



Aure kommune

DIGITAL STRATEGI

2019 – 2022

Aure kommune har en positiv holdning og en aktiv tilnærming til digitale løsninger, som gir gode tjenester og har brukeren i fokus

Innholdsfortegnelse

1	Bakgrunn og overordnede føringer	2
2	Utfordringsbilde	3
2.1	Generelle utfordringer	3
2.2	Utfordringer på tjenesteområdene	4
3	Målsetninger – hvor er vi om 5 år?	4
3.1	Generelle målsetninger	4
3.2	Målsetninger for tjenesteområdene	4
4	Strategi og handlingsplan	5
4.1	Utbygging av infrastruktur	5
4.2	Kompetanse og ressurser	5
4.3	Digital organisasjonsutvikling. Forenkle arbeidsprosesser og styrke intern samhandling gjennom utstyr og programvare.....	5
4.4	Digitalt tilgjengelige tjenester for kommunens innbyggere	6
4.5	Datasikkerhet og personvern	6

1 Bakgrunn og overordnede føringer

Samfunnsutvikling og modernisering i kommunene forutsetter at vi er i stand til å ta i bruk digitale løsninger. Dette handler ikke bare om teknologiske valg, eller å innføre nye systemer. Det handler også om fokus på prosesser, arbeidsflyt og evne og vilje til å se på tjenesteproduksjon med nye øyne. Dette er ikke en mindre justering, det er en grunnleggende og omfattende endring.

Kommunen trenger å endre hvordan den utfører sine oppgaver, gjennom å tilby bedre tjenester på en mer effektiv måte, og på en måte der tjenestemottakeren – brukeren – har hovedfokus.

Difi (Direktoratet for forvaltning og IKT) er en pådriver for omstilling og innovasjon i offentlig sektor. De legger til rette for samhandling på tvers, effektivisering og hvordan vi kan skape et bedre tjenestetilbud for innbyggerne. De utvikler nasjonale fellesløsninger som digital postkasse og svarUt/svarInn og jobber med digitalisering og samordning. Eksempler er klart språk, brukerinvolvering, kartlegging av tidstyver, fokus på ledelse, digitalt førstevalg, informasjonssikkerhet og universell utforming. Gjennom Digitaliseringsrundskrivet har Difi utviklet flere anbefalinger for hvordan offentlig sektor skal digitalisere for å tilby bedre tjenester og effektivisere driften. Rundskrivet samler viktige pålegg og anbefalinger fra ulike regelverk og sentrale beslutninger. Disse føringene legges til grunn i Aure kommunes videre arbeid med digitaliseringsprosjekt.

Digital strategi for Aure kommune bygger også på føringer fra direktoratet for eHelse i dokumentet Nasjonal eHelsestrategi 2017 – 2022. Her foreslås strategisk retning for visjonen om et digitalisert, samlet helsevesen og understøtter det overordnede målbildet for St.meld 9 *En innbygger – en journal*. Målsetningen er at helsetjenestene skal oppleves enklere, bedre og mer helhetlig for innbyggerne.

Videre baserer Aure kommune sin digitale strategi på føringer i rammeplan for barnehage, som i pkt.8 legger til grunn barnehagens digitale praksis. Også ny læreplan i skolen er sentral, hvor det legges opp til at digitale ferdigheter er en grunnleggende ferdighet som skal inngå i alle fag på lik linje med det å kunne skrive, lese, uttrykke seg muntlig og regne.

Aure kommune deltar i IKT ORKidè, og vår digitale strategi er naturlig nok basert på dette. Samtidig trenger vi å foreta selvstendige valg og prioriteringer, tilpasset organisasjon og ressurser.

Kommunen gjennomførte sommeren 2018 en kartlegging blant ansatte av hva som var bra eller mindre bra på IKT-området. Høsten 2018 ble det arrangert en kickoff-samling i Aure Arena med digital transformasjon som tema. Dette medførte at det ble samlet inn mye data som nå danner mye av grunnlaget for dette dokumentet.

