

Handlingsprogram för kommunikation och IT-strategi för Ale kommun

Styrdokument	
Dokumenttyp	Strategi
Beslutad av	Kommunstyrelsen
Beslutsdatum	2014-02-11
Ansvarig sektor	Sektor kommunstyrelsen
Gäller för	Hela organisationen
Gäller från	2014-03-01
Gäller till	2016-03-01
Revideras	2016
Ansvarig för revidering	Kommunchef

Om dokumentet

Dokumentet fastställer Ale kommuns handlingsprogram för kommunikation- och IT-strategi. Handlingsprogrammet uppdateras kontinuerligt och revideras efter beslut av kommunstyrelsen.

Inledning

Handlingsprogrammet för kommunikation- och IT-strategin fokuserar på hur Ale kommun på bästa vis kan nyttja kommunikation och IT för att uppnå kommunens och verksamheternas strategiska mål. Strategin syftar till att säkerställa en utveckling där kommunen kan möta upp mot såväl interna som externa användare och intressenters behov och krav på effektiva kommunikationsmedel, tjänster, och IT-stöd.



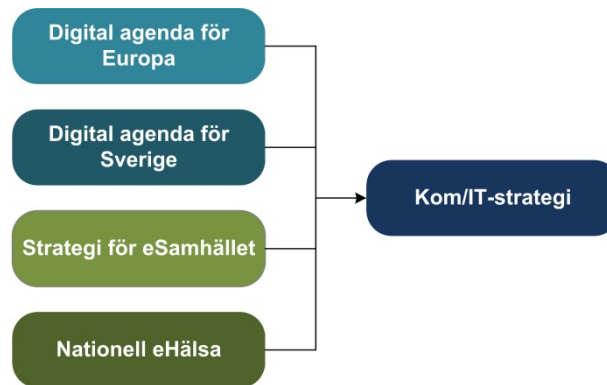
Strategin utgör en viktig del i arbetet att uppnå kommunens strävan och mål att användningen av Kom/IT ska utgöra en naturlig och integrerad del av verksamheten.

Strategin förväntas även utgöra ett stöd för verksamheterna och ge svar och vägledning i frågor kopplade till verksamhetsutveckling och Kom/IT. Genom strategin fastställs de regler

och principer som utgör grund för en gemensam hållning i Kom/IT-frågan. Tillika tydliggörs roller, ansvarsområden och gränsdragningar för kärnverksamheter och medarbetare inom kommunikations- och IT-verksamheten.

Externa dokument

I arbetet med strategin har följande externa dokument beaktats:



Nulägesbeskrivning

Kraven på kommunen ökar inom en rad områden. Detta gäller för vår myndighetsutövning i stort, våra tjänster och vår service. Ytterst handlar det om att kommunen förväntas erbjuda bästa möjliga service så effektivt som möjligt. Samtidigt förväntas kommunen bli mer tillgänglig för både medborgare och näringsliv.

En ökad inflyttning kommer att påverka kärnverksamheterna på ett mycket konkret vis. Kommunen påverkas också av omvärlden på andra sätt. Lagkrav förändras och skärps samtidigt som olika former av reformer påverkar myndighetsutövningen.

Idag finns dessutom en ökad konkurrens från andra kommuner och olika former av privata aktörer exempelvis inom skolområdet vilket ytterligare ökar pressen på kommunen att erbjuda bättre service och tjänster. Inom samhällsbyggnadsområdet innebär den nya plan- och bygglagen ökade krav på en effektiv handläggning.

Inom utbildningsområdet innebär den nya skollagen ökade krav kring dokumentation och uppföljning. Föräldrar ställer allt högre krav på skolan. Exempelvis vill föräldrar kunna följa barnens framsteg i skolan och kommunicera effektivt och flexibelt med läraren. Föräldrar vill i allt större utsträckning kunna hantera sina kontakter med skolan via dator och Internet och exempelvis kunna söka barnomsorg via Internet.

Inom området för vård och äldreomsorg finns stora utmaningar kopplade till den demografiska utvecklingen där allt fler äldre har ökade behov. Människor lever allt längre och bor också kvar längre i det egna hemmet. Skärpta lagkrav och ökade krav från anhöriga innebär också nya utmaningar för kommunen.



Förverkligandet av nationell strategi för e-hälsa utgör ett exempel på krav från omvärlden som berör kärnverksamheten och påverkar när det gäller kommunikations- och IT-frågor.

Kommunikation och IT

Vår gemensamma Kom/IT-strategi återspeglar den utveckling som skett de senaste åren inom kommunikations- och IT-området. Områdena växer samman allt mer både vad gäller tekniken och när det gäller de tjänster som levereras.

