



# **Kraggerø kommune**

## **Digitaliseringsstrategi**

### **2020 - 2023**

# Innholdsfortegnelse

|                                                                         |          |
|-------------------------------------------------------------------------|----------|
| <b>Digitaliseringsstrategi 2020 – 2023 .....</b>                        | <b>3</b> |
| 1. Innledning .....                                                     | 3        |
| 2. Brukeren i sentrum .....                                             | 4        |
| 3. Digitalisering for innovasjon og økt produktivitet .....             | 4        |
| 4. Styrket digital kompetanse og deltakelse .....                       | 5        |
| 5. Effektiv digitalisering av offentlig sektor .....                    | 6        |
| 6. Informasjonssikkerhet, personvern og dokumentasjonsforvaltning ..... | 7        |
| 7. Tjenestemessige satsningsområder .....                               | 8        |
| 7.1. Helse og omsorg .....                                              | 8        |
| 7.2. Oppvekst .....                                                     | 9        |
| 7.3. Samfunn .....                                                      | 10       |

# Digitaliseringsstrategi 2020 – 2023

## 1. Innledning

Kragerø kommunes digitaliseringsstrategi bygger på KS' digitaliseringsstrategi for kommuner og fylkeskommuner 2017–2020. KS' digitaliseringsstrategi har følgende visjon: Gode og tilgjengelige digitale tjenester styrker dialogen med innbyggere og næringsliv og gir gode lokalsamfunn.

Dette dokumentet skal være Kragerø kommunes overordnede styringsdokument i det digitale utviklingsarbeidet. Dokumentet beskriver Kragerø kommunes satsingsområder, og hvilke målsettinger og tiltak kommunen har for den videre digitaliseringen.

Kragerø kommune har samordnet sin strategi med gjeldende digitaliseringsstrategi, «[En digital offentlig sektor](#)» (2019–2025), fra KS og Kommunal- og moderniseringsdepartementet.

Kragerø kommunes strategiske digitaliseringsplan skal forholde seg til det regionale prosjektet Digi-TV og de felles strategier og tiltak som følger av det.

[Stortingsmelding 27 \(2015–2016\) Digital agenda for Norge](#) formulerer fem hovedprioriteringer for den nasjonale IKT-politikken, som også er gyldige for kommunal sektor. Både KS' digitaliseringsstrategi og Kragerø kommunes digitaliseringsstrategi 2020–2023 speiler disse hovedprinsippene:

### Brukeren i sentrum

Offentlige tjenester skal oppleves som sammenhengende og helhetlige for innbyggere, næringsliv og frivillig sektor. Forvaltningen skal gjenbruke informasjon i stedet for å spørre på nytt.

### IKT er en vesentlig innsatsfaktor for innovasjon og produktivitet/gevinstrealisering

Næringslivet og samfunnet skal kunne utnytte mulighetene som digitaliseringen gir. Kragerø kommune skal legge til rette for økt digital innovasjon.



### Styrket digital kompetanse og deltakelse

Gjelder fra grunnopplæringen og gjennom alle faser i livet. Digitale tjenester skal være lette å forstå og lette å bruke for alle. Kragerø kommune må til enhver tid ha god og riktig digital kompetanse for å utnytte de mulighetene teknologien gir oss.

### Effektiv digitalisering av offentlig sektor

Offentlige digitaliseringsprosjekter skal planlegges og gjennomføres profesjonelt. Gevinster skal realiseres – det vil si at ny teknologi bidrar til høyere kvalitet på tjenestene. Ferdige løsninger i markedet skal benyttes når det er hensiktsmessig. Kragerø kommune bør benytte digitale fellesløsninger for å oppnå en effektiv digitalisering.

### Godt personvern og god informasjonssikkerhet

Personvern og informasjonssikkerhet skal være en integrert del av utviklingen og bruken av IKT. Den enkelte innbygger skal ha råderett over egne personopplysninger. Informasjonssikkerhet skal ivaretas

med utgangspunkt i risikovurderinger basert på trussel- og sårbarhetsinformasjon, og følges opp gjennom god internkontroll.

