

*IT-strategi
För
Trosa kommun*



Trosa
KOMMUN

Sammanfattning

Trosa kommuns IT-strategi är gemensam för alla verksamhetsområden i kommunen. Den markerar hur kommunen skall fokusera sitt IT-arbete under de närmast åren.

IT har inget egenvärde. Det är en möjliggörare i verksamhetsutvecklingen. IT är och kommer att vara ett viktigt inslag i alla kommunens verksamheter nu och än mer i framtiden.

Kommunen IT-policy anger att kommunen skall använda IT (informationsteknik) för att uppnå visionen. IT-strategin syftar till att konkretisera hur detta skall gå till.

För att omsätta strategins tankar krävs "lokala" strategier för resp verksamhetsområde och en konkret IT-plan kopplad till resp. strategi. Dessa IT-planer skall tas fram i den ordinarie verksamheten och utgöra underlag för den ekonomiska planeringen.

Syfte

IT-strategin syftar till samsyn kring IT-frågorna bland alla kommunens verksamheter.

Strategin skall bidra till att de gemensamma resurserna används på bästa sätt. En förbättrad service till medborgare och andra, är ett gemensamt mål som svårligen förverkligas genom begränsade punktinsatser inom enskilda enheter.

Strategin skall också skapa en gemensam målbild av vart kommunen är på väg inom IT. Även förhållandevis kortsiktiga, begränsade insatser skall sträva mot ett mer långsiktigt mål.

Det är viktigt att poängtera att IT inte är något självändamål. Fokus måste flyttas från teknikdiskussioner till ett verksamhetsperspektiv. IT är ett medel att uppnå verksamhetsmålen och nyttan med IT kan endast mätas i verksamhetstermer. IT är däremot en väldigt viktig möjliggörare i den framtida verksamhetsutvecklingen och i strävan att ge ökad service till kommunens invånare och företag. Medborgarna skall stå i centrum för kommunens verksamhet och med IT kan medborgare *ges nytta* och kontakt med en serviceinriktad verksamhet. Rätt användning av elektroniska tjänster kan i hög grad utveckla kommunens verksamheter och göra Trosa ännu attraktivare som en kommun i tiden. IT kan också utgöra ett verktyg för att åstadkomma rationaliseringsvinster och därmed bidra till att skapa en effektivare verksamhet.

Detta dokument vänder sig i första hand till kommunens anställda. Det är inom den kretsen strategin förverkligas. Även medborgare och andra kommuner och myndigheter torde dock kunna ha intresse av kommunens viljeinriktning och ambitionsnivå under de närmaste 3-5 åren.

IT-Vision och mål

I kommunens IT-policy anges den övergripande IT-inriktningen.

Trosa kommun skall använda IT (informationsteknik) för att

1. uträtta kommunala tjänster och underlätta åtkomst till kommunal information. (*service*),
2. åstadkomma effektivare arbetsformer i kommunalt arbete, oavsett utövare. (*effektivitet*).
3. öka medborgarnas delaktighet och insyn i kommunala frågor. (*demokrati*),

Dessa punkter har vidareutvecklats till ett antal övergripande mål. Som gäller alla verksamhetsområden. De visar vilka frågor som skall prioriteras i kommunens IT-arbete.

Mål

Service

- Lösningar som stödjer en fortsatt decentralisering och därmed möjligheterna att ta ett större ansvar längre ut i verksamheten. (*Service*)
- Ökad tillgänglighet. (*Service*)
- Att kommunen skall vara en attraktiv arbetsgivare, genom att skapa en allmänt hög IT-nivå på arbetsplatsen både för att öka attraktionskraften för befintlig personal men även för att locka nya potentiella arbetstagare. (*Service*)

Effektivitet

- Enkla, användarvänliga lösningar som utvecklas på användarnas villkor (*effektivitet*)
- Ökad effektivitet; kvalitets- och kompetensutveckling (*effektivitet*)
- Att ge alla enheter i kommunen förutsättningar som underlättar arbetet att planera, leda och följa upp verksamheten. (*effektivitet*)

Demokrati

- Förbättrad kommunikation och interaktivitet. (*demokrati*)
- IT att utnyttjas för att minska resursförbrukning och påverkan på vår gemensamma miljö. (*demokrati*)

7. Styrdokument

Inom Trosa kommun används följande övergripande styrdokument avseende IT.

