

# Strategi

## Verksamhetsutveckling med IT som stöd

## Innehåll

|       |   |    |
|-------|---|----|
| 1     | Inledning.....  | 3  |
| 2     | Mål.....  | 3  |
| 3     | Kommunens användning av IT.....   | 3  |
| 3.1   | IT ska underlätta tillgången till kommunens information och tjänster..... | 3  |
| 3.2   | Kommunens användning av telefoni.....                                     | 4  |
| 3.3   | Förändring av verksamhetens organisation och arbetssätt.....              | 4  |
| 3.4   | Styrning av IT för samverkan och återanvändning.                          | 4  |
| 3.5   | Information som resurs.....   | 5  |
| 3.6   | Värdering och uppföljning av nyttan med IT.....                           | 5  |
| 3.7   | IT som tjänst ur ett verksamhetsperspektiv.....                           | 5  |
| 3.7.1 | Leverans av interna IT-tjänster och servicenivåer .....                   | 6  |
| 3.7.2 | Infrastruktur.....  | 6  |
| 3.7.3 | System.....   | 6  |
| 3.7.4 | Drift och support.....  | 7  |
| 3.8   | Arbetsmiljö.....  | 7  |
| 3.9   | Grön IT.....  | 8  |
| 4.    | Roller och ansvarsområden.....  | 8  |
| 4.1   | Kommunfullmäktige.....  | 8  |
| 4.2   | Kommunstyrelsen.....  | 8  |
| 4.3   | Ledningsgrupp (Styrgrupp IT).....   | 8  |
| 4.4   | Sektorer, avdelning och stab.....   | 9  |
| 5     | Informationssäkerhet.....   | 9  |
| 6     | Upphandling och avtal.....  | 10 |

## 1 Inledning

Informationsteknikens uppgift i kommunen är att öka verksamheternas förmåga att nå sina mål. Informationstekniken (IT) är ett verktyg för utveckling av de kommunala verksamheterna. Utgångspunkten för all IT-verksamhet är att IT ska underlätta arbetet med att nå Vision 2025.

Tekniken ska nyttjas för att förenkla för medborgare och anställda, stödja effektivitet, kvalitet, samverkan och de demokratiska processerna.

Denna strategi ska ge stöd och vägledning för planering och genomförande av verksamheternas insatser inom IT-området och den fortsatta utvecklingen av e-förvaltningen.

## 2 Mål

Nedan sammanfattas övergripande mål för verksamhetsutvecklingen med IT som stöd:

Valdemarsviks kommun ska tillhandahålla moderna IT-lösningar till nytta för medborgare och medarbetare, vilket ska resultera i effektiva processer och ökad kvalitet i verksamheten.

## 3 Kommunens användning av IT

IT utgör ett samlingsbegrepp för de tekniska möjligheter som skapas genom ständiga framsteg inom dator teknik och telekommunikation.

### 3.1 IT ska underlätta tillgången till kommunens information och tjänster

Användningen av IT är viktig för Valdemarsviks kommuns invånare, näringslivet och medarbetare i kommunen. IT ska underlätta tillgången till kommunens tjänster. Det ska vara enkelt att utföra tjänster och ta del av information när som helst på dygnet. Kommunen ska säkerställa att de tjänster som utvecklas, möter de behov som medborgaren har samt att information som är skyddad av lagar och förordningar skyddas mot obehörig åtkomst. Kommunens information och kommunens webbsidor ska vara tillgängliga och anpassade för målgruppers behov.

Kommunen ska underlätta för företag genom att skapa enkla och tydliga rutiner för ansökan om olika tillstånd.

Staben ansvarar för att samordna och förstärka e-tjänsteutvecklingen inom kommunen. Verksamheternas utvecklingsarbete är en förutsättning för en framgångsrik utveckling.

Inom flera områden som berör kommunen pågår planering och utveckling på både nationell och regional nivå där siktet är inställt på att samordna tjänster inom den offentliga sektorn. Därför är det också allt viktigare att ha gemensamma standarder inom kommunen som fungerar ihop med andra organisationers system. Det gäller exempelvis mellan region och kommun inom flera verksamhetsområden.

