



Krokoms
kommun
KROKOMEN TJIELTE

E-strategi

Krokoms kommun

Vi gör plats för växtkraft



Krokoms kommuns styrdokument

STRATEGI – avgörande vägval för att nå målen

PROGRAM – verksamheter och metoder i riktning mot målen

PLAN – aktiviteter, tidsram och ansvar

POLICY – Krokoms kommuns hållning

RIKTLINJER – rekommenderade sätt att agera

REGLER – absoluta gränser och ska-krav

Fastställt av: Kommunstyrelsen

Datum: [Klicka här och skriv]

För revidering ansvarar: Utvecklingschef

Dokumentet gäller för: Samtliga nämnder och förvaltningar

Dokumentet gäller till och med: Tills vidare

Förord

E-strategin är ett kommunövergripande dokument som beskriver hur Krokoms kommun ska leverera tjänster till medborgare och företag genom användning av modern informationsteknik. E-strategin står i direkt relation till kommunens IT-strategi, i vilken förutsättningarna för att skapa dessa tjänster beskrivs.¹

Inriktningen är att säkerställa och tillgodose behovet av god kommunal service till alla medborgare och företagare i kommunen samt att effektivisera och förenkla det administrativa arbetet för kommunens medarbetare.

För att kunna locka nya invånare till Krokoms kommun krävs att den kommunala verksamheten kännetecknas av tillgänglighet, service, kvalitet och effektivitet. Verksamheterna ska använda IT-stöd i olika processer som gör det enkelt för medborgare och företag att bo och verka i kommunen.

En kontinuerlig utveckling av e-tjänster ska göra kommunen attraktiv för alla människor som söker efter en lämplig plats för sitt boende och för etablering av företag. Strategin visar inriktningen på det arbete som behöver göras gemensamt inom Krokoms kommun oavsett verksamhetsområde.

E-strategin ska ge en tydlig vägledning för hur kommunen på bästa sätt använder och tillämpar IT inom förvaltningen. Vi belyser och definierar detta i form av tillgänglighet, effektivitet, förenklade arbetssätt, miljöpåverkan, säkerhet och inte minst ökad service till medborgaren.

Tillgänglighet och service

Med tillgänglighet avses en väl utbyggd IT-infrastruktur och tillgång till elektroniska tjänster dygnet runt utifrån identifierad nytta och behov för medborgare, företag, medarbetare och övriga intressenter i Krokoms kommun.

Med tillgänglighet avses också att informationen och e-tjänsterna anpassas till och optimeras utifrån de standarder som gäller för kommunikation via webbgränssnittet, vilket borgar för att alla människor, oavsett funktionshinder och hjälpmedel, kan tillgodogöra sig informationen och använda e-tjänsterna.

Kvalitet och effektivitet

Varje förvaltning ska fortlöpande presentera nya projekt eller aktiviteter som syftar till att etablera e-tjänster inom sitt ansvarsområde med beskrivning av hur dessa kan bidra till en effektivare administration samt förväntade effekter i termer av ekonomi och ökad kvalitet på medborgarservice.

När allt fler e-tjänster blir tillgängliga och används av verksamhetens kunder kommer det administrativa arbetet att förenklas. Kommunen eftersträvar att skapa ett sammanlänkat digitalt flöde av all information på förvaltningen för att effektivisera och förenkla den interna kommunikationen.

¹ IT-strategi 2016

Innehåll

1	E-strategi för Krokoms kommun	7
1.1	Vision	7
1.2	Avgränsning	7
1.3	Syfte.....	7
1.4	Mål.....	7
1.4.1	Tillgänglighet, service, kvalitet och effektivitet.....	7
1.5	Målområden.....	8
1.5.1	E-tjänster/e-service – den yttre delen av e-förvaltning i form av tjänster till medborgare och företag.	8
1.5.2	E-demokrati – möjligheten till insyn och påverkan.	8
1.5.3	E-förvaltning – den inre delen av e-förvaltning i form av intern effektivitet i processer, organisation och arbetssätt för att kunna leverera tjänster.	8
1.5.4	eHälsa.....	8
1.6	Inriktning mot e-förvaltning	8
1.6.1	Styrning.....	8
1.6.2	Syftet med e-förvaltning.....	9
1.6.3	Modeller och standards	9
1.6.4	Teknisk plattform	10
1.7	Giltighet.....	10
	Berörda bolag/enheter/organisationer/sektioner etc	10
	Berörda kategorier	10
1.8	Ansvar och roller	10
1.8.1	Närmaste chef.....	10
1.8.2	Medarbetare/Förtroendevalda/Konsult.....	10

1 E-strategi för Krokoms kommun

1.1 Vision

Krokoms kommun gör plats för växtkraft!

