

e-strategi

2015-2017

Beslutad av ledningsgruppen 2014-12-10

Innehåll

1	Inledning.....	3
1.1	Syfte	3
1.2	Mål	3
2	E-förvaltning.....	4
2.1	Nationell e-strategi	4
2.2	Enkelt att använda	4
3	Målområden för Örskelljunga kommun.....	5
3.1	God tillgänglighet	5
3.2	Ett effektivt och förenklat arbetssätt.....	5
3.3	Minskad miljöpåverkan	5
3.4	Säkerhet.....	5
4	Sammanhållen e-förvaltning – Örskelljunga kommun....	6
4.1	Förvaltningsövergripande	6
4.2	Nytta för invånare och verksamheten	6
4.3	Verksamhetssystem.....	6
5	Kommunportal24 - en modern mötesplats	7
5.1	Elektroniska tjänster via Internet.....	7
5.2	Öppet dygnet runt	7
5.3	Säker och tillförlitlig identifiering	7
5.4	Digital signatur	7
6	Grön IT	8
6.1	IT-användning och drift	8
6.1.1	Virtualisering	8
6.1.2	Fjärrsupport.....	8
6.1.3	Energibesparing.....	8
6.2	Inköp och återvinning av IT	8
6.2.1	Inköp och skrotning.....	8
6.3	Möten och resor	8
7	Teknisk utrustning	9
7.1	Godkänd standard	9
7.2	Inköp av utrustning.....	9
7.3	System och drift	9
8	Säkerhet och kvalitet.....	10
8.1	Sekretess	10
9	Ledning och ansvar.....	11
9.1	E-förvaltningsråd.....	11
9.1.1	Mål och inriktning	11
9.1.2	Möten	11
9.1.3	Kommunens ledningsgrupp	11
9.1.4	Tjänstemän	11
9.1.5	IT-planer.....	12
10	Avslutning	13

1 Inledning

Vår omvärld, våra förutsättningar och möjligheter förändras snabbt, i synnerhet när det gäller informationsteknologi (IT). I takt med att företag och hushåll ansluter sig till bredbandsnätet kommer nya och ökade krav att ställas på kommunal information och tjänster via Internet. Dessutom skapar den tekniska utvecklingen inom IT nya möjligheter att utföra arbetet på ett förenklat och effektivt sätt. Modern teknik erbjuder också ett nytt förhållningssätt till information och dess flöde.

För att kunna locka nya invånare till Örkelljunga kommun krävs att den kommunala verksamheten kännetecknas av service, effektivitet och kvalitet. Verksamheterna ska använda IT-stöd i olika processer som gör det enkelt för invånare och företag att bo och verka i kommunen.

E-strategin presenterar vad en e-förvaltning är för något samt vad begreppet kommer ifrån. Baserat på den nationella strategin tydliggör dokumentet vad vi i Örkelljunga kommun ska tänka på i vårt arbete med att utveckla en effektiv e-förvaltning samt hur vi kan använda modern IT. E-strategin upprättas i cykler om 3 år och utgör ett kommunövergripande dokument.

1.1 Syfte

Syftet med strategin är att tydliggöra hur vi genom modern teknik kan säkerställa och tillgodose behovet av service till alla invånare och företagare samt att effektivisera och förenkla det administrativa arbetet för kommunens medarbetare.

1.2 Mål

Det primära målet med e-strategin är att ge en vägledning för hur kommunen på bästa sätt använder och tillämpar IT.



2 E-förvaltning

En e-förvaltning utnyttjar modern teknik för att effektivisera verksamheter och förenkla kontakten mellan myndigheter, invånare och företag. Många kommuner arbetar intensivt med att utveckla sin e-förvaltning genom att dra nytta av informations- och kommunikationsteknik kombinerat med organisations-, process- och kompetensutveckling. Grundläggande funktioner kopplade till e-förvaltning är utveckling av strategier och planer samt utveckling och drift av e-tjänster.

2.1 Nationell e-strategi

2010 antogs den internationella e-strategin *Så enkelt som möjligt för så många som möjligt* (SOU 2010/20). En tillsatt e-delegation fick i uppdrag att arbeta utifrån den i projektform till och med 2014. Regeringens mål med skriften var att privatpersoner och företag enkelt skulle kunna ta del av förvaltningens service. Den tydliggjorde även att en e-förvaltning ska vara behovsdriven genom att se till privatpersoner och företags behov av e-tjänster samt förvaltningens behov av att effektivisera. På så vis skulle antalet e-tjänster öka och dubbelarbete minska.