Den fireårige handlingsplanen (kap. 4), omfatter tiltak som skal bidra til å oppfylle kommunens ambisjoner på det digitale området. Noen tiltak er kostnadsestimert, andre ikke. Handlingsplanen rulleres årlig, og er ment som viktig informasjon for ansatte og politikere, og et administrativt verktøy i budsjettarbeid og annen virksomhetsplanlegging.



2 Utfordringsbilde

Aure kommunes IKT-avdeling råder i dag over 1,5 årsverk personalressurs og et samlet driftsbudsjett på 7,2 millioner, som blant annet dekker lønn, innkjøp av utstyr, lisenser og vedlikehold. Kommunen har generelt sett en grei utstyrspark, og må også sies å være i forkant på noen områder, men i dette dokumentet har vi valgt å fokusere på forbedringsområdene.

Aure kommune står foran store økonomiske utfordringer med nedgang i inntekter og økning av kostnader blant annet som følge av store låneopptak. Driftsnivået må justeres ned flere hakk.

Samtidig skal kommunen utvikle og fornye seg, utnytte sine ressurser effektivt, og møte innbyggernes krav om service, kvalitet og tilgjengelighet.

2.1 Generelle utfordringer

- Det er lite utbygd fiber i kommunen, og dårlig mobildekning flere steder. Dette, sammen med værmessige utfordringer, gjør kommunen sårbar i beredskapssammenheng, og begrenser mulighetene for digital utvikling
- Kommunen svarer ikke på henvendelser fra innbyggerne utenom vanlig åpningstid
- Det er manglende integrasjon mellom forskjellige fagsystem, medfører tungvinte arbeidsprosesser
- På en del områder der det trengs underskrift eller samtykke, mangler mulighet for digital signering, eller slik løsning er ikke tatt i bruk.
- Kvalitetssystemet Compilo oppleves som lite brukervennlig. Dokumentbiblioteket brukes ikke
- Til tross for at dokumenter er registrert digitalt, er det flere steder rutiner for å arkivere papirkopier i permer. Slik dobbel-registrering krever mer tid, papir og plass
- Kommunen har dobbelt opp med fagsystemer på området økonomi / ressursstyring. Eksempler er Visma – Capitech eller Visma – Arena. Samtidig mangler kommunen et godt verktøy for virksomhetsstyring i form av planlegging og gjennomføring av tiltak, målstyring og rapportering.
- «Kommunetesten 2018» gir Aure kommune svært dårlig score på service til innbyggerne, dette basert på kommunens svar på e-post- og telefonhenvendelser, samt tilgjengelig info på nettside.
- Kommunen mangler digital turistinformasjon
- Kommunen har to betalingsystem for salg av bøker, treningskort osv. Dette er lite brukervennlig.
- Dagens Trio-system og fasttelefoni oppfattes som utgått på dato. Vi kommuniserer dårlig internt, og er lite tilgjengelig for innbyggerne. Systemet krever årlig konsulentbistand til vedlikehold.
- Kommunen har 56 nettverksprintere. Utnyttelsesgrad er 14%
- Det er store forskjeller i digitale ferdigheter, og holdninger til dette, blant ansatte.
- Det mangler en strategi for hvordan ansatte skal kommunisere internt, og hvordan dokumenter skal lagres (interne systemer eller skyløsninger). Intranettet brukes i liten grad
- Kommunen mangler planverk og styringsdokumenter for å ivareta datasikkerhet og personvern



