



Digitaliseringsstrategi for Norddjurs Kommune 2016-2020

1. Indledning

Danmark fik sin første digitaliseringsstrategi for den offentlige sektor i 2001. Staten, regionerne og kommunerne har siden i fællesskab lanceret yderligere fire digitaliseringsstrategier, hvoraf den fjerde udløber med udgangen af 2015.

Som en konsekvens heraf og af aftalerne mellem regeringen og Kommunernes Landsforening om kommunernes økonomi har KL udarbejdet Den Fælleskommunale Digitaliseringsstrategi 2016-2020. Strategien er vedtaget af KL's bestyrelse den 21. juni 2015.

Denne fælleskommunale strategi samler kommunerne om en række fælles initiativer i erkendelse af, at kommunerne i langt højere grad end tidligere må arbejde sammen for at høste gevinsterne ved digitalisering.

Det er intentionen, at den fælleskommunale strategi udgør grundlaget for hver enkelt kommunes egen digitaliseringsstrategi.

Digitaliseringen skal bidrage til at effektivisere og kvalitetsforbedre kommunens service, ligesom ny teknologi skal anvendes til at udvikle og optimere arbejdsgange, -rutiner og -processer.

Digitaliseringsstrategien for Norddjurs Kommune danner den overordnede ramme for det arbejde, der lokalt skal ske i de kommende år.

Endelig skal strategien ses i sammenhæng med kommunens øvrige politiske grundlag, eksempelvis servicestrategi, kommunikationsstrategi osv.

2. Vision

Norrdjurs Kommune ønsker, at alle borgere/virksomheder, som kan betjene sig selv, skal gøre dette. Der vil altid være borgere, der ikke er digitale, og de skal naturligvis fortsat ydes god service. Disse ikke digitale borgere kan få personlig hjælp, enten over telefonen eller i borgerservice. En del af rationalet ved, at borgere, der kan selv, skal selv, er netop, at der kan frigives ressourcer til dem, der virkelig har brug for det.

Borgerne/virksomhederne skal i videst mulige omfang have adgang til egne data og sager.

Norrdjurs Kommune ønsker at give borgerne og virksomhederne den bedst mulige service og ønsker at anvende digitaliseringen som et redskab til at levere denne gode service. Servicen skal afbalanceres i forhold til de forskellige målgruppers behov og ressourcer.

Norrdjurs Kommune ønsker at udbredelsen af mobil- og bredbånds-dækningen udvikles mest muligt, således at borgerne får mulighed for at udnytte de digitale muligheder, der stilles til rådighed

Norrdjurs Kommune vil arbejde for smartere og mere intuitive selvbetjeningsløsninger, som har samspil med bagvedliggende fagsystemer, så henvendelser kan behandles hurtigt og automatisk, når det giver mening.

Digitalisering skal give mere effektive og brugervenlige fagsystemer, der gør det nemmere for medarbejderne at samarbejde på tværs, inddrage borgere, behandle sager, lave afgørelser mv. Digitalisering skal medvirke til, at kommunens ressourcer udnyttes effektivt.

Norrdjurs Kommune ønsker en åben og sammenhængende digital kommune, hvor der er fokus på, at borgernes oplysninger behandles forsvarligt.

3. Indsatsområder

For at nå målet om en åben og sammenhængende digital kommune er det nødvendigt, at der igangsættes en række initiativer, der understøtter bevægelsen hen mod målet. En del af disse indsatsområder vil bestå i omlægning af arbejdsgange, således at de nuværende digitale løsninger udnyttes bedst muligt. Andre vil bestå i indkøb, udvikling og implementering af nye digitale løsninger.

For at sikre at investeringer i digitale løsninger er billigst muligt vil Norddjurs Kommune tilslutte sig en række fælles aktiviteter, f.eks. projekter som udspringer af Den Fælleskommunale Digitaliseringsstrategi eller projekter som KOMBIT tager initiativ til, ligesom der vil være projekter, der igangsættes med baggrund i vore lokale forhold og ønsker.

