

2024-04-12
DNR 2024-KS-270

Digitaliseringsstrategi 2025 Staffanstorps kommun



2024-04-12

DNR 2024-KS-270

Digitaliseringsstrategi för Staffanstorps kommun

Digital teknik genomsyrar idag hela vår vardag och påverkar både individ som samhälle. Det är viktigt för offentlig verksamhet att anpassa sig till ny teknik och dess möjligheter.

Staffanstorps kommuns digitaliseringsarbete utgår från kommunfullmäktiges mål för en högkvalitativ och kostnadseffektiv tjänsteproduktion och myndighetsutövning som präglas av god service, hög tillgänglighet och ansvarsfull ekonomisk hushållning.

Utnyttjandet av den effektiviseringspotential som moderna IT- och digitaliseringsverktyg ger är en grundförutsättning för att den offentliga sektorn ska kunna uppfylla sitt välfärdsuppdrag – idag och i framtiden. Föreliggande förslag till digitaliseringsinsatser bygger på den solida grund av tekniska och organisatoriska insatser som genomförts under 2021 - 2024, och för vilken Staffanstorps kommun uppmärksammas inom den kommunala sektorn regionalt och på riksnivå.

En prioritering på riksnivå

Regeringen beskriver sin digitaliseringsstrategi för Sverige så här:
”Strategin anger inriktningen för regeringens digitaliseringspolitik. Visionen är ett hållbart digitaliserat Sverige. Det övergripande målet är att Sverige ska vara bäst i världen på att använda digitaliserings möjligheter. Digitalt kompetenta och trygga människor har möjlighet att driva innovation där målmedveten ledning och infrastruktur är viktiga förutsättningar.”

Handslaget – en ny grundförutsättning för kommunernas digitaliseringsarbete

Sveriges kommuner (SKR) har, i december 2023, enats om en strategisk agenda – ett handslag för välfärdsutveckling genom digitalisering. SKR beskriver sin strategiska agenda för Sveriges kommuner och regioner så här:

”Sverige ska ha världens bästa digitala välfärd – smart och jämlik i hela landet. Broschyren Kommungemensamt handslag, förenar landets kommuner och SKR i en ny målbild och en gemensam riktning, som mynnar ut i en handlingsplan för genomförande. Genom ambitionshöjningar, en innovationskultur där vi sprider goda exempel till fler och uppbyggnad av gemensam kapacitet, ska vi möjliggöra en snabbare digital omställning i hela landet.”

För Staffanstorps kommun är det viktigt att anpassa regeringens mål och SKR:s strategiska agenda till kommunens förutsättningar. När det gäller digitalisering ska verksamheterna, för att använda kommunens medel effektivt, välja lösningar som förenklar för medborgarna och som bevisligen är fungerande i andra liknande tekniska och organisatoriska miljöer.

Digitalisering har inget egenvärde i sig. Digitalisering är en möjlighet att möta dagens behov och framtidens förväntningar från kommuninvånarna.

2024-04-12

DNR 2024-KS-270



Sammanfattning

Genom att ta vara på digitaliseringens möjligheter kan vi skapa en effektiv e-förvaltning och därigenom frigöra tid och resurser till att bättre möta medborgarnas krav och förväntningar. För att lyckas behöver Staffanstorps kommun utveckla digitala tjänster som bygger på målgruppernas behov och är effektiva för både externa och interna användare.

Bakgrund och syfte

Den statliga målsättningen är att Sverige ska vara bäst i världen på att använda digitaliseringens möjligheter. Människor förväntar sig i allt högre grad att snabbt, enkelt och säkert kunna sköta sina ärenden, få tillgång till information och ha möjlighet till inflytande genom digitala kontaktvägar. Utvecklingen av e-samhället erbjuder stora möjligheter för att möta dessa förväntningar och även klara samhällsutmaningar såsom demografiska obalanser, välfärdens långsiktiga finansiering, en osäkrare internationell miljö och – som det vistats av den globala pandemin under 2020-2021 – svåra samhällsstörningar.

Sveriges kommuners mål för välfärdsutveckling genom digitalisering ska leda till att Sverige ska klara välfärdsuppgiften samt skapa tillväxt i näringslivet. Sveriges ska återta positionen som ledande inom ny teknik genom en nationell samling kring digitaliseringen. Agendan ska underlätta omställning och möta de samhällsutmaningar vi står inför.

