis handla om att aktivera eller på annat vis ta i bruk färdiga digitala tjänster eller självservicefunktioner som finns i befintliga verksamhetssystem.

Äldre & personer i behov av omsorg

Kommunen har för avsikt att modernisera sitt IT-baserat verksamhetsstöd inom området för omsorg och stöd. Genom klok kravställning finns goda möjligheter att uppnå förbättringar i form av intern effektivisering samtidigt som servicen kan förbättras för invånarna. Detta innebär samtidigt att kommunen kan förbättra resultatet i eBlomlådan när det gäller följande punkter:

- Privatpersoner kan via digital tjänst ansöka om stöd från äldreomsorgen.
- Privatpersoner kan som anhörig via digital tjänst ta del av genomförda aktiviteter och information ifrån äldreomsorgen.
- Privatpersoner har tillgång till digital journal med samordnad vårdplanering.

Det fortsatta arbetet utifrån handlingsplanen för eHälsa kommer att bidra till ytterligare förbättringar.

Barn & Elever

Kommunen har för avsikt att modernisera sitt IT-baserat verksamhetsstöd inom området för barn och elever. En klok kravställning möjliggör att uppnå förbättringar i form av intern effektivisering samtidigt som servicen kan förbättras för exempelvis vårdnadshavare. Med detta kan kommunen förbättra resultatet i eBlomlådan när det gäller följande punkter:

- Privatpersoner kan via digital tjänst ansöka och få besked om antagning till kommunens förskolor och skolor.



- Privatpersoner kan via digital tjänst samlat ta del av information och kommunicera med skola.

Ledning, arbetssätt & metoder för digital utveckling

När det gäller området för Ledning, arbetssätt & metoder för digital utveckling förväntas den digitala agendan med tillhörande handlingsplaner bidra till samt stärka kommunens förmåga när det kommer till att kunna bedriva ett framgångsrikt utvecklings- och förbättringsarbete. Detta innebär att kommunens resultat kommer att förbättras när det gäller följande punkter:

- Kommunen beskriver i styrande dokument hur digitaliseringen ska bidra till nytta i kommunens verksamheter.
- Kommunen har en styrningsmodell som stimulerar till verksamhetsutveckling genom digitalisering.

Informationssäkerhet

Digitaliseringen innebär att vi hanterar och lagrar allt mer information digitalt. Vi blir mer och mer beroende av våra IT-stöd. Detta innebär samtidigt nya hot och risker. Om en oönskad händelse inträffar kan konsekvenserna bli såväl verksamhetskritiska som samhällskritiska. Enskilda personer riskerar att drabbas.

Vi behöver också säkerställa att information som hanteras i våra system är korrekt och går att lita på. Att därtill utbyta information med andra aktörer, på ett säkert sätt, ställer stora krav på vår informationshantering.

Kommunen måste också leva upp till lagkrav och förordningar. Här bör noteras att nya och skärpta lagar om personuppgiftsbehandling¹ kommer att träda i kraft under 2018.

I nuläget finns det ett antal brister när gäller informationssäkerheten.

- Otydligt ägarskap för frågan.
- Låg kunskap om frågan hos såväl chefer som medarbetare.
- Informationsklassificeringar genomförs inte.
- Uppföljning sker ej.

På sista raden innebär detta att det finns en förhöjd risk att oönskade händelser ska inträffa. Kommunens beredskap och förmåga att hantera oönskade händelser är låg.

¹ EU: s nya dataskyddsförordning – GDPR.



Ansvar för IT- och digitaliseringsfrågan

I nuläget finns en otydlighet kring ledningens, verksamheternas och IT-avdelningens roller och ansvar för IT- och digitaliseringsfrågan.

Chefer och medarbetares kunskaper om IT

Det finns en stor förbättringspotential när det gäller chefers och medarbetares kunskaper kring och också användning av IT.

Resurser och kompetens

I nuläget saknar förvaltningarna och IT-avdelningen vissa resurser och kompetenser som behövs för att kunna arbeta med utvecklingsfrågor inom digitaliseringsområdet.