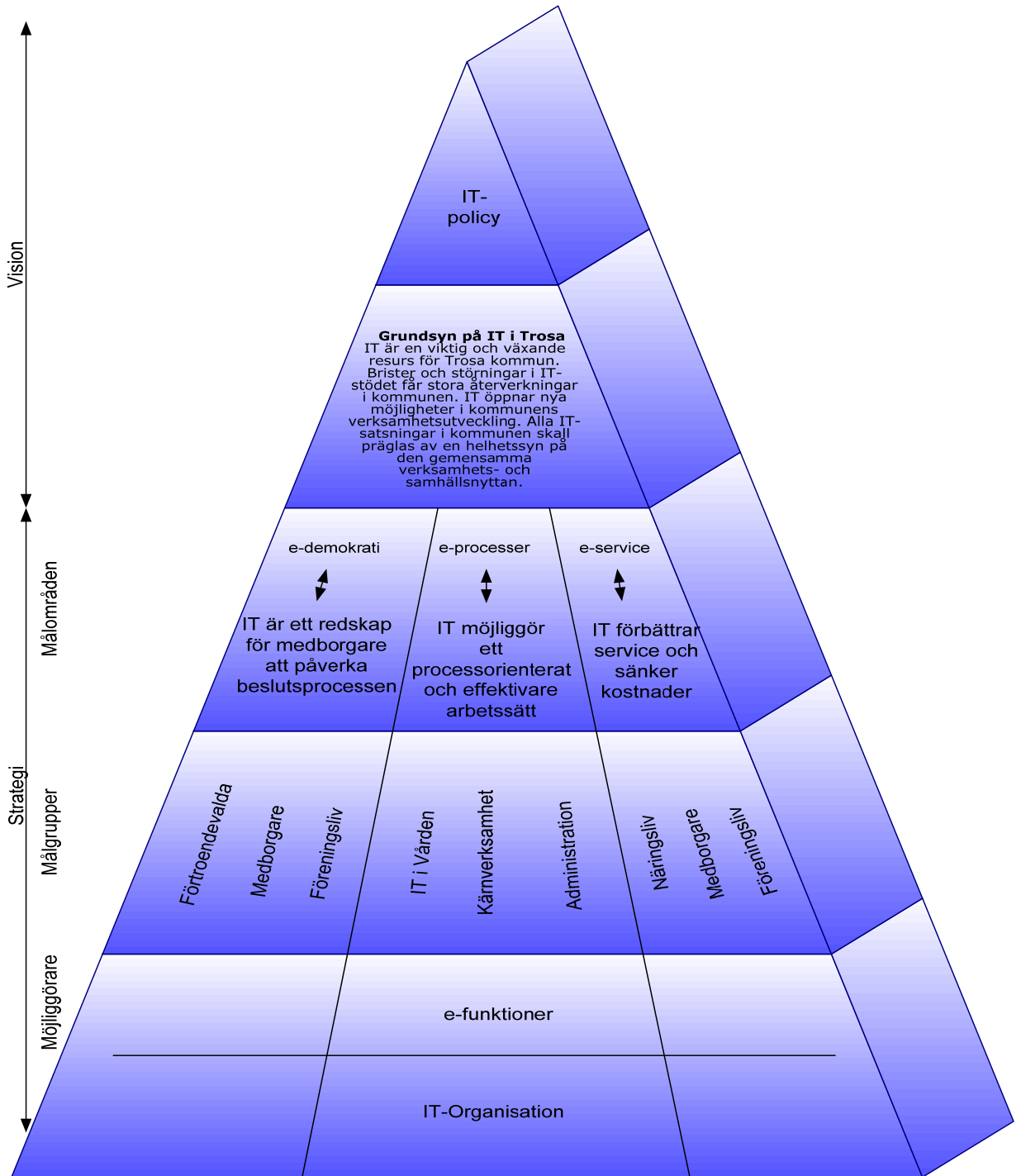
- **IT-policy** som anger viljeinriktning för IT som resurs, förhållningssätt för kommunens IT-verksamhet och tydliggör det överordnade ansvaret för IT.
- **IT-strategi** som följer fastlagd kurs för Trosa kommun och anger de prioriterade insatser inom IT-området som planeras för närmaste treårsperiod.
- **IT-säkerhetspolicy** som anger allmänna mål, inriktning, ambitionsnivå samt tydliggör ansvar för IT-säkerhet.
- **IT-plan** som är en precisering av fastlagd kurs för Trosa kommun och anger planerade projekt/uppdrag inom IT-området, inklusive budget, avseende det närmaste året.
- **Ansvar och roller** är en precisering av det som anges i IT-policy och IT-säkerhetspolicy avseende ansvar och roller.

