

IT-strategi
for
Austevoll kommune

Versjonshistorikk

| Versjon | Utarbeida av | Kommentar/endring | Vedteke |
|---------|------------------|-------------------|------------|
| 1 | Henning Andersen | Originaldokument | KST 104/14 |

Innhald

| | |
|---|-----------|
| VERSJONSHISTORIKK | 2 |
| INNLEIING..... | 4 |
| VISJONAR OG MÅL | 4 |
| KOMMUNEN SIN VISJON OG VERDIAR | 4 |
| IKT OG HOVUDMÅL | 4 |
| STYRINGSMODELL FOR IT | 5 |
| STYRINGSROLLA OG STYRINGSORGAN | 5 |
| SYSTEMEIGAR OG SYSTEMANSVARLEG..... | 6 |
| LEVERANDØRROLLA– TENESTEORIENTERT DRIFT..... | 6 |
| BRUKARROLLA | 7 |
| FELLES RAMMER OG GENERELLE SATSINGAR | 7 |
| OPEN OG SIKKER INFORMASJON | 7 |
| ARBEIDSFLATE FOR TILSETTE OG ANDRE KNYTT TIL INTERN-NETTET..... | 8 |
| FAG- OG FELLESSYSTEM | 8 |
| INTEGRASJON | 9 |
| GRØN IT..... | 9 |
| FINANSIERING..... | 9 |
| SÆRLEGE STRATEGISKE SATSINGAR..... | 9 |
| ELEKTRONISK VERDIKJEDE..... | 10 |
| <i>Sjølvetjening via nettportal.....</i> | <i>10</i> |
| <i>Enklare saksbehandling</i> | <i>10</i> |
| <i>Velferdsteknologi</i> | <i>10</i> |
| TENESTERAPPORTERING OG STYRING | 11 |
| KOMPETANSEUTVIKLING OG LÆRING | 11 |

IKT-strategi for Austevoll kommune.

Innleiing

Kommunen blir stadig meir avhengig av IT for å løyse oppgåvene sine og levere tenester. Bruksområda blir fleire og utfordringane med å prioritere og standardisere blir større. Utviklinga har gått frå ei rekke frittstående fagsystem og applikasjonar til krav om integrerte løysingar der informasjon vert utveksla og gjenbrukt på tvers av system, organisasjonar og forvaltningsnivå.

Denne IT-strategien rettar særleg merksemd mot styringsutfordringar og behovet for ei framtidretta plattform:

- Korleis skal kommunen si IT-satsing styrast?
- Korleis skal vi ta hensyn til integrasjonsbehov og nasjonale standardar?
- Korleis skal vi prioritere mellom dei mange behova?

Det er lagt mykje vekt på felles rammer og generelle satsingar som skal legge grunnlaget for effektivisering og kvalitetsforbetringar gjennom større integrasjon mellom system og meir sjølvbetening og automatikk i ulike ledd i utføringa av tenestene våre. Desse generelle satsingane må konkretiserast i handlings- og økonomiplanar og eigne utviklingsprosjekt innan dei ulike tenesteområda. Strategien er ikkje tidsavgrensa fram til eit bestemt år, men føreset ei revidering om 4 år.

Hovudstrategiane er i planen utheva under dei einskilde overskriftene.

I kommunikasjonsstrategien til Austevoll kommune, blir IT teke med som eit *verktøy* som skal kunne brukast til å gjere arbeidet meir effektivt, ope og brukarvennleg. Under kommunikasjonsstrategien vil planar og retningslinjer for bruk av kommunikasjon via IT-system bli laga for å mogleggjer samhandling, brukarvennleg- og openheit.

Visjonar og mål

Kommunen sin visjon og verdjar

Austevoll kommune skal vere ein vekstkommune med aukande folketal. I planperioden skal austevolling nr 5000 ønskjast velkomen. Austevoll kommune skal vere ein attraktiv bustadkommune med gode oppvekstvilkår og eit rikt kultur- og aktivitetstilbod. Austevoll kommune skal vera ein JA - kommune overfor innbyggjarar og næringsliv og yta god kommunal service og tenester. Austevoll kommune skal arbeide for at kommunikasjonane vert gode for næringsliv og busette. Det er eit mål å knyta Austevoll til fastlandet med fast vegforbindelse. Austevoll kommune skal vera den leiande maritime kommunen med fokus på styrking av fiskeri, havbruk og offshorenæring samstundes med tilrettelegging og utvikling av nye næringar i Austevoll i eigne næringsområde. Austevoll kommune skal gje eit godt og tilpassa tenestetilbod til innbyggjarane i alle livsfasar.

