



Dokumenttyp	Strategi
Dokumentansvarig	Kommunkontoret
Upprättad	2017-01-17
Antagen	Kf 2017-02-20, § 11
Senast reviderad	
Dokumentet gäller för	Samtliga nämnder och kommunala bolag

Strategi för digitalisering och digitala tjänster

Digitalt först och personligt när det behövs

Innehållsförteckning

1 Inledning	3
2 Syfte och mål	4
2.1 Strategins syfte	4
2.2 Målen med digitalisering och införandet av digitala tjänster	4
2.3 Hur målen ska uppnås	4
2.4 Målbild 2022.....	4
3 Beskrivning av nuläge	5
4 Grundläggande principer	6
5 Verkställighet	7
5.1 Planera	7
5.2 Genomföra.....	7
5.3 Följa upp	7
5.4 Förbättra.....	7
6 Roller och ansvar	8
7 Resurser	8
8 Ekonomi	8

Bilagor

- 1 Begrepp
- 2 Självvärdering i SKL:s eBlomlåda
- 3 Årsplanering för digitalisering och digitala tjänster

1 Inledning



”Människor förväntar sig i allt högre grad att snabbt, enkelt och säkert kunna sköta sina ärenden, få tillgång till information och ha möjlighet till inflytande genom digitala kontaktvägar. Utvecklingen av e-samhället erbjuder stora möjligheter för att bemöta dessa förväntningar och även klara samhällsutmaningar såsom åldrande befolkning, välfärdens finansiering, globalisering och minska klimatpåverkan.”

”Genom att utnyttja IT och information på ett smart sätt kan servicen förbättras, kvaliteten och effektiviteten höjas, innovationskraften och delaktigheten stödjas.” ”E-samhället utvecklas i offentlig förvaltning genom strategisk verksamhetsutveckling med stöd av IT, det vill säga e-förvaltning.”

Kiruna kommunstyrelse har 2011-11-28, § 306 antagit Sveriges kommuners och landstings (SKL) ”Strategi för eSamhället” från vilket ovanstående text är taget. Kommunstyrelsen gav kommunkontoret i uppdrag att upprätta och sammankalla en arbetsgrupp för e-tjänster med representanter från kommunens olika förvaltningar. Under år 2015 och 2016 har kommunstyrelsen haft som mål att utarbeta en eStrategi för kommunkoncernen som inkluderar ramverket för verkställigheten av intentionerna i Strategi för eSamhälle och koncernens IT-strategi.

De senaste decennierna har det skett en enorm utveckling kopplat till digital teknik, digitalisering och internet. Det har gjort att vi i Sverige idag flitigt använder internet och våra smarta telefoner för att sköta våra ärenden, söka information, boka och betala, när och där det passar var och en av oss. I dag pratar man allt mer om digitalisering och digitala tjänster där man genom att ta hjälp av IT för att effektivisera verksamhetsprocesser och införa e-demokrati, e-service och e-förvaltning kan frigöra resurser till organisationernas kärnverksamhet.

Arbetsgruppen för e-tjänster, med representanter från alla förvaltningar och de kommunala bolagen, har följt utvecklingen av digitalisering och införandet av digitala tjänster i samhället. Arbetsgruppen har utarbetat denna strategi som efter fastställande skall vara styrande och vägledande och ska ge stadga och legitimitet för verksamhetsutveckling med stöd av digitala tjänster i Kiruna kommunkoncern.

2 Syfte och mål

2.1 Strategins syfte

Syftet med strategin för digitalisering och digitala tjänster är att utifrån den antagna "Strategi för eSamhället" ge förutsättningar att ta ett samlat och gemensamt grepp om verksamhetsutveckling och effektivisering med hjälp av IT (digitalisering) och digitala tjänster.

2.2 Målen med digitalisering och införandet av digitala tjänster

Målen med digitalisering och införandet av digitala tjänster är att frigöra resurser, öka rättssäkerhet, kvalitet, service och tillgänglighet i de kommunala och kommunala bolagens verksamheter och att göra det så enkelt som möjligt för så många som möjligt att utöva sina rättigheter och fullgöra sina skyldigheter samt att ta del av service och tjänster i kommunen och de kommunala bolagen.

2.3 Hur målen ska uppnås

Målen med digitalisering och införandet av digitala tjänster ska uppnås genom verksamhetsutveckling som drar nytta av informations- och kommunikationsteknik kombinerad med organisatoriska förändringar och nya kompetenser för att skapa

- en enklare vardag för privatpersoner, företag och organisationer
- en smartare och öppnare förvaltning som stödjer innovation och delaktighet
- en högre kvalitet och effektivitet i verksamheten

2.4 Målbild 2022

"Digitala tjänster ska, så långt det är möjligt och där det är relevant, vara förstahandsval i den offentliga sektorns kontakter med medborgare och företag." (E-delegationens slutrapport, SOU 2015:66)

Målbilden 2022 bör utifrån ovanstående vara "Digitalt först och personligt när det behövs" där:

