

Digitaliseringsstrategi 2017 -2020



Hamar kommune
Stange kommune
Kongsvinger kommune
Løten kommune
Sør-Odal kommune
Nord-Odal kommune
Grue kommune
Hedmark IKT

Innhold

1. Innledning	2
2. Prinsipper for digitaliseringsarbeidet	5
3. Dagens situasjon	7
4. Brukeren i sentrum	8
5. Digitalisering som drivkraft for innovasjon og økt produktivitet	9
6. Styrket digital kompetanse og deltakelse	11
7. Effektiv digitalisering av offentlig sektor	12
8. Informasjonssikkerhet, personvern og dokumentasjonsforvaltning	13

1. Innledning

Formålet med denne strategien er å fastsette våre mål for digitaliseringsarbeidet. Den er basert på Digital agenda for Norge og KS sin digitaliseringsstrategi.

Digitalisering handler om å tilby tjenester på en ny måte. Digitale tjenester skal være enkle å bruke, effektive og pålitelige. Dette utviklingsarbeidet er et samspill mellom teknologi, organisasjon, arbeidsprosesser, brukere og behov. I arbeidet med digitalisering av tjenester legges det viktige prinsipper til grunn, f.eks. at vi ikke skal spørre etter opplysninger vi allerede har, at det skal inneholde en klar språkform og være universelt utformet. Videre skal vi arbeide med automatisering der det gir gevinster. Dette vil medføre nye arbeidsmåter for ansatte og økt krav til digital kompetanse.

Digitalisering handler om å bruke teknologi til å fornye, forenkle og forbedre.

Teknologien er under kontinuerlig utvikling, og kan gi oss nye muligheter. Sosiale medier, mobile løsninger og skytjenester er noe av det som påvirker digitaliseringsarbeidet.

Visjon

IKT for en enklere hverdag

Digital agenda for Norge – hva betyr den for kommunal sektor

Stortingsmeldingen Digital agenda for Norge ble lagt fram i april 2016. I meldingen er det en omfattende gjennomgang av Norges digitale tilstand. Det konkluderes med at Norge er ett av de mest digitalt modne landene i verden, og har hatt en god utvikling for digitale, offentlige tjenester. Samtidig viser undersøkelser at tjenestene kan bli mer brukervennlige. I Digital agenda for Norge er det satt opp fem hovedprioriteringer for den nasjonale IKT-politikken:



Brukeren i sentrum: Offentlige tjenester skal oppleves sammenhengende og helhetlige for innbyggere, næringsliv og frivillig sektor. Forvaltningen skal gjenbruke informasjon i stedet for å spørre på nytt.

IKT er vesentlig for innovasjon og produktivitet: Næringslivet og samfunnet skal kunne utnytte mulighetene som digitaliseringen gir. Myndighetene skal legge til rette for økt digital innovasjon.

Styrket digital kompetanse og deltakelse: Digitale tjenester skal være lette å forstå og lette å bruke for alle. Avansert IKT-kompetanse og IKT-forskning er en forutsetning for digitalisering av Norge. Opplæring må skje fra grunnopplæringen og gjennom alle faser i livet.

Effektiv digitalisering av offentlig sektor: Offentlige digitaliseringsprosjekter skal planlegges og gjennomføres profesjonelt. Gevinster skal realiseres. Markedet skal brukes når det er hensiktsmessig. Stat, kommune og ulike sektorer bør benytte fellesløsninger for å dekke like behov.

Godt personvern og god informasjonssikkerhet: Personvern og informasjonssikkerhet skal være en integrert del av utviklingen og bruken av IKT. Den enkelte innbygger skal i størst mulig grad ha råderett over egne personopplysninger. Informasjonssikkerhet skal ivaretas med utgangspunkt i risikovurderinger basert på trussel- og sårbarhetsinformasjon og følges opp gjennom god internkontroll.