2.2 Enkelt att använda

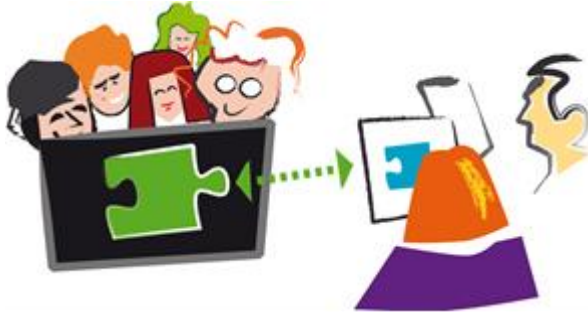
Målet för svensk e-förvaltning är att den ska vara så enkel som möjligt för så många som möjligt. Med det menas bland annat att e-förvaltningen och e-tjänster ska:

- vara enkla att använda
- minska kostnader för företag och spara in tid för privatpersoner
- öka servicen och tillgängligheten
- öka kvaliteten och säkerheten
- öka insynen och medinflytandet
- öka samarbetet
- driva på utveckling och innovation

Förutsättningar för att nå detta är att myndigheter och kommuner samverkar och att användarna står i fokus.

3 Målområden för Örskelljunga kommun

Det primära målet och syftet med e-strategin är att ge en tydlig vägledning för hur kommunen på bästa sätt använder och tillämpar IT inom verksamheten. Genom att arbeta utifrån e-strategin vill vi öka vår tillgänglighet, effektivisera och förenkla arbetssättet samt minska miljöpåverkan utan att säkerheten påverkas.



3.1 God tillgänglighet

Med tillgänglighet menar vi en väl utbyggd IT-infrastruktur. Tillgång till elektroniska tjänster dygnet runt utifrån identifierad nytta och behov för både invånare, medarbetare, företag och övriga intressenter. Våra e-tjänster anpassas till och optimeras utifrån de standarder som gäller för kommunikation via webbgrensnsnittet. Vi ska även underlätta för alla invånare, oavsett funktion, att tillgodogöra sig vår information och använda våra e-tjänster.

3.2 Ett effektivt och förenklat arbetssätt

Under perioden 2015-2017 ska varje förvaltning fortlöpande utveckla och etablera aktiviteter som kan bidra till en effektivare administration bland annat genom nya e-tjänster. Utvecklingen av e-tjänster ska antingen syfta till ökad service eller resursoptimering. Kommunen ska eftersträva ett sammanlänkat digitalt flöde av all information på förvaltningen för att effektivisera och förenkla den interna kommunikationen.

3.3 Minskad miljöpåverkan

Utöver kommunens generella krav och direktiv som gäller beträffande miljöfrågorna ska vi uppnå en så Grön IT som möjligt. Detta gäller så väl vid användning och drift, inköp och återvinning som vid möten och resor. Varje enskild medarbetare ska även vara lyhörd för dessa frågor och efter bästa förmåga välja arbetsmetoder som gynnar en god livsmiljö.

3.4 Säkerhet

Vår IT-användning ska ha hög säkerhet. Särskild säkerhet och verifiering krävs vid användande av kommunens e-tjänster därför ska datatrafiken mellan e-portalen och verksamhetssystemen endast ske genom marknadens godkända e-legitimationer för autentisering.

4 Sammanhållen e-förvaltning – Örkelljunga kommun

E-förvaltning och IT-utveckling ska utgå från nyttan för våra invånare och företagare. Grundförutsättningar för detta är tillgänglighet, kvalitet och säkerhet. Tillsammans med tydliga regler för styrning och ansvar skapar det förutsättningar för en IT-utveckling som strävar mot kommunens Vision 2020, främst genom att verka för *delaktighet och närhet* tillsammans med *unik livskvalitet*.

Vision 2020

Örkelljunga kommuns miljö- och hälsobringande profil stärks. Gröna Örkelljunga har en tydlig roll och är en viktig medspelare i det nordvästskånska samarbetet. Trygghet, småskalighet, entreprenörskap, delaktighet och närhet är grundläggande värden, som tillsammans erbjuder unik livskvalitet, vilket leder till att Örkelljunga kommun i alla lägen blir ett klockrent val.

