



IKT-strategi 2015 – 2018 for Nittedal kommune

En strategi for hvordan IKT skal støtte opp under planlagt tjenesteutvikling



Visjon:

Nittedal kommune skal levere digitale tjenester som gir innbyggere, næringsliv og ansatte et reelt digitalt førstevalg.

INNHALDSFORTEGNELSE

1. Innledning	3
2. Bakgrunn	3
3. Nåsituasjon	3
4. Tverrgående satsningsområder i strategiperioden	4
4.1 Digital dialog.....	4
4.2 Strategisk ledelse og IKT	6
4.3 Kompetanse, forvaltning og prosjektstyring	7
4.4 Arkiv og dokumenthåndtering.....	8
4.5 Personvern, taushetsplikt og informasjonssikkerhet	10
4.6 Arkitektur og standardisering	12
5. Sektorielle satsningsområder	13
5.1 Helse og omsorg	13
5.2 Oppvekst og utdanning... ..	15
5.3 Miljø og samfunnsutvikling.....	18
5.4 Eiendom	20
5.5 Stab og støtte.....	20

1. Innledning

IKT spiller en stadig større rolle i vår hverdag. En gjennomtenkt og langsiktig satsning på IKT er viktig for en god utvikling av tjenestene i kommunen. For å lykkes med dette er det behov for kunnskap og kompetanse, og en tydelig strategi.

IKT skal forenkle tilgangen til informasjon og tjenester. Innbyggere og næringsliv skal ha tilgang til kvalitetssikret informasjon gjennom et bedre og raskere møte med det offentlige, og ansatte skal ha tilgang til velfungerende IKT-system som effektiviserer og forenkler arbeidet.

Stortinget har vedtatt endringer i forvaltningsloven som gjør digital kommunikasjon til hovedregelen når kommunen skal kommunisere med innbyggere og næringsliv. Formålet er å gi innbyggere og næringsliv en enklere hverdag og å bidra til å fornye, forenkle og forbedre forvaltningen.

2. Bakgrunn

I kommunens handlingsplan for perioden 2015 – 2018 er det vedtatt å utarbeide en IKT-strategi. Målsetningen med dette er at Nittedal kommune skal etablere moderne og sikker IKT-infrastruktur og systemløsninger som gjør at vi kan utvikle den digitale kommunen med raskere og bedre tjenester til innbyggerne, næringsliv og ansatte. Det må tas hensyn til eventuelle konsekvenser av kommunereformen.

Kommunen har i sin kommunikasjon med innbyggere og interessenter utvidet sin digitale plattform, slik at kommunen i kommende år vil satse på full digital kommunikasjon som hovedregel i all sin korrespondanse med innbyggerne. Dette skal sikre at alle relevante data blir registrert, og at de blir registrert kun én gang.

IKT-strategien definerer hovedlinjene for hvordan IKT skal støtte opp under planlagt tjenesteutvikling og bidra til å løse egne utfordringer. Den er langsiktig og ses i sammenheng med overordnede strategier, den skal ta hensyn til framtidige behov og peke på hva som er regionens og kommunens felles satsingsområder.

Arbeidet skal fremmes i årlige budsjett- og handlingsplaner med aktiviteter og tiltak for ett år av gangen.

Det skal også utarbeides en plan for hvordan IKT bør organiseres i kommunen for å innfri strategien.

3. Nåsituasjon

Nittedal kommune gjennomførte en IKT kostnads- og modenhetsanalyse fra PA Consulting våren 2015. Analysen sammenlignet Nittedal med mange andre kommuner på kostnader, modenhet og kvalitet.

Analysen viste at Nittedal har lav modenhet og kvalitet, samt lave IKT kostnader.

Følgende anbefalinger ble gitt:

- Skille mellom driftsrelaterte oppgaver og IKT-strategiske oppgaver
- Øke strategisk fokus innen IKT
- Jobbe systematisk med gevinstrealisering
- Utarbeide prosessbeskrivelser på IKT
- Øke digitaliseringsgraden innen helse og omsorg
- Øke digitaliseringsgraden innen oppvekst og utdanning

4. Tverrgående satsningsområder i strategiperioden

4.1 Digital dialog

Kommunen skal ha et bevisst forhold til hvilke digitale kanaler som brukes til hvilket formål. Det er sjelden bare én løsning ved valg av digitale kanaler, ofte utfyller de hverandre.

De fleste arbeidsprosesser som utføres i kommunen er ledd i et tjenestetilbud til enten innbyggere, organisasjoner og næringsliv, eller ansatte. Målet er at prosessene i så stor grad som mulig skal automatiseres. Tjenesteområder som henger sammen, bør automatisk kunne utveksle informasjon digitalt der taushetsplikt eller annen lov ikke er til hinder for dette. Fagsystem på ett tjenesteområde bør generere en aktivitet i fagsystemet på et annet tjenesteområde ved aktuelle hendelser. For eksempel bør fagsystem på helsestasjonen gi automatisk beskjed til fagsystemet på tannlegekontoret før barnet skal innkalles første gang, og innkallingen sendes automatisk til barnets foresatte. Løsningen bør også muliggjøre digital respons fra innbyggerne.

Offentlige fellesløsninger bør gjenbrukes der det er hensiktsmessig.

En god nettside setter brukerens behov i sentrum, og organiserer informasjonen ut fra brukerbehovet. Nettsidene skal gi en god oversikt over informasjon og tjenester, og gi mulighet til dialog og innsyn. For tilgang til personlige opplysninger og innsyn i egne saker, skal nettsiden tilby sikker pålogging for brukeren, normalt knyttet til nasjonale innloggingsstandarder som bidrar til at biografiske opplysninger oppgis kun én gang.

«For å lykkes med en god, digital forvaltning må de digitale selvbetjeningsløsningene være forståelige og enkle å ta i bruk», står det i Regjeringens digitaliseringsprogram. Digitale tjenester fra det offentlige krever et godt og forståelig språk. Uklar informasjon fra kommunen gjør at mange innbyggere og næringslivsaktører likevel må møte opp på tjenestestedet eller ringe for å få forklaringer. Da faller potensielle gevinster fra de digitale løsningene bort. For målgrupper som har norsk som andrespråk, er det også viktig at det norske språket er enkelt og lett å forstå. Elektroniske oversettelsesverktøy gir dessuten bedre resultater hvis den norske teksten er uten mange faguttrykk og kompliserte setninger. Tjenester som i særlig grad retter seg mot disse målgruppene bør ha informasjon på morsmålet. Nett-tjenestene skal følge prinsippene i Nitte-

dal kommunes kommunikasjonsstrategi, og tilrettelegges for å minimere sannsynligheten for feil i fortolkning og innsending av data.

