

Digitaliseringsstrategi för Örebro kommun

År 2020–2025

”Örebro kommun – med digitala förtecken”

PROGRAM

Uttrycker värdegrund och önskvärd utveckling av verksamheten.

POLICY

Uttrycker ett värdegrundsbaserat förhållningssätt och principer för vägledning.

STRATEGI

Konkretiserar ett program eller en policy och utgör en grund för prioritering.

HANDLINGSPLAN

Beskriver konkreta mål och åtgärder.

RIKTLINJER

Säkerställer ett riktigt agerande och en god kvalitet vid handläggning och utförande.

Beslutad av Kommunstyrelsen, den 2020-10-13, § 179

Dokumentansvarig på politisk nivå: Kommunstyrelsen.

Dokumentansvarig på tjänstemannanivå: Digitaliseringsdirektör.

Sammanfattning

Digitaliseringen förändrar världen så som vi känner den. Smart teknik och innovationer kommer att förändra människors behov och beteenden i grunden. Den digitala tekniken kommer även att förändra hur samhällsservice utförs.

Genom att använda digitaliseringens möjligheter kan vi bidra till att skapa en modern och attraktiv kommun. Vi skapar även goda förutsättningar för en effektivare, smartare och öppnare förvaltning som stödjer innovationer och delaktighet.

Digitala tjänster med hög kvalitet ska kunna användas av alla privatpersoner, organisationer, företag och besökare i kommunen. Det kan aktivt bidra till att förenkla vardagen för företagare och privatpersoner och är en viktig del i kommunens mål för hållbar tillväxt.

Örebro kommuns ambition är att det ska vara enkelt att vara medborgare i kommunen. Innovation, kunskap och förnyelse ska vara ledord för en hållbar framtid.

Syftet med kommunens digitaliseringsstrategi är att vara ett stöd till kommunens nämnder och verksamheter och ge vägledning i att nå kommunens mål med hjälp av digitalisering.

Utifrån regeringens förväntan på offentlig verksamhet – Digitalt först – utgår kommunens arbete från fyra huvudsakliga strategier för verksamhetsutveckling med digitala förtecken:

- Utgå från medborgarnas behov och livshändelser
- Digital samverkan för en effektivare förvaltning
- Digitala tjänster för ökad delaktighet och innovation
- Säkra digitala tjänster som skapar tillit

Kommunens digitala förnyelse fokuseras inom fyra digitala perspektiv och utgår från information som en strategisk resurs och kommunens strategiska områden hållbar tillväxt, människors egenmakt, barns och ungas behov samt trygg välfärd. De fyra digitala perspektiven är:

- Digital service och tillgänglighet
- Den digitala staden
- Digital välfärd med individen i centrum
- Den digitala skolan

Innehåll

Sammanfattning	3
Inledning	5
Syfte med digitaliseringsstrategin	5
Förutsättningar för digital förnyelse	5
Fyra digitala perspektiv.....	8
Information – en strategisk resurs	8
Digitalt perspektiv: Digital service och tillgänglighet	9
Digitalt perspektiv: Den digitala staden.....	10
Digitalt perspektiv: Digital välfärd med individen i centrum	11
Digitalt perspektiv: Den digitala skolan.....	12
Strategier för verksamhetsutveckling med digitala förtecken	13
Strategi: Utgå från medborgarnas behov och livshändelser	13
Strategi: Digital samverkan för en effektivare förvaltning	14
Strategi: Digitala tjänster för ökad delaktighet och innovation.....	15
Strategi: Säkra digitala tjänster som skapar tillit	15
Bilaga.....	17
Referenser	17
Begrepp och definitioner.....	17

Inledning

Örebro kommun ska ta vara på digitaliseringens möjligheter för att på bästa sätt skapa en enklare vardag för privatpersoner, företag och organisationer. Genom att använda digitaliseringens möjligheter kan vi skapa en öppnare, effektivare och smartare förvaltning som stödjer innovation och delaktighet i samhället.