För att se hur delarna hänger samman och för att ge en överblick så sammanfattas visionen och strategin i denna modell.

Vision

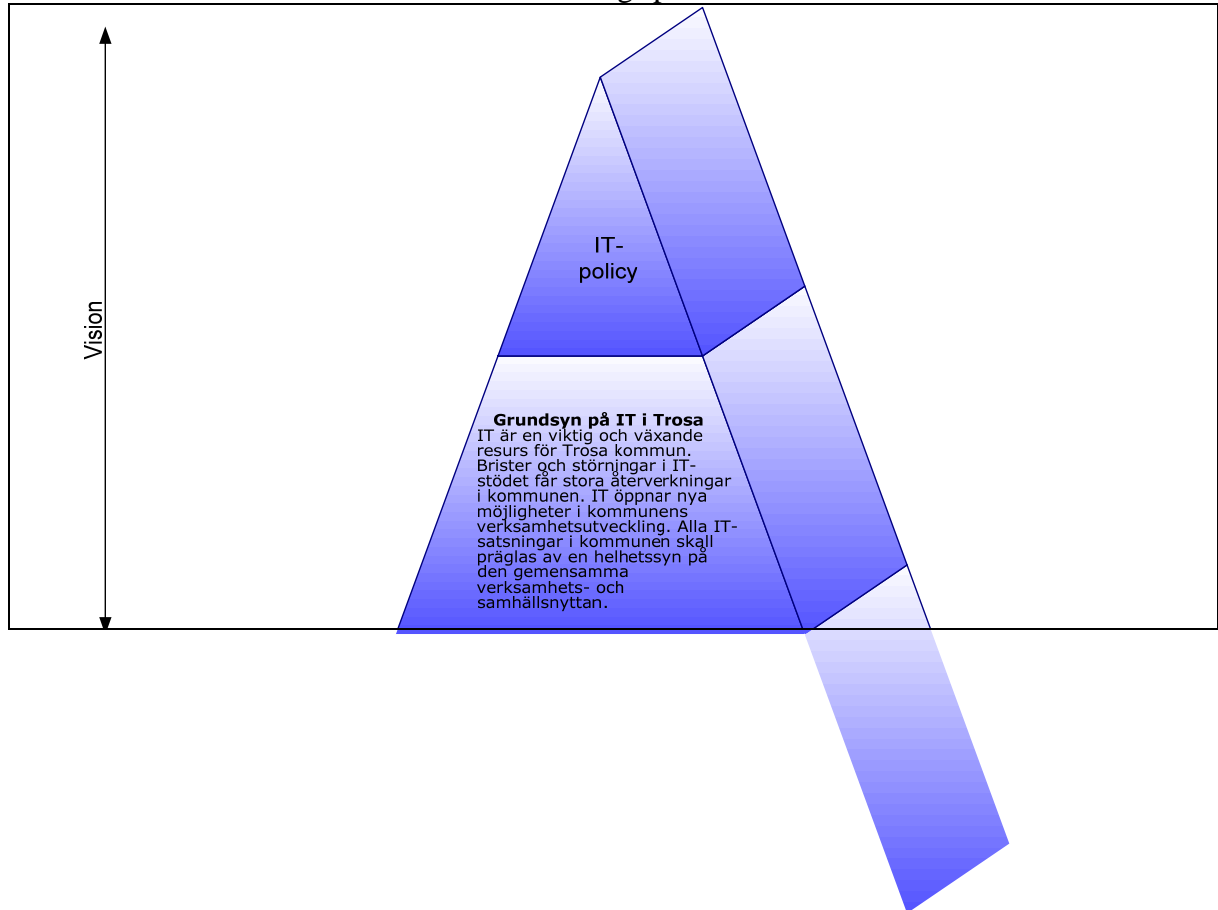
Trosa kommun skall använda IT (informationsteknik) för att

1. uträtta kommunala tjänster och underlätta åtkomst till kommunal information. (service),
2. åstadkomma effektivare arbetsformer i kommunalt arbete, oavsett utövare. (effektivitet).
3. öka medborgarnas delaktighet och insyn i kommunala frågor. (demokrati).