### **3.2 Kommunens användning av telefoni**

Telefonin är en viktig kommunikationskanal för kommunens medborgare och brukare. Det skall vara lätt att nå kommunen och att få sitt ärende utfört eller få stöd för att på egen hand utföra uppgifter.

Kommunen har en gemensam telefonlösning och samtliga anställda ska ha nödvändiga kunskaper om kommunens telefonlösning och de rutiner som gäller.

### **3.3 Förändring av verksamhetens organisation och arbetssätt**

En kommuns huvuduppgifter förändras relativt långsamt över tiden. Det finns därför en risk att invanda arbetssätt och rutiner inte förändras, trots att ny teknik och nytt IT-stöd finns som möjliggör en utveckling av verksamheten.

Det är viktigt att invånarnas behov och verksamhetens behov tillsammans ska styra utvecklingen av IT-stödet. Verksamhetsutveckling och utveckling av IT-stödet ska gå hand i hand. Analyser av handläggningsprocesserna måste genomföras för att fånga upp möjliga förändringar i arbetssätt och skapa ökad samverkan.

När processer förändras flyttas ofta befintliga ansvarsstrukturer, roller förändras och detta påverkar organisationen. Nya IT-system är ofta något som startar eller driver fram förändringen men det är organisationens sätt att hantera förändringen som är avgörande för utfallet.

Ledningens aktiva deltagande och styrning krävs därför för ett framgångsrikt förändringsarbete.

### **3.4 Styrning av IT för samverkan och återanvändning**

Lokala idéer och initiativ ska fångas upp och erfarenheter ska kunna återanvändas. Innan en applikation köps in eller utvecklas ska först en analys göras för att säkerställa om liknande behov finns i någon annan sektor. Om så är fallet ska detta i möjligaste mån koordineras så att den nya applikationen kan fylla flera enheters behov.

Prioritering av gemensam utveckling där informationstekniken ska stödja och bidra till att förverkliga verksamheternas olika behov och mål liksom invånarens och företags behov hanteras av Styrgrupp IT.

Det ska finnas rutiner för hur verksamhetsstöd och e-tjänster ska införas och integreras så att produkter och tjänster kan fungera med befintlig och framtida IT-infrastruktur.

### **3.5 Information som resurs**

Information är en nyckelresurs för kommunens verksamheter. Ansvaret för att skapa och upprätthålla de olika delarna av kommunens information ska vara fastställt och fördelat i organisationen på ett entydigt sätt.

Kommunens information ska vara korrekt och tillgänglig för alla berörda och så långt möjligt anpassas till målgruppernas behov.

Information ska lagras och arkiveras på ett strukturerat och effektivt sätt för att öka möjligheterna till snabb och integritetsskyddad åtkomst.

Upphovsrättsliga aspekter och etiska regler ska beaktas vid publicering.

All information är i dagsläget inte digital. Kommunens ambition är att all verksamhetskritisk information ska finnas tillgänglig i digital form, strukturerad på ett sätt som gör den åtkomlig för behöriga användare.

### **3.6 Värdering och uppföljning av nyttan med IT**

Användningen av informationsteknik i kommunen ska styras av verksamhetsbehovet och invånarens, besökarens och näringslivets behov av interaktivitet. IT ska beskrivas, levereras och följas upp så att verksamhetens ledning kan värdera nyttan med att informationstekniken används i kommunens verksamhet samt av medborgare och andra externa intressenter.

Värderingen av IT-stödet hänger samman med hur väl integrerat detta är i verksamhetens processer och utifrån nyttan för medborgare och andra intressenter. Bedömningar av nyttan med IT ur ett verksamhets- och brukarperspektiv ska göras regelbundet. Särskild vikt ska läggas vid användarnas, internt och externt, uppfattning om användbarhet och nytta i det löpande arbetet. Detta är förvaltningsorganisationens ansvar.

### **3.7 IT som tjänst ur ett verksamhetsperspektiv**

Användningen av informationsteknik är idag mer en fråga om funktioner för verksamheten, för invånare, besökare och näringsliv än en fråga om teknik. IT-stödet omfattar idag nästan samtliga funktioner i en verksamhet.

