



Upplands Väsby kommun

Digitaliseringsdirektör
Kristina Tormod
☎ 08-590 97 008
kristina.tormod@upplandsvasby.se

Styrdokument, policy

2018-10-02

Dnr

KS/2018:147

Digital strategi 2018 – 2023

Den digitala vägen till morgondagens välfärd

Nivå: Kommungemensamt styrdokument
Antagen: Kommunfullmäktige den 17 december 2018 § 155
Reviderad:
Giltig t.o.m: Den 31 december 2023
Ansvarig ägare: Digitalstrateg

Bakgrund

Digitala tjänster har kommit att spela en nyckelroll i utvecklingen av vår vardag. Internet och informationstekniken påverkar alla samhällsområden med väldig kraft. Vi förväntar oss att snabbt och säkert kunna sköta våra ärenden, få information och inflytande genom enkla kontaktvägar. Genom att ta vara på digitaliseringens möjligheter i Upplands Väsby kan servicen förbättras, kvaliteten och effektiviteten höjas och därmed frigöra tid och resurser för att bättre möta behoven hos de vi är till för.

Likt övriga landet blir medelåldern i kommunen allt högre, med ökade kostnader som följd. Kraven på konkurrenskraft och innovation ökar till följd av globaliseringen, samtidigt som vår klimatpåverkan måste minska. Detta skapar nya samhällsutmaningar för kommunen. Utvecklingen av e-samhället ger förutsättningar att klara dessa utmaningar.

Upplands Väsby's digitala agenda beskriver vårt förhållningssätt till det digitala samhället, som strategi och målbild för hur vi vill att vår vardag ska se ut de kommande åren.

Strategin är ett kommunövergripande styrdokument som beskriver varför och hur Upplands Väsby ska dra full nytta av digitaliseringens möjligheter. Strategin utgår från de nationella målsättningarna för att utveckla e-samhället och tydliggör ambitionerna för kommunens långsiktiga utvecklingsarbete. Strategin spänner över perioden 2018 –2023.

Syfte

Den digitala strategin är en konkret vision som beskriver vart vi vill nå och i visst mån hur vi tänker nå dit. Med hjälp av digitaliseringen vill vi skapa och möjliggöra funktionella arbetsätt och metoder som ökar nyttan för dem vi är till för och som kan bidra till en hållbar tillväxt med ökad kvalitet, bättre utnyttjande av resurser samt minskad miljöpåverkan. Principen för verksamhetsutveckling ska vara ”digitalt först”.

Den kommunala verksamheten i Upplands Väsby har kommit en bra bit på väg i sitt digitaliseringsarbete. Det finns också en hel del utvecklingspotential i de olika verksamhetsgrenarna. När det gäller området ”IT som möjliggörare” har kommunen kommit allra längst. På så vis kan sägas att det finns en god grund lagd för Upplands Väsby att bli en framgångsrik digital kommun, men att den utnyttjas i olika grad inom olika verksamheter.

I den nationella och många regionala agendor återfinns IT-infrastruktur och i synnerhet bredbandstäckning som en nyckel till effektivt utnyttjande av digitaliseringens möjligheter. Upplands Väsby har historiskt varit väldigt stark på detta område och ligger i den absoluta toppen bland Sveriges kommuner. Detta ger ökade möjligheter att fokusera på andra områden.

Vårt varför

Våra **medborgares behov och förväntningar förändras** i takt med samhällsutvecklingen. Förändringarna handlar till exempel om att medborgarna förväntar sig att kunna kommunicera med kommunen när på dygnet de vill och i kanaler som de själva väljer.

Insyn och påverkan. Vårt samhällskontrakt i en öppen demokrati bygger på att människor vill och kan engagera sig i gemensamma angelägenheter. Förtroendet för kommunens verksamhet bygger på att medborgarna har möjlighet till insyn i den politiska processen och känner att de kan påverka de kommunala besluten.

Vi står inför stora globala utmaningar vad gäller **ekonomisk, ekologisk och social hållbarhet**. Vi behöver ett medvetet förhållningssätt i de kommunala verksamheterna för att kunna skapa en god hushållning med gemensamma resurser.