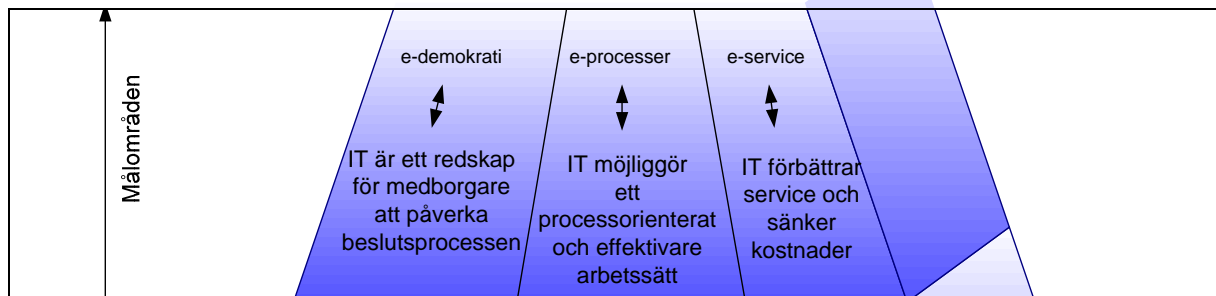
Visionen

Vår vision är att kommunen skall använda elektroniska hjälpmedel för att ge **Förbättrad service genom högre effektivitet, ökad tillgänglighet och mer interaktivitet.** På det sättet bidrar IT bäst till kommunens övergripande vision.



Inriktning mot tre målområden

IT-lösningar skall fokusera på något av tre målområden: e-demokrati, e-processer och e-service.



e-service

e-service innebär att Trosa kommun erbjuder service i form av digitala tjänster, kommunikation och information. e-servicen skall involvera medborgare, brukare och leverantörer i själva skapandet och användandet av information. e-servicesatsningar skall höja effektiviteten i verksamheterna samtidigt som de ökar nyttan för brukarna.

e-processer

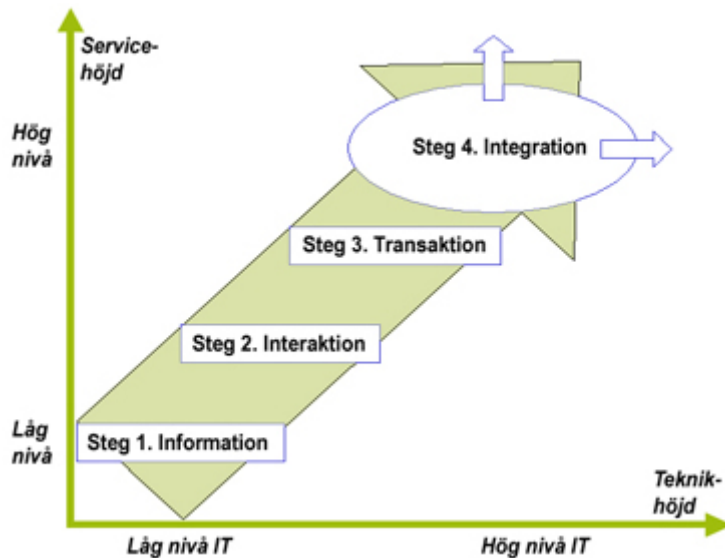
e-processer möjliggör att kommunen använder sig av IT för att effektivisera och utveckla arbetssätten inom den egna verksamheten.

Genom att använda IT-stöd skall det bli möjligt att stödja ett processorienterat arbetssätt för att öka brukarnas nytta och effektivisera verksamheten. Störst nytta har kommunen om utvecklingen av e-processerna samtidigt stödjer e-demokrati och e-service.

e-demokrati

e-demokrati skapar vägar för medborgarna att använda sig av IT i de demokratiska processerna. Dagens former för dialog mellan medborgare och folkvalda kan vidareutvecklas med hjälp av IT. Medborgarna i Trosa kommun skall erbjudas ökad delaktighet och insyn i kommunala frågor genom olika IT-lösningar.

