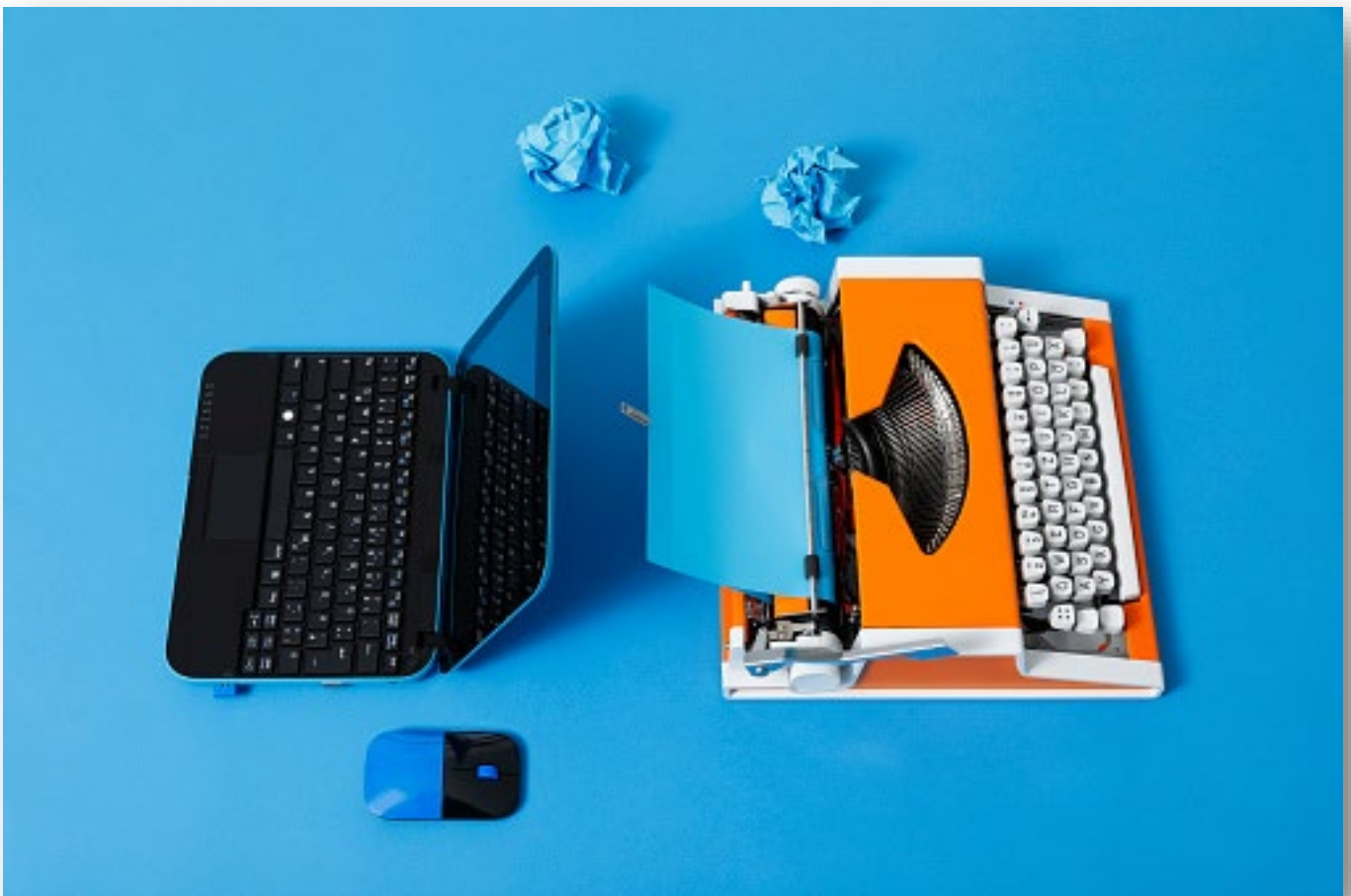




Staffanstorps
kommun

Digitaliseringsstrategi för Staffanstorps kommun

2021 - 2024



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.

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 digitaliseringens möjligheter. Digitalt kompetenta och trygga människor har möjlighet att driva innovation där målmedveten ledning och infrastruktur är viktiga förutsättningar.”

För Staffanstorps kommun är det viktigt att anpassa detta mål 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.



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.

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 stödsystem 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.

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.

Förhållande till Kommunfullmäktiges mål 2019 - 2022

Politikområde 1 ”Frihet, trygghet och ansvarskänsla”

Frihet, trygghet & ansvarskänsla är grundläggande värden för Staffanstorps kommun. Dessa värden ska vara en naturlig utgångspunkt för kommunens verksamhet - i hela dess bredd. Kommunen ska vara en trygg plats att bo, vistas och verka i - överallt, vid alla tidpunkter.

Politikområde 3: Service och tillgänglighet

Staffanstorps kommun ska leverera rätt service - i rätt tid. I Staffanstorps kommun ska man lita på att kommunen har en fungerande kärnverksamhet. Genom fortsatt effektiviseringsarbete - inte minst genom digitalisering och automatisering - kommer vi att klara att upprätthålla den goda kvaliteten på de kommunala verksamheterna. Välfärdsteknologi är ett prioriterat utvecklingsområde.

Av politikområde 3 framkommer vidare:

Kommunikation och personlig service med hög kvalitet

- Kommunen ska vara tillgänglig och kommunikationen upplevas som tillgänglig och okomplicerad.
- 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.
- De kommunala verksamheterna ska - för att använda kommunens medel effektivt - välja lösningar som förenklar för medborgarna och som bevisligen fungerar i andra liknande tekniska och organisatoriska miljöer. Lösningar som ger smidigare kontakter och kortare handläggningstider ska prioriteras. Ordning och reda, utvecklingsbara verksamhetssystem samt en robust infrastruktur är grundförutsättningar för ett framgångsrikt digitaliseringsarbete.

Staffanstorps kommun - 24 h/dygn

Mer information skall göras tillgänglig genom ex. webben - detta inte minst för att frigöra kommunens personal till möten med kommunmedborgare som är i behov av omsorg, stöd och personlig service.

I kommunfullmäktiges mål har ett särskilt mål (16) uttryckts inom det digitala området: ”Fler e-tjänster erbjuds medborgarna”. Målet förutsätter praktiska åtgärder för planering och genomförande av e-tjänster (en aspekt av digitaliseringen) på samtliga förvaltningar (och i samverkan med dessa). Måluppfyllnad förväntas leda till bättre service och potentiellt frigjorda resurser till kärnverksamheterna.

Vad kommunen ska uppnå

- E-tjänster ska komplettera kommunala tjänster och processer, både interna och externa, för att ge bättre och effektivare kontinuerlig service åt våra kunder – Staffanstorpsbor, besökare, företag och organisationer
- En e-tjänsteplattform ger medborgare och organisation möjlighet att använda digitala kontaktvägar för kommunala tjänster såsom lämna synpunkter och göra felanmälningar eller söka förskoleplats och bygglov genom ökad självbetjäning.
- E-tjänster är hela tiden tillgängliga och gör Staffanstorp till en så kallad 24/7-myndighet där kommunen kan kontaktas dygnet runt.
- Digitaliseringen skall organisera för tillväxt, dvs att klara befolkningstillväxt utan att växa.

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 kommundemensamma 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.

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, överförs 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.

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 och medborgare. Prioriteringar av insatser ska ske enligt beskrivna prioriteringsgrunderna i digitaliseringsstrategin. Handlingsplanen kan vara föremål för revidering och kompletteringar under åren för strategins genomförande.