4. Fokusområder

I den foregående periode har Norddjurs Kommune gennemført en lang række digitaliseringsprojekter, ligesom der er en del projekter, der fortsætter ind i perioden for den nye digitaliseringsstrategi.

Af projekter, der fortsætter ind i den nye periode, kan nævnes: talegenkendelse, monopolbrud, printløsninger, teleløsninger, bibliotekssystem, ydelsesrefusionssystem, udnyttelse af velfærdsteknologi, grunddataprogrammet samt samarbejdsplatform på skole og dagtilbudsområdet.

Den Fælleskommunale Digitaliseringsstrategi har fokus på følgende områder:

Fælles fundament for en ny strategi

- Øge den fælles handlekraft ved at videreudvikle det kommunale samarbejde inden for rammerne af den fælles strategi

Borgerbetjening 3.0

- Borgernes møde med den kommunale sektor skal være nært og personligt, uanset om det er via digitale løsninger eller fysisk fremmøde

Offentlige data skal skabe effektivitet og merværdi

- Data skal genbruges på tværs og dermed skabe sammenhæng og ny viden

Sikkerhed og tilgængelighed

- Der skal skabes tryghed om håndtering af oplysninger

Kommunernes rammearkitektur

- Rammearkitekturen skal give it-løsninger, der hænger sammen på tværs, og hvor data kan genbruges

Gevinstrealisering og kompetenceudvikling

- Fokus på ledere og medarbejderes digitale kompetencer, så de kan understøtte forandringsprocessen og realisere gevinstpotentialet

Fællesoffentligt samarbejde om digitalisering

- Samarbejde på tværs med fokus på infrastruktur, datadeling og rammevilkår

Effektiv styring og administration

- Skal muliggøre en mere effektiv opgavevaretagelse med bedre udnyttelse af kommunernes ressourcer

Smart digital beskæftigelsesindsats

- Skal bidrage til et velfungerende arbejdsmarkedsområde ved at understøtte Jobcentrene

Borgerne skal videst mulig mestre eget liv

- Digitalisering skal på effektiv vis bidrage til, at borgere inddrages mest muligt og får større indflydelse på eget forløb

Teknologi giver bedre fysiske rammer og bæredygtig vækst

- Digitalisering skal bidrage til at skabe gode fysiske rammer for bæredygtig vækst og udvikling

Digital sammenhæng for børn og unge

- Digitalisering skal understøtte sammenhæng i børn og unges læring, herunder trivsel, så de udvikler sig og lærer nok til at kunne gennemføre en kompetencegivende uddannelse

Norddjurs Kommune vil i lokale digitaliseringsprojekter have fokus på disse punkter fra Den Fælleskommunale Digitaliseringsstrategi.