Digital information är en strategisk resurs i Örebro kommun och ska förvaltas som en tillgång. Kommunen ska kunna hantera såväl egen information som information från andra organisationer, medborgare och företag i syfte att stödja kommunens verksamheter. Allt detta med erforderlig informationssäkerhet.

Kommunens digitalisering ska utföras utifrån ett informationsperspektiv. All information som utbyts, lagras och hanteras ska kunna omhändertas och återanvändas. Allt som kan digitaliseras ska digitaliseras. Genom digitaliseringen kommer kommunens resurser att kunna användas mer effektivt.

Örebro kommun ska kunna möta nya krav inom digitalisering med den snabbhet som krävs – både vad gäller att dra nytta av omvärldens innovationer som den egna utvecklingen. Kommunens utgångspunkt är människors behov, som privatpersoner, företagare, medarbetare och besökare, och där informationstillgängligheten alltid står i fokus.

Kommunens ambition är att skapa förutsättningar för digitalisering, både vad gäller ökad service och tillgänglighet och i arbetet med att bygga den smarta staden. Med individen i centrum vill kommunen skapa förutsättningar för god digital välfärd. I skolans värld ska digitala verktyg ses som en naturlig del i det pedagogiska arbetet.

Syfte med digitaliseringsstrategin

Örebro kommuns politiska mål och vision är vägledande för inriktningen och prioriteringen för digitaliseringen. Syftet med strategin är att vara ett stöd till kommunens nämnder och verksamheter och ge vägledning i att nå kommunens mål med hjälp av digitalisering.

Förutsättningar för digital förnyelse

Digitaliseringsstrategin tar sin utgångspunkt i ”Med medborgaren i centrum – Regeringens strategi för en digitalt samverkande förvaltning”, SKLs ”Strategi för e-samhället”, ”Utvecklingsstrategi för Örebroregionen”, ”Örebro läns regionala digitala agenda 2014–2020” och ”Övergripande strategier och budget för Örebro kommun”.

Digitalt först – digitala tjänster som förstahandsval

Digitala tjänster ska så långt det är möjligt vara förstahandsvalet för privatpersoner, organisationer och företag i deras kontakt med kommunen. Innovativa och samverkande lösningar ska bidra till bättre service till privatpersoner och företag och bidra till att effektivisera kommunens interna administration. Örebro

kommun ska prioritera digital service i första hand och erbjuda personlig service där det behövs.

Digitalt först ska genomsyra kommunens syn på information och informationsutbyte inom kommunen. Principen om att digital information utgör originalet bidrar till att öka omställningen till automatiserade informationsutbyten mellan kommunens förvaltningar och driver på omställningen till att digital kommunikation är förstahandsvalet i kontakten med privatpersoner, företag och andra aktörer.

Digitalisering som stöd till kommunens strategiska verksamhetsutveckling

Den strategiska verksamhetsutvecklingen stöds av digitalisering. Digitalisering är ett kraftfullt verktyg som stödjer verksamheten i att uppnå sina mål och att åstadkomma en effektiv resursanvändning så att kvalitet och effektivitet ökar och servicen till företag och privatpersoner förbättras. Digitaliseringen behöver nyttjas på nya och innovativa sätt så att vi undviker att tekniken blir styrande.

Gränsöverskridande samarbete

Kommunen är i sitt samhällsuppdrag starkt sammankopplad med till exempel regionen och statliga myndigheter. Vi behöver samarbeta mer kring digital verksamhetsutveckling. Kunskap från alla samhällssektorer kommer att behövas för att möta alltmer komplexa utmaningar och skapa kostnadseffektiva smarta tjänster som gör vardagen enklare för privatpersoner och företag.

Vi ska vara en innovationsvänlig kommun och samverka med universitet, högskolor och det privata näringslivet kring den innovativa drivkraft och utvecklingsförmåga som behövs. Tillgänglig öppen data är en betydelsefull komponent i det arbetet.