Möjligheten till en effektiv kommunikation blir allt viktigare och utgör idag en strategisk ledningsfråga liksom en kvalitetsfråga. I det här sammanhanget utgör våra kommunikations- och IT-lösningar viktiga möjliggörare.

Kom/IT-området som sådant kännetecknas av en allt snabbare teknisk utveckling. Samtidigt sker en utveckling där den traditionella teknikleveransen förändras till att bli tjänsteleveranser vilket innebär att fokus flyttas från teknik till funktion, nytta och värde.

Med detta blir det tydligt att Kom/IT utgör en allt viktigare del i kommunens verksamhetsutveckling och förmåga att kunna erbjuda den service och de tjänster som medborgare, näringsliv och andra intressenter förväntar.

Övergripande mål

Kommunens övergripande mål, inriktning och prioriteringar anges i dokumenten Vision 2025 och samt i kommunens verksamhetsplan.

Målbild för användningen av Kom/IT

Målbilden för Kom/IT utgår från kommunens vision. Målbilden beaktar även från de mål som pekas ut av SKL i ”Strategi för eSamhället” samt fångar upp kommunens förändrade synsätt i fråga om kommunikation.

Målbild

Gynna medborgare och näringsliv

- Bidrar till förbättrad service
 - Ökad tillgänglighet
 - Förenkla vardagen för kommunens invånare
 - Förenkla för företagare att verka och etablera sig i kommunen
 - Kvalitetssäkrad och transparent hantering av ärenden
- Möjliggör förbättrad kommunikation och medborgardialog
 - Ökad delaktighet
 - Nya arenor och kommunikationssätt
- Bidrar till ökad trygghet för brukare och anhöriga
 - Ökad livskvalité
- Bidrar till ökad patientsäkerhet
 - Ökad medicinsk säkerhet
 - Ökad rättssäkerhet
- Bidrar till förbättrad måluppfyllnad för elever

Öka kommunens inre effektivitet

- Bidrar till samt driver på utvecklingen av effektiva processer och arbetssätt
- Förenklar internt samarbete och kommunikation
 - Informationsutbyte och kunskapsspridning
- Möjliggör besparingar
- Bidrar till konkret verksamhetsnytta
- Möjliggör samverkan med kommuner, myndigheter och andra intressenter

Stödja kommunens strategiska arbete och bidra till att uppfylla kommunens övergripande mål

- Bidrar till att utveckla och stödja kvalitetsarbetet
 - Möjliggör analys och uppföljning
 - Möjliggör bättre och snabbare beslut
- Bidrar till att kommunen uppfattas som attraktiv arbetsgivare
 - Förenklar vardagen för medarbetare
 - Bidrar till glädje, kreativitet och innovation
- Stärka kommunens varumärke
- Bidrar till en förbättrad miljö
 - Minskad pappersanvändning
 - Digitala mötesformer

Inriktning och principer

Inriktning och principer syftar till att uppnå målbilden. Följande inriktning och principer är styrande för Kom/IT:

Standardisering och koncernperspektiv

Ale kommun ska:

- Standardisera den tekniska plattformen¹ och införa enhetliga lösningar och system.
- Utnyttja standardprodukter så långt det är möjligt.
- Nyttja system och lösningar som utgör standard eller som stödjer öppna standarder.
- Verka aktivt för att komma bort från tekniska beroenden som medför onödigt höga kostnader eller begränsar möjligheterna till verksamhetsutveckling.
- Prioritera en väl sammanhållen plattform med helhetsperspektiv framför att införa enstaka ”häftiga” system eller lösningar.
- Paketera Kom/IT-leveransen till attraktiva och kundinriktade tjänster och på så vis skapa fokus kring nytta och värde med Kom/IT.

Ale kommun ska inte:

- Bedriva egen teknisk utveckling.

Kommunikation och kontaktvägar

Kommunen ska möjliggöra för våra medborgare att kommunicera med kommunen på flera olika vis med möjlighet att välja mellan alternativa kanaler² och servicesätt. Målet är att medborgarnas kontakt med kommunen ska vara *nära, enkel och öppen för alla*.

E-förvaltning

I Ale kommun betraktar vi utvecklingen av e-förvaltningen som en viktig framgångsfaktor för att kunna nå kommunens vision och mål. Kom/IT förväntas stödja utvecklingen av e-förvaltningen.

E-tjänster

I Ale kommun betraktar vi e-tjänster som möjliggörare och ett medel för att kunna erbjuda medborgare och näringsliv en förbättrad service.

