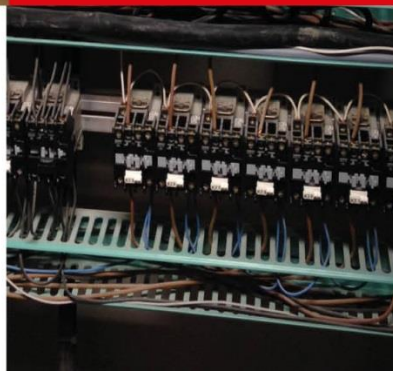


Strategi for digitalisering og infrastruktur

2017-2020

Vedtatt i Time kommunestyre 05.12.2017



Time kommune

Innhold

Innleiing	3
Prinsipp for digitalisering i Time:	4
Roller i digitalisering i Time	5
Strategiar for digitaliseringa	6
Lett å vera digital innbyggjar i Time	7
Sjølvetening.....	7
Gjenbruk og vidarebruk av informasjon.....	7
Digital deltakelse og kompetanse	7
Innbyggjardialog.....	7
Trygg, sikker og langsiktig dokumenthandtering	8
Dokumentbehandling.....	8
Fullelektronisk arkiv	8
Arkivarkitektur:.....	8
Digitalisering av gamle arkiv.....	8
Teknologisk infrastruktur for digitalisering	8
Teknologi som gir kvalitet, effektive tenester og eit enklare liv for brukaren	9
Oppvekst og opplæring i digitaliseringsamfunnet	9
Trygg omsorg med velferdsteknologi.....	10
Digital plan og byggesaksbehandling	10
Digitalisering av andre kommunale tenester	10
Kompetanse.....	11

Innleiing

I visjonen «Trygg og framtidsretta» ligg målsettinga om at Time kommune skal vera framoverlent og imøtekommande, også innan digitalisering. Digitalisering veks til stadig fleire tenester og stadig meir av måten me løyser oppgåvene våre på. Innbyggjarar og næringsliv forventar sjølvbetening, og raskare og meir effektiv saksbehandling. Samtidig må kommunen effektivisera og innovera for å sikra at ressursane strekk til. Alt dette kan godt planlagt digitalisering bidra til.

Stortingsmelding 27 (2015-2016) klargjer Kommunal og moderniseringsdepartementet sine forventningar til kommunane når det gjeld digitalisering. Det er forventa eit auka samarbeid mellom stat og kommune der kommunen tek si rolle i digitaliseringa. Gevinstrealisering og personvern er viktige satsingsområde framover.

Innbyggjarane sin kompetanse til å ta i bruk teknologiske løysingar varierer dette krev særskilt tilrettelegging for nokre grupper. Departementet er òg ein sterk pådrivar for digitalt førsteval og fellesløysingar. Digitalt førsteval er at innbyggjarar og næringsliv føretrekk digitale løysingar i sin kontakt med kommunen.

Samfunnet rundt oss er prega av digitalisering. I mange tilfelle går digitaliseringa i resten av samfunnet raskare enn i kommunen, og innbyggjarane sine forventningar til digitalisering i kommunen aukar i takt med dette. Dette stiller krav til utvikling og nytenking i kommunen. Også KS som kommunane sin interesseorganisasjon ønskjer å vera ein pådrivar for digitalisering som verktøy i innovasjon, effektivisering og produktivitet.

Kommunane si digitalisering bør skje i samarbeid både med KS, departementet og mellom kommunane. I Rogaland har kommunane i Stavanger regionen etablert eit regionalt prosjekt som skal leggja til rette for samhandling om digitalisering. Me vil og ha nytta av å samhandla med andre, både næringsliv, innbyggjarar og andre kommunar.

Prinsipp for digitalisering i Time:

- Time kommune skal henta inn informasjon om brukaren bare ein gong. Det skal vera saumlaus flyt av data på tvers av system.
- Digitalisering av tenestene skal ha ein reell meirverdi for kommune og brukar. Kost/nytte og gevinstrealisering skal vera sentralt i alle teknologianskaffingar.
- Alle digitale løysningane skal vera fulldigitaliserte frå brukar til fagsystem. Det skal leggjast til rette for automatisering av tenestene der det er mogleg.
- Alle datasett som kan opnast skal leggjast tilgjengelege for ekstern bruk.
- Digitale løysingar i Time skal ivareta informasjonssikkerheten godt og vera universelt utforma.
- Det skal vera tilstrekkelig kapasitet i breibandet i kommunen for å ta i bruk digitale tenester. Dette gjeld både i kommunale bygg og i resten av kommunen.

