



Hammerfest kommune
Hámmerfeastta suohkan

Digitaliseringsstrategi

2020 – 2023



Innholdsfortegnelse

1	Digitaliseringsstrategi for Hammerfest kommune	3
1.1	Visjoner og verdier	3
1.2	Bakgrunn	4
1.2.1	Overordnede styringssignaler og strategiske prinsipper	4
1.2.2	Samfunnsmessige og teknologiske rammebetingelser	4
1.2.3	Status nå.....	4
1.2.4	Organisatoriske utfordringer	4
1.3	Utarbeidelse av strategien	4
2	Forankring.....	5
2.1	Rådmannen	5
2.2	Digitaliseringsteam.....	5
2.3	Tjenesteutviklerrollen	5
2.4	Personvern	5
3	Hovedmål.....	5
4	Tverrsektorielle satsningsområder.....	7
4.1	Bruker i sentrum.....	7
4.2	Digital arbeidsflyt.....	7
4.3	Kompetanse.....	8
4.4	Personvern og informasjonssikkerhet	9
4.5	Arkitektur og standardisering.....	9
5	Handlingsplaner	9
6	Gevinstrealisering	10

1 Digitaliseringsstrategi for Hammerfest kommune

Dette dokumentet er Hammerfest kommunes overordnede styringsdokument i det digitale utviklingsarbeidet. Den beskriver hvilke strategiske føringer og prinsipper som skal legges til grunn for å nå målet om å utvikle digitale tjenester. Digitaliseringsstrategien er utarbeidet i tråd med overordnede styringsdokumenter, lover og forskrifter.

MÅL:

Hammerfest kommune skal utvikle digitale tjenester som gir merverdi for ansatte, innbyggere og næringslivet, i form av raskere, billigere og bedre tjenester.

