

IKT-strategi
for
IKT Fjellregionen IKS
og eierkommunene
Folldal, Alvdal, Rendalen, Tolga og
Tynset,
2017-2020

Innhold

| | |
|--|---|
| 1. IKT-strategi for IKT Fjellregionen IKS (FARTT) og eierkommunene | 3 |
| 2. Visjon | 3 |
| 3. Mål..... | 3 |
| 4. Styringsmodell for IKT | 3 |
| 5. Innsatsområder | 5 |
| Innsatsområde 1: Arkitektur og infrastruktur | 5 |
| Innsatsområde 2: Brukerrettede tjenester | 5 |
| Innsatsområde 3: Ressurser og miljø | 6 |
| Innsatsområde 4: IKT sikkerhet | 7 |
| Innsatsområde 5: Driftsorganisasjon og kompetanse..... | 8 |

1. IKT-strategi for IKT Fjellregionen IKS (FARTT) og eierkommunene

Denne IKT-strategien handler om hvordan FARTT-kommunenes IKT-satsing skal styres, hvordan møte innbyggernes og samfunnets behov, og hvordan prioritere når det gjelder behov og muligheter. Det skal utarbeides årlige operative tiltaksplaner knytta til budsjett og investeringsplan.

2. Visjon

Digitale tjenester 24-7!

3. Mål

1. **FARTT skal være kommunenes tilrettelegger for IKT løsninger som verktøy for effektiv samhandling, rasjonell drift, spesialisering og sårbarhetsreduksjon**

- IKT som plattform skal legge til rette for utvikling av tett samarbeid i tjenesteproduksjon på tvers av medlemskommunene i selskapet
- Dette forutsetter felles løsninger, felles verktøy, felles oppsett og lik bruk, samt integrasjon mellom relevante fagsystemer
- FARTT vil tilrettelegge for at alle ansatte kan ha tilgang til relevante IKT-verktøy

2. **IKT skal bidra til åpenhet og dialog.**

- FARTT skal tilrettelegge for bruk av tidsriktige kommunikasjonskanaler med innbyggere, næringsliv, offentlige aktører og andre
- FARTT skal sikre lik tilgjengelighet for innbyggerne til kommunale tjenester.

3. **IKT skal bidra til effektiv håndtering av sosiale, miljømessige og økonomiske utfordringer.**

- Gjennom effektiv ressursutnyttelse og bedre bruk av menneskelige ressurser.
- Kommunen skal bruke IKT til å redusere miljømessig belastning. Det skal gjøres med IKT-systemer som avlaster reisevirksomhet og som er mest mulig energieffektive.

4. **IKT skal bidra til å ivareta sikkerhet og ha fokus på sårbarhet.**

- Innbyggere og ansatte skal være trygge på at taushetsbelagt informasjon ikke spres til uvedkommende.
- Digital informasjon og elektroniske saksopplysninger skal være tilgjengelig for å sikre forsvarlig tjenesteproduksjon.

5. **FARTT skal være et attraktivt og betydelig kompetansemiljø**

- Driften av de ulike IKT-løsningene skal primært søkes løst gjennom eget personell.

4. Styringsmodell for IKT

IKT Fjellregionen er en interkommunal virksomhet som er opprettet med hjemmel i lov om interkommunale selskaper av 29. jan 1999 (nr 6). Selskapet eies av kommunene Folldal, Alvdal, Rendalen, Tolga og Tynset Virksomheten er et eget rettssubjekt. Virksomheten er registrert i Foretaksregisteret. Selskapet har sitt hovedkontor i Tynset kommune.

Representantskapet er selskapet øverste organ. Representantskapet består av ett kommunestyremedlem fra hver av eierkommunene.

Styret ivaretar eierkommunenes og selskapets interesser mht. drift og utvikling. Styret tar beslutninger om strategiske valg i tett dialog med rådmenn og utviklingsgruppene.

Daglig leder forplikter selskapet i henhold til gjeldende lov og selskapsavtale, samt disponerer innleide mannskaper fra eierkommunene i et omfang tilsvarende hva selskapet betaler arbeidsgiverkommunen for.

