

# Strategi för digitalisering i Hedemora kommun



# Innehåll

1	Bakgrund.....	3
1.1	Regeringens digitaliseringsstrategi.....	3
1.2	SKL:s handlingsplan: Förutsättningar för digital utveckling.....	3
1.3	Hedemora kommun .....	4
2	Organisation och Arena.....	4
2.1	Organisation.....	4
2.2	Roller .....	4
2.3	Verksamhetsnära utveckling .....	5
3	Strategi för digitalisering i Hedemora kommun.....	5
3.1	Styrdokument.....	5
3.2	Ekonomi/budget.....	5
3.3	Kompetensförsörjning.....	5
3.4	Samordning och ansvarsfördelning.....	5
3.5	IT infrastruktur.....	6
3.6	Strategiska mål .....	6
3.6.1	Smartare och öppnare förvaltning .....	6
3.6.2	Enklare vardag för medborgare .....	6
3.6.3	Högre kvalitet och effektivitet .....	7
3.7	Uppföljning.....	7



## 1 Bakgrund

### 1.1 Regeringens digitaliseringsstrategi

I maj 2017 presenterade regeringen en strategi för hur digitaliseringspolitiken ska bidra till konkurrenskraft, full sysselsättning samt ekonomiskt, socialt och miljömässigt hållbar utveckling. Strategin anger inriktningen för regeringens digitaliseringspolitik. Det övergripande målet är att Sverige ska vara bäst i världen på att använda digitaliseringens möjligheter. För att nå det övergripande målet sätts fem delmål upp:

1. **Digital kompetens;** alla ska vara förtrogna med digitala verktyg och tjänster
2. **Digital trygghet;** människor, företag och organisationer ska känna tillit till och förtroende i användningen av digitala tjänster
3. **Digital innovation;** förutsättningar för nya eller bättre lösningar som ger värde för miljö, samhälle, företag och individer skapas och sprids
4. **Digital ledning;** verksamheter effektiviseras, utvecklas och får högre kvalitet genom styrning, mätning och uppföljning.
5. **Digital infrastruktur;** ”hård och mjuk” infrastruktur förbättras och förstärks för att data ska kunna transporteras så effektivt som möjligt

Regeringens mål är att Sverige ska ha Europas lägsta arbetslöshet år 2020.

Regeringens vision är ett hållbart digitaliserat Sverige.

### 1.2 SKL:s handlingsplan: Förutsättningar för digital utveckling

Regeringen och SKL har undertecknat en gemensam avsiktsförklaring med syftet att samverka för att skapa en offentlig förvaltning som möter upp mot privatpersoners, organisationers och företags förväntningar i ett allt mer digitaliserat samhälle.

Avsiktsförklaringen slår fast att för att skapa en samverkande och innovativ offentlig förvaltning måste den digitala förnyelsen prioriteras på allvar. En viktig princip för att nå dessa förväntningar är att offentlig sektor måste övergå till att tänka digitalt först, det vill säga att prioritera digital service i första hand och erbjuda personlig service där det behövs.

För att åstadkomma gemensamma förutsättningar krävs en kraftsamling både från SKL, Inera och från kommuner, landsting och regioner. För att etablera gemensamma förutsättningar för digital utveckling lyfts fyra insatsområden:

1. **Ledning och styrning;** omfattar styrning, organisation och ansvar, juridiska och finansiella förutsättningar samt samspel med marknaden.
2. **Principer, arkitektur och säkerhet;** beskriver insatser för att öka följsamhet till lagstiftning, standarder och ramverk.
3. **Informationsförsörjning och digital infrastruktur;** beskriver vikten av gemensamma regler, digital infrastruktur, tillgång till grundläggande grunddata och framtidssäker informationshantering.
4. **Gemensamma processer och tjänster;** fokuserar på utveckling av gemensamma digitala tjänster, gemensamt basutbud av digitala tjänster och processer, digitalt först i verksamheten, kravbibliotek för upphandling, ökad digital kompetens och digital trygghet samt ökad insyn i den offentliga förvaltningen.



### 1.3 Hedemora kommun

Hedemora kommun står inför stora utmaningar avseende förhållandet mellan befolkning i arbetsför ålder och de som behöver ta del av den offentliga välfärden. Allt färre ska försörja fler. De skattemedel kommunen kommer att förfoga över framöver räcker inte till om vi inte effektiviserar och jobbar smartare.

Kommunens medborgare och besökare blir allt mer digitala i kontakter med såväl privata som offentliga aktörer. Staten har under flera år arbetat fram digitala tjänster för medborgarna medan vi från kommunen inte har hållit samma utvecklingstakt. Fortfarande sker många kontakter mellan medborgare och kommun via telefonsamtal, brev och besök utan att digitala alternativ erbjuds.

En annan viktig uppgift för kommunen är att främja företagsklimatet. I dagsläge har kommunen för långa handläggningstider och ibland lite komplicerade beslutsvägar gentemot företagare. Det kan till exempel gälla bygglov och olika tillståndsärenden.