Digitale kanaler skal være tilgjengelig for alle, uavhengig av funksjonsevne. Universell utforming av IKT-system skal legge til rette for dette. Universell utforming handler om å ta hensyn til variasjonen i funksjonsevne hos innbyggerne, inkludert personer med nedsatt funksjonsevne.

Erfaringsmessig er det ikke alltid slik at generelle krav til universell utforming fører til at alle innbyggerne, uavhengig av funksjonsevne, vil være i stand til å bruke digitale løsninger på alle områder. I tillegg til de generelle kravene for universell utforming, er det viktig at kommunen tar høyde for spesielt tilrettelagte tjenester og løsninger for innbyggere med spesielle behov.

Bruk av sosiale medier kan være en effektiv måte å kommunisere på fordi leseren/mottakeren ikke trenger å oppsøke kommunens nettside, men får informasjonen direkte.

For kommunen kan sosiale medier – bredt forstått – være viktige kommunikasjons- og beredskapskanaler. For å nå de som ikke er digitalt aktive, er det viktig å ha alternative kanaler.

Kommunen bør ha retningslinjer for sosiale medier. Dette bør omfatte både hvordan ansatte skal bruke sosiale medier, og hvordan kommunen skal framstå i de sosiale mediene. Kommunen må utarbeide rutiner for publisering av innhold, og behandling og oppfølging av forespørsler. Samme informasjon må ikke nødvendigvis sendes i alle kanaler. I sosiale medier er det nødvendig å holde et øye med hva som postes fra publikums side, spesielt er det viktig å være oppmerksom på personopplysninger. Ved krisesituasjoner kan det være behov for døgntilgjengelighet og oppfølging og bemanning.

Generell informasjon til kommunens ansatte skal publiseres i intranettløsning. Løsningen skal ha god søkemotor slik at det er enkelt å finne informasjon som de ansatte har behov for. Løsningen skal sørge for effektiv deling og organisering av dokumenter, inkl. mulighet for deling av dokumenter med eksterne samarbeidspartnere.

Mål for digital dialog

- Kommunen baserer seg i størst mulig grad på nettbaserte tjenester for kommunikasjon med innbyggere, næringsliv og ansatte som tilfredsstillende krav til universell utforming.
- Kommunen har løsninger for sikker pålogging via nasjonale innloggingsløsninger for innbyggers tilgang til egne opplysninger, med gjenbruk av data så langt det er mulig
- Kommunen har automatiserte prosesser der tjenesteområdene henger sammen
- Kommunens nettbaserte tjenester setter brukernes behov i sentrum

4.2 Strategisk ledelse og IKT

IKT har blitt sentralt i alle arbeidsprosesser som utføres, derfor må IKT inkluderes i alt budsjett- og planarbeid.

IKT er et verktøy for å jobbe mer effektivt, og understøtte de tjenestene kommunesektoren leverer. Det betyr at IKT-investeringer og -bruk blir en del av de strategiske beslutningene som tas.

Kommunen er på flere områder langt fremme på å tilby digitale tjenester til innbyggere og næringsliv. Men mange system kommuniserer ikke med hverandre, verken i kommunen, mellom kommuner eller mellom kommunesektoren og staten. En del system er så utdaterte at det er tekniske begrensinger for tilpasning til dagens behov. I fremtidige kost/nytteanalyser må det vurderes om det koster mer å tilpasse gamle systemer enn å anskaffe nye.

IKT er i seg selv en kraftig endringsfaktor for organisasjonen. For å kunne nå målet med IKT-investeringene og ta ut gevinstene i etterkant, er det viktig å planlegge innføring av nye IKT-system som et organisasjonsprosjekt, og ikke som et IKT-prosjekt. Erfaringer viser at hovedutfordringene ved innføring av IKT-system er knyttet til organisasjon og arbeidsmetoder. Ofte vil gevinstene realiseres først når nye arbeidsrutiner er etablert og systemet har vært i drift noen år. Gevinster kan være både kvalitative og kvantitative. Strategisk ledelse bør avgjøre hvordan de ønskede gevinstene skal håndteres. Politisk og administrativ ledelse bør ha forståelse for at gevinstene ved innføring av IKT ikke nødvendigvis kan realiseres umiddelbart.

Riktig bruk av IKT gir ledelsen styringsdata om økonomi, kvalitet, produktivitet og måloppnåelse. Dette gir et godt analysegrunnlag for planlegging og beslutninger.

Mål for strategisk ledelse og IKT

- Kommunen har ledere som ser sammenheng mellom tjenesteproduksjon og teknologibruk, og bruker dette til tjenesteutvikling
- Kommunen har IKT-strategi og handlingsplan knyttet til organisasjonens overordnede planer og tjenesteområdenes behov
- Kommunen har tilgang på relevante digitale styringsdata
- Kommunen har kartlagt IKT-systemer og tilhørende arbeidsprosesser, og besluttet hvilke system som må skiftes ut og arbeidsprosesser som må legges om
- Kommunen har realisert gevinster ved å bruke IKT effektivt til å jobbe på nye måter

4.3 Kompetanse, forvaltning og prosjektstyring

Kompetanse er viktig for utvikling av moderne digital forvaltning.

Politisk og administrativ ledelse trenger kompetanse for å kunne ta gode strategiske valg. De ansattes kompetanse i bruk av IKT er avgjørende for utvikling og effektivisering av forvaltning og tjenesteyting.

Kommunen må ha bestillerkompetanse. Det betyr på den ene siden formell juridisk innkjøpskompetanse overfor leverandørene, og på den andre siden de ansattes fagkompetanse til å kunne påvirke utforming og bruk av løsningene. Kommunen må også ha prosjektlederkompetanse for å sikre en profesjonell innføring og videre forvaltning av nye systemer, både organisatorisk og funksjonelt. Kommunen må etablere en egen prosjektmodell for gjennomføring av IKT-relaterte tiltak til planlegging, styring og gevinstrealisering av IKT prosjekter. Alle nye IKT prosjekter må gjennomføre en ROS-analyse før anskaffelse og idriftssettelse. Denne skal beskrive risiko og sårbarheter, samt tiltak som må gjennomføres for å lukke disse.