Ola Odebäck, avdelningschef för ekonomi och styrning på SKR säger

”Den kraft och det engagemang vi ser i landets kommuner är fantastisk. Utifrån hur kommunerna prioriterat kommer vi tillsammans identifiera vilka initiativ vi startar och hoppas få med så många som möjligt på resan. Vissa har kommit längre i sin digitala resa och deras erfarenheter kommer vara nycklar för framgång”.

2024-04-12

DNR 2024-KS-270

SKR:s agenda innehåller sex prioriterade initiativ:

1. Genomförande nationell identitets- och behörighetsfederation
2. Införande Säker digital kommunikation, SDK, för socialtjänsten
3. Inrätta Kompetensgemenskaper (cybersäkerhet, juridik m.fl.)
4. Delning och skalning av införande välfärdsteknik
5. Gemensam informationsförsörjning, GIF, ekonomiskt bistånd (Samlad digital socialtjänst)
6. Införande och utveckling av Digital post (ENA)

För att kunna leva upp till såväl lagstiftarens krav som ambitioner från nationella och regionala initiativ krävs aktiviteter på kommunal och lokal nivå. Staffanstorps kommun klargör i en egen digitaliseringsstrategi lokalt förankrade mål, demokratiskt beslutade prioriteringar samt organisatoriskt anpassade arbetssätt i en långsiktig övergripande digitaliseringsprocess som anger lokala prioriterade mål i digitaliseringsprocessen.

Strategin ska även kunna användas av läsaren som en vägledning till hur kommunen resonerar kring digitaliseringens krav och möjligheter samt valet av de insatser och instrument som hjälper oss att förverkliga dessa – för kommuninvånarnas skull.

Förutsättningar

Digitalisering är något som inte kan väljas bort i dagens samhälle. Digitalisering krävs för att kunna underlätta, effektivisera och kvalitetssäkra produktionen av välfärdstjänster.

Digitalisering med fokus för organisation /förvaltning handlar om att utveckla verksamhetens processer och system. En förutsättning för organisationens digitalisering är att det finns en grundplattform med stödprocesser och stödssystem som skapar en helhet för digitala tjänster. Plattformstänkande minimerar risken för att det skapas en situation där kommunens digitala tjänster inte hänger ihop. Med ett plattformstänkande väljer vi också att samla data på ett gemensamt sätt, i en gemensam miljö.

Inre digitalisering handlar också om att förändra förhållningssättet till våra befintliga processer, från något statiskt till vilket omgivningen måste anpassas/anpassa sig till att vara flexibelt och föränderligt i takt med att omvärlden förändras. Vi behöver utveckla arbetssätt och rutiner för att förhålla oss till just förändring – i varje process, för att ständigt pröva vår verksamhet, vår service och vår tjänsteproduktion.

Digitalisering med fokus för medborgarna handlar om relation och interaktion med kommuninvånarna i deras olika roller som kunder, brukare, medborgare etc. Det är här som vi förändrar vårt sätt att interagera med kommuninvånarna. Digitala mötesplatser som kompletterar de fysiska – allt för att våra invånare skall kunna välja tid, plats och kanal på sina villkor. Men det är också det finns en risk att gå fel, genom att tro att det är antingen eller – när vi egentligen behöver både och.

Digitalisering med fokus på verksamhetsutveckling för utökad medborgarservice handlar om förändringsledning för digital transformation av organisationens arbetssätt till nytta för kommuninvånarna. Nyttan uppstår genom digitalisering av processer som kan användas av kommuninvånarna dygnet runt/året runt. Verktyg för digital transformation är processkartläggning,

2024-04-12

DNR 2024-KS-270

nyttokalkylering och automatisering i organisationen. Den digitala transformationen ska kompletteras med möjlighet till personlig kontakt med kommunen.

Det förtjänar därför att understrykas igen – digitaliseringen ska ske på kommuninvånarnas villkor och med deras behov och önskemål i fokus. Digitalisering får aldrig ske på ett sådant sätt, att kommuninvånare hamnar i ett digitalt utanförskap. Digitalisering ska ge fler möjligheter, inte begränsa existerande.

Digitalisering är därmed i första hand inte en IT-fråga - men IT-teknik spelar en stor roll i organisationens förändrings- och utvecklingsarbete. IT tillhandahåller teknisk infrastruktur och säkerhet för att ge möjlighet till och störst effekt i organisationens digitalisering. Det krävs både teknik, säkerhet och organisationsförändring (översyn/anpassning/utveckling av processer) för att digitalisering ska vara framgångsrik.

I arbetet med digitalisering är det viktigt att komma ihåg att det inte har något egenvärde att digitalisera. Värdet med digitalisering uppstår först när digitaliseringen används för att förverkliga de mål som verksamheterna har satt. Det kan handla om att göra vardagen enklare för de medborgare som har kontakt med kommunen, främja innovation och delaktighet eller höja kvalitet och effektivitet i verksamheten.