- ett behovsstyrt samspel mellan IT och verksamheternas behov är en självklarhet
- vi är en lärande organisation
- information är en resurs som hanteras effektivt och är tillgänglig där den behövs i rätt format
- våra processer är kartlagda
- våra centrala verksamhetssystem är anpassade för e-förvaltning och e-tjänster
- vi har preciserade IT-standards som stödjer e-förvaltning som tillämpas vid inköp av nya verksamhetssystem/IT-lösningar

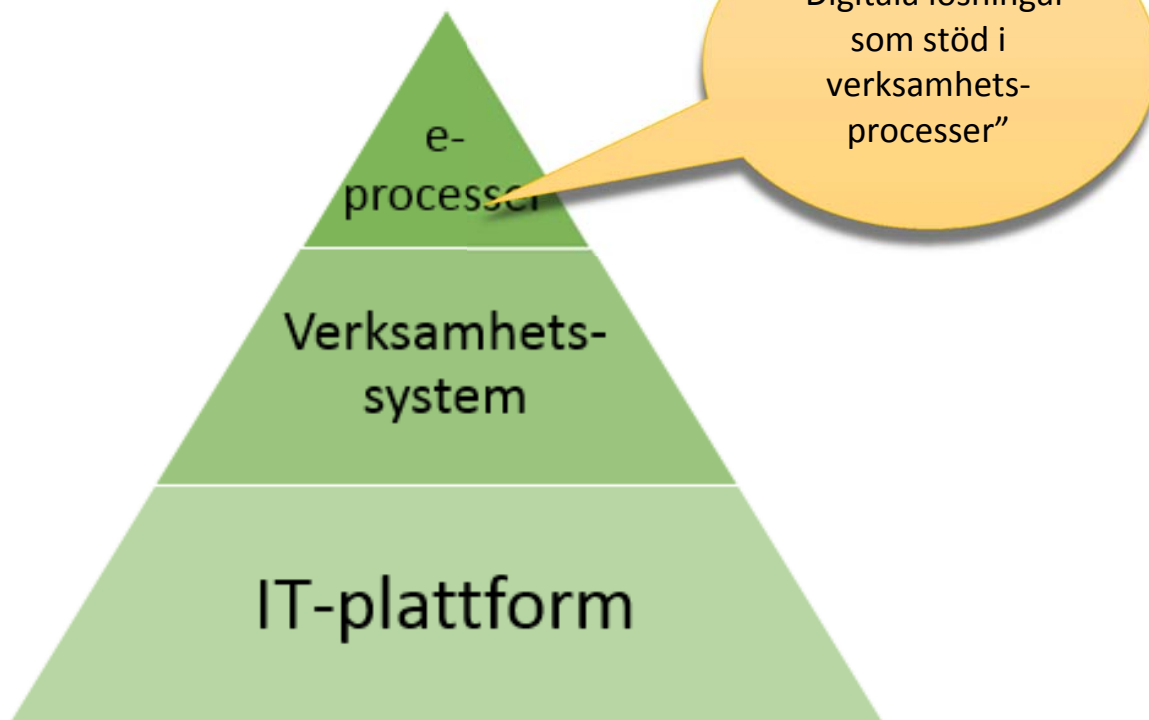
3 Beskrivning av nuläge

Genom SKL:s eBlomläda som är ett verktyg för att skapa överblick och underlag över kommunens arbete med digital service och verksamhetsutveckling har kommunkoncernen under 2016 gjort en självvärdering genom att ta ställning till ett antal påståenden om i vilken omfattning man infört ett antal digitala tjänster inom olika områden. (bilaga 2) Självvärderingen visar att kommunkoncernen helt uppfyller 11 (13%), delvis uppfyller 37 (42%) och inte alls uppfyller 40 (45%) av 88 påståenden.

Område:	Uppfyller helt (antal)	Uppfyller delvis (antal)	Uppfyller inte (antal)	Summa (antal)
Ledning, arbetssätt & metoder för digital utveckling	4	17	11	32
Tekniska förutsättningar	3	9	0	12
Äldre & personer i behov av omsorg	1	2	5	8
Barn & Elever	1	2	2	5
Företagare	0	0	6	6
Boende & Trafikanter	0	0	9	9
Kulturintresserade, fritidsutövare & besökare	2	5	3	10
Allmänheten	0	2	4	6
Totalsumma	11 (13 %)	37 (42 %)	40 (45 %)	88

Resultatet av självvärderingen och den egna analysen visar att tekniska förutsättningar finns för fortsatt arbete med digitalisering och införandet av digitala e-tjänster. En e-plattform måste införskaffas och installeras för att utveckla e-tjänster mot allmänhet, företag och organisationer. Ledning, arbetssätt och metoder måste vidareutvecklas och processkartläggningar måste genomföras inför effektiviseringsåtgärder och införande av digitalisering och digitala tjänster.

4 Grundläggande principer



Digitala tjänster förutsätter stöd av verksamhetssystem som vilar på en gemensam IT-plattform bestående av maskinvara och programvara. Kommunstyrelsen har ansvaret för kommunens gemensamma IT-system. För att uppnå samsyn har IT-avdelningen en central roll för att analysera och bereda IT-frågor för beslut i kommunstyrelsen avseende mer avgörande strategiska vägval och större investeringar i IT-miljön.