Austevoll kommune sine verdjar er:

- Openheit
- Samarbeid
- Service
- Brukarfokusert

IKT og hovudmål

Dette gir tre hovudmål for IKT-satsinga:

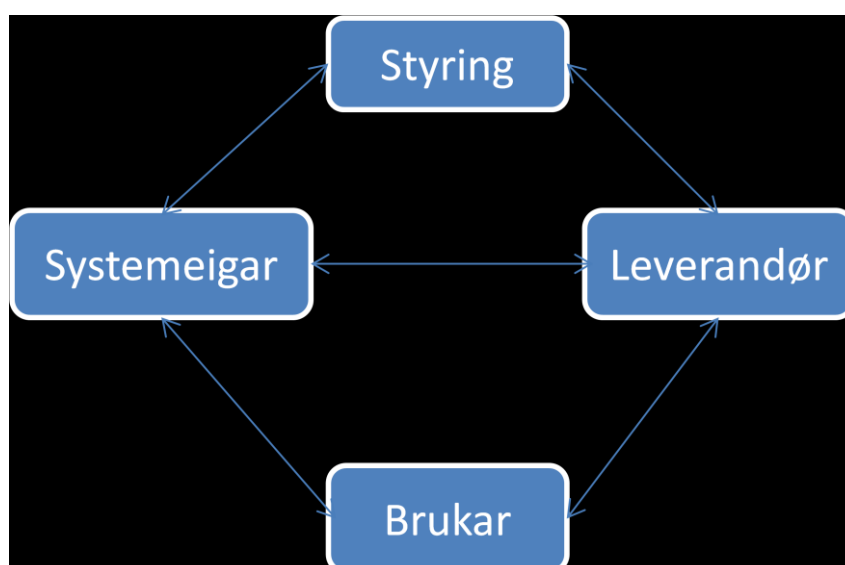
1. IKT skal bidra til openheit og dialog
 - a. Innbyggjarane, næringsliv og andre offentlege aktørar skal kunne kommunisere enkelt og effektivt med Austevoll kommune.
 - b. Tilsette skal enkelt og effektivt kunne innhente og utveksle informasjon internt og eksternt
 - c. Innbyggjarar og tilsette skal vere trygge på at teiepliktig informasjon og annan informasjon som er unnateke offentlegheit, ikkje vert spreidd til uvedkommande.
2. IKT skal bidra til effektivitet
 - a. Digitalisering av saksbehandling og produksjon av tenester skal gi god service og høg effektivitet
 - b. Kommunen skal tilby størst mogleg grad av sjølvbetjening for eit breidd utval av tenester, kvar dag, 24 timar i døgnet.
3. IKT skal bidra til handtering av sosiale, miljømessige og økonomiske bærekraftutfordringar
 - a. Avlaste og betre bruk av menneskelege ressursar
 - b. Bidra til å løyse miljømessige utfordringar i form av energi- og ressursforbruk.

Styringsmodell for IT

Kommunen sin styringsmodell for IT-området skal kombinere behovet for involvering av brukarmiljø og behovet for overordna styring og prioritering. Dette skal sikrast gjennom klar fordeling av ansvar og oppgåver mellom dei ulike rollene i styringsmodellen.

Kommunen sin styringsmodell for IT skal ha fire hovudroller:

- Styringsrolla – sørgjer for den overordna IT-styringa
- Systemearrolla – har ansvar for løysinga og bestiller utvikling og driftsstøtte
- Leverandørrolla – leverer utviklings- og driftstenester
- Brukarrolla – er brukar av systemet og nyttar driftsstøtte i medhald til avtaler mellom systemear og leverandør



Styringsrolla og styringsorgan

IT-strategien og rulleringar av denne er overordna, retningsgivande styringsdokument og behandlast av kommunestyret. Rådmannen følgjer opp IT-strategien og prioriterer utviklings- og driftstiltak gjennom

fastlegging og oppfølging av handlingsplanar. Rådmannen knyter til seg nødvendige ressursar for å ivareta ei slik aktiv styringsrolle. Handlingsplanar er ein konsekvens av strategien og skal utarbeidast av administrasjon basert på vedtatt rammar i økonomiplan. Større satsingar innarbeidast i handlings- og økonomiplan.

