



Handläggare
Björn Strååt
IT- och kommunikationsavdelningen

Diarienummer
2016KS/0157

Kommunstyrelsen

Digital agenda för Värmdö kommun

Förslag till beslut

1. Förslag till digital agenda antas.
2. E-policy och Policy för informations- och kommunikationsteknologi för Värmdö kommun upphävs.
3. Finansieringsförslag redovisas i samband med förvaltningens förslag till budget för 2017.

Beslutsnivå

1. Kommunfullmäktige
2. Kommunfullmäktige
3. Kommundirektören

Sammanfattning

En digital agenda för Värmdö kommun föreslås antas för att ersätta två befintliga styrdokument. Den digitala agendan är till stor del inriktad på att vara ett ramverk för hur Värmdö kommun ska arbeta med digitaliseringsfrågor på ett medvetet och systematiskt sätt. För agendan har fem målområden identifierats på aggregerad nivå som ska vara styrande för kommunens arbete med verksamhetsutveckling genom digitalisering.

Bakgrund

Värmdö kommuns arbete med digitalisering som stöd för verksamhetsutveckling finns beskrivet i av kommunfullmäktige beslutade E-policy med aktiviteter (från 2010) samt i Policy för information- och kommunikationsteknologi för Värmdö kommun (från 2013). I alla väsentliga delar är de aktiviteter som beslutades i dessa dokument genomförda, framförallt genom lanseringen av ett 60-tal e-tjänster i en ny webbplattform. Det finns alltså skäl för att beskriva den utveckling som bör ske i kommunen för de närmaste åren i ett nytt styrdokument, som då ersätter de ovan nämnda; Digital agenda.

Ärendebeskrivning

Människors vardag och förväntningar på service, transparens, delaktighet etc. förändras i takt med den tekniska utvecklingen. De flesta medborgare kan i dag utföra ett flertal myndighets- och serviceärenden över internet i datorer eller mobiltelefoner. Denna utveckling behöver kommunen och dess administration, tjänster och service vara i takt

med.

Definitionen av digitalisering skulle kunna göras kort – *analog hantering av information digitaliseras*. Effekten av digitalisering är omfattande och innebär förändringar inom områden som information/kommunikation, automatisering, robotisering, sakernas internet (maskin till maskin-samverkan), molntjänster, big data m.m. Exakt hur denna teknikutveckling över tid ska tillvaratas i kommunal verksamhet är inte möjligt att överblicka – det är ett rörligt mål, där nya möjligheter hela tiden presenteras. Klart är att digitalisering kan möjliggöra såväl enklare, bättre och snabbare tjänster, ökad transparens, mindre belastning på miljö etc. – samtidigt som de kommunala arbetsprocesserna kan effektiviseras. Detta gäller, om än i varierande grad, för de flesta områden av kommunens verksamhet.

Den digitala agenda som föreslås i detta ärende är därför till stor del inriktad på att vara ett ramverk för hur Värmdö kommun ska arbeta med digitaliseringsfrågor på ett medvetet och systematiskt sätt.

Den agenda för 2016-2020 som föreslås är framtagen som en kunddialog mellan sektorn för administration, ledning och service (SALS) och kommunens övriga sektorer. Syftet med agendan är att skapa en gemensam bild av hur kommunen ska arbeta med digitalisering och under vilka förutsättningar som SALS, där bland annat IT-funktionen ingår, ska tillhandahålla detta. Agendans upplägg har i allt väsentligt spårbarhet till digitala agendor på nationell och regional nivå, framförallt Kommunförbundets Stockholms läns regionala agenda (2015).

Underlaget för agendan, som har tagits fram med stöd av företaget KnowIt, har sin utgångspunkt i ett knappt tiotal workshops med ledningsgrupperna inom samtliga kommunens sektorer. Resultatet av dessa är förslag till utvecklingsaktiviteter, diskussioner kring risker och frågor av organisatorisk- eller processkaraktär som kan utgöra hinder för arbetet etc. Denna dokumentation avses vara underlag för vidare diskussioner med sektorerna kring ytterligare fördjupning, konkretisering och prioritering av konkreta aktiviteter när ett beslut om agendan är fattat.

