



IKT-STRATEGI HÅ KOMMUNE 2016 - 2019

IKT-strategi for Hå kommune 2016-2019

1. Visjon

” Informasjons- og kommunikasjonsteknologien fremstår i dag som ett av de viktigste virkemidlene for modernisering og omstilling i offentlig sektor. Effektiv bruk av IKT kan i betydelig grad erstatte manuelle prosesser og rutiner og bidra til frigjøring av ressurser til direkte tjenesteytende virksomhet. Både ledere og ansatte i kommunen er avhengige av oppdatert kunnskap om muligheter og begrensninger for å kunne ta i bruk nye løsninger og tilpasse arbeidsprosesser og rutiner.”

Kilde: eKommune 2009 – det digitale spranget.

Hå kommune skal bruke IKT som et målrettet verktøy for å oppnå en effektiv tjenesteproduksjon samt gjøre kommunens tjenester tilgjengelige for innbyggere og næringsliv.

IKT vil i denne utviklingen både være et mål og et middel. IKT-baserte løsninger som muliggjør innovative løsninger for samhandling og utvikling vil være et mål men samtidig også et middel til å lage nye tjenester og endre måten arbeid blir utført på.

Vår visjon for IKT er:

Vi løfter i lag ved å ha fokus på innovasjon og effektivisering.

Dette får vi til ved målrettet å ta i bruk IKT-løsninger som gir nye tjenester, rasjonell drift og styrker samhandling internt og eksternt.

2. Strategi – valg og mål

Vi vil ha følgende hovedsatsningsområder:

Digitalt førstevalg

Digitalisering av kommunens tjenester skal bidra til et bedre og raskere møte med kommunen og forbedret ressursbruk internt. Så langt det er mulig skal det være en kunne bruke digitale tjenester til å finne informasjon, søke og motta tjenester på likeverdig måte som tradisjonelle måter slik som telefon, post, oppmøte.

Velferdsteknologi

For å levere mest mulig effektive og innovative tjenester skal vi søke å ta i bruk tilgjengelige løsninger innen området velferdsteknologi. Det handler om teknologiske løsninger som enkeltindivider kan nyttiggjøre seg for økt egenmestring, samfunnsdeltakelse og livskvalitet.

Tilgjengelighet

For å oppnå best mulig effektivitet, tilgjengelighet og mobilitet må brukernes behov sees i sammenheng med tilgjengelig teknologi. Hå kommunes IKT-systemer og løsninger skal så langt det er forretningsmessig og økonomisk gjennomførbart fungere på flere brukerplattformer som pc, mobil, nettbrett med mer. Åpne løsninger, utbygging av åpne trådløse nettverk og mobilitet skal være førende for utviklingen.

Virksomhetsutvikling – helhetlig og målrettet IKT-utvikling

Det er gjennom måten IKT blir brukt på og utnyttet i virksomhetsprosessene at effektene av IKT realiseres. For å sikre høy kvalitet og effektive tjenester er det derfor viktig at det i prosjekter og i endringsprosesser fokuseres på hvordan IKT skal understøtte innovasjons og effektiviseringsprosesser og dermed bidra i utviklingen av nye og forbedrede IKT-baserte tjenester. Ett utviklingstrekk er at IKT kan utvikle seg til også å levere tjenester som er uavhengige av og sideordnet andre tjenesteområder.

3. Organisasjon – målgrupper og omgivelser.

Innbyggere og andre eksterne (elever, bruker osv.)

Det skal legges til rette for digitalt førstevalg ved kommunikasjon med kommunen. Det vil si at man velger en digital kommunikasjonsform, fremfor oppmøte eller telefonhenvendelse. Det er viktig at alle brukergrupper ivaretas og gis et godt tilbud, og for noen vil det være mest aktuelt å ringe kommunen eller møte opp personlig. Men for de fleste vil det i fremtiden være ønskelig og mer effektivt å benytte digitale kommunikasjonsløsninger. Det skal derfor legges til rette for dette. ”Digitalt førstevalg” er også et overordnet og gjennomgående prinsipp for den moderniseringsprosessen som nå pågår i hele offentlig sektor i Norge. Se f.eks. vurderinger gjort av KS: www.ks.no/Portaler/KS-IKT-forum/Innbyggerdialog-og-elektroniske-tjenester/Digitalt-forstevalg/

Digitalisering av tjenester som i dag er manuelle og papirbaserte vil kunne gi bedre service og lavere kostnader for kommunen.

