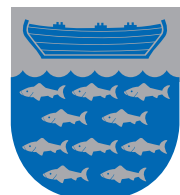


DET BÄSTA AV TVÅ VÄRLDAR

**STRATEGI FÖR DIGITALISERING
I ÖCKERÖ KOMMUN**



ÖCKERÖ KOMMUN

STRATEGI FÖR DIGITALISERING I ÖCKERÖ KOMMUN

Beslutsdatum: 2016-05-26

Beslutande: Kommunfullmäktige

Giltighetstid: 2016–2025

Dokumentansvarig: Kommunchef

Upprättad av: Freddy Ehrenholm, Christer Zandén och Anna Corneliusson



INLEDNING

Digitala tjänster har kommit att spela en nyckelroll i utvecklingen av vår vardag. Internet och informationstekniken påverkar alla samhällsområden med väldig kraft. Vi förväntar oss att snabbt och säkert kunna sköta våra ärenden, få information och inflytande genom enkla kontaktvägar. Genom att ta vara på digitaliseringens möjligheter i Öckerö kommun kan servicen förbättras, kvaliteten och effektiviteten höjas och därmed frigöra tid och resurser för att bättre möta behoven hos de vi är till för.

Likt övriga landet blir medelåldern i kommunen allt högre, med ökade kostnader som följd. Kraven på konkurrenskraft och innovation ökar till följd av globaliseringen, samtidigt som vår klimatpåverkan måste minska. Detta skapar nya samhällsutmaningar för kommunen. Utvecklingen av e-samhället ger förutsättningar att klara dessa utmaningar. Men reaktionerna på att vi går in i ett allt mer digitaliserat samhälle tar sig olika uttryck. Många är positiva till de tjänster de redan

nyttjar och ser med förväntan emot nya. Andra är försiktigt eller mer skeptiskt inställda och undrar om det inte var bättre innan e-samhället satte fart. De upplever kanske risker med utanförskap och räds att de inte längre ska kunna utföra viktiga vardagssysslor utan att vara uppkopplade, eller undrar hur utvecklingen påverkar tryggheten och integriteten.

Öckerö kommun ska vara en levande skärgårdskommun med människan i centrum. Vi vill möta framtiden och få tekniken att tjäna människorna och samhället, utan att vi för den skull går miste om de kvaliteter vi värnar om. Digitala tjänster skapar förutsättningar för de utmaningar vi som skärgårdskommun har. Snabbt bredband och digitala lösningar inom vård och omsorg, kultur, utbildning, näringsliv och offentlig förvaltning, ger oss nya förutsättningar att vara en levande och attraktiv kommun året om. Med teknikens och utvecklingens möjligheter får vi det bästa av två världar.

Strategin är ett kommunövergripande styrdokument som beskriver varför och hur Öckerö kommun ska dra full nytta av digitaliseringens möjligheter. Strategin utgår från de nationella målsättningarna för att utveckla e-samhället och tydliggör ambitionerna för kommunens långsiktiga utvecklingsarbete.

Strategin spänner över perioden 2016–2025.

Det handlar om att snabbt, enkelt och med hög säkerhet kunna sköta sina ärenden, få tillgång till information och ha möjlighet till inflytande när man vill, var man vill och hur man vill – på sina egna villkor.

SVERIGES KOMMUNER OCH LANDSTING
Strategi för eSamhället, 2011

ÖVERGRIPANDE MÅL FÖR E-SAMHÄLLET

ENKLARE VARDAG FÖR INVÅNARE, FÖRETAGARE OCH BESÖKARE

Invånare, företagare och besökare ska på ett enkelt och säkert sätt få kontakt med, ta del av information och sköta sina ärenden hos Öckerö kommun. Kommunens administrativa arbete minskar.

Kommunens tjänster ska vara tillgängliga för alla. Invånare och företag ska kunna använda e-tjänster för att kommunicera med berörda tjänstemän, utföra kommunala ärenden och enkelt kunna följa sina ärendens gång. En väl utbyggd IT-infrastruktur och tillgång till elektroniska tjänster gör att ärenden kan skötas när som helst på dygnet.

För att förenkla kontakten med kommunen ska flera kontaktytor erbjudas. De digitala tjänsterna ska vara lätta att hitta, användarvänliga, någorlunda likartade och i många fall samordnade. Med rätt utformade tjänster kan och vill privatpersoner och företag själva göra en del av jobbet som idag belastar kommunens verksamhet. När en stor del av rutinkommunikationen mellan invånare och tjänstemän sker

via e-tjänster kan mer tid avsättas för direktkontakt för de som önskar och för de som har mer komplexa ärenden.

