

Digitaliseringsstrategi 2021-2023



Styrdokument Strategi	Beslutat av KS	Gäller från och med 2021-2023
Ansvarig Digitaliserings- och IT-chef	Gäller för Mölnåls stad	Senast uppdaterat 2020-10-07

Digitalisering i Mölndals stad

Digitaliseringens möjligheter att göra välfärden effektivare, mer tillgänglig och enklare för såväl invånare som medarbetare ska tas tillvara.

Syftet med strategin är att förbättra förutsättningarna för att realisera kommunens ambition kring digitalisering för att möjliggöra bästa möjliga service till våra invånare och näringsliv samt klara kommunens tillväxt genom att etablera mer effektiva arbetssätt.

Stadens digitaliseringsstrategi sätter fokus på våra arbetssätt och processer, hur de kan förenklas och förbättras till nytta för våra invånare, medarbetare och näringsliv. Förbättrad inre effektivitet möjliggör samtidigt ökad tillgänglighet och förbättrad kvalitet och service för stadens invånare.

Med detta blir det tydligt att digitaliseringen är en avgörande framgångs- och förändringsfaktor när det kommer till hela stadens verksamhetsutveckling.

Vi behöver arbeta systematiskt, samordna, prioritera och fatta välgrundade beslut i alla frågor som rör vårt utvecklings- och förändringsarbete. Vi behöver också olika former av kunskaper, förmågor och resurser för att kunna bedriva ett framgångsrikt digitaliseringsarbete.

Bakgrund

Mölndals stad har under flera år arbetat med att öka digitaliseringen i staden. Att digitalisera är nödvändigt för att klara vårt grunduppdrag. Vi har haft en Digital Agenda för åren 2017-2019. En ny digitaliseringsstrategi behöver beslutas för åren 2021-2023 för att vi ska peka ut riktningen för det fortsatta arbetet mot en digital transformation.

De senaste åren har vi bland annat arbetat med att utveckla e-tjänster för att öka servicen och tillgängligheten för våra invånare. Vi har idag ca 80 st. e-tjänster som förenklar vardagen för stadens invånare.

Under 2019 införde vi en plattform för att kunna automatisera processer med hjälp av RPA (Robot Process Automation). I februari 2020 lanserades den första processen med robotstöd ”Återansökan av ekonomiskt bistånd”. Under 2020 kommer fler processer att automatiseras.

Under 2020 kommer ett kontaktcenter på plats i staden för att utveckla servicen till våra invånare samt öka den interna effektiviteten. I samband med detta lanserar vi också en chatbot på vår hemsida för att ytterligare öka tillgängligheten och förenkla vardagen för våra medborgare. Chatboten kommer att kunna hantera många frågor och är igång dygnet runt.

Under 2020 inför vi Office 365 i staden vilket innebär nya programvaror samt ny funktionalitet i form av t.ex. åtkomst var du än befinner dig, digitala samarbetsytor för att underlätta arbetet mellan förvaltningarna samt med externa parter, dela dokument m.m.

Målbild

Digitaliseringen ska bidra till att stadens vision med tillhörande mål kan nås och infrias. Vi ska använda digitaliseringens möjligheter för att kunna erbjuda bästa möjliga service till våra invånare och näringsliv.

Vi ska därför utveckla digitala arbetssätt och metoder utifrån principen digitalt först, för att öka transparens, tillgänglighet och effektivitet.

De som bor och verkar i Mölndals stad ska via snabbt och robust bredband kunna spara sin egen och andras tid genom att nyttja stadens användarvänliga och säkra e-tjänster dygnet runt, året om.

Vi ska skapa förutsättningar för att digitaliseringen och utvecklingen inom stadens verksamheter ska uppfylla den nationella digitaliseringsstrategin inom våra olika områden. Varje nämnd får sedan identifiera specifikt vad det innebär för den egna verksamheten.

Alla invånare har inte kunskap eller saknar förutsättningar för att kunna nyttja eller ta del av digitala tjänster och information. Detta ska beaktas och insatser ska ske för att motverka det digitala utanförskapet för att tillgängliggöra det digitala utbudet för alla invånare.

Styrande principer

Följande principer är styrande för arbetet med verksamhetsutveckling och digitalisering:

- Digitaliseringsfrågan ska behandlas som en strategisk ledningsfråga på politisk nivå, stadsledningsnivå samt i respektive förvaltning och verksamhet.
- Vi ska ha ett helhetsperspektiv när vi använder digitaliseringen som en naturlig del av vår verksamhetsutveckling och se till hela processen.
- Vårt förändringsarbete utgår från principen om ”Digitalt först”. Detta innebär att vi, när det är möjligt, ska välja digitala lösningar.
- Vi ska skapa förtroende inom organisationen och bland våra användare genom ett transparent och väl kommunicerat förändringsarbete.
- Varje nämnd ska ta fram en digitaliseringsplan som ska vara en naturlig del av verksamhetsplanen
- Digital kompetens ska vara en del i varje nämnds verksamhetsplan för kompetensväxling.

Prioriterade områden och insatser

Våra prioriterade områden är att:

- Vidareutveckla och förbättra vår modell för nyttorealiserings.
- Efter gjord nyttorealiserings avsätts nödvändiga drift- och investeringsmedel för genomförande via en central digitaliseringspott
- Vidareutveckla vår projektmodell och förbättra vår projektstyrning.