Gemensamma tekniska förutsättningar för digital utveckling

Vi behöver tydliga gemensamma förutsättningar att förhålla oss till vid upphandling av nya system och tjänster, för att undvika dyra inköp och felsatsningar. Genom en tydlig styrning och förbättrad beställarkompetens skapas förutsättningar för gemensamma satsningar på innovativa och hållbara lösningar.

Samordnad ledning och styrning mot gemensamma mål

Ledning och styrning av IT och digitalisering ska interagera med kommunens övriga styrning. En tydlig struktur för styrning bidrar till att motverka spretighet, stuprör och dubbelarbete och istället skapas förutsättningar för att arbeta strukturerat och innovativt.

Digitaliseringsstrategi för Örebro kommun

Digitalt först

Verksamhetsutveckling med digitala förtecken

Information – en strategisk resurs

Strategier

Utgå från medborgarnas behov och livshändelser

Digital samverkan för en effektivare förvaltning

Digitala tjänster för ökad delaktighet och innovation

Säkra digitala tjänster som skapar tillit



Digital service och tillgänglighet



Den digitala staden



Digital välfärd med individen i centrum



Den digitala skolan

Digitala perspektiv utifrån kommunens strategiska områden: hållbar tillväxt, människors egenmakt, barns och ungas behov, trygg välfärd.

Delmål

- ✓ Digitala tjänster ska utformas utifrån medborgarnas behov och livshändelser
- ✓ Digitala möten ska ske där medborgarna finns
- ✓ Sammanhängande digitala processer ska stödja livshändelser över myndighetsgränser

- ✓ Informationsutbyte och digital samverkan ska bygga på öppna och gemensamma standarder
- ✓ Digitala tjänster ska bidra till att skapa en effektivare förvaltning
- ✓ Digitala tjänster och information ska kunna återanvändas

- ✓ Digitala tjänster ska bidra till att skapa insyn och delaktighet
- ✓ Öppna data ska öppna upp för externa innovatörer
- ✓ Samverka för innovativa digitala lösningar

- ✓ Ett riskbaserat informations säkerhetsarbete ska bedrivas
- ✓ Skydd för den personliga integriteten ska alltid finnas
- ✓ Informationens skyddsvärde ska bibehållas genom hela kedjan

Fyra digitala perspektiv

Kommunens digitala förnyelse fokuseras inom fyra digitala perspektiv och utgår från information som en strategisk resurs och kommunens strategiska områden hållbar tillväxt, människors egenmakt, barns och ungas behov samt trygg välfärd.

- Digital service och tillgänglighet
- Den digitala staden
- Digital välfärd med individen i centrum
- Den digitala skolan

Information – en strategisk resurs

Information är en strategisk resurs i Örebro kommun och informationen ska förvaltas som en tillgång. Kommunen ska kunna hantera såväl egen information som information från andra organisationer, medborgare och företag i syfte att stödja kommunens verksamheter.

Strategisk inriktning på informationshantering – väsentliga punkter

- Information – en strategisk resurs
- Informationsansvar
- Ledarskap och organisation
- Informationsdelningsansvar
- Informationsstandardisering
- Tillförlitlig information
- Informationsbehov

Med ett informationsperspektiv som grund vid verksamhetsutveckling uppnås säkrare och hållbarare lösningar. Ledare på olika nivåer i kommunen ansvarar för verksamhetsutveckling och därmed också informationens kvalitet. Informationen ska organiseras systematiskt och enligt standarder som dels underlättar samarbeten, dels underlättar en effektiv informationsförvaltning i verksamheterna. Informationen ska vara transparent, tillgänglig, förståelig och tillförlitlig. Kommunen ska också ha ett informationsskydd som är i samklang med kraven på effekter i verksamheterna. Dessutom har kommunen ett ansvar att säkra att informationens ursprung ska kunna spåras under hela livscykeln, det vill säga från att informationen skapats till att den arkiverats på ett hållbart sätt.

Alla verksamheter som utför tjänster utifrån ett kommunalt uppdrag har ett ansvar för att säkra att rätt information når rätt mottagare i rätt tid och rum. Våra informationsbehov ska därför beskrivas utifrån kraven på tillit, mobilitet och omfattning.