1.2 Avgränsning

Denna strategi tar inte upp bredbandsutbyggnad i kommunen. För detta ändamål finns särskilt strategidokument².

1.3 Syfte

E-strategin ska ge en tydlig vägledning för hur kommunen på bästa sätt använder IT för att utveckla e-förvaltning.

1.4 Mål

1.4.1 Tillgänglighet, service, kvalitet och effektivitet

De styrande målen för E-strategin hämtas från Krokoms kommuns IT-strategi:

Med hög tillgänglighet och service till förvaltning och tjänstemän ges goda möjligheter att leva, vistas och bedriva företag i kommunen.

- I Krokoms kommun får medborgarna en god service, ett gott och respektfullt bemötande i en tillgänglig kommun.
- Krokoms kommun bedriver verksamheten med kvalitet på ett ekonomiskt uthålligt, kostnadseffektivt och ändamålsenligt sätt.

E-strategin pekar ut tre övergripande mål för kommunens utveckling av e-förvaltning:

- 1 enklare vardag för privatpersoner och företag.
- 2 smartare och öppnare förvaltning som stödjer innovation, insyn och delaktighet.
- 3 högre kvalitet och effektivitet i verksamheten.

Med utgångspunkt i dessa mål identifieras fyra strategiska utmaningar för Krokoms kommun:

- 1 att prioritera och samordna ledning, styrning och uppföljning av e-förvaltning,
- 2 att skapa juridiska möjligheter, alltså att t.ex Personuppgiftslagen (PuL), Offentlighets- och Sekretesslagen vägs in i utvecklingsarbetet.
- 3 att definiera, strukturera och använda gemensam terminologi,
- 4 att skapa tekniska förutsättningar för säker och effektiv hantering och utbyte av information.

² Krokoms kommun bredbandsstrategi 2013

1.5 Målområden

E-demokrati, e-tjänster/e-service, eHälsa och e-förvaltning representerar målområden för vad Krokoms kommun avser åstadkomma med hjälp av informations- och kommunikationssystem som möjliggörare.

1.5.1 E-tjänster/e-service – den yttre delen av e-förvaltning i form av tjänster till medborgare och företag.

E-tjänster innebär att medborgarna kan utträta sina ärenden via kommunens hemsida. Detta innebär inte bara en utökad servicegrad mot kommunens medborgare utan också en rationalisering av den interna administrationen. Om ett ärende hanteras via en e-tjänst behöver ju inte handläggaren överföra uppgifter från medborgarens ansökan till verksamhetssystemet. Det bör dessutom finnas möjlighet för medborgaren/företagaren att följa ärendet via webben.

1.5.2 E-demokrati – möjligheten till insyn och påverkan.

Den representativa demokratin förutsätter ett levande samspel mellan väljare och valda och kommunstyrelsens verksamheter ska bidra till medborgardialog så väl genom utveckling av teknik som metoder för dialog. Den pågående IT-utvecklingen innebär att de traditionella mediernas roll förändras när kommunen kan rikta sig direkt till invånarna. Utöver former som brev, telefon, e-post och enkäter via hemsidan kommer även sociala medier, chatt och bloggar att få en mer framträdande roll.

1.5.3 E-förvaltning – den inre delen av e-förvaltning i form av intern effektivitet i processer, organisation och arbetsätt för att kunna leverera tjänster.

E-förvaltning omfattar allt internt stöd för att förenkla, förbättra och stödja kommunens verksamheter samt ge möjlighet till en effektiv samverkan inom kommunen. Den innefattar också kommunikation mellan myndigheter i syfte att förenkla ärendehantering för medborgare/företagare. En fungerande e-förvaltning är också en förutsättning för framtida e-service och e-demokrati. För att få en effektiv e-förvaltning är det nödvändigt att utveckla och införa optimerade rutiner och processer såväl inom som mellan våra olika verksamheter.

1.5.4 eHälsa

Begreppet eHälsa omfattar all användning av informations- och kommunikationsteknologi inom vård och omsorg. Exempel är elektroniska patientjournaler, elektroniska recept och webbportaler med hälsoinformation riktad till invånarna. För att kommunen ska klara av att tillgodose vårdbehovet i framtiden kommer utveckling av eHälsa att vara en mycket viktig insats.