Roller i digitalisering i Time

Rådmann: Strategisk ansvar for digitaliseringsarbeidet. Godkjenning av tryggleiksnivå og større innkjøp som har konsekvensar for fleire system.

Kommunal og stabssjefar: Vera pådrivarar for digitalisering i stabar og tenester. Byggja opp under samordning av digitaliseringsprosjekt og innkjøp. Sjå til at digitale verktøy vert nytta fullt ut.

Rådgjevar for digitalisering: Utvikla og implementera planar for digitalisering av organisasjonen og tenestene. Samordning av tenestemråda sitt arbeid med digitalisering slik at ein sikrar gevinstrealisering og effekt og motverkar overlapping.

IKT-sjef: Leggja til rette for tilstrekkeleg infrastruktur for auka bruk av digitale tenester i kommunen. Koordinera innkjøp og implementering av programvare og teknologi i organisasjonen. Sikra, sikker og stabil drift av data- og lagringssystem i kommunen.

Organisasjonssjef: Leggje til rette for at organisasjonen har den nødvendige digitale kompetansen, og for at det er kultur for å ta i bruk nye teknologiske verktøy.

Informasjonssikkerhetssjef: Ansvar for databehandling i kommunen er i tråd med personvernlovgiving og datalovgjeving.

Strategiar for digitaliseringa

Målet med digitaliseringa er å gjera organisasjon og tenester meir brukartilpassa og meir effektive ved å vera oppdatert på og ta i bruk rett teknologi.

Hovudstrategiane for digitaliseringa i Time kommune er:

1. Det skal vera lett å vera digital innbyggjar i Time
2. Kommunen skal ha ei trygg, sikker og langsiktig dokumenthandtering
3. Det skal vera teknologisk infrastruktur for digitalisering
4. Teknologi i tenestene skal gi høg kvalitet, effektivitet og eit enklare liv for brukaren
5. Kommuneorganisasjonen skal effektiviserast ved å ta i bruk tilgjengeleg teknologi

Lett å vera digital innbyggjar i Time

I Time skal det vera lett for innbyggjarar og næringsliv å ta i bruk digitale løysingar. Alle skal ha tilgang til rettleiing og opplæring i løysingane, og vera trygge på at det er sikkert å bruka dei.

Sjølvetening

Kommunen skal leggja til rette for at innbyggjarane skal kunna betjena seg sjølv i dei delane av tenesteytinga der dette er hensiktsmessig. Dei sjølvetente løysingane skal ha saumlaus informasjonsflyt, vera ressursbesparande og samanhengande. Innbyggjarar og andre brukarar av kommunen sine tenester skal ha eit reelt digitalt førsteval.

Gjenbruk og vidarebruk av informasjon

Offentlig forvaltning skal så langt det går gjenbruka og vidarebruka informasjon. Det vil i praksis sei at før stat og kommune kan be innbyggjarar eller næringsdrivande om å fylla ut grunnleggjande informasjon om seg sjølv, må dei sikra at denne informasjonen ikkje allereie er tilgjengeleg og mogleg å vidarebruka. Først er ikkje systema lagt godt nok til rette for at dette er praktisk gjennomførbart, menregjeringa vil krevja det i løpet av kort tid.

Digital deltakelse og kompetanse

Alle innbyggjarar skal ha like moglegheiter til å søka på og ta i bruk kommunen sine tenester. I dei tilfella der kompetanse, ynskje eller anna står i veien for å kunne nytte dei digitale tenestene som tilbys må kommunen leggje til rette for rettleiing eller praktisk hjelp. Alle i kommune-organisasjonen med brukarkontakt må difor ha kompetanse til å bistå innbyggjarane når det er nødvendig og hensiktsmessig.

Stortingsmelding 27 gjev kommunen ansvar for å ha eit rettleiings og kompetansehevingstilbod for innbyggjarane. Time har etablert eit slikt tilbod på biblioteket, og må framover sikra at tilbodet er av god kvalitet og tilfredsstillende dei behova innbyggjarane har for kompetanseheving og rettleiing.

Innbyggjardialog

Kommunen har tatt i bruk digital post gjennom løysingane SvarUt og SvarInn. Framover vil det og opnast for e-dialog der innbyggjarar kan senda meldingar direkte til kommunen frå ein sikker portal med innlogging.

