Riktlinjer för e-förvaltning

Österåkers kommun

2015-2018

- *Enklare för medborgare*
- *Effektivare för organisationen*

Inledning

Riktlinjerna uppdateras kontinuerligt och utgör ett kommunövergripande dokument som beskriver hur Österåkers kommun nyttjar modern informationsteknik. Inriktningen är att säkerställa och tillgodose behovet av god kommunal service till alla medborgare och företagare samt att effektivisera och förenkla det administrativa arbetet för kommunens medarbetare.

En kontinuerlig utveckling av e-förvaltning enligt den nationella e-strategin ska göra kommunen attraktiv för alla människor som söker efter en lämplig plats för sitt boende och för etablering av företag.

Så enkelt som möjligt

Kommunen ska verka för att göra det så enkelt som möjligt för alla medborgare och företagare vid kontakt med kommunens verksamheter. Via websidan upprättas nya e-tjänster kontinuerligt, vilket ökar möjligheterna för medborgaren att kontakta den kommunala verksamheten på tider som passar bäst. Ingen är längre beroende av de anställdas kontorstider och geografiska närvaro.

Ett nytt sätt att arbeta

Den tekniska utvecklingen inom IT skapar nya möjligheter att utföra arbetet på ett förenklat och effektivt sätt. När vi ser fördelarna med en sammanhållen e-förvaltning och förändrar sättet att arbeta, väntar stora förtjänster för alla. Modern teknik erbjuder också ett nytt förhållningssätt till information och hanteringen av densamma. En digitalt förädlad produkt är guld värd och bör ses som en råvara att omsorgsfullt behandla och återvinna.

När vi matar in information i våra system och lagrar dessa i olika format uppstår genast stora värden, det blir en råvara för oss att återanvända för olika ändamål. Vi anpassar och kombinerar egen framställd information som vi får tillskickat oss eller hämtar in via andra system. Allt sker i den digitala världen, där vi målmedvetet förädlar och stöper om den till nya former och färdigställer den för ett bestämt syfte.
När verkningsgraden av vår arbetsinsats stiger och processen fortlöper på ett tillfredsställande sätt, anpassar vi våra arbetsmetoder och utvecklar nya möjligheter att optimera flödet och hanteringen av informationen.

Riktlinjerna är framtagna i samverkan av
Jörgen Sjöberg IT-enheten
Helena Cronberg Kommunikationsenheten
Sara Eriksson Socialförvaltningen
Josefin Bandh Produktionsförvaltningen
David Wallner Socialförvaltningen
Åse Lindblom Samhällsbyggnadsförvaltningen
Christer Larsson Utbildningsförvaltningen

Innehåll

Syfte 4
Mål 5
Ökad tillgänglighet 5
Ett effektivt och förenklat arbetssätt 5
Miljöpåverkan 5
Säkerhet 5
Ökad transparens för medborgaren 6
Omvärldsanalys 7
Handlingsplan 8
www.osteraker.se 8
Elektroniska tjänster via Internet 8
Säker och tillförlitlig identifiering 9
IT-arkitektur 9
Bilaga 1 Grön IT 13
Bilaga 2 Organisation 14
Bilaga 3 SWOT- analys 16

Syfte

Syftet med riktlinjerna för e-förvaltning är att ge en tydlig vägledning hur kommunen på bästa sätt nyttjar och tillämpar IT inom förvaltningen.

Informationstekniken ska utgå från nyttan för våra medborgare och företagare. Grundförutsättningar för nyttan är tillgänglighet, kvalitet och säkerhet. Tillsammans med tydliga regler för styrning och ansvar skapar det förutsättningar för en IT-utveckling som harmoniserar med kommunens övergripande mål, att *erbjuda professionell service av högsta kvalité.*

Med infrastrukturen på plats kompletteras kommunens webbplats med utökade möjligheter för interaktivitet. Det handlar om att erbjuda personlig service via e-tjänster som t.ex. ansökan om barnomsorgsplats, bygglov, hemtjänst, utbildningsplatser på gymnasiet, bokning av lokaler etc.

Gemensamt för detta är kostnadseffektivitet och ökad service till medborgare.

Nytta för medborgaren och verksamheten

När e-tjänster och e-service diskuteras är det viktigt att i första hand utgå från nyttan och behovet för medborgaren men också de olika verksamheternas utveckling mot en förenklad och effektiv administration.
En sammanhållen e-förvaltning underlättar och effektiviserar kommunens verksamhet samtidigt som det stödjer medborgarnas möjlighet till insyn och underlättar tillgången till kommunens tjänster.

Att utveckla verksamheten med optimalt IT-stöd är en långsiktig uppgift som förutsätter uthållighet och kreativitet i en samverkan mellan förvaltning och IT ansvariga.

Service till alla

När kommunens medborgare kan skicka en ansökan via hemsidan, innebär det en utökad service för alla inblandade. Den landar direkt i kommunens verksamhetssystem per automatik och ingen tjänsteman behöver således mata in all data i en ansökan. Detta ger kommunen en ”besparing” i tid och arbete. Att sprätta upp kuvert, läsa igenom uppgifterna på blanketten och manuellt föra in dessa som ett ärende i verksamhetssystemet blir i framtiden överflödigt. Bifogade ritningar kommer in tillsammans med ärendet i digitalt format och ingen behöver längre scanna dessa för att sedan påföra bildfilen som en ny händelse till ärendet.

Öppet dygnet runt

Medborgaren kan i lugn och ro, på den tid som passar bäst förbereda och skicka in sin ansökan. Ett personligt kvitto på att den kommit in skickas till avsändarens e-post och ärendet placeras, som tidigare nämnts, i kundens ärendehistorik och kan följas via Internet.

Mål

Målet är att vi senast 2018 uppnår en naturlig samverkan mellan förvaltning och IT-stöd som leder till hög service för medborgaren och en kostnadseffektivare verksamhet
Vi belyser det i struktur av

- Tillgänglighet
- Effektivitet och förenklat arbetssätt
- Minskad miljöpåverkan
- Säkerhet
- Transparens

Ökad tillgänglighet

Med tillgänglighet avses en väl utbyggd IT-infrastruktur och tillgång till tjänster dygnet runt utifrån identifierad nytta och behov både för medborgare, medarbetare och övriga intressenter.
Genom att informationen och e-tjänsterna anpassas till de standarder som gäller för kommunikation via webbgränssnitt skapas förutsättningar för att alla människor, oavsett funktionshinder och hjälpmedel, kan tillgodogöra sig informationen och nyttja tjänsterna.

Målet är att genom att nyttja ny teknik ge en ökad tillgänglighet för medborgare. Fasta kontorstider blir mindre intressant och service kan ges oavsett tid.

Ett effektivt och förenklat arbetssätt

En e-förvaltning kännetecknas av samverkan och förvaltningsövergripande informationshantering och därigenom skapa en kostnadseffektivare verksamhet.
Målet är att frigöra resurser från administration till kärnverksamhet, effektivisera och kvalitetssäkra verksamheten i syfte att skapa ”mer tid för kund” genom att minska tiden för kringuppgifter samt att förenkla och effektivisera kontaktvägar till kommunen

Miljöpåverkan

Förvaltningen ska tillse att verksamheterna följer de krav och direktiv som gäller generellt för kommunen beträffande miljöfrågorna.
IT-stöd och ”klimatsmarta” tillämpningar kan resultera i många goda effekter och minska påverkan på miljön.

Målet är att utvecklingen mot e-förvaltning ska bidra till att minska kommunens miljöpåverkan.

Säkerhet

När kommunens tjänster tillgängliggörs över internet blir det än viktigare med ett medvetet säkerhetstänk, målet är att skapa förutsättningar för att säkerhet, på ett enkelt sätt, ska finnas med som en naturlig del i utvecklingsarbetet.

Ökad transparens för medborgaren

System för handläggning av ärenden finns idag på insidan i kommunens administrativa nätverk. Medarbetare tar emot, registrerar och handlägger ärenden med liten insyn från medborgaren. Målet är att med en väl utbyggd e-plattform ska medborgaren kunna göra en del av detta arbete själv. Medborgaren får som tack för sin insats en större insyn i sina ärenden.

Omvärldsanalys

Vår omvärld, våra förutsättningar och möjligheter förändras snabbt, i synnerhet när det gäller informationsteknologi (IT). Idag har 99 % av kommunens företag och hushåll anslutit sig till internet och därigenom ställs nya och ökande krav på kommunal information och tjänster. Dessutom har nya förutsättningar skapat nya möjligheter att effektivisera och förbättra den kommunala verksamheten.

E-förvaltning

En e-förvaltning utnyttjar modern teknik för att effektivisera verksamheter och förenkla kontakten mellan myndigheter, medborgare och företag. Många kommuner arbetar intensivt med att utveckla sin e-förvaltning genom att se över och kartlägga alla processer utifrån ett helhetsperspektiv. Detta sker genom samarbete på kommunledningsnivå där förtroendevalda och förvaltningsledning utvecklar visioner och strategier för det fortsatta arbetet.

Nationell e-strategi

Följande citat är hämtade ur e-delegationens betänkande *Så enkelt som möjligt för så många som möjligt (SOU 2010/20)*.

”Sverige ska ha en enkel, öppen, tillgänglig, effektiv och trygg e-förvaltning. Privatpersoner och företag ska stå i fokus. Användarnas behov ska vara styrande för utvecklingen.”

”På sikt ska användaren bara behöva logga in en gång på ett säkert sätt för att nå alla ärenden, oavsett vilken del av förvaltningen han eller hon har kontakt med.”

”Privatpersoner efterfrågar kundorientering, enkelhet, tidsbesparing och tillgänglighet i sina kontakter med förvaltningen.”

”Förtroendet för förvaltningen ökar i takt med att den också upplevs som kundorienterad och effektiv. När näringslivet kan nyttja offentliga e-tjänster och integrera dem i sina lösningar, kommer e-förvaltningen även att bidra till samhällets samlade utveckling.”

Handlingsplan

Under perioden 2015-2018 ska varje förvaltning fortlöpande i sin verksamhetsplan presentera nya projekt eller processer som syftar till att etablera e-förvaltning inom sitt ansvarsområde. I verksamhetsplanen ska det finnas en beskrivning av dessa huvudområden

- En effektivare administration
- Ekonomiska effekter
- Ökad medborgarservice.

När allt fler e-tjänster blir tillgängliga och används av verksamhetens kunder kommer det administrativa arbetet att förenklas. Förutsättningar för att detta ska vara genomförbart är att det finns en kommunövergripande samordning av hur teknik ska användas i förhållande till våra förutsättningar. Man kan dela in dessa förutsättningar i följande huvudområden.

- Webben
- Digitala tjänster
- Säkerhet
- IT-arkitektur
- Stabil IT miljö
- Uppföljning
- Verksamhetsförankring

www.osteraker.se

På Österåkers kommuns hemsida - www.osteraker.se – skapas det möjligt för alla medborgare att kommunicera direkt med kommunens verksamhetssystem. Platsen utgör idag och i framtiden kommunens huvudsakliga kontaktyta för kommunikation mot medborgare och kan liknas med ett digitalt medborgarkontor vilket innebär en central punkt i en fungerande e-förvaltning.

Det är viktigt att det fortsatt satsas på att vidareutveckla webbplatsen, eftersom den i en e-förvaltning allt mer ersätter gamla kontaktpunkter mot medborgare.

Elektroniska tjänster via Internet

På hemsidan kan företag, föreningar och privatpersoner lämna synpunkter, anmäla fel, ansöka om olika tillstånd, bygglov, barnomsorgsplats och kommunicera med kundtjänst via chatt m.m.

Många av e-tjänsterna bör kopplas till underliggande verksamhetssystemet, där de först registreras och vidare distribueras till avsedd ärendetyp och handläggare. Att låta medborgaren registrera skapar mer tid åt handläggaren att ge bra service, samtidigt som medborgaren ges möjlighet till större transparens i att kunna följa sitt ärende. *Vid varje ny idé om förändring av arbetsrutiner och -metoder ska verksamheten alltid undersöka om det är möjligt att göra det med hjälp av IT-stöd.*

Riktlinjen är att vägen in för medborgaren är vi e-tjänsteplattformen och att så många system som möjligt ska integreras, undantag kan enbart beslutas av IT-styrgruppen

För att arbeta mot målen ska vi

- Bygga färdigt e-tjänsteplattformen så att signering och inloggning möjliggörs
- Ta fram en metodik hur vi enkelt utvecklar e-tjänster
- Avsätta resurser i form av personal och ekonomiska medel för att kunna utveckla mot en e-förvaltning.
- Kontinuerligt utbilda personal för att kunna använda systemen optimalt
- Ersätta gamla blanketter mot ifyllbara och digitalt signeringsbara
- Påbörja arbetet med att införa ett e-arkiv som integreras för att skapa flöden
- Skapa förutsättningar för digitala möten med medborgare

Säker och tillförlitlig identifiering

För att kunderna ska kunna använda e-tjänsterna behöver de legitimera sig digitalt. Kommunen har beslutat att endast använda de på marknaden godkända e-legitimationer (t.ex. BankID). Det blir enkelt för alla eftersom endast *en* inloggning krävs för att få tillgång till *samtliga* e-tjänster och vi slipper administrera konton.

I framtiden kommer Sverige förmodligen ha en enhetlig nationell e-legitimation med en standard som blir gångbar inom hela EU. Det är viktigt att kommunen följer med i utvecklingen allt eftersom standarden utvecklas.

Vid inloggning hämtas personuppgifter från skatteverket och blir på så vis tillgängliga när medborgaren konsumerar e-tjänsterna. Uppgifterna fylls i automatiskt i avsedda formulärfält och fungerar även som en digital signatur, vilket garanterar att rätt person är avsändare när t.ex. en ansökan kommer in till kommunens verksamhetssystem

En särskild IT-säkerhetsplan bör utarbetas, den bör anpassas mot BITs (Basnivå för IT-säkerhet) enligt rekommendationer av MSB (Myndigheten för Samhällsskydd och Beredskap).

Systemansvarigpersonal (systemförvaltare, driftpersonal osv) måste ha behörighet att kunna hantera all information, även sekretessbelagd och känslig information. Därför måste det finnas tydliga sekretessregler kring hur dessa får hantera informationen.

Vi ska ta fram en IT-säkerhetsplan som innehåller

- Rutiner för informationssäkerhetsklassning per system men inriktning på vad som är skyddsvärd information.
- Tydliggöra säkerhetsrutiner för driftspersonal
- Behörighetsstrukturer
- Sekretessavtal

IT-arkitektur

Kommunen har idag en komplex systemstruktur. Vissa system är överlappande vilket ger funktionalitet och/eller data finns i flera system. Många av Kommunens system är idag

dåligt anpassade för e-tjänster eller för lösningar för extern samverkan. Behovet av informationsutbyte mellan system kommer att öka framöver.

IT-arkitekturen beskriver hur detta informationsutbyte ska gå till så att det kan ske på ett långsiktigt hållbart och ekonomiskt fördelaktigt sätt.

IT-arkitekturen utgör grunden för nyanskaffning, vidareutveckling och avveckling av system och integrationslösningar.

IT-arkitekturen utvecklas och ändras kontinuerligt. IT-arkitekturen ägs och förvaltas av IT-arkitekten. Kontinuerliga revisioner genomförs och beslutas av IT-styrgrupp. Informationsspridning sker via kommunens samverkansgrupper som exempelvis centralt IT-styrgrupp.
Vid nyanskaffning av system är det oerhört viktigt att man ser till helheten för att inte skapa onödiga kostnader på sikt.

För att säkerställa en kostnadseffektiv IT-miljö ska vi

- Ta fram en övergripande arkitektur kring hur e-förvaltning sker i organisationen
- Bygga upp tydliga rutiner för förändring och nyanskaffning av system
- Skapa rutiner för ett naturligt arkitekturarbete

Stabil IT-miljö

Stabil IT-drift är en grundförutsättning för hög tillgänglighet och kvalitet. IT-verksamheten måste därför organiseras så att man kan hantera detta.

För att skapa en stabil driftmiljö ska vi.

- Kontinuerligt jobba med IT-säkerhet för att undvika obehöriga personer, intrång
- Utbilda driftpersonal för att minimera bristande kunskap
- Skapa tydliga rutiner och driftsdokumentation.
- Dimensionerad utrustning för att möta framtida krav
- Tydliggöra krav och förväntningar på drift ställda av verksamheten

Information från andra statliga myndigheter

Det pågår ett nationellt arbete för samverkan mellan olika myndigheter. Det innebär att uppgifter i framtiden också kan hämtas automatiskt, när så behövs, från andra myndigheter vilket ytterligare underlättar handläggning av ärenden. Fördelarna med att återanvända personuppgifter som finns lagrade på myndigheternas olika system är många. Bl.a. borgar det för att uppgifterna är korrekta och vi behöver inte lägga extra tid på att begära dessa från respektive myndighet för handläggning av ett speciellt ärende. Exempel där det skulle kunna innebära en nytta är när personuppgifter behöver hämtas in från andra myndigheter, en automatisering ger en stor tidsbesparing för handläggaren som inte behöver dubbelkolla dessa.

I förekommande fall, när medborgaren förväntas att komplettera en ansökan med uppgifter som finns lagrade hos en särskild myndighet, ska vi se till att dessa hämtas

automatiskt.
Det är därför viktigt att vi följer med i arbetet som görs på nationell och regional nivå.

För att säkerställa att vi utvecklar oss i samma riktning som vår omvärld är det viktigt att vi lägger resurser på omvärldsbevakning och strategiskt analyserar hur vi bygger vår IT-miljö och organiserar vår verksamhet.
Därför ska respektive förvaltning se till omvärlden gällande sitt verksamhetsområde och samordna andra verksamheter om så behövs.

Uppföljning och utvärdering

Uppföljning och utvärdering sker inom ramen för den ordinarie verksamhetsuppföljningen.
En särskild rubrik ska läggas in i den mall som används gällande utvärderingen av hur väl verksamheten följer de mål som sattes upp i verksamhetsplanen.

Mätning hur långt verksamheten kommit sker enligt en skala på 4 nivåer. Den bygger på SKLs metod för mätning av e-service där en vanlig blankett är Nivå 0.

Nivå 1	Blanketten är digitalt ifyllningsbar, dvs. ingen blankett utan ett digitalt flöde. Den ifyllda blanketten skickas till en gemensam brevlåda för handläggning
Nivå 2	Det finns ett digitalt flöde där man kan digitalt signera sitt ärende. Ärendet skapas i Automatens enkla ärendehantering och medborgaren kan enkelt följa status på ärendet.
Nivå 3	Det finns en integration mellan e-tjänsteplattform och berört verksamhetssystem, handläggningen sker enligt verksamhetens framarbetade rutiner och status mot medborgaren uppdateras automatiskt i processflödet.
Nivå 4	Det finns integration mot andra myndigheter och framarbetade rutiner för samverkan. Förvaltningen jobbar i en del av e-samhället.

Verksamhetsförankring för sammanhållen e-förvaltning

För att möta kommunens mål kring effektivare e-förvaltning och ökad service för medborgarna måste arbetet med utveckling mot e-förvaltning tydligt förankras i verksamheten.

För att skapa verksamhetsförankring är det viktigt att

- Riktlinjerna förankras i Kommunens ledningsgrupp
- Alla chefer ska tydligt kommunicera riktlinjerna nedåt i organisationen
- Att vi har en sammanhållen linje, IT-styrgruppens beslut är gällande

En förutsättning för en sammanhållen e-förvaltning är att det finns ett engagemang och en plan med tydliga riktlinjer för kommunens verksamhetsutveckling. Det måste också finnas ett engagemang hos de verksamhetsansvariga och ett intresse av att delta i och ansvara för planeringen av IT-baserade processer samt hur dessa kan komma till nytta.

Utbildning

I en e-förvaltning finns ett stort intresse att IT-systemen nyttjas på ett effektivt sätt. Kommunen gör stora vinster om personalen behärskar verktygen optimalt. Kartläggning och analys av kunskapsbehovet ska ske kontinuerligt så att kompetensutveckling kan fortlöpa på ett smidigt sätt.
Förvaltningschefen har ett övergripande ansvar att tillse att verksamhetens personal har den kunskap som behövs för att nyttja IT. Om kunskap saknas ska den enskilde medarbetaren erbjudas relevant utbildning.
Utbildningsformen ska anpassas efter behov och kan löpa under en längre sammanhängande tidsperiod eller bestå av tillfälliga endagskurser.

Distansstudier via nätet är en form som mycket väl kan finnas med vid val av metodik. Likaså kan internutbildningar, där egen personal med spetskompetens utbildar arbetskamrater.

Bilaga 1 Grön IT

IT och e-förvaltning har en stor potential att bidra till minskad miljöpåverkan genom att effektivisera arbetet i offentlig verksamhet, vilket stämmer bra in på kommunens klimat- och energistrategi. Om hela kommunen, d.v.s. medborgarna, företagen och de kommunala verksamheterna, använder tekniken på ett smart sätt kan vi skapa goda möjligheter att minska negativ miljöpåverkan.

Det kan ske genom smartare användning och drift av IT-miljön men också att nyttja IT där det har en stor miljöpåverkan ex smarta möten.

IT-användning och -drift

Här kan kommunen spara pengar och samtidigt minska negativ miljöpåverkan genom en rad åtgärder. Centrala övergripande förändringar av IT-miljön och den enskilde användarens intresse och benägenhet att förändra sina arbetsrutiner kan göra underverk.
Många datorer, skrivare och annan kringutrustning står ofta i ”stand-by” helt i onödan. Alla som använder strömförbrukande utrustning ska bli medvetna om vikten av att stänga av sin utrustning när den inte används.

Möten och resor

Sammanträden behöver nödvändigtvis inte ske i det fysiska rummet. Det går utmärkt idag, med modern kommunikationsteknik, att skapa virtuella mötesplatser i realtid.

Videomöten är idag en allt vanligare förekommande mötesform som ger möjlighet till upplevelse av närvaro trots att mötesdeltagarna sitter på flera mils avstånd. Via fjärrtekniken kan också bilder och andra dokument ”delas” mellan deltagarna på bildskärmar eller projektordukar. Videomöten kan hållas med många olika intressenter, även medborgare och bidrar därigenom även till ökad service.

Bilaga 2 Organisation

Förvaltningarna redovisar förslag till IT-satsningar i sina årliga verksamhetsplaner. Särskild vikt ska läggas på möjligheterna att introducera e-tjänster. IT-planerna följs upp i samband med delårs- och årsredovisning.

IT-styrgrupp

IT-Styrgruppen, som består av förvaltningschefer, kommundirektör och IT-chef, beslutar om den övergripande inriktningen kring utvecklingen av e-förvaltningen. Det är det högst beslutande organet inom tjänstemannaorganisationen och det främsta syftet är att tillse en sammanhållen e-förvaltning och att förankra olika utvecklingssatsningar.

e-Förvaltningsråd

E-förvaltningsrådet, som består av representanter från de olika förvaltningarna, och leds av e-förvaltningsledaren samordnar utvecklingen av e-förvaltningen.
E-förvaltningsrådet tar fram och uppdaterar riktlinjer för e-förvaltning
Det främsta syftet med e-förvaltningsrådet är att förenkla och effektivisera det administrativa arbetet samt underlätta kontakten med företag och medborgare.

Rådet arbetar i huvudsak med att

- se över och kartlägga processer utifrån ett helhetsperspektiv
- ge förslag på nya arbetssätt och -rutiner
- samordna implementering av nya e-tjänster
- vara ett forum för frågor som rör IT i allmänhet
- bedriva studier kring frågor som rör e-förvaltning

Arbetet präglas i huvudsak av delgivning av aktuell information, fria diskussioner och praktiskt, målinriktat arbete i olika projektgrupper.

E-förvaltningsrådet sammanträder minst en gång per månad. Mötesanteckningarna och andra dokument publiceras kontinuerligt på kommunens intranät. De stora ärendena bereds av och lämnas till IT-styrgruppen för beslut.

e-förvaltningsledare

e-förvaltningsledaren ansvarar för framställning av kommunens riktlinjer för e-förvaltning i samverkan med e-förvaltningsrådet.
E-förvaltningsledaren driver det övergripande arbetet kring e-förvaltning i form av strategier, planering och uppföljning. E-förvaltningsledaren omvärlds bevakar det specifika intresseområdet.

e-förvaltningsledaren sammankallar till e-förvaltningsråd och ansvarar för den centrala budgeten i samråd med IT-styrgrupp.

e-tjänsteansvarig

Det finns minst en e-tjänsteansvarig per förvaltning som ansvarar för e-förvaltnings utveckling på sin förvaltning och har ett nära samråd med förvaltningschefen och e-

förvaltningsledaren om förvaltningens digitala utveckling.
e-tjänsteansvarig är kravställare kring förbättringar och vidareutveckling.

Webbredaktör

Webbredaktören verkar för en kontinuerlig utveckling av kommunens webbplats och intranät samt, i samarbete med webbredaktionen, borgar för att informationen är aktuell. Webbredaktionen strävar efter att kommunens webbplats skall hålla hög kvalitet och vara tillgänglighetsanpassad. Det finns ett naturligt samarbete mellan webbredaktör och e-tjänsteansvarig i att utveckla service till medborgare.

IT-arkitekt

IT-arkitekten ansvarar för att övergripande hålla koll på den tekniska miljön och utveckling av kommunens gemensamma IT-system. Alla beställningar och inköp av hård- och mjukvara inom det administrativa nätet ska ske i samråd med IT-arkitekten för att säkerställa att system kan samverka på ett standardiserat och kostnadseffektivt sätt.

IT-enheten

IT-enheten ansvarar bl.a. för driften av gemensamma system och datorer i det administrativa nätet samt ger support till dess användare

Teknisksystemförvaltare

För varje verksamhetssystem finns en person med ett tekniskt systemförvaltningsansvar som bl.a. tillser att systemet fungerar och nyttjas på ett optimalt sätt i enlighet med e-strategin.

Arbetsledare och chefer

Chefer på alla nivåer har ett övergripande ansvar för att e-strategin förverkligas och ser, tillsammans med sina medarbetare, till att var och en har den kompetens som behövs för att nyttja IT i sitt dagliga arbete.

Medarbetare

Eftersom IT-området utvecklas i snabb takt är det av stor vikt att alla medarbetare inser värdet i att utveckla sin egen kompetens på området och föra fram behovet till den som är ansvarig för verksamheten.

Vid varje ny idé om förändring av arbetsrutiner och -metoder ska vi undersöka om det är möjligt att göra det med hjälp av IT-stöd.

Bilaga 3 SWOT- analys

Styrkor

- God kommunal service, genom möjlighet att lämna synpunkter, anmäla fel, ansöka om olika tillstånd, bygglov, barnomsorgsplats kommunicera med tjänstemän via chatt m.m.
- Utveckling av e-tjänster gör kommunen till en attraktiv plats att bo och verka i.
- Bra kommunikationskanaler samt tjänster för att medborgare och företagare enkelt ska få kontakt med kommunal verksamet oavsett tid på dygnet (ökad tillgänglighet).
- Skapa större insyn och möjlighet att följa sin ärendehistorik via e-plattformen (transparens).
- Medborgare legitimerar sig digitalt med godkänd e-legitimation (BankId) vilket betyder att endast en inloggning krävs för att få tillgång till samtliga e-tjänster

Svagheter

- Kommunens tjänster finns över internet och ett medvetet säkerhetstänk är viktigt (**ökad säkerhet**)
- Lyckas vi inte skapa en kundorienterad och effektiv e-förvaltning kommer vi inte få förtroende från medborgare och företagare.
- Det är viktigt att kommunen följer med i utvecklingen av en enhetlig nationell e-legitimation, gångbar i EU, allt eftersom

Möjligheter

- Genom ny It-teknik skapas enklare och mer effektivta arbetsprocesser för kommunens medarbetare (**förenklade arbetssätt)**
- Effektivare arbetssätt kommer leda till stora förtjänster för alla (**effektivitet**).
- Modern teknik skapar nya förutsättningar för information samt hanteringen av densamma.
- **Minskad miljöpåverkan** genom digitala möten och webbaserade utbildningar.
- Många av e-tjänsterna bör kopplas till underliggande verksamhetssystemet för att automatiskt diarieföras i Public360.
- Nationellt arbete för samverkan mellan olika myndigheter pågår, s.k. Federation. Uppgifter kommer i framtiden kunna hämtas automatiskt vilket ytterligare underlättar handläggning av ärenden
- I en e-förvaltning finns ett intresse att IT-systemen används på ett effektivt sätt. Kommunen gör stora vinster om personalen behärskar verktygen optimalt.

Hinder/utmaningar

- En förutsättning för en positiv IT utveckling mot kommunens övergripande mål är tydliga regler för ansvar och styrning.
- Långsiktig samverkan mellan förvaltning och IT-stöd krävs för att nå uppsatta mål.
- En förutsättning för en sammanhållen e-förvaltning är att det finns ett engagemang och en plan med tydliga riktlinjer för kommunens verksamhetsutveckling.
- Kommunövergripande samordning av hur teknik ska användas i förhållande till våra förutsättningar.
- Vid varje ny idé om förändring av arbetsrutiner och -metoder ska verksamheten alltid undersöka om det är möjligt att göra det med hjälp av IT-stöd.
- En särskild IT-säkerhetsplan bör utarbetas samt klara sekretessregler för hur driftpersonal får hantera information.
- Många av kommunens system är dåligt anpassade för e-tjänster samt för lösningar för extern samverkan. Behovet av informationsutbyte mellan system kommer att öka framöver.
- Vid nyanskaffning av system är det viktigt att man ser till helheten för att inte skapa onödiga kostnader på sikt.
- Stabil IT-drift är en grundförutsättning för hög tillgänglighet och kvalitet. IT-verksamheten måste därför organiseras så att man kan hantera detta. Några av de faktorer som utgör ett hot mot driftsäkerhet är:
    - obehöriga personer, intrång
    - bristande kunskap
    - dåliga rutiner
    - dålig eller underdimensionerad