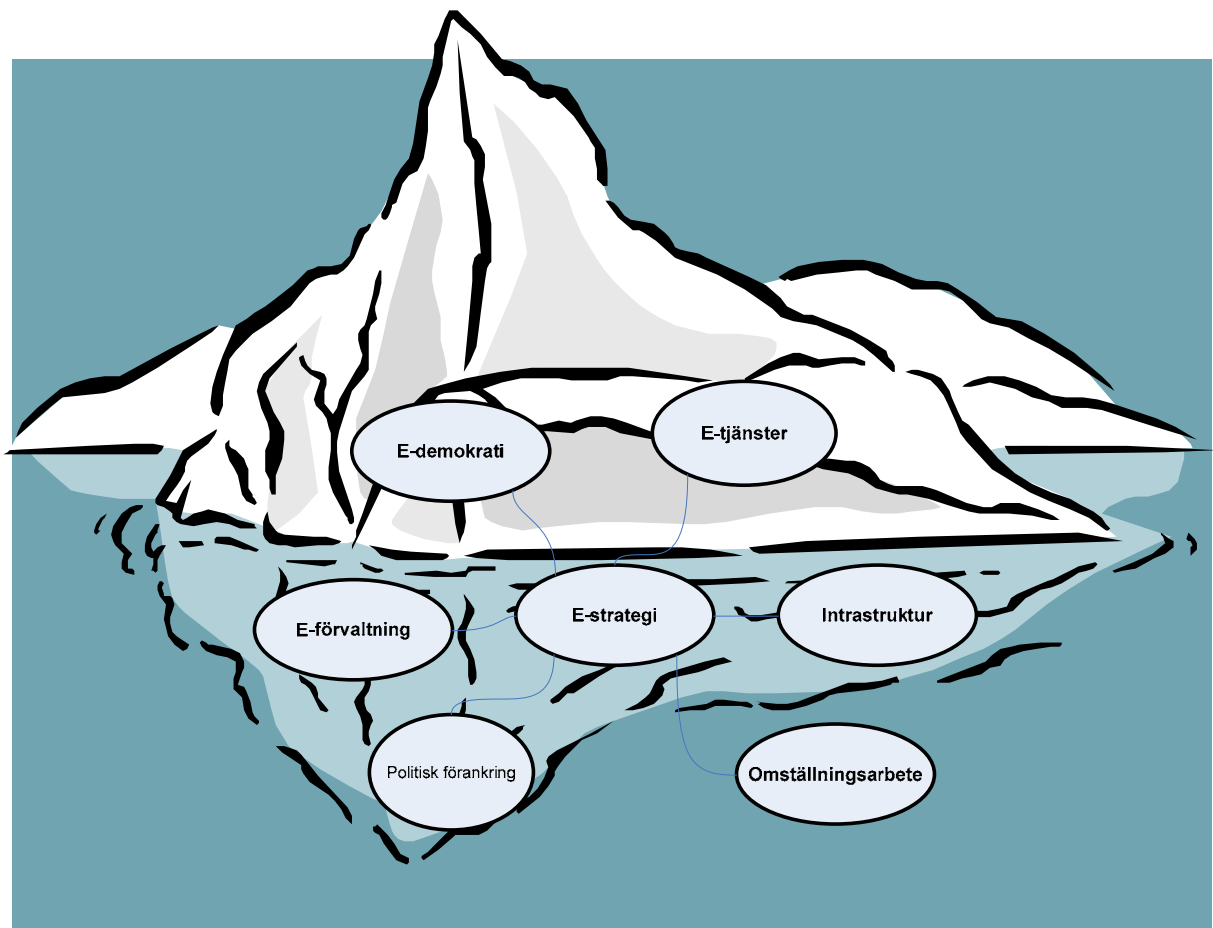


e-strategi för Mora, Orsa och Älvdalens kommuner



e-strategi för Mora, Orsa och Älvdalens kommuner	1
Inledning.....	1
1. Sammanfattning	2
2. Bakgrund	3
3. Syfte och mål.....	3
4. Styrning och ansvar	3
4.1 IT-rådet.....	3
4.2 e-organisation	4
4.3 IT-drift.....	4
5. Målområden	5
5.1 e-tjänster	5
5.2 e-demokrati.....	6
5.3 e-förvaltning	6
7. Samverkan	6
8. Ekonomi och finansiering	6
9. IT-säkerhet enligt BITS	7
10 IT-infrastruktur	7
10.1 Stadsnät och bredband till byarna	7
Företagsperspektivet.....	7
Boendeperspektivet	7
Leverantörsperspektivet	7
Kommunperspektivet	8
10.2 Kommunintern datakommunikation	8
11. Rutiner för aktualisering av e-strategin	8
11.1 Disposition av e-strategin.....	8
11.2 Revision av e-strategin	8
12. Refererande dokument	8