Strukturerad information

Det ska vara enkelt för medarbetare, privatpersoner, organisationer och företag att ta del av kommunens information. Därför kommer kommunen att kartlägga och analysera sin information. Genom att ha struktur och ordning på informationen skapas förutsättningar för utveckling, innovationer och nya samarbetsformer.

Samverkan och informationsutbyte

Att kunna utbyta information med andra myndigheter och organisationer kommer att bli ett allt viktigare utvecklingsområde för kommunen. Det handlar till exempel om att förstärka kommunens förmåga att ta emot, överföra och sammanställa information från olika källor och presentera det i olika gränssnitt mot privatpersoner, organisationer, företag och besökare. Kommunen kommer att satsa på att öka sin förmåga att samutnyttja och integrera befintliga system och informationsmängder. Detta inkluderar även med nödvändighet samverkan med externa utförare och andra myndigheter.

Informationstillgänglighet inom alla områden

Information i digital form skapar förutsättningar för att kunna öka effektiviteten i kommunens verksamheter och leverera en högre grad av service ut mot medborgarna. Kommunen ska ha en god förmåga att sammanställa, analysera och återanvända sin information och så mycket som möjligt av kommunens information ska kunna tas emot, skapas och bevaras i digital form. Information i digital form skapar förutsättningar för att kunna öka effektiviteten i kommunens verksamheter och leverera en högre grad av service till medborgarna.

Digitalt perspektiv: Digital service och tillgänglighet

Det ska vara enkelt att vara medborgare, företagare eller besökare i Örebro kommun. Digitala tjänster och ändamålsenlig service ska underlätta vardagen för privatpersoner, organisationer och företag.

Utgångspunkten är medborgarnas behov

Individens behov är utgångspunkten i kommunens digitalisering. Digitala lösningar och ändamålsenlig service som tillgodoser individens faktiska behov bidrar till att förenkla och förbättra för kommunens alla medborgare och företag. Den digitala servicen ska vara lättillgänglig utformad så att alla grupper i samhället kan ta del av den. Servicen ska upplevas som enkel, innovativ och trygg. När ett servicebehov involverar flera myndigheter ska kommunen så långt det är möjligt samordna servicen så att den hänger samman.

Kompetensutveckling för nya arbetsätt och förnyad samhällsservice

Digitaliseringen förändrar förutsättningarna för hur service bedrivs, och kommer att bedrivs. Örebro kommun ska ligga i framkant och aktivt vara med och omskapa etablerade arbetsätt och förnya samhällsservicen. Olika perspektiv kommer att behöva mötas, med olika kompetens från olika områden. Komplexa utmaningar kommer att ställa nya krav på nya kompetenser. Genom att aktivt verka för kompetensutveckling skapar kommunen en god grund inför framtiden.

Digital service på nya villkor

Genom innovativa digitala lösningar skapas nya nätverk och arenor och nya möjligheter att ta del av samhällets information, service och tjänster. Medborgarnas förväntningar på kommunens tillgänglighet och service ökar och kommunens medarbetare kommer att behöva ge service på andra tider och andra platser än tidigare. Kommunens ambition är att möta medborgarna där de finns.

De digitala kanalerna ska vara förstahandsvalet

Det som motiverar användare att välja den digitala servicen är de upplevda fördelarna. Kommunen ska genom den digitala servicen kunna erbjuda enklare, snabbare och mer tillgänglig service. Smarta och sömlösa interaktioner där medborgarna inte behöver återupprepa sina val eller behov. De digitala kanalerna ska vara förstahandsval i medborgares och företagares kontakt med kommunen. Digital service ska ge ett tydligt mervärde i relation till andra sätt att söka service.

Digitalisering till stöd för innovationer och delaktighet

Privatpersoner, organisationer och företag ska enkelt och säkert kunna ta kontakt med kommunen och sköta sina ärenden. Innovativa, samverkande digitala lösningar ger bättre service till medborgare och företag, samtidigt som det skapar en öppen och effektiv förvaltning med minskade administrativa kostnader inom kommunen.