Utgångspunkt: Kommunfullmäktiges mål

Staffanstorps kommuns digitaliseringsarbete utgår från kommunfullmäktiges mål.

I målen för mandatperioden 2023 - 2026 framgår bl.a. följande:

- ”De tjänster som kommunen ska utföra, ska präglas av god service och hög kvalitet.”
- ”Det ska vara lätt för nya företag att etablera sig, samtidigt som det ska vara attraktivt för befintliga företag att utveckla sin verksamhet”
- ”Kostnadseffektivitet, god ekonomisk hushållning och prioriteringar har lagt grunden för den ekonomiska stabilitet som kännetecknar Staffanstorps kommun.”

En högkvalitativ och kostnadseffektiv tjänsteproduktion och myndighetsutövning i enlighet med kommunfullmäktiges mål förutsätter att vi tillvaratar den effektiviseringspotential som digitalisering erbjuder.

Kommunens digitala utveckling sker i samklang med regeringens digitaliseringsstrategi och SKR:s strategiska agenda. Genom att nyttja gemensamma nationella lösningar, tjänster och standarder ska kommunens medborgarservice vara igenkännlig för kommuninvånarna, oavsett vilka digitala tjänster som används.

Förändringsledningen ska vara en garant för att organisationens digitala transformation sker på ett säkert och kontrollerat sätt. Stödet till organisationen ska resultera i en nyttorealiserings av gjorda investeringar i kommunens digitala tjänsteportfölj under åren 2021 – 2024.

2024-04-12

DNR 2024-KS-270

Vad kommunen ska uppnå

- Kommunens digitala tjänster och funktioner ska använda sig av DiGGs nationella tjänster för att uppnå en gemensam nationell standard som är igenkännlig för kommuninvånaren.
- Kommunen digitala tjänsteportfölj ska utvecklas i samklang med organisationens behov.
- Kommunens tillgänglighet och e-service ska utvecklas och förbättras där kommunen kan kontaktas dygnet runt till nytta för kommuninvånaren.
- Digitaliseringen skall organisera för tillväxt, dvs att klara befolkningstillväxt utan att växa.
- Kommunen ska nyttja SKR:s strategiska agenda och utveckla tjänsteportföljen i samklang med agendans sex prioriterade initiativ.
- Att kommunen ska uppfylla de kriterier som ställs för att återigen kunna nomineras till kvalitetsmässans utmärkelse ”Sveriges digitaliseringskommun”.

Prioriteringsgrunder

Digitaliseringsinitiativ ska prioriteras i följande ordning:

1. Det som krävs för att leva upp till lag och förordning (säkerhet)
2. Det som krävs för att upprätthålla samhällsviktig/kritisk verksamhet
3. Det som ger störst nytta för medborgarna, företag och organisationer som verkar i kommunen
4. Det som ger ökad effektivitet/produktivitet eller reducerad kostnad – det är särskilt prioriterat att stötta insatser där rekrytering är svårast.

Styrning och ansvar

Utveckling och omställning till digital teknik är omfattande och därför behövs en tydlig ansvarsfördelning och styrning.

Kommunstyrelsen

Fastställer denna digitala strategi

Kommunstyrelsen

Fastställer handlingsplanen som anger ansvar, tidsplan, kostnader och effektmål för aktiviteterna.

Kommunstyrelseförvaltningen/IT chef

Säkerställer att den digitala strategin kommuniceras i kommunen och ansvarar för de kommungemensamma aktiviteterna och åtgärderna som krävs.

Leder och samordnar digitaliseringen utifrån ett medborgarperspektiv, kommunalekonomiskt perspektiv i nära samarbete med förvaltningarna.

Förvaltningarna

Bidrar till kommunens utveckling mot modern e-förvaltning genom att avsätta personal i utvecklingsprocesser för de av Kommunstyrelsen enligt handlingsplan beslutade prioriteringarna. Ansvarar även för att anpassa den egna organisationen till nya förutsättningar.

2024-04-12

DNR 2024-KS-270

Övergripande insatsområden

1. Medborgare

Med effektiv extern service ska Staffanstorps kommun möta de förväntningar, krav och önskemål kring kommunal service som våra medborgare, besökare och företag har.

Krav på att enkelt och smidigt kunna kommunicera och utbyta information kommer öka vilket innebär ett förbättringsområde i att utforma kommunens digitala tjänster och kanaler.