Med utgångspunkt i dokumentationen från workshops har fem målområden på aggregerad nivå ringats in, dessa avses vara styrande för kommunens arbete med verksamhetsutveckling genom digitalisering. Kommundirektören föreslås få uppdraget att återkomma med förslag kring finansiering i samband med budgetförslag för 2017. Agendan ska, vid kommunfullmäktiges antagande, årligen följas upp samt uppdateras med aktiviteter i samband med budget- och bokslutsprocess.

Bedömning

Förvaltningens bedömning är att kommunens proaktivitet i den digitala utvecklingen inom offentlig verksamhet som pågår är avgörande för att kommunen ska uppfattas som modern och attraktiv att bo, driva företag och arbeta i. De möjligheter till tjänsteutveckling, ökad delaktighet och tillgänglighet som digitalisering erbjuder ska tas tillvara. Tekniska lösningar bör dock implementeras när de bedöms som mogna produkter. Detta innebär att Värmdö kommun ska ligga långt framme men inte stå först i

ledet, dvs. undvika att bära onödiga utvecklingskostnader och risker.

Kommunal verksamhet har ett behov av att kontinuerligt söka lösningar för att hålla nere kostnader och skatteuttag av medborgarna. Digitalisering bedöms som en väsentlig del i detta arbete, genom att den kan effektivisera många led i kommunens administration, tjänsteproduktion och myndighetsutövning. Förvaltningen ska därför vara aktiv för att utnyttja dessa möjligheter, i synnerhet som de ofta kan gå i hand med förbättrade tjänster gentemot medborgare och företag.

För detta krävs en samlad styrning av verksamhetsutveckling med stöd av ny teknik. Den föreslagna agendan avser stödja detta tillsammans med välfungerande processer för planering och uppföljning av arbetet. Arbetet ska hanteras på högsta tjänstemannanivå i förvaltningen men förutsätter också en välfungerande operativ organisation, vilket berörs i ett av agendans målområden.

Verksamhetsutveckling med stöd av digitala lösningar innebär kostnader som inte alltid kan förväntas ge avkastning motsvarande investering i ett årsbudgetperspektiv. Förvaltningen kommer i samband med budgetförslaget inför 2017 precisera hur aktiviteter inom agendans område ska finansieras på flerårssikt. Finansieringen bör stödja att aktiviteter prioriteras i ett och samma sammanhang i syfte att säkra upp att de mest angelägna projekten också är de som realiserats först.

Ekonomiska konsekvenser

Digitalisering innebär på kort sikt kostnader men antas generera effektiviserad verksamhet över tid. Såväl kostnader som vinster ska årligen kvantifieras per aktivitet som planeras, i samband med förvaltningens budgetprocess. Aktiviteter ska också årligen följas upp och analyseras vad gäller resultat och kostnad. Kommundirektören uppdras att redovisa finansieringsförslag för genomförande av agendan i samband med förvaltningens förslag till budget för 2017.

Konsekvenser för miljön

Digitalisering bedöms generellt generera positiva effekter på miljön genom att digitala tjänster minskar konsumtion av transporter, papper, etc.

Konsekvenser för medborgarna

Agendan är i hela sin avsikt menad att förenkla och förbättra upplevelsen av kommunens tjänster. En del i den föreslagna agendan är att ta fram lämpliga former för att ha medborgares, företagares och andra intressenternas behov som utgångspunkt för att rätt prioritera aktiviteter inom agendans ram.

Konsekvenser för barn

Ärendet har inga negativa konsekvenser för barn.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom SALS och IT- och kommunikationsavdelningen. Förvaltningen har med stöd av företaget KnowIt tagit fram förslaget till agenda med utgångspunkt i de förslag som framkommit från samtliga av kommunens sektorer. Dessa har gett underlaget till agendan i strukturerade workshops med ledningsgrupper samt

nyckelpersoner.

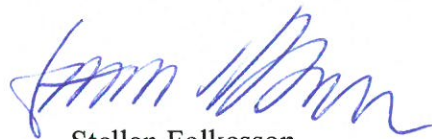
Ärendet har också utgångspunkt i framförallt regional agenda för digitalisering som Kommunförbundet Stockholms län antagit 2015 men också övriga styrdokument på regional och nationell nivå.

