



# **Digitaliseringspolicy för Avesta kommunkoncern**

---

Revideras: Vid behov

# Innehållsförteckning

|  |          |
|--|----------|
| Avesta 100 % digital 2025 .....  | 3        |
| Bakgrund och uppdrag .....   | 3        |
| Omvärlden .....  | 3        |
| Samverkan mellan teknik och verksamhet .....                                       | 3        |
| Sammanfattning digitaliseringsstrategin .....                                      | 3        |
| <b>Digitaliseringspolicyn i sitt sammanhang.....</b>                               | <b>3</b> |
| Statens digitaliseringsstrategi .....  | 3        |
| Sverige ska vara bäst i världen på att använda digitaliseringens möjligheter ..... | 4        |
| D-kompetens .....  | 4        |
| D-trygghet .....   | 4        |
| D-innovation .....   | 4        |
| D-ledning .....  | 4        |
| D-infrastruktur .....  | 5        |
| <b>Definitioner Digitalisering.....</b>  | <b>5</b> |
| Kort om ordet "Digitalisering" .....   | 5        |
| Vad betyder digitalisering för Avesta kommunkoncern.....                           | 5        |
| Sammanfattning .....   | 5        |
| Verksamhetsutveckling .....  | 6        |
| Kravställning .....  | 6        |
| Tekniska plattformar .....   | 6        |
| Styrning av digitalisering .....   | 6        |
| Ekonomi .....  | 7        |
| Digitalt utanförskap .....   | 7        |
| Juridik .....  | 7 - 8    |

# Avesta 100 % digital 2025

## Bakgrund och uppdrag

Hur säkerställer kommunkoncernen att verksamheterna drar åt samma håll när det gäller IT-utvecklingen och digitaliseringen? Efter att frågan diskuterats i Koncernledningen gavs uppdrag till IT-chef att ta fram ett förslag på en Digitaliseringspolicy för kommunkoncernen med följande inriktningar:

- Kommunkoncernens digitalisering ska ses till att värdet för medborgaren alltid är i fokus
- Verksamheterna ska tänka "digitalt först" i sin verksamhetsutveckling
- IT-enheten och verksamheterna ska samverka och dela kompetenser för att uppnå samordning både internt och extern
- IT-enheten ska både vara med att stimulera verksamheterna i digitaliseringen samtidigt som att ett fungerade IT-stöd ska levereras.

## Omvärlden

Digitalisering är inte valbart. Alla företag, myndigheter och kommuner, försöker idag att digitalisera sina interna och externa processer. Detta görs för att underlätta, effektivisera och spara pengar samt för att kvalitetssäkra sitt arbete och sina uppdrag.

## Samverkan mellan teknik och verksamhet

"Digitalisering är inte en IT-fråga" är ett populärt uttryck. Men fungerar inte tekniken så får man ut lika lite effekt av digitaliseringen som om man inte ser över processerna som skall digitaliseras. Teknik och verksamhetsförändring hör ihop när det gäller digitalisering. Det ena undantar INTE det andra.

## Sammanfattning digitaliseringsstrategin

Avesta kommun är en liten kommun och måste digitalisera på ett klokt sätt. Kommunkoncernen ska följa den digitala utvecklingen och anamma de digitaliserade lösningar som visar sig fungera i andra kommuner som har likvärdiga förutsättningar som Avesta har. Kommunkoncernen ska införa digitaliserade lösningar helst i samverkan med andra kommuner. Kommunkoncernen ska också försöka undvika att gå utanför de befintliga tekniska plattformarna som Kommunkoncernen har valt då det inte bara riskerar det digitala flödet utan även ekonomi och förväntad effekt.

Digitaliseringen är ytterst en ledningsfråga, både när det gäller politik och tjänstemannaledningen. Digitaliseringens syfte, mål och ekonomi måste in i både mål, visions och uppföljningsarbete och det nu.

## Digitaliseringsstrategin i sitt sammanhang

### Statens digitaliseringsstrategi

Staten har tagit fram en digitaliseringsstrategi där man pekar ut riktningen och målet med digitaliseringen. Strategins mål är nedbrutit i 5 inriktningar för att nå dit. För att Avesta kommun ska följa statens strategi så har mål och inriktningarna anpassats till Kommunkoncernens möjligheter att gå framåt.

## Sverige ska vara bäst i världen på att använda digitaliseringens möjligheter

Detta är statens mål med digitaliseringen. Det målet har anpassats till Avesta kommuns möjligheter att bidra: Avesta kommun ska vara bäst i Sverige på att välja och använda fungerande digitaliserade möjligheter både inom organisationen och i kommunikationen med medborgarna.