Digitalt perspektiv: Den digitala staden

En ökad digitalisering av stadens fysiska rum möjliggör ett ökat samspel mellan människor, teknik och platser. Digitaliseringen skapar nya möjligheter att förbättra människornas upplevelse av staden och det fysiska rummet. Social sammanhållning och samverkan mellan människor ökar och smarta teknologier och innovationer underlättar rörelsemönster, navigation och känslan av trygghet.

Den hållbara staden

Drivkrafter som urbanisering, digitalisering, globalisering och hållbarhetsmål kommer att innebära stora utmaningar. Genom att aktivt ta till oss nya innovationer och ny teknik kan vi bidra till en mer klimatsmart kommun. Digitaliseringen kan i många fall användas för att minska de ekologiska fotavtrycken och kontinuerligt minska energianvändningen och utsläppen. Till exempel kan smarta digitala tjänster på sikt ersätta resor. Genom färre resor minskar utsläppen och klimatpåverkan.

Den kommunikativa staden

Den kommunikativa staden är ständigt uppkopplad och sammankopplad med en stabil digital infrastruktur. Men stöd av insamlad data, som olika typer av sensorer ger upphov till, kommer kommunen att kunna kommunicera med sin omvärld och förenkla och förbättra vardagen för privatpersoner, organisationer och företag.

Data kommer att bli centralt för att styra flöden i den kommunikativa staden. Digitaliseringen skapar nya möjligheter att förbättra människornas upplevelse av staden och det fysiska rummet.

Den smarta staden

Kommunen ska verka för att den information som samlas in kan användas och återanvändas på bästa sätt. Information som samlas in i den smarta digitala staden kan till exempel skapa tjänster för att vägleda och informera medborgare. I en ständigt växande stad kommer allt från trafikledning till samhällsinformation och visualisering av stadsbyggnadsidéer kunna bidra till att förbättra medborgarnas upplevelser.

Digitalt perspektiv: Digital välfärd med individen i centrum

Framtidens välfärdsteknologi och kommunens service på e-hälsoområdet är viktiga faktorer för en växande hållbar stad. Tillgång till digitala tjänster och service på lika villkor kommer att stå i fokus för förnyelsearbetet. Varje individ ska kunna ta del av alla uppgifter om sig själv och aktivt medverka i sin vård och omsorg.

Framtidens e-hälsa för en växande hållbar stad

Framtidens välfärdsteknologi och kommunens e-hälsoarbete är viktiga faktorer för en växande hållbar stad. Tillgången till digitala tjänster och service på lika villkor kommer att stå i fokus för förnyelsearbetet.

Digitalisering och ökad delaktighet

Digitaliseringen skapar nya möjligheter och förutsättningar för att uppnå en god och jämlik hälsa och för att stärka den egna delaktigheten kring vård och omsorg. Berörda verksamheter ska kunna använda digitaliseringens möjligheter i såväl det vardagliga som i det långsiktiga utvecklingsarbetet.

Välfärdsteknologin och framtidens utmaningar

För att kommunen ska kunna hantera framtidens utmaningar i form av en åldrande befolkning och ökande förväntningar från medborgarna, kommer det att bli alltmer viktigt att utnyttja digitaliseringens möjligheter. Digitaliseringen kommer att skapa nya möjligheter till effektivisering av en långsiktigt hållbar hälso- och sjukvård. Den framväxande välfärdsteknologin kommer att få en alltmer framträdande roll. Kommunen är en innovationsvänlig kommun och följer noga den tekniska utvecklingen.

Digitala tjänster som stöd för individens delaktighet

Individuellt anpassad service och tillgång till digitala tjänster kommer att vara viktigt för att den enskilda individen ska kunna vara delaktig och agera utifrån sina egna förutsättningar.

Digitalt perspektiv: Den digitala skolan

Digitala verktyg är en naturlig del i det pedagogiska arbetet i förskola och skola. Alla barn och elever ska ha möjlighet att utveckla en digital kompetens. Digitaliseringsens möjligheter ska tas tillvara i undervisningen och administrationen så att de digitala verktygen bidrar till att resultaten förbättras och att verksamheten effektiviseras.