1.6 Inriktning mot e-förvaltning

1.6.1 Styrning

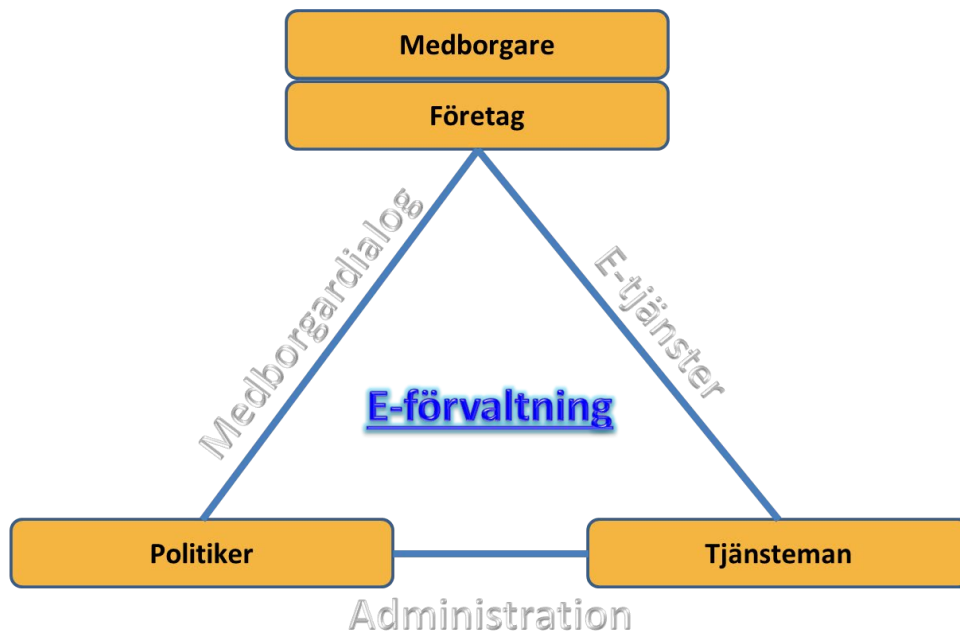
Utvecklingen av e-förvaltning ska bidra till att Krokoms kommuns mål uppfylls. KLG ansvarar för koncernperspektivet och att uppföljning sker. Varje enskild

förvaltnings-/avdelningschef har ett särskilt ansvar för kommunens utveckling i enlighet med målen för kommunen såväl som målen i e-strategin.

1.6.2 Syftet med e-förvaltning

Kommunens e-förvaltningsarbete ska uppfylla ett eller flera av följande kriterier:

- Det blir enklare för medborgaren/företaget/besökaren att få information, att kontakta kommunen och att använda kommunens tjänster.
- Interna rutiner automatiseras så långt som möjligt och manuella moment avskaffas i motsvarande grad inom handläggning och administration.
- Sökbarheten av information blir bättre för medborgare/företag/besökare samt medarbetare och förtroendevalda.
- Medborgare/företag/besökare kan löpande via elektroniska media följa sina ärenden och interagera med kommunen.
- En övergång sker från pappershantering till digital hantering i hela eller större delen av ärendeprocessen.



1.6.3 Modeller och standards

Krokoms kommun garanterar att tjänsterna i e-förvaltningen når syftena ovan och att de:

- utformas på ett enhetligt sätt för såväl medborgare/företag/besökare som medarbetare och förtroendevalda,
- uppfyller kraven på säkerhet och tillgänglighet,
- på ett enkelt sätt, kan nås via kommunens hemsida eller andra elektroniska kanaler.

1.6.4 Teknisk plattform

Med teknisk plattform avses all hård- och mjukvara som behövs för e-förvaltningen. Krokoms kommun ska ha en teknisk plattform för e-förvaltning som bygger på e-tjänster via den gemensamma regionala e-tjänsteplattformen, infrastruktur baserad på kommunens förvaltningsnät och länsnoden och så långt möjligt, integrationer till förvaltningarnas verksamhetssystem.

1.7 Giltighet

Berörda bolag/enheter/organisationer/sektioner etc

Krokoms kommun

Av kommunen helägda bolag utifrån användning av kommunens system och hårdvara

Berörda kategorier

Anställda inom Krokoms kommun och av kommunen helägda bolag

Förtroendevalda

1.8 Ansvar och roller

1.8.1 Närmaste chef

Ansvarar för att kommunens E-strategi är känd och tillämpas bland deras medarbetare. Närmaste chef ska årligen följa upp att E-strategin är känd.

1.8.2 Medarbetare/Förtroendevalda/Konsult

Alla medarbetare, förtroendevalda och inhyrda konsulter är skyldiga att arbeta i enlighet med E-strategin samt begära stöd av sin chef om innehållet och dess tolkning är oklart.