IT-avdelningen har ansvaret för att stimulera, stödja och medverka i förvaltningarnas arbete, så att dessa kan använda IT som en strategisk resurs för verksamhetsutveckling i allt högre grad. Avdelningen ska genomföra åtgärder som leder till ökad helhetssyn, samordning och kostnadseffektivitet, ökad service till medborgare samt förbättrad informationssäkerhet. IT-avdelningen svarar för service, drift och vidareutveckling av kommunens IT-miljö.

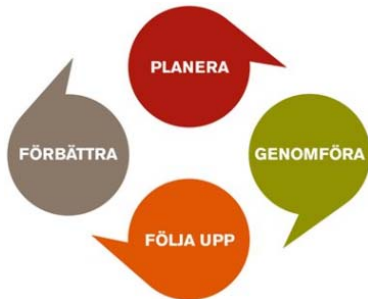
Arbetet ska präglas av ett nära samspel mellan kommunkontorets IT-avdelning och verksamheterna så att det finns en delaktighet från både IT-avdelningen och verksamheterna i beslut som rör utveckling av IT liksom verksamhetsutveckling med stöd av IT.

För att upprätthålla ett sammanhållet och kostnadseffektivt IT-stöd är grundläggande principer att:

- Utveckling av IT-stöd ska gå i takt med verksamhetsutveckling
- Kostnaden för IT-stödet måste ställas i relation till verksamhetsnyttan
- Kommunen ska sträva efter att återanvända såväl information som tekniska lösningar
- Koncerngemensamma e-lösningar ska utarbetas där så är möjligt och ekonomiskt försvarbart
- Fastställda e-standards ska följas i möjligaste mån men egna lösningar kan användas i väntan på utveckling av nya e-standards
- Nuvarande verksamhetssystem utvecklas för digitala tjänster där så är möjligt och ekonomiskt försvarbart

- Nya verksamhetssystem ska stödja ett horisontellt, organisationsoberoende arbetssätt samt tillåta integration på ett enkelt sätt och ska harmonisera med kommunens IT-miljö
- IT-miljön ska möjliggöra samverkan med organisationer utanför kommunsfären.

5 Verkställighet



5.1 Planera

Utifrån en nulägesbeskrivning utarbetar e-styrgruppen årligen ett förslag på åtgärdsprogram för införande av de digitala tjänster/digitaliseringar som bedöms ge största effekt/gör största nyttan utifrån tidigare genomförda insatser och de fastställda målen. Syftet är att samordna gemensamma resurser för att kunna genomföra det som behövs i rätt tid, med rätt personal och rätt ekonomi.

5.2 Genomföra

Utifrån åtgärdsprogrammet utarbetas och genomförs aktiviteter för effektivisering genom digitalisering och införande av digitala tjänster

Enkla digitaliseringsåtgärder genomförs kontinuerligt och rapporteras till e-styrgruppen.

5.3 Följa upp

Kartläggningsprocessen följs upp på förvaltningsnivå och lägesrapport lämnas till e-styrgruppen fyra gånger per år

e-styrgruppen sammanställer och rapporterar till kommunstyrelsen om genomförda aktiviteter, nuläge, ekonomi och uppnådda resultat och delger rapport till samtliga nämnder och styrelser

5.4 Förbättra

Genom omvärldsbevakning, jämförelse med andra och systematisk utvärdering av genomförda aktiviteter identifieras nya förbättringsområden som tas med i planeringen för kommande år.

6 Roller och ansvar

Kommunfullmäktige fastställer Strategi för digitalisering och digitala tjänster.

Kommunstyrelsen fastställer och följer upp nämnds- och/eller koncernövergripande åtgärdsprogram.

Nämnder och styrelser fastställer och följer upp åtgärdsprogram inom egna verksamheter med utgångspunkt i den koncernövergripande åtgärdsprogrammet

Förvaltningar/Bolag utser Processägare som ser till helheten, sätter mål, leder utvecklingen och ansvarar för måluppfyllelsen med digitaliseringen/digitala tjänster.

Förvaltningar/Bolag beslutar och ansvarar inom respektive verksamhet för fortsatt utredning avseende arbetssätt och organisatoriska förändringar.

Förvaltningar/Bolag beslutar inom respektive verksamhet om fortsatt utredning avseende införande av digitala tjänster och digitalisering som inte är förvaltnings- eller koncernövergripande

Kommunchef beslutar om fortsatt utredning som berör flera förvaltningar eller som är koncernövergripande.

eStyrgruppen prioriterar och föreslår åtgärdsprogram för kommande period, samlar in, sammanställer och rapporterar till kommunstyrelsen och övriga nämnder/styrelser.

E-strategen samordnar koncernens arbete och säkerställer att verksamheternas och IT-perspektivet belyses och beaktas i digitaliseringsarbetet

Processledare leder och driver processteamens arbete framåt.

Processteam kartlägger processer och stödprocesser från start till mål och identifierar områden för digitalisering och/eller digitala tjänster.

IT-avdelningen ansvarar för att identifiera och genomföra förändringar av den koncerngemensamma IT-plattformen så att den stödjer intentionerna i e-strategin, samt verka rådgivande vid upphandling och införande av samtliga e-tjänster och system.