Genom satsningar inom dessa områden kan Trosa kommun bli en 24-timmarskommun. Det är ett mål som staten har satt upp för hela det offentliga Sverige. Med 24-timmarskommun menas att kommunen med hjälp av IT och Internet, dygnet runt skall erbjuda sina medborgare, kunder och kontakter, möjligheter att kommunicera med kommunen. De skall på dessa sätt kunna ta del av tjänster och information. På så sätt når vi en situation där brukarna får en högre grad av service, men det kräver samtidigt mer avancerad teknik. Statskontoret har regeringens uppdrag att stödja och främja utvecklingen av 24-timmarsmyndigheter och de har skapat en modell som heter **Utvecklingstrappan**. Den beskriver i fyra steg hur de digitala tjänsterna utvecklas via en webbplats som t ex www.trosa.se.



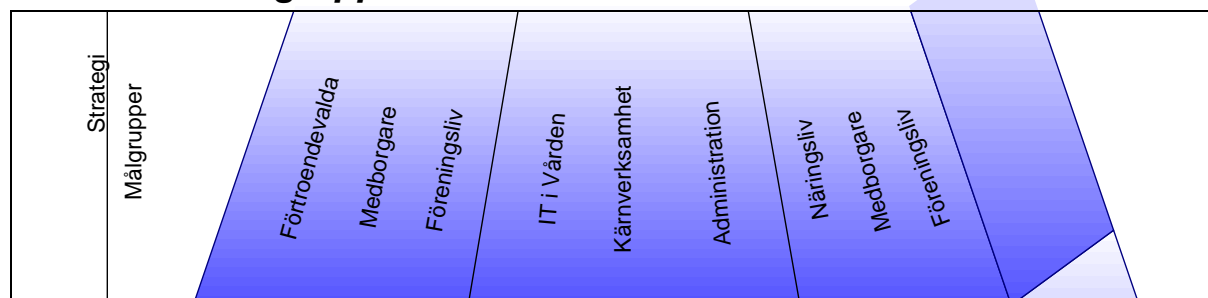
Steg 1. Myndigheten tillhandahåller via webbplatsen statisk information om kommunens verksamhet och sina tjänster. Det kan t ex handla om adresser, ensidig information, protokoll och avgifter för olika tjänster.

Steg 2. Användaren kan interagera med myndighetens webbplats. Det kan t.ex. handla om att fylla i blanketter på skärmen och skriva ut dem, möjlighet att läsa och söka i kommunens diarium.

Steg 3. Webbplatsen tillåter besökaren att på ett säkert sätt lämna och hämta personlig information. Exempel: Möjlighet att även skicka in blanketter digitalt, att följa ett ingivet ärende i handlägningsprocessen, att lämna anbud via webben.

Steg 4. Webbplatsen är uppbyggd så att den samverkar med andra myndigheter och samhällsliga instanser i ett nätverk. Användaren ska bara behöva gå till ett ställe för att hantera sitt ärende eller få sin information, och när flera olika myndigheter är inblandade.

IT för olika målgrupper



Det finns ett flertal huvudsakliga grupper. De kan delas in i interna användare som är anställda och förtroendevalda och externa användare som framförallt består av medborgare, föreningar och näringsliv. Dessa målgrupper kommer i olika grad i kontakt med Trosa utifrån de tre målområdena: e-demokrati, e-service och e-processer. En person kan vara med i mer än en grupp men med olika roller, t ex kan man vara medborgare och även delta i föreningslivet.

Exempel på relationer med kommunen som kan utvecklas genom IT, Internet och den digitala mötesplatsen

Medborgaren - kommunicerar i hög grad direkt via Internet med kommunens IT-system, skickar in ansökningar elektroniskt, ändrar själv sina uppgifter i systemen, följer ärenden. Medborgaren har stor insyn i den kommunala beslutsprocessen och kan föra en dialog med sina politiker.

Föräldern - söker via Internet plats i förskola och skola, följer barnets skolarbete, tar del av barnets individuella utvecklingsplan, närvaro, intyg, omdömen, betyg etc.

Eleven - tilldelas skoluppgifter via en skolportal, söker gymnasieplats, läser och skickar e-post, sparar pågående och avslutade skolarbeten i en digital portfölj. Kommunicerar digitalt med andra elever, lärare och annan skolpersonal.

Den kommunanställda - kan med hjälp av en dator med uppkoppling komma åt alla de program/verktyg/system som behövs i arbetet. Åtkomsten är helt oberoende var den anställda befinner sig.