SMARTARE OCH ÖPPNARE FÖRVALTNING

Kommunens information ska finnas tillgänglig elektroniskt, vilket skapar möjligheter för privatpersoner, företag och organisationer att skapa innovativa tjänster. Den personliga integriteten ska garanteras och skapar tillit till en öppen förvaltning som erbjuder insyn, dialog och delaktighet. Fler deltar i värdeskapandet och samhällets samlade utvecklingsförmåga tas tillvara.

Med ökad öppenhet och transparens kan invånare och företag jämföra service som underlag för egna beslut och eget agerande. Lätt tillgänglig elektronisk information är en viktig förutsättning för att enskilda ska kunna göra medvetna val vid byte av utförare av offentligt finansierade tjänster. Digitala verktyg blir ett alltmer självklart beslutstöd. Genom öppna data och gränssnitt kan smarta, värdeskapande tjänster utvecklas i snabbare takt.



Med ny teknik kan kommunen nå andra grupper än de som vanligtvis kommer på fysiska möten och samråd. Den ger medborgarna möjlighet att delta när de själva vill och kan. Dessutom kan synpunkter lättare lämnas och återkoppling på förslag kan ges snabbare. Genom att använda olika digitala kanaler utvecklas demokrati och möjligheterna till påverkan och delaktighet.

Samtidigt som tillgången till information ska vara stor måste den personliga integriteten beaktas. Informationssäkerheten är viktig och informationen måste även vara riktig och fullständig. Vi ska se till att IT blir ett verkligt stöd och en tillgång för de vi är till för.

HÖGRE KVALITET OCH EFFEKTIVITET I VERKSAMHETEN

IT ska användas som ett strategiskt verktyg och är en förutsättning för att verksamheter ska få innovationskraft, utvecklas, kvalitetssäkras och att de samlade resurserna utnyttjas mer effektivt. Information ska kunna nås och användas enkelt av den som behöver och har rätt

till informationen i verksamheten. Digitalisering bidrar till att kommunen ses som en modern och attraktiv arbetsgivare.

Genom att se digitala verktyg som en förutsättning kan verksamheter ägna sig mindre åt rutinärenden och mer åt personliga möten och annat kvalificerat arbete. Risken för fel minskar, kvaliteten och effektiviteten ökar i verksamheterna när rätt person enkelt får tillgång till rätt information i rätt tid. Med e-förvaltning skapas en mer enhetlig ärendehantering och handläggningen blir inte lika personrelaterad.

Öckerö kommun blir därigenom en utvecklande arbetsplats där förmedlande av kunskap ges stort utrymme och mer och mer av tunga administrativa sysslor bearbetas digitalt. Genom samverkan med andra kommuner och andra aktörer kan kommunen på ett kostnadseffektivt sätt tillmötesgå behoven hos de vi är till för.

Utmaningar där det krävs satsningar på e-förvaltning för att uppnå högre kvalitet och effektivitet i verksamheten är till exempel:

- Effektivisera myndighetsutövning och administration
- Minska risken för felbehandlingar i vården
- Förbättra resultaten i skolan
 - Minska miljöbelastningen
 - Möjliggöra samutnyttjande av personal



ÖCKERÖS VÄG MOT E-SAMHÄLLET

INVÅNARE, FÖRETAGARE OCH BESÖKARE I FOKUS

Kommunens webbplatser, service och tjänster ska utgå från behovet hos de vi är till för, ge förutsättningar för dialog och god möjlighet till påverkan och delaktighet. Det innebär att vi måste arbeta systematiskt med att analysera behov och användning av tjänster.

Användarna ska uppleva att det är enkelt, tryggt och säkert att använda sig av kommunens digitala tjänster. Digitala kanaler och tjänster som ger nytta till invånare, företagare och besökare ska prioriteras.

HELHETSTÄNK, SAMORDNING OCH TYDLIG ANSVARSFÖRDELNING

En strategisk styrning och ökad samordning för digitalisering och utveckling kommer att leda till bättre service och sänkta kostnader. Genom att agera gemensam koncern för alla förvaltningar och bolag kan vi på ett effektivt och smart sätt nyttja den digitala utvecklingen och därmed sätta medborgarnas behov främst.

Det handlar om att skifta fokus och utifrån behoven från kärnverksamheten och de vi är till för, kommunicera digitala tjänster istället för att betona teknik, system och komponenter.