Inledning

Kommunstyrelsen i Mora har uppdragit åt Kommundirektören att utarbeta en e-strategi till 2008-09-01. Uppdraget har delegerats till IT-chefen. I e-strategin skall begreppen e-demokrati, e-service och e-förvaltning beaktas. Närliggande och berörda områden är Informationsplan, Medborgarkontor och Teknisk infrastruktur. Motsvarande uppdrag finns i Orsa och Älvdalen och därför har kommunernas gemensamma IT-råd beslutat att uppdra åt IT-chefen i Mora att ta fram en gemensam e-strategi för kommunerna.

I e-strategin är *kommunerna* samlingsnamnet för Mora, Orsa och Älvdalens kommuner i sin helhet inklusive bolag och stiftelser.

1. Sammanfattning

IT används som en naturlig del i den kommunala förvaltningen och i kontakt mellan politiker, medborgare, näringsliv och tjänstemän. Det är inte längre tekniken som står i fokus utan nyttan av de möjligheter som tekniken ger. Denna utveckling mot funktion snarare än teknik har lett till att det nu talas om e-strategi där det förr talades om IT-strategi. Inom kort kommer sannolikt även e att försvinna och då talar vi om strategisk verksamhetsutveckling. I e-strategin identifieras tre mycket viktiga dialoger.

e-demokrati – Dialogen mellan medborgare, näringsliv och politiker

e-tjänster – Dialogen mellan verksamheterna och medborgare, politiker och näringsliv via olika kanaler. I första hand via Mora.se.

e-förvaltning – Dialog inom kommunal förvaltning och mellan tjänstemän och politiker. E-förvaltning omfattar allt internt stöd för att förenkla, förbättra och stödja verksamheterna samt ge möjlighet till effektiv samverkan inom och mellan kommunerna.

En förutsättning för e-frågorna är en utvecklad **IT-infrastruktur** som möjliggör samverkan mellan människor, kommuner och andra myndigheter.

Det är också viktigt med **politisk förankring** och att organisationen och våra medarbetare bedriver ett aktivt omställningsarbete så att processer, attityder och ledning ändras i takt med utvecklingen.

Konkret innebär strategin att

- medborgarna ska på ett enkelt sätt kunna ta del av fattade beslut, beslutsunderlag, utredningar och annat material som underlättar för medborgaren att sätta sig in i de ärenden som behandlats, behandlas och kommer att behandlas i kommunen
- medborgarna ska kunna delta i paneler, rådslag och enkäter för att förbättra beslutsunderlag och aktualisera ärenden för behandling i den demokratiska processen.
- kommunerna eftersträvar en utbyggnad av IT-infrastruktur till tätort och byar
- kommunerna skall tillhandahålla e-tjänster så att medborgare och företag i kommunerna, genom självservice, ska kunna tillgodogöra sig kommunal service, på deras villkor och helst vid en tidpunkt som passar kunden
- på sikt ska alla system, av intresse för allmänheten, vara tillgängliga via Internet, där lagstiftningen och etiska regler så tillåter
- systemsamverkan mellan Mora, Orsa och Älvdalen bör eftersträvas inom berörda verksamhetsområden
- IT-rådet har en övergripande roll för IT-frågor och samtliga större förändringar i IT-miljön ska samordnas via IT-rådet
- kommunerna får en gemensam IT-funktion med en gemensam IT-driftchef och en E-strateg/verksamhetsutvecklare
- det åligger samtliga förvaltningar och bolag att, vid årsbokslut och verksamhetsplanering, redovisa genomförda och planerade projekt för processkartläggning och införande av e-tjänster.
- *Handbok för e-tjänster* fungerar vid sidan av detta dokument som styrdokument i kommunernas verksamheter
- samtliga serverbaserade system med fler än en användare skall genomgå en IT-säkerhetsanalys

- dokumentet *Teknisk plattform* reglerar den IT-tekniska miljön
- hårdvara ägs av IT-enheten och hyrs ut till verksamheterna

2. Bakgrund

Kommunens verksamhet är skattefinansierad och medborgarna har befogad rätt att ställa krav på att verksamheten bedrivs på ett effektivt sätt. Att vara effektiv innebär att maximal nytta produceras för varje skattekrona. Effektivitet handlar alltså om nytta (värde, kvalitet) och om hushållning av resurser (ekonomi). E-strategin syftar till att långsiktigt öka nyttan och servicenivån utan att kräva mer resurser.