I bestiller- og utviklingsfasen er det viktig at alle roller i arbeidsflyten er representert. Fagpersonene har ofte best kjennskap til hvordan opplysninger utveksles mellom de ulike systemene, og hvordan disse skal presenteres for relevante målgrupper. Det er også viktig å budsjettere med kostnader til kompetansehevingstiltak ved innføring av nye IKT-systemer. Kommunen skal være kompetente og krevende kunder i sine anskaffelser, og stimulere leverandørene til utvikling av nye og innovative løsninger i større grad enn i dag. Ved å komme i dialog med leverandørene tidlig i anskaffelsesprosessen, bidrar kommunen til at leverandørmarkedet utfordres til å dekke reelle behov, og dermed bidra til en bedre utnyttelse av samfunnets ressurser.

Ettersom svært mye av kommunens saksbehandling er knyttet til personer, og en god del av opplysningene er personsensitive, er det nødvendig med god kompetanse innenfor personvern og informasjonssikkerhet. Kommunen har ansvar for å ivareta sikker håndtering av personopplysninger også ved bruk av digitale løsninger.

Applikasjonene bør klassifiseres slik at kommunen har et bevisst forhold til konsekvenser når systemene er utilgjengelige, samt utarbeide tiltak der dette er nødvendig. Det må være et godt samarbeid mellom IKT-enheten og andre fagenheter. Rollene og ansvarsoppgavene i forvaltningen bør beskrives og tydeliggjøres.

For å drifte og forvalte fremtidsrettede IKT-løsninger kreves det høy IKT kompetanse. Medarbeiderne i IKT-organisasjonen må være løsningsorienterte, fleksible og ha evne til å kommunisere med brukeravdelinger for å kunne implementere løsninger som understøtter kommunens behov. Det er også nødvendig med personell med kunnskap innenfor virksomhetsarkitektur, løsningsdesign og IKT prosjektledelse. Drift og forvaltningen av IKT bør basere seg på ITIL rammeverket.

Mål for kompetanse, forvaltning og prosjektstyring

- Kommunen har bestillerkompetanse
- Kommunen har kompetanse til å iverksette endringsprosesser og involvere de rette aktørene, basert på tjenesteområdenes behov
- Kommunen har kompetanse til å utnytte anskaffelsesprosessen som et strategisk virkemiddel for å fremme innovasjon
- Kommunen har ansatte eller knyttet til seg samarbeidspartnere som har god kompetanse i å bruke, drifte og forvalte aktuelle IKT-løsninger, samt prosjektledelse
- Kommunen har ansatte som kan gi innbyggere, næringsliv og ansatte støtte og veiledning i bruk av de digitale løsningene
- Kommunen har kompetanse om lovpålagte krav til personvern, taushetsplikt og informasjonssikkerhet blant sine ansatte
- Kommunen har beskrevet rollene i IKT-forvaltningen og vurdert inngåelse av SLA med kommunens sektorer.
- Kommunen har en prosjektmodell for gjennomføring av IKT-prosjekter

4.4 Arkiv og dokumenthåndtering

Å finne igjen dokumenter er det viktigste formålet for arkivet, både dokumentene som kommer inn eller sendes ut fra organisasjonen, samt organisasjonens interne dokumenter.

Behovet for å dokumentere hva kommunen faktisk har gjort, er gjennomgående for alle sektorer og tjenesteområder uavhengig av type system eller teknologi som brukes. For at innsynsretten for parter og publikum skal oppfylles, må arkivene være innrettet slik at dokumentene alltid er sikret som informasjonskilder.

De periodiske oppgavene er å ta ut av arkivet det materialet som ikke lenger er aktivt i bruk, plassere det for seg og senere overføre det til arkivdepotet. For digitale dokumenter fra sakarkivsystem og fagsystem er prosedyrene i denne overføringen avgjørende for tilliten til materialet, og senere for verdien av dokumentasjonen.

Digitale arkiv er både en forutsetning for og et resultat av en elektronisk kommunikasjon og saksbehandling. Arkiv- og dokumentbehandling skal sikre gode tjenester for ansatte, innbyggere og næringsliv, støtte effektiv saksbehandling og ivareta lovpålagte oppgaver, juridiske rettigheter og forpliktelser i samtid og ettertid. Digitalisering av kommunens arbeidsprosesser generelt, og særlig saksbehandlingsprosessene hvor det stilles strenge krav til etterprøvbarehet og doku-

mentasjon, må ses i sammenheng med tilsvarende digitalisering av arkiv- og dokumenthåndtering.

En offentlig fellesløsning for sikker digital post til innbyggere er en sentral byggekloss i utviklingen av digitale tjenester. Det er i Digitaliseringsrundskrivet 2014 gitt pålegg om at alle statlige forvaltningsorganer som sender post på papir til innbyggere innen sommeren 2015 skal ha laget en plan for overgang til digital post til innbyggere. Innen første kvartal 2016 skal løsningen være tatt i bruk.

De nye kravene fra staten vil gjøre det enklere for kommunene å digitalisere sin kommunikasjon med innbyggerne. Register over digital kontaktinformasjon og reservasjon er en fellesløsning som alle offentlige virksomheter skal bruke i sin tjenesteutvikling.

Nittedal kommune vil ha som målsetting at mest mulig av kommunikasjonen med innbyggere og næringsliv skal foregå digitalt.

Nittedal kommune er i dag bruker av Digipost slik at det er mulig å ekspedere brev digitalt. Dette avhenger av den enkelte saksbehandler. Kommunen vil innføre en løsning hvor den enkelte saksbehandler bare har én ekspederingsmulighet som sikrer at alle som kan få digital post, får det. Etter en slik innføring vil det kun være personer som har reservert seg mot digital post i kontakt- og reservasjonsregisteret som vil motta post fra Nittedal kommune på papir.

Mål for arkiv og dokumenthåndtering

- Kommunen har fullverdig digitalt arkiv
- Kommunen kan hente ut relevante opplysninger fra arkivet til egne ansatte, parter, publikum og omkringliggende datasystem
- Kommunen har forsvarlig dokumenthåndtering innenfor alle fagområder, både når det utføres av kommunen selv og av andre som utfører oppgaver på vegne av kommunen
- Kommunen har metodikk som sikrer at arkivperspektivet inngår i alle planer, kravspesifikasjoner og anskaffelsesprosesser som får konsekvenser for dokumentasjon av kommunens aktiviteter. Dette gjelder f.eks innføring av fagsystemer eller andre verktøy som får konsekvenser for arbeidsprosesser og dokumentasjonen av disse
- Kommunen har sørget for dokumentfangst og sikker arkivhåndtering ved implementering av nye digitale løsninger og tjenester på alle områder og for alle typer system. Dokumentfangst er systemer for dokumentasjon/arkivering og systematisering av arkivverdige materiale
- Kommunen har sikre rutiner og prosesser for langtidsbevaring av kommunens arkiver i arkivdepot, og at dokumenter som skal slettes i henhold til lover og forskrifter, faktisk blir slettet
- Kommunen har laget en plan for overgang til digital post til innbyggere, eks. KS SvarUT eller Sikker digital post fra DIFI
- Kommunen skal sende mest mulig post digitalt
- Kommunen har tatt i bruk register over digital kontaktinformasjon og reservasjon

4.5 Personvern, taushetsplikt og informasjonssikkerhet

Kommunen behandler store mengder personopplysninger. På mange tjenesteområder behandles det sensitive personopplysninger, og ivaretagelse av personvern, taushetsplikt og innsynsrett er viktig for å opprettholde tillit hos innbyggerne.