7 Resurser

Styrgrupp för e-tjänster består av representanter från samtliga förvaltningar och bolag. Respektive förvaltning och bolag utser sina representanter till styrgruppen.

E-strateg placerad på kommunkontoret samordnar e-styrgruppens arbete och det övergripande ansvaret för att verkställa intentionerna i e-strategin och det koncerngemensamma åtgärdsprogrammet

Processteam bestående av processledare och processmedarbetare utses av processägare inom respektive organisation.

8 Ekonomi

Nämnder och styrelser budgeterar för införandet av e-tjänster inom respektive verksamhet
Kommunstyrelsen budgeterar för införandet av nämnds- och/eller koncernövergripande satsningar. Kostnaderna fördelas mellan berörda verksamheter.



8.1

8.2 Digitaliseringens tre dimensioner

Digitalisering och digitala tjänster inom Kiruna kommunkoncern omfattar tre områden:

- e-demokrati
- e-service
- e-förvaltning

e-demokrati

Med e-demokrati menas digitala tjänster för att ta tillvara människors engagemang och få fler medborgare att bidra till att utveckla den kommunala verksamheten och engagera sig i det som händer i kommunen. Det ska vara enkelt att utöva sina rättigheter och fullgöra sina skyldigheter.

e-service

Med e-service menas digitala tjänster som gör det enkelt för medborgare, företag och organisationer att få kontakt med, ta del av information och sköta sina ärenden med kommunen och de kommunala bolagen

e-förvaltning

Med e-förvaltning menas effektiva och rättssäkra rutiner och processer som stöds av IT där IT används som ett strategiskt verktyg och bidrar till att verksamheter utvecklas, kvalitetssäkras och att de samlade resurserna används mer effektivt.

8.3 Digitala tjänster (e-tjänster)

Med digitala tjänster (e-tjänster) menas *en kedja av händelser eller aktiviteter i vilken en intressent interagerar med en utförare i syfte att tillgodose vissa behov och där tjänsten utförs helt eller med stöd av digitala verktyg. Det är en tjänst som systematiskt kan ta emot digital information via olika gränssnitt och som möjliggör fortsatt användning av informationen.*

Digital tjänst kan exempelvis vara digital ansökan om bygglov eller användandet av nattkamera inom hemtjänsten.

Exempel som inte anses vara e-tjänster är att skicka/hämta in information via e-post eller ifyllningsbara blanketter som sedan ska skrivas ut eller skickas in via epost. Länkar på hemsidor är inte heller en digital tjänst.

8.4 Digitalisering

Med digitalisering menar vi effektivisering med hjälp av IT.

8.5 IT-plattform

IT-plattformen är den grund all IT-baserad verksamhet bygger på. IT-plattformen består av **maskinvara** i form av befintliga fysiska och virtuella enheter som servrar, datorer, nätverk med mera och **programvara** som operativsystem, databashanterare, behörighetssystem, backuplösningar med mera och som tillsammans ger de tekniska förutsättningarna för att installera och använda verksamhetssystem och kontorsprogram på ett säkert sätt.

8.6 Verksamhetssystem

Verksamhetssystem är programvaror bestående av flera komponenter/moduler som ofta installeras på lokal server i ovan nämnda IT-plattform och åtkomst till systemet sker via webbgöransnitt eller installation av klient på användarnas datorer. Exempel på verksamhetssystem är ekonomisystem, personalsystem, växelsystem, ärendehanterings- och diariesystem.

8.7 IT-miljö

IT-miljön består av samtliga delar av IT-plattform, verksamhetssystem och övriga installerade system/programvaror

8.8 IT-stöd

Med IT-stöd menar vi de verksamhetssystem och programvaror som används för att utföra och effektivisera verksamhetsprocesser med hjälp av IT.

8.9 E-tjänsteplattform

En E-tjänsteplattform är en teknisk plattform/system som kan bygga, leverera och hantera e-tjänster. En E-tjänsteplattform hanterar bland annat behörigheter (E-legitimation) för inloggning och signering för privatpersoner och företag samt har en "flödesmotor" för framdrift av e-tjänster. Plattformen består av en intern del för handläggarsöd och e-tjänstebyggare samt en publik del bestående av e-tjänsteportal och "Mina sidor" där privatpersoner och företag kan följa sina pågående ärenden.