Medborgarna har också demokratisk rätt att ta del av hur vi hanterar våra resurser och hur vi arbetar med att uppnå de politiskt satta målen.

3. Syfte och mål

Kommunernas syfte med e-strategin är bidra till uppfyllande av statliga målen om service, öppenhet och effektivitet och samtidigt kommunernas övergripande målområden och därmed:

- bidra till att göra våra kommuner till en attraktiv plats att bo och leva genom att
 - medborgarna och näringslivet upplever kommunens tjänster som ändamålsenliga och kostnadseffektiva
 - medborgarnas och näringslivets kontakter med kommunen uppfattas positiva och har mervärde
 - medborgare och näringsliv har insyn och påverkansmöjlighet i de demokratiska processerna
- bidra till utbyggnad av en ändamålsenlig infrastruktur i kommunerna genom att
 - fortsätta utbyggnaden av öppna stadsnät.
 - erbjuda bredband till byarna
- bidra till kommunernas ekonomiska målsättningar genom att
 - se över kommunernas arbetsprocesser och söka effektivisering
 - vara en attraktiv arbetsgivare med ändamålsenligt arbetssätt och effektiva verktyg
 - aktivt söka efter områden där kunden uppfattar ett mervärde i självservice

4. Styrning och ansvar

Respektive Kommunfullmäktige ger Kommunstyrelsen det yttersta ansvaret för att genomföra e-strategin. E-strategin gäller tillsvidare och skall fungera som ett styrdokument i nämnders och förvaltningars verksamhetsplanering. Strategin gäller även kommunala bolag.

Kommundirektören/kommunchefen är ansvarig för att genomföra e-strategin i kommunorganisationen på respektive kommunstyrelsens uppdrag. Samordning sker i IT-rådet som är direkt underställd kommundirektören i respektive kommun.

4.1 IT-rådet

IT-rådet består av två ledande tjänstemän per kommun samt en gemensam E-strateg/verksamhetsutvecklare som anställs av Mora kommun och finansieras av kommunerna gemensamt. E-strategen/verksamhetsutvecklaren är sammankallande till IT-rådets möten.

Syftet med IT-rådet är bl a samordning av investeringar, verksamhetsutveckling och strategiska beslut angående informations och kommunikationssystem för att säkerställa en effektiv användning av kommunens resurser.

För att ha ett helhetsperspektiv över de olika förvaltningarnas satsningar på e-tjänster ska de e-tjänster som införs i kommunen successivt avrapporteras till IT-rådet, liksom övriga större förändringar i IT-miljön.

Den e-service som erbjuds skall vara anpassad till kommunens Informationsplan och Kanalstrategi.