Digital Agenda peker spesielt på tre områder som har direkte betydning for kommunal sektor:

- Styring og samordning av digitalisering i offentlig sektor
- Samordning av digitaliseringsarbeidet i kommunal sektor
- Finansieringsmodeller

Digital agenda for Norge finner du her:

WWW.REGJERINGEN.NO/NO/DOKUMENTER/MELD.-ST.-27-20152016/

KS Digitaliseringsstrategi 2017-2020 for kommuner og fylkeskommuner

KS har utarbeidet en ny Digitaliseringsstrategi basert på Digital agenda. KS skal videreføre arbeidet med samordning i kommunal sektor på digitaliseringsområdet.

Visjonen i KS' digitaliseringsstrategi:

Gode og tilgjengelige tjenester styrker dialogen med innbyggere og næringsliv, og gir gode lokalsamfunn.

For enklere å kunne måle oss mot andre kommuner, har vi i vår strategi lagt til grunn KS' mål for kommuner og fylkeskommuner

Kommunene sammen med Hedmark IKT, vil forholde seg til felles tiltak som vil bli utviklet i perioden av KS.

KS Digitaliseringsstrategi for kommuner og fylkeskommuner finner du her:

[HTTP://WWW.KS.NO/FAGOMRADER/UTVIKLING/DIGITALISERING/NY-DIGITALISERINGSSTRATEGI/](http://www.ks.no/fagomrader/utvikling/digitalisering/ny-digitaliseringsstrategi/)



2. Prinsipper for digitaliseringsarbeidet

Bestillere og Hedmark IKT identifiserer aktuelle felles interkommunale prosjekter og prosjektområder.

Prioritering av prosjekter skjer etter følgende kriterier:

- Funn av mulige gevinster
- Hvilke strategiske mål som skal oppnås
- Hvilke risikoer og kostnader som må knyttes til prosjektet
- Hvilke lovpålagte krav og sentrale føringer som skal imøtekommes
- Behov for skifte av teknologi



Handlingsplan skal utarbeides både interkommunalt og kommunalt.

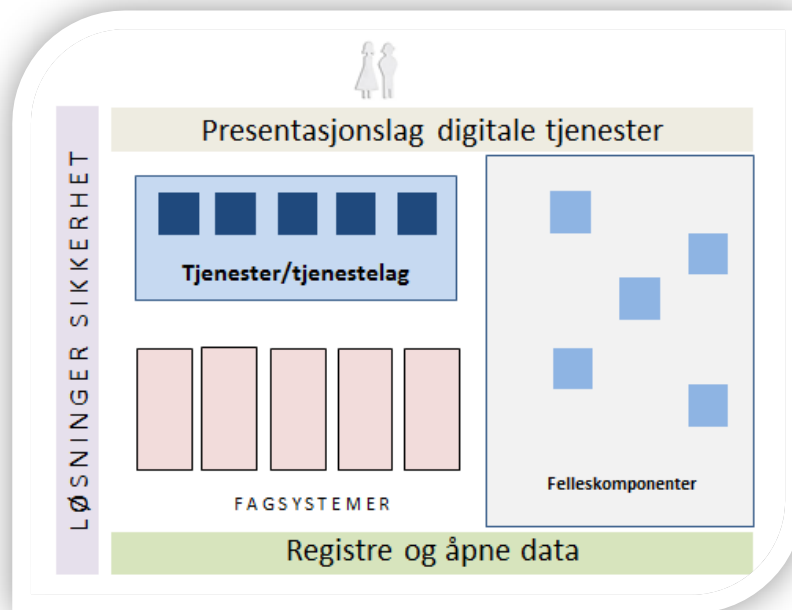
Disse planene skal inneholde:

- Vedtatte mål for hele perioden
- Status av måloppnåelse for inneværende år, interkommunalt og kommunalt
- Forslag til handlingsplan for resten av perioden
- Budsjett fordelt over strategiperioden

Bestillerne har ansvaret for at endringsbehov, som er av interkommunal interesse, fanges opp i den respektive kommune, og bringes til bestillerrådet for felles vurdering.

Arkitekturprinsipper

De anbefalte retningslinjene i digitaliseringsrundskrivet, fra Kommunal- og moderniseringsdepartementet, anbefales fulgt for å gjøre den digitale arkitekturen internt i kommunen robust, og ikke minst for å utvikle selvbetjeningsløsninger for innbyggere og næringsliv.