De åtgärder som behövs och planeras skall möjliggöra t.ex. ”en väg in” lösningar och inte stänga ute nya lösningar p.g.a. tekniska begränsningar.

Lösningar som ger smidiga kontakter och kortare handläggningstider ska prioriteras.

Vidare skall kommunen arbeta för att förenkla för medborgare och företag att ta del av och vidareanvända information från den offentliga förvaltningen. Kommunen skall verka för att publicera relevanta datakällor och offentliga handlingar externt som Webbtjänster via kommunens webbplats.

2. Organisation

Staffanstorps kommun är en växande kommun som står inför ökade krav på samhällsservice.

Kommunens skattemedel är begränsade och ska användas på ett effektivt sätt. För att klara dessa utmaningar krävs nya effektiva arbetsmetoder, och här kommer digital utveckling vara ett viktigt verktyg.

Vid utveckling av digitala tjänster ska helheten prioriteras. Detta innebär att nyttan skall ses ur ett kommunperspektiv och inte utifrån ett verksamhetsperspektiv.

Kommunen strävar så långt det är möjligt efter en sammanhållen IT-miljö.

En förutsättning för att kunna utveckla digitala tjänster är att det finns en teknisk infrastruktur med bra verktyg. Vidare behövs kompetens hos personalen att arbeta med dessa system. Våra val av databaser, ramverk, servrar m.m. skall kunna hantera skalbarhet och motverka inläsningseffekter till en viss teknik eller leverantör. Vi bör alltid sträva efter att nyttja tekniker med standardiserade lösningar, gärna som bygger på öppen källkod.

Utöver den tekniska plattformen krävs att verksamheterna har tydliga processer och rutiner avseende verksamhetens olika delar.

3. Teknik

Informationssäkerhet är de åtgärder som vidtas för att hindra att information läcker ut, förvanskas eller förstörs och för att informationen ska vara tillgänglig när den behövs. Informationen som ska skyddas kan vara tryckt på papper, vara lagrad elektroniskt, överföras med post eller med elektroniska hjälpmedel, visas på film eller yttras i en konversation.

Digital utveckling kräver säkra metoder för kommunikation, identifikation och integritet. I en digital värld där behovet av använda information ökar blir vikten av att säkerställa korrekt hantering av informationen stor. Individens integritet, säkerhet och rättigheter är grundläggande och kommunens förmåga att möta ny teknik och förändrat kundbeteende med nya tjänster kommer vara beroende av förmågan att hantera säkerhetsfrågor.

Arbetet skall utgå från informationssäkerhetspolicyn.

2024-04-12

DNR 2024-KS-270

4. Förändringsledning

Förändringsledning är det stöd som behövs för att uppnå verklig digital transformation av organisationens arbetssätt till nytta för kommuninvånarna. Stödet är en garant för att verksamhetsnyttan av införskaffade digitala tjänster realiseras på ett säkert och strukturerat sätt.

För att möjliggöra digital transformation är det nödvändigt att först kartlägga och dokumentera organisationens befintliga processer och rutiner. Detta ger en grund för att kunna genomföra digitaliseringen på ett effektivt sätt och säkerställa att den leder till önskade resultat. Som exempel kan Arbetsmarknadsförvaltningens process kring ”ekonomiskt bistånd” användas. Där har en processkartläggning gjorts kring hur arbetsprocess först såg ut innan en ny och uppdaterat processkarta togs fram med avstamp i automatisering. Därefter har ett förändringsarbete initierats för att utveckla arbetssätten på så sätt att de möter dagens teknik och krav.

För att fortsatt ha möjlighet att fånga upp innovation har verksamhetsforum initierats. Forumet är en möjlighet för IT-enheten och verksamheter att tillsammans se över vilka möjligheter som finns för att skapa verksamhetsnytta, både internt som externt.

Handlingsplan

För att förverkliga kommunfullmäktiges mål och digitaliseringsstrategins ambitioner ska det finnas en handlingsplan. Handlingsplanen ska främja Staffanstorps utveckling mot en så kallad 24/7-myndighet som erbjuder en effektivare och mer ändamålsenlig kommunal service. Handlingsplanen beskriver aktiviteter och insatser som lägger grunden för utveckling av kommunens processer och tjänster till medborgarna.

Handlingsplanen ska utgå från de i strategin beskrivna insatsområdena teknik, organisation, medborgare och förändringsledning. Prioriteringar av insatser ska ske enligt beskrivna prioriteringsgrunderna i digitaliseringsstrategin. Handlingsplanen kan vara föremål för revidering och kompletteringar under året för strategins genomförande.