Det vert etablert eit rådgivande IT-forum med representasjon frå systemeigarar og IT-rådgjevar. IT-forumet møtast minst ein gong i tertialet for å vurdere oppfølginga av IT-strategien og handlingsplanane, og er øvste rådgjevande organ for rådmannen. Rådmann peiker til ein kvar tid ut leiar for IT-forum.

Ivaretaking av personvern og informasjonssikkerheit må sikrast ei forankring i styringsrolla. Rådmann via IT-rådgjevar har ansvaret for oppfølging, og skal sjå til at underleverandørar har system for å ivareta person- og informasjonssikkerheit. Risiko og sårbarheitsanalyse skal utarbeidast annakvart år, og skal danne grunnlaget for handlingsplan på området.

Systemeigar og systemansvarleg

Systemeigar er ei organisatorisk eining v/leiar, som betyr organisatorisk styring av IT. Systemeigar nemner opp ein systemansvarleg for dagleg ivaretaking av systemeigarrolla. Det er ein føresetnad at den einskilde systemansvarlege leier eit brukarforum med regelmessige møter. Opplegg for dette vert fastlagt for kvart einskild system.

- Alle fagsystem og fellessystem skal ha ein systemeigar.
 - Systemeigaransvaret vert lagt til den avdelinga eller seksjon som naturleg har eit hovudansvar for det fag- eller tenesteområde som systemet omfattar.
 - IT-rådgjevar er systemeigar for fellessystem som ikkje naturleg har annan systemeigar.
- Systemeigar har det funksjonelle ansvaret for løysinga:
 - Avklare om løysing bør oppgraderast eller erstattast?
 - Gi brukar opplæring og rettleiing i bruk av løysinga.
 - Koordinere endringar og kommunikasjon mot brukarane.
 - Utvikling og kontroll av rutinar knytt til bruk av systemet.
 - Ansvar for utviklingsprosjekt på løysing både økonomisk og funksjonelt.
- Systemeigar er økonomisk ansvarleg og skal:
 - Sikre at vi utnyttar løysinga best mogleg og hentar ut maksimale gevinstar.
 - Sikre at løysinga totalt sett er fornuftig i forhold til kost/nytte.
- Systemeigar teiknar driftsavtale (med IT-rådgjevar eller med ekstern aktør).
 - Kontrollere at drifta er i medhald av avtalt tenestnivå.
 - Følgjer opp driftsleverandør i forhold til rapportering og avvik.
- Systemeigar er sikkerheitsmessig ansvarleg for løysinga:
 - Ansvar for oppfølging av lover og reglar relatert til løysinga (personregister, arkivering, m.m.)
 - Etablere, modifisere og fjerne tilgongar.
 - Forretningskontinuitet ved at aktuelle tenester kan drivast vidare, som regel gjennom manuelle rutinar, ved eventuelle feil på IT-løysing.

Leverandørrolla- tenesteorientert drift

Austevoll kommune vil ha både IT-rådgjevar og eksterne som leverandørar av driftstenester. Austevoll kommune skal ha ei tenesteorientert IT-drift. Dette tyder at IT tenesta skal styrast av brukaren sine behov.

- Ein ønskjer å vedlikehalde kjernekompetansen av drifta internt i kommunen for ikkje å gjere seg for avhengige av eksterne leverandørar, slik at konkuransenutsetting av driftstenestene kan gjerast mest mogleg effektiv utan behov for konsulentar.
- IT-rådgjevar er overordna kontroll og støttedfunksjon for systemeigarar på vegne av rådmann.
- Ekstern driftsleverandør er aktuell for alle system der dette er økonomisk attraktivt. Ein skal spesielt vurdere ekstern drift når nokre av forholda under er til stade:
 - Det finnast få brukarar av løysinga i kommunen og den følgjer ikkje Austevoll kommune sine definerte standardar.
 - Det er ein ekstern driftsleverandør som er spesialist på akkurat denne løysinga.
 - Løysinga krev spesialkompetanse som IT-rådgjevar ikkje har eller det ikkje er prioritert å bygge opp.
 - Løysinga krev **ikkje** tett integrasjon mot øvrige fagsystem og løysingar i kommunen.
 - Løysinga har langt høgare krav til tilgjenge og døgnkontinuerleg vaktberedskap enn andre løysingar i Austevoll kommune.
- Ekstern drift skal i størst mogleg grad koordinerast av så få leverandørar som mogleg, og ein skal søke minst mogleg kompleksitet i systema.
- Drift av IT-løysinga skal baserast på internasjonalt metodeverk for strukturering av IT- drift bygd på "beste praksis"-prinsippet.
- Servicenivåavtaler mellom systemeigar og leverandør skal som hovudregel regulere ytingar og servicenivå for brukarane.
- Austevoll kommune skal søke å oppnå ytterlegare stordriftsfordelar for IT-drift gjennom å søke samarbeid med andre.