Handlingar i ärendet

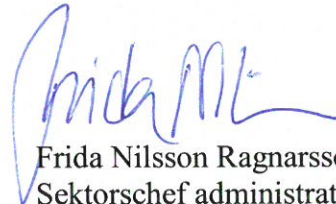
Nr	Handling	Biläggs/Biläggs ej
1	Digital agenda	Biläggs

Sändlista för beslutsexpediering

Författningssamling
IT- och kommunikationsavdelningen



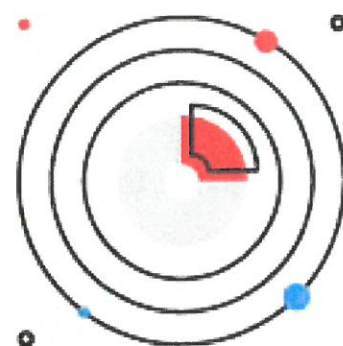
Stellan Folkesson
Kommundirektör



Frida Nilsson Ragnarsson
Sektorschef administration

DIGITAL AGENDA

2020 | Värmdö
kommun



VÄRMDÖ KOMMUN

Förord

Den digitala agendan för Värmdö har arbetats fram med delaktighet av företrädare från samtliga verksamheter i kommunen. Arbetet har letts av Kommunikations- och IT-avdelningen med stöd av företaget Knowit Business Consulting AB.

Upplysningar om innehållet:

Björn Strååt, Kommunikations/IT-chef, bjorn.straat@varmdo.se, 08-570 485 47

Kenneth Norberg, E-strateg, kenneth.norberg@varmdo.se, 08-570 485 75

Innehåll

Förord	2
Sammanfattning	4
Vision	5
Inledning	5
Bakgrund	5
Syfte	5
Digital agenda 2020	5
Målområden	6
Behovsdriven utveckling	6
E-tjänster som skapar nytta	6
Tillgänglighet	7
Digital infrastruktur	7
Informationssäkerhet	7
Digitala kanaler	7
Federation och samverkan	7
Digital kompetens	7
Intern effektivisering	7
Ledning och styrning	7
Uppföljning	8
Handlingsplan	9
Uppföljning och revidering	11
Referenser	12

Sammanfattning

Syftet med Värmdö kommuns digitala agenda 2020 är att fastställa en kommunövergripande riktning för hur kommunen med hjälp av digitalisering ska möta medborgarnas behov bättre, annorlunda och med högre kvalitet.

Agendan beskriver 5 prioriterade målområden och strategi för att nå målen. Till varje målområde finns en handlingsplan med aktiviteter på kommunövergripande nivå. De 5 målområdena är behovsdriven utveckling, e-tjänster som skapar nytta, tillgänglighet, digital kompetens och intern effektivisering.

Handlingsplanen är ett verktyg för att säkerställa att verksamheterna arbetar likriktat mot gemensamma mål, samt få styrning och skapa förutsättningar för uppföljning på kommunövergripande nivå.

Den digitala agendan ska vara styrande vid beslut, prioriteringar och genomförande av aktiviteter för digitalisering och kontinuerlig uppföljning. Årlig revidering ska säkerställa att kommunen fokuserar på att göra rätt saker och göra saker på rätt sätt.

Vision

Värmdö kommun förenklar vardagen i alla skeden av livet genom att tänka digitalt först.

Digitalt först innebär att digitala lösningar är förstahandsval när det är möjligt och relevant. Värmdö kommun prioriterar den digitala förnyelsen för att möta förväntningar i ett alltmer digitaliserat samhälle.

Inledning

Bakgrund

Regeringen och Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) växlar nu upp arbetet med att digitalisera det offentliga Sverige genom att underteckna en avsiktsförklaring för digital förnyelse, vars innebörd är digitalt först, vilket Värmdö kommun anammar. Ref.1, Ref.2.

Värmdö kommun tog 2010 fram en strategi för att leda och styra kommunens aktiviteter inom digitalisering och mycket arbete har genomförts sedan dess, Ref.3. Utvecklingen inom digitalisering går dock allt snabbare och för arbetet som pågår ute i kommunens verksamheter finns behov av att tydliggöra riktning, skapa samsyn och samordna gemensamma utvecklingsfrågor.