Med en tydlig och uppdaterad ansvarsfördelning mellan centrala stödfunktioner och verksamheter kommer vi att skapa förutsättningar för en ökad digitalisering där nya tjänster kraftigt bidrar till utvecklingen av interna processer och ökad service. Samordning av det digitala utvecklingsarbetet ska ske centralt tillsammans med nyckelroller från förvaltningar, bolag och kommunstyrelsens verksamheter.

VERKSAMHETSNÄRA UTVECKLING

Digitalisering handlar om verksamhets- och kvalitetsutveckling och är inte en isolerad IT-fråga. Varje verksamhet och förvaltning i Öckerö kommun förväntas fortlöpande initiera nya projekt samt ta initiativ i syfte att effektivisera och förbättra. Det digitala perspektivet ska finnas med i all utveckling och digitala tjänster ska utifrån behoven utvärderas före stora beslut och investeringar. Ambitionen är att sträva

Utveckling av e-förvaltning är ett viktigt led i att nå högt uppsatta samhällsmål och bör därför prioriteras och integreras i strategisk verksamhetsutveckling lokalt, regionalt och nationellt. Samverkansstrukturer som driver på en kostnadseffektiv och god utveckling bör etableras på alla nivåer och inom olika verksamheter.

SVERIGES KOMMUNER OCH LANDSTING
Strategi för eSamhället, 2011

uppåt i den digitala värdekedjan där varje förvaltning, verksamhet och bolag ansvarar för sin information och de digitala tjänster de nyttjar, istället för isolerade system och komponenter. Kommunservice ska, genom medborgardialog, bidra till att identifiera och initiera utveckling av publika e-tjänster, samt sträva mot att de upplevs som enhetliga och tillgängliga.

EFFEKTIV ANVÄNDNING AV EKONOMISKA RESURSER

Utvecklingen ska i första hand bedrivas med befintliga, ekonomiska resurser men stödjas av en effektiv organisation med tydliga roller och samarbeten. En handlingsplan ska visa var extra resurser kan behövas initialt och peka på eventuell omfördelning av budget, för att nå uppsatta mål. Utvecklingsinitiativ ska värderas och baseras på nyttor för medborgare och verksamheter samt den effektiviseringsvinst initiativet medför.

SMART IT-INFRASTRUKTUR

Idag är IT-tjänster en förutsättning för att bedriva verksamhet. När IT-infrastruktur i kommunen planeras, tekniskt såväl som organisatoriskt, ska medborgare och verksamheters behov stå i fokus. Stöd för IT-tjänster och digitalisering ska präglas av öppenhet och effektivitet kombinerat med säkerhet för leverans, data och information. Tekniska förutsättningar och digitala tjänster ska löpande utvärderas så

att de inte skapar låsningseffekter utan fortsatt bidrar till önskad utveckling.

Det är få kommuner, landsting och regioner som själva har kompetens eller resurser att driva den angelägna utveckling som digitalisering innebär. Skillnaderna i olika förutsättningar kan överbryggas med gemensam kraftsamling och ökad samverkan. Öckerö kommun behöver egen kompetens i olika roller för att förvaltningar, bolag och verksamheter ska kunna dra full nytta av digitaliseringen. Det är av stor vikt att kontinuerligt omvärldsbevaka, utveckla och utvärdera samarbeten med andra kommuner, verksamheter och leverantörer.

TYDLIG STYRNING OCH UPPFÖLJNING

En kommunövergripande handlingsplan för att nå de övergripande målen i strategin ska tas fram. Där definieras och förtydligas verksamheternas ansvar. Handlingsplanen ska peka ut initiativ för att nå de övergripande målen i strategin. Initiativen ska formuleras som mål och satsningar, aktiviteter eller satsningar för att nå befintliga mål. Verkställande och uppföljning sker genom respektive förvaltnings uppdrag. Det övergripande arbetet med samordning av strategi och handlingsplan ska göras av förvaltningsövergripande grupp med fokus på digitalisering och utveckling. Kommunchef har det övergripande ansvaret för att strategi och handlingsplan följs upp.

Genom att arbeta strategiskt och långsiktigt med digitalisering vill Öckerö kommun skapa en enklare vardag för invånare, företagare och besökare. Vi vill skapa förutsättningar för en smartare och öppnare förvaltning med högre kvalitet och effektivitet i verksamheterna.

Strategin för digitalisering, "Det bästa av två världar", visar hur kommunen måste arbeta för att lyckas.