For elever i skolene skal vi sørge for gode IKT-løsninger som understøtter læring på god måte.

Ansatte

Det skal legges til rette for at ansatte har nødvendig kompetanse til å benytte IKT-løsningene på en best mulig måte. For å sikre god kompetanse skal det være tydelig fokus på opplæring, både på basis IKT-kunnskaper, og på opplæring i de ulike fagsystem.

Ansatte skal ha kompetanse som gjør at man stoler på data som ligger lagret i digitale arkiv for oppbevaring og arkivoppslag. Det er et mål at ansatte i Hå kommune skal ha god IKT-kompetanse. Det skal legges vekt på bevisstgjøring, opplæring og ansvar for informasjonssikkerhet.

Politikere

Det skal legges til rette for gode moderne og effektive IKT-løsninger som gjør samhandling mellom politikere, administrasjon og innbyggere så enkel og effektiv som mulig.

4. Ansvar og myndighet

IKT-sjef

IKT-sjefen har samla ansvar for planlegging, utbygging og drift av IKT i kommunen.

Organisering som ei sentral avdeling sikrer felles og helhetlig styring og forvaltning. IKT-ansvar og kompetanse skal være desentralisert i form av systemeierskap, systemansvar, brukarstøtteordninger og gode opplæringsløsninger for alle ansatte.

Initiativ til og ansvar for nye IKT-løsninger skal først og fremst ligge i linja, men IKT-sjefen skal ta helhetlig ansvar for innføring av nye løsninger. Dette gjelder både for system/løsninger som installeres lokalt og for skytjenester og tjenester som blir levert av eksterne leverandører.

Kommunalsjef/tjenesteleder og IKT-sjefen skal samarbeida tett om den organisatoriske innføringa av nye løsninger.

Kommunalsjefer / Stabsledere

Kommunalsjefer har ansvar for å sikre sikker og god innføring av nye system, sikre finansiering og bemanning, avsette tilstrekkelige ressurser til systemansvarlig og ev. superbrukere samt ansvarlig for anbudsutlysinger, informasjonssikkerhet og risikovurdering m.m. av egne system. Kommunalsjefen er vanligvis systemeier for system i eget tjenesteområde.

Rådmannen

Rådmannen har det overordna lovmessige- og strategi-ansvar for IKT i kommunen.

5. Prosesser

Effektivisering av interne og eksterne prosesser

Ansvar for å effektivisere prosesser har den enkelte prosesseier (organisasjonsprosesser). Fremover vil prosessendring og effektivisering vanligvis involvere IKT-løsninger og det er derfor viktig og selvsagt at IKT-ansvarlig blir tett involvert. Det er også ønskelig at IKT-ansvarlig tar initiativ til endringer der det er muligheter til å hente ut gevinster ved å ta i bruk ny teknologi eller nye løsninger.

Informasjonssikkerhet

Det skal være fokus på informasjonssikkerhet i alle funksjoner. Kommunens sikkerhetspolicy skal være kjent for alle ansatte. Alle ledere skal påse at tilfredsstillende informasjonssikkerhet oppnås ved behandling av personopplysninger. Kommunen skal følge Datatilsynets anbefalinger.

Beredskap / katastrofeplanlegging

En sentral oppgave er å sikre IKT-driftsmiljøet slik at risiko for tap av data minimaliseres. Sentrale IKT-system skal så langt som mulig dubleres og sikres mot avbrudd. Systemeiere må risikovurdere fagområder og sikre tjenesteproduksjon ift. katastrofer.