## 2. Brukeren i sentrum

Universell utforming betyr at flest mulig har tilgang til hele samfunnet. Universell utforming skal bidra til å gjøre digitale løsninger lette å forstå og enkle å bruke.



Et klart og brukertilpasset språk er en viktig forutsetning for at digitale tjenester blir tatt i bruk. Kragerø kommune skal arbeide systematisk for at klarspråk blir en del av utviklingen av de digitale tjenestene. Klarspråk skaper mindre avstand og mer tillit, og det kan bidra til inkludering. Det må også være et tilgjengelig tilbud for de som av ulike grunner ikke kan benytte seg av digitale løsninger.

Viktige situasjoner og livshendelser for brukerne skal velges som utgangspunkt for utvikling av sammenhengende tjenester. Ved å ta utgangspunkt i en livshendelse setter vi brukeren i sentrum. Uavhengig av kommunalområde eller forvaltningsnivå, skal livshendelser derfor være grunnlaget for utvikling av sammenhengende tjenester.

### Mål

- Kragerø kommune skal digitalisere tjenester med utgangspunkt i brukernes behov og livshendelse.
- Kragerø kommune skal sørge for at digitale løsninger følger kravene om universell utforming.
- Kommunal sektor skal kommunisere i et klart og forståelig språk.
- Hjemmesiden til Kragerø kommune skal være oppdatert og gi god og nødvendig informasjon til innbyggerne
- Sosiale medier brukes av tjenesteområdene der det er hensiktsmessig.
- Digitale tjenester skal brukes slik at innbyggernes rettssikkerhet personvern ivaretas.

## 3. Digitalisering for innovasjon og økt produktivitet

Innovative anskaffelser er et strategisk verktøy for å fornye offentlig sektor. Utvikling av nye systemer eller løsninger vil omfatte mange anskaffelser, og her ligger det et stort potensial for innovasjon og nyskaping. I fremtiden vil bruk av f.eks. velferdsteknologi bidra til å gi gode tjenester til langt flere innbyggere og større egenmestring og bedre liv for den enkelte innbygger.

Bruk av digital teknologi og innovative anskaffelser er viktige verktøy for å automatisere prosesser samt gi bedre og mer effektive kommunale tjenester.





Gevinstrealisering er utfordrende og krever strukturert og kontinuerlig oppfølging gjennom hele digitaliseringstiltaket. Et aktivt og strukturert arbeid er en forutsetning for å avdekke muligheter for gevinstrealisering.

#### Mål

- Kragerø kommune skal ta i bruk digital teknologi som bidrar til tjenesteinnovasjon og effektive tjenester, samt sikre bedre oppgaveløsning.
- Kommunen skal gjennom innovative anskaffelser bidra til nyskaping og økt produktivitet.
- Kragerø kommune skal legge til rette for selvhjelp og mestring.
- Kommunen skal optimalisere bruken av sine digitale verktøy ved å integrere alle fagprogrammene i sine tjenester.
- Arbeidet med gevinstrealisering styrkes og tiltak med høyest nytte og gevinstpotensial prioriteres.
- Gevinst anvendes til kvalitetsforbedring og generell innsparing.

## 4. Styrket digital kompetanse og deltakelse

Digital kompetanse vil være en kritisk faktor for offentlige virksomheters evne til digital transformasjon og uthenting av gevinster fra digitalisering. Politisk og administrativ ledelse trenger kompetanse for å kunne ta gode strategiske valg.



De ansattes kompetanse i bruk av IKT er avgjørende for utvikling og effektivisering av forvaltning og tjenesteyting. Kommunal virksomhet må ha kunnskap om hvilke muligheter som ligger i ulike teknologiske løsninger. Kragerø kommunes «Strategiske plan for kompetanseutvikling» fremmer kompetanseanalysemodellen som verktøy for å identifisere generelle og spesifikke kompetansebehov blant de ansatte. Det er særdeles viktig at dette verktøyet blir brukt så grundig og presist som mulig når det

digitale kompetansebehovet kartlegges i tråd med utfordringene og målsettingene denne planen beskriver.