4.2 e-organisation

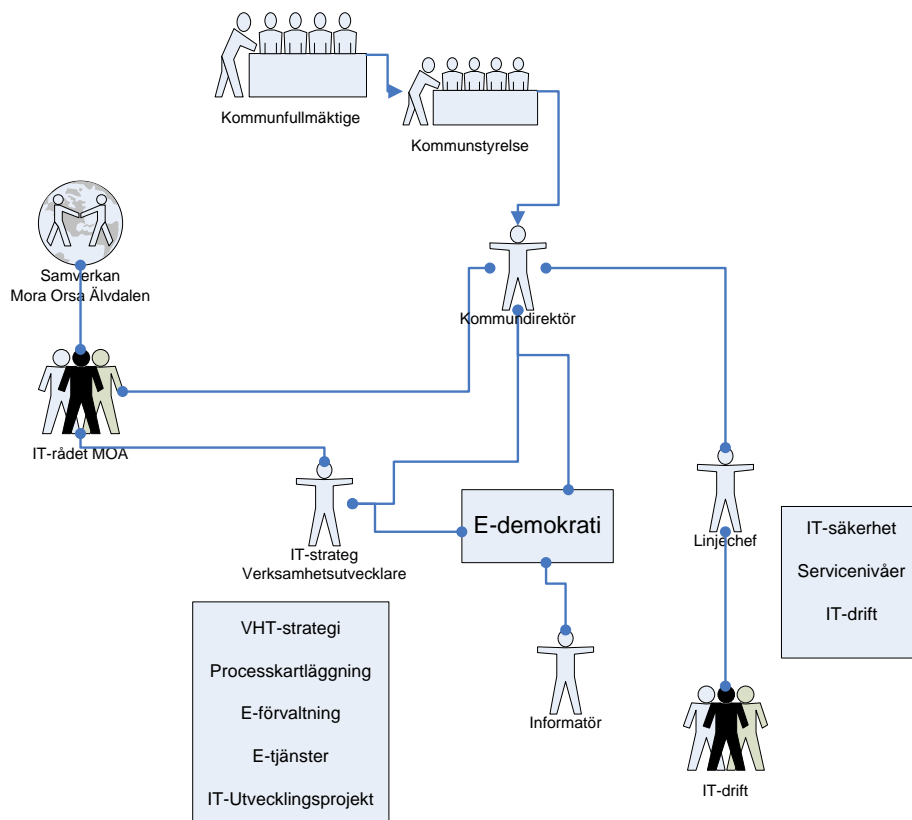
E-strategen/verksamhetsutvecklaren verkar direkt under kommundirektören i Mora och bereder ärenden för beslut i IT-rådet. E-strategen/verksamhetsutvecklaren är processägare för e-strategin på kommundirektörernas/kommunchefernas uppdrag och ansvarar för samordning mellan kommunens övriga verksamheter och IT-enheten vad gäller servicenivåer och personella resurser till projekt.

Det åligger samtliga förvaltningar och bolag att, vid årsbokslut och verksamhetsplanering, redovisa genomförda och planerade projekt för processkartläggning och införande av e-tjänster.

På sikt ska alla system, av intresse för allmänheten, vara tillgängliga via Internet, där lagstiftningen och etiska regler så tillåter.

4.3 IT-drift

Driften av kommunernas IT-miljö sköts av en gemensam IT-enhet med en gemensamt anställd driftschef. Driftschefens uppgifter är personal och budgetansvar för den gemensamma IT-enheten, ansvar för IT-driften, att överenskomna servicenivåer, svars- och åtgärdstider hålls samt att IT-säkerhetskraven uppfylls i de delar som enligt BITS åligger IT-enheten.



5. Målområden

5.1 e-tjänster

En stor del av kommunala förvaltningsärenden är av rutinmässig karaktär. Flera av dessa kan med säkerhet effektiviseras med rätt IT-stöd både mot medborgarna, inom kommunen och vid kontakter med andra myndigheter.

Ovansiljans kommuner skall genom aktiva åtgärder se till att medborgare och företag i kommunerna ska kunna tillgodogöra sig kommunala tjänster, så långt som möjligt på deras villkor och helst genom självservice vid en tidpunkt som passar kunden.

Självservice innebär att kunden/medborgaren själv söker och fyller i relevant information. Genom att bakomliggande system till stor del är automatiserade och kan kommunicera över förvaltningsgränserna och med andra myndigheter, kan kunden ofta få svar direkt (24-timmarsmyndighet) och annat fall en betydligt kortare handläggningstid.

I takt med att e-legitimation införs kommer e-servicen att utvecklas och underlättas.

För kommunen innebär självservice att personal frigörs från rutinärenden och kan fokusera på kundvård och sin specialistkompetens. Detta är också ett sätt att möta problemet med stora pensionsavgångar de närmaste åren.

Givetvis är medborgaren i centrum och e-service kan också innebära betydande besparingar för kommunen om medborgaren får sitt ärende utrett smidigt och med ett minimum av handpåläggning.

5.2 e-demokrati

I propositionen *Demokrati för det nya seklet*, som antogs av riksdagen 4 april 2002, presenteras en strategi för att värna om och fördjupa den svenska folkstyrelsen. Syftet är att värna den representativa demokratin samt att stimulera ett medborgardeltagande även mellan de allmänna valen. Det är Ovansiljans kommuners uppfattning att IT i hög grad kan medverka till detta.