Inom IT-området sker en övergång till tjänsteorientering i arbetssättet mot interna och externa leverantörer. Detta innebär att de funktioner som ska

levereras beskrivs som tjänster ur ett användar- och brukarperspektiv. IT-verksamheten blir därmed mer serviceinriktad och verksamhetsorienterad.

### **3.7.1 Leverans av interna IT-tjänster och servicenivåer**

IT-tjänster ska levereras med ambitionsnivå och tillgänglighet anpassad till verksamhetens och medborgarnas behov och till ekonomiskt försvarbara kostnader.

Målsättningen är att det ska finnas dokumenterade överenskommelser mellan IT-enhet och verksamhet avseende leverans av IT-tjänster och servicenivåer (Service Level Agreement - SLA). IT-tjänsterna ska kontinuerligt förändras i takt med den verksamhet de stödjer.

Ett införande av mer tjänsteorienterad IT enligt standardiserad modell ställer krav på att:

- Tjänster definieras och avtalas (SLA:er)
- Beslut fattas om vem som ska ansvara för tjänsten
- Kostnad och kvalitet för tjänsten följs upp
- Tillgänglighet, kapacitet och kontinuitet för tjänsten planeras och följs upp
- Problem kan lösas och förändringar genomföras
- En gemensam funktion för kundstöd finns (ServiceDesk)

Ett utvecklingsarbete ska bedrivas inom kommunen för att realisera ovanstående. Införandet anpassas till befintliga resurser inom IT-enhet och verksamhet.

En ökad samverkan mellan de olika aktörerna inom IT-verksamheten i kommunen kommer att bli av verksamhetskritisk betydelse. Detta är en avgörande betydelse för att IT-verksamheten ska utvecklas.

### **3.7.2 Infrastruktur**

Den gemensamma IT-infrastrukturen ska förenkla utbyte av funktioner och information och effektivisera administration, utbildning och kompetensförsörjning. IT-infrastrukturen ska i ökad grad bygga på för kommunen etablerade standarder. Utbyte av information med externa organisationer ställer krav på anpassning till gemensamma standarder för integration och informationsutbyte.

### **3.7.3 System**

När nytt IT-stöd ska införas ska en kartläggning av verksamhetsprocessen alltid ske först. Där kan avgöras om investeringar i tekniska lösningar är aktuell eller om kommunen har möjlighet att med utveckling av befintlig teknik genomföra förändringen. Om liknande ärenden hanteras på olika sätt runt om

i kommunen innebär det att IT-stödet måste specialanpassas för hur olika enheter behandlar samma typ av ärende. Därför är det viktigt att verksamhetsutveckling och utveckling av IT-stöd och e-tjänster genomförs integrerat.

Systemförsörjningen ska i första hand baseras på anskaffning av standardsystem och tjänster som uppfyller gemensamma standarder. Gemensamma standarder ska inkludera verktyg och tydliga gränssnitt för informationsutbyte och effektiv åtkomst av information.

Kommunens system ska inbördes kunna utbyta information med varandra samt med system vid andra myndigheter, organisationer och företag. Därigenom ökar servicegraden genom att handläggningen blir effektivare och snabbare.

### **3.7.4 Drift och support**

Driftorganisationen ska baseras på en modell med få aktörer och tydliga gränssnitt och leveranskrav. Servicenivåer ska upprättas för IT-tjänsterna både mot externa och interna leverantörer. Servicenivåer ska baseras på verksamhetens krav och följas upp mot avtalade nivåer. Avtalade servicenivåer ska underlätta och medverka till att målet kan uppnås d.v.s. tillhandahållandet av moderna IT-lösningar för medborgare och medarbetare.

Detta leder till en klar bild över förväntningar och ansvar.

IT-tjänster ska vara beskrivna och bygga på gemensamma begrepp som möjliggör för IT-organisationen att styra och följa upp sina processer. Roller, ansvar och kommunikationsvägar ska vara tydliga både inom den interna IT-enheten och mellan kund och leverantör. Kund är kommunens verksamheter och IT-leverantör är den interna IT-enheten eller av kommunen kontrakterad extern leverantör.