För att säkerställa att rätt saker görs utifrån kommunens specifika utmaningar och skapa en tydlig och gemensam styrning av arbetet har nu strategin reviderats.

Syfte

Syftet med Värmdö kommuns digitala agenda 2020 är att fastställa en kommunövergripande riktning för hur kommunen med hjälp av digitalisering ska möta medborgarnas behov bättre, annorlunda och med högre kvalitet.

Digital agenda 2020

Värmdö kommuns digitala agenda ska vara styrande vid beslut, prioriteringar och genomförande av aktiviteter för digitalisering och har tidshorisonten 2020.

I agendan finns spårbarhet till i första hand Stockholms regionala agenda, Ref.4 , men även Sveriges nationella digitala agenda, Ref.5.

Värmdö kommuns digitala agenda beskriver prioriterade målområden och strategi för att nå målen. Till varje målområde finns en handlingsplan med aktiviteter på kommunövergripande nivå.

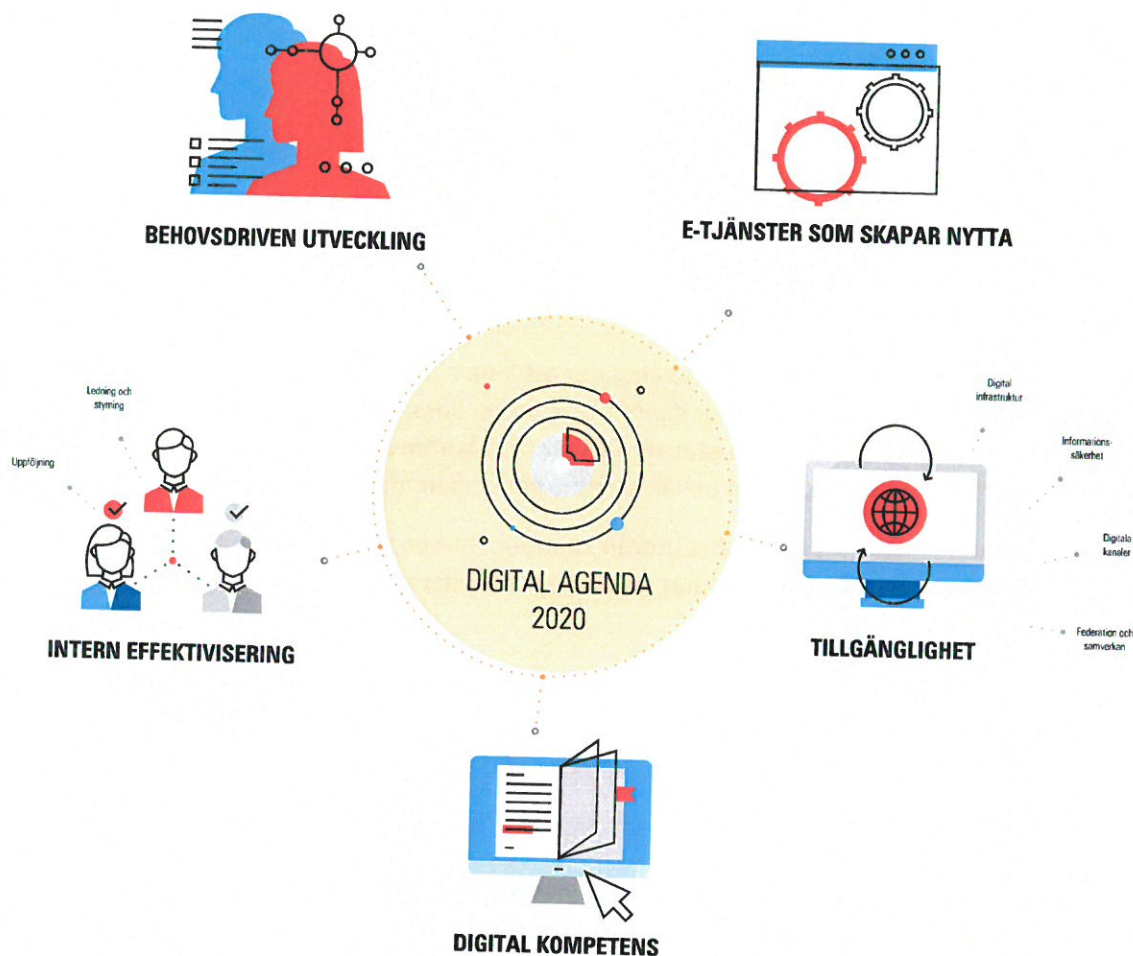
Aktivitetserna i digitala agendans handlingsplan behöver därför brytas ned till relevanta nivåer i sektorernas verksamheter för att prioriteras, planeras, tidsättas och följas upp.