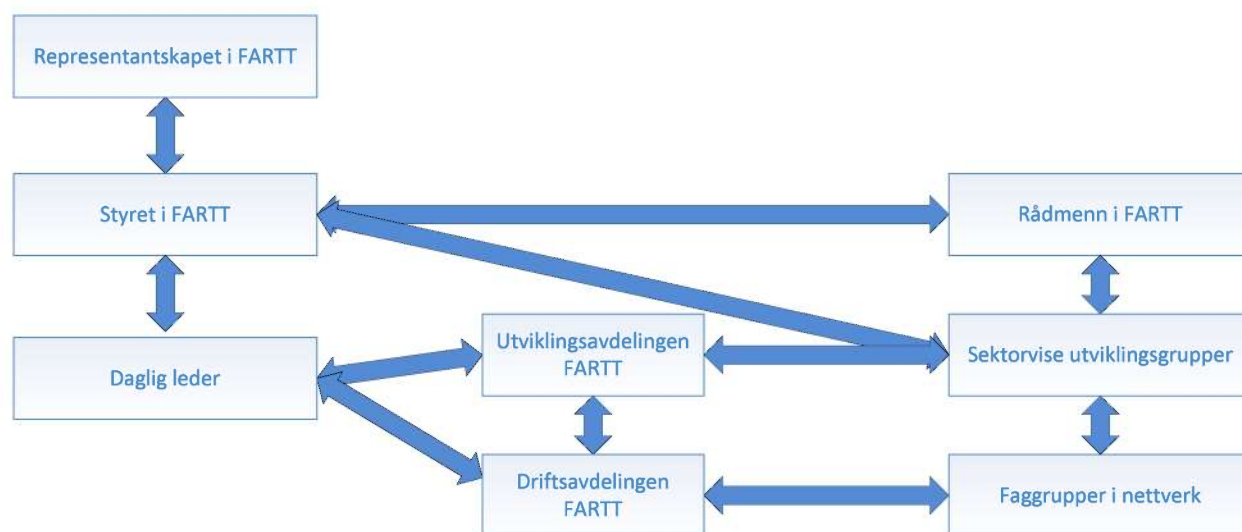
Sektorvise utviklingsgrupper samordner sektorenes utviklingsbehov på tvers av kommunene. Deltagerne i utviklingsgruppene skal fungere som bindeledd mellom ansatte i faggruppene og styret i FARTT, samt samordne seg med ledelsen i egen kommune.

Faggruppene skal optimalisere daglig bruk av fagsystemene innen sitt fagområde. Deltagerne i faggruppene skal ha tett dialog med deltagerne i utviklingsgruppene, blant annet for å melde behov for nye verktøy, systemendringer etc. Deltagerne i faggruppene vil i den daglige drift ha hverandre å spille på i tillegg til driftspersonellet i FARTT.

Det er et lederansvar å tilrettelegge for driften av utviklings- og faggruppene. Alle ledere må motivere sine ansatte til å levendegjøre nettverkene, ved å ta ansvar for driften av nettverkene og etablere en delingskultur på tvers av kommunegrensene. Nettverkene er etablert med basis i felles IKT-løsninger, men har stort potensiale som arenaer for å utveksle kompetanse og kapasitet mellom kommunene generelt.

FARTT organisering

Revidert 15.4.2016



5. Innsatsområder

For å nå målene er innsatsen konsentrert om fem dertil hørende innsatsområder:

Innsatsområde 1: Arkitektur og infrastruktur

For at kommunene skal kunne yte fremtidsrettede, gode innbyggertjenester og gi ansatte effektive IKT-verktøy, må vi ha solid arkitektur og gjennomtenkt infrastruktur. Det må være mulig å utveksle informasjon samt kommunisere mellom ulike IKT-systemer, også på tvers av forvaltningsnivå. IKT-arkitekturen skal danne grunnlaget for planer om nye IKT-anskaffelser, videre utvikling og ressursbehov. Derfor er dette FARTT 's hovedsatsingsområde. Følgende innsats skal bidra til at vi når målene:

Integrere fagsystemer så langt det er mulig og hensiktsmessig

Dataflyt mellom fagsystemer på tvers av forvaltningsnivåene vil gi mer brukervennlige og effektive tjenester og vi må derfor fokusere på utvikling av gode integrasjonsløsninger. Det skal arbeides med å benytte standardiserte utvekslingsmekanismer (f.eks. web services), og en egnet integrasjonsplattform skal tas i bruk der dette gir gevinster.

Benytte standardiserte produkter

Standardiserte produkter og løsninger sikrer høy ressursutnyttelse og effektivisering. Ved kjøp av nye IKT-systemer skal det derfor stilles krav om at systemene er basert på godkjente standarder i henhold til nasjonale føringer, og vi skal forholde oss til føringene på DIFI's standardiseringsportal.

Legge til rette for enhetlig håndtering av masterdata

Masterdata er virksomhetskritiske data som har sitt opphav i en rekke ulike fagsystemer. Gjenbruk av masterdata på tvers av fagsystemene bidrar i høy grad til ressursparing og effektivisering av arbeidsprosesser. Informasjonen skal registreres og vedlikeholdes på kun ett sted, og deretter gjøres tilgjengelig for alle systemer som har behov for informasjonen. For å oppnå dette må all nøkkelinformasjon identifiseres, og vedlikeholdsplikt av informasjonen må formaliseres.