Genom att komplettera kommunens webbplats med utökade möjligheter för interaktivitet, kommer vi kunna erbjuda bättre personlig service bland annat via olika e-tjänster.

För att möta kommunens målområden kring effektivare e-förvaltning och ökad service för invånarna måste e-strategin tydligt förankras i verksamheten. För kommunen, dess förvaltningar och bolag syftar en sammanhållen e-förvaltning till att skapa effektivisering.

4.1 Förvaltningsövergripande

En e-förvaltning kännetecknas av samverkan och förvaltningsövergripande informationshantering i syfte att frigöra resurser från administration till kärnverksamhet samt att effektivisera och kvalitetssäkra verksamheten i syfte att skapa ”mer tid för invånare”. Detta uppnås genom att förenkla och effektivisera kontaktvägar till kommunen. Genom kommunens e-förvaltningsråd och dess subgrupper arbetar vi strategiskt förvaltningsövergripande. På det viset hjälper vi varandra att se effektiviseringsmöjligheter.

4.2 Nyttan för invånare och verksamheten

När e-tjänster och e-service diskuteras är det viktigt att i första hand utgå från nyttan och behovet för invånaren men också de olika verksamheternas kvalitetsutveckling mot en förenklad och effektiv administration. En sammanhållen e-förvaltning underlättar och effektiviserar kommunens verksamhet samtidigt som den stödjer invånarnas möjlighet till insyn och underlättar tillgängligheten till kommunens tjänster.

4.3 Verksamhetssystem

Verksamhetssystemen utgör det huvudsakliga IT-stödet för administrationen av den kommunala verksamheten. Vilka system som används och hur de används är föränderligt över tid. I *Bilaga 1* presenteras de verksamhetssystem som 2014 är mest betydande för kommunen.

5 Kommunportal24 - en modern mötesplats

Medarbetare inom den kommunala förvaltningen möter kommunens invånare i olika sammanhang. Uppdraget är i hög grad baserat på service inom olika områden i syfte att skapa goda förutsättningar för det vardagliga livet.

På Örkelljunga Kommunportal24 - www.orkelljunga24.se - är det idag möjligt för invånare att genom e-tjänster kommunicera direkt med vissa av kommunens verksamhetssystem.



5.1 Elektroniska tjänster via Internet

Den statliga e-delegationen har definierat en e-tjänst som en ”tjänst som tillhandahålls via ett elektroniskt gränssnitt och som helt eller delvis utförs elektroniskt”. Det elektroniska gränssnittet kan vara maskin-till-människa eller maskin-till-maskin.

På e-portalen kan företag och privatpersoner lämna synpunkter, anmäla fel, ansöka om olika tillstånd, barnomsorgsplatser med mera. Flera av e-tjänsterna är kopplade till vårt ärendehanteringssystem Castor, där de först registreras och vidare distribueras till avsedd ärendetyp och handläggare. När kopplingen mellan e-portalen och Castor är fullt utbyggd kommer ärenden att automatiskt registreras i Castor och landa i avsedd ärendetyp redo att handläggas av berörd personal. Ärendets status kommer då även att uppdateras automatiskt på e-portalen, där kunden kan följa det via ärendehistoriken på ”Mina sidor”.

5.2 Öppet dygnet runt

Invånaren kan i lugn och ro, på den tid som passar bäst förbereda och skicka in sin ansökan. Ett personligt kvitto på att den kommit in skickas till avsändarens e-post och ärendet placeras i ärendehistorik och kan följas via Internet. Ett beslut meddelas, via den kanal som angetts vid registreringen med en statusangivelse på ärendet.

5.3 Säker och tillförlitlig identifiering

För att använda e-tjänsterna på portalen behövs en e-legitimation. Kommunen har valt att erbjuda en säker och tillförlitlig standard som de flesta banker idag utfärdar till sina kunder där endast en inloggning krävs för att få tillgång till samtliga e-tjänster.

5.4 Digital signatur

Vid inloggning på e-portalen hämtas personuppgifter från Navet. Navet är Skatteverkets system för distribution av folkbokföringsuppgifter. Uppgifterna fylls i automatiskt i avsedda formulärfält och fungerar även som en digital signatur, vilket garanterar att rätt person är avsändare.