Ale kommun ska utveckla och prioritera e-tjänster där det är möjligt att uppnå konkreta nyttor och vinster i form intern effektivisering, tidsbesparingar och förbättrad service till medborgare och näringsliv.

¹ Kommunikationsplattform och IT-plattform.

² Exempelvis via telefon, mailkontakt, e-tjänst, sociala medier, personliga besök.

Samverkan

Ale kommun ska aktivt verka för, samt utvärdera, de möjligheter som kommunsamverkan inom Kom/IT-området kan ge.

Nyttan och vinsten för kommunen måste vara styrande när det gäller samverkansfrågan.

Samverkan innebär inte per definition att gemensamma system eller lösningar införskaffas och samnyttjas. Samverkan kan även innebära samarbete kring utveckling av metoder, processer eller tjänster. Beslut i samverkansfrågor föregås av noggrann utredning, analys och utvärdering. Beslutsunderlag bör innefatta både nyttoanalys, konsekvensbeskrivningar och riskanalys. För- och nackdelar med olika alternativ tydliggörs. Alternativet, att inte samverka, måste även det tydliggöras.

Strategisk inriktning

Kom/IT-verksamheten ska bedrivas med en strategisk inriktning där uppföljning, analys planering och helhetsperspektiv utgör viktiga framgångsfaktorer.

Effektivitet

Ale kommun ska eftersträva att uppnå en god Kom/IT-effektivitet. Detta innebär att Kom/IT-leveransen ska vara mätbart effektiv i fråga om kvalitet, kostnad och när det gäller tillgänglighet.

Organisation och ansvarsområden

Ledning och styrning

Förvaltningsledningen är den högsta grupperingen som beslutar om Kom/IT.

Kommunikationschef ansvarar för kommunens kommunikationsstrategi och för att kommunikationsfrågan samordnas och drivs utifrån ett koncernperspektiv. På motsvarande vis ansvarar IT-chef för kommunens IT-strategiska arbete och för att IT-frågor samordnas och drivs utifrån ett koncernperspektiv. IT-chef bistår även ledningen med strategisk beställarkompetens.

Roller och ansvar

Sektorerna, under ledning av Sektorschef:

- Är ytterst ansvarig för sin egen sektors verksamhetsutveckling
- Är ytterst ansvariga för arbetet med, och utvecklingen, av e-tjänster³

³ Verksamheterna är ytterst ansvariga för att driva arbetet med e-tjänster som en naturlig del i varje sektors verksamhetsutveckling. Kommunikations- och IT-avdelningen har som uppgift stödja verksamheterna med metodstöd och rådgivning samt ansvarar för teknisk etablering.

- Är systemägare för förvaltnings- eller bolagsspecifika system
- Är processägare

Kommunikationsavdelningen och IT-avdelningen stödjer sektorerna i arbetet med verksamhetsutveckling:

- Bistår med metodstöd och rådgivning
- Bidrar med beställarkompetens
- Ansvarar för att samordning sker

Verksamhetsutveckling och IT

Arbetet med verksamhetsutveckling ska ske kontinuerligt och systematiskt med sikte på att uppnå förbättringar och effektivisering. Förbättringshjulets⁴ fyra delar ska vara ledande för utvecklingen av alla huvud- och stödprocesser, liksom för det dagliga arbetet.

Förbättringshjulet



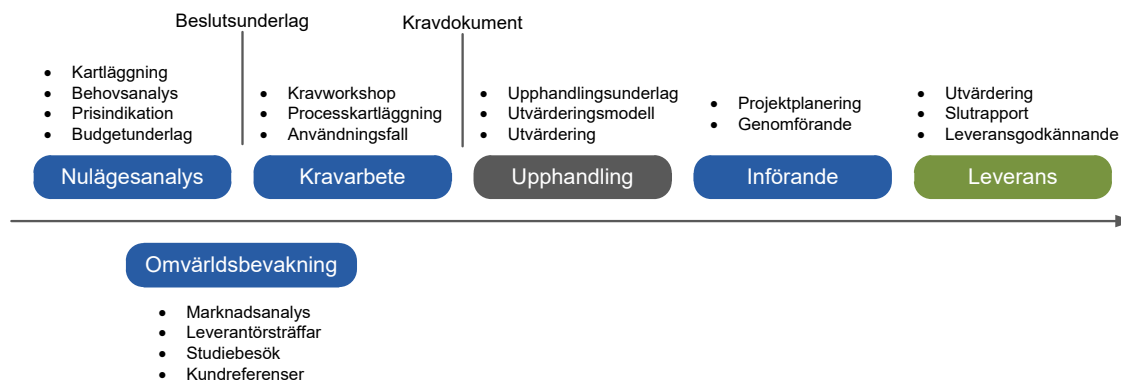
Omvärldsbevakning utgör en viktig del i arbetet med verksamhetsutveckling och ska ske kontinuerligt. Verksamheterna utgår från verksamhetsperspektiv, kommunikationsavdelningen utgår från ett kommunikationsperspektiv och IT-avdelningen utgår från ett IT-perspektiv.