Gott företagsklimat. Ett växande näringsliv i Väsby innebär fler arbetsplatser, mer skatteintäkter och en levande stad. Väsby ska erbjuda enkel tillståndshantering, god tillgänglighet och bra service för företagen.

Färre som jobbar ökar trycket på välfärden. En åldrande befolkning innebär att trycket på välfärdstjänsterna ökar då färre ska försörja fler. Vi behöver använda skatteintäkterna mer effektivt och digitalisering av kommunala tjänster och processer kan hjälpa oss att frigöra resurser till annat.

Klara kompetensförsörjningen. I den ökade konkurrensen om arbetskraft kan digitaliseringen bidra till att Upplands Väsby fortsätter vara en attraktiv arbetsgivare och arbetsplats.

Attraktiv arbetsgivare med god arbetsmiljö. För att kunna attrahera och behålla attraktiv kompetens måste kommunen kunna erbjuda en god arbetsmiljö som inte skapar stress och ohälsa. Digitaliserade verktyg och processer skapar utrymme för att medarbetarnas professionella kompetenser används effektivt.

Ökad tillgänglighet och delaktighet, och ett likvärdigt, gott bemötande. Digitaliseringen av kommunala tjänster och processer kan bidra till ökad tillgänglighet, delaktighet och ett likvärdigt, gott bemötande, oavsett exempelvis medborgarens ålder, modersmål eller funktionsvariationer.

Strategiska mål

Vi har delat in den samlade digitala agendan i övergripande mål. Dessa fungerar som en vägledning och riktning för kommunens projekt inom respektive verksamhet. Målgrupperna går ofta på tvärs av kommunens organisation och därmed ställs höga krav på samordning och ledning.

Mål 1:

Information ska skapas, kommuniceras och förvaras digitalt.

Vi ska arbeta bort pappersbaserade processer. Genom att se digitala verktyg som en förutsättning kan verksamheter ägna sig mindre åt rutinärenden och mer åt personliga möten och annat kvalificerat arbete. Risken för fel minskar, kvaliteten och effektiviteten ökar i verksamheterna när rätt person enkelt får tillgång till rätt information i rätt tid. Förmedlande av kunskap ges stort utrymme och mer och mer av tunga administrativa sysslor bearbetas digitalt.

Helt digitala processer är en förutsättning för bättre utväxling av digitaliseringen, så som automatisering och effektivisering. Våra åtaganden och samarbeten med andra kommuner och myndigheter bygger på enighet om principer för samverkan där digital information är en förutsättning.

Mål 2:

Vi ska erbjuda möjlighet till självservice för alla som bor och verkar i kommunen.

Invånarnas behov är utgångspunkten för verksamhetsutveckling. Invånare och företag ska kunna använda smarta e-tjänster för att kommunicera med kommunen, utföra kommunala ärenden och enkelt kunna följa sina ärendens gång.

Genom en tydlig målsättning om att bli en ”internetkommun” ska bättre tjänster för ökad självservice tas fram. Målet lever upp till användarnas allt högre krav på att snabbt och effektivt få svar, samt att minska handläggningen på kommunsidan. I den mån det går ska beslut automatiseras eller i stor grad beredas för handläggning innan det når en handläggare.

Mål 3:

Innovativa metoder och teknik ska användas för att höja kvaliteten i välfärden.

Digitaliseringen möjliggör fortsatt utveckling av välfärden med bibehållna eller sänkta kostnadsnivåer. Arbetet har satt fart inom vissa områden, där IT-stöd i många fall har tagit över eller förenklat arbetet. Med moderna tekniska lösningar kan vi öka effektiviteten, sänka våra kostnader och höja vår kvalitet ytterligare.

Digitalisering handlar om verksamhets- och kvalitetsutveckling där tekniken är en möjliggörare. Varje verksamhet och kontor förväntas fortlöpande initiera nya projekt samt ta initiativ i syfte att effektivisera och förbättra. Det digitala perspektivet ska finnas med i all utveckling och digitala tjänster ska utifrån behoven utvärderas före stora beslut och investeringar.