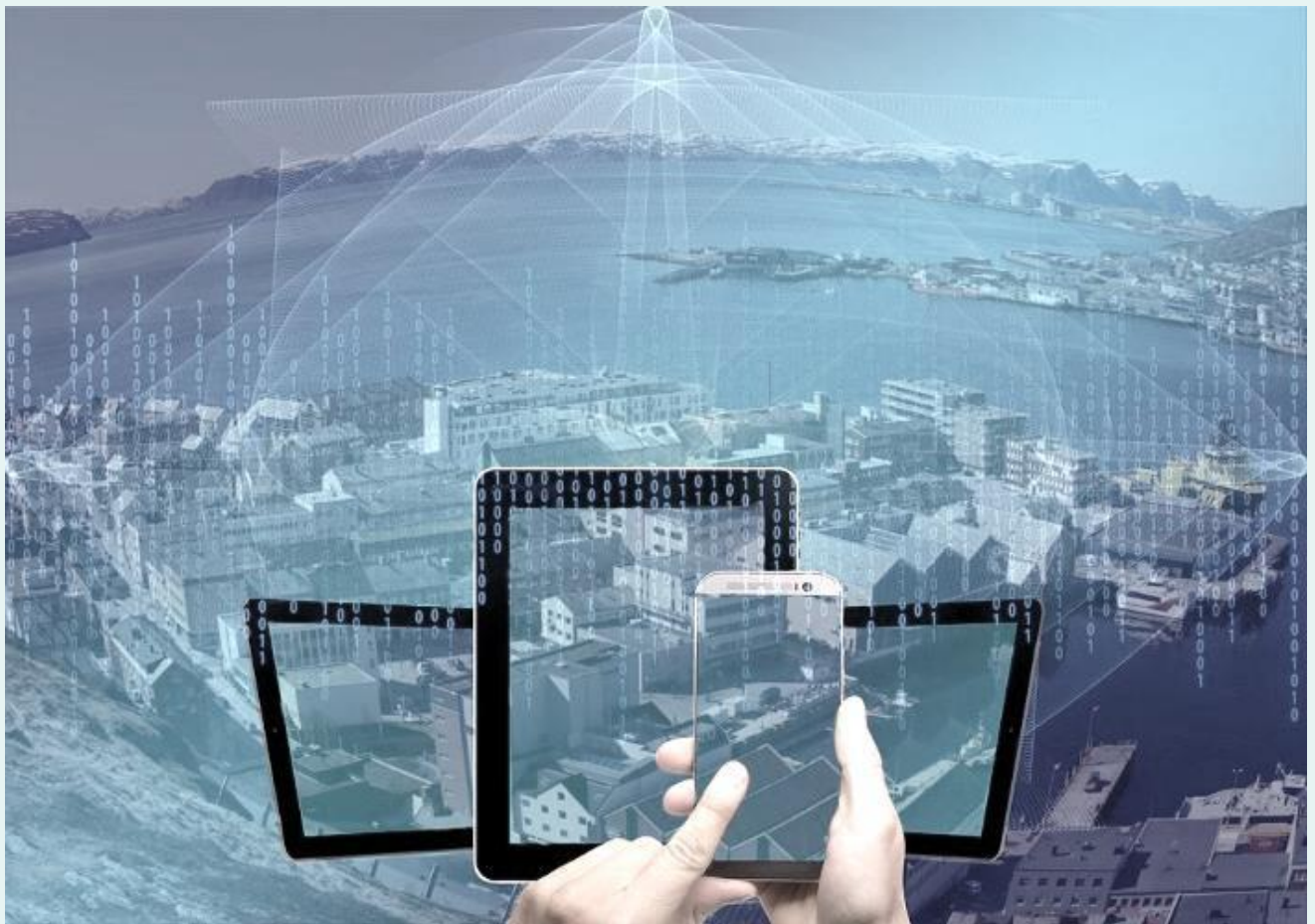
1.1 Visjoner og verdier

Visjonen til Hammerfest kommune er «sammen for Hammerfest», dette gjelder også for digitaliseringsstrategien.

Verdiene våre er **lagånd, stolt, ha trua og åpen**.

VISJON FOR DIGITALISERING:

Hammerfest kommune skal være ledende i utvikling og drift av gode digitale tjenester.



1.2 Bakgrunn

1.2.1 Overordnede styringssignaler og strategiske prinsipper

Staten har ambisjoner om at offentlig sektor legger til rette for fornying, forenkling og forbedring knyttet opp mot digitale tjenester som leveres til innbyggere og næringsliv.¹

I **kommuneplanens samfunnsdel 2015 – 2027** slås det fast at «[v]i skal ta i bruk nye metoder, teknologi og hjelpemidler som bidrar til effektivisert tjenesteproduksjon og bedre tjenester for brukeren. Kommunale tjenester skal tilpasses endrede behov og mangfoldet i befolkningen.»²

1.2.2 Samfunnsmessige og teknologiske rammebetingelser

Innbyggerne og næringslivet forventer god tilgjengelighet og høy kvalitet på de tjenestene kommunen leverer. Med digitalisering kan regelstyrte og manuelle oppgaver i saksbehandling og tjenesteyting automatiseres, slik at menneskelige ressurser frigjøres til mer givende og nyttige oppgaver, som der det er behov for å utøve skjønn og til å veilede brukere i betjening av digitale systemer.

Næringsutviklingen i Hammerfest kommune har en positiv vekst, både innen olje og gass, og andre områder. Med dette øker behovet for å effektivisere våre tjenester og arbeidsprosesser. For å lykkes med digitalisering er det behov for kunnskap og kompetanse og en tydelig strategi for kommunens utvikling ved hjelp av IKT.

Vi står foran en sammenslåing med Kvalsund kommune som vil øke avstanden mellom tjenestene og innbyggerne. Dette skaper behov for omstillinger. Det stilles andre krav til hvordan det samhandles internt i organisasjonen, og ut mot innbyggerne og næringslivet.

1.2.3 Status nå

Digital kommunikasjon begynner å bli den primære kanalen for dialog mellom innbyggerne og kommunen. En rekke av de oppgavene som utføres internt vil også kunne effektiviseres og forenkles.

Digitalisering av saksbehandling er på plass i mange systemer og digital samhandling med innbyggerne er kommet i gang. Det må forventes at utviklingen fremover vil forsterke kommunenes digitalisering og avhengighet av digitale løsninger, også med tanke på innbyggerløsninger.

1.2.4 Organisatoriske utfordringer

Teknologisk utvikling gir nye muligheter, men krever samtidig at organisasjonen har tilstrekkelig kunnskap og kompetanse slik at vi ser mulighetene og tar gode beslutninger, evner å gjennomføre endringer og

realisere gevinster som følge av omstillings- og innovasjonsarbeidet. Dette krever tydelige roller og operativ styring og ledelse.