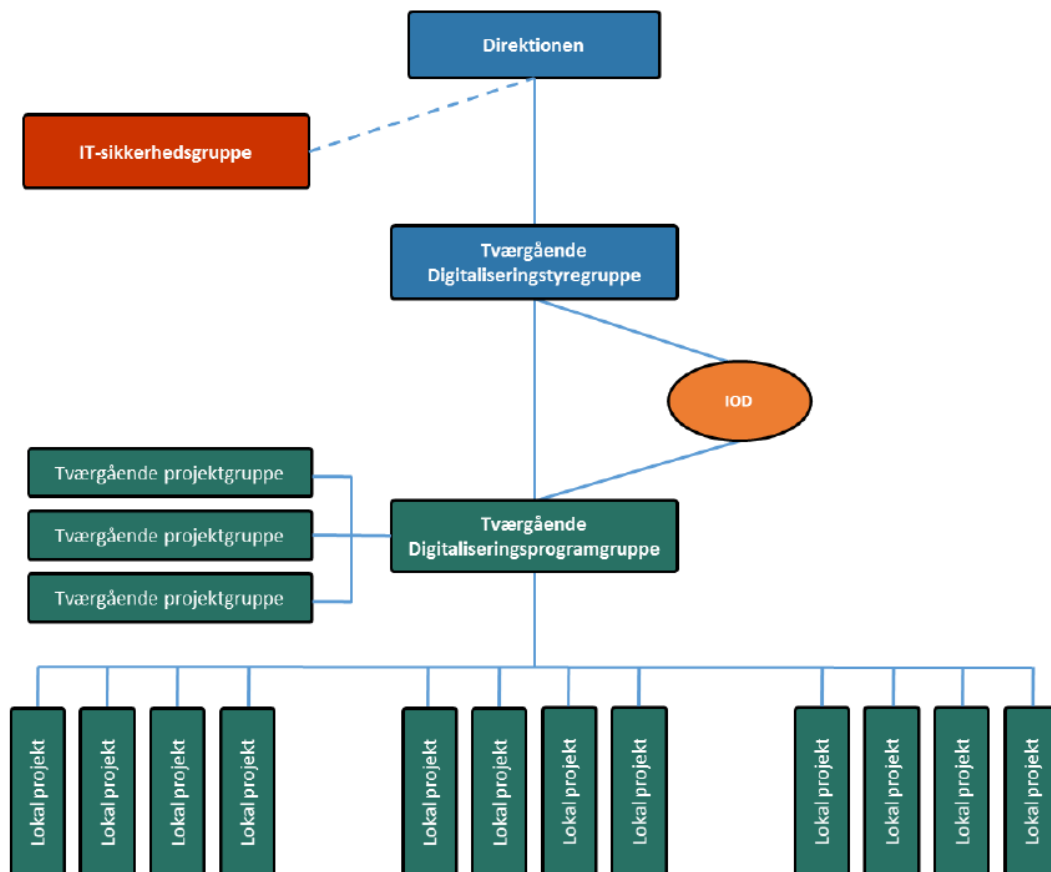
KL melder fra primo 2016 løbende handlingsplaner ud for nye digitaliseringsopgaver. Norddjurs Kommune vil følge disse handlingsplaner og desuden supplere med lokale digitaliseringstiltag. Norddjurs Kommune vil løbende opdatere kommunens lokale digitaliseringshandlingsplan.

5. Information til borgerne

Digitaliseringsstyrelsen afholder nationale informationskampagner for at udbrede kendskabet til digitale løsninger. Norddjurs Kommune deltager i disse informationskampagner. Hvis det vurderes nødvendigt, suppleres disse informationskampagner med information i de lokale aviser. Der informeres desuden løbende om nye digitale tiltag på kommunens hjemmeside.

Ved hver henvendelse til Norddjurs Kommune skal medarbejderen gøre opmærksom på, hvilke digitale muligheder borgeren og virksomheden har til løsning af den pågældende henvendelse.

6. Organisering



Figur 1 – Tværgående digitaliseringsorganisation

Tværgående digitaliseringsstyregruppe

Der er nedsat en tværgående digitaliseringsstyregruppe, som skal kaste et strategisk blik et godt stykke ud i fremtiden, opstille visioner og udstikke overordnede og principielle retningslinjer for kommunens samlede, fremadrettede digitaliseringsindsats. I den forbindelse skal gruppen også sikre et strategisk fokus på kommunens engagement i eksterne udviklings- og tværkommunale samarbejder, for at maksimere gevinsterne heraf. Endvidere skal digitaliseringsstyregruppen løbende følge op på gevinstrealiseringen fra især større og/eller tværgående projekter, herunder monopolbrudsprojektet.

Digitaliseringsstyregruppen tager beslutninger på det taktiske niveau og laver strategiske beslutningsoplæg til direktionen, samt sikre at direktionen løbende er tæt på gruppens arbejde.