Brukarrolla

Tilsette, folkevalde, innbyggjarar og organisasjons- og næringsliv er brukarar av ulike IT-løysingar. Austevoll kommune ønskjer at dei ulike brukargruppene får kome med innspel og påverke kommunen sine løysingar.

- Representantar for brukarane av IT-system vert oppnemnd til brukarforum for kvart system eller grupper av system som naturleg høyrer saman.
- Brukarstøtte og –opplæring skal fortrinnsvis vere tilgjengeleg som nettbasert teneste. Systemeigar må ha tilgong til desse tenestene blant anna gjennom fjernstyring av brukarterminalar.
- Brukarane skal enkelt kunne melde avvik i forhold til gjeldande servicenivåavtaler mellom systemeigar og leverandør.

Felles rammer og generelle satsingar

Open og sikker informasjon

Austevoll kommune vil ha openheit og dialog internt i kommunen og mellom kommunen og innbyggjarane. Dette føreset at informasjon er tilgjengeleg, men også at han er påliteleg, trygt lagra, og at sensitiv informasjon ikkje kjem på avvege.

- Internt i kommunen skal all informasjon vere enkel tilgjengeleg såframt ikkje særlege omsyn til sensitivitet eller at det er unnateke frå offentlegheita.
- Informasjon skal vere lett tilgjengeleg. Søkerverktøy skal verke på tvers av systema som inneheld relevant informasjon.
- Austevoll kommune skal gjere tilgjengeleg all informasjon som er relevant for innbyggjarar og næringsliv. Informasjonen skal kunne nåast via webportal og søkemotor der.

- Saman med informasjonsrådgjevar og kommunikasjonsstrategi skal det leggjast til rette for meiroffentlegheit.

Austevoll kommune sin informasjonssikkerheit og sikkerheitsrutinar skal tilfredsstillere lover, forskrifter og datatilsynet sine krav.

- Kun autoriserte personar skal ha tilgang til sensitive opplysningar og annan informasjon som er unntekte offentlegheita.
- Konfidensialitet skal ivaretakast gjennom tekniske sikkerheitsløyisingar og gode sikkerheitshaldningar og rutinar.
- Som hovudregel skal sensitiv informasjon kun lagrast elektronisk på spesielt sikra utstyr.
- Austevoll kommune skal arbeide for at tilsette har tilgang til sensitiv informasjon elektronisk på dei stadar og i dei situasjonar ein har behov for dette for å redusere eller fjerne behovet for utskrifter.
- Ved innføring av nye tenester, eller ved vesentlege endringar i eksisterande tenester, skal det gjennomførast ein risiko- og sårbarheitsanalyse for å avdekke eventuelle sikkerheitsmessige svakheiter.
- Avvik skal raskt oppdagast og korrigerast gjennom system for internkontroll og varsling.

Arbeidsflate for tilsette og andre knytt til intern-nettet

Tilsette og andre som er tilknytt Austevoll kommune sitt interne nettverk skal ha ein felles, moderne og intuitiv arbeidsflate. Arbeidsflata skal vere fleksibel i forhold til ulikt utstyr, mobilitet og ulike behov, men skal likevel baserast på strenge standardar og fokus på effektiv drift og driftsstabilitet.

- Kun programvare som er autorisert skal kunne nyttast på kommunen sine PC-ar. Anna utstyr skal ha egne reglar.
- Kommunen skal tilby eit avgrensa utval av standardisert klientutstyr tilpassa ulike behov og økonomiske rammer.
- Alt klientutstyr skal skaffast via IT-rådgjevar for å sikre at etablerte standardar vert følgt og for å optimalisere drifta av utstyret. Har ein behov for utstyr eller programvare som ikkje er dekkja av dei etablerte standardane skal dette avklarast med IT-rådgjevar. Uautorisert utstyr får ikkje tilgang til nettverk og interne tenester i Austevoll kommune.
- Kommunen skal legge til rette for mobil tilgang til verktøy. Ein skal kunne bruke andre brukarterminalar enn PC for tilgong til ein skilde tenester. Mobilitetsløyising for PC skal gi identisk arbeidsflate og tilgong anten brukar jobbar frå kontor, heimekontor eller er på reise. Dette skal også gjelde for brukarar med tilgong til sensitive system.
- Austevoll kommune skal bygge ein samhandlingsplattform som er tett integrert, intuitiv og omfattande. Samhandlingsplattforma skal bidra til meir effektiv tenesteproduksjon, auka tilgjeng, redusert reiseverksemd og betre tenester.