Den förtroendevalda - kommer snabbt och enkelt åt alla handlingar via Internet, kan träffa väljare och kommunanställda i elektroniska mötesplatser.

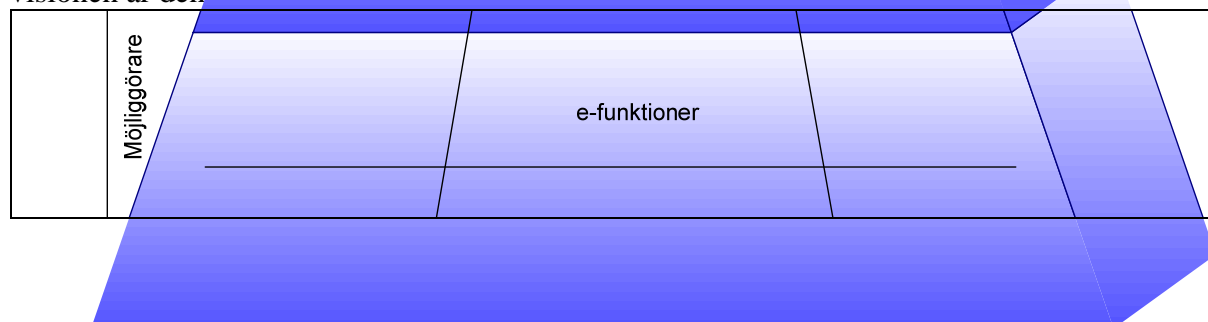
Företagaren - Söker ledig mark och lokaler och sköter sina affärstransaktioner med kommunen helt på elektronisk väg.

Organisationer/föreningar - söker via kommunens hemsida bidrag, bokar lokaler, marknadsför sig, skapar kontakter med allmänheten.

Kommunens e-funktioner

Trosa kommuns grundsyn på IT
IT är en viktig och växande del av kommunens verksamhet. IT har stora återverkningar i kommunens verksamhet. Alla IT-satsningar i kommunen ska bidra till en ökad samhällsnytta.

Trosa kommun står för en vision om IT. Visionen är den



Det är utifrån de olika delar som beskrivs i visionen och strategin alltså möjligt att bedöma om en befintlig eller föreslagen IT-lösning är att kategorisera som en e-funktion. Man utvärderar lösningen utifrån de olika delarna i IT-visionen och strategin. En IT-lösning skall alltså uppfylla följande för att kategoriseras som en e-funktion:

- En e-funktion stödjer en positiv samhällsutvecklingen enligt visionen.
- En e-funktion är inriktad på e-demokrati, e-processer eller e-service som är de prioriterade målområdena.
- En e-funktion stödjer någon/några av de prioriterade målgrupperna i kommunen.
- En e-funktion sköts utifrån hur kommunen har bestämt att IT-verksamheten skall organiseras.
- En e-funktion har den gemensamma IT-infrastrukturen som plattform.

Bland Trosa kommuns befintliga IT-lösningar kvalificerar sig en del redan som e-funktioner, andra gör det inte genom att de inte lever upp till kraven i visionen och strategin på ett eller flera sätt. För de som inte lever upp till IT-visionen måste beslut fattas om hur de skall hanteras framöver, speciellt i samband med uppgraderingar och andra förändringar.

