

E-strategi för Skellefteå kommun

1. Sammanfattning

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

Våra system och tjänster ska samarbeta, integreras med varandra men även med system och tjänster hos andra organisationer. Vi ska kunna ta del av all information i hela organisationen för att stärka organisationens varumärke och vår värdegrund. Våra medborgare 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.

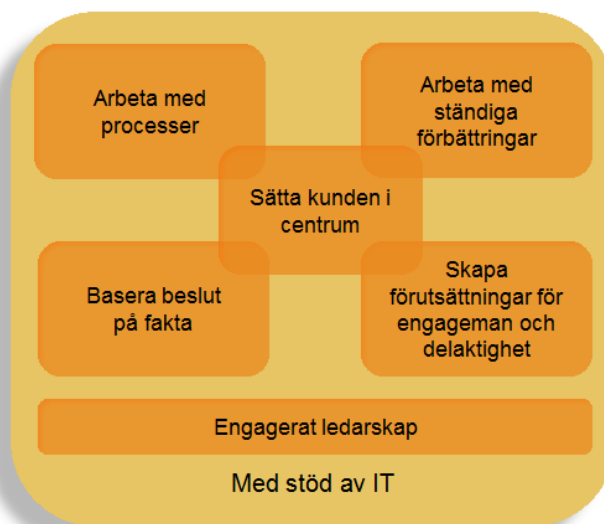
Strategin har 3 övergripande mål:

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

Med utgångspunkt från hörnstensmodellen har några huvudområden identifierats som ska ha särskild uppmärksamhet för att bidra till att de kommunövergripande målen kan nås.

2. Förutsättningar

En grund i allt arbete som utförs är kvalitetsutveckling, att ständigt sträva efter att uppfylla och helst överträffa kundernas behov och förbättringar. Det görs genom utvecklings- och förbättringsarbete som bygger på medarbetarens delaktighet och engagemang. Hörnstensmodellen tar upp de viktiga aspekterna i allt kvalitetsarbete.



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 Skellefteå kommun skapa förutsättningar för en utvecklad medborgardialog, utveckla nya arbetssätt inom kommunen och samarbeta med andra aktörer i samhället.

Strategin, fungerar som riktlinje för de taktiska beslut som måste fattas under de närmaste 5 -10 åren. I och med att 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 strategin kopplas årliga handlingsplaner.

4. Vision och övergripande mål

Skellefteå kommun ska uppfattas som en organisation i framkant i sitt sätt att bemöta medborgare/kunder och genom de tjänster och den service vi levererar. Vi 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 och elevers lärande samt IT som stöd i medborgardialog, områden som också är prioriterade i Skellefteå 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 vår organisation. Hur kan vi anpassa oss till nya arbetssätt, samordning, förändringar av ansvar, anpassning till standarder som berör både verksamhet och den tekniska IT-miljön. Delar av verksamhetens processer kommer att finnas utanför vår organisation vilket ställer nya krav på ledning och medvetande om vad de beslut som fattas innebär.

Utgångspunkter för att skapa en fungerande e-förvaltning:

Använda standarder. 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. Tydligare

krav ska via IT-arkitekturen ställas på att nya system fungerar i en modern digitaliserad förvaltning med krav på öppenhet.

Gemensamma arbetssätt och metoder. För att ta till vara effektiviseringsmöjligheterna i e-förvaltningen är det viktigt att också förändringsarbetet genomförs utifrån gemensamma förutsättningar. Omvärlden ställer högre krav på tillgänglighet dygnet runt, 365 dagar om året och dessutom att kommunala tjänster ska vara lika, även över kommungränserna. För att klara det måste Skellefteå kommun samverka med andra kommuner och myndigheter. Kommunens organisation ska för att gå mot e-förvaltning skapa ett förändrat arbetssätt där verksamheten beskrivs utifrån processer. Processerna tas fram, förbättras, automatiseras och kopplas till system på samma sätt. Det innebär att antalet specialsystem kan minskas och att vi i stället kan sträva mot generella system för en funktion eller en process.

Systemförvaltningsmodellen stödjer och hjälper systemägarna att få systemen att ge så mycket nytta som möjligt till verksamheten. En viktig del i systemägarnas långsiktiga ansvar är den planering som görs kring de enskilda systemen.

Projekt genomförs enligt en fastställd modell som stödjer det praktiska arbetet samtidigt som den underlättar prioritering och nyttorealiserings.