Med arbeidsflate meiner ein her utstyr, operativsystem og felles kontorstøtteverktøy (tekstbehandlar, rekneark, e-post, presentasjonsverktøy, m.m.).

Med samhandlingsplattform meiner ein her eit sett av felles IT verktøy som nyttast for å kommunisere og samarbeide mellom tilsette, folkevalde, innbyggjarar og andre samarbeidspartnarar.

Fag- og fellessystem

Austevoll kommune skal ha eit effektivt og standardisert sett av fag- og fellessystem. Kommunen skal som hovudregel føretrekke system som dekker fleire fagområde framfor spesialsystem, er "hyllevare", har web-brukarflate og stor utbreiing innanfor det aktuelle fagområde.

- Avgjersle om innføring av nye system skal vere basert på reelle kost/nytte-analyser.
- Det skal kun vere eit fagsystem for ein type oppgåve og/eller fagområde.
- Systema skal vere oppdaterte og relevante. Det skal berre vere ein versjon av eit system i drift i kommunen.
- Alle fag- og fellesløysingar skal så langt det er mogleg nytte felles brukarkatalog for autentisering som sikrar at brukar ikkje ha fleire brukarnamn og passord.
- Løysingar basert på open kjeldekode, må vurderast ved ei kvar programvareendring.

Integrasjon

Austevoll kommune skal tilby fleire heilintegrerte IT- løysingar for innbyggjarar og tilsette. Informasjon skal kunne hentast inn og knytast saman på tvers av ulike register slik at ein unngår dobbeltregistreringar og inkonsistente data grunna manglande oppdateringar.

Integrasjonar bør gjerast etter nasjonale standardar i ein felles infrastruktur i staden for integrasjonar direkte mellom fagsystema. Det vert då berre éin integrasjon som må erstattast når systema skal skiftast ut. Dette forenkler overvåkinga, sikrar konsistente integrasjonar og gir større moglegheit for gjenbruk av integrasjonar til ulike formål. Heilintegrerte løysingar kan gi betydeleg effektiviseringsgevinst, både i forhold til saksbehandlingstid, kvalitet og redusert ressursbruk. Sentrale registre skal nyttast framfor å etablere kopiar lokalt.

Å etablere ein slik arkitektur med heilintegrerte løysingar er likevel krevjande, både mht kostnader og kompetanse. Val av integrasjonar skal baserast på kost/nytte-analyser. Gevinsten er normalt størst der integrasjon fjernar større volum av rutineprega oppgåver.

Grøn IT

Austevoll kommune skal bruke IT til å redusere den miljømessige belastninga. Dette skal ein oppnå ved å innføre system som avlastar reiseverksemd og som er mest mogleg energieffektive.

- Ved innkjøp av IT utstyr skal straumforbruk og gjenvinning vektleggast.
- Kommunen skal i størst mogleg grad nytte elektronisk kommunikasjon mot innbyggjarane og andre aktørar for å redusere papirbruk og transportbehov.
- Innføre system og løysingar som reduserer behovet for utskrift. Austevoll kommune skal arbeide for å innføre ein arbeidskultur der tilsette arbeider på elektroniske dokument framfor på utskrifter.
- Austevoll kommune skal etablere ei standardordning for avhending av utstyr slik at miljø og sikkerheitsmessige aspekt blir ivareteken på ein god måte.

Finansiering

Austevoll kommune skal utvikle ein finansieringsmodell for IT som bidreg til at kommunen som heilskap brukar IT-ressursar på ein best mogleg måte.

Modellen skal:

- Motivere til å utnytte IT-ressursane optimalt.
- Ikkje øydelegge for standardisering og heilskaplege løysingar på tvers av verksemdar.
- Ikkje vere administrativt arbeidskrevjande

Særlege strategiske satsingar

Tilrettelegging av felles rammer og infrastruktur er ei hovudsatsing og ein føresetnad for dei meir spesifikke tenestorienterte satsingane. Dei tenestorienterte satsingane skal ha fokus på:

- Elektronisk verdikjede frå søknad til slutført teneste
- Tenesterapportering og styringsdata
- Kompetansebygging – organisasjonsmessig og individuelt

I utarbeiding av handlingsplanar skal desse satsingane konkretiserast for det einskilde tenesteområdet.