Andemening/tolkning: Kommunkoncernen har begränsade resurser, så när det gäller digitaliseringen bör verksamheterna välja lösningar som bevisligen är fungerande i andra liknande tekniska och organisatoriska miljöer och som framför allt förenklar för medborgarna.

### D-kompetens

I Sverige ska alla kunna utveckla och använda sin digitala kompetens.

Lokal anpassning: Avesta kommuns medarbetare ska behärska sina digitala verktyg och använda sin digitala kompetens i Kommunkoncernens utvecklings och kvalitetsarbete.

Andemening/tolkning: Kommunkoncernen ska tillse att medarbetarna har rätt digital kompetens, den kompetens som behövs i sitt dagliga arbete så att digitaliseringen underlättas vid verksamhetsutvecklingen med hjälp av IT.

### D-trygghet

I Sverige ska det finnas de bästa förutsättningarna för att alla på ett säkert sätt ta del av, ta ansvar för samt ha tillit till det digitala samhället

Lokal anpassning: Avesta kommunkoncerns digitala service till medborgare, företagare och andra intressenter ska omges av säkerhet, ansvarstagande och integritetsskydd för att skapa trygghet och förtroende

Andemening/tolkning: Vid digitalisering ska Kommunkoncernen alltid tillse att den digitala informationen är skyddad och undvika att den digitala kunskapsklyftan ökar mellan de som kan använda sig av digitaliseringens möjligheter och de som inte kan eller har den möjligheten. Bibliotek och Kommunkoncernens servicecenter är möjliga verktyg att undvika digitalt utanförskap inom Kommunkoncernen.

### D-innovation

I Sverige ska det finnas de bästa förutsättningarna för att digitalt drivna innovationer ska utvecklas, spridas och användas

Lokal anpassning: Avesta kommunkoncern ska välja de innovationer och de digitala verktyg som verkligen fungerar i den digitala miljön som Kommunkoncernen har.

Andemening/tolkning: Vid digitaliseringen med hjälp av nya lösningar så ska det i första hand väljas de lösningarna som har både de tekniska och organisatoriska förutsättningarna att fungera. Detta görs i samarbete mellan verksamheterna och IT.

### D-ledning

I Sverige ska relevant målmedveten och rättssäker effektivisering och kvalitetsutveckling ske genom digitalisering.

Lokal anpassning: Avesta kommunkoncern digitaliserar målinriktat och medvetet med tanke på kvalitet, juridik, och effektivisering

Andemening/tolkning: Kommunkoncernen skall ligga på den nivå som Kommunkoncernen klarar av att hantera när det gäller digitaliseringen med tanke på att följa de juridiska ramverken, få ut effekt och se till att verksamhetsutveckling sker.

Politiken ska ge tydliga direktiv gällande förväntningar på organisationens digitalisering och verksamheterna ska anpassa sig mot dessa förväntningar.

## D-infrastruktur

Hela Sverige bör ha tillgång till infrastruktur som medger snabbt bredband, stabila mobila tjänster och som stödjer digitalisering

Lokal anpassning: Avesta kommunkoncerns digitalisering bör ta hänsyn till organisationens befintliga digitala infrastruktur så att de fungerar ihop. Val av ny teknik bör stödja befintlig infrastruktur så att nyttoeffekten vid digitaliseringen kan fås ut. Kommunkoncernen kommer fortsätta att bevaka att fiberinfrastrukturen, som Kommunkoncernen och regionen varit med att finansiera, förvaltas och utvecklas.

Andemening/tolkning: Digitalisering och teknisk utveckling skapar en mer o mer komplex teknisk lösningsmiljö. 2018 saknas det fortfarande de standardiseringar som man oftast låter sig tro att det finns mellan olika systemlösningar som verksamheterna vill använda vid digitalisering. Kommunkoncernen måste värdera de befintliga tekniska möjligheterna innan ny teknik väljs när verksamheterna digitaliserar. Det är också viktigt för Kommunkoncernen att landsbygdsfibern som finns runt om, förvaltas och utvecklas, helst via fortsatta initiativ från fiberföreningar eller via nationella initiativ.

## Definitioner Digitalisering

### Kort om ordet ”Digitalisering”

Digitalisering har blivit ett begrepp när man använder tekniska hjälpmedel, automatiserar eller när man försöker förenkla manuella rutiner med hjälp av teknik.

Wikipedias definition är förkortat: ”Omvandling från analog till digital representation av information”. Man går från analogt till digitalt, vilket är ett teknikskifte.

Idag används ofta EFFEKTEN av digitaliseringen som digitalisering. Teknik och automatisering, som ligger i grund för digitalisering, nämns oftast bara av de som har teknisk bakgrund eller är intresserade av teknik. Detta bör beaktas när ordet Digitalisering används. Man bör tala om vad eller hur man menar, för att undvika missförstånd.