Behandling av personopplysninger er en nødvendig forutsetning for at kommunen skal kunne utøve offentlig myndighet og tilby tjenester. Personopplysninger skal vernes på en slik måte at de ikke kommer i feil hender eller utilsiktet endres, og sensitive personopplysninger skal skjermes spesielt. Samtidig skal den enkeltes innsynsrett ivaretas.

Personopplysninger er opplysninger og vurderinger som kan knyttes til en enkeltperson, mens sensitive personopplysninger er opplysninger om «rasemessig eller etnisk bakgrunn, politisk, filosofisk eller religiøs oppfatning, at en person har vært mistenkt, siktet, tiltalt eller dømt for en straffbar handling, helseforhold, seksuelle forhold eller medlemskap i fagforeninger».

En velfungerende internkontroll bidrar til å sikre forsvarlig behandling av personopplysninger, herunder tilstrekkelig grad av informasjonssikkerhet. Informasjonssikkerhet dreier seg om å håndtere risikoen for at personopplysninger og andre informasjonsverdier sikres på en tilfredsstillende måte. Internkontroll handler om å etablere og vedlikeholde planlagte og systematiske tiltak for å sikre at kommunen oppfyller lovens krav til behandling av personopplysninger.

Informasjonssikkerhet er ivaretagelse av konfidensialitet, tilgjengelighet, integritet og kvalitet bl.a. ved elektronisk behandling av personopplysninger. Dette gjelder ved bruk av alle typer digitalt utstyr som bærbare PC-er, mobiltelefoner, minnepenner osv.

Tilgjengelighet på IKT-løsningene blir viktigere etter hvert som kommunen tar i bruk flere digitale løsninger. For å skille på kravene til oppetid på de enkelte IKT-systemene må de deles inn i kritikalitet. IKT-løsninger som krever oppetid døgntilgjengelig (f.eks elektronisk pasientjournal) kan ha en høyere kritikalitet enn andre systemer. Teknologiarkitektur, beredskapsrutiner, tilgjengelig personell og arbeidsprosesser må etableres og skaleres slik at kravene til oppetid kan innfris. Her må det vurderes tiltak som bla. failover/redundante løsninger, testløsninger, backup, datarom, vaktordninger, bemanning og kompetanse.

Strategisk og langsiktig planlegging krever god styringsinformasjon. Det bør derfor innføres overvåking og måling på de IKT-løsningene med høyest kritikalitet.

Med økende digitalisering av informasjonsbehandling, og et trusselbilde i rask utvikling, er det viktig at sikkerheten ivaretas.

God informasjonssikkerhet og god internkontroll vil bidra til å sikre at kommunen behandler personopplysninger lovlig, sikkert og forsvarlig.

I sin behandling av personopplysninger kan kommunen opptre både i rollen som databehandlingsansvarlig og som databehandler. I tillegg vil kommunen ha samarbeid med andre aktører, som vil ha rollen databehandler.

Hvis kommunen setter ut hele eller deler av sin behandling av personopplysninger til en annen virksomhet, må partene inngå en databehandleravtale. Det samme gjelder der kommunen behandler personopplysninger på andre virksomheters vegne.

Før det inngås avtale med en leverandør om bruk av evt. skytjenester, må kommunen gjennomføre grundige risiko- og sårbarhetsanalyser.

Som behandlingsansvarlig er kommunen ansvarlig for informasjonssikkerheten i alle ledd «fra innsiden av systemene via skjermen og ut». IKT-bruk skal også ses i sammenheng med fysisk sikkerhet og personellsikkerhet.

Personopplysningslovens § 13 og helseregisterlovens § 15 har overordnede bestemmelser om informasjonssikkerhet. Kommunen må sikre at tekniske tiltak for å etterleve følgende bestemmelse blir gjennomført:

”Den behandlingsansvarlige og databehandleren skal gjennom planlagte og systematiske tiltak sørge for tilfredsstillende informasjonssikkerhet med hensyn til konfidensialitet, integritet og tilgjengelighet ved behandling av personopplysninger.” Dette betyr å sørge for at de rette opplysninger er tilgjengelig for rett mottaker til rett tid og sted.

Ansvaret for at det norske lovverket følges ligger hele tiden hos kommunen.

Mål for personvern, taushetsplikt og informasjonssikkerhet

- Kommunen har strategi for informasjonssikkerhet
- Kommunen bruker Norm for informasjonssikkerhet som rammeverk for IKT-løsninger som inneholder personsensitive opplysninger
- Kommunen har databehandleravtaler med andre som behandler personopplysninger på vegne av kommunen og som kommunen behandler personopplysninger for
- Kommunen har ledelsesforankret internkontroll og styringssystem for informasjonssikkerhet
- Kommunen har løsninger som tilfredsstillende kravene til sikkerhetsarkitektur slik at kommunen oppfyller tekniske tiltak for å etterleve følgende bestemmelse:
”Den behandlingsansvarlige og databehandleren skal gjennom planlagte og systematiske tiltak sørge for tilfredsstillende informasjonssikkerhet med hensyn til konfidensialitet, integritet og tilgjengelighet ved behandling av personopplysninger»

4.6 Arkitektur og standardisering

For at innbyggere og næringsliv skal oppleve de digitale tjenestene som gode, må de interne systemene kommunisere seg i mellom, og utveksle informasjon på tvers av forvaltningsnivå.

For å få dette til, må det utvikles en IKT-arkitektur. IKT-arkitekturen beskriver sammenhengen mellom de strategiske målene og de teknologiske behovene. En god IKT-arkitektur legger grunnlaget for konkrete planer for IKT-anskaffelser, IKT-utvikling og ressursbehov – både økonomisk og kompetansemessig.