Å få på plass integrerte, sømløse, sikre og universelle løsninger er krevende. Det gjelder både internt i kommunen og på tvers av forvaltningsnivåene.

1.3 Utarbeidelse av strategien

Ved utarbeidelse av strategien er det tatt utgangspunkt i KS sine dokumenter:

¹ Stortingsmelding 27 (2015-2016) Digital agenda for Norge – IKT for en enklere hverdag og økt produktivitet

² Hammerfest kommune: Kommuneplanens samfunnsdel 2015 – 2027, s. 28

- «Digitaliseringsstrategi 2013-2016 for kommuner og fylkeskommune»
- «Digitaliseringsstrategi for kommuner og fylkeskommuner 2017-2020»

Begge disse er basert på overordnede føringer fra staten gjennom stortingsmelding 27.

2 Forankring

IKT kan ikke lenger betraktes som en støttefunksjon, men er en del av kjernevirksomheten. Digitalisering innebærer et samspill mellom organisasjon, prosesser og teknologi. Administrativ og politisk ledelse

må derfor ha en forståelse av at digitalisering ikke er det samme som etablering og bruk av IKT-systemer. Digitalisering skal gjennomføres virksomhetsovergrepene, med forankring i strategisk ledelse.

2.1 Rådmannen

Rådmannen har ansvar for gjennomføring av strategien. De som jobber med digitalisering skal prioritere, initiere, følge opp og gjennomføre prosjekter og har ansvar for rapportering av status til rådmannen.

Rådmannen skal sikre helhetlige prioriteringer, og større tiltak skal konkretiseres i den årlige handlings- og økonomiplanen.

2.2 Digitaliseringsteam

Det etableres et dedikert team som jobber med digitalisering og er pådrivere for å nå visjonen i digitaliseringsstrategien. Teamet består av representanter med digital kompetanse fra alle sektorer og sentraladministrasjonen. Temaet skal samordne arbeidet med digitalisering.

2.3 Tjenesteutviklerrollen

Hver enhet har ansvar for å se, ta i bruk og aktivt bidra i utviklingen av de muligheter som ligger i digitalisering innen eget tjenesteområde. Nye prosjekter skal godkjennes av rådmannen og de skal samordnes med andre relevante prosjekter. All utvikling skal skje i tråd med kommunens digitaliseringsstrategi og handlingsplaner. Kommunalsjefene har et overordnet ansvar for å utvikle strategi og digitalisering innenfor sine sektorer. Rådmann/ass. rådmann har tilsvarende ansvar for sine områder.

2.4 Personvern

Personvern og informasjonssikkerhet ivaretas gjennom et eget personvernombud.

3 Hovedmål

Vi har definert en rekke hovedmål for digitaliseringsstrategien. Alle disse målene vil neppe nås i løpet av fireårsperioden som denne strategien skal gjelde for, men de vil likevel gi retning for arbeidet på lengre sikt.

Innbyggerne skal:

- oppfatte Hammerfest kommune som én samordnet organisasjon

- ikke bli spurt på nytt om informasjon vi allerede har
- få tilbud om rettighetsfestede tjenester der søknad strengt tatt ikke er nødvendig
- få umiddelbart vedtak på enkle søknader
- få tjenester som henger sammen på tvers av kommunens interne organisasjon
- få tilgang på kvalitetssikret informasjon og tjenester som grunnlag for selvhjelp, mestring og hjelp for å gjøre gode valg
- få innsyn i kommunens arbeidsprosesser
- ha fullt innsyn i all informasjon om seg selv innenfor lovbestemte begrensninger
- få mulighet til å samtykke om bruk av informasjon om seg selv innenfor lovbestemte begrensninger og rett til å involvere nærstående

Bedrifter skal:

- få tilgang til effektive saksbehandlingsprosesser
- får umiddelbare vedtak på enkle søknader
- få datagrunnlag for utvikling av nye produkter og tjenester

Foreninger og lag skal:

- få enklere tilgang på kommunes infrastruktur (idrettshaller, skoler, uteområder, osv.)
- få datagrunnlag for utvikling av nye aktiviteter