Digitaliseringsstyregruppen skal godkende en overordnet, årlig indsatsplan, som udarbejdes af den tværgående digitaliseringsprogramgruppe, men skal kun i særlige tilfælde tage stilling til prioritering af og ressourcetildeling til de enkelte, tværgående indsatser.

Deltagere i styregruppen

Styregruppeformanden skal være en repræsentant fra direktionen, mens øvrige medlemmer af digitaliseringsstyregruppen er IT- og digitaliseringschefen samt udvalgte chefer og/eller ledelsesrepræsentanter med beslutningskompetencer fra hele organisationen. Disse chefer og/eller ledelsesrepræsentanter er udpeget af direktionen, med fokus på at få en bred og visionær gruppe.

Desuden vil minimum én projektleder fra IT- og digitaliseringsafdelingen deltage og samtidig være sekretær for digitaliseringsstyregruppen.

Ansvar

Digitaliseringsstyregruppen skal sikre:

- at Norddjurs Kommune har klare strategisk mål på det digitale område, og at kommunens digitale indsatser er i overensstemmelse med disse
- at Norddjurs Kommune har en fælles digitaliseringsstrategi, og at denne udmøntes i konkrete handlinger, som tilfører kommunen merværdi, samt at digitaliseringsstrategien
- er koordineret med kommunens øvrige strategier
- at den samlede digitaliseringsindsats har visionært afsæt
- at de nødvendige strategiske beslutninger træffes, så den samlede digitaliseringsindsats har retning
- at der er et strategisk fokus på eksterne udviklings samarbejder
- at direktionen, og den samlede chefgruppe er engageret i processer og beslutninger vedr. principielle, fremadrettede indsatser
- at den øvrige digitaliseringsorganisation løbende får de nødvendige strategiske udmeldinger, så de er fokuseret på de rigtige indsatsområder
- at følge på de opstillede mål for gevinstrealisering i de tværgående projekter og indsatser opnås

Den tværgående digitaliseringsprogramgruppe

Digital understøttelse af kerneopgaverne, vil være et af de væsentligste bidrag til den øgede optimering og effektivisering af kommunens forvaltning i fremtiden. Gevinstrealisering og ansvaret herfor ligger ude i forvaltningerne, men optimering af gevinstrealiseringen forudsætter imidlertid

tid udbygning af samarbejdet på tværs af forvaltningerne om rammer, viden og indsatser, herunder inddragelse af relevant tværkommunalt samarbejde.

Derudover skal det også sikres at der løbende arbejdes med at opnå de forventede gevinster fra de tværgående projekter og indsatser, hvilket forudsætter, at der løbende og smidigt kan ske en prioritering og ressourcefordeling til indsatserne.

Den tværgående digitaliseringsprogramgruppe skal være medvirkende til at håndtere disse udfordringer, samt løbende sikre et tværgående overblik over alle digitaliseringsprojekter i hele kommunen.

Den tværgående digitaliseringsprogramgruppe tager beslutninger på det operationelle niveau og laver taktiske samt strategiske beslutningsoplæg til digitaliseringsstyregruppen, samt sikre at styregruppen løbende er tæt på gruppens arbejde.

Deltager

Bemanding vil være repræsentativ fra forvaltninger, med udgangspunkt i de eksisterende medarbejderprofiler der har rollen som projektleder, IT-ansvarlige, superbruger, koordinator eller lignende. Den tværgående digitaliseringsstyregruppe udpeger faste medlemmer af programgruppen, samt formanden for gruppen, som også bør være et medlem af den tværgående digitaliseringsstyregruppe. Herudover vil gruppen være dynamisk, afhængig af levetiden for de forskellige digitaliseringsprojekter. Digitaliseringsprojektlederne fra IT- og digitaliseringsafdelingen vil også være faste medlemmer og fungere som sekretær for gruppen.