Bidra til fiberutbygging/bredbånd

FARTT vil stimulere kommunene til å bygge ut fiber til alle steder der hvor det produseres kommunale tjenester. Det er kommunene selv som må stå for denne utbyggingen, men FARTT kan bidra med kunnskap om behov og løsninger.

Benytte mobile telefonløsninger

FARTT vil legge til rette for at tradisjonelle kobberbaserte telefoniløsningene i kommunene erstattes av felles mobile/nettbaserte bedriftsnettløsninger.

Innsatsområde 2: Brukerrettede tjenester

FARTT vil jobbe målrettet for å avklare forventninger og satse på tjenester som brukerne våre har behov for. Med denne strategien vil vi legge til rette for bedre samhandling og jobbe for fremtidsrettet, solid og effektiv drift. Følgende innsats skal bidra til at vi når målene:

Selvbetjening via nettportal

Kommunenes nettportaler skal ha universell utforming og tilby brukerne oppdatert og relevant informasjon. Selvbetjeningsløsninger for innbyggere og ansatte skal være en hovedsatsing. Det skal etableres gode selvbetjeningsløsninger som i størst mulig grad er integrert og automatisert i forhold til

bakenforliggende fagsystemer. Via nettportalen skal brukerne få innsikt i kommunal saksbehandling som vedrører dem.

Prioritering mellom områder for selvbetjening skal derfor gjøres etter vurderinger av samlet nytte og effektiviseringsgevinster for både bruker og administrasjon. Løsninger som gir gjenbruksmuligheter for flere tjenester og utvikler kommunens bruk av nasjonale standarder, bør særlig prioriteres.

Benytte elektronisk kommunikasjon

FARTT og kommunene skal arbeide for at mest mulig av kommunikasjonen med innbyggerne foregår elektronisk. Kommunene skal bruke nasjonale løsninger for elektroniske samhandling, samt benytte den nasjonale standarden som løsning for å identifisere og autentisere innbyggere for tilgang til personaliserte tjenester. Ansatte og brukere skal selv kunne oppdatere egne registeropplysninger. Bruk av strømmetjenester skal utredes i planperioden.

Tilrettelegge for velferdsteknologi

Både for å effektivisere tjenester og møte forventet knapphet på arbeidskraft skal kommunene aktivt være med på utvikling og implementering av velferdsteknologi. Man vil bidra til at innbyggere tidlig anskaffer velferdsteknologiske løsninger som bidrar til at de kan være selvhjulpne så lenge som mulig. I kommunale byggeprosjekter aktuelle for velferdsteknologi skal kommunenes IKT-medarbeidere involveres i planlegging og gjennomføring.

Bidra til effektivisert tjenesteproduksjon

FARTT skal tilrettelegge for fullelektronisk dokument- og saksflyt i alle medlemskommunene. Tiltak av særlig strategisk betydning for effektivisering og kvalitetsforbedringer er:

- Papirløs saksbehandling, økonomiforvaltning og tjenesteproduksjon
- Fullelektronisk arkiv med felles arkivkjerne, tilfredsstillende gjeldende arkivstandard
- Digital tilgang til historisk informasjon
- Elektronisk informasjonsutveksling mellom ulike aktører i helsesektoren
- Forbedrede løsninger for tjenesterapportering/styring fra fagsystemer og registre

Videreutvikle arbeidsflate for ansatte og andre knyttet til intern-nettet

Ansatte og andre som er tilknyttet kommunens interne nettverk skal ha en felles, moderne og intuitiv arbeidsflate. Arbeidsflaten skal være fleksibel i forhold til ulikt utstyr, mobilitet og ulike behov, men skal likevel ha fokus på effektiv drift, driftsstabilitet og sikkerhet.

Arbeidsflate og samhandlingsverktøy skal gi enkle muligheter for samarbeid og kunnskapsdeling, herunder for eksempel dokumentdeling og skjermdeling for fagansatte på tvers av kommuner.

Innsatsområde 3: Ressurser og miljø

Grønn IKT er IT-bransjens fellesdugnad for et bedre klima. Gjennom å være miljøbevisst også innen IKT-anskaffelser, arkitektur, infrastruktur og drift kan vi bidra til lavere energiforbruk og reduksjon i utslipp av klimagasser. Grønn IKT kan avlaste og bedre bruken av menneskelige ressurser samt forenkle hverdagen til ansatte. Med grønn IKT skal vi drive fremtidsrettet og effektivt – vi kan bidra til en bærekraftig samfunnsutvikling, mer fornøyde ansatte, lavere kostnader og økt handlingsrom. Følgende innsats skal bidra til at vi når målene:

Ta i bruk IKT-løsninger som bidrar til mindre reisevirksomhet

Nye systemer skal anskaffes for å understøtte dette når hensiktsmessig. FARTT skal bidra til at eksisterende systemer (for eksempel Skype, videokonferanseløsninger og SharePoint) blir mer brukt ved å sikre at de møter brukerbehovene, ved å lage veiledninger og informere om fornuftig bruk av systemene. Det skal tilrettelegges for at brukere skal kunne nå FARTT sine løsninger fra hvor som helst, forutsatt at sikkerhet er ivaretatt.