Bild av nuläget och vart vi vill (arkitektur). Samarbete internt och med andra kräver att kunskapen om den egna verksamheten, både processer och den tekniska miljön finns. Nuläget ska vara kartlagt och en plan för ett önskat läge ska finnas. För att nå det önskade läget ska både driften och utvecklingen av IT vara sammanhållna. Avsteg från den sammanhållna IT-driften och utvecklingen prövas och motiveras via nyttoanalys. Det är nödvändigt för att kunna åstadkomma medveten konsolidering, förändring, utveckling och flexibilitet till rimliga kostnader. Det innebär också att IT:s ansvar för drift av verksamhetssystemen ska öka och att samordning och insyn måste förbättras vid inköp av nya system.

Vikten av kvalitetssäkrad information ökar. Den flyttas mellan system och förändringar i informationen kan få konsekvenser på många ställen. Det ställer krav både på processer och IT-arkitekturen och ökad samordning i kommunen.

Säkerhet. I en miljö där snart all information finns digitalt blir säkerheten allt viktigare. Information flyttas mellan enheter, datorer, telefoner mm och den måste ha rätt skydd oavsett var den ligger. Rätt säkerhetsnivå ska sättas och medvetna beslut kring säkerhet i system, inloggningar, behörigheter ska finnas. Att värna om den personliga integriteten är viktigt för alla och därför ska säkerheten hanteras i både tekniska och i verksamhetsrutiner.

E-service

En viktig del av e-förvaltningen är e-service för medborgare och företag. Allt fler tar numera för givet att ärenden ska kunna utföras enkelt och säkert via nätet eller telefonen och ge medborgarna bättre service. E-service är en naturlig del i processarbetet. Kunden behov i processen ska alltid kartläggas. E-servicen utgör en nödvändig effektivisering av den kommunala administrationen och stöder det sätt som IT numera används i samhället.

En tydlig kanalstrategi ska finnas som vägledning i val av kommunikationssätt, exempelvis webb, mobila tjänster och sms. Förutsättningen för en bra e-service är att det finns en fungerande

supportorganisation som hjälper till när kunden behöver tjänsterna oavsett tid på dygnet. Den digitala kanalen är huvudkanal och Skellefteå kommun uppfyller Sveriges kommuners och landstings förväntade läge 2015.

Förväntat läge 2015
Digital kommunikation är huvudkanal för merparten av alla kommuner, landsting och regioner i deras kontakter med privatpersoner och företag.

"Handlingsplan för e-samhället 2013". Sveriges kommuner och landsting.

För att kunna lämna bra digital service till privatpersoner och företag är det viktigt att bygga på standards och organisatoriskt gemensamma lösningar. Enkelhet för kunden, oavsett om det är kommunen, landstinget eller en statlig myndighet den besöker, innebär samverkan, modernisering, processer, återanvändning av information mm. 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.

Medarbetare och arbetsplats

Medarbetarna är det fundament som kommunens verksamhet vilar på; de som skapar medborgarnytta. Vi har en mängd yrkesgrupper fördelade på kommunens alla olika verksamhetsområden spridda på ca 400 arbetsställen med varierande tekniska förutsättningar. Alla medarbetare oavsett var de arbetar ska ha tillgång till gemensam digital information.

Den gemensamma värdegrunden är det allra viktigaste för att främja utvecklingen till en samarbetande och lärande organisation. Vi 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.

Synen på behörigheter och åtkomst behöver förnyas för att vi inte ska uppleva tekniken som ett hinder när vi nu börjar 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.

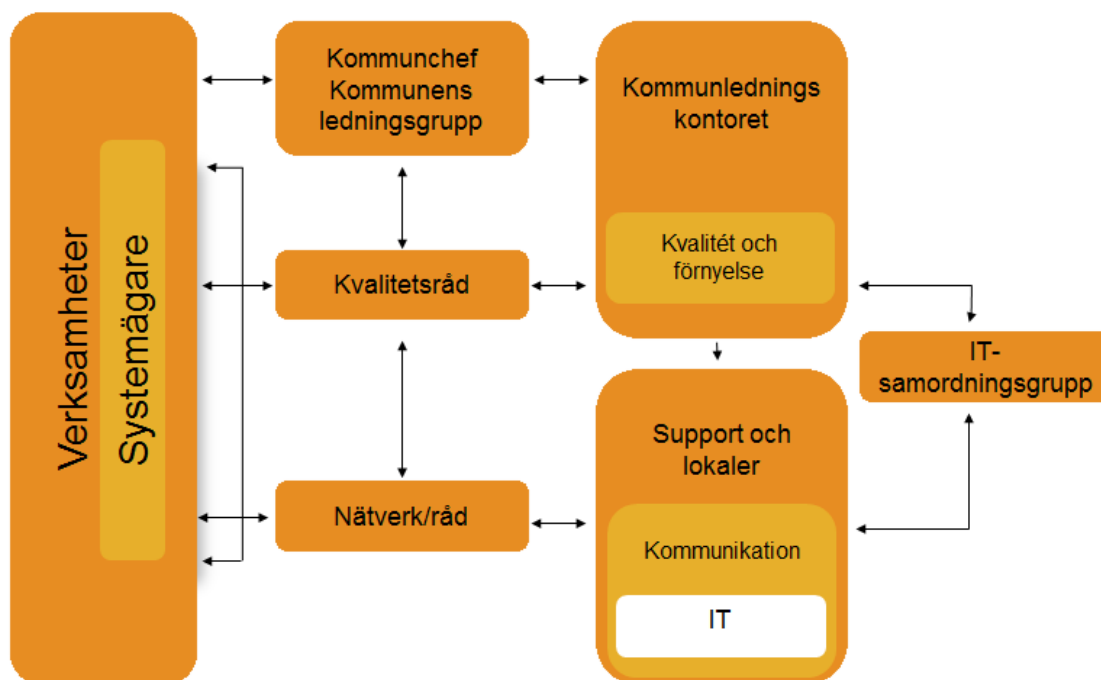
Sociala media, samhällsförändringar, förändrade samarbeten, nationella strategier och initiativ som t ex nationella Mina sidor, lärande, nationell eHälsa, e-demokrati, grön förvaltning är bara några saker som påverkar oss just nu, för att inte tala om den ständigt pågående teknikutvecklingen.