Ansvar

Den tværgående digitaliseringsprogramgruppe skal:

- sikre at den tværgående digitaliseringsstyregruppe og direktion får de inputs, som er nødvendige for at træffe strategiske beslutninger og udmelde retning
- udarbejde en årlig indsatsplan, til godkendelse i den tværgående digitaliseringsstyregruppe, der angiver prioritering af de tværgående projekter og aktiviteter
- sikre at indsatsplanen dækker efterspørgslen.
- tage de nødvendige beslutninger som gør, at de tværgående projekter og aktiviteter er i ledelse og i fremdrift, herunder at de nødvendige ressourcer allokeres og at mulige gevinster synliggøres
- administrere en projektportefølje, der omfatter:
 - alle nationale og fælleskommunale digitaliseringsprojekter
 - alle tværkommunale projekter samt egne tværgående indsatser
 - alle lokale digitaliseringsprojekter rundt om i organisationen
- administrere en systemportefølje, der sikrer overblik og afsæt for strategiske og taktiske indsatser for at øge gevinstpotentialerne

- sikre en tværgående kommunikation, dialog og vidensdeling til de lokale digitaliseringsorganisationer. Herunder strategi, fælleskommunale retningslinjer- og arkitekturprincipper.

De lokale digitaliseringsorganisationer

Ved oprettelse af den tværgående digitaliseringsprogramgruppe sikrer vi en bedre ledelsesmæssig kobling til - og dermed styrkelse af - det arbejde, der foregår i de lokale digitaliseringsorganisationer i de enkelte forvaltninger, hvor digital understøttelse af kerneopgaverne i allerhøjeste grad er i fokus.

De lokale digitaliseringsorganisationers funktion og bemanning fastsættes som hidtil i forvaltningerne ud fra egne behov.

De lokale digitaliseringsorganisationer vil også kunne hente hjælp og støtte fra den tværgående digitaliseringsprogramgruppe, som også vil bistå med forståelse og implementering af de fælleskommunale retningslinjer- og arkitekturprincipper

Stikord til hvad de lokale digitaliseringsorganisationer skal sikre:

- at der opstilles synlige mål for gevinstrealisering
- at der tildeles et ansvar for gevinstrealiseringen på ledelsesniveau
- at der følges op på at gevinsterne høstes
- at der støttes op omkring den årlige indsatsplan og allokeres ressourcer til arbejdet
- at der leveres lokal projektledelse
- at der bidrages til tværgående videndeling

Tværgående projektgruppe

De tværgående projektgrupper som f.eks. monopolbruds, mobil- og bredbånds og

BRA/Smart projektgrupperne vil være tæt knyttet til den tværgående digitaliseringsprogramgruppe, for at sikre kommunikationen og gennemsigtigheden i disse projekter formidles bedst muligt. Det skyldes at disse projekter ofte har indvirkning på hele organisationen og investeringerne, samt gevinstrealisering også er drevet fra centralt hold.

Deltager

De tværgående projektgrupper er som oftest styret af en digitaliseringsprojektleder fra IT- og digitaliseringsafdelingen, mens de bemannes med de relevante fagpersoner og kompetencer fra forvaltningerne, samt der løbende/ad-hoc vil blive indkaldt relevante

medarbejder, leder og/eller chefer hvis det findes nødvendig at disse deltager i møderne.

Ansvar

De tværgående projektgrupper skal:

- sikre at den tværgående digitaliseringsprogramgruppe får de inputs, som er nødvendige for at træffe eventuelle beslutninger og/eller løfte disse til den tværgående digitaliseringsstyregruppe
- sikre at de leverancer og succeskriterier der er opstillet i projektet - og som kan ses i startdokumentet på projektet, opnås
- tage de nødvendige beslutninger som gør, at de forskellige opgaver og aktiviteter er i ledelse og i fremdrift, herunder at de nødvendige ressourcer allokeres og at mulige gevinster synliggøres
- sikre et stabilt informations flow til de afdelinger og forvaltninger som er direkte eller indirekte berørt af projekterne
- sikre at der løbende sker videndeling på tværs af organisationen i forbindelse med projekterne
- være primær kontaktflade til leverandører og interessenter i forbindelse med projekterne samt deltage aktivt i de arrangementer der afholdes af leverandørerne og andre aktører, i det omfang tid og ressourcer tillader det
- varetage eventuelle budgetoverblik på projekterne i samarbejde med økonomikonsulenter og den budgetansvarlige