Innføre løsninger for å redusere papirbruk

Dette kan innebære "follow me print" – utskrift foregår bare der og når bruker identifiserer seg på en printer. Det er også vesentlig å informere brukerne om hvordan en kan redusere omfanget av utskrift.

Leie lokalt datarom

FARTT leier datarom lokalt av ekstern leverandør. Vi vil stimulere leverandør til å levere sine løsninger i et energieffektivt miljø. Bruk av skytjenester utredes i planperioden.

Være generelt miljøbevisste

For eksempel å vurdere brukerstyr også etter strømforbruk, resirkulere datautstyr, papir, toner og media der det ikke er en sikkerhetsrisiko og basere løsninger mot innbyggere på elektronisk informasjon og ikke papirskjema.

Innsatsområde 4: IKT sikkerhet

Hensikten med sikkerhet er å iverksette relevante, tilstrekkelige og effektive tiltak slik at sluttbrukerne har tilgang til informasjon med et gitt sikkerhetsnivå. Brukerne skal stole på at informasjon unntatt offentlighet ikke kommer på avveie. Arbeidet med informasjonssikkerhet er en kontinuerlig prosess som dekker både teknisk infrastruktur, fysisk sikring av informasjon/systemer og organisatorisk sikkerhet.

Sikkerhet er en viktig del av infrastrukturen vår. Sikkerhet kan gå på bekostning av brukervennlighet, men vi skal få til den beste kombinasjonen slik at vi også når målet om brukervennlige og effektive tjenester for ansatte, innbyggere og næringsliv. Følgende innsats skal bidra til at vi når målene:

Sette personvernet i høysetet

Moderne teknologi kan være et tveegget sverd som foruten nye muligheter også muliggjør utstrakt overvåking. For å ivareta personvernet skal alle lovkrav knyttet til informasjonssikkerhet i offentlig sektor være oppfylt. Bruk av gode autentiseringsløsninger som ID-porten vil samtidig gi brukeren den nødvendige grad av sikkerhet og dessuten bidra til effektivisering. Kommunen skal eie egne data og ha tilgang til disse via FARTT.

Videreføre IKT sikkerhetsutvalg

Det er opprettet et eget IKT sikkerhetsutvalg som har som formål å påse at personvern og informasjonssikkerheten blir ivaretatt. Utvalget består av en person oppnevnt fra hver kommune. Utvalget skal videreutvikle og påse at sikkerhetsrutiner tilfredsstillende lover og forskrifter. IKT-løsningene i seg selv og informasjonen som behandles i disse, skal med utgangspunkt i formelle og risikobaserte krav beskyttes mot brudd på konfidensialitet, integritet og tilgjengelighet. Sikkerhetsutvalget og FARTT skal aktivt stimulere til etterlevelse av rutiner, sikkerhetskånbok etc. ute i kommunene. Kompetanseheving for brukerne skal prioriteres.

Innsatsområde 5: Driftsorganisasjon og kompetanse

Medarbeidere med riktig kompetanse er avgjørende for god og stabil drift i en stadig mer kompleks IKT-verden. Teknologien utvikles raskt og kontinuerlig, og det er krevende å følge med og forutse konsekvensene av ny teknologi – både mht. arkitektur og infrastruktur, men også samfunnsmessige og organisasjonsmessige konsekvenser av endringene. Vi må ha samhandling med de ulike kommunale tjenesteområdene for å forstå brukernes behov og styre utviklingen mot brukerrettede tjenester.

De IT-ansatte har både bred, generell IKT-kompetanse og spisskompetanse på utvalgte områder. Innen IT-sektoren blir det flere ansatte med høyere utdanning og spisskompetanse og færre generalister. FARTT vil tilstrebe både spesialisering og variasjon/bredde i arbeidet for den enkelte. Vi skal jobbe for å videreutvikle og beholde dyktige medarbeidere, samt rekruttere nye medarbeidere hvor vi mangler kompetanse. Ordningene med lærlinger og praksiselever innen IKT vil videreføres.

Den teknologiske utviklingen krever rask omstilling og vi vil derfor videreutvikle vår læringskultur og motivere medarbeiderne til spesialisering innen strategisk viktige områder. Dette er i sær prosjektledelse knyttet til utvikling, sertifisering knyttet til drift og service knyttet til brukerstøtte.

FARTT-personell skal delta i relevante brukerfora, samt stimulere til at kommunenes superbrukere deltar i brukerfora for de store fagsystemene. FARTT og eierkommunene skal i større grad synliggjøres som et attraktivt miljø for kompetent IKT-personell.