Eftersom vi befinner oss i en konstant förändringsresa kommer den digitala agendan att revideras årligen samt vid förändringar som kräver åtgärd utöver den årliga revideringen.

Värmdös digitala agenda ägs av kommundirektören.

Målområden

Detta avsnitt innehåller kommunövergripande målområden och strategi för hur målen ska nås.



Behovsdriven utveckling

Målet är att all utveckling kopplat till digitalisering är behovsdriven.

För att nå målet ska kommunen fånga upp medborgarnas behov genom att löpande hantera synpunkter och återkommande genomföra undersökningar, samt kontinuerligt utveckla metoderna för detta.

E-tjänster som skapar nytta

Målet är att öka andelen smarta e-tjänster som skapar nytta för såväl medborgare som kommunens verksamhet.

För att nå målet ska kommunen erbjuda e-tjänster utifrån medborgarens behov kombinerat med intern effektivitet. Framtagandet ska ske genom behovsdriven utveckling och e-tjänsterna ska vara kvalitetssäkrade utifrån intern effektivisering, informationssäkerhet, lagstiftning mm.

Tillgänglighet

Digital infrastruktur

Målet är väl utbyggd och fungerande digital infrastruktur i hela kommunen.

För att nå målet ska kommunen samverka med kommersiella aktörer i enlighet med Stockholms regionala agenda, Ref.4. Kommunen ska säkerställa ändamålsenlig infrastruktur i kommunens lokaler vid nybyggnation och ombyggnation. Ref.6, Ref.7.

Informationssäkerhet

Målet är att den personliga integriteten är säkerställd vid digitala lösningar.

För att nå målet ska kommunen utifrån fastställda kriterier för informationsklassning säkerställa att styrande ledningssystem för informationssäkerhet finns etablerat. Vid upphandling av digitala lösningar ska kraven i ledningssystemet följas.

Digitala kanaler

Målet är att det är tydligt vilka kanaler som används för olika typer av kommunikation med medborgarna.

För att nå målet ska kommunen ta fram en kanalstrategi som följer den digitala utvecklingen och utgår från kommunikationspolicyn, Ref.8. Val av kanaler ska bygga på faktabaserad uppföljning och vara behovsdriven utifrån målgrupperna. Kommunen ska säkerställa att det finns riktlinjer för hur medborgarna ska mötas i valda kanaler och att medarbetarna har rätt kompetens för att hantera detta. Ref.9.

Federation och samverkan

Målet är att medborgare och företagare möter en sammanhållen och lättillgänglig service.

För att nå målet ska kommunen följa och delta i det regionala arbetet som syftar till att knyta samman olika offentliga aktörer för att möta önskemål om snabbhet, enkelhet och tillgänglighet från medborgare och företagare, Ref.4. Kommunen ska tillämpa öppna standarder och vid anslutning nyttja befintliga federationslösningar för elektronisk samverkan med exempelvis landsting, apotek, skola, vård och omsorg, Ref.10.

Digital kompetens

Målet är att öka kompetens och kunskap kopplat till digitalisering hos varje medarbetare.

För att nå målet ska kommunen tillhandahålla utbildningar och kompetenshöjande aktiviteter kopplat till digitalisering. Verksamheten ska säkerställa att varje medarbetare har rätt kunskap om digitala möjligheter och interna system och hur dessa kan användas för att underlätta och förbättra kvaliteten.

Intern effektivisering

Ledning och styrning

Målet är att ledning och styrning av IT och digitalisering är tydlig, effektiv och innovativ.