Identifisering av innbygger er basert på bruk av ID-porten, som vi allerede kjenner fra mange løsninger, Altinn osv.

For å få robuste og fremtidsrettede løsninger, vil vi i vår utvikling av digitale selvbetjeningstjenester, basere oss på noen grunnleggende prinsipper:

- Hvilke tjenester som skal leveres til innbyggerne
- Tjenesten må bygges uavhengig av hvilke fagsystem som skal kobles til
- Tjenestene må integreres mot felleskomponenter (eksempler: Folkeregisteret og ID-porten) og individuelle fagsystemer
- Skytjenester skal ikke bryte med overordnede føringer
- Fremtidig leverandørstrategi må inkludere krav til enkel integrasjon mot innbyggertjenestene
 - o For å unngå å forvalte komplekse spesialintegrasjoner
 - o Må kunne endres uten at det påvirker innbyggertjenestenes grensesnitt utad

3. Dagens situasjon

Samarbeid

Kommunene samarbeider med Hedmark IKT på flere nivåer. Bestillere vurderer endringer av gamle løsninger og fagsystem eller innkjøp av nye, samt IKT sikkerhet ut fra innspill fra sikkerhetsrådet. På fagområdene er det etablert forvaltningsteam som ser på hvordan utnytte fagsystemer best mulig, og hvordan man kan samarbeide om utvikling og opplæring.

IKT modenhet

Det er variabelt hvor langt fremme kommunene er på bruk av digitale løsninger. På noen områder, slik som kartløsninger, er vi langt fremme og tar tidlig i bruk ny funksjonalitet. Alle kommunene er også på helsenett og utveksler elektroniske meldinger.

Felleskomponenter

Felleskomponenter er tatt i bruk i ulik grad i kommunene. ID-porten brukes i noen fagsystemer og vil være innloggingsløsning for MinSide Portal for innbyggere. SvarUt og SvarInn er under innføring, og flere av felles offentlige registre er integrert med fagsystemer. Elektronisk handelsformat (EHF) er tatt i bruk for mottak og utsending av faktura. Matrikkelen oppdateres av kommunene.

Felles teknisk plattform

Vi har en sentralisert, modulbasert teknisk plattform, med et avansert datasenter i Stange (avbruddsfri strøm, dobbel fremføring av fiber, automatisk brannslukking osv.). Alle data blir løpende kopiert over til en reserveinstallasjon i Hamar rådhus for å kunne håndtere en katastrofesituasjon hvis vårt datasenter blir fullstendig ødelagt. Den tekniske løsningen som danner grunnmuren i vår løsning, er basert på felleskomponenter, som alle kommunene er en del av. Dette danner basis for sikker drift av e-postløsning, fillagring og fagsystemer med mer.

4. Brukeren i sentrum

Med brukere menes både innbyggere, ansatte, andre offentlige og private virksomheter, samt frivillig sektor.

Gjennom digitalisering skal vi sørge for et bedre tjenestetilbud og styrke dialogen med brukeren. Vi skal legge til rette for helhet og sammenheng både på tvers av fagområder og forvaltningsnivå. For brukerne vil gode digitale løsninger kunne bidra til en enklere og mer effektiv hverdag. Våre nettsider skal vises på alle skjermstørrelser; PC, nettbrett, telefon – uavhengig av den skjermen brukeren har.



Vi har startet arbeidet med å utvikle en Minside-portal. Denne skal utvikles videre de neste årene. Her vil brukeren finne opplysninger om seg selv, sine tjenester og få muligheter til selvbetjening. For å sikre data til innbyggere, krever vi sikker identifisering. Her vil det bli mulig å sende ut automatisk informasjon om tjenester. På sikt ønsker vi å nå målene i Stortingsmeldingen Digital agenda for Norge: Innbygger skal slippe å søke om tjenester som de har krav på.

Vi skal involvere brukerne når vi velger nye digitale tjenester, og hvordan de skal utformes. For at tjenestene skal være enkle å bruke, er det viktig å tilpasse språket til de brukere vi vil nå. Bruk av universell utforming er på samme vis et viktig virkemiddel for at løsningene forstås og brukes.