Digital kompetanse blant innbyggerne er også sentralt for å lykkes med digitalisering. Det er viktig at de som ønsker det får mulighet til å innhente relevant informasjon fra kommunens hjemmesider og ta i bruk offentlige elektroniske tjenester.

E-læringsprogrammer kan være nyttig å ta i bruk, både for tjenesteytere og mottakere.

#### Mål

- Kragerø kommune skal bidra til at innbyggerne får grunnleggende digital kompetanse.
- Kommunen skal ha ansatte som har tilstrekkelig kompetanse til å bruke aktuelle IKT-løsninger.
- Kragerø kommune skal ha kompetanse på forvaltning av kommunens IKT-løsninger.
- Kragerø kommune skal ha en plan for kompetanseutvikling av ledere og ansatte.
- Kragerø kommune skal ha en kultur for kompetanseutvikling på det digitalt område.

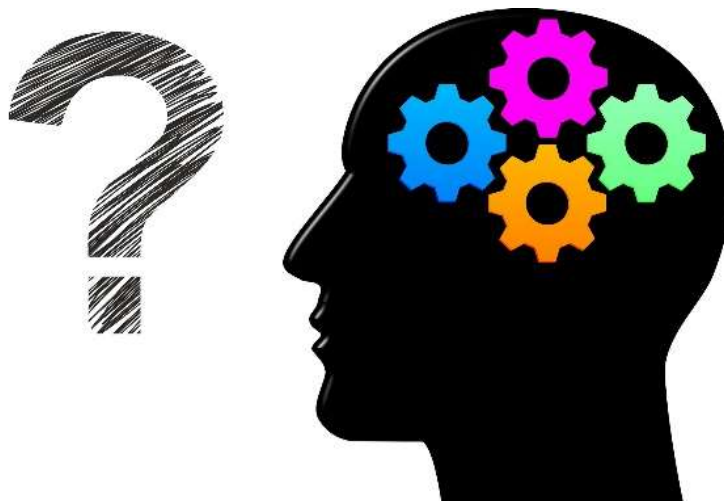
## 5. Effektiv digitalisering av offentlig sektor

Offentlige tjenester skal oppleves som sammenhengende og helhetlige for brukerne. For at innbyggerne lettere skal finne fram til relevant informasjon og orientere seg blant tjenestetilbudene, er det viktig at kommunen tar i bruk kommunale og nasjonale fellesløsninger.

Digitale løsninger må bidra til samhandling på tvers av tjenesteområder, sektorer og fagsystemer. Samarbeid med andre kommuner vil være vesentlig i digitaliseringsarbeidet.

Ved å benytte elektroniske søknadsprosesser kan man sikre at søknaden inneholder nødvendige opplysninger og data. Slike prosesser kan gi grunnlag for automatisert saksbehandling.

Bruk av eksisterende data muliggjør proaktive tjenesteytelser fra kommunenes side, f.eks. tilbud om barnehageplass.



### Mål

- Kragerø kommune skal legge felleskomponenter og nasjonale standarder til grunn i digitaliseringsarbeidet
- Kragerø kommune skal utveksle resultater og erfaringer fra digitaliseringsarbeidet med andre kommuner
- Kragerø kommune skal jobbe for full bredbåndsdekning i kommunen
- Ved implementering av nye IKT-tjenester skal systemer som leveres som sky-løsninger prioriteres.
- Kragerø kommune skal vurdere digitale løsninger finansiert av offentlige myndigheter som f.eks. Digifin, og ta disse i bruk der det er hensiktsmessig.
- Kragerø kommune skal velge digitale verktøy som er kjent og utprøvd i det kommunale markedet
- Kommunen skal ta i bruk digitale verktøy for å sikre god dokumentasjonsflyt og legge til rette for møtevirksomhet via nettet.

## 6. Informasjonssikkerhet, personvern og dokumentasjonsforvaltning

Personvern og informasjonssikkerhet er grunnleggende i digitaliseringsarbeidet og må være et innebygd element fra starten av. Innsamling og bruk av stordata utfordrer informasjonssikkerhet og personvern. Innbyggernes rettssikkerhet og personvern må ivaretas i takt med digitaliseringen.

