





vännäs

Kommunledningskontoret

## Innehållsförteckning

<b>1.</b>	<b>Inledning</b> .....	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>Nuläge</b> .....	<b>3</b>
<b>3.</b>	<b>Mål</b> .....	<b>4</b>
<b>4.</b>	<b>Framgångsfaktorer</b> .....	<b>4</b>
<b>5.</b>	<b>Genomförande</b> .....	<b>5</b>
5.1	<i>Stärka kommunens förmåga till verksamhetsutveckling</i> .....	5
5.1.1	Ledning och styrning.....	5
5.1.2	Kunskap .....	5
5.1.3	Digital infrastruktur .....	5
5.2	<i>Medarbetare påverkar och medverkar i förändringsarbetet</i> .....	6
5.2.1	Chefer .....	6
5.2.2	Ambassadörer .....	6
<b>6.</b>	<b>Uppföljning</b> .....	<b>7</b>
<b>7.</b>	<b>Ansvar</b> .....	<b>7</b>
<b>8.</b>	<b>Insatsområden</b> .....	<b>Fel! Bokmärket är inte definierat.</b>
8.1	<i>Extern service</i> .....	8
8.2	<i>Intern effektivitet</i> .....	8
8.3	<i>Informationssäkerhet</i> .....	8
8.4	<i>Bredband</i> .....	8
8.5	<i>E-hälsa</i> .....	9
8.6	<i>Utbildning</i> .....	9
8.7	<i>E-förvaltning (E-arkiv, öppna data, GIS)</i> .....	10
8.7.1	E-arkiv .....	10
8.7.2	Öppna data .....	10
8.7.3	GIS (Geografiska informationssystem) .....	10

upplevelsenära.

## 1. Inledning

Sveriges kommuner och landsting (SKL) har under de senaste åren pekat ut digitaliseringen som den starkaste förändringsfaktorn i samhället. Välfärden behöver dra nytta av digitaliseringens möjligheter för att bli effektivare, mer tillgänglig och erbjuda en enklare vardag för invånare, medarbetare och företagare.

För att digitalisering ska lyckas i kommunen behöver det vara tydligt att det handlar om att lösa konkreta problem, både för medborgaren och inom verksamheten. Det gäller att identifiera de faktiska problemen och att analysera inom vilka områden digitala lösningar och digitala arbetssätt gör störst nytta.

Kommunen ska utveckla och prioritera digitala tjänster där det är möjligt att uppnå konkreta nyttor/vinster i form av intern effektivisering/förbättrad service till medborgare och näringsliv.

Den digitala agendan för Vännäs kommun utgör en viktig grund och katalysator för det förbättrings- och utvecklingsarbete som behöver ske för att kommunen ska bli en del av det digitala samhället. Agendan pekar ut mål och inriktning för kommunens digitaliserings- och e-förvaltningsarbete samt lyfter fram ett antal viktiga framgångsfaktorer och nödvändiga förutsättningar för att lyckas med arbetet.

**Digitalt först:** Kommunens intressenter ska erbjudas digitala kanaler/lösningar som ett första val.

## 2. Nuläge

Ett strukturerat och samlat kommunövergripande arbete kring verksamhetsutveckling med hjälp av IT och annan digital teknik pågår inte idag. Under 2015 gjordes en kommunövergripande kartläggning om hur långt man kommit i arbetet med digitala tjänster genom analysverktyget, *eBlomlådan*<sup>1</sup>.

### Definition av digital tjänst:

En digital tjänst:

- är en tjänst som utförs helt eller med stöd av digitala verktyg.
- är integrerad med underliggande verksamhetssystem.
- kan även vara lösningar/funktioner som möjliggörs genom digital teknik.  
(Exempel: nyckelfri låshantering och nattkamera)

Som digital tjänst räknas inte:

- ifyllningsbara blanketter som måste skrivas ut eller skickas in via e-post.

Utfallet av kartläggningen visade att det finns en stor förbättringspotential. Genom att samarbeta kring digitalisering skulle Vännäs kommun med relativt små insatser kunna förbättra resultatet och med det nå gynnsamma effekter i form av intern effektivisering och förbättrad service gentemot kommunens invånare och företagare.