Leverandører og partnere

Kommunen skal knytte til seg etablerte og erfarne leverandører som kan tilføre spisskompetanse innen sine områder. Der det er økonomisk fordelaktig skal kommunen benytte seg av leverandørenes spisskompetanse i den daglige drift. Kommunen skal så langt mulig benytte seg av eksterne driftstjenester der dette er sikkert og økonomisk forsvarlig. Kommunen skal aktivt arbeide for å sette ut driftsoppgaver til leverandører og søke samarbeid med andre. Alt utstyr som anskaffes skal være av høy kvalitet, med lang levetid, som gir gode løsninger og god økonomi.

Dersom det skal benyttes systemer og programmer som krever lisens/avtale med leverandør er det den enkelte systemeier/enhetsleder sitt ansvar at det inngås nødvendige avtaler. I instruks vil alle ansatte bli gitt ansvar for at lisensiert programvare brukes lovlig.

Anskaffelser og økonomi

- Alle IKT-anskaffelser skal foretas av IKT-avdelingen.
- IKT-avdelingens ansvar er blant annet å sikre innkjøpene mht. økonomi, funksjonalitet standardisering, sikkerhet og integrasjon.
- Tjenesteområdene bærer selv kostnadene ved anskaffelse og drift av IKT-løsninger som tilhører tjenesteområdet. Unntak er tiltak for investeringsprosjekt i sentral IKT-investeringsplan. Disse tiltak vurderes som strategiske med den følge at de blir finansiert sentralt.
- Den sentrale IKT-avdeling budsjetterer kostnadene ved kommunens sentrale felles-systemer og data-stamnett.
- Kostnadene med å skifte ut gamle PC-er er sentralisert til IKT-budsjettet.

- Dersom det er behov for nytt utstyr utover det kan tjenesteområdene finansiere dette over eget drift- eller investerings-budsjett.
- Innkjøp skal bygge på teknologi og standarder som er vedtatt i kommunen.
- IKT-løsninger skal i størst mulig grad bygge på overordna arkitekturprinsipp definert av Direktoratet for Forvaltning og IKT.
- Kommunen skal som hovedprinsipp velge standardløsninger uten spesialtilpasninger, og skal heller ikke utvikle/programmere eller få andre til å utvikle egne løsninger.
- Kommunen skal råderett, eie og ha tilgang til egne data. Kommunen skal til enhver tid vite hvor egne data er lagret.
- Innføring av nye løsninger skal utføres som organisasjonsutviklingsprosjekt, med fokus på grundig opplæring i nye system og tilhørende rutiner og med fokus på gevinstrealisering.
- Det skal defineres klart eierskap til systemet i organisasjonen.
- Kommunen skal som hovedregel nytta Statens Standardavtaler.
- Alle innkjøp av utstyr, løsninger, program osv. skal foretas av IKT-avdelingen så langt råd. IKT-avdelingen skal godkjenne alle avtaler og løsninger før det blir bestilt.
- IKT-avdelingen skal påse at det er inngått nødvendige innkjøpsavtaler / rammeavtaler for alle IKT-anskaffelser.

IKT-infrastruktur

Med kommunens IKT-infrastruktur menes kabler, linjer, forbindelser inni og mellom kommunens bygg, Internettforbindelser, trådløse nettverk, forbindelser til andre aktører osv.

Kabling for data internt i bygg regnes som en del av bygget og alle kostnader med etablering, utbygging osv. dekkes av byggets «eier». Det samme gjelder kostander med å forsyne datautstyr osv. med strøm. IKT-avdelingen har utarbeidet kablingsveileder for nye bygg og ombygging som skal benyttes.

IKT-avdeling har ansvar for utbygging og drift av kommunens stamnett, som er det datanettverket som kobler sammen kommunens enheter/bygg. Det benyttes både leide forbindelser, egne fiberkabler og trådløse linker til dette. Hå kommune skal etterstrebe å bygge ut og etablere egne fiberforbindelser i tett samarbeid med kommunalteknisk avdeling, Jæren E-verk og Jæren Fjernvarme.

6. Oppgaver i forbindelse med IKT.

Utvikling.