6 Grön IT

Genom att effektivisera vårt arbete har IT en stor potential att bidra till minskad miljöpåverkan.

Det kan i huvudsak ske inom tre områden:

- IT-användning och -drift
- inköp och återvinning av IT
- möten och resor

6.1 IT-användning och drift

6.1.1 Virtualisering

Virtualisering är en konkret åtgärd som kommunen arbetar med sedan 2007, det syftar till att ha färre fysiska servrar. IT-miljön består idag av färre fysiska servrar tack vare den här tekniken, eftersom det är möjligt att köra flera serverprogram på en och samma hårdvara. Färre fysiska servrar minskar elförbrukningen samt energiåtgången för de kylanläggningar som serverna kräver.

6.1.2 Fjärrsupport

Genom att investera i verktyg som möjliggör IT-support på distans minimerar vi tid för resor. På så vis minskas också utsläpp av växthusgaser och andra skadliga ämnen.

6.1.3 Energibesparing

Många datorer, skrivare och annan kringutrustning står ofta i ”stand-by”. Alla som använder strömförbrukande utrustning ska bli medvetna om vikten av att stänga av sin utrustning när den inte används.

6.2 Inköp och återvinning av IT

Att investera i ny och modern IT är på olika sätt bra för miljön. Den senaste tekniken är energisnål och framställd enligt standard för återvinning.

6.2.1 Inköp och skrotning

Inköp av datorutrustning ska ske genom de ramavtal som finns tillgängliga och som säkerställer att godkända tillverkare och leverantörer har prövats av Kammarkollegiet. Skrotning och återvinning av utsliten utrustning ska ske genom miljögodkända företag.

Kommunen anlitar återvinningsföretag som har kvalitetssäkringssystem i enlighet med SS-EN ISO 9002, och miljöledningssystem i enlighet med SS-EN ISO 14001. På detta vis säkerställer kommunen att miljöfarliga komponenter tas om hand på ett bra sätt och att data på hårddiskarna inte kommer i ”orätta händer”.

6.3 Möten och resor

Sammanträden behöver nödvändigtvis inte ske i det fysiska rummet. Med dagens teknik kan vi genomföra möten över telefon eller genom videokonferenser. Kommunhuset har teknik som stödjer denna typ av möten.

7 Teknisk utrustning

7.1 Godkänd standard

Den tekniska plattformen ska kännetecknas av standardtänkande. Vid upphandling ska kommunen alltid köpa godkända och standardiserade produkter av erkända tillverkare och leverantörer. Ramavtal ska nyttjas om sådana finns för aktuell produkt/tjänst.

Nya tillämpningar drifas på kommunens egen plattform så långt det är möjligt. Vid krav på tillgänglighet dygnets alla timmar måste sådana system outsourcas.

7.2 Inköp av utrustning

Verksamhetsspecifikt IT-stöd upphandlas och ägs av respektive verksamhet. IT-enheten ska alltid konsulteras innan beslut fattas om införskaffande av nytt IT-stöd. Kommunen ska alltid undersöka möjligheten att dela IT-system med andra kommuner.

7.3 System och drift

Gemensamma, standardiserade system ska användas inom följande områden.

- operativsystem
- elektronisk post
- Internet och antiviruskydd
- ordbehandling
- kalkyl- och presentationsprogram
- ekonomiadministration
- personal- och löneadministration
- registrering och ärendehantering
- databashantering
- telefoni och fax

För att garantera den dagliga driften av IT-stöd och hanteringen av grundläggande säkerhet ska tillräcklig kompetens finnas inom kommunen. Vid komplexa förändringar och byten av IT-stöd anlitas konsulter med specialistkompetens. Finns ramavtal för sådana tjänster ska dessa i första hand användas.

När det gäller utveckling av system och där tillhörande arbetsmetoder ska kommunen använda den kunskap som finns på marknaden. I första hand ska färdigutvecklade systemlösningar användas.

8 Säkerhet och kvalitet

Grunden för IT-säkerhet är en tydlig organisation och riskmedveten personal. Stabil IT-drift är grundförutsättningen för hög tillgänglighet och kvalitet. IT-verksamheten måste därför organiseras så att detta går att hantera.