Digitalisering – mer än bara teknik

Aktuell forskning visar att digitaliseringen i skolan handlar mer om skolutveckling än om teknik. Utan en pedagogisk plan kopplad till en fortbildning för lärarna blir datorn bara ett tekniskt hjälpmedel, en skriv- och surfmaskin¹. Kommunen ska utveckla lärandeformer och pedagogik och ge lärarna möjlighet att lära sig att utnyttja digitaliseringens möjligheter.

Pedagogers digitala kompetens för ökat lärande

Digitala pedagogiska verktyg ska ses som en naturlig del i verksamheten i förskola och skola, och bidra till att resultaten och verksamheten förbättras och effektiviseras. Personalens kompetens kommer att vara betydelsefull för att göra de digitala verktygen till en naturlig del av undervisningen. Lärarna ska få möjlighet att utveckla sin digitala kompetens för att planera, genomföra och utveckla undervisningen, och därmed elevernas lärande, med stöd av digitala verktyg. Digitala verktyg ska inte störa och distrahera.

Digitala verktyg för effektivare administration

Lärarnas digitala kompetens och tillgång till digitala verktyg behövs även för att hantera det egna arbetet, för elevinformation, planering och administration av elevernas arbete, för analys av elevernas lärande och den digitala miljö som undervisningen bedrivs i. Med en effektivare administration kan tid frigöras för kärnverksamheten, det vill säga pedagogiken och att finnas till hands för eleverna.

¹ <http://www.skolverket.se/skolutveckling/forskning/ledarskap-organisation/verksamhetsutveckling/digitalisering-mer-skolutveckling-an-teknik-1.130242>

Strategier för verksamhetsutveckling med digitala förtecken

Utifrån regeringens förväntan på offentlig verksamhet – Digitalt först – utgår kommunens arbete från fyra huvudsakliga strategier för verksamhetsutveckling med digitala förtecken:

- Utgå från medborgarnas behov och livshändelser
- Digital samverkan för en effektivare förvaltning
- Digitala tjänster för ökad delaktighet och innovation
- Säkra digitala tjänster som skapar tillit

Strategi: Utgå från medborgarnas behov och livshändelser

Kommunen ska prioritera digitala tjänster som stödjer människors livshändelser och reella behov och som ger stöd för framtida automatisering inom kommunens verksamhetsknutna fokusområden. Gemensamma digitala lösningar kommer att vara viktiga för kommunens utveckling av medborgarcentrerade lösningar.

Delmål:

Digitala tjänster ska utformas utifrån medborgarnas behov och livshändelser

Privatpersoner och företagare möter kommunen i samband med olika livshändelser. Ofta är flera olika aktörer inblandade och för att mötet med kommunen ska bli så enkelt och smidigt som möjligt behöver de olika aktörerna samverka så att privatpersonen eller företagaren inte behöver agera kurir mellan olika instanser. Här måste därför processer och informationsflöden mellan aktörerna vara tydliga för att digitala tjänster ska kunna skapas och en god servicenivå uppnås.

Ett samordnat bemötande kräver att olika systemstöd kan kommunicera med varandra. Det behöver därför finnas vissa gemensamma förutsättningar för digital utveckling. Det gäller såväl ledning och styrning inklusive finansiering, som arkitektur, standarder och informationsförsörjning.

Digitala möten ska ske där medborgarnas finns

Digital utveckling och förnyelse är en förutsättning för att kommunen ska kunna hålla jämna steg med omvärlden, som förändras i en allt snabbare takt när tekniken blir alltmer tillgänglig och finner fler användningsområden i samhället. Genom innovativa digitala lösningar skapas nya nätverk och arenor och nya möjligheter att ta del av samhällets information, service och tjänster. Medborgarnas förväntningar på kommunens tillgänglighet och service ökar och kommunen kommer att behöva ge service på andra tider och andra platser än tidigare. Vi ska möta medborgarna där de finns.