Kommunen har ansvar for å ivareta innsyn i innbyggernes egne saker, samtidig som opplysningene ikke skal komme på avveie. Innbyggerne skal i størst mulig grad ha råderett over egne personopplysninger.



Helhetlig dokumentasjons- og arkivforvaltning skal sikre riktig tilgang, hensiktsmessig bruk, rettidig sletting og at bevaringsverdige opplysninger faktisk blir bevart. Arkivloven pålegger kommunen å arkivere arkivverdig materiale. For å oppnå god dokumentfangst er arkivløsning med integrasjoner med fagprogrammer som produserer dokumentene avgjørende.

### Mål

- Informasjonssikkerhet i Kragerø kommune skal ivaretas ved bruk av teknologiske løsninger, retningslinjer, holdninger og kultur.
- Sentrale myndigheters bestemmelser for informasjonssikkerhet skal legges til grunn for arbeidet med personvern og sikker informasjonsbehandling.
- Kragerø kommune skal ha et overordnet styringsdokument for informasjonssikkerhet som ajourføres årlig.
- Kommunen skal ha en arkivløsning som ivaretar dokumentfangst i henhold til lovverket.

## 7. Tjenestemessige satsningsområder

### 7.1. Helse og omsorg

#### Velferdsteknologi

Velferdsteknologi i form av trygghets- og sensorteknologi vil bli en naturlig del av det ordinære tjenestetilbudet fremover.

Velferdsteknologi skal ikke nødvendigvis erstatte behovet for helse og omsorgstjenester, men kan i noen tilfeller utsette behov for, og være et supplement til ordinære tjenester. Teknologi skal være enkel og intuitiv i bruk. Brukers behov skal stå i sentrum. Etske vurdering, risikovurdering og vurdering av samtykke ligger som et grunnleggende fundament.



#### Kommunikasjon- og optimaliseringsverktøy

Nasjonalt jobbes det med kommunikasjonsverktøy mellom pasient/pårørende og helsepersonell. Det må legges opp til valgfrihet, utfra brukerens og pårørendes behov, samtidig ivareta sikkerheten. For å effektivisere er det viktig å vurdere optimaliseringsverktøy og automatisering av enkelttjenester. Digital samhandling med andre offentlige etater vil være ressursbesparende og effektivt.

#### Kjernejournal

Kjernejournal er en nasjonal elektronisk tjeneste som gir helsepersonell rask og sikker tilgang til viktige opplysninger om den enkeltes helse.

#### Nasjonalt knutepunkt

Nasjonalt knutepunkt er en tjeneste som ivaretar dataflyt mellom velferdsteknologiske løsninger og andre e-helsesystemer, for eksempel elektroniske pasientjournaler. Integrasjonene i en knutepunkttjeneste driftes og forvaltes av myndighetene.

#### Mål

- Der det er hensiktsmessig skal velferdsteknologi være en integrert del av tjenesten.
- Kragerø kommune skal vurdere bruk av kommunikasjons- og optimaliseringsverktøy internt i tjenestene
- Kommunen skal følge myndighetenes satsing på kjernejournal og nasjonalt knutepunkt



## 7.2. Oppvekst

Kragerø kommune har ansvar for å sikre alle barn og unge et likeverdig opplæringstilbud. Kommunalområdet Oppvekst består av følgende tjenester: barnehage, skole, leirskole, voksenopplæring, flyktningetjeneste, barneverntjeneste, helsestasjon og pedagogisk - psykologisk tjeneste (PPT).

### Skole, leirskole og voksenopplæring

Digitale ferdigheter skal øves gjennom hele opplæringen og må være en del av opplæringen i barnehagene og skolene i Kragerø kommune. Skolene har digitale virkemidler for å kunne gå i dybden på fagene, se sammenhenger mellom fagområder og utvikle evnen til å reflektere og tenke kritisk. Barn og unge må også forberedes til å ta vare på seg selv og hverandre, kunne forstå og håndtere og bygge gode relasjoner med mennesker rundt seg, og bli aktive og deltakende medlemmer av samfunnet.