Møder

Projektgrupperne administrer selv mødeintervaller, dog deltager projektlederne i Project Board møder i IT- og digitaliseringsafdelingen, hvor der fremlægges en status på de forskellige projekter. Project Board møderne afholdes ca. hver 14. dag.

IOD

Innovation og Digitalisering (IOD) er en lille gruppe af udvalgte medarbejder fra forvaltningen, har fodfæste i Norddjurs Kommunes værdi om prøvehandling. Gruppen nedsættes for at identificere, undersøge samt igangsætte nye innovative tiltag der kan inspirere og udfordrer Norddjurs Kommunes organisation til at skabe nye innovative løsninger gennem øget digitalisering.

Målet med gruppen er at give den tværgående digitaliseringsstyregruppe og den tværgående digitaliseringsprogramgruppe inspiration

til hvad der sker inden for digitaliseringsområdet både lokalt, nationalt og globalt.

Der er ingen rammer for denne gruppe, forstået på den måde at der skal tænkes ud af boksen og arbejdes med hvilke projekter der vil kunne skabe størst mulig gevinst for såvel enkelte fagområder som hele organisationen.

Gruppen skal bestræbe sig efter at arbejde ud fra de agile principper og gerne fokusere på det man på engelsk kalder ”disruptive innovation” der defineres som små og billige tiltag/implementeringer der skaber store forandringer og/eller effektivisering.

Desuden vil projektarbejdet i gruppen kunne tage afsæt i laboratoriemodellen i Norddjurs Kommunes projektguide eller SCRUM metoderne der også anvendes andre steder i organisationen i dag.

Den tværgående digitaliseringsstyregruppe vil kunne afsætte økonomiske midler fra digitaliseringsbudgettet til projekter som IOD gruppen igangsætter og administrerer.

IT-sikkerhedsgruppe

IT-sikkerhedsgruppen er en eksisterende gruppe som er oprettet i forbindelse med at der i 2011 blev udarbejdet og godkendt en informationssikkerhedspolitik i Norddjurs Kommune. Informationssikkerhedspolitikken beskriver gruppen på følgende måde:

IT-sikkerhedsgruppen består af Norddjurs Kommunes øverste sikkerhedsansvarlige samt en IT-ansvarlig fra hvert direktørområde, udpeget af direktørerne blandt områdets medarbejdere.

IT-sikkerhedsgruppen har, med reference til den øverste sikkerhedsansvarlige, ansvaret for at sikre, at målsætningen for informationssikkerhedspolitikken bliver opfyldt. Opgaverne for IT-sikkerhedsgruppen er beskrevet i Forretningsordenen for IT-sikkerhedsgruppen, der selv vedtager sin forretningsorden.

IT-sikkerhedsgruppen er normgivende og fastsætter på grundlag af den godkendte informationssikkerhedspolitik de regler, procedurer m.v., der sikrer at målene opfyldes.

IT-sikkerhedsgruppen behandler alle spørgsmål om informationssikkerhed af principiel karakter.

IT-sikkerhedsgruppen foretager én gang om året en vurdering af informationssikkerhedspolitikken, herunder regler, procedurer m.v., til sikring af at disse lever op til kravene i lovgivningen.

IT-sikkerhedsgruppen vurderer én gang årligt om der er behov for fornyet risikovurdering/konsekvensanalyse.

7. Godkendelse



Digitaliseringsstrategien er godkendt af kommunalbestyrelsen den 21. januar 2016.

Tillæg vedr. ændret organisering er godkendt af Direktionen den 11. januar 2017