Några av de faktorer som utgör ett hot mot driftsäkerhet är:

- obehöriga personers intrång
- bristande kunskap
- dåliga rutiner
- dålig eller underdimensionerad utrustning
- instabil strömförsörjning
- dålig kylning
- virus

8.1 Sekretess

Driftpersonal måste ha behörighet att kunna hantera all information, även sekretessbelagd och känslig information. Därför måste det finnas klara sekretessregler för hur driftpersonal får hantera informationen, i förekommande fall även sekretessförbindelse. Sådana regler och sekretessförbindelser ska alltid vara skriftliga. Respektive systemägare/förvaltare ansvarar för att sekretessförbindelser upprättas och efterföljs.

Tillgång till de gemensamma administrativa systemen och dess information ska endast tilldelas de personer som har användning för det i sitt arbete. Detta beskrivs utförligare i kommunens IT-säkerhetsplan. I all IT-användning ska gällande lagar och regler följas.

9 Ledning och ansvar

9.1 E-förvaltningsråd

E-förvaltningsrådet, som består av representanter från alla förvaltningarna, samordnar utvecklingen av kommunens e-förvaltning. Det främsta syftet är att förenkla och effektivisera det administrativa arbetet samt underlätta kontakten med företag och invånare.

Representanterna från respektive förvaltning ansvarar för att ta med relevanta frågeställningar och tankar till rådet från förvaltningen/enheten samt delge information tillbaka till förvaltningen/enheten. Representanterna har även det övergripande ansvaret att på sin förvaltning/enhet se utvecklingsmöjligheter gällande IT och e-förvaltning.

9.1.1 Mål och inriktning

Rådet arbetar i huvudsak med att:

- se över och kartlägga processer utifrån ett helhetsperspektiv
- ge förslag på nya arbetssätt och -rutiner
- vara ett forum för frågor som rör IT i allmänhet
- bevaka frågor som rör e-förvaltning

9.1.2 Möten

Under 2015 förändras arbetet med e-förvaltningsrådet. Från att ha sammanträtt en gång i månaden ska sammanträden nu ske en gång i kvartalet det vill säga fyra gånger om året. Kommunens IT-chef sammankallar till rådet. Mer arbetsrelaterade subgrupper startar där specifika frågor kan diskuteras så som vår webbplats och registreringsprogrammet Castor.

9.1.3 Kommunens ledningsgrupp

Styrningen av e-förvaltningsrådet sker hos kommunens ledningsgrupp. Förbättrings- och förändringsförslag som tas fram i rådet presenteras därför för styrgruppen som tar beslut i ärenden. Rådet återkopplar till styrelsen vid två tillfällen per år och presenterar eventuella beslutsunderlag.

9.1.4 Tjänstemän

IT-chef

IT-chefen ansvarar för framställning av kommunens e-strategi i samverkan med kommunens e-förvaltningsråd.

IT-samordnare

IT-samordnaren ansvarar för förvaltning, underhåll och utveckling av kommunens gemensamma IT-system. Alla beställningar och inköp av hård- och mjukvara inom det administrativa nätet ska ske via IT-samordnaren som också årligen sammanställer den gemensamma IT-planen.

Webbredaktör

Webbredaktören verkar för en kontinuerlig utveckling av kommunens webbplats och intranät samt, i samarbete med webbredaktionen, ansvarar för att informationen är aktuell. Webbredaktionen strävar även efter att kommunens webbplats ska hålla hög kvalitet och vara tillgänglighetsanpassad.

IT-enheten

IT-enheten ansvarar för driften av gemensamma system och datorer samt ger support till dess användare.

Systemförvaltare och -administratör

För varje verksamhetssystem ska det finnas minst en systemförvaltare som ansvarar för att systemet fungerar och används på bästa sätt. Systemförvaltaren är i de flesta fall också administratör och ger support till användarna samt tilldelar behörighet för det specifika verksamhetssystemet.

E-förvaltningsråd

Kommunens e-förvaltningsråd, som består av representanter från de olika förvaltningarna, samordnar utvecklingen av e-förvaltningen samt framställer underlag till förbättringar avseende e-tjänster samt intern effektivitet och kvalitet.

Arbetsledare och chefer

Chefer på alla nivåer har ett övergripande ansvar för att e-strategin förverkligas och ser, tillsammans med sina medarbetare, till att var och en har den kompetens som behövs för att nyttja IT i sitt dagliga arbete.