KS anbefaler at virksomhetsarkitekturen både tar inn i seg forretningsarkitektur, informasjons- og systemarkitektur og teknologiarkitektur. Ved å se disse i sammenheng kan man si noe om hvordan virksomheten best mulig kan utnytte de digitale ressursene sine i fremtiden. Med IKT-arkitektur mener vi forståelige og håndterbare modeller som beskriver hvordan de ulike delene av infrastrukturen henger sammen.

En viktig del av IKT-arkitekturen er bruk av standarder. På samme måte som man har standardmål for bygningsdeler til husbygging, vil en IT-standard gi «standardmål» for IKT-løsninger. Direktoratet for forvaltning og IKT (Difi) forvalter referansekatalogen for IT-standarder i offentlig sektor. Referansekatalogen er en oversikt over IT-standarder som er obligatoriske eller anbefalte for offentlig sektor. Et annet eksempel er geointegrasjonsstandarden (GI-standarden), som bidrar til kommunikasjon mellom sakarkivsystem og kart- og geodatasystem.

Standardisering av hardware og software medfører effektiv drift, vedlikehold og forvaltning. Ved høy standardisering blir det lavere kostnader til anskaffelser, lisenser, vedlikehold, opplæring og bemanning. Kommunen bør derfor benytte allerede innførte systemer og standarder der eksisterende løsninger har god nok funksjonalitet til å dekke nye behov. Utvidelser av eksisterende systemer skal foretrekkes fremfor å anskaffe nye.

Dersom eksisterende løsninger eller utvidelse av disse ikke har god nok funksjonalitet til å dekke nye behov, må integrasjoner mellom systemene implementeres slik at styrende informasjon kun blir registrert én gang.

Det er utviklet nasjonale fellesløsninger som er egnet til gjenbruk i hele offentlig sektor, og enkelte for kommunesektoren spesielt. Slike løsninger kalles felleskomponenter. Eksempler på felleskomponenter er folkeregisteret, enhetsregisteret, Altinn, matrikkelen og felles infrastruktur for elektronisk ID (ID-porten). Eksempel på en kommunal felleskomponent er SvarUT, som sender digitale meldinger i stedet for papirpost til innbyggere og næringsliv. Felleskomponenter legger til rette for gode, sammenhengende digitale tjenester på tvers av virksomhetsgrenser i offentlig sektor.

I stadig større grad blir programvare og tjenester nå levert på internett. Dette kalles gjerne for «skytjenester». Det viktigste kjennetegnet på en skytjeneste er forretningsmodellen, som er basert på at man kun betaler for det man bruker – enten det er e-postkontoer, lagringsplass eller prosessorkapasitet.

Det anbefales å vurdere skytjenester som et alternativ ved IKT-anskaffelser under visse forutsetninger. Se kapittel 3.5 Personvern, taushetsplikt og informasjonssikkerhet.

Mål for arkitektur og standardisering

- Kommunen har utarbeidet IKT-arkitektur basert på felleskomponenter og standarder
- Kommunen har tatt i bruk løsninger basert på nasjonale standarder og felleskomponenter
- Kommunen standardiserer og konsoliderer løsningene i størst mulig grad, og har integrasjoner mellom fagsystemer som fungerer etter hensikten
- Kommunen har kravspesifikasjoner basert på nasjonale og felleskommunale standarder ved nyanskaffelser og endringer i eksisterende systemer
- Kommunen har bredbånd med tilstrekkelig kapasitet i hele organisasjonen
- Kommunen vurderer skytjenester som et alternativ ved anskaffelse for IKT-drift

5 Sektorielle satsningsområder i strategiperioden

5.1 Helse og omsorg

Det overordnede målet for bruk av IKT i helse- og omsorgssektoren er å understøtte målet om et helhetlig pasientforløp. Det er også et mål at bruk av IKT skal bidra til bedre kvalitet i forebygging, behandling, rehabilitering og omsorg og de kommende tiårene vil dette radikalt endre måten helse- og omsorgstjenestene arbeider på. Gode IKT-systemer kan bidra til bedre behandling, mindre pasienttransport, bedre utnyttelse av ressursene og bedre involvering av pasienter og brukere.

Elektronisk samhandling er en forutsetning for å lykkes. Spesialist- og primærhelsetjenesten må i fremtiden kommunisere digitalt i mye større grad enn i dag. Systemene må bidra til at helsepersonellet på en effektiv og sikker måte kan gi og motta nødvendige og relevante helseopplysninger slik at de kan gi helsehjelp til pasient/bruker på en forsvarlig og god måte¹ og at innbyggere skal kunne bo hjemme lengst mulig².

Sektoren har fått ansvaret for flere og mer krevende helserettede oppgaver, særlig knyttet til at pasientene kommer raskere ut fra sykehus med mer komplekse og spesialiserte behandlings- og

¹ 2012: Fornyings,- administrasjons- og kirke departementet, Digitaliseringsprogrammet

² 2011: Innovasjon i omsorg, NOU-11

oppfølgingsbehov enn tidligere. Kommunen har en visjon om «Hundre bursdager i eget hjem» og sektoren bidrar i regional samhandling og utvikling. Høy grad av elektronisk samhandling og effektiv bruk av IKT vil være svært viktig for å få til effektive, sømløse og kvalitativt gode tjenester.

Det er viktig for helse- og omsorgstjenestene at helsepersonellet raskt og effektivt får tilgang til nødvendige pasientopplysninger og at all skriftlig informasjonsutveksling skjer elektronisk³. Tilgang til relevant informasjon er nødvendig for at helsepersonell raskt kan danne seg et helhetlig bilde av pasient eller bruker, og ha godt grunnlag for å velge riktig utredning eller behandling. Nasjonal kjernejournal utvikles for å bidra til at viktig informasjon om pasienten blir gjort tilgjengelig for helsepersonell ved akutt behov. Brukere av kjernejournal vil i første fase være fastleger og aktørene i den akuttmedisinske kjeden. Akuttmedisinske tjenester omfatter de tiltak og tjenester som er etablert for å yte nødvendig medisinsk hjelp ved ulykker eller akutt sykdom, i Nittedal kommune berører dette bl.a. legevakten.

Utvikling og innføring av nye løsninger skal skje koordinert med alle aktører i et samhandlingsforløp. Dette innebærer at mange aktører, både internt og eksternt som f.eks. helsestasjon, fysioterapeuter, legevakt, hjelpemiddelsentraler, private helse- og omsorgsinstitusjoner, offentlige tannklinikker og legespesialister involveres i tillegg til helseforetak og fastleger. Brukerne selv og pårørende bør også etter hvert involveres i samhandlingen.