Kommunernas hemsidor är populära och välbesökta. De har tidigare varit mycket av skyltfönsterkaraktär där kommunen avgör vad som ska lyftas fram och där medborgarna minimalt kan påverka innehållet. Här finns utvecklingsmöjligheter och begreppet e-demokrati innebär i Mora, Orsa och Älvdalen att medborgarna med olika IT-stöd aktivt ska kunna delta i ett samspel med de förtroendevalda. I en e-demokrati ska medborgarna på ett enkelt sätt kunna ta del av fattade beslut, beslutsunderlag, utredningar och annat material som underlättar för medborgaren att sätta sig in i de ärenden som behandlats, behandlas och kommer att behandlas i kommunen. Jämfört med andra media har IT använts relativt begränsat för detta. En utveckling av IT-stöden ger ett välkommet komplement till de traditionella formerna av dialog mellan politiker och allmänhet.

Medborgarna kan även aktivt delta i paneler, rådslag och enkäter för att förbättra beslutsunderlag och aktualisera ärenden för behandling i den demokratiska processen.

5.3 e-förvaltning

För att kunna tillhandahålla e-tjänster och e-demokratiplattform krävs att kommunens interna arbete utvecklas. I denna utveckling genomförs en processkartläggning för att hitta aktiviteter som kan göras snabbare, bättre och billigare med eller utan ändamålsenligt IT-stöd. Hur processkartläggning och genomförandeprojekt ska bedrivas i kommunerna beskrivs i dokumentet *Handbok för e-tjänster* som vid sidan av detta dokument fungerar som styrdokument i kommunernas verksamheter.

6. Medborgarkontor

Ett medborgarkontor kan vara en kanal för de medborgare som önskar stöd med åtkomst till den kommunala e-tjänsterna. I medborgarkontoret kan medborgaren t.ex. få hjälp med att fylla i en traditionell ”pappersblankett” direkt in på en hemsida. På så sätt kan manuell hantering minimeras och medborgarna upplever en god service.

7. Samverkan

Samverkan med andra organisationer prioriteras och Mora kommun är t.ex. medlem i Sambruk vars syfte är att skapa en gemensam grund för utveckling av kommunala tjänster. Samverkan mellan Mora, Orsa och Älvdalen uppmuntras särskilt eftersom vi har en god tradition av samverkan och att vi har förutsättningarna klara för ett fungerande teknikstöd.

8. Ekonomi och finansiering

Utgångspunkten är att finansieringen för projekten åligger respektive förvaltning. Det bör dock avsättas centrala medel som efter prioritering kan användas som delfinansiering av förvaltningsöverskridande projekt och för att finansiera projekt där vinsterna är långsiktiga eller är i form av ökad service eller ökad öppenhet som t.ex. e-demokratiprojekt. Det bör också finnas centrala personella resurser för processkartläggning och projektledning.

9. IT-säkerhet enligt BITS

Samtliga serverbaserade system med fler än en användare skall genomgå en IT-säkerhetsanalys enligt kommunens fastställda säkerhetspolicy som är baserad på FA22 eller BITS (basnivå för IT-säkerhet). Ansvarig för IT-säkerheten i ett system är systemägaren, vanligtvis, förvaltningschefen. Till sin hjälp har systemägaren E-strategen/verksamhetsutvecklaren, IT-driftchefen och IT-säkerhetssamordnaren. Det åligger systemägaren och IT-driftchefen att teckna ett serviceavtal där acceptabla svarstider, avbrottsstider, avbrottsrutiner och manuella rutiner för systemet fastslås.

10 IT-infrastruktur

Med IT-infrastruktur avses Moras och Orsas öppna nät för anslutning av företag och boende inom Moras och Orsas tätort, Bredband till orter utanför tätorterna i samtliga kommuner, kommunernas egna datakommunikation och Teknisk plattform. Teknisk plattform omfattar routrar, switchar, modem, servrar, datorer med normal kringutrustning, skrivare och multifunktionsskrivare. Den tekniska plattformen ägs och förvaltas av IT-enheten som hyr ut utrustningen till förvaltningarna enligt ett regelverk som specificeras i dokumentet *Teknisk plattform*.