Vi skal:

- benytte digital selvbetjening som førstevalg
- ikke be om opplysninger vi allerede har tilgang til
- tilpasse våre digitale tjenester til forskjellig brukerutstyr (PC, nettbrett, mobiltelefon)
- benytte nasjonal standard for pålogging (ID-porten) når det kreves sikker identifisering
- benytte enkel språkbruk og universell utforming i våre digitale tjenester

5. Digitalisering som drivkraft for innovasjon og økt produktivitet

Bruk av teknologien gir oss nye løsninger for verdiskapende aktiviteter, behov og utfordringer.

Tre eksempler kan være:

- Spillbasert læring i undervisningen kan gi ny motivasjon og bedre resultater.
- Digital trygghetsalarm i hjemmet kan registrere risiko og når en hendelse inntreffer. Ut i fra dette, kan vi sikre den hjemmeboende, og endre / forbedre tjenesten utfra funn.
- Sikker elektronisk kommunikasjon åpner for automatiserte søknadsprosesser, som gir raskere svar og frigjør arbeidskapasitet.



Digitalisering og automatisering gjør at det genereres store mengder data (fra private, fra bedrifter og fra det offentlige). «Stor data» brukes til sammenstilling og analyse for å hente ut ny innsikt og kunnskap. Å jobbe smart, handler om å utnytte tilgjengelig teknologi, data og digitalisering i velferdstjenester, administrasjon og infrastruktur.

Ledere og medarbeidere må ha vilje og evne til å endre organisering og arbeidsprosesser. For «å jobbe smart» er vi avhengig av at innbyggere og næringsliv også ser muligheter, og er deltakere på den endringsreisen som digitaliseringen gir mulighet for.

En utfordring, er at utvikling og utprøving må skje raskt; det må være mulig å prøve (og feile) uten å tape for mye, men heller lære av prosessene. Hvis ikke, vil innsatsen koste mer enn den gevinsten vi kan realisere. Det vil heller ikke gå lang tid før både behov og muligheter endrer seg.

Det er behov for smartere løsninger for å sikre attraktive steder å bo og jobbe, og for å sikre effektiv og bærekraftig bruk av ressurser. Dette krever effektive løsninger for transport og kommunikasjon, bruk av energi og vann, avfallshåndtering, sikkerhet, velferdstjenester, planlegging og beslutningsprosesser, m.m.

Smarte byer er byer eller samfunn som ved hjelp av mulighetene i ny teknologi og nye måter å gjøre forskjellige oppgaver på, arbeider med å gjøre livet bedre og mer bærekraftig for sine innbyggere. I dette ligger det å bruke forskjellige typer data på en smartere måte, involvere innbyggerne, og skape innovasjon igjennom ny teknologi.

Tilgjengeliggjøring av «stor data» gir næringslivet mulighet til å utvikle nye tjenester og produkter.

Innovative anskaffelser gjør det mulig å utfordre markedet på morgendagens behov ved å utvikle nye løsninger.

Vi skal:

- effektivisere og kvalitetssikre tjenesteproduksjonen
- automatisere regelstyrte prosesser
- legge til rette for «Smarte byer og lokalsamfunn»
- utnytte tilgjengelig data for gode beslutninger
- benytte innovative anskaffelser

6. Styrket digital kompetanse og deltakelse

Den digitaliseringen som regjeringen legger opp til i "Digital agenda for Norge" vil radikalt kunne endre måten vi kommuniserer og arbeider på.

Evnen til å kunne orientere seg i uoversiktlige og tvetydige situasjoner og bearbeide kompleks informasjon, vil bli enda viktigere enn det er i dag.

Personlige egenskaper og omstillingsevne er viktige egenskaper for attraktiviteten i arbeidsmarkedet. Kreativitet og kommunikasjon på tvers av fag vil være nødvendig for å kunne delta i

et samfunns- og arbeidsliv i kontinuerlig endring. Begrepet livslang læring favner læring på alle arenaer for alle aldersgrupper. Digital kompetanse spiller en stadig viktigere rolle for å oppnå dette.