Vad man vill, vad man menar och vad man gör kan alltså tolkas som olika. Därför är det viktigt att i denna policy också tolka vad Digitalisering för Avesta innebär.

## Vad betyder digitalisering för Avesta kommunkoncern

### Sammanfattning

Med tidigare definitioner bestämmer sig Avesta kommunkoncern att huvudsyftet i begreppet digitalisering är:

- Analogt till digitalt
- Digitalt till automatiserat

Analogt arbetssätt är ”så som vi alltid gjort”. Exempelvis: Manuellt arbetssätt sätt med utskrifter, pappershantering, dubbelregistrering, eller att man flyttar manuellt information mellan IT-system. Det kan också vara att man begär information från medborgare via papper, besök eller muntligt, som man sedan manuellt hanterar. Sammanfattning: manuell eller semimanuell hantering

Att transformera det arbetssättet till ett automatiserat arbetssätt där informationen flyttas per automatik mellan system (eller arbetsuppgiften sker automatiskt) och där medborgare genom exempelvis självservice får och ger begärd information. Eller att medarbetaren har tekniska hjälpmedel som denne kan använda i sin yrkesroll, där all information samlas och visas. Digitalt = använda teknik "fullt ut", att integrera (koppla ihop) digitala system med varandra.

Vidare exempel på digitalt till automatiserat kan vara automatiserat beslutstöd, såsom en e-tjänst som verkställer ett beslut om allt är rätt ifyllt och kriterierna för att kunna fatta ett normbeslut är (eller är inte) uppfyllda. Ett annat kan vara att införa robotar som för dialog med medborgare och kan på så sätt förbereda grunduppgifter eller rent av att fatta beslut eller utföra en annan arbetsuppgift.

Detta var exempel som kan överföras till de flesta kommunala verksamheterna.

## Verksamhetsutveckling

Verksamheterna ska utgå från behov, utveckling av processer eller se på vad som skall uppnås i stället för att utgå från att man funnit ett nytt system, ny app eller ny teknik. IT-enheten ska arbeta nära verksamheterna så att kunskap om teknik, möjligheter och begränsningar växlas med kunskap om verksamheternas önskemål om utveckling. Det är viktigt att förståelse och förtroende skapas mellan de olika kompetenserna och de olika uppdragen. Detta kan göras genom att man arbetar tillsammans i utvecklingsfrågor.

## Kravställning

Vid digitalisering och konstaterat behov av verksamheten när man behöver ny teknik skall den nya tekniken krävas så att den fungera mot adekvata befintliga system som Kommunkoncernen har samt att hänsyn tas till GDPR/integritetsfrågor. IT-enheten ska vara med för att säkerställa krav på Integration, Interoperabilitet och säkerhet (både teknisk och behörighetsmässigt). Verksamheten ska se till att användarupplevelsen maximeras för medborgaren om digitaliseringen görs mot denne.

## Tekniska plattformar

Det har tidigare i detta strategidokument framkommit att tekniken ska fungera på de tekniska plattformar Kommunkoncernen redan har när ny teknik ska införskaffas. IT-enheten har som uppdrag att förvalta de tekniska plattformarna som Kommunkoncernen använder. Det ligger också på IT-enheten att utveckla de befintliga plattformarna i dialog med verksamheterna. Koncernledningsgruppen utgör styrning om glapp uppstår mellan verksamhetskrav och krav från IT-enheten

## Styrning av digitalisering

- Politiken styr via fullmäktige och nämnder samt via mål och budgetarbete. Kommunstyrelsen har det politiska ansvaret att driva digitaliseringsfrågan.
- KCL styr samordning mellan förvaltningarna och bolagen/förbunden
- KCL upprättar och genomför en handlingsplan för digitaliseringen
- IT-chef stimulerar, samordnar och följer upp digitaliseringsfrågorna
- IT-chef tillser och följer upp att de tekniska plattformarna används samt stödjer förvaltningarna med IT-kompetens
- Förvaltningschef/VD tillser att egen förvaltning arbetar med digitaliseringen och att samarbete sker med IT-enheten
- Verksamhet-/enhetschef el. motsv. utvecklar och effektiviserar sin verksamhet med hjälp av digitaliseringens möjligheter i samarbete med IT-enheten
- IT-enheten skall ses mer som en Digitaliseringsenhet än som en traditionell enhet som arbetar med teknik och datorer.