10.1 Stadsnät och bredband till byarna

Kommunen har övergripande planeringsansvar vad gäller infrastruktur inklusive bredbandsfrågor och i kommunernas IT-infrastrukturprogram understryks följande: Detta ansvar har kommunerna tagit genom en mycket aktiv roll i utbyggnaden av bredband i hela Dalarna. Den förra utbyggnaden var av kostnadsskäl främst baserad på det befintliga kopparnätet för anslutning av slutkunder. Detta var en mycket god start och medförde att 98% av befolkningen fick tillgång till Internet. För de tjänster som nu växer fram krävs dock en högre överföringskapacitet, vilket i praktiken innebär ett stadsnät och utbyggnad i byarna av ett fiberbaserat nät som ansluts till Stadsnätet.

Företagsperspektivet

En betydande faktor vid val av etableringsort är tillgången till modern IT-infrastruktur för att komma åt de tjänster och priser som erbjuds, samt möjliggöra att själv erbjuda tjänster. Speciellt viktigt är frågan för företag som är etablerade på flera orter.

Boendeperspektivet

De stora vinnarna om byarna ansluts till ett fiberbaserat öppet nät (Stadsnät) är de boende. Med ett öppet nät finns valfrihet att välja tjänster som passar den enskildes behov och plånbok eftersom nätet uppmuntrar fri konkurrens och inte inlåsning i långa avtal. Nya typer av tjänster växer ständigt fram och alltfler riktar sig mot hemmet och kräver bredband av hög kapacitet. Med ett utbyggt nät har alla samma tillgång till dessa tjänster.

Leverantörsperspektivet

Leverantörerna av bredbandstjänster vill ha så många kunder som möjligt med en ”ingång”. Byarna blir ur leverantörsperspektiv intressanta enbart genom att koppla ihop dem med ett stadsnät.

Kommunperspektivet

Kommunen är självklart mån om de boende och det lokala näringslivet. Även för det interna arbetet har kommunen ett behov av att knyta ihop verksamheterna för att kunna dra full nytta av de centrala administrativa systemen och för att få en kostnadseffektiv drift. Ett stadsnät innebär att de kostnader som annars skulle ligga helt på kommunen delas av flera.

10.2 Kommunintern datakommunikation

För att fullt ut kunna dra nytta av e-förvaltning krävs att samtliga kommunala verksamheter vid behov ska kunna ta del av elektronisk information via e-post, hemsidor, intranät, kommunala eller andra system. Detta sätter en miniminivå för datakommunikationen. Samtliga fastigheter i närhet till ett stadsnät skall anslutas till nätet och ett fastighetsnät skall byggas. Anslutningen finansieras i Mora och Orsa av Moras och Orsas öppna nät och fastighetsnätet finansieras av fastighetsägaren. I Älvdalen bör ett öppet stadsnät anläggas på samma sätt som i Mora och Orsa. Anslutna fastigheter skall kommunicera enbart via stadsnätet. Övriga verksamheter skall kommunicera via ADSL, eller teknik med bättre överföringsegenskaper, i samråd med IT-enheten. All kommunikationsutrustning ägs, övervakas och administreras av IT-enheten. Fastighetsnäten ska designas enligt IT-enhetens direktiv som tryggar hög stabilitet och överföringskapacitet.

Datakommunikationen mellan kommunerna skall vara fiberbaserad och uppgraderas successivt efter behov.

11. Rutiner för aktualisering av e-strategin

11.1 Disposition av e-strategin

e-strategin skall vara översiktlig och peka ut en riktning utan att reglera detaljer. Styrdokument, policys och tekniska specifikationer ska läggas i bilagor och hänvisas till i e-strategin.

11.2 Revision av e-strategin

e-strategin ska kännas aktuell och blicka framåt i en ständigt föränderlig värld. Därför ska e-strategin revideras årligen av IT-rådet.

12. Refererande dokument

- Teknisk plattform - I dokumentet framgår regler för hyra av teknisk utrustning, hur beställningsförfarande går till, hur funktionsarbetsplatserna ser ut, vilken kommunalstandard som gäller och hur denna standard ska uppdateras.
- Kommunernas IT-infrastrukturprogram
- IT-säkerhetsdokumenten enligt FA22 och BITS
- Informationsplan
- Handbok för e-tjänster
- Kanalstrategi – En strategi över hanteringen av de viktigaste kanalerna mellan kommunen och medborgarna/företagen. Ofta Internet, Telefoni och personligt besök.