För att nå målet ska kommunen säkerställa att ledning och styrning av IT och digitalisering interagerar med kommunens övriga styrning. Styrmodellen ska motverka spretighet, stuprör och dubbelarbete och samtidigt skapa förutsättningar för att arbeta strukturerat och innovativt. Kommunen ska använda digitalisering vid utveckling av såväl nya/förbättrade e-tjänster som utveckling av verksamheter, processer och externa relationer – digitalt först.

Uppföljning

Målet är att all uppföljning kopplad till digitalisering är strukturerad, kontinuerlig och relevant.

För att nå målet ska kommunen kontinuerligt identifiera vad som är relevant att följa upp kopplat till digitalisering och säkerställa att en fungerande löpande uppföljning är etablerad. I möjligaste mån ska befintliga processer och metoder användas såsom *eBlomlådan* och *Kvalitet i korthet*. Uppföljning kopplad till digitalisering ska integreras med kommunens övriga uppföljning. Resultatet ska analyseras för att identifiera problem och möjliga förbättringar och därefter paketeras för att användas som underlag vid beslut och prioriteringar, samt som motivator för medarbetare. Uppföljningen ska skapa förutsättningar för kommunen att fokusera på att göra rätt saker och göra saker på rätt sätt. Kommunen ska använda digitalisering för genomförande, analys och paketering vid uppföljning.

Handlingsplan

Nedanstående tabell visar kommunövergripande handlingsplan per målområde. Handlingsplanen är ett verktyg för att säkerställa att verksamheterna arbetar likriktat mot gemensamma mål, samt få styrning och skapa förutsättningar för uppföljning på kommunövergripande nivå.

Aktiviteterna i nedanstående handlingsplan har tidshorisont 2020 och har ingen inbördes rangordning. De behöver därför prioriteras och sedan brytas ned till relevanta nivåer i sektorernas verksamheter för att planeras, tidsättas och följas upp. Arbetet med digitalisering kommer att vara olika för sektorernas olika verksamheter beroende på vilka utmaningar de står inför, vad som är gjort sedan tidigare och hur långt de har kommit.

Målområde	Handlingsplan
Behovsdriven utveckling	Ta fram övergripande process för behovsdriven utveckling.
	Verksamheterna ska hitta lämpliga metoder för att genomföra behovsfångst, följa upp och prioritera utifrån sina respektive målgrupper.
E-tjänster som skapar nytta	Verksamheterna ska inventera kundbehov och ta reda på hur dessa samspelar med interna behov och utifrån det ta fram e-tjänster som skapar nytta såväl externt som internt.
Tillgänglighet – Digital infrastruktur	Identifiera kommunens roll, ansvar och ambitionsnivå i förhållande till kommersiella aktörer samt etablera samverkan för robust fibernät.
	Definiera basnivå för olika typer av lokaler och verksameters behov.
	Inventera kommunens lokaler avseende digital infrastruktur kopplad till basnivå.
	Ta fram plan för eventuell komplettering eller upprustning av befintliga lokaler avseende digital infrastruktur.
	Säkerställa digital infrastruktur enligt basnivå vid nybyggnation och ombyggnad av kommunens lokaler.
	Se över processer för kris- och katastrofhantering.
Tillgänglighet – Informationssäkerhet	Se över och fastställa styrande ledningssystem för hantering av informationssäkerhet såsom: <ul style="list-style-type: none"> • Policys, riktlinjer • Informationsklassning • Interna processer • Informationssäkerhetskrav på tjänster • Tekniska lösningar för att säkerställa informationssäkerhetskrav
	Identifiera hur information om en medborgare kan lagras så att den blir tillgänglig för samtliga tjänster med beaktande av informationssäkerhet.
Tillgänglighet – Digitala kanaler	Identifiera målgruppers behov.
	Ta fram kanalstrategi med bl.a: <ul style="list-style-type: none"> • Om, hur och när medborgarna ska mötas i olika kanaler. • Uppförandekod (Code of Conduct) avseende vilka förväntningar kommunen ställer gällande medarbetares personliga omdöme och ansvar i digitala kanaler.
Tillgänglighet – Federation och samverkan	Ta fram plan för hur kommunen ska arbeta strukturerat med relevanta nätverk och omvärldsbevakning.
	Identifiera behov av federation. <ul style="list-style-type: none"> • Tekniska förutsättningar på kommunövergripande nivå • Respektive verksamhet
	Ta fram en plan för vad kommunen ska göra för att gå vidare.