Mål

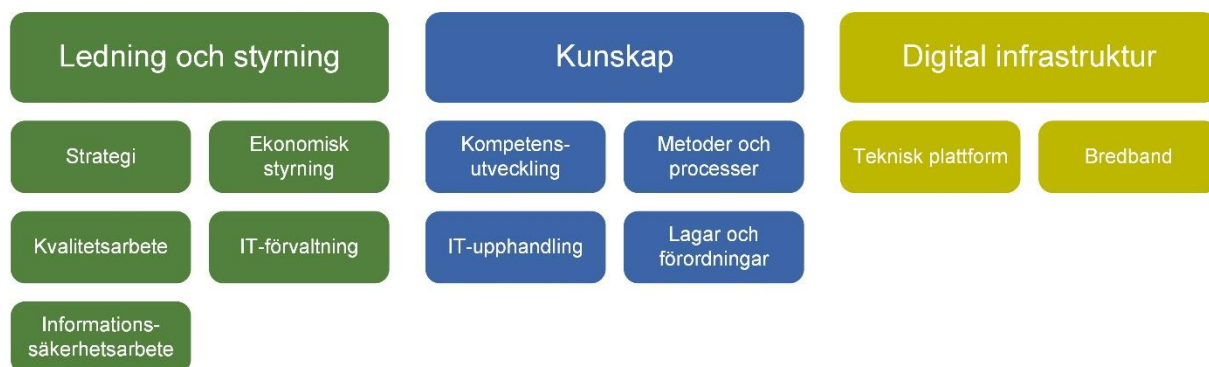
Digitaliseringsarbetet förväntas bidra till eller möjliggöra:

Effektivisering och
kostnadsbesparingar

Förbättrad kvalitet och
service till invånare och
näringsliv

Förutsättningar för framgångsrik digitalisering

Kommunen ska stärka sin förmåga inom samtliga områden som utgör förutsättningar för ett framgångsrikt digitaliseringsarbete.



Ledning och styrning

Digitaliseringsfrågan ska behandlas som en strategisk ledningsfråga på såväl kommunledningsnivå som i respektive förvaltning och verksamhet.

Varje förvaltning ska ta fram en handlingsplan² för digitaliseringsarbetet. I handlingsplanen anges de insatser, aktiviteter eller projekt som ska ske i syfte att nå de mål och effekter som fastställts för kommunens digitaliseringsarbete.

² Här utgör handlingsplanen för eHälsa som Socialförvaltningen utarbetat ett exempel.



Vi ska bli bättre på IT-förvaltning

En förvaltningsmodell för IT utarbetas, förankras och införs i hela organisationen. Införandet av förvaltningsmodellen syftar till att uppnå följande effekter:

- Ökad IT-effektivitet
 - Rätt IT till rätt kostnad
- Effektiv förvaltningsorganisation
 - Tydliga roller och ansvarsområden
 - Strukturerat arbete med förvaltning av IT
 - Planering, genomförande och uppföljning
 - Förbättrad kostnadskontroll
 - Stärkt förmåga att fatta kloka och välgrundade beslut om IT

Vi ska förbättra informationssäkerheten

Ett arbete inleds för att etablera framgångsrikt informationssäkerhetsarbete. Med framgångsrikt informationssäkerhetsarbete avses att:

- Arbetet är väl förankrat i organisationen.
- Roller och ansvar är fastställda.
- Arbetet sker strukturerat och med kontinuitet.
- Proaktiva insatser exempelvis i form av informationssäkerhetsklassningar med tillhörande analyser sker kontinuerligt.
- Insatser för att eliminera risker eller för att sänka riskvärden sker kontinuerligt.
- Uppföljning av arbetet sker strukturerat och återkommande.

Verksamhetskritiska och samhällskritiska informationstillgångar ska identifieras och klassificeras i enlighet med MSB: s riktlinjer och rekommendationer.

Kunskap

Utbildningsinsatser ska ske för att höja chefer och medarbetares kunskaper när det gäller användningen av IT. Utbildningsinsatser behöver även ske i samband med introduktion av nya medarbetare.