I Nittedal foregår informasjonsutvekslingen mellom primærhelsetjenesten og fastlegene og mellom primærhelsetjenesten og spesialisthelsetjenesten over Helsenet, i tråd med nasjonale krav og retningslinjer. Det er allerede etablert standardiserte meldinger for utveksling av informasjon og entydige begreper og kodeverk som er tatt i bruk.

Velferdsteknologi er et utviklingsområde for produkter og løsninger som kan bidra til en sikrere og bedre hverdag for brukere og helse- og omsorgspersonell. Velferdsteknologi kan også bidra til å frigjøre ressurser. Sektoren har tett dialog med leverandører, eiendomsforetaket og IKT-sektoren for å bli gode på treffsikre anskaffelser på velferdsteknologiske løsninger i tillegg til å kunne ivareta infrastruktur, standardisering og sikkerhet.

³Meld. St. 9, 2012–2013, Èn innbygger- èn journal

Mål for Helse og omsorg

- Kommunen har løsninger og arkivsystem som sørger for rask tilgang til, og sikker lagring av dokumentasjon i sektorens forvaltningssaker
- Kommunen har tatt i bruk hensiktsmessige verktøy slik at helsepersonell kan registrere og få tilgang til helseopplysninger når de er hos pasienten
- Kommunen har valgt løsninger for velferdsteknologi som baseres på standarder og som understøtter sektorens fagsystemer og de gjeldende arkitekturprinsipper
- Kommunen har god kompetanse og hensiktsmessig organisering i forhold til innføring og bruk av nye IKT- og velferdsteknologiske løsninger
- Kommunen bidrar til løsninger for deling av helseinformasjon mellom samhandlende aktører i helse- og omsorg

5.2 Oppvekst og utdanning

Barnevern og PPT

Barnevern og PPT vil ha et stort effektiviseringspotensial i saksbehandlingen ved i høyere grad å ta i bruk digitale hjelpemidler. Elektronisk arkivsystem vil gjøre mange av saksgangene og kommunikasjonen med andre instanser enklere i tillegg til at det vil kunne øke sikkerheten for personsensitive opplysninger. Barnevern og PPT kan ta i bruk digitale redskaper for å gjøre deler av saksbehandlingen mobil. Det vil sikre at dokumentasjon kan skje direkte i ulike interne og eksterne møter med barn/foreldre/samarbeidspartnere og dermed være både effektiviserende og gjøre saksbehandling mer presist.

Barnehager

Barnehagen skal være en lærende organisasjon, og i stand til å møte nye krav og utfordringer. Personalets holdninger, kunnskap og kompetanse er den viktigste forutsetningen for å utvikle barnehagen. Det er derfor nødvendig å diskutere hvilken plass digitale verktøy skal ha i dagens og fremtidens barnehage. Personalet må diskutere den betydning mediene har for barn som vokser opp i dag og behovet barna har til å bearbeide de mange inntrykkene de får via media. I følge «Rammeplan for barnehagens innhold og oppgaver» (2006) bør barna i barnehagen «få oppleve at digitale verktøy kan være en kilde til lek, kommunikasjon og innhenting av kunnskap».

Barnehagen skal støtte barns nysgjerrighet, kreativitet og vitebegjær og gi utfordringer med utgangspunkt i barnets interesser, kunnskaper og ferdigheter. I lys av dette blir digitale verktøy aktuelle for barnehagen. Digitale verktøy blir en ny måte å formidle verdier og kultur, gi rom for barns egen kulturskaping og bidra til at alle barn får oppleve glede og mestring i et sosialt og kulturelt fellesskap. Dette vil si at personalet må sørge for at alle barn uansett alder, kjønn, funksjonsnivå, sosial og kulturell bakgrunn får bruke verktøyene i et variert, stimulerende og utfordrende læringsmiljø. Slik kan de hjelpe barnet i å bygge sin personlige og kulturelle identitet.

Digitale verktøy skal være implementert i det daglige arbeidet og brukes til å dokumentere, både for barn, foresatte og personalet, det som foregår i barnehagen.

De digitale verktøyene bør plasseres slik at de blir best mulig integrert i barnehagens miljø. Plasseringen har betydning for i hvilken grad verktøyene kan bidra til utvikling og samspill.

Helsesøster og jordmørtjenester

Det er av stor viktighet at all informasjon som gjelder det enkelte barnet blir registrert i barnets journal. For å ivareta et helhetlig og fremtidsrettet perspektiv er det viktig at de fagpersoner som jobber med det aktuelle barnet har mest mulig informasjon om barnets historie.

Det må ligge gode juridiske fagsystemer i bunn som ivaretar barnets rettigheter og barnets beste.

Skolen

Digitale ferdigheter er nedfelt i læreplanverket som en av de fem grunnleggende ferdigheter i skolen, og skal være integrert i alle fag. Dette skaper både muligheter og utfordringer for den digitale utviklingen i skolen. Barn og unge er ofte fortrolig med bruk av datamaskiner, mobiltelefoner og andre digitale enheter før de møter disse i barnehage og skole. Barnehagen og skolen skal utvikle barnas digitale kompetanse slik at de blir bedre rustet til å bruke digitale verktøy, medier og ressurser. Dette er særlig viktig for de som ikke har erfaring med digitale verktøy hjemmefra. Her kan barnehagen og skolen bidra til å utjevne sosiale skiller.

Digitale læremidler er digitale ressurser utviklet for et læringsformål. Digitale læremidler gir store muligheter for individuelle tilpasninger.

IKT i skolen er mer enn bruk av digitale læremidler. Det omfatter også bruk av ulike digitale verktøy og tjenester, og digitale ressurser som ikke nødvendigvis er utviklet til læringsformål (f. eks. oppslagsverk, videoklipp, nettaviser og blogger). Kommunen bør ha en plan for innkjøp og forvaltning av digitale læremidler, samt planer for kompetanseutvikling for lærere knyttet til bruken av læremidlene. For at alle, uavhengig av funksjonsevne, skal kunne ta i bruk IKT-løsningene må prinsippet om universell utforming følges.