Kommunens ansatte skal:

- få tilgang til bedre og mer kvalitetssikret informasjon – rett informasjon til rett tid til rett person
- få tilgang på beste og riktig praksis i tjenesteleveranser
- få tilgang til prosess-støtte og teknologi for å forenkle egen hverdag
- få tilgang til beslutningsstøtteverktøy
- i økende grad få arbeidsoppgavene automatisk dokumentert
- kunne arbeide helt i tråd med krav til informasjonssikkerhet, personvern og samtykker
- få bedre verktøy for intern samhandling
- få tilgang til selvhjelp, verktøy for dialog og samhandling internt og i forhold til innbygger og næringsliv

Kommunens ledere skal:

- få tilgang til bedre og mer styringsinformasjon for planlegging, forbedring og endringsledelse
- få verktøy for bedre samhandling på tvers av tjenestene, forvaltningsnivåene og med de ansatte
- få verktøy for systematisk forbedring av praksis (arbeidsprosessene) og tjenesteinnovasjon
- få verktøy for gevinstrealisering (planlegging og måling)
- få en plattform for kontrollert deling av data med 3. part

4 Tverrsektorielle satsningsområder

- Bruker i sentrum
- Digital arbeidsflyt
- Kompetanse
- Personvern og informasjonssikkerhet
- Arkitektur og standardisering

4.1 Bruker i sentrum

Digitale kanaler skal være tilgjengelige for alle. Kommunen skal ha et bevisst forhold til hvilke kanaler som brukes til hvilket formål. Ofte vil ulike digitale kanaler utfylle hverandre. Informasjon og digitale tjenester skal være forståelig og enkle å ta i bruk.

Strategiske prinsipper:

- ➔ Ved utvikling av digitale tjenester skal vi se tjenesten fra et brukerperspektiv.
- ➔ De digitale løsningene skal bidra til økt åpenhet, tilgjengelighet, engasjement og innsyn.
- ➔ Vi skal ha brukervennlige selvbetjeningsløsninger som i størst mulig grad er integrert og automatisert i forhold til bakenforliggende fagsystemer og prosesser.
- ➔ Vi skal ha universell utforming av alle digitale tjenester.
- ➔ Vi skal bruke klart språk i digitale kanaler.

4.2 Digital arbeidsflyt

For å kunne utnytte nye digitale løsninger, må vi ha en velfungerende digital arbeidsflyt. Gevinstene ved bruk av digitale løsninger kan først realiseres når nye arbeidsprosesser er utviklet, organisatoriske tilpasninger gjennomført og ansatte, publikum og næringsliv enkelt kan bruke

løsningene. For at de digitale prosessene skal være etterprøvbare, skal dokumentasjon bli fanget opp og sikkert håndtert i våre systemer.

Strategiske prinsipper:

- Vi skal sørge for dokumentfangst og sikker arkivhåndtering ved implementering av nye digitale løsninger og tjenester på alle områder for alle typer systemer.
- Vi skal ha en intern og ekstern digital arbeidsflyt som gir brukerne enkel og sikker tilgang til relevant dokumentasjon.
- Vi skal ha automatiserte prosesser der tjenesteområdene henger sammen – «livsløpssystemer».
- Vi skal bruke den til enhver tid gjeldende standard for arkivdanning i alle løsninger som arkiverer saksdokumenter.
- Vi skal automatisere regelstyrte prosesser der det er gevinster å hente.

4.3 Kompetanse

Digital kompetanse kan defineres som de ferdigheter, kunnskaper, kreativitet og holdninger som er nødvendig for å kunne ta i bruk digitale verktøy.

Strategiske prinsipper:

- Vi skal jobbe kontinuerlig for å styrke den digitale kompetansen i kommunen.
- Vi skal ha ledere og nøkkelpersoner med IKT-kompetanse som ser framtidige muligheter og utfordringer i utviklingen og utnyttelsen av ny teknologi.
- Vi skal ha ledere og ansatte som bidrar i utviklingen av digitale løsninger og som forener den faglige tjenesteforståelsen med IKT-kompetanse.
- Vi skal ha ansatte som har tilstrekkelig kompetanse til å bruke og utnytte aktuelle IKT-løsninger.
- Vi skal ha ansatte som kan gi innbyggere og næringsliv støtte og veiledning i bruk av de digitale tjenestene.
- Vi skal ha kompetanse til å ta i bruk digitale verktøy i utvikling av arbeidsprosesser og tjenester.
- Vi skal ha digitale løsninger som stimulerer til samhandling og kunnskapsdeling, og vi skal koordinere den digitale utviklingen på tvers i organisasjonen.
- Vi skal delta på aktuelle fagarenaer og bidra aktivt til å dele kompetanse med samarbeidspartnere.