Elektronisk verdikjede

I utviklinga av løysingar og integrasjonar vil ein følgje verdikjedene for dei ulike tenestene. Vi skal effektivisere og - der det er mogleg - automatisere dei verdiskapande aktivitetane og redusere dei andre aktivitetane mest mogleg.

Sjølvetjening via nettportal

Austevoll kommune sin nettportal skal ha universell utforming og tilby innbyggjarar og bedrifter oppdatert og relevant informasjon. Sjølvbeteningsløysingar for innbyggjarar og tilsette skal vere ei hovudsatsing. Det skal etablerast gode sjølvbeteningsløysingar som i størst mogleg grad er integrert og automatisert i forhold til bakanforliggjande fagsystem. Via nettportalen skal innbyggjarar og bedrifter få innsikt i kommunal saksbehandling som vedrører dei.

- Austevoll kommune skal nytte den nasjonale standarden som løysing for å identifisere og autentisere innbyggjarar for tilgong til tenester som krev dette.
- Kommunen skal arbeide for at mest mogleg av innbyggjarkommunikasjonen skjer elektronisk. Austevoll kommune skal bruke nasjonale løysingar for utsending av elektroniske meldingar til innbyggjarar og bedrifter.
- Tilsette og brukarar skal sjølv kunne oppdatere eigne registeropplysningar

Innføring av sjølvbeteningsløysingar er ei omfattande og tidkrevjande oppgåve. Prioritering mellom område for sjølvbetjening skal derfor gjerast etter vurderingar av samla nytte- og effektiviseringsgevinstar for både brukar og administrasjon. Løysing som gir gjenbruksmoglegheiter for fleire tenester, og utviklar kommunen sin bruk av nasjonale standardar, bør ha prioritet.

Enklare saksbehandling

Austevoll kommune skal jobbe for å få elektronisk dokument- og saksflyt i heile den administrative og politiske saksbehandlingkjeda.

Tiltak av særleg strategisk tyding for effektivisering og kvalitetsforbetringar er:

- Automatisk journalføring frå sjølvbeteningsportal
- Enkel journalføring av e-post og andre dokument som ikkje er kome gjennom journalsystemet
- Fullelektronisk arkiv
- Papirlause politiske møter
- Vidareføring av deltaking i nasjonale prosjekt for elektronisk informasjonsutveksling i helse- og sosialsektoren

Austevoll kommune skal vidareføre engasjementet sitt med utvikling og ta i bruk standardiserte nasjonale løysingar for elektronisk informasjonsutveksling i helse- og sosialsektoren, det vil seie mellom pleie- og omsorgsteneste, sjukehus, fastlegar, legevakt, helsestasjonsteneste og sosialteneste.

Velferdsteknologi

Både for å effektivisere tenester og møte ”knapphet” på arbeidskraft, samt ta i bruk alle menneske uavhengig av kompetanse og kapasitet, skal kommunen aktivt vere med på utvikling og implementering av velferdsteknologi.

- Deltaking i nasjonale og internasjonale utviklingsprosjekt
- Vere tidleg ute med å ta i bruk nye hjelpemiddel.
- Aktivt bidra til at innbyggjarar tidleg skaffar seg velferdsteknologiske løysingar som bidreg til at **alle** kan vere sjølvhjelpen så lenge som mogleg.

Tenesterapportering og styring

Ved hjelp av IT skal leiarar og medarbeidarar ha tilgong til styringsinformasjon tilpassa den einkilde sine behov. Informasjon frå fagsystem og register skal gjerast meir tilgjengeleg for driftsoppfølging, analyser og forbetringstiltak.

- IT skal forenkle og redusere tidsbruk til tenesterapportering.
- Kommunen sine styringssystem skal ha automatisk datafangst frå driftssystema.
- Rapportar og styringsinformasjon skal vere tilgjengeleg gjennom datavarehusløyningar og standardrapportar/-innsyn.

Kompetanseutvikling og læring

IT skal bidra til ein organisasjonskultur prega av kompetanseutvikling og læring.

- Arbeidsflate og samhandlingsverktøy skal gi enkle moglegheiter for samarbeid og kunnskapsdeling
- Enkel tilgang til interne og eksterne kunnskapsbasar og nettstad.
- Enkel tilgang til skildring av viktige arbeidsoppgåver og rutinar via nettbasert dokumentasjon og e-læring.