---

<sup>1</sup> Mer information om eBlomlådan finns under rubrik **6. Uppföljning**

### 3. Mål

De övergripande målen för kommunens digitaliserings- och e-förvaltningsarbete är:

- Att kunna möta upp mot ökade och förändrade krav;
  - från medborgarna och andra intressenter.
  - kopplade mot kommunens tillväxt.
  - på ökad transparens och dialog.
  - på förbättrad service och kvalitet.
  - kring hållbarhet.
  - kopplade till vår myndighetsutövning enligt gällande lagstiftning.
- Att långsiktigt minska kostnader genom
  - effektiv förvaltning och stödfunktioner.
  - förbättrad kommunikation/information både internt och externt.

*"E-förvaltningsarbetet bör syfta till att åstadkomma lägre kostnader och största möjliga nytta för företag och medborgare, förvaltningen och samhället som helhet"*  
- Digital agenda för Sverige

### 4. Framgångsfaktorer

För att kunna nå de övergripande målen krävs det att Vännäs kommun fullt ut drar nytta av de effekter som ett framgångsrikt digitaliseringsarbete kan ge. Detta krävs för att lyckas:

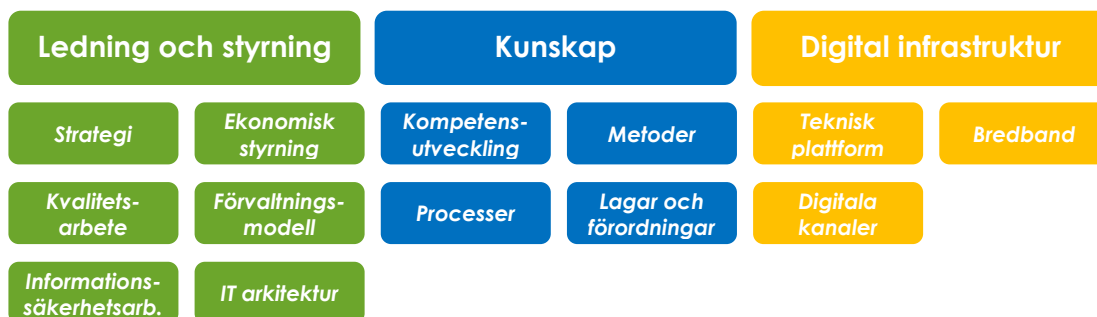
- Ett uthålligt, målinriktat och strukturerat förändrings- och förbättringsarbete.
- Att kommunen sammantaget stärker sin förmåga i fråga om verksamhetsutveckling.
- Att chefer/ledare tar en aktiv roll i förändringsarbetet genom att
  - stötta och skapa förutsättningar för medarbetare.
  - uppmuntra/premiera nytänkande och idéer.
- Medarbetare agerar ambassadörer.
- Ekonomisk styrning.
  - Incitamentsmodell som motiverar och samtidigt bidrar till satsningar som sker i syfte att nå målen.
- Kontinuerlig utvärdering och uppföljning.

## 5. Genomförande

Vännäs kommun ska inleda ett målinriktat och strukturerat förbättringsarbete i syfte att nå målen för digitaliseringsarbetet. Arbetet omfattar samtliga förvaltningar och verksamheter.

### 5.1 STÄRKA KOMMUNENS FÖRMÅGA TILL VERKSAMHETSUTVECKLING

Kommunen ska stärka sin förmåga när det gäller att kunna bedriva en effektiv verksamhetsutveckling inom alla nedanstående områden.



#### 5.1.1 Ledning och styrning

Digitaliseringsfrågan ska behandlas som en strategisk ledningsfråga på såväl kommunledningsnivå som i respektive förvaltning.

Varje förvaltning bör ta fram en strategi för digitaliseringsarbetet. I strategin ska det finnas en beskrivning av nuläge, målbild och inriktning för att kunna styra arbetet mot målen. Organisation och ansvar ska fastställas i strategin. Kopplat till strategin ska varje förvaltning även ta fram en handlingsplan för att hantera de operativa insatserna. Beslutade insatser förs in i handlingsplanen för uppföljning.

En incitamentsmodell ska införas i kommunen för att motivera och bidra till projekt och insatser som sker i syfte att nå målen för digitaliseringsarbetet. Väl motiverade insatser kan tilldelas medel för finansiering.

Kvalitetsarbetet ger stöd till och utgör del i förbättringsarbetet.

#### 5.1.2 Kunskap

För att kunna öka utvecklingstakten krävs det att kommunen fullt ut kan dra nytta av olika former av metoder som ger stöd och bidrar till ökad kvalitet i utvecklingsarbetet. Insatser, exempelvis i form av utbildning, ska ske för att öka vår kunskap och förmåga när det kommer till metoder och processutveckling.