- Stärka chefer och medarbetares kunskaper och förmåga att arbeta med verksamhetsutveckling och digitalisering.
 - Stärka förmågan att arbeta med processutveckling, nyttorealiserings, förändringsledning samt projekt- och portföljstyrning.
 - Öka kunskapen om lagkrav som påverkar digitaliseringsarbetet.
- Öka medarbetares baskunskaper när det gäller användningen av IT.
- Utveckla och förbättra vår förvaltningsmodell för IT.
- Bedriva ett aktivt arbete med informationssäkerhet och IT-säkerhet.

Omvärldsbevakning och samverkan

Genom omvärldsbevakning säkerställer vi att vi får del av andras kunskaper och erfarenheter inom digitaliseringsområdet. Omvärldsbevakningen bidrar även till inspiration, innovation och ökad beställarkompetens. Det är viktigt att omvärldsbevakning genomförs inom hela organisationen, att både chefer och medarbetare bedriver omvärldsbevakning.

Genom samverkan och erfarenhetsutbyte med andra kan vi spara tid och resurser. Vi behöver aktivt följa vad som sker nationellt inom t.ex. SKR, Inera och DIGG. Det är viktigt att vi också samverkar regionalt inom bland annat GR, VGR, VästKom och Göteborgs Universitet.

Exempel på samverkansprojekt som vi genomfört i staden är bland annat upphandling av RPA-plattform där samtliga 13 GR-kommuner är med, upphandling av chatbot där fem GR-kommuner anslutit sig m.m. Ett annat stort samverkansprojekt är FVM – Framtidens vårdinformationsmiljö som är ett samarbete mellan VGR, privata vårdgivare och 49 kommuner i Västra Götaland. Initiativ inom ramen för All Age Hub (GR) och Life Science (GoCo) bidrar till nytänkande och transformation.

Informations- och IT-säkerhet

I en digital värld där behovet av att använda information ökar blir vikten av att säkerställa korrekt hantering av informationen stor. Individens integritet, säkerhet och rättigheter är grundläggande och kommunens förmåga att möta ny teknik med nya tjänster kommer vara beroende av förmågan att hantera säkerhetsfrågor.

Vi ska säkerställa ett proaktivt och kontinuerligt informations- och IT-säkerhetsarbete.

Detta innebär att:

- Arbetet är väl förankrat i organisationen.
- Roller och ansvar är fastställda.
- Arbetet sker strukturerat och med kontinuitet.
- Proaktiva insatser exempelvis i form av informationssäkerhetsklassningar med tillhörande analyser sker kontinuerligt.
- Upprätthålla en tillförlitlig och robust plattform för IT-säkerhet.
- Insatser för att eliminera risker eller för att sänka riskvärden sker kontinuerligt.
- Kontinuitetsplaner framställs för verksamhets- och samhällskritiska informationstillgångar.

- Stadens förmåga att hantera incidenter ska stärkas.
- Aktivt arbeta med att identifiera och hantera säkerhetshot kring vår informationshantering och IT-tjänster.
- Uppföljning av arbetet sker strukturerat och återkommande.

Digital plattform

Vi eftersträvar att uppnå en mycket god effektivitet med hjälp av digitalisering. Våra tjänster är mätbart effektiva i fråga om kvalitet, tillgänglighet och kostnad.

Vår digitala plattform ska stödja och möjliggöra digitaliseringsarbetet samt en fortsatt utveckling av våra digitala kommunikationskanaler.

Vi ska:

- Standardisera plattformen och införa enhetliga lösningar och system.
- Utnyttja standardprodukter så långt det är möjligt.
- Uppfylla nationella och regionala digitala mål samt lagkrav.
- Arbeta för att kunna ansluta regionala plattformar och tjänster.
- Prioritera en väl sammanhållen plattform med helhetsperspektiv.
- Kontinuerligt utvärdera våra tekniska lösningar och våra leverantörer.

Vår digitala plattform ska vara:

- Driftsäker, tillförlitlig och skalbar och innefatta en robust, säker och väl fungerande infrastruktur.
- Effektiv med rätt tjänster till rätt pris.

Våra digitala stöd ska:

- Vara användarvänliga och stödjande samt åtkomliga oberoende av tid och plats.
- Vara stödjande för verksamhetsprocesser och arbetssätt samt minska manuell administration.
- Förenkla i arbetet med informationshantering och dokumentation.
- Tillhandahålla korrekt, uppdaterad och tillgänglig information.

Uppföljning och utvärdering

Uppföljning och utvärdering av det övergripande digitaliseringsarbetet sker årligen i stadsdirektörens ledningsgrupp och i kommunstyrelsen. I samband med uppföljningen redogörs för:

- Status kring beslutade övergripande projekt och insatser.
- Förändringar av stadens resultat i DiMiOS¹.

¹ DiMiOS, som står för Digital Mognad i Offentlig Sektor, är ett verktyg som gör det möjligt att mäta, följa upp och jämföra olika organisationers digitala mognad.

I årsredovisningen presenteras en sammanfattning av stadens övergripande digitaliseringsarbete. För redovisningen ansvarar digitaliserings- och IT-chef.

Nämnderna ska årligen följa upp och utvärdera sin verksamhetsplan med innehållande digitaliseringsplan.

Revision

Strategin revideras i början av varje mandatperiod. För revidering ansvarar digitaliserings- och IT-chef.

Anvisningar till strategin

Till denna digitaliseringsstrategi finns också anvisningar för hur arbetet ska bedrivas operativt. Dessa anvisningar fattar stadsdirektören beslut om.