För att lyckas med digitaliseringen krävs att kommunen fullt ut kan dra nytta av olika former av metoder som ger stöd och bidrar till kvalitet i utvecklingsarbetet. Insatser, exempelvis i form av utbildningsinsatser, ska ske för att öka vår kunskap och stärka förmåga att:

- Arbeta med verksamhetsutveckling med hjälp av IT och digitalisering
 - Analyser, processkartläggning och processutveckling



- Förstå och beakta lagkrav som kopplar till an till digitaliseringsarbetet
- Genomföra IT-upphandlingar

Digital infrastruktur

Vår infrastruktur och tekniska plattform förväntas stödja och möjliggöra digitaliseringsarbetet samt möjliggöra en fortsatt utveckling av våra digitala kommunikationskanaler.

Vår digitala arbetsplats

Vår digitala arbetsplats förväntas förenkla vardagen för chefer och medarbetare. Med detta stärks också bilden av kommunen som en attraktiv arbetsgivare.

Detta innebär att vår digitala arbetsplats:

- Erbjuder goda samarbetsmöjligheter
 - Gemensamma arbetsytor och kommunikationsverktyg
- Erbjuder god grundfunktionalitet
 - E-post, kalender och lagring
 - Enkel inloggning och åtkomst till system och applikationer.
- Möjliggör och stödjer mobila arbetssätt
 - Åtkomst oberoende plats

Våra verksamhetssystem förväntas vara:

- Verksamhetsstödjande.
 - Stödjer processer och arbetssätt.
 - Förenklar i arbetet med informationshantering och dokumentation.
 - Korrekt, uppdaterad och tillgänglig information.
 - Bidrar till minskad manuell administration.
- Användarvänliga.
 - Lättanvända och stödjande.
 - Tillgång till rätt stöd och information beroende på roll.

Vår tekniska plattform

Ökade krav på tillgänglighet och mobilitet ställer samtidigt ökade krav på vår tekniska plattform när det kommer till IT-säkerhet och effektivitet.

Arbete ska därför ske för att förbättra effektiviteten och driftsäkerheten i plattformen. Här kommer det förestående informationssäkerhetsarbetet att bidra till förbättringsarbetet. Följande områden anses vara särskilt prioriterade:



- Identitet, åtkomst och behörighet
- Spårning och loggning
- Datakommunikation

Samverkan inom IT- och digitaliseringsområdet

Samverkan är ett medel och kan med rätt förutsättningar ge nyttor och vinster för kommunen. Kommunen ska aktivt verka för, samt utvärdera, möjligheter som samverkan inom IT- och digitaliseringsområdet kan ge.

Beslut i samverkansfrågor föregås av noggrann analys och utvärdering. För- och nackdelar med olika alternativ ska klargöras.

Utveckling av digitala tjänster

Kommunen ska utveckla digitala tjänster som innebär att konkreta och mätbara effekter kan uppnås. Prioritering ska ske enligt nedan angivna prioritetsordning:

1. Digitala tjänster som möjliggör intern effektivisering³ samt förbättrad service till medborgare och näringsliv.
2. Digitala tjänster som möjliggör intern effektivisering.
3. Digitala tjänster som möjliggör förbättrad service till medborgare och näringsliv.

Medarbetare ges möjlighet att bidra i digitaliseringsarbetet

Våra medarbetares ska ges möjlighet att bidra i digitaliseringsarbetet. Medarbetares kunskaper ska tas tillvara och nytänkande och förbättringsförslag ska uppmuntras.

Ledning och styrning

I det här avsnittet tydliggörs roller och ansvar kopplat till förvaltning och utveckling inom IT-och digitaliseringsområdet.

Kommun och politik

Filipstads kommun är en politiskt styrd organisation med bred och omfattande verksamhet. För att kommunen ska ha förutsättningar att klara sina samhällsuppgifter och de krav som kommunmedborgarna ställer på utbud, kvalitet och service krävs effektiva och flexibla IT-system.

³ Tids- eller kostnadsbesparingar exempelvis genom minskad administration, förbättrade eller kvalitetssäkrade processer.



Kommunstyrelsens roll i digitaliseringsarbetet är att säkerställa att:

- IT stödet effektivt tillgodoser såväl kommunens gemensamma behov som de olika verksamheternas behov och att den drivs med rätt krav på säkerhet och skydd av personlig integritet.
- Hantering av personuppgifter sker i enlighet med sekretesslagen, personuppgiftslagen och annan speciallagstiftning som berör nämndernas verksamhetsområden.
- IT-systemen ska underlätta service och dialog med medborgarna och därmed bidra till en utvecklad demokrati.
- Kommunens e-tjänster, IT- system och digitala information dagligen ska bidra med nytta för användarna genom att vara effektiv, användarvänlig, tillförlitlig och ha hög tillgänglighet.