Med ökad kunskap stärks samtidigt kommunens förmåga att utveckla digitala tjänster.

#### 5.1.3 Digital infrastruktur

Vår infrastruktur och tekniska plattformar förväntas stödja och möjliggöra digitaliseringsarbetet samt möjliggöra en fortsatt utveckling av våra digitala kommunikationskanaler. Begreppet digitala kommunikationskanaler innefattar

både externa och interna kanaler som exempelvis webbsidan vannas.se, InfoMentor, intranätet, kanaler för webbmöten, sociala medier med flera.

#### *Digital tjänsteplattform*

Inom ramen för det länsövergripande projektet Digitala Västerbotten<sup>2</sup> kommer en digital tjänsteplattform att etableras för Vännäs kommun.

Användningen av den digitala tjänsteplattformen ska:

- gynna medborgare och näringsliv.
- öka kommunens inre effektivitet.
- stödja kommunens strategiska arbete och bidra till att uppfylla kommunens övergripande mål.

#### *Bredbandsstrategi*

Beslutad bredbandsstrategi (tidigare kallat IT-infrastrukturprogram) för åren 2015-2020 fastslogs den 15 juni 2015 av Kommunfullmäktige i Vännäs kommun.

Kommunens vision är att minst 95 % av alla kommuninvånare och lokalt verksamma företag senast år 2020 ska ha tillgång till fast, funktionsduglig IT-kommunikation.

### *5.2 MEDARBETARE PÅVERKAR OCH MEDVERKAR I FÖRÄNDRINGSARBETET*

Våra medarbetare spelar en avgörande roll i det förestående förändringsarbetet. För att ta tillvara på medarbetares kunskaper och drivkraft ska ett antal ambassadörer utses inom organisationen.

#### **5.2.1 Chefer**

Det är varje chefs uppgift att bidra till att skapa en miljö och kultur där medarbetares initiativkraft, kunnande och engagemang värdesätts och tas tillvara på bästa vis. Chefer ska verka för att en positiv attityd till förändringsarbetet genomsyrar all verksamhet.

#### **5.2.2 Ambassadörer**

Varje förvaltning ska utse ambassadörer. Ambassadörens roll är att:

- agera som inspiratör och kunskapsbärare när det kommer till digitaliseringens möjligheter.
- bedriva omvärldsbevakning.
- föreslå och initiera förbättringar i syfte att nå målen för digitaliseringen.
- stödja chefer i frågor som rör digitaliseringsarbetet.

Chefer kan inte ha rollen som ambassadör.

---

<sup>2</sup> Inom ramen för projektet Digitala Västerbotten genomför Region Västerbotten (under 2017) en regional upphandling av gemensam e-tjänsteplattform samt införande, drift, underhåll, support och utvecklig kopplat till en helhetslösning som stödjer digitalisering av kommunernas ärendeflöde. Exempelvis funktionalitet för att skapa digitala tjänster, ärendehantering, kommunikation med medborgare, möjlighet till integration med verksamhetssystem.

## 6. Uppföljning

Uppföljningen av den digitala agendan sker utifrån den utvärdering som görs med hjälp av eBlomlådan<sup>3</sup>. eBlomlådan är uppbyggd i tre nivåer och mäter hur kommunen ligger till vad gäller:

- digitala välfärdstjänster och självservice.
- verksamhetsutveckling med stöd av digitalisering.
- digitaliseringen som möjliggörare

eBlomlådans nivåer och indikatorer har en direkt koppling till SKL's strategi för eSamhället samt även mot Västerbottens läns regionala digitala agenda.

Utvärderingen ska genomföras som en aktivitet i respektive förvaltningsledning. Utfall och resultat registreras och följs löpande upp i den kommunövergripande ledningsgruppen. En efterföljande analys utgör grunden för prioriteringar och beslut om insatser eller satsningar. Därtill sker uppföljning av förvaltningsspecifika insatser eller satsningar avseende status och måluppfyllelse.

## 7. Ansvar

Omställningen och utvecklingen mot e-samhället är komplex och omfattande. Därför krävs en tydlighet i ansvarsfördelning och styrning. Det är viktigt att politiken, ledning och alla förvaltningar i kommunen är delaktiga i arbetet mot en modern e-förvaltning.

Kommunstyrelsen fastställer den digitala agendan.

Kommunchef beslutar om den kommunövergripande handlingsplanen.