Styrande för kommunens digitalisering

Utveckling kopplat till ”Flerårsplanen”

Flerårsplanen är den årligen reviderade politiska viljan för kommunens utveckling. Utvecklingen riktar sig mot tio huvudsakliga mål, vart och ett med sina strategier, handlingsplaner och uppföljning.

Utveckling kopplat till kontorens egna digitala handlingsplaner

Kontorens ska ta fram egna digitala handlingsplaner, vilka leder mot de strategiska målen. Vi ska etablera digital kompetens, skapa förutsättningar för digitalisering och genomföra nödvändiga utvecklingsinitiativ.

Utveckling kopplat till kommunens IT-infrastruktur

En väluppbyggd IT-arkitektur och IT-infrastruktur, teknik, processer så väl som organisation, är en förutsättning för välfungerande verksamhetsutveckling och digitalisering och måste därför finnas på plats för att säkerställa att verksamhetsutveckling med inslag av IT kan bidra till de digitala strategiska målen.

Så här ska vi arbeta för att uppnå målet

Genom att arbeta strategiskt och långsiktigt med digitalisering vill Upplands Väsby skapa en enklare vardag för alla som bor och verkar i kommunen. Vi vill skapa förutsättningar för en smartare förvaltning, med högre kvalitet och effektivitet i verksamheterna. I den kommunövergripande handlingsplanen visar vi hur kommunen måste arbeta för att lyckas, genom initiativ och satsningar för att nå befintliga mål.

En viktig del av digitaliseringen är att främja innovationsutvecklingen, och för det skapar vi en kultur och struktur kring att lyfta fram innovationer, från idéer till beslutsunderlag och slutligen väl förankrad förändring. Kommunen ska ha en styr- och ledningsmodell som stimulerar till verksamhetsutveckling genom digitalisering.

Respektive kontor ska följa upp dessa inom sin egen verksamhetsplanering, tertialsvis. Samordning mellan kontorens egna digitala handlingsplaner sker i den gemensamma digitala ledningsgruppen.

Verkställande och uppföljning av kontorens egna digitala handlingsplaner sker inom respektive kontors uppdrag, i samband med den tertialsvisa verksamhetsrapporteringen. På övergripande nivå sker det genom den digitala ledningsgruppen. Kommundirektören har det yttersta ansvaret för att målen i den digitala strategin uppnås, att arbetet följs upp och att flerårsplanen uppfylls.

Utförare i annan regi

Kommunen har ett konkurrensneutralt förhållningssätt till utförare i privat regi alternativt egen regi, likaså inom området digitalisering. En hel del processutveckling påverkar alla utförare i någon grad, och vissa sådana förändringar kan vara obligatoriska. I dessa fall ska alla berörda aktörer kontaktas och engageras i god tid.

Finansiering

Finansiering sker i huvudsak inom den egna nämnden, i enlighet med nämndens egna digitala handlingsplan. Kommunstyrelsen har, som övergripande ansvarig för den digitala utvecklingen, ett ansvar för att etablera gemensamma IT-lösningar och utvecklingsmöjligheter för alla nämnder. Respektive nämnds egna digitala handlingsplan ska inkludera ekonomiska och personella förutsättningar för planerad utveckling under den aktuella perioden.

Säkerhet

Användning av digitala lösningar ställer höga krav på IT- och informationssäkerhet. Ett gediget säkerhetstänk ska följa utvecklingen i alla steg. Kommunens styrdokument för respektive områden samt råd och anvisningar från andra myndigheter ska följas.

Samverkan

Genom delägarskap i Inera ingår vi i SKLs digitaliseringssamordning för kommuner, landsting och regioner, och genom Storsthlm/KSLs strategiska nätverk för digitalisering finns möjlighet för nära samverkan med kommuner i Stockholms län. Inom KSL finns även de av kommunen antagna ”Principer för samverkan”, som är ett regelverk för uppfyllande av informationsutbyte och teknisk samverkan.

Kommunen söker samverkan med aktörer som har liknande behov som oss. På många områden har vi leverantörer som ser till att alla deras kunder har en naturlig samverkan och dessa möjligheter ska vi utnyttja så gott det går.