En sammanhållen intern kundstödsfunktion ska vara den samlade kontaktpunkten för användarstöd och felanmälningar för användare för i princip alla IT-ärenden. Den ska se till att ärenden åtgärdas inom de uppsatta tidsramar som är överenskomna med kommunens verksamheter.

## **3.8 Arbetsmiljö**

En modern attraktiv arbetsplats med ändamålsenliga lärmiljöer, teknik och lokaler är viktig för att kommunen ska bibehålla och attrahera ny arbetskraft.

Informationstekniken ska stödja god arbetsmiljö för kommunens anställda genom att eftersträva god ergonomi avseende arbetsplatsutrustning, systemstöd och informationsåtkomst. Kommunens fastställda policyer för miljö/arbetsmiljö ska tillämpas vid utveckling och anskaffning av IT-tjänster och utrustning. Det är också viktigt att belysa en förändrad arbetssituation ur

ett psykosocialt perspektiv när nya tjänster införs. Utveckling av nya e-tjänster kan betyda nya interna arbetssätt med förändrade rutiner.

### **3.9 Grön IT**

Grön IT handlar om att skapa största möjliga nytta med minsta möjliga miljöbelastning. Kommunen ska alltid verka för att minska klimatpåverkan genom att ta hänsyn till miljö vid inköp av utrustning, transporter och energibesparade förändringar i serverhall.

Kommunen säkerställer omhändertagande av begagnad utrustning genom återanvändning eller miljövänlig skrotning.

IT-baserade lösningar prioriteras, när det är möjligt, för att minska onödiga transporter genom webbmöten, videokonferenser och telefonkonferenser.

## **4. Roller och ansvarsområden**

### **4.1 Kommunfullmäktige**

Beslutar om kommunens gemensamma strategi för verksamhetsutveckling med IT.

Beslutar om medel för verksamhetsutveckling och IT.

### **4.2 Kommunstyrelsen**

Kommunstyrelsen svarar för den övergripande tillsynen av IT-verksamheten i kommunen och att den effektivt tillgodoser kommunens gemensamma behov.

Kommunstyrelsen fastställer riktlinjer inom IT-området.

### **4.3 Ledningsgrupp (Styrgrupp IT)**

Kommunens ledningsgrupp är styrgrupp för IT-frågor. Uppdraget för styrgruppen är att samordna och samarbeta i strategiska och kommungemensamma IT-frågor.

Styrgrupp IT svarar för att:

- Säkra förvaltningen och utveckling av den gemensamma plattformen
- Identifiera och diskutera strategiska gemensamma IT-frågor utifrån medborgarnytta och verksamhetsperspektiv
- Initiera och vara drivande för en samordnad verksamhetsutveckling med IT
- Informera om pågående verksamhetsutveckling
- Vara referensgrupp i IT-frågor såsom styrdokument och riktlinjer



#### 4.4 Sektorer, avdelning och stab

Sektorernas ledningsgrupper ansvarar för respektive sektors verksamhetsutveckling och därmed även för IT.

För att säkerställa att sektorernas befintliga IT-stöd och planerad verksamhetsutveckling stödjer verksamheten ska regelbundna dialogmöten ske med representanter från IT-enheten.

Sektorer, avdelning och stab ansvarar vidare för att:

- IT-verksamheten inom sektorn bedrivs med rätt krav på säkerhet, skydd av personlig integritet och förtroende hos allmänheten
- Hantering av personuppgifter sker i enlighet med sekretesslagen samt personuppgiftslagen
- Information som rör egen verksamhet i gemensamma system är korrekt
- IT-verksamheten inom respektive verksamhetsområde effektivt tillgodoser såväl kommunens gemensamma som de enskilda verksamheternas behov
- De regler och riktlinjer som utfärdas ska spridas och implementeras inom sektorer, avdelning och stab.
- Sektorer, avdelning och stab deltar i det samarbete som bedrivs i gemensamma IT-frågor
- All berörd personal har tillräcklig utbildning och tydliga instruktioner för att genomföra sina arbetsuppgifter i samband med IT på ett effektivt och säkert sätt
- Arbetsplatserna ska vara moderna med ändamålsenliga lärmiljöer, teknik och lokaler.
- Ta hänsyn till den psykosociala arbetsmiljön när verksamheterna förändras med IT-stöd och att den ergonomiska arbetsmiljön är lämpligt utformad