IKT-sjefen har overordna ansvar for planlegging, utbygging og drift av IKT i kommunen. Initiativ til og ansvar for nye IKT-løsninger skal først og fremst ligge i linja, men IKT-sjefen skal ta heilskapleg ansvar for den teknisk innføring av nye løsninger. Aktuell linjeledere og IKT-sjefen skal samarbeide tett om den organisatoriske innføringa av nye løsninger.

Drift.

IKT-avdelinga har ansvar for effektiv og sikker drift av sentrale IKT-løsninger. Organisering som ei sentral avdeling sikrer felles og heilskapleg styring og forvaltning. En sikrer samtidig at IKT-ressursene samles i et størst mulig robust fagmiljø som kan ha et overordna fokus. Dette er uavhengig av om det er lokalt drifta system eller om disse er driftet av leverandører (skytjenester). Samtidig fortsetter vi med å utvikle ansvar og kompetanse lokalt i organisasjonen, i form av systemeiere, systemansvarlig, superbruker- og brukerstøtteordninger.

Ansvar for anskaffelse, avtaler, økonomi og drift av telefonsentraler, telefonlinjer, lokalt telefonutstyr samt mobiltelefoner er plassert i de enkelte tjenestoområder og i bygg-drift avdeling. Overordna strategiansvar og valg av løsninger for telefoni er plassert hos IKT-sjefen.

Brukerstøtte.

Generell IKT-brukerstøtte og teknisk støtte til fagsystem ligg hos IKT-avdelinga. Brukerstøtte av faglig art relatert til fagsystem skal ligge så nær brukerne som mulig, slik at de kan få rask hjelp når problem oppstår. For mindre system utføres dette av systemansvarlig. For større system med stort antall brukere utpekes superbrukere som er første kontaktpunkt for brukerne i spørsmål/problemer med IKT-systemet.

Systemeier/systemansvarlig.

Alle system skal ha utpekt systemeier og systemansvarlig. Oversikt over dette føres løpende av IKT-sjef. Aktuelle arbeidsoppgaver er:

Systemeier:

Systemeier er den enkelte kommunalsjef, økonomi-sjef, plansjef og personalsjef osv.

Systemeieren skal ha det fulle resultat- og kostnadsansvaret for systemer og utarbeide årlige planer for anskaffelser av nye funksjoner/moduler og systemer og drift. Det skal fokuseres på nytteverdi gjennom videreutvikling, rutineutvikling, opplæring og kompetanse. Systemeieren skal ansvar for samla kompetanse rundt systemet og ta beslutninger om bruk i forhold til totaløkonomi. Ansvar for informasjonssikkerhet, datakvalitet, arkiv, beredskap, risiko, prosjektinitiering og avvikling av gamle systemer inngår også.

Systemansvarlig:

Systemeier utpeker en person for hvert system som har fagansvar/systemansvar.

Ansvar for det daglige arbeidet med å hente ut gevinster ved bruk av systemet.

Ansvar for selve systemet, samvirke med andre systemer, rutiner og organisasjonsendringer.

Ansvar for å autorisere tilgang til systemet, ansvar for brukerstøtte, opplæring av egne brukere og vedlikehold av egne data.

Ansvar for faglig kontakt med leverandører.

Krever god kunnskap til fagområdet som systemet støtter.

IKT-pedagog

Hver skole skal utpeke en IKT-pedagog som for skolen skal fungere som en fagansvarlig i bruk av IKT i undervisningen. IKT-pedagog har ikke driftsansvar for skolens IKT-utstyr.

Systemforvaltning.

For å sikre at system blir forvalta på best mulig måte skal det jevnlig arrangeres forvaltningsmøte med systemeier, systemansvarlig og IKT-sjef. Agenda for dette skal være bl.a. driftssituasjon, brukertilfredshet, opplæring/kunnskap, informasjonssikkerhet, beredskap, utviklingsplaner, endringer.

7. Oversikt over alle IKT-systemer som kommunen har.

IKT-sjef har ansvar for å samle inn og føre løpende oversikt over alle kommunens IKT-systemer.

8. Utvalgte fokusområder i planperioden.

Mer konkrete prosjekter, planer og tiltak i besluttes i forbindelse med budsjettering.