Målområde	Handlingsplan
Digital kompetens	Ta fram och tillhandahålla kommunövergripande kompetenshöjande program kopplat till digitalisering.
	Verksamheterna ska fastställa önskad basnivå för kompetens och kunskap kopplat till digitalisering och interna system.
	Verksamheterna ska identifiera vilken kunskapsnivå medarbetare besitter kopplat mot basnivå.
	Verksamheterna ska fram plan för att täcka kompetensgapet.
	Verksamheterna ska vid utformning av roller vid rekrytering säkerställa att digital kompetens ingår i rollbeskrivningen.
Intern effektivisering – Ledning och styrning	Se över och fastställa styrmodell IT såsom: <ul style="list-style-type: none"> • Samstämmighet med kommunens övriga styrning • Ägarskap och roller • Beslutsnivåer • Forum • Finansiering • Systemförvaltning • Samordning inom kommunen • Samverkan med andra kommuner • Struktur för innovation och omvärldsbevakning • Uppföljning, revidering digital agenda
	Se över policy, riktlinjer och liknande för mobilitet, distansarbete och möten (video, Lync/Skype mm).
	Identifiera behov och möjlighet att samordna och nyttja personella resurser kopplat till digital kompetens över verksamhetsgränser.
	Identifiera behov och möjlighet att samordna resursutnyttjande över verksamhetsgränser och etablera digital lösning som stöd.
	Inventera vilka behov befintliga system uppfyller och därefter prioritera och välj bort utifrån kostnad och nytta.
	Omvärldsbevaka hur kommunen kan hantera och dra nytta av "big data".
	Välj ut relevanta nyckeltal som representerar digitalisering. <ul style="list-style-type: none"> • Kommunövergripande nivå • Verksamhetsnivå
Intern effektivisering – Uppföljning	Se över hur befintliga verktyg såsom e-Blomlådan, QlickView, Kvalitet i korthet och Stratsys kan användas i uppföljningen.
	Se över hur befintliga processer ska användas för att genomföra uppföljning, analysera och kommunicera resultatet.
	Initiera löpande uppföljning.

Uppföljning och revidering

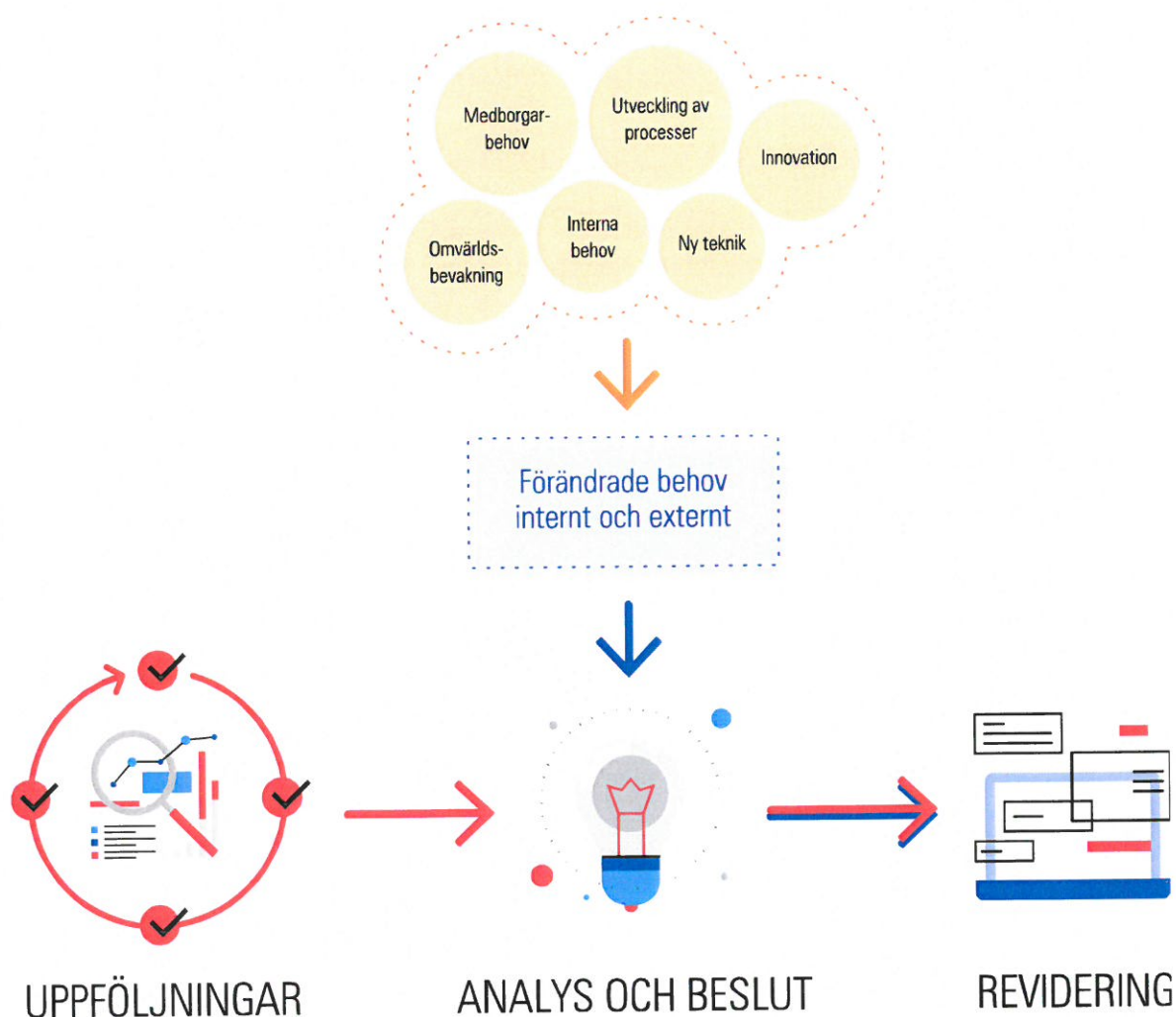
Uppföljning och revidering av den digitala agendan är en förutsättning för att säkerställa att kommunen fokuserar på att göra rätt saker och göra saker på rätt sätt.