## 5 Informationssäkerhet

Säkerhetsarbetet omfattar alla åtgärder vars samlade effekt är att förebygga och begränsa konsekvenserna av störningar för informationshantering inom kommunens verksamheter. Personer som omfattas är förtroendevalda, anställda och i viss omfattning skolelever samt konsulter/entreprenörer om uppdragens karaktär är relevanta för informationssäkerheten.

Förankringen och medvetandet hos medarbetarna utgör själva grunden för vad informationssäkerhetsarbetet.

Informationssäkerhet handlar om:

- *Sekretess*, skydd mot obehörig åtkomst av information
- *Riktighet*, åtgärder för att åstadkomma rätt kvalitet på information
- *Tillgänglighet*, åtgärder för att säkra drift och funktionalitet
- *Spårbarhet*, möjligheten att fastställa vem som gjort vad eller att kunna verifiera orsaken till en händelse

Berörd personal ska ha nödvändiga kunskaper om aktuella IT-stöd och gällande säkerhetsregler. Säkerhetsaspekter ska beaktas vid utveckling och anskaffning. Godkända servicenivåer ska finnas före driftsättning och kontinuitetsplan ska finnas för verksamheter med starkt beroende av verksamhetssystem och IT-stöd.

Tillämpning av kommunens riktlinjer för informationssäkerhet innebär att:

- Grundnivån för säkerheten ska fastställas genom informationsklassificering
- Skydd ska anpassas efter genomförd riskanalys
- Åtkomst/behörighet ska tilldelas formellt och endast efter behov samt följas upp regelbundet
- Alla incidenter ska rapporteras och kontinuerlig uppföljning skall ske mot fastställda regler

## 6 Upphandling och avtal

Vid upphandling och inköp inom IT-området ska Valdemarsviks kommuns riktlinjer för upphandling och inköp tillämpas. Upphandlingen/inköpet utgör ett väsentligt moment i realiserandet av IT-tjänsten. Kommunen ska ha en sammanhållen leveransstrategi för IT-området som säkerställer att kontrakt, avtal och överenskommelser i största möjliga utsträckning skapar förutsättningar för flexibilitet och följsamhet mot verksamhetens krav. Möjliga effektiviseringar och stordriftsfördelar ska tillvaratas genom samordning och planering.

De affärsmässiga möjligheterna att upprätthålla kostnadseffektiv drift och support på upphandlade system och tjänster under hela tjänstens livstid samt möjligheter till framtida konkurrens ska beaktas vid all upphandling. Vid anskaffning ska krav ställas på att produkter eller tjänster ska fungera med befintlig och framtida IT- infrastruktur och dess driftsförhållanden.

En ökad samverkan bland kommunerna i Östergötlands län kan förutspås inom olika områden och en gemensam utvecklings- och driftsorganisation kommer att skapas. Genom att samverka i en gemensam organisation kan kommunerna använda befintliga resurser på ett mer kostnadseffektivt sätt. Samordningsvinster uppstår som gör att man får mer för pengarna samtidigt som kvaliteten i verksamheten och möjligheterna att följa utvecklingen kan förbättras.

Vid köp av IT som tjänst på marknaden kan immateriella rättigheter avseende mjukvara och gjorda anpassningar ingå som en del av tjänsten. Det är då inte nödvändigt att äga licenser eller de utvecklingar/anpassningar som gjorts. Därigenom ökar möjligheterna att konkurrensutsätta tjänsten genom förnyad upphandling samtidigt som inlåsningar mot vissa produkter minskas.

Det är av stor vikt att referensgrupper, bestående av verksamhetsrepresentanter, engageras i samband med genomförandet av upphandlingar. Upphandling/ anskaffning är i grunden ett beslut om att investera eller att förbinda organisationen till externa kostnader över en längre tid.