Dialogen med innbyggjarane blir i aukande grad digital. Det vil vera hensiktsmessig å vurdere løysingar der all informasjon vert samla og oversiktleg for innbyggjaren. Eksempel på ei slik løysing som nokre kommunar allereie har begynt å ta i bruk er ei «Mi side» løysing. Her vil innbyggjarane kunne legge inn informasjon om seg sjølv ein gong og få tilgang til alle søknadar, avtalar og korresponanse med kommunen.

Kva vil me gjera:

- Leggja til rette for sjølvetente løysingar med saumlaus flyt av informasjon
- Etablere rettleiingstilbod for innbyggjarar
- Leggja til rette for digital dialog med innbyggjarane

Korleis vil me gjera det:

- Leggja inn krav om saumlaus flyt av informasjon i innkjøp av sjølvetente løysingar
- Vidareføra rettleiingstilbodet som er etablert på biblioteket og sikra at dette er av god kvalitet
- Følgja med på utviklinga av «Mi side løysing» og ta denne i bruk når den er klar

Trygg, sikker og langsiktig dokumenthandtering

Alle dokument som Time kommune har ansvar for å bevare skal lagrast trygt og på en slik måte at dei kan brukast i framtida med den utviklinga i teknologien som er forventa.

Dokumentbehandling

For å tilfredsstilla krava til digital samhandling med innbyggjarar, organisasjonar og nærlingsliv, har Time innført KS sin tjeneste SvarUT og SvarINN, samt edialog. Dette er pr. i dag knytta til sak/arkiv systemet. Me planlegger å knytte til alle fagsystem som er muleg og nyttigt fortløpande.

Digital signering må innførast for kvart system som får digital utsending av post.

Fullelektronisk arkiv

Det som gjenstår for at arkiva i Time kommune skal vera fullelektroniske, er saksarkiva til PPT og helsestasjonen. Det er utarbeidd ein plan for fullelektronisk arkiv for heile organisasjonen.

Arkivarkitektur:

Plan for fullelektronisk arkiv har som konklusjon at det er ønskjeleg med færrest muleg arkivkjerner. Det er ønskjeleg med bare ein på kvar sone. Me har i dag 3 kjerner: ein på ope nett og to på lukka nett. På ope nett ligger kjernen integrert i sak/arkiv systemet Acos webak. På lukka nett har me ein frittstående kerne levert frå Visma, som nyttest pr. i dag til barnevern, omsorg, flyktning og voksenopplæringssystema. Det er planlagt tilknytning for PPT og helsestasjon. Me venter og på klarsignal for tilknytning for skuleadministrasjonssystemet Visma flyt skule til denne kjernen.

I tillegg har me arkivkjerne som ligg i sky hjå Visma og som håndterer dokumentasjon frå Sampro.

Det er mogleg å kjøpa ein uavhengig kerne, som sikrar arkivering av småprogram.

Digitalisering av gamle arkiv

Me skal ut på anbud for å få digitalisering eidedomsarkivet og landbruksarkivet. Dette er planlagt gjennomført ferdig innan 2018. I løpet av 2018 vil eidedomsarkivet og landbruksarkivet verta digitaliserte.

Teknologisk infrastruktur for digitalisering

Kommunen skal vera ein aktør og pådrivar i lag med innbyggjarar, næringsliv og andre aktørar i utviklinga og utbygginga av infrastruktur.

Største delen av innbyggjarane har tilstrekkeleg utbygd infrastruktur. Utfordringa for å nå målet er at ein del av husstandane utan tilstrekkelig breiband i dag ligg ikkje i område som er interessante å byggja ut for kommersielle aktørar.

Alle kommunale einingar har breiband i dag, men alle har ikkje tilstrekkelig kapasitet. I tillegg må tilgangen til trådløst nett byggjast ut i dei kommunale bygga og i publikumsområde for å kunna nytta verktøy godt og for å gi brukarar eit godt tilbod. Vidare vil auka bruk av teknologi føra til behov for vidare utbygging av infrastruktur.

Jo meir teknologi me har desto meir data har me som må lagrast, ny teknologi gjer og at dokumenta vert større og behovet for digital lagringsplass vil auka betraktelig. Det er ulike løysingar for data-lagring på marknaden, og det må avklarast korleis data skal lagrast framover.