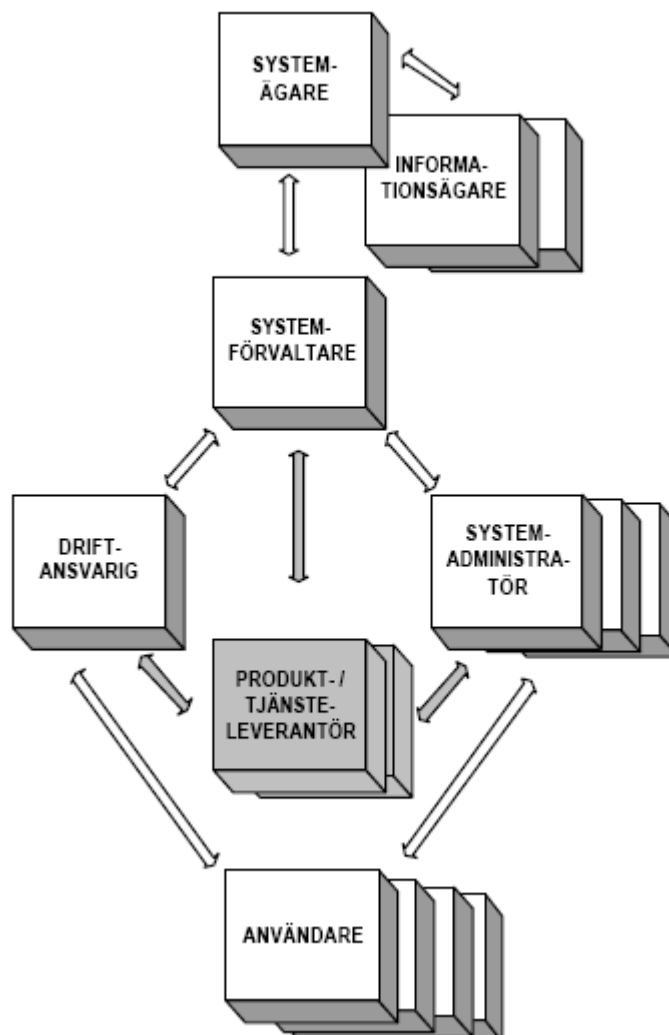
På samma sätt är det med framtida IT-lösningar. En del förslag kommer inte att leva upp till de krav som ställs av visionen och strategins olika delar och dem skall kommunen inte satsa på. Andra möjliga IT-lösningar stödjer hela visionen och strategins alla delar och de är alltså att karaktärisera som e-funktioner.

IT-Organisation

IT är ett administrativt hjälpmedel inom den kommunala verksamheten. Det är viktigt att betona att IT inte enbart rör frågor om system och teknisk utrustning, utan även personal och organisation. Det är därför viktigt att klargöra hur IT-frågorna ska behandlas organisatoriskt. I Trosa kommun är organisationen av IT en av delarna i IT-strategin som möjliggör visionen. Organisationen pekar ut vem som har ansvar och befogenheter att skapa lösningar som stödjer visionen och följer övriga delar av strategin.



De bärande principerna för ansvarsfördelning finns utförligt beskrivna i ett IT-styrdokument (Ansvar och roller i Trosa kommun). Huvuddragen kan sammanfattas i följande bild:



ANSVAR-SAMORDNING

ROLLER INOM SYSTEMFÖRVALTNING

För varje IT-system skall det på tjänstemannanivå finnas en **systemägare** som ytterst är ansvarig för systemets användning och ändamål, säkerhet, budget och organisation för systemförvaltning mm.

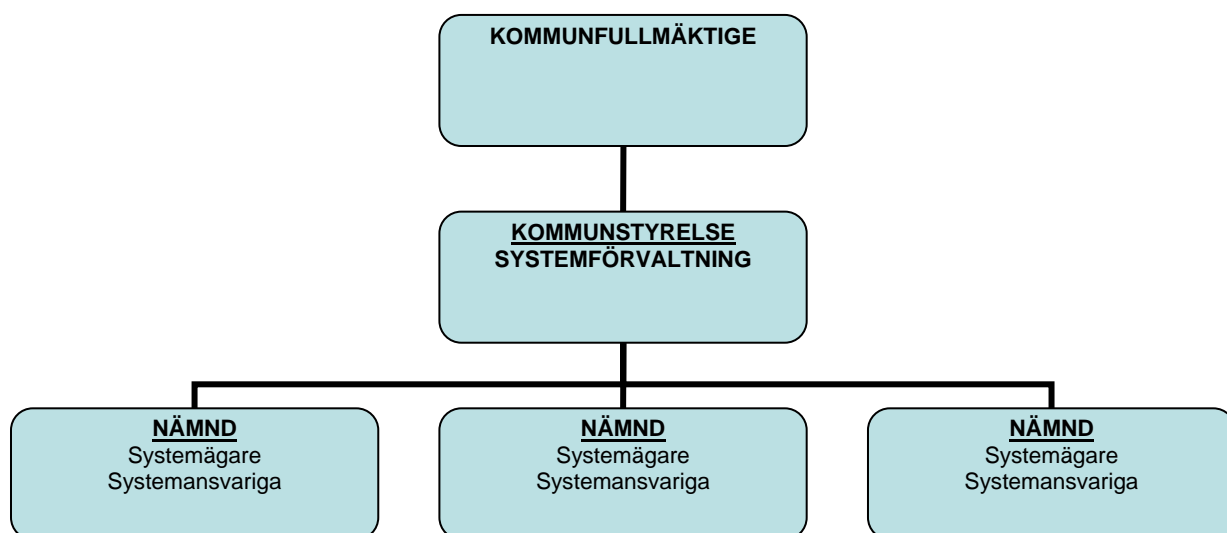
Systemägaren uppdrar åt en **systemförvaltare** (eller systemansvarig) att inom givna ekonomiska ramar operativt sköta systemets förvaltning. T ex att tillse att det finns en praktiskt fungerande förvaltningsorganisation, teckna avtal, ansvara för utbildning, systemdokumentation och anpassningar/utveckling av systemet.