Kommunledningskontoret säkerställer att den digitala agendan kommuniceras ut inom kommunen.

IT-chef ansvarar för att utvecklingsfrågor kopplade till den digitala agendan samordnas och drivs utifrån ett kommunövergripande perspektiv.

Förvaltningschef eller motsvarande är:

- ytterst ansvarig för verksamhetsutveckling.
- ytterst ansvarig för arbetet med/utvecklingen av digitala tjänster<sup>4</sup>.
- informationsägare och processägare.

Alla chefer och ledare tar ansvar för att en positiv attityd till förändringsarbetet genomsyrar all verksamhet.

Kommunledningskontoret stödjer förvaltningarna i arbetet med verksamhetsutveckling genom att bistå med metodstöd och rådgivning.

---

<sup>3</sup> SKL's verktyg för mätning och stöd i digitaliseringsarbetet. Är speciellt framtaget för kommuner.

<sup>4</sup> Utvecklingen av digitala tjänster sker som en naturlig del i respektive förvaltnings verksamhetsutveckling.

## 8. Insatsområden

Det här kapitlet beskriver ett antal kommunövergripande insatser som behöver göras för såväl kommunen i sin helhet som för respektive förvaltning. Allt för att verksamheterna ska kunna arbeta med förbättrings- och utvecklingsarbete på ett effektivt sätt under åren 2017-2020. Respektive insatsområde kommer att utgöra rubriker för en framtida handlingsplan som sammanställs i ett eget dokument. Handlingsplanen lyfter också vikten av ha ett strategiskt förhållningssätt till digitaliseringen och rätt använt i Vännäs kommun kommer den förbättra kvalitén och öka tryggheten i den kommunala servicen samtidigt som vi effektiviserar den kommunala verksamheten och frigör tid och resurser och ökar självständigheten hos medborgarna.

Insatsområdena kan komma att revideras under periodens gång efter beslut i kommunens övergripande ledningsgrupp.

### 8.1 *EXTERN SERVICE*

Med en effektiv extern service ska Vännäs kommun möta de förväntningar, krav och önskemål kring kommunal service som våra medborgare, besökare och företag kan ha på kommunen. Kraven på att enkelt och smidigt kunna kommunicera och utbyta information kommer att öka vilket medför att vi behöver bli bättre på att forma kommunens digitala tjänster och kanaler.

### 8.2 *INTERN EFFEKTIVITET*

Vännäs kommun står inför utmaningar i form av ökade krav på samhällsservice samt en begränsad ekonomi. För att klara dessa utmaningar krävs nya, smarta verksamheter och arbetssätt. Här kommer utvecklingen mot en ökad digitalisering att vara ett viktigt verktyg.

Vid utveckling av digitala tjänster ska helheten prioriteras vilket innebär att nyttan i första hand ska ses utifrån ett kommunövergripande perspektiv och inte utifrån enskilda verksamhetsnyttor. Ur ett strategiskt perspektiv behöver prioriteringar göras inom specifika områden.

### 8.3 *INFORMATIONSSÄKERHET*

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.

Den digitala utvecklingen i dagens samhälle kräver säkra metoder för kommunikation, identifikation och integritet. Vännäs kommun ska upprätthålla en informationssäkerhetsnivå som är jämn och hög. Nivån ska vara väl avstämd mot aktuell hotbild, verksamhetens och medborgarens krav, aktuell lagstiftning och ledningens riskbedömning.

### 8.4 *BREDBAND*

Regeringens bredbandsmål anger att år 2020 bör 90 % av alla hushåll och företag i Sverige ha tillgång till bredband om minst 100 Mbit/sek. Digital infrastruktur är idag lika viktig som vatten, el och vägar. Tillgång till bredband är även en



förutsättning för att minska det digitala utanförskapet och för att fler ska kunna dra nytta av utvecklingen. Det är också viktigt för att stärka attraktionskraften för Vännäs kommun som plats.

Det finns en beslutad bredbandsstrategi (tidigare kallat IT-infrastrukturprogram) för åren 2015-2020 som fastslogs den 15 juni 2015 av Kommunfullmäktige i Vännäs kommun. Kommunens vision är att minst 95 % av alla kommuninvånare och lokalt verksamma företag senast år 2020 ska ha tillgång till fast, funktionsduglig IT-kommunikation.