Bilaga 2. Självvärdering i SKL:s eBlomlåda

eBlomlådan - Utvärdering av digital service och verksamhetsutveckling				
Namn: Kiruna kommunkoncern				Senast ändrad: 2016-10-20
#	Indikator	Område	Svar	Kommentar
271	Privatpersoner kan via digital tjänst göra en kvalitetsjämförelse av särskilda boenden inom kommunen.	Äldre & personer i behov av omsorg	Uppfyller inte	<i>Finns via Sveriges Kommuner och Landstings och socialstyrelsens äldreguiden samt öppna jämförelser för en del av kommunens boenden. Länk från kommunens hemsida till äldreguiden saknas.</i>
272	Privatpersoner kan via digital tjänst göra en kvalitetsjämförelse av utförare av hemtjänst inom kommunen.	Äldre & personer i behov av omsorg	Uppfyller delvis	<i>Inte relevant, finns inga privata utförare. Finns en jämförelse mellan olika distrikt i äldreguiden</i>
273	Privatpersoner kan via digital tjänst ansöka om stöd från äldreomsorgen.	Äldre & personer i behov av omsorg	Uppfyller inte	
274	Privatpersoner kan som anhörig via digital tjänst ta del av genomförda aktiviteter och information ifrån äldreomsorgen.	Äldre & personer i behov av omsorg	Uppfyller inte	<i>Informationen finns tillgänglig digitalt men är inte tillgänglig för anhöriga vad gäller den enskilda brukaren. Förberedelser pågår gör att göra gemensamma aktiviteter tillgängliga för en bredare allmänhet/anhöriga och brukare.</i>
275	Privatpersoner har tillgång till digital journal med samordnad vårdplanering.	Äldre & personer i behov av omsorg	Uppfyller inte	<i>Den brukare som har en samordnad vårdplanering får en utskrift av den digitala versionen. Genom landstingets digitala journaler kommer privatpersoner kunna läsa kommunens noteringar.</i>
276	Privatpersoner erbjuds digitala trygghetslarm med obruten digital larmkedja.	Äldre & personer i behov av omsorg	Uppfyller delvis	<i>Avvaktar en dom från kammarrätten angående en överklagad dom på en ramupphandling. Finns digitala larm men inte obruten larmkedja.</i>
277	Privatpersoner erbjuds omsorg med stöd av välfärdsteknik (t.ex. tillsyn via kamera, sensorer och/eller robotar).	Äldre & personer i behov av omsorg	Uppfyller helt	<i>Pilotprojekt är genomfört vad gäller nattkamera som fallit väl ut. Socialnämnden har beslutat att gå vidare och nu behöver upphandling genomföras.</i>
278	Privatpersoner kan via digital tjänst ansöka om ekonomiskt bistånd från kommunen (t.ex. försörjningsstöd).	Äldre & personer i behov av omsorg	Uppfyller inte	
279	Kommunen verkar efter principen digitalt först, att digitala tjänster ska, när det är möjligt o relevant, vara förstahandsval i kontakten med medborgare och företag.	Ledning, arbetssätt & metoder för digital utveckling	Uppfyller inte	<i>Inte uttalat begrepp men det är ett outtalat förhållningssätt i en del verksamheter.</i>
280	Kommunen beskriver i styrande dokument hur digitaliseringen ska bidra till nytta i kommunens verksamheter.	Ledning, arbetssätt & metoder för digital utveckling	Uppfyller inte	

281	Kommunen har en styrningsmodell som stimulerar till verksamhetsutveckling genom digitalisering.	Ledning, arbetssätt & metoder för digital utveckling	Uppfyller inte	
282	Kommunen följer upp sin digitaliseringsutveckling.	Ledning, arbetssätt & metoder för digital utveckling	Uppfyller inte	<i>Självskattningen startskottet för koncernen Kultur- och utbildningsnämnden genomför sin digitaliseringsutveckling i LIKA. Socialnämnden har som mål att införa digital teknik år 2016, målet följs upp 2 ggr/år</i>
283	Kommunen har nått regeringens bredbandsmål att 90 procent av hushållen ska ha tillgång till bredband på minst 100 mbit/s.	Ledning, arbetssätt & metoder för digital utveckling	Uppfyller delvis	<i>Ca 60-70 % av hushållen har bredband i kommunen varav Gironets har kapacitet att leverera 1000 Mbit/s</i>
284	Kommunen har en bredbandsstrategi för att tillgodose en infrastruktur med tillräcklig kapacitet för nuvarande och framtida behov kring välfärdstjänster (t.ex. för vård i hemmet).	Ledning, arbetssätt & metoder för digital utveckling	Uppfyller delvis	<i>Ett beslut i kommunfullmäktige om att nå målet 90 % till 2020 men ingen färdig strategi.</i>
285	Kommunen har inrättat en generell kundcenterfunktion för att ta emot och fördela ärenden samt följa upp sina ärendeströmmar.	Ledning, arbetssätt & metoder för digital utveckling	Uppfyller delvis	<i>Receptionen ställer under hösten 2016 om till en kundtjänst i kombination med helpdesk och samarbete med TVAB angående felanmälan. Målsättningen att även få med KBAB. Respektive nämnd samordnar sina egna ärendeströmmar</i>
286	Kommunen deltar i samarbeten för att utveckla och implementera digitala tjänster.	Ledning, arbetssätt & metoder för digital utveckling	Uppfyller delvis	<i>Samverkan med E-nämnden inom Räddningstjänstens och socialtjänstens områden (E-hälsa)</i>
287	Kommunen deltar i samarbeten för att upphandla digitala tjänster och/eller välfärdsteknologi.	Ledning, arbetssätt & metoder för digital utveckling	Uppfyller helt	<i>Alla öppna upphandling via Kammarkollegiet samt SKL-Kommentus, vi har hittills valt att stå utanför E-nämnden.</i>
288	Kommunen samarbetar med näringsliv, akademi och/eller andra relevanta aktörer för att stötta digitaliseringsutvecklingen i kommunen.	Ledning, arbetssätt & metoder för digital utveckling	Uppfyller delvis	<i>Finns ett branschråd för IT i kommunen med visst fokus på digitaliseringsutveckling.</i>
289	Kommunen deltar i samarbeten för ökat informationsutbyte med andra aktörer efter etablerade principer (t.ex. E-delegationens vägledning för digital samverkan, säkert informationsutbyte inom eHälsa).	Ledning, arbetssätt & metoder för digital utveckling	Uppfyller delvis	<i>Socialtjänstens arbete med eHälsa tillsammans med landstinget. Meddix används som kommunikations- och verksamhetsplaneringsverktyg mellan kommun och landsting med den enskilda brukaren i fokus</i>