2.2 utfordringer på tjenesteområdene

- Fagsystemet Gericca oppleves som tungvint. Ingen integrasjon med saksbehandlingssystem, ingen egen arkivkjerne, usikker tilkobling til SvarUt, mangler strategi for implementering av moduler og avsatt tid til oppfølging av forskjellige moduler/prosjekt. Uavklart ansvarsforhold til systemforvaltere. Mangler tilgang til reseptformidleren og system for oppfølging av lisenser.
- Det brukes mye tid på innleie av vikarer
- Trygghetsentralen er utdatert, det er ingen fastsatt plan ift tilkobling responscenter
- Helse-Midt kjører frem Helseplattformen, mens resten av Norge satser på et annet journalsystem
- Tjenesteområdene får ikke nyttiggjort seg de digitale mulighetene i ulike fagsystem, da enhetene mangler ressurser til å frigjøre tid for fagpersonell med teknisk kompetanse
- Kommunikasjonen mellom barnehager/skoler og barnevern og PPT foregår i dag på papir. Vi mangler per i dag et system for automatisk datautveksling.
- Saksbehandlere bruker ikke felles kartløsning på web (Orkidekart), men foretrekker Gisline Innsyn som kan tilpasses av kommunens kartansvarlig. Det mangler en felles innfallsport (Tjenestetorg) til de ulike kartsystemene både for saksbehandlere og publikum.
- Kartgrunnlagsdata og er ikke komplett og kvalitetssikret, og gamle planer ikke fulldigitalisert. Det må gjøres en jobb her for å kunne automatisere tjenestene.

3 Målsetninger – hvor er vi om 5 år?

3.1 Generelle målsetninger

- Alle kommunens fagsystemer er skybaserte, og de kommuniserer med hverandre. Bare unntaksvis kreves lokale servere.
- Ansatte har online tilgang til systemene fra hvor som helst i kommunen, og opplever trygghet i forhold til bruk av ulike digitale løsninger
- Kommunen er digitalt tilgjengelig for innbyggerne også utenfor arbeidstid, via hjemmesida. Innbyggerne trenger bare unntaksvis å ta kontakt med kommunen for å få informasjon
- All kommunikasjon foregår digitalt. Bare unntaksvis skrives det ut papir
- Det er god mobildekning og stabilt nett i hele kommunen. 90 % av boliger og bedrifter har tilgang til fiber
- Vi har klart å hente ut økonomisk effekt av digitaliseringstiltakene

3.2 Målsetninger for tjenesteområdene

- Helseplattformen er implementert med elektroniske søknader inn/ut. Apotek, fastleger, sykehus, tannleger og kommunehelsetjenesten er sammenkoblet.
- Aure kommune er helt eller delvis tilsluttet et responscenter for betjening av velferdsteknologiske hjelpemidler og trygghetsalarmer.
- Det er etablert et brukervennlig system tilgjengelig på mobil for innleie av vikarer i turnus.
- Alle ansatte dokumenterer fortløpende på mobile enheter i nærheten av brukerne.
- Alle avdelinger har ressurspersoner innen IT, knyttet til forskjellige elektroniske system.
- IKT-verktøy er en naturlig del av all undervisning og arbeid som foregår blant barn og voksne i barnehager og skoler.
- Både barnehagene og skolene har godt og tidsmessig digitalt utstyr og læremidler og vi har kompetanse til å omstille oss og ta det i bruk.
- Automatisk datautveksling mellom oppvekst og andre kommunale- og interkommunale tjenester.
- Kartdata er komplette og oppdateres fortløpende. Planer er fulldigitaliserte og analyserer søknader mot bestemmelser og formål (areal) mens søknaden fylles i digitalt.
- De fleste kartsystemer er felles for samarbeidende kommuner

4 Strategi og handlingsplan

Den svært raske utviklingen på IKT-området kan være utfordrende for en liten kommune, på grunn av flere samarbeidspartnere og manglende nasjonal standardisering. En har erfart at det dukker opp uforutsette problemstillinger som må løses raskt. Aure kommune setter derfor årlig av en pott i budsjettet med tanke på slike nødvendige, uforutsette tiltak. I tillegg legges følgende handlingsplan til grunn for kommunens budsjettprioriteringer på IKT-området. Handlingsplanen rulleres årlig.