## 8.5 E-HÄLSA

Teknik utvecklar välfärden och förbättrar för människor i behov av trygghet, vård och omsorg. Genom att ta tillvara möjligheterna med digitaliseringen kan vi öka tryggheten och kvaliteten, få en mer jämlik vård och använda resurserna mer effektivt. Arbetet med e-hälsa syftar till att förbättra människors hälsa, delaktighet och självständighet samt bidra till goda arbetsförhållanden för personal i vård och omsorg. Utvecklingen inom e-hälsa ska bland annat bidra till att:

- öka patienters och brukares delaktighet, självständighet och trygghet. ge personal i vård och omsorg tillgång till rätt information, på rätt plats, i rätt tid.
- ge beslutsfattare möjlighet att följa verksamhetens resultat.

## 8.6 UTBILDNING

Enligt visionen i den *Nationella strategin för skolans digitalisering* ska den svenska skolan vara bäst i världen på att använda digitaliseringens möjligheter. Skolan ska nyttja den potential som internet och modern teknik erbjuder för att utveckla ett breddat och fördjupat lärande såväl individuellt som tillsammans med andra.

Under de senaste fem åren har en omfattande satsning på IT och kompetensutveckling genomförts inom skolan i Vännäs kommun. Denna satsning behöver fortsätta samt intensifieras då skolan i Vännäs ännu inte når upp till de nationella målen vad gäller tillgång till digitala verktyg för elever och medarbetare.

Skolans digitalisering skall bidra till att främja proaktiva arbetsätt och inkludering, vilket innebär likvärdighet, tillgänglighet, delaktighet och inflytande samt att bidra till att utforska varierade innovativa lärmiljöer.

Skolan strävar efter att barn och elever utvecklar adekvat digital kompetens. Det innebär att barn och elever utvecklar sina kunskaper med hjälp av datorer, surfplattor och annan digital teknik. De digitala verktygen bidrar till att resultaten förbättras och verksamheten effektiviseras. Skolverksamheten i Vännäs måste även förhålla sig till den nationella strategin för digitalisering av skolväsendet som Skolverket tagit fram på uppdrag av regeringen. Här anges bland annat att alla barn, elever och personal ska ha god och likvärdig tillgång till digitala verktyg och resurser i syfte att förbättra utbildningen.

## 8.7 E-FÖRVALTNING (E-ARKIV, ÖPPNA DATA, GIS)

### 8.7.1 E-arkiv

E-arkiv är ett verktyg som gör det möjligt att ta emot digitala leveranser från kommunens olika verksamhetssystem och bevara informationen långsiktigt på ett kontrollerat och säkert sätt.

Det är en lösning som skiljer sig från arkivfunktioner i själva verksamhetssystemen där information ställs av till en passiv del av systemet.

Denna möjlighet kallas ibland för ett arkiv men är inte ett arkiv utifrån de tekniska och juridiska krav som finns i svensk lagstiftning.

### 8.7.2 Öppna data

Öppna data är information från offentliga organisationer som finns tillgänglig för vem som helst att använda, återanvända och distribuera utan andra förbehåll än källangivelse och vidarelicensiering.

I Sverige har vi sedan 2010 en lag om vidareutnyttjande av handlingar från den offentliga förvaltningen (PSI-lagen) som bygger på ett EU-direktiv. Lagen ska underlätta för enskilda individer att använda handlingar som tillhandahålls av offentliga organisationer.

### 8.7.3 GIS (Geografiska informationssystem)

GIS är det samlade begreppet på när man använder geografiska data till att presentera information. Geografiska data tillsammans med information kallas Geodata. Enligt SKL kan ca 80 % av alla beslut som fattas i en kommun knytas till geografiska lägen och är alltså Geodata, som till exempel adresser, arbetsställen, brukare i hemtjänsten, skolskjutsar med mera.

Kommunen är med i Geodatasamverkan<sup>5</sup>. Här tillhandahåller myndigheter data till kommuner och andra intressenter via avtal. Dessa data går att använda av konsulter till kommunens uppdrag.

Användandet av geodata ökar allt mer i samhället idag och har en stor potential både inom kommun och näringsliv, i allt ifrån samhällsplanering, beslutsfattande till tjänster med mera. Från centralt håll, riksdag och regering, samt länsstyrelse finns en ambition att stödja utbyggnad av GIS-användningen i kommunerna. Den Nationella Geodatastrategin är framtagen för att utveckla samverkan för öppna data och digitala tjänster.

---

<sup>5</sup> Geodatasamverkan är en del av PSI-lagen och EU – direktivet Inspire.