### Barnehage

Digitale verktøy sikrer god informasjonsflyt mellom hjem og barnehage og er viktig for både barna, foreldrene og for barnehagens virksomhet. Det er først og fremst den daglige dialogen mellom foreldre og barnehagen som bidrar til god kvalitet for det enkelte barnet.

### Øvrige

Kragerø kommune skal sikre digitale løsninger som ivaretar det faglige behovet hos ansatte og brukerne. Saksbehandling og arkivering skal ha helhetlig dokumentasjons- og arkiveringsforvaltning. Maler og skjemaer skal optimaliseres for de ansattes og brukerens behov.

## Mål

- Digital ferdighet skal være integrert i alle fag i skole og i de aktuelle kjerneelementene.
- Kragerø kommune skal ta i bruk teknologiske løsninger som gir barn og ungdommer bedre trygghet, bedre tjenestekvalitet og økt produktivitet.
- Kragerø kommune skal legge til rette for at skolene og barnehagene utnytter læringspotensialet som ligger i teknologien.
- Kommunen skal sørge for gode digitale kommunikasjonsløsninger med hjemmene.
- Ansatte i Oppvekst skal aktivt bruke digitale verktøy der dette er hensiktsmessig og der det fremmer læring og utvikling.
- Kragerø kommune skal samkjøre bruk av pedagogiske programvare og digitale verktøy.
- Gi tilbud til foreldre for å øke den digitale kompetansen.

### 7.3. Samfunn

Kommunalområde Samfunn leverer tjenester innenfor følgende områder: Plan- og byggesak, vei, park og skjærgårdstjeneste, brann og feiing, vann, avløp, renovasjon og slam, eiendomsforvaltning, kultur, boligkontor og tomteforvaltning, miljø og vanndirektiv, og NAV.

Lederne i kommunalområde samfunn skal ha en offensiv tilnærming til å ta i bruk og innføre ny teknologi og digitale verktøy for å kunne effektivisere eller forbedre brukeropplevelsen.

#### Plan og byggesak, og miljø og vanndirektiv

Digitale verktøy skal inn i saksbehandlingsprosessen og standardtjenester. Tjenestene automatiseres for raskere å kunne betjene kunder, for eksempel bruk av verktøy hvor man kan bestille kart, områdeanalyser og sende nabovarsel.

#### Vei, park og skjærgårdstjeneste

Digitalisering av forvaltningsoppgaver og saksbehandling av søknader vil gi en effektiviseringsgevinst. Bruk av flåtestyring vil bidra til å optimalisere veivedlikehold.

#### Vann, avløp, renovasjon og brann

Kommunen bruker i dag et eget verktøy til forvaltning av eiendomsinformasjon (Komtek). Denne informasjonen gjøres digitalt tilgjengelig for innbyggerne i en «Minside»-løsning. Det skal jobbes mot at innbyggerne skal foretrekke digital kommunikasjon.

#### Kultur og Eiendom

Innenfor kultur og eiendom skal man digitalisere saksbehandling av utleie av kommunale bygg. Eiendom skal digitalisere sine driftsrutiner for å effektivisere drift og for å ivareta internkontrollforskriften. I gjennomføring av prosjekter og fornying av bygg bør det fokuseres på størst mulig grad av automatisering og sensorløsninger for å kunne ha et behovsbasert vedlikehold.



#### NAV

NAV følger en statlig digitaliseringsstrategi, men har innført og skal videre utvikle Digisos som er en del av den kommunale satsingen.

#### Mål

- Tjenester skal i størst mulig grad automatiseres for å oppnå effektivisering.
- Det tas i bruk verktøy for at innbyggere kan melde om feil på kommunaltekniske anlegg som vei, vann, avløp og renovasjon.
- Driftsavdelingene skal ta i bruk digitalt FDV-verktøy for å dokumentere oppfyllelse av internkontrollforskriften.
- Oppdatere og kvalitetssikre ulike typer data i fagprogrammene.
- Alle moduler i Komtek tas i bruk for å optimalisere dialog og informasjonsutveksling med innbygger.