Kommunen må legge til rette for egenstyrt læring og læring i grupper på tvers av klasser, klassetrinn og skoler. Dette gir mulighet for tids- og stedsuavhengig læring, slik at den enkelte elev kan få individuelt tilpasset læring. For å få til dette må kommunen åpne opp for internettbaserte løsninger. En trend er at elever og lærere i økende grad vil bruke sine egne digitale enheter (BYOD - Bring your own device) og sine egne programmer (BYOA – Bring your own application). Det krever at ikt-utstyret på skolen er fleksibelt nok til å støtte de samme funksjonene som eleven typisk har tilgang på hjemme. Elevene oppfatter IKT som nyttig for å lære skolefag, samtidig som IKT kan forstyrre egen læring. Dette viser at det knytter seg mange uløste problemer til klasseledelse og IKT. Det handler mest om holdninger og kultur; lærerne må være gode klasseledere. Elever ønsker generelt en mer målrettet bruk av IKT i skolen, og tydelige regler for IKT-bruk.

Vurdering er en grunnleggende del av skolens virksomhet. Digital vurdering dreier seg både om å ta i bruk digitale verktøy i vurderingsarbeidet, og å vurdere elevens digitale kompetanse. Skolen må utvikle god praksis i begge betydningene av digital vurdering. Kommunen må sette klare krav til skolens vurderingspraksis. Skolene på sin side må ta i bruk løsninger for digital vurdering. Her bør digitale vurderingskriterier og -former utvikles i tråd med læreplaner og kommunens prioriteringer. Skolene forberedes på økende digital vurdering.

Kommunen skal sikre at elever og lærere får én sikker elektronisk identitet som de kan bruke for å få tilgang til lokale og nasjonale digitale tjenester, både pedagogiske og administrative (Feide).

Antallet digitale enheter i skolen skal være tilfredsstillende. Stabile driftsløsninger skal sikre at lærere og elever slipper å bruke tid på utstyr og systemer som ikke virker.

Skolene skal bruke nettbaserte tjenester og digitalt innhold i undervisningen. I takt med dette øker kravet til båndbredde, og det stilles nye og økte krav til sikkerhet og personvern.

Bibliotek

Biblioteket har utstrakt bruk av IKT som verktøy for effektiv drift av sin virksomhet. Biblioteket formidler sine tjenester og sitt innhold på nettside, blogg og sosiale medier og skal videreutvikle dette.

Biblioteket skal både ha et effektivt digitalt system til internt bruk for personale og digitale selvbetjeningsløsninger på nettsiden, slik at publikum kan søke, finne, bestille og fornye lån selv.

Mål for Oppvekst og utdanning

- Alle tjenester i sektoren har tatt i bruk digitale redskaper som gjør saksbehandling enklere, mer effektiv, mer fleksibel og øker presisjonen
- IKT er en naturlig del av barnehagenes miljø. Både når det gjelder barnas læringsmiljø, de ansattes kompetanse og holdninger til IKT, samt i kommunikasjonen med foresatte
- Elevene i Nittedalskolen får et undervisningstilbud som oppfyller kravene til bruk av IKT i gjeldende læreplaner
- Skolene og andre deler av sektoren hvor dette er relevant har tatt i bruk felles innloggingsløsninger
- Både barnehagelærere og lærerne har kompetanse på digitale læremidler og verktøy og bruker det daglig
- Skolene utnytter mulighetene IKT gir for å gi tilpasset og differensiert opplæring til hver enkelt elev
- Lærere og barnehageansatte er gode klasseledere i teknologirike omgivelser
- Skolene har tatt i bruk løsninger for digital vurdering
- Det skal tilbys digitale løsninger for innbyggerne der dette er hensiktsmessig

5.3 Miljø og samfunnsutvikling

Ved effektiv og innovativ bruk av ny teknologi skal sektoren levere enda bedre på de strategiske styringsmålene. Innbyggerne og næringslivet forventer at kommunen legger til rette for en utvikling som sikrer god tjenesteleveranse samtidig som vi skal sikre gode demokratiske prosesser, en optimalisert arealbruk og bebyggelse. Kommunen har ansvar for at plan- og byggesaksprosesser bygger på grundige analyser og at saksbehandlingen er åpen. Det skal legges til rette for innsyn og medvirkning i prosessene.

Planprosessen skal være tilpasset et digitalt førstevalg. Først og fremst styrker en effektiv plan-dialog den demokratiske prosessen gjennom å gi full åpenhet og innsyn i plansaker, økt tilgjengelighet til saksdokumentene og mulighet for større medvirkning fra innbyggerne. Økt tilgjengelighet til planprosesser for alle sikrer dette. Samtidig sparer kommunen ressurser på mer effektiv saksbehandling. Med digitalt førstevalg menes at berørte parter kan kommunisere med kommunen basert på digitale dokumenter og e-post.

Digitalt førstevalg gjelder ikke bare kommunens egne planer eller høringer. Kommunen skal legge til rette for at private interessenter skal ha en effektiv og god saksbehandling, for eksempel ved arbeid med private reguleringsplaner. Dette er også et viktig element i kommunens vekststrategi.

I tillegg skal informasjon om prosedyrer og aktuelt regelverk og anvendelse av dette være lett tilgjengelig for aktuelle interessenter. Dette tilrettelegges gjennom kommunens, og felleskommunale hjemmesider.

Sektoren jobber med å finne gode løsninger for utadrettet elektronisk kommunikasjon gjennom løsninger som f.eks Digipost. Dette vil gi mer effektiv dialog for eksempel i høringer av planer.

Kommunen bruker en rekke fagsystem for å løse lovpålagte oppgaver. Kommunen plikter å ha et planregister.

Ny teknologi har alminneliggjort karttjenester ved at de enkelt og oversiktlig har blitt inngangsport til forskjellig type kartinformasjon. Offentlige standarder for utveksling av kartinformasjon mellom kartsystemer og andre systemer, Geointegrasjon, medfører at kart fremover kan integreres med flere og flere systemer.

Dette kan for eksempel gjøre det mulig for innbyggere og andre interessenter å finne relevant informasjon som tidligere var vanskelig tilgjengelig. Her kan man for eksempel finne "pågående byggesøknader og reguleringsplaner i mitt område".

Standarder for samhandling mellom systemene, GI-standarder, er nødvendig for å få til et godt samspill. Det digitale fagsystemet kommunen bruker er tilrettelagt for geointegrasjon mot saks-

behandlingssystemer, men saksbehandlingssystemet i kommunen er per i dag ikke tilpasset mulighetene.

God og effektiv saksbehandling av byggesøknader er et mål for god tjenesteleveranse. Fremadrettet og aktiv bruk av ny teknologi på feltet vil lette arbeidet i sektoren og gi bedre service. Spesielt er det krevende å ha en kontinuerlig oversikt over status i alle byggesaker. Det skal jobbes med løsninger for milepæler for status og forløp i byggesaker.

Det tilbys i dag digitalt innsyn i byggesaker hvor sakens dokumenter er tilgjengelige.