Syftet med uppföljning av den digitala agendan är att ta reda på att genomförandet går i linje med strategin. Resultat från uppföljning ska analyseras och användas som underlag vid beslut och prioriteringar i det löpande arbetet under året samt vid revidering av digitala agendan.

Uppföljning av digitala agendan ska ske kvartalsvis i samband med budgetuppföljning och förutsätter att respektive verksamhet har en fungerande löpande uppföljning av sitt arbete kopplat till den digitala agendan, se målområde *Intern effektivisering – Uppföljning*.

Förändrade behov internt och externt under året tillsammans med resultat från uppföljning ska fungera som beslutsunderlag inför revidering. Revidering ska ske årligen.

Syftet med revidering är att säkerställa att den digitala agendan är fortsatt aktuell som en kommunövergripande riktning för hur kommunen med hjälp av digitalisering ska möta medborgarnas behov bättre, annorlunda och med högre kvalitet.



Referenser

- Ref.1. Nu digitaliserar vi det offentliga Sverige. Regeringskansliet 2015-10-29. (www.regeringen.se)
- Ref.2. Digitalt först för ett smartare Sverige. Sveriges kommuner och landsting 2015-10-29. (www.skl.se)
- Ref.3. Värmdö kommun ska förenkla vardagen i alla skeden av livet – kommunens nya e-policy. Värmdö kommun, april 2010.
- Ref.4. En digital agenda för Stockholms län. Länsstyrelsen i Stockholms län, Kommunförbundet Stockholms län, Stockholms läns landsting 2015.
- Ref.5. It i människans tjänst – en digital agenda för Sverige. Regeringskansliet, oktober 2011.
- Ref.6. IT-infrastrukturprogram. Värmdö kommun 2010-10-06.
- Ref.7. Riktlinjer för kanalisation till IT-infrastruktur. Värmdö kommun 2010-10-06.
- Ref.8. Kommunikationspolicy. Värmdö kommun 2015.
- Ref.9. Riktlinjer för sociala medier i Värmdö kommun. Värmdö kommun 2015-12-02.
- Ref.10. 16 principer för elektronisk samverkan. Kommunförbundet Stockholms län, IT-forum 2012-11-23.