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 kunder och medarbetare. De resurser som finns ska användas ansvarsfullt och effektivt för att skapa mervärde för kunderna.

Den förändring i organisationen som genomfördes 2012 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 kriterier för prioriteringen av de strategiska projekten.

Kommunledningskontorets avdelning **kvalitet och förnyelse**, ansvarar för det strategiska arbetet och tar fram e-strategin och de årliga handlingsplanerna. Den gemensamma arkitekturen för IT och processer ansvarar kvalitet och förnyelse för. Detsamma gäller för plattformen för e-service, så att det kunden gör blir enkelt, enhetligt och konsekvent. Gemensamma modeller och arbetsätt för projekt, processer och samverkan nationellt, regionalt och inom koncernen ligger också inom avdelningens ansvar. Chefen för kvalitet och förnyelse leder det strategiska kvalitetsrådet och it-ledningsgruppen.

Drift och support renodlas i förvaltningen **support och lokaler** baserad på standards med processer och tillgängliga tjänster publicerade i en tjänstekatalog. **IT** ansvarar för support samt applikations- och infrastrukturdrift. Systemförvaltningsmodellen ligger också under **IT:s** ansvarsområde.

Ett **kvalitetsråd** som leds av chefen för kvalitet och förnyelse med deltagare från verksamheterna diskuterar strategiska frågor kring verksamhetsutveckling med stöd av it. Frågor kring tjänsteutbud

och information och kunskapsspridning kring IT-området hanteras av **ett nätverk/råd** som leds av support och lokaler.

Samordning mellan kvalitet och förnyelse och support och lokaler sker i en **IT-samordningsgrupp** som leds av chefen för kvalitet och förnyelse.

Verksamheterna representeras i styrningen i kommunens ledningsgrupp, i kvalitetsrådet och i support och lokalers nätverk/råd. Dessutom ligger ägarskapet för systemen hos verksamheterna. **Systemägare** har ansvar för systemens förvaltning och utveckling i enlighet med vad som regleras i systemförvaltningsmodellen.

Mätning och uppföljning

I ett förändringsarbete måste uppföljning göras både i det operativa arbetet och för de mål satta i övergripande strategiska dokument. E-strategins handlingsplan ska därför kopplas till målen i kommunens styrkort.

Kommunen behöver utvärdera hur långt vi hunnit i utvecklingen av e-förvaltningen. För att göra det ska gemensamma verktyg användas så att jämförelser kan göras med andra kommuner, något som kan bidra till ökad kunskap och driva på den egna utvecklingen. I allt processarbete är grunden uppföljningsbara mål för att mäta framsteg i det pågående förändringsarbetet. Ständiga förbättringar ska också dokumenteras via mätbara mål och alla mål ska visualiseras för all personal på Insidan. Support och lokalers processbaserade arbetssätt gör att effektiviteteten på ett tydligt sätt kan följas upp, både för enskilda ärenden och för hela processer. Leveranser och servicenivåöverenskommelser ska mätas för att säkerställa att avbrott inte uppstår i verksamheten som innebär kostnader på kommunnivå. Även tillvaratagen nytta i projekt ska dokumenteras och visualiseras på Insidan.

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 från it 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.

Support och lokalers utbud i en transparent tjänstekatalog leder till bra överblick av kommunens centrala IT-kostnader samt möjlighet till jämförelse med andra kommuner och externa leverantörer. Uppföljning av verksamheternas IT-kostnader regleras i systemförvaltningsmodellen.

Genom en beskriven IT-arkitektur och 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.