290	Kommunen ger medarbetare möjlighet att öka sin digitala kompetens och kunskap för att utveckla verksamheten.	Ledning, arbetssätt & metoder för digital utveckling	Uppfyller delvis	<i>Ingen systematisk utbildningsåtgärning för grundläggande datakunskap men insatser efter behov/verksamhetsområden. Inom bl.a. kultur- och utbildningsnämndens verksamhet finns förutsättningar för mer än det som är nödvändigt.</i>
291	Kommunen ger chefer möjlighet att öka sin digitala kompetens och kunskap för att utveckla och leda verksamheten.	Ledning, arbetssätt & metoder för digital utveckling	Uppfyller delvis	
292	Kommunen ger förtroendevalda möjlighet att öka sin digitala kompetens och kunskap för att utveckla och leda verksamheten.	Ledning, arbetssätt & metoder för digital utveckling	Uppfyller delvis	<i>Förtroendevalda har fått iPads och utbildning för handhavande. Arvoden registreras digitalt i självservice. Kommunen har en funktion som också ger support till förtroendevalda.</i>
293	Kommunen utvärderar relevant digital kompetens i sin rekryteringsprocess.	Ledning, arbetssätt & metoder för digital utveckling	Uppfyller delvis	<i>Vi värderar den digitala kompetensen men har inga gemensamma rutiner för att testa den. Kompetens följs upp vid referenstagning. Vid rekrytering av stora volymer inom ett område såsom vikarier inom omsorgen finns behov av att vidareutveckla rekryteringsprocessen ytterligare.</i>
294	Kommunen arbetar med att öka den digitala delaktigheten hos invånarna i kommunen.	Ledning, arbetssätt & metoder för digital utveckling	Uppfyller helt	<i>Kommunen har facebook, instagram, linkedin och gör vissa enkätundersökningar/kundundersökningar digitalt samt digital kundtjänst.</i>
295	Kommunen ger medarbetare, chefer och förtroendevalda möjlighet att öka sin kompetens kring förändringsledning för att öka kvalitén och hastigheten i implementering av digitala lösningar.	Ledning, arbetssätt & metoder för digital utveckling	Uppfyller inte	
296	Kommunen använder etablerade standarder vid upphandling och utveckling av digitala tjänster.	Ledning, arbetssätt & metoder för digital utveckling	Uppfyller helt	<i>Vi krävställer vid alla upphandlingar för anpassning till befintliga IT-miljön och kravställning uppdateras kontinuerligt utifrån etablerad standards.</i>
297	Kommunen bidrar med resurser och kompetens till samarbeten kring grundläggande förutsättningar för digital utveckling (t.ex. standarder, arkitektur och juridik).	Ledning, arbetssätt & metoder för digital utveckling	Uppfyller helt	<i>Nätverk tex inom Lapplands kommunalförbunds samarbetet</i>
298	Kommunen utvecklar digitala tjänster utifrån invånarnas behov (t.ex. genom ett livshändelseperspektiv).	Ledning, arbetssätt & metoder för digital utveckling	Uppfyller delvis	<i>Vi utvecklar digitala tjänster. Idag upphandlar/anpassar befintlig teknik till vår verksamhet. Ingen systematik kring livshändelseperspektiv.</i>