Till sin hjälp har Systemansvarig en **driftansvarig** och ev **systemadministratörer**.

Den driftansvariga sörjer för systemets tekniska drift och ”andra linjens hjälp” med fokus på teknik. Systemadministratör (eller applikationsexpert) är den som handhar administrativa uppgifter som behörighetsadministration, utbildning, användarstöd och ”första linjens hjälp” t ex första steget i felsökning.

I systemet arbetar **användare** som har ett ansvar för att rapportera ev fel, att handha information enligt givna regler samt påtala utbildningsbehov samt utvecklings- och anpassningsbehov i systemet. Informationen i ett system kan tillhöra flera verksamhetsområden. Varje verksamhetsområde som har information i systemet har en **informationsägare**. Informationsägaren ansvarar för att informationens kvalitet, tillgänglighet och konfidentialitet upprätthålls. Normalt är systemägaren informationsägare.

Produkt- eller tjänsteleverantören tillhandahåller planerad produkt- eller tjänsteutveckling av produkter/tjänster i systemet. Leverantören tillhandahåller enligt avtal ”andra och tredje linjens hjälp” avseende de egna produkterna/tjänsterna.



Kommunfullmäktige

Kommunfullmäktige styr kommunens strategiska IT-frågor genom prioritering av insatsområden och tilldelad budget. Kommunfullmäktige har givit kommunstyrelsen i uppdrag att ta det övergripande ansvaret för utveckling av IT i kommunen.

Kommunstyrelsen

Kommunstyrelsen har det övergripande ansvaret för utveckling av IT i kommunen. IT-frågor av gemensam karaktär och frågor där beslut inom en verksamhet påverkar andra verksamheter behandlas centralt i kommunen.

Kommunstyrelsen antar IT-strategi och IT-säkerhetspolicy för kommunen.

Kommunstyrelsen har delegerat till kommunchef att operativt leda arbetet med IT-frågor av gemensam karaktär och frågor där beslut inom en verksamhet påverkar andra verksamheter.

Kommunstyrelsen har också delegerat till kommunchef att fastställa övriga, gemensamma, styrande IT-dokument för kommunen.

Nämnder

Varje nämnd i kommunen har ansvar för IT-frågor inom de egna verksamhetsområdena. Nämnden är också ansvarig för att de allmänna handlingar som inkommer eller upprättas och att de personuppgifter som registreras hos nämnden hanteras enligt bestämmelserna i tryckfrihetsförordningen, sekretesslagen och personuppgiftslagen. Detta medför bl a att respektive nämnd har ansvar för IT-säkerheten i de IT-system som nyttjas inom nämndens verksamhetsområden.

Systemägare handhar det operativa ansvaret för IT-frågor för nämndernas räkning. Nämnderna ansvarar för att upprätta en IT-plan som årligen revideras för den egna verksamheten i överensstämmelse med kommunens IT-strategi samt att IT-verksamheten bedrivs med rätt krav på säkerhet och att förvaltningen medverkar i det kommunövergripande samarbetet.



Personal

Kompetens för användning av IT

Grundläggande användarkompetens

Kommunen skall svara för att medarbetare och beslutsfattare har relevant kompetens för användning av kommunens IT-resurser.

- Inom varje IT-system sätter respektive systemägare upp de krav på kompetens som krävs för behörighet på systemet. Även kommunens säkerhetspolicy för IT-system sätter upp krav för grundläggande kännedom och kompetens för IT-användning.
- IT-teamet koncentrerar sig på katalogtjänst, applikationsservrar och kommunikation.
- Anställande chef är ansvarig för Office-utbildningar till medarbetare. Personalteamet är samordnande instans.