Dette vil me gjera:

- Alle kommunale eiingar skal ha tilstrekkelig utbygd infrastruktur for å utføre tenestane digitalt.
- Leggja til rette for at infrastruktur er tilstrekkelig utbygd til at velferdsteknologi og anna innbyggjarretta teknologi kan tas i bruk utan problem i heile kommunen
- Avklara korleis lagring av data skal skje framover

Slik vil me gjera det:

- Auka breidbands hastigheten til kommunen.
- Fleire trådløspunkt i kommunale bygg
- Oppgradere serverar og PC materiell
- Velga mellom lokal løysing eller skyløysing for lagring av data

Det kan og i perioden verta nødvendig å oppgradera serverar og PC materiell. Ny telefonsentral må også på plass for å best kunna bruka dei nye digitale verktøya me i dag rår over.

Teknologi som gir kvalitet, effektive tenester og eit enklare liv for brukaren

Time kommune skal ta i bruk teknologi der det er mogleg og hensiktsmessig for brukaren og for drifta. Gevinsten av digitalisering skal tas ut i effektivisering eller høgare tenestekvalitet.

Kommunen leverer ei rekkje ulike tenestetilbod til innbyggjarar, næringsliv og internt. Digitaliseringa i samfunnet elles, forventningar frå innbyggjarar og næringsliv og pålegg frå styresmaktene gjer at stadig fleire av tenestene vert digitaliserte.

Det er eit aukande fokus på kost/nytte-verdi og kommunane må driva meir rasjonelt og nøkternt. For å sikra at det er ein reel nyttverdi med digitaliseringa av tenesteleveransen er det viktig å ha eit tydelig fokus på gevinstrealisering i prosessen.

Mykje av den kommunale tenesteleveransen ber preg av manuell handtering av data, her er det potensiale for å ta i bruk automatisering. Det å gjøre søknadsprosessar heilautomatiske vil vera god service for innbyggjarar og næringsliv men er også krevande for organisasjonen som må tilretteleggja gjennom nye arbeidsmetodar.

Dei ulike tenesteområda har ulike utfordringar og moglegheiter innanfor teknologi og digitalisering. Det er derfor viktig at digitalisering er eit tema i kvart område sine temaplanar framover. Digitaliseringsstrategien tar opp nokre av utfordringane me ser innan kvart område i dag.

Oppvekst og opplæring i digitaliseringsamfunnet

Barn og unge som veks opp i dagens samfunn får eit naturleg forhold til teknologi. Dette stiller krav til skule, barnehage og andre arenaer om å gje barna tilstrekkeleg digital kompetanse. Skulen har utarbeidd eit eige rammeverk for pedagogisk bruk av læringsteknologi, DiglTime.

Barna er aktive konsumentar av program, spel og sosiale arenaer frå tidleg alder og treng kompetanse på kritisk tenking og refleksjon rundt eigen og andre si digitale åtferd. For å kunne bidra til barna sin digitale kompetanse stiller det krav til dei vaksne sin kunnskap og kompetanse på feltet.

Teknologien gjev kommunen nye moglegheiter til å kunna dela informasjon på tvers av fagområde til beste for barna.

Trygg omsorg med velferdsteknologi

For å kunne gje tenester med betre kvalitet, auka pasienttryggleik, meir effektiv og betre ressursbruk, er det nødvendig å utnytta gevinstane som ligg i digital teknologi på ein betre måte. Auka bruk av digitale helseløysingar skal og gjera data meir tilgjengelege for forskning og kvalitetssikring.

Kommunen brukar i dag digitale arbeidsverktøy for mobil journalføring og organisering av tenesteleveransen. I tillegg er velferdsteknologi innført hos nokre brukarar og mange har digital tryggleiksalarm. Framover vil sensorteknologi og lokaliseringsteknologi testast ut når det gjeld tryggleik for brukarar og pårørande. Det vil og verta tatt i bruk ulike løysingar for kommunikasjon mellom kommunen, brukarar og pårørande. Jo meir teknologi som vert tatt i bruk i omsorgstenestene desto større krav vert det stilt til nettkapasitet, tryggleik og tilgjengeleg kompetanse ved feil eller straumstans.

Digital plan og byggesaksbehandling

Plan og byggesaksbehandling krev mykje dialog mellom kommunen og kunden. Noko av saksbehandlinga er digitalisert og det er opna opp for å følgje byggesak på nett, og til ein viss grad sjølvbetening. Framover er dette fagfeltet eit av dei som vil få digitalisert tenesteleveransen i større grad. Verktøyet «Fellesteneste bygg» er utvikla for å forenkle byggesaksbehandlinga for kommunane og noko Time vil ta i bruk.