Digitalisering innebærer omfattende endringer. Ledernes kompetanse og håndtering av digitale omstillingsprosesser er avgjørende for å skape mer effektive arbeidsprosesser, levere høy kvalitet på tjenestene, redusere sårbarhet, gi økonomisk gevinst og fremstå som en attraktiv arbeidsgiver for fremtidens arbeidstakere.

Digitale endringsagenter i virksomhetene skal komme med ideer til utvikling, samarbeide på tvers i kommunene og bistå i endringer.

Vi skal:

- ha nødvendig kompetanse, systemer og utstyr til å gjennomføre endringsprosesser som inkluderer digitalisering
- gi våre innbyggere bistand i praktisk bruk av digitale løsninger
- ha ledere med kompetanse til å gjennomføre strategiske prosesser som inkluderer digitalisering
- ha ansatte med nødvendig digital kompetanse for å utføre jobben sin
- ha ansatte som digitale endringsagenter

7. Effektiv digitalisering av offentlig sektor

Offentlige tjenester skal oppleves som sammenhengende og helhetlige for brukerne, uavhengig av hvilke offentlige virksomheter som tilbyr dem. Gevinster skal realiseres. Gode IKT-løsninger i kommunal sektor er en forutsetning for en effektiv forvaltning, og for å skape gode tjenester til innbyggere og næringsliv.



KS har etablert de første fellesløsninger for kommunal sektor, samlet under benevnelsen felles integrasjonsplattform for kommunal sektor (FIKS). Eksempel på dette er SvarUt og SvarInn.

Strategisk skal vi utnytte det potensialet vi har med Hedmark IKT. Dette ligger til grunn for våre felles mål. I samarbeidsavtalen mellom kommunene om Hedmark IKT, står det at vi i størst mulig grad skal gå i takt når det gjelder digitalisering. Vi arbeider for å benytte systemene våre likt og velge like systemer.

Et viktig prinsipp i det digitale arbeidet er at vi skal samarbeide på tvers av kommuner og kommunesamarbeid. I dette ligger at vi skal dele våre gode løsninger med andre, og få gode løsninger andre har utviklet. Slik kan vi ha en kostnadseffektiv tilnærming til digitaliseringen.

Vi skal:

- legge til rette for bredbånd og mobildekning til innbyggere og næringsliv i kommunen
- følge standarder til infrastruktur (tekniske krav, kapasitet og sikkerhet) i alle kommunale bygg hvor vi har tjenester
- følge statlige føringer for bruk av felleskomponenter og benytte integrasjoner der det er mulig
- bruke hyllevare og standardiserte løsninger der det vil gi best resultat

8. Informasjonssikkerhet, personvern og dokumentasjonsforvaltning

Datakriminalitet, sabotasje og hærverk på våre IKT-systemer kan få store samfunnsmessige konsekvenser. Det digitale trusselbildet gjør at det er viktig at innbyggere stoler på at vi beskytter opplysninger vi har om den enkelte. Personvern og informasjonssikkerhet skal være en integrert del av utviklingen og bruken av IKT.



Den enkelte innbygger skal i størst mulig grad ha råderett over egne personopplysninger og være trygg på at vi forvalter opplysningen sikkert.

Nasjonale føringer ligger til grunn for informasjonssikkerhet og personvern. Dette innebærer blant annet krav til innebygget personvern ved anskaffelser av nye løsninger. Dette følger av den nye personvernforordningen som trer i kraft 25. mai 2018.

Innebygd personvern betyr at det tas hensyn til personvern i alle utviklingsfaser av et system eller en løsning.

Kommunene skal ha arkiv som gjør at dokumentasjon på kort og lang sikt er tilgjengelig, slettet i rett tid og slik at bevaringsverdig informasjon blir bevart.

Vi skal:

- øke sikkerheten gjennom samarbeid
- sørge for at innbygger får innsyn i egne data der de har krav på det og får vite hvem som har sett disse
- kreve innebygd personvern ved anskaffelser av løsninger
- oppfylle gjeldende krav til NOARK (norsk arkivstandard) for arkivering