Kommunledning samt teknik & service

För att leda och stödja verksamheterna finns en kommunledning samt Teknik & Service med bl.a. följande övergripande ansvar och uppgifter:

- Ansvarig för kommunens verksamhetsutveckling och utvecklingen av digitala tjänster.
- Arbeta aktivt med översyn av kommungemensamma system kopplat till verksamhetsutveckling och bestämmelser i Lagen om offentlig upphandling (LOU).
- Att regler och riktlinjer som utfärdas inom IT-området ska spridas och implementeras inom alla verksamheter/enheter.
- Att hänsyn tas till den psykosociala arbetsmiljön när verksamhetsförändringar sker med IT-stöd och att den ergonomiska arbetsmiljön är lämpligt utformad.
- Ansvar för att utse systemägare och systemförvaltare för kommungemensamma system

Förvaltningar och övriga enheter

Kommunens förvaltningar har följande ansvar och uppgifter:

- Ansvarig för verksamhetsutveckling och utvecklingen av digitala tjänster inom sina verksamhetsområden.
- Arbeta aktivt med översyn av enheternas verksamhetssystem och utveckling av digitala tjänster kopplat till verksamhetsutveckling och bestämmelser i Lagen om offentlig upphandling (LOU).



- Utser systemägare och systemförvaltare för verksamhetens IT-system.
- Aktivt samarbete med IT-avdelningen kring beställning, leverans och support. Kontinuerliga möten för utveckling och uppföljning ska ske.
- Hänsyn tas till den psykosociala arbetsmiljön när verksamhetsförändringar sker med IT-stöd och att den ergonomiska arbetsmiljön är lämpligt utformad.
- Medarbetare har tillräcklig grundläggande IT utbildning och utbildning och kompetens i de applikationer som ingår i yrkesrollen.

IT-råd

Ett IT-råd inrättas med representanter från verksamhetsenheterna och specialistfunktioner i kommunledningen. Rådet leds av IT-chef.

Rådets uppgift är att:

- Samordna verksamheternas behov och utveckla kommunens digitala service och tjänster
- Samordna utveckling av e-tjänster/digital service till invånare och företagare
- Initiera byten av både kommungemensamma som verksamhetspecifika applikationer i syfte att utveckla kommunens IT-stöd. Ta fram en ”roadmap” för upphandlingar av nytt eller förändrat IT-stöd.
- Ta fram förslag för utbildningsinsatser för att öka medarbetares kompetens inom IT.
- Bedriva omvärldsbevakning.
- Informationsspridning.
- Bereda frågor till kommunens ledningsgrupp.

Rådet har möten ca 6 ggr/år.

Kommunledningsgruppen (”Förvaltningschefgruppen”)

Kommunledningsgruppen fastställer på förslag från IT-rådet och beslutar i samråd med IT-chef om förändringar i kommunens gemensamma IT-plattform (infrastruktur, kommungemensamma applikationer, E-tjänster) kopplat till verksamhetsmål och effektivisering.



IT-enheten

IT-enheten ansvarar för planering och genomförande av kommunens IT verksamhet samt kommunens telefoni, repro och postverksamhet.

IT-enheten ansvarar för:

- Samordning och stöd till kommunledning och förvaltningarna vid utveckling av IT-stöd/digitala tjänster till verksamheten
- Support till kommunens IT och telefoni användare
- Leverans av paketerade tjänster och support enligt avtalade servicenivåer (SLA)
- Installation och support av datorutrustning och telefoniutrustning
- Inköp av IT och telefoniutrustning
- Drift av verksamhetsapplikationer och telefonsystem
- Samordning av kommunens insatser för utveckling av bredband/fiber

Uppföljning av digitaliseringsarbetet

Uppföljning av digitaliseringsarbete sker årligen i kommunledningsgruppen. I samband med uppföljning redogörs för:

- Status kring beslutade projekt och insatser.
- Förändringar av kommunens resultat i eBlomlådan.

För redovisning ansvarar IT-chef.

Huvudprocess för digitaliseringsarbetet