Fremover kan det gis mulighet for å tilby innsyn basert på sakens status og for den enkelte å få tilgang til status på sin sak gjennom MinSide eller annen sikker innlogging.

Sektoren har jobbet aktivt som pilotkommune for flere av fagsystemene og skal fortsatt være aktivt med på å utvikle fagsystemene for egen og felles gevinst med andre kommuner.

Sektoren jobber for å få til en mer personuavhengig arbeidsmetodikk og dokumenteringsrutine innenfor de områder som i mindre grad er styrt av spesifikke fagsystemer. Her kan IKT-verktøy som sikrer informasjonsdeling og lik rapportering tas i bruk på en mer effektiv måte.

De operativt ansatte som arbeider ute i felten benytter ikke IKT-verktøy i særlig grad. De har behov for digital administrativ støtte, men får i dag utdelt papirbaserte oppdragsbeskrivelser og leverer inn papirbaserte timelister.

Dette har vært fornuftig i kombinasjonen av relativt lav generell IKT-kompetanse og tilgjengelig teknologi som støtter de ansattes arbeidsdag og rutiner. Utviklingen av nye mobile digitale tjenester gir muligheter for å endre dette, og vi ser at for mange oppfattes mobile tjenester som enklere og mindre fremmed enn PC-løsninger.

Mål for Miljø og samfunnsutvikling

- Kommunen har en åpen digital plan- og byggesaksprosess både internt i organisasjonen, i samhandling med resten av forvaltningen og i dialogen med innbyggerne, foreninger, lag og næringsliv
- Kommunen har planer og rutiner for etablering, forvaltning, viderebruk og deling av geografisk informasjon og kommunaltekniske fagdata
- Kommunen har løsninger for digitale arealplaner, digitalt planregister, matrikkelen, det offentlige kartgrunnet og kommunaltekniske fagdata som støtter gjeldende standarder og nasjonale krav og at denne informasjonen kan integreres med kommunens saks og arkivsystem

5.4 Eiendom

Innbyggere, næringsliv og ansatte forventer at kommunale bygninger som skoler, barnehager, helsestasjoner, kulturhus osv. har tilgang til oppkobling mot hensiktsmessig nettverk.

Kommunen må sikre at alle nye og eksisterende bygninger er klare for digitalt utstyr inkl. trådløs oppkobling. Det er derfor viktig at det planlegges med IKT-infrastruktur ved alle nye byggeprosjekter. I tillegg må eksisterende bygninger oppgraderes ved behov inkl. trådløs.

For å sikre gode løsninger med hensyn på dagens bruk og på teknologisk utvikling, skal digitalisering ha høy fokus. Dette gjøres gjennom involvering av prosjekteier, -brukere, -systemeiere og -IKT organisasjonen i en tidlig fase i prosjektene. Det skal for hvert enkelt prosjekt, i samarbeid med de involverte, lages et dokument som beskriver digitaliseringsstrategien for det enkelte utbyggingsprosjektet. Dokumentet skal være styrende for valg av løsninger i prosjektet.

Mål for Eiendom

- Kommunen har nettverk tilpasset brukerbehov i alle kommunens eide bygninger
- Kommunen har kablet nettverk til alle kommunens eide bygninger
- Ny etablering av datanettverk i kommunen skal være vurdert opp mot forventet teknologisk utvikling. Oppkoblingsløsninger og kapasitet (båndbredden og hastigheten) på nettverk i kommunens bygninger, skal oppfylle kommunens gjeldende standarder og ikke være begrensende for kjent brukerbehov og forventet teknologisk utvikling

5.5 Stab og støtte

Det er viktig med systemstøtte som ivaretar alle stab- og støttefunksjoner på en god måte.

Økonomi, regnskap og HR bør ha et standardisert grunnsystem. Dette systemet må kunne integreres sømløst med saks- og arkivsystemet, og understøtte prosesser på en god måte.

Alle personaladministrative oppgaver bør foregå digitalt. Rutiner og prosedyrer skal være lett tilgjengelig for den enkelte bruker. Kommunikasjon med ansatte skal i all hovedsak skje elektronisk. Digitalisering vil bidra til en mer effektiv organisasjon, redusere mulige feilkilder, sikre bedre dokumentasjon og bedre oversikt over saksflyt.

HMS og fagspesifikke avvik bør dokumenteres elektronisk.

Alle kommunens bestillinger av varer og tjenester skal utføres via ehandelseverktøyet. Dette gir skriftlighet og sporbarhet i alle ledd av en bestillingsprosess.

De nye anskaffelsesdirektivene fra EU fastslår at hovedregelen for all kommunikasjon mellom oppdragsgiver og tilbyder skal være elektronisk. Pålegget om elektronisk kommunikasjon er obligatorisk for kommunene senest fra april 2018.

For DIFI er det et mål at hele anskaffelsesprosessen skal være digital. Dette innebærer at alle aktiviteter i gjennomføringen av innkjøp understøttes av elektroniske løsninger og at digitalt innhold gjenbrukes i prosessen og på tvers av organisasjonene som er involvert.

Tilgjengelighet på IKT-løsninger som benyttes innenfor behandling av pasienter og samfunnskritisk infrastruktur, er svært høy. Det er derfor viktig at prosesser og rutiner rundt frafall av IKT er dokumentert og innarbeidet i alle sektorer.

Den digitale kommunen må forberede seg til et kontaktløst samfunn.

Samfunnet vil gå i retning av mer digitalisering og bruk av mobile enheter. Kommunen må derfor ha et bevisst forhold til innovasjon og utvikling på dette området. Det er samtidig svært viktig å være klar over risikoen dette innebærer, f.eks. korrupte data, data på avveie, virus osv. Kommunen må ikke kompromisere med sikkerheten og hensyn til personvernet i denne utviklingen.

Mål for Stab og støtte

- Strategiarbeidet i sektoren skal bygge oppunder sektorens rolle som relevant leverandør til tjenesteytende sektorer
- Kommunen bruker IKT-løsninger som effektiviserer de forvaltningsmessige arbeidsprosessene
- Kommunen har tett dialog med andre kommuner og leverandører når det gjelder anskaffelser av IKT-løsninger
- Kommunen skal være pådriver for trådløs kommunikasjon i alle offentlige rom
- Kommunen har helelektronisk innkjøp
- Kommunen har utarbeidet IKT beredskapsplan og vedlikeholder denne årlig
- Kommunen utarbeider en plan for innovasjon og utvikling
- Kommunen har flest mulig IKT-løsninger som støtter single sign-on