4.4 Personvern og informasjonssikkerhet

Hammerfest kommune vil ha åpenhet og dialog internt og mellom kommunen og innbyggere/næringsliv. Kommunen behandler store mengder personopplysninger, og på mange tjenestoområder behandles det sensitive personopplysninger. God informasjonssikkerhet og god internkontroll vil bidra til å sikre at vi behandler personopplysninger lovlig, sikkert og forsvarlig.

Strategiske prinsipper:

- Vi skal jobbe aktivt for åpenhet, samtidig som vi ivaretar personvern, taushetsplikt og informasjonssikkerhet.
- Vi skal gjennomføre grundige risiko- og sårbarhetsanalyser når nye tjenester tas i bruk.
- Vi skal ha sikker pålogging for innbyggere og næringsliv. Alle brukere av våre digitale tjenester skal være trygge på at opplysninger behandles forsvarlig.
- Vi skal ha etablerte internkontrollrutiner og gjennomføre selvplågte revisjoner.
- Vi skal sørge for at personvernombudet får de opplysninger og blir gitt den kompetanse som trengs for sin ombudsrolle.

4.5 Arkitektur og standardisering

Gode digitale tjenester forutsetter at de interne systemene kommuniserer seg imellom og at informasjon utveksles mellom systemer og på tvers av forvaltningsnivå. IKT-arkitekturen skal beskrive sammenhengen mellom mål og de teknologiske behovene og skal legge grunnlaget for konkrete planer for IKT- anskaffelser, utvikling og ressursbehov.

Strategiske prinsipper:

- Vi skal bruke nasjonale standarder og felleskomponenter.
- Vi skal bidra til felles regionale løsninger der det ikke finnes felles nasjonale standarder.
- Vi skal ha interne systemer som kommuniserer seg imellom og utveksler informasjon på tvers av forvaltningsnivå.
- Vi skal ha skytjenester som et alternativ til anskaffelse for IKT-drift, der det er relevant.

5 Handlingsplaner

Det utarbeides handlingsplaner for de forskjellige områdene som viser hvordan kommunen skal nå målene som satsingsområdene setter, med hvilke midler og i hvilken rekkefølge. Enhetene i kommunen skal involveres i utarbeidelse av handlingsplanene.

6 Gevinstrealisering

Anskaffelse og bruk av IT skal preges av oppmerksomhet rundt gevinstrealisering, herunder økonomiske, kvalitets- og effektivitetsmessige gevinster samt redusert sårbarhet. Bruk av IT skal også støtte oppunder kommunenes visjoner og mål. I sin bok i «Gevinstrealisering og offentlige IKT-investeringer» (Universitetsforlaget 2012) legger Leif Skiftenes Flak (red) frem seks prinsipper:

1. IT har ingen verdi i seg selv, men gevinster kan realiseres når IT brukes effektivt og lar virksomheter gjøre ting på nye måter.
2. Gevinster av IT-investeringer er mer enn rasjonalisering
3. Aktiv ledelse er nødvendig for å oppnå gevinster
4. Det er den politiske og administrative ledelses ansvar å realisere gevinster fra IT-investeringer
5. IT-prosjekter er også organisasjonsutvikling
6. Alle prosjekter gir resultater, men ikke alle resultater er gevinster.

KS har utarbeidet en Gevinstkokebok med tilhørende Excel-verktøy. Dette sikrer gevinster i digitaliserings- prosjekter. Vi tilstreber å bruke dette på fremtidige prosjekter – der dette er relevant. Hammerfest kommune skal vise til gevinst i sine prosjektrapporter. Gevinst handler ikke bare om besparelse, men økt læringsutbytte, økt bruk og endring av måten man arbeider og kommuniserer på.