4.1 Utbygging av infrastruktur

Tiltak	Kostnader			
	2019	2020	2021	2022
Utbedre infrastruktur ved Aure rådhus	750			
Utbedre mobildekning på Gullstein	150			
Utbygging av fiber		500	500	500
Bygge ut trådløsnett i kommunale bygg	260	100		

4.2 Kompetanse og ressurser

Tiltak	Kostnader			
	2019	2020	2021	2022
Årlig avsatte ressurser til opplæring av ansatte i nye digitale løsninger	100	100	100	100
Superbrukere på hvert tjenestoområde med faglig og teknisk kompetanse og med ansvar for internopplæring og videreutvikling		700	700	700
Komplettere og kvalitetssikre kartdata. Digitalisere planer og komplettere eiendomskart/opplysninger i matrikkel.		x	x	x
Utarbeide gode rutinebeskrivelser for fortløpende ajourhold.		x	x	x
Opplæring for samtlige brukere når nye applikasjoner anskaffes og/eller ved større endringer. Oppfølging.		x	x	x

4.3 Digital organisasjonsutvikling. Forenkle arbeidsprosesser og styrke intern samhandling gjennom utstyr og programvare

Tiltak	Kostnader			
	2019	2020	2021	2022
Reduksjon av printerparken, innføre sikkerprintløsning	x			
Digital håndtering av reiseregning og møtgodtgjøring for politikere		x		
Digital signering av arbeidsavtaler		x		
Microsoft-lisenser til alle ansatte	400	400	400	400
Skybasert dokumentlagring (OneDrive, Teams) erstatter filservere	x	x		
Innføre verktøy for virksomhetsstyring		200		
Slå sammen databaser for legekantor	50			
Lansere MinSide for ansatte – tilgang til fagsystemer via Citrix	x			
Nye møteromsfasiliteter (trådløs tilkobling, Teams-/Skype-møterom)	100	50		
Nytt intranett (Sharepoint)	x			
Nytt kvalitetssystem			x	
Ny versjon ressursstyringssystem (Capitech)	100			

Nytt sak-/arkivsystem P360	x			
Ta i bruk ny modul Gerica / eSense		100		
Forarbeid Helseplattformen (innføring 2023)		50	50	100
Tilslutning og drift responssenter / velferdsteknologiske løsninger	50	450	250	250
Diverse velferdsteknologiske løsninger som GPS, kamera for digitale tilsyn og elektroniske medisindispensere	50	100	100	100
Mobile enheter helsestasjon / barnevern	50	50		
Full integrasjon fagsystem / saksbeh.system		100		
Elektroniske arbeidslister (LMP) og eRom	400	500	200	200
Innkjøp av Ipader i barnehage og skole (1:1-dekning).		200	50	50
Innkjøp av SmartBoards til barnehagene			100	
Digitale læremidler i skoler som oppfyller kravene i ny læreplan fra 2020.		500	1000	1000
Digitale læremidler i barnehagen		200	400	400
Visma Flyt skole (sikker sak og svar ut)		60	60	60
Kommunaltekniske og karttekniske systemer fullintegreres med fakturering og øvrige merkantile systemer.		x		
Felles plattform i kommunesamarbeid med felles kartprogramvare.		x		
Ta i bruk dataverktøy for datautveksling mellom oppvekst og andre kommunale- og interkommunale tjenester (barnevern, PPT)	x	x	x	X

4.4 Digitalt tilgjengelige tjenester for kommunens innbyggere

Tiltak	Kostnader			
	2019	2020	2021	2022
ChatBot (kommune-Kari)			50	
Mobil telefonløsning		200	100	100
Innføre MinSide på kommunenettssidene – gir innbyggere oversikt over sine relasjoner til kommunen	x			
Publikumsterminal (info-skjermer) med selvbetjening / møteromsvisning / turistinfo		100		
Brukervennlig innsynsverktøy (kart på web) med full integrasjon mellom øvrige fagsystemer. Kobling mot alle relevante tjenester via tjenestetorg.		100		

4.5 Datasikkerhet og personvern

Tiltak	Kostnader			
	2019	2020	2021	2022
Utarbeide ROS-analyser over kommunens datasikkerhet		x		
Utarbeide styringsdokumenter (rutiner) for ansattes håndtering av personopplysninger		x		
Innføre tofaktor autentisering	x			
Konsekvens av innføring to-faktorautentisering i omsorgsenheten (telefoner 700, deretter 400 årlig, lisenser årlig 150 x 2100=300)		1000	700	700
Utarbeide plan for informasjonssikkerhet		x		