Sammanhängande digitala processer ska stödja livshändelser över myndighetsgränser

En privatperson eller ett företag behöver ofta ha kontakt med flera myndigheter, förutom kommunen, för att få stöd. För att ge en mer sammanhållen service, som bidrar till att förenkla vardagen för privatpersoner och företag, kommer offentlig sektor att behöva utveckla fler gemensamma digitala tjänster – tjänster som utifrån användarens behov fungerar som en hel sammanhängande process.

För att nå detta mål ska kommunen se informationen som sin viktigaste strategiska resurs. Informationen ska kunna flöda mellan organisationer på ett öppet och säkert sätt. Då skapas förutsättningar för att erbjuda digitala tjänster som förenklar vardagen för dem som tar emot dem.

Strategi: Digital samverkan för en effektivare förvaltning

För att skapa effektiva digitala förvaltningslösningar behövs en hög grad av samverkan över organisations- och myndighetsgränser. Organisatoriska stuprör behöver brytas upp för att underlätta informationsutbyten mellan olika verksamhetsdelar. Det blir alltmer viktigt att kunna utbyta information med externa utförare och andra myndigheter. Genom att dra nytta av samhällsgemensamma informationstjänster kan kommunen få viktig draghjälp i att skapa sammanhängande medborgarorienterade tjänster.

Delmål:

Informationsutbyte och digital samverkan ska bygga på öppna och gemensamma standarder

Kommunens målsättning är att så långt det är möjligt använda öppna och etablerade branschstandarder för att underlätta digital samverkan. Detta kan aktivt bidra till att motverka inlåsning av kommunens information och sänka kostnader i samband med vidareutveckling.

Digitala tjänster ska bidra till att skapa en effektivare förvaltning

Digitala lösningar ska användas i ökad utsträckning för att effektivisera kommunens interna förvaltning, undvika dubbelarbete och möjliggöra bättre analyser för både verksamhetsutveckling och beslutsunderlag.

Digitala tjänster och information ska kunna återanvändas

Digitalt samverkande tjänster kommer att kräva standardiserade begrepp och kartlagd och klassad information i allt större utsträckning. En viktig del i detta kommer att vara att arbeta med masterdata.

Kommunens målsättning är att en uppgift bara ska behöva lämnas en gång av privatpersoner, organisationer, företag eller medarbetare. Kommunen ska sträva efter att hämta informationen vid källan, göra det möjligt att återanvända informationen på ett effektivt sätt vilket bidrar till ökad kvalitet, service, tillförlitlighet och en effektivare förvaltning.

Strategi: Digitala tjänster för ökad delaktighet och innovation

För att lösa komplexa utmaningar på ett effektivt sätt har kommunen för avsikt att samverka med såväl offentlig som privat och ideell sektor. Genom att tillgängliggöra informationen som öppen data, och genom olika initiativ bjuda in till samverkan, vill kommunen uppmuntra innovation och utveckling av morgondagens smarta digitala tjänster. Ökad informationstillgänglighet och användbarhet kan aktivt bidra till ökad jämlikhet och digital delaktighet. Kommunens ska sträva efter att överbrygga det digitala utanförskapet.

Delmål:

Digitala tjänster ska bidra till att skapa insyn och delaktighet

Kommunen ska öka medborgarnas delaktighet genom att till exempel bjuda in till medborgardialog genom digitala kanaler och lösningar, samt skapa möjlighet för medborgaren att få insyn i sina egna pågående ärenden hos kommunen.

Öppna data ska öppna upp för externa innovatörer

Kommunen ska stärka sin förmåga att utbyta information över organisatoriska gränser och få kommunens olika system att fungera tillsammans. På så sätt skapas förutsättningar för öppenhet och innovation. Öppna standardiserade gränssnitt kan bidra till att sänka tröskeln för nya innovatörer och tjänsteleverantörer och leda till bättre och billigare tjänster för såväl privatpersoner som företag.

Samverka för innovativa digitala lösningar

Kommunen ska uppmuntra samverkan med externa innovatörer runt digitala lösningar och ser gärna att samarbetsforum skapas med till exempel universitet, högskolor och andra aktörer på marknaden.