299	Kommunen involverar invånarna i utveckling och uppföljning av digitala tjänster.	Ledning, arbetssätt & metoder för digital utveckling	Uppfyller delvis	
300	Kommunen följer systematiskt upp användbarheten i de digitala tjänsterna.	Ledning, arbetssätt & metoder för digital utveckling	Uppfyller delvis	<i>Kultur- och utbildningsförvaltningen gör systematisk uppföljning även socialförvaltningen</i>
301	Kommunen arbetar strukturerat med informationshantering för att möjliggöra ökad informationsförsörjning, informationssäkerhet, öppna data och långtidsbevarande av digital information.	Ledning, arbetssätt & metoder för digital utveckling	Uppfyller inte	
302	Kommunen publicerar information i form av öppen data på ett sätt som gör den tillgänglig för andra (t.ex. externa tjänsteleverantörer).	Ledning, arbetssätt & metoder för digital utveckling	Uppfyller delvis	<i>Tekniska Verken i Kiruna AB och några verksamheter inom kommunen tillgängliggör information i övrigt finns de tillgängliga via öppna jämförelser och SCB</i>
303	Kommunen har infört arkiv för digitalt långtidsbevarande för sina verksamhetskritiska informationsresurser/system (s.k. e-arkiv).	Ledning, arbetssätt & metoder för digital utveckling	Uppfyller inte	
304	Kommunen använder säker digital brevlåda för känslig information till privatpersoner och företagare (t.ex. Mina Meddelanden).	Ledning, arbetssätt & metoder för digital utveckling	Uppfyller inte	
305	Kommunen har utsett ägare för verksamhetskritiska informationsresurser/system.	Ledning, arbetssätt & metoder för digital utveckling	Uppfyller delvis	<i>Tekniska Verken i Kiruna AB har utsedda ägare/förvaltare av verksamhetskritiska system. I övrigt finns inte aktuella system-säkerhetsplaner men kommunen har tidigare utsett vem som är ägare av de verksamhetskritiska systemen men medvetenheten i organisationen är mycket låg.</i>
306	Kommunen har informationsklassat sina verksamhetskritiska informationsresurser/system (t.ex. genom att använda SKL:s verktyg KLASSA).	Ledning, arbetssätt & metoder för digital utveckling	Uppfyller delvis	<i>Klassning finns från år 2004 i BITS.</i>
307	Kommunen har kontinuitetsplaner för sina verksamhetskritiska informationsresurser/system.	Ledning, arbetssätt & metoder för digital utveckling	Uppfyller inte	

308	Kommunen har antagit styrande dokument för informationssäkerhet som fastställer ansvar, mål, inriktning, styrning och uppföljning (t.ex. genom en informationssäkerhetspolicy).	Ledning, arbetssätt & metoder för digital utveckling	Uppfyller inte	<i>Revision är genomförd men är inte färdigställd.</i>
309	Kommunen utvärderar och följer upp den kommunövergripande digitala utvecklingen inom förskolor och skolor (t.ex. genom LIKA, it-tempen för skola och förskola).	Ledning, arbetssätt & metoder för digital utveckling	Uppfyller delvis	<i>Kultur- och utbildningsnämnden använder LIKA och PILSR i skolan men inte förskolan.</i>
310	Kommunen utvärderar och följer upp den digitala utvecklingen inom socialtjänst och omsorg (t.ex. genom att använda LIKA, it-tempen för socialtjänsten).	Ledning, arbetssätt & metoder för digital utveckling	Uppfyller inte	
311	Kommunen har kvalitetsmål för leverans av IT.	Tekniska förutsättningar	Uppfyller delvis	<i>Inga uttalade kvalitetsmål "bara" IT-avdelningens verksamhetsplanering/mål. IT-avdelningen har inga SLA i förhållande till verksamheterna.</i>
312	Kommunens verksamheter kan följa upp sina kostnader för IT och leverans av IT.	Tekniska förutsättningar	Uppfyller delvis	<i>Vi kan följa upp IT-avdelningens kostnader. Konteringen ute i verksamheterna kan förbättras för att kunna följa upp kostnaderna helt, konsulter, investeringar osv. Nedlagd IT-relaterad arbetstid ute i verksamheterna skattas/värderas inte.</i>
313	Kommunen har en samordnad funktion för säker inloggning som möjliggör två-faktorsautentisering.	Tekniska förutsättningar	Uppfyller helt	<i>Förutsättningar för två-faktors inloggning finns och vissa verksamheter tillämpar det idag.</i>
314	Kommunen har en funktion för digital signering/underskrift.	Tekniska förutsättningar	Uppfyller delvis	<i>Funktionen är införskaffad men inte i drift i någon verksamhet. (Förutsätter att verksamhetssystemen stöder denna funktion.)</i>
315	Kommunen kravställer tillgänglighet i sin webbutveckling (t.ex. WCAG 2.0).	Tekniska förutsättningar	Uppfyller helt	<i>Ett krav vid senaste upphandlingen och våra webb-leverantörer är utbildade inom området.</i>
316	Kommunen samverkar med andra kommuner och/eller landsting kring gemensam IT-drift och förvaltning.	Tekniska förutsättningar	Uppfyller helt	<i>Samverkar genom LKF för gemensam IT-drift. Gemensam drift av ekonomi- och personalsystem som Kiruna ansvarar för. Växelsystem som driftas av Jokkmokk.</i>
317	Kommunens IT-miljö är dokumenterad.	Tekniska förutsättningar	Uppfyller delvis	<i>Finns ingen samlad och komplett dokumentation</i>
318	Kommunen erbjuder öppet och trådlöst	Tekniska förutsättningar	Uppfyller delvis	<i>Yttäckning i hela byggnader i samtliga grundskolor, Tarfalahallen, stadshuset, biblioteket.</i>