## Ekonomi

Ramekonomi: Verksamheterna står för sina egna kostnader när det gäller digitalisering och tar hand om vinsten när det gäller effektivisering och rationalisering, IT-enheten ska vara budgetfinansierad för den samordnade IT-infrastrukturen.

Uppkommer verksamhetskrav som påverkar ekonomin för IT-enheten så ska primärt verksamheten stå för kostnaden. Detta görs i dialog.

Integrationskostnader skall alltid bekostas av systemägaren.

Det är via teknisk digital integration som användarvänlighet och effektivisering uppnås.

Varje digitalt hjälpmedel eller system ska integreras med befintliga adekvata IT-system och/eller plattform. Kostnaden för detta tas av verksamheten. Skulle kostnaden för integrationen överstiga den vinst som digitaliseringen genererar (under kontraktets eller dess livslängd), eller överskrider den kostnad som en manuell rutin genererar (under kontrakt eller dess livslängd), då ska ett aktivt beslut tas gällande hur integrationen ska hanteras av ledningsgruppen (KCL). IT-chef bereder dessa ärenden.

## Digitalt utanförskap

Kommunkoncernens digitalisering kan skapa ett utanförskap för medborgare och andra som av olika anledningar inte kan nyttja Kommunkoncernens digitala tjänster eller på annat sätt upplever sig komma i kläm. Detta ska Kommunkoncernen försöka att undvika genom att kunna hjälpa, vägleda eller på annat sätt ta bort de hinder som medborgaren upplever. Kommunkoncernens Servicecenter (SC) kan vara den funktion som utvecklas till den mötesplats där medborgaren och Kommunkoncernen möts analogt. Suboptimering ska undvikas och dialog mellan verksamheter och SC skall kontinuerligt pågå för att få optimal medborgarnytta.

## Juridik

För Kommunkoncernen som helhet är det två juridiska ramverk (Dataskyddsförordningen och NIS-direktivet) som Kommunkoncernen måste följa. Dessa EU-förordningar reglerar Kommunkoncernen som juridisk person, hur man ska hantera informationssäkerhet och personuppgifter. Detta tillsammans med övriga juridiska krav som verksamheterna har genom sina verksamhetslagstiftningar ska följas även vid digitaliseringen.

Det digitala informationsflödet går sömlöst från medborgarprocesserna in i verksamheternas både interna och externa processer. Vidare går den till den tekniska utrustningen där uppgifterna behandlas. Den digitala informationen finns lagrad samlat och skyddad på ett tryggt och säkert sätt via gemensamma säkerhetsplattformar där både tekniskt skydd finns och behörighetshantering sker. Skydden och Informationshanteringen följer juridikens krav.

För att kunna nå denna vision ska Kommunkoncernens digitala utveckling vara samordnad och fungera i en helhet.

Verksamheterna ska arbeta för ständiga förbättringar i sitt dataskyddsarbete som bygger på ett riskbaserat förhållningssätt. Vid nyinvesteringar och i sitt utvecklingsarbete ska man utgå ifrån att möjliggöra och underlätta för digitalisering och på ett effektivt sätt uppfylla dataskyddslagstiftningen, vilket bland annat innebär att arbeta för att minimera behandling av personuppgifter i ostrukturerat material (ex. material i e-post, word, excel, papper, pärmar) och upprätthålla nödvändig säkerhet. Behandling av personuppgifter ska i möjligaste mån behandlas i strukturerat material, dvs vara sökbart i ett IT-system.

Dataskyddsprinciperna (proportionalitet, ansvarsskyldighet (accountability), ändamålsbegränsning, uppgiftsminimering/relevans, lagringsminimering, korrekthet, integritet/konfidentialitet (behörigheter), öppenhet, laglighet, korrekthet och öppenhet<sup>1</sup>) ska genomsyra all kommunal verksamhet.

Vid organisering och utförande av dataskyddsarbetet ska effektivitet, samordning och samverkan eftersträvas så långt det är möjligt för kommunkoncernen som helhet.

Servicenivån i Kommunkoncernens förvaltningar och bolag ska följa gällande lagstiftning och Kommunkoncernens tjänstegarantier och tillgodose invånarnas fri- och rättigheter utifrån ett GDPR-perspektiv. Servicen ska utmärkas av tillit och uppfattas som välkomnande, trygg och enkel.

Kontinuerlig kompetensutveckling för Kommunkoncernens medarbetare i dataskydd är en viktig förutsättning för ett gott dataskyddsarbete, varför Kommunkoncernen ska ha ett framtaget utbildningsprogram i dataskydd för medarbetarna.

Tidigare beslutad IKT-policy upphör att gälla och denna Digitaliseringspolicy gäller framåt när det gäller utveckling med hjälp av IT.

Göran Ecström

IT-chef