Digitalisering av andre kommunale tenester

Det vert utvikla og tatt i bruk digitale løysingar på dei fleste områda i kommunen. Saksbehandlingsystem for dei fleste av dei kommunale tenestene er allereie digitaliserte eller i ferd med å verte digitaliserte. Dette krev at organisasjonen evner å ta nye løysingar i bruk, har kompetanse til å nytta dei nye verktøya og ressursar til å følgja opp dei nye løysingane på best mogleg måte. Det vert i stadig større grad digital dialog med innbyggjarane, meir sjølvbetening og automatiserte tenester. I tillegg må ein sikra at tenestene vert digitaliserte frå innbyggjar til fagsystemet.

Dette vil me gjera:

- Gje barn og unge tilstrekkelig digital kompetanse og kunnskap
- Gje brukarvennlege tenester med fokus på likebehandling
- Tilby digitale tenester som er i tråd med forventningar frå tilsette, innbyggjarar og næringsliv
- Vurdera risiko og tryggleik ved bruk av velferdsteknologi og iverksetta førebyggjande tiltak, med særleg omsyn til døgnbaserte tenester

Slik vil me gjera det:

- Utvikla rammeverket DiglTime vidare
- Brukarmedverknad i all utvikling og innføring av digitale tenester og verktøy.
- Ha brukarvennlege løysingar som kan forenkla møtet med helsevesenet og omsorgstenestene
- Automatisere dei prosessane me kan innanfor lov og regelverk

- Vera aktivt lyttande i møte med tilsette, innbyggjarar og næringsliv for å fange opp deira behov for digitale tenester, opplæring og rettleiing
- Oppretta eit lokalt responscenter digitale tryggleikstenester.

Kommuneorganisasjonen skal verta meir effektiv ved å ta i bruk tilgjengelig teknologi

Teknologi gjev kommunane eit betydelig potensiale til å effektivisere og forbetre organisasjonen og tenesteleveransen. For å nytta fullt ut dei systema som vert kjøpt inn krevst kompetanse og koordinering.

Når tenestene til innbyggjarane vert digitaliserte krev dette at også administrasjonen sine verktøy og arbeidsmetoder vert digitaliserte. I tillegg til leveranse av tenester så er også kommunen ein stor organisasjon som må ivareta mange tilsette. Dette krev at system for administrasjon av organisasjonen også vert digitaliserte. Kommunen er allereie godt i gang med å digitalisera personal, lønns og økonomisystema.

Digitaliseringa gjev allereie moglegheiter for å løysa oppgåver på nye måtar og for å henta ut gevinstar, særleg når det gjeld tidsbruk. Det vil verta lagt vekt på gevinstrealisering i digitaliseringsprosjekta, slik at resultatata vert målbare.

Dette vil me gjera:

- Fokusera på gevinstrealisering i eksisterande system og ved nye anskaffingar
- Ta i bruk moglegheiter i system som kommunen allerede har

Korleis vil me gjera det:

- Auka kompetansen på gevinstrealisering gjennom intern opplæring
- Auka kompetanse på innkjøp av teknologi og koordinere innkjøpa sentralt
- Identifiserer ubrukte ressursar i eksisterande system

Kompetanse

Digitaliseringa bringer med seg nye verktøy og metodar som krev auka kompetanse og kunnskap. Alle tilsette må ha tilstrekkelig kompetanse til å ta i bruk dei teknologiske verktøya og nytta dei på best mogleg vis. Grunnleggjande digital kompetanse hos dei tilsette er både effektivt for kommunen og samfunnsøkonomisk smart sidan dei også kan nyttegjera seg av digitale verktøy og ressursar elles i samfunnet. I tillegg kjem behovet for spesifikk kompetanse innan digitale verktøy og teknologi knytt til dei ulike fagfelta. Generell og fagspesifikk digital kompetanse må difor omtalast særskilt i kvart tenesteområde sin kompetanseplan.

Kva vil me gjera:

- Sikra tilstrekkelig kunnskap og kompetanse i organisasjonen

Korleis vil me gjera det:

- Kartleggja noverande generell og fagspesifikk digital kompetanse
- Planleggja og gjennomføra digital kompetanseheving i kvart område