Medarbetare

Eftersom IT-området utvecklas i snabb takt är det av stor vikt att alla medarbetare inser värdet i att utveckla sin egen kompetens på området och för fram behovet till den som är ansvarig för verksamheten.

Utbildning

Det finns ett allmänt intresse av att IT-systemen används på ett effektivt sätt. Kommunen gör stora vinster om personalen behärskar verktygen optimalt. Kartläggning och analys av kunskapsbehovet bör ske kontinuerligt så att kompetensutveckling kan fortlöpa på ett smidigt sätt. Alla chefer med personalansvar har ett övergripande ansvar för att personalen har lämplig kunskap.

9.1.5 IT-planer

IT-planer upprättas årligen och beskriver aktiviteter som stegvis behöver genomföras för att **e-strategi 2015-2017** ska efterarbetas. Kommunstyrelsen och samtliga nämnder upprättar en gemensam IT-plan som beskriver nuläge, målsättning samt planerade aktiviteter kopplade till ekonomiska termer. Syftet med IT-planer är att de ska utgöra en vägledning, till exempel att interna förbättringsprocesser med hjälp av IT-stöd ska generera en nytta för invånarna oavsett om det leder till en e-tjänst eller inte.

10 Avslutning

Dagens invånare och företag förväntar sig i allt högra grad att snabbt, enkelt och säkert kunna sköta sina ärenden, få tillgång till information och ha möjlighet till inflytande genom digitala kontaktvägar. Vi lever i en tid då e-samhället utvecklas och etableras.

Syftet med strategin är att förbättra Örkelljunga kommuns förutsättningar för utveckling av e-förvaltning och digitala kontaktvägar med invånare och företag. Därför ska vi vid varje ny idé om förändring av arbetsrutiner och -metoder undersöka om det är möjligt att göra det med hjälp av IT-stöd.

Bilaga 1 – Mest betydande verksamhetsystem 2014

Libra - Axiell

Örkelljungas bibliotekskatalog ingår i en katalog som är gemensam med 10 andra kommuners, alla invånare får tillgång till att beställa, låna och lämna inte bara lokala böcker utan även de böcker som finns på andra bibliotek i nordvästra Skåne.

Castor - Prosonagruppen

Vårt gemensamma dokument- och ärendehanteringssystem hanterar många typer av ärenden, från komplexa fastighetsrelaterade objekt till enklare personärenden. Här registreras ärenden och de protokoll som är kopplade till nämnder och kommunfullmäktige skrivs i Castor. Castor kommunicerar med Kommunportal24 och tar emot datainformation som kommer in via e-tjänsterna.

GIS- Kartsystem

Nytt kartprogram är under upphandling i samverkan med andra kommuner. Kartsystem ger en geografisk dimension åt våra data, såsom ledningar, vägar, trafik och fastigheter. Med kartan som bas binds all information samman till en tydlig lägesbild som är enkel att visualisera. Systemet används flitigast av Samhällsbyggnadsenhetens personal.

Personec P - Aditro

Ett integrerat tid-, bemannings- och lönesystem för offentlig verksamhet. Det fungerar som rollbaserad webbapplikation med stöd för medarbetare, arbetsledare, löne- och driftsadministratörer.

Procapita - Tieto

Ett verksamhetssystem för skolan. I systemet hanteras kö till barnomsorgsplats, placeringar, avgifter, debiteringar, scheman, betyg, klassplaceringar samt barn- och elevavgifter. I Procapita landar de e-tjänster som rör barnomsorgen.

Raindance - CGI

Ett system för integrerade lösningar för ekonomistyrning, elektronisk fakturahantering, uppföljning och analys, budget, prognos samt bokföring. Systemet kan på ett tillförlitligt sätt integreras med andra verksamhetssystem.

Treserva - CGI

Ett modernt system för kommunal hälso- och sjukvård, omsorg om äldre och personer med funktionsnedsättning samt individ- och familjeomsorg. Genom sin moderna arkitektur är systemet väl förberett för framtidens e-förvaltning och genom de utvecklade statistikfunktionerna kan verksamheten utvärderas och förbättras löpande.

Övriga system

Kommunen använder även andra system, för administration av och tillämpning inom olika verksamheter, bland annat för lokalbokning inom kultur- och fritidsförvaltningen, webbaserat enkätverktyg för olika undersökningar med mera.