Kommunens egna interna processer är alltför ofta pappersbaserade och manuella. Även om digitala verktyg används innehåller arbetet ofta onödigt många manuella registreringar och delprocesser som är pappersberoende. Kommunens medarbetare är ofta vana vid digitala verktyg privat men väl på arbetet hänvisas de till daterade och tröga arbetssätt. Kommunen utnyttjar inte heller ännu de stora möjligheter till automatisering av rutinmässiga och regelstyrda processer som kan frigöra tid för medarbetare till att arbeta med mer avancerade uppgifter.

## 2 Organisation och Arena

### 2.1 Organisation

En digitaliserings- och utvecklingsgrupp (nedan kallad DUG) ska formars och bör innefattas av en digitaliseringsledare, heltidsanställda systemförvaltare samt processledare för digital utveckling, minst en från varje verksamhet/förvaltning och bolag. I gruppen bör även kommunikationschef, IT-chef och arkivarie ingå.

Digitaliseringsledaren är sammankallande i DUG.

Kommunledningsgruppen utgör beslutsfattare för digitaliseringsarbetet i Hedemora kommun.

### 2.2 Roller

Processledarna för digital utveckling ska agera lite som ”detektiver” inom sina förvaltningar för att hitta processer som kan effektiviseras men också omvärldsbevaka för att hitta nya digitaliseringsmöjligheter. Processledarna har inom ramen för sin befintliga tjänst i uppdrag att stimulera och engagera medarbetare inom sin förvaltning till att bli digitaliseringsambassadörer, och att entusiasmera förändring, utveckling och införande av digitaliserade arbetssätt. Idéer och förslag från förvaltningens medarbetare lyfter processledarna till DUG för analys och bedömning.



Enklare förslag och idéer som kan genomföras med befintliga resurser (personal och ekonomi) beslutar DUG om. Större förslag och idéer lyfter digitaliseringsledaren vidare till kommunledningsgruppen.

## **2.3 Verksamhetsnära utveckling**

Digitalisering handlar om verksamhets- och kvalitetsutveckling och är inte en isolerad IT-fråga. Varje verksamhet och förvaltning i Hedemora 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 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. Genom öppna data och gränssnitt kan smarta, värdeskapande tjänster utvecklas i snabbare takt.

## **3 Strategi för digitalisering i Hedemora kommun**

### **3.1 Styrdokument**

Strategin spänner över perioden 2018–2022, och är ett kommunövergripande styrdokument som beskriver varför och hur Hedemora kommun ska nyttja digitaliseringens alla möjligheter. Strategin utgår från regeringens och SKL:s nationella målsättningar för att utveckla det digitala välfärdssamhället och tydliggöra ambitionerna för kommunens långsiktiga utvecklingsarbete.

### **3.2 Ekonomi/budget**

Den digitala utvecklingen ska i första hand bedrivas med befintliga, ekonomiska resurser men stöddas 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.

### **3.3 Kompetensförsörjning**

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. Hedemora 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.

### **3.4 Samordning och ansvarsfördelning**

En strategisk styrning och ökad samordning för digitalisering och utveckling kommer att leda till bättre service och sänkta kostnader. Kommunens samtliga bolag kommer att bjudas in att delta för att försöka skapa en gemensam koncern för alla förvaltningar och



bolag. Då 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.

### 3.5 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.

### 3.6 Strategiska mål

#### 3.6.1 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 informationssäkerheten blir därför en viktig komponent. Den personliga integriteten skapar tillit till en öppen förvaltning där insyn, dialog och delaktighet erbjuds. Fler deltar i värdeskapandet och samhällets samlade utvecklingsförmåga tas tillvara. Digitala verktyg ska bli ett alltmer självklart beslutsstöd. Genom öppna data och gränssnitt kan smarta, värdeskapande tjänster utvecklas i snabbare takt. Synpunkter kan lättare lämnas och återkoppling på förslag kan ges snabbare.

#### 3.6.2 Enklare vardag för medborgare

Medborgare, företagare och besökare ska på ett enkelt och säkert sätt få kontakt med, ta del av information och sköta sina ärenden hos Hedemora kommun. Kommunens tjänster ska vara tillgängliga för alla. Medborgare och företag ska kunna använda e-tjänster för att kommunicera med berörda tjänstemän, utföra kommunala ärenden och enkelt kunna följa sina ärendens gång.

Digitala 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.

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.

### 3.6.3 Högre kvalitet och effektivitet

Digitalisering 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. Hedemora 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.

## 3.7 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 och aktiviteter för att nå de övergripande målen i strategin. Verkställande och uppföljning sker genom respektive förvaltnings uppdrag. Det övergripande arbetet med samordning av strategi och handlingsplan ska göras av en förvaltningsövergripande grupp med fokus på digitalisering och utveckling. Kommundirektören har det övergripande ansvaret för att strategi och handlingsplan följs upp.