	internet i alla sina verksamheter.			<i>Trådlöst internet finns i ytterligare byggnader men med fläckvist bortfall i enskilda punkter</i>
319	Kommunen har en utvecklingsplan för IT-miljön i syfte att möta verksamhetens behov.	Tekniska förutsättningar	Uppfyller delvis	<i>Kontinuerlig dialog med alla verksamheter men ingen skriftlig plan.</i>
320	Kommunen arbetar aktivt med förvaltning av it-system (t.ex. PM3).	Tekniska förutsättningar	Uppfyller delvis	<i>Jobbar aktivt med systemförvaltning men inte utifrån någon specifik modell.</i>
321	Kommunens digitala tjänster kan användas på mobila plattformar med bibehållen funktionalitet.	Tekniska förutsättningar	Uppfyller delvis	<i>Få digitala tjänster i koncernen. Hemsidan är responsiv. V-klass har viss funktionalitet på mobila plattformar. HR-supportern är inte responsiv alls. Vid upphandling kravställs detta idag.</i>
322	Kommunen har funktioner för att digitalt hantera små och stora betalströmmar (t.ex. e-faktura, kortbetalning).	Tekniska förutsättningar	Uppfyller delvis	<i>Kortbetalning och swish kan hanteras. E-faktura kan skickas, Pdf-faktura kan tas emot men ej e-faktura.</i>
323	Privatpersoner kan via en digital tjänst göra en samlad kvalitetsjämförelse av kommunens förskolor och skolor.	Barn & Elever	Uppfyller inte	<i>Tjänsten finns på Skolverkets verktyg och alla skolor finns automatiskt presenterade.</i>
324	Privatpersoner kan via digital tjänst ansöka och få besked om antagning till kommunens förskolor och skolor.	Barn & Elever	Uppfyller inte	
325	Privatpersoner kan via digital tjänst samlat ta del av information och kommunicera med skola (t.ex. kring dokumentation, bedömning, utvecklingsplaner, schema).	Barn & Elever	Uppfyller delvis	<i>V-klass, verktyget finns men används inte av personalen fullt ut</i>
326	Privatpersoner kan via digital tjänst samlat meddela och ändra behov som rör förskola och skola (t.ex. kring frånvaro, vistelsetid, skolskjuts, ledighetsansökan).	Barn & Elever	Uppfyller delvis	<i>Frånvaro och ledighetsansökan kan göras via V-klass.</i>
327	Elever ges förutsättningar för att använda digital teknik och digitala lärresurser i sitt lärande.	Barn & Elever	Uppfyller helt	<i>1 till 1 i åk 7-9 samt till viss del i åk 6. Interaktiva tavlor finns i de flesta klassrum och tillgång till datorer finns i övriga elevgrupper.</i>
328	Företagare kan via sammanhållen digital tjänst få information om att starta och driva företag samt söka olika tillstånd	Företagare	Uppfyller inte	

	kopplat till sin verksamhet (t.ex. via tillståndsguide).			
329	Företagare kan via digital tjänst ansöka om olika serveringstillstånd.	Företagare	Uppfyller inte	
330	Företagare kan via digital tjänst registrera livsmedelsverksamhet.	Företagare	Uppfyller inte	
331	Företagare kan via digital tjänst anmäla om hälsoskyddslokaler.	Företagare	Uppfyller inte	
332	Företagare kan via digital tjänst anmäla om miljöfarlig verksamhet.	Företagare	Uppfyller inte	
333	Företagare kan via digital tjänst eller kalendarium se när olika tillstånd gå ut och få notifiering om att åtgärd behövs.	Företagare	Uppfyller inte	
334	Privatpersoner och företagare kan via digital tjänst ansöka om bygglov.	Boende & Trafikanter	Uppfyller inte	<i>Stöd finns i underliggande verksamhetssystem</i>
335	Privatpersoner och företagare kan via digital tjänst beställa nybyggnadskarta.	Boende & Trafikanter	Uppfyller inte	
336	Privatpersoner och företagare kan via digital tjänst ansöka om grävningstillstånd.	Boende & Trafikanter	Uppfyller inte	
337	Privatpersoner kan via digital tjänst ansöka om parkeringstillstånd för rörelsehindrad.	Boende & Trafikanter	Uppfyller inte	
338	Privatpersoner kan via digital tjänst delge information och söka tillstånd som rör boendet (t.ex. sophantering, installationer i hemmet, parkering).	Boende & Trafikanter	Uppfyller inte	<i>Vattenförbrukning kan lämnas in digitalt.</i>
339	Privatpersoner kan via digital tjänst anmäla, ändra behov av och följa upp sin sophantering.	Boende & Trafikanter	Uppfyller inte	
340	Privatpersoner kan via digital tillgänglighetsguide se den fysiska tillgängligheten i de offentliga lokalerna i kommunen.	Boende & Trafikanter	Uppfyller inte	
341	Privatpersoner kan via digital tjänst lämna synpunkter på samhällsbyggandet i kommunen.	Boende & Trafikanter	Uppfyller inte	

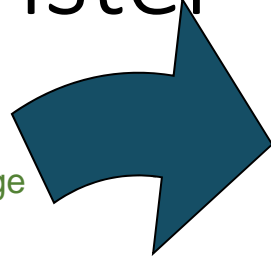
342	Privatpersoner kan via digital tjänst se status och lämna synpunkter på planerade och pågående ändringar/arbeten inom kommunen (t.ex. parkmiljö, snöröjning, gatuarbeten).	Boende & Trafikanter	Uppfyller inte	
343	