Strategi: Säkra digitala tjänster som skapar tillit

En förutsättning för hållbar utveckling av digitala tjänster är att privatpersoner och företag kan känna tillit till att den information som lämnas eller hämtas via digitala kanaler hanteras på ett rättssäkert sätt och med integritet. När sammanhängande medborgarorienterade tjänster skapas ska skyddet beaktas i hela kedjan. Rutiner för identifiering i samband med användandet av digitala tjänster bör fungera på ett enkelt och enhetligt sätt för användaren. Det ska vara lätt att göra rätt.

Delmål:

Ett riskbaserat informationssäkerhetsarbete ska bedrivas

Kommunen ska ha ett informationsskydd som är i samklang med kraven på effekter i verksamheterna. Verksamheter inom kommunen ska klassa information utifrån interna och externa krav på informationens konfidentialitet, riktighet och tillgänglighet. Klassningen innebär ett skyddsvärde som i sin tur

medför krav på system och infrastruktur samt hur informationen hanteras manuellt.

Skydd för den personliga integriteten ska alltid finnas

Utveckling av kommunens tjänster ska alltid ske med hänsyn till och skydd för den personliga integriteten. Kommunen ska hantera personuppgifter på ett sätt som motsvarar kraven i EU:s kommande dataskyddsförordning som ger medborgare större rättigheter och kontroll över sina personuppgifter.

Informationens skyddsvärde ska bibehållas genom hela kedjan

Informationens skyddsvärde ska värnas och bibehållas genom hela kedjan – från att informationen skapas och förädlas och vidareförmedlas mellan olika aktörer, till dess att den gallras eller överförs till långtidsförvaring i kommunens e-arkiv.

Bilaga

Referenser

- Övergripande strategier och budget 2017 med plan för 2018-2019
- Med medborgaren i centrum, Regeringens strategi för en digitalt samverkande förvaltning
- SKLs Strategi för e-samhället
- Digitala vägen till morgondagens välfärd. SKLs handlingsplan för e-samhället 2013-2015
- E-delegationens vägledning för vidareutnyttjande av offentlig information
- E-legitimationsnämnden: Nationellt system för e-legitimation
- Innovationer och entreprenörskap. Regional handlingsplan för Örebroregionen
- Utvecklingsstrategi för Örebroregionen
- Örebro läns regionala digitala agenda 2014–2020
- Regionalt serviceprogram 2014–2017 för Örebro län
- Örebro kommuns informations säkerhetspolicy och riktlinje för informations säkerhet.

Begrepp och definitioner

Digitalisering

Digitalisering innebär huvudsakligen att digital kommunikation och interaktion mellan människor, verksamheter och saker blir självklara.

Digitalisering används i dag i ofta två olika betydelser:

Med *informationsdigitalisering* avses den process där analog information omvandlas till digital information. Det innebär att informationen kan struktureras, bli sökbar och tillgänglig genom digitala kanaler.

Sambälleg digitalisering avser en ökad användning av it i bred bemärkelse i samhället. Det innebär att individer och organisationer kan kommunicera och utbyta information med andra människor, organisationer och sin omgivning på helt nya sätt. Digitaliseringen och användningen av IT-baserade lösningar kan bidra till att öka tillgängligheten och effektiviteten både hos företag och offentlig förvaltning. (Källa: Digitaliseringskommissionen, SOU 2014:13)

Digital kompetens

Digital kompetens utgörs av i vilken utsträckning man är förtrogen med digitala verktyg och tjänster samt har förmåga att följa med i den digitala utvecklingen och dess påverkan på ens liv. Digital kompetens innefattar t ex kunskaper att söka information, kommunicera, interagera och producera digitalt, färdigheter att använda digitala verktyg och tjänster, förståelse för den transformering som digitaliseringen innebär i samhället med dess möjligheter och risker, samt motivation att delta i utvecklingen. (Källa: Digitaliseringskommissionen, SOU 2015:28, s. 102).