Arbetet med verksamhetsutveckling ska ske strukturerat med utgångspunkt från ett projektorienterat arbetsätt.

⁴ Se handlingsplan för kommunens kvalitetsarbete.

Upphandling och införande av nya system

Arbete med upphandling och införande av nya system ska ske med utgångspunkt från följande metod:



Arbetet sker i samarbete mellan verksamheterna och IT-avdelningen där IT-avdelningen bistår verksamheterna med stöd genom hela arbetet från planering och förberedande, analys, kravarbete, upphandling och införande. I det här sammanhanget har IT-chef även en samordnande funktion med ansvar för att ett helhetsperspektiv beaktas sett till befintlig plattform och beroenden som finns mellan olika system i IT-miljön.

I kravarbetet identifieras och fastställs verksamhetens krav liksom de tekniska krav som i nästa steg utgör formella krav i upphandlingsunderlaget.

Upphandling genomförs i nära samarbete mellan verksamheten, IT-avdelningen och kommunens upphandlingsenhet. Upphandlingsenheten har som uppgift att kvalitetssäkra framställda krav så att upphandlingen i alla delar uppfyller de juridiska krav som ställs genom LOU⁵.

Kravarbete, upphandling och införande ska ske enligt ett projektorienterat arbetssätt.

Planering ska ske för överföring av systemet till förvaltning. Här ingår även att planera för erforderliga utbildningsinsatser.

⁵ Lagen om offentlig upphandling.

Styrdokument

Kopplat till Kom/IT-strategin finns ett antal styrdokument. Styrdokumenterna anger styrande principer som verksamheten och Kom/IT har att förhålla sig till.

Styrmodell

I dokumentet beskrivs kommunens förvaltningsmodell. Förvaltningsmodellen omfattar och tillämpas för samtliga verksamhetskritiska system, tjänster och lösningar inom kommunen. Förvaltarmodellen utgår från PM3. För förvaltningsmodellen ansvarar IT-chef.

IT-arkitektur

Dokumentet beskriver arkitekturen för Ale kommuns grundläggande IT-komponenter. Syftet med dokumentet är att kunna visa vilka komponenter och produkter som finns samt hur de fungerar tillsammans. Dokumentet innefattar en referensmodell som används för att kunna relatera befintliga produkter som används idag inom kommunen. Referensmodellen relaterar även till framtida komponenter som är under införande.

Dokumentet ska biläggas i samband med att kommunen upphandlar nya IT-system eller IT-stöd. Med detta säkerställs att framtida system och lösningar kan fungera i Ale kommuns IT-miljö.

Kom/IT-bokslut

I bokslutet redogörs för viktiga nyckeltal kopplade till Kom/IT-användningen, kvalitet och tillgänglighet för de tjänster som levereras samt de kostnader som Kom/IT-användningen genererar. Bokslutet syftar till att:

- Utgöra ett underlag för strategisk planering av Kom/IT.
- Öka medvetenhet i verksamheten för Kom/IT-frågor.
- Påvisa hur kostnader för Kom/IT stödjer definierad verksamhetsnytta.
- Utgöra underlag för kvalitetsdiskussioner.
- Möjliggöra identifiering av förbättringsområden.

Aktivitetsplan för kommunikation och IT

En aktivitetsplan framställs årligen där planerade projekt och aktiviteter inom Kom/IT-området presenteras. Projekt och aktiviteter syftar till uppnå de mål som anges i Kom/IT-strategin. Aktivitetsplanen fastställs av kommunchef.

Uppföljning av handlingsprogramet

Uppföljning av handlingsprogramet redovisat till kommunstyrelsen årligen under februari månad. Ansvarig för redovisningen är IT-chef och kommunikationschef.

Övriga dokument

Digital Agenda för Ale kommun

Agendan förväntas ge svar på vad som ska göras för att Ale kommun ska kunna utvecklas till en e-förvaltning. Likaså ska agendan tydliggöra roller och ansvar för arbetet.

För den digitala agendan ansvarar kommunchef.

Informationssäkerhetspolicy

I dokumentet fastställs kommunens informationssäkerhetspolicy. I policyn beskrivs hur arbetet med informationssäkerhet bedrivs inom kommunen kopplat till roller och ansvar.

För informationssäkerhetspolicyn ansvarar Administrativ chef.