



Digitaliseringsstrategi

Dokumenttyp	Strategi
Fastställd datum	2022-10-31 § 131
Fastställd av	Kommunfullmäktige
Gäller för	Ljusdals kommun
Dokumentansvarig	Kommunchef
Förvaltare	Kommunstyrelseförvaltningen
Publicering	Intranät, ljusdal.se
Uppföljning	Internkontroll
Giltighetstid	Tills vidare
Revideras	Löpande vid behov
Översyn	Vart fjärde år från senaste fastställande/revidering
Senast reviderad	Ej
Diarienummer	KS 00137/2022

Inledning

Digitalt fokus

För kommunens digitalisering gäller öppenhet och mångfald, det vill säga att Ljusdals kommun alltid utgår direkt eller indirekt från medborgarens situation, förmåga och behov vid utveckling av verksamheten. Begreppet Medborgare ska ses ur ett brett perspektiv som invånare, besökare, företag och föreningar/organisationer. Digitala möten möjliggör nya sätt att mötas på och nya sätt att lösa frågor. Utvecklingen ska ske transparent och involverande tillsammans med medborgarna.

Digitaliseringen ska bidra till att möjliggöra tillväxt i kommunen utan att den kommunala organisationen behöver växa i samma takt, och nya lösningar får inte bli ett hinder för digitaliseringen.

Utifrån en grundläggande värdering om förtroende och respekt för människors kunskap och egen förmåga skapar kommunen tjänster och lösningar där medborgarna kan lösa sina ärenden med stort mått av självständighet utifrån perspektivet Digitalt Först. Ljusdal kommuns inriktning är hög grad av självservice och mobilt och inriktat på att undvika dubbel infrastruktur och tjänsteleverans. När nya lösningar skapas, ska de grundas i en definierad och nedteknad process och direkt eller indirekt förenkla för användaren att göra det denne vill. Kommunen ska hela tiden sträva efter att minska det digitala utanförskapet.”

Kommunen använder digitaliseringens möjligheter för att erbjuda bästa tänkbara service. Det innebär vidare att kommunen aktivt delar information och data med andra aktörer och bidrar till det digitala ekosystemet. Kommunen söker aktivt partnerskap med externa aktörer för att medborgarna ska få tillgång till de bästa kommunala tjänsterna och bästa kommunala service.

Digitaliseringen ska bidra till Ljusdals kommuns *prioriterade mål och uppdrag*.

Syfte

Syftet med strategin är att:

- förbättra förutsättningarna för att realisera kommunens ambition kring digitalisering.
- klara utmaningen av starkt ökade behov från medborgarna med relativt sett minskad skattekraft och fortsatt kompetensförsörjningsproblematik.
- samt att klara kommunens tillväxt genom att etablera än mer effektiva arbetssätt.

Digitaliseringsstrategin ska vara styrande vid beslut och prioriteringar i kommunens digitaliseringsarbete. Digitaliseringsstrategin ska ge tydlighet vad gäller den digitala plattformen för att skapa förutsägbarhet, hållbarhet och flexibilitet i kommunens digitala lösningar och tjänster. Digitalisering definieras i Ljusdal som en metod för verksamhetsutveckling med digitala verktyg för att åstadkomma effektivisering eller innovation. Kommunens system ska inte motverka digitalisering.

Omfattning

Dokumentet gäller generellt för hela Ljusdals kommuns organisation och specifikt för förvaltningsorganisationen. Detta innebär att när den kommunala produktionen och de kommunala bolagen använder och ansluter till Ljusdal kommuns IT-infrastruktur och de kommungemensamma digitala lösningarna omfattas de av strategin.

Ansvar

Kommunfullmäktige har det övergripande ansvaret för policyn och dess innehåll. Chefer har ansvar för att medarbetarna är informerade om policyn och att den efterlevs.

Strategiska inriktningar

Kommunens digitalisering ska i första hand möjliggöra:

- Bästa service till våra medborgare
- Organisera för tillväxt – att växa utan att växa
- Mer effektiva arbetssätt

Detta genom:

- digitala möten och gemensam digital plattform
- ökad självbetjäning med fokus på digitalt och mobilt först
- dela information och bidra till det digitala ekosystemet regionalt och nationellt

Sex strategiska inriktningar definierar vad som är avgörande för att lyckas med kommunens målsättning kring digitalisering:

- Medborgarens behov styr vårt uppdrag och nyttan vår aktivitetsnivå
- Vi sätter informationen i centrum och vill hålla den öppen
- Digitala lösningar ska komma först och baseras på en tydlig process
- Vi möter framtiden med nyfikenhet, kreativitet och innovation
- Vårt arbete med informationssäkerhet och IT-säkerhet inger förtroende
- Vi möter aktivt risken för digitalt utanförskap, när vi utformar tjänster och service

Medborgarens behov styr vårt uppdrag

Det kommunala uppdraget innebär att erbjuda bästa service och göra det enkelt att leva och verka i Ljusdal. En förutsättning för detta är att beslut och vägval kännetecknas av viljan att möta medborgarnas behov och att aktivt och systematiskt arbetar för att förstå och förutsäga deras behov.

- Vi arbetar aktivt med att skapa insikter om våra medborgares situation och deras behov
- Vi involverar våra medborgare i utvecklingen, för att skapa behovsanpassade tjänster
- Vi säkrar att vår utveckling och våra prioriteringar utgår från våra medborgares behov
- Vi utvecklar tjänster som är enkla, tydliga och säkra
- Nya lösningar utgår ifrån en tydligt definierad och nedtecknad process.
- Vi arbetar tvärfunktionellt och proaktivt
- Medborgarna möter en kommun oavsett mötesform

Vi sätter informationen i centrum och vill hålla den öppen

Möjligheterna att realisera nya tjänster och förmågan att möta nya behov är starkt beroende av hur kommunen kan använda sin data och information. Utifrån tillgång till, och kvalitet på data och information, kan kommunen skapa insikter som bidrar till att erbjuda relevant service. Kommunen bidrar till det digitala ekosystemet genom att tillgängliggöra data och information till andra aktörer, särskilt genom sk Öppna data, som i sin tur skapar lösningar för kommunens medborgare.

- Vi arbetar efter en gemensam informationsmodell för publicering och användning av data
- Vi strävar efter att nå gemensamma lösningar där informationen kan återanvändas mellan verksamheter.
- Vi skapar förutsättningar för andra att ta del av våra data och information (genom Öppna data) och möjliggör på så sätt för andra att utveckla tjänster för våra medborgare.
- Vi använder våra data och information för att skapa insikter om våra medborgare behov

Vi möter framtiden med nyfikenhet, kreativitet och innovation

Digitaliseringen ger många nya möjligheter och kommer att utmana kommunens verksamhet och arbetssätt. De tjänster som kommunen idag erbjuder kommer att behöva anpassas till nya behov. Kommunens medborgare ska kunna lösa sina ärenden på nya sätt utifrån digitalt och mobilt först. Repetitiva arbetsuppgifter kan ersättas med tekniska lösningar och indirekt skapa kundnytta genom att frigöra tid för annat. En del av det som i dag är kommunens arbetsuppgifter kan, genom att data delas med andra, utföras av någon annan part i framtiden.

- Vi använder våra lärdomar som en naturlig del av vår arbetsprocess
- Vi strävar efter hållbarhet i våra lösningar
- Vi är modiga och tillåtande i vår samverkan
- Vi strävar hela tiden efter att utvecklas och öka vår kompetens
- Vi utforskar tillsammans med partners nya möjligheter

Vårt arbete med informationssäkerhet och IT-säkerhet inger förtroende

I en digital värld där behovet av att använda information ökar, blir vikten av att säkerställa korrekt hantering av informationen stor. Individens integritet, säkerhet och rättigheter är grundläggande och kommunens förmåga att möta ny teknik och förändrad efterfrågan med nya tjänster kommer att vara beroende av förmågan att hantera säkerhetsfrågor.

- Vår informations- och IT-säkerhet, utgår ifrån ett systematiskt arbetssätt som syftar till att säkra kommunens informationstillgångar från hot och missbruk
- Hantering av medborgarnas data ska följa ändamålet för den kommunala verksamheten.

Vi arbetar aktivt med att identifiera och hantera säkerhetshot kring vår informationshantering och IT-tjänster

- Informationssäkerhetspolicyn finns här:
<https://www.ljusdal.se/download/18.d915c73179631d0add3b/1632128421926/Informationss%C3%A4kerhetspolicy%20Ljusdals%20kommun%202021.pdf>

Vi möter aktivt risken för digitalt utanförskap, när vi utformar tjänster och service

För att säkra att vi bibehåller servicenivån för alla medborgare i kommunen, ska alltid risken för digitalt utanförskap beaktas när vi tar fram nya eller förbättrade digitala tjänster och service.

Helhetsansvaret för den enskildes risk för utanförskap möts av andra aktörer och lagstiftning och kommunen ska vinnlägga sig om att beakta detta, men inte överta andras ansvar.

- Kontaktcenter har i uppgift att hjälpa medborgare om dessa inte kan nyttja digitala tjänster på egen hand.
- Tjänster utformas för att säkra bredast tänkbara användning.
- Hjälp ska i första hand ges för att medborgaren ska kunna nyttja den befintliga, digitala tjänsten och inte ersättas med andra, mer manuella alternativ.

Övriga länkar

SKRs Strategi för digital utveckling

<https://skr.se/naringslivarbetedigitalisering/digitalisering/strategifordigitalutveckling.6728.html>

DIGG Ramverk för digital samverkan

<https://www.digg.se/kunskap-och-stod/svenskt-ramverk-for-digital-samverkan>

Digital kompetensutveckling

<https://digitalkompetens.instante.se/>

Digg Öppna och delade data

<https://www.digg.se/kunskap-och-stod/oppna-och-delade-data>

Allmänt om policys i Ljusdals kommun

Policy

En policy anger kommunens förhållningssätt - vilka värderingar och grunder som ska styra arbetet inom avgränsade områden. En policy innebär principer, politik eller inriktning. Den kan klargöra synen på till exempel sponsring, internationella kontakter eller personalförmåner. Policyn innehåller inte några fasta regler, bara principer att hålla sig till som vägledning. En policy säger till exempel om kommunen är positiv eller negativ till konkurrensutsättning, sponsring, hemarbete, intern rörlighet, deltid etcetera.

Kommunövergripande riktlinjer kan utarbetas som en bilaga till policy. Verksamhetsspecifika riktlinjer kan utarbetas som komplement hos respektive verksamhet. En policy ska vara kortfattad och gäller tillsvidare. Policys beslutas av kommunfullmäktige.

Genomförande

Implementering är en viktig fas för att styrdokument ska få genomslagskraft och bli verkningsfullt. Respektive nämnd har huvudansvaret för förankring och införande av styrdokument. Kommunens förvaltningar ansvarar för verkställandet av det konkreta arbetet att integrera styrdokumentet i sina verksamheter så att rutiner, arbetsuppgifter och beslut utförs i enlighet med styrdokumentet.

Varje chef, inom den verksamhet som berörs av styrdokumentet, ska kommunicera styrdokumentet i verksamheten, det vill säga se till att styrdokumentets innehåll är känt bland medarbetarna och att dokumentet efterlevs samt följs upp i den egna verksamheten.

Revidering

Större ändringar och ändringar av principiell karaktär beslutas av kommunfullmäktige. Ändringar av icke principiell karaktär beslutas av kommunstyrelsen. Mindre ändringar av redaktionell karaktär beslutas av [kommunledningskontoret/dokumentansvarig](#).

Intervall revidering: Då en policy gäller tills vidare görs revidering vid behov. Översyn av revideringsbehov görs dock minst vart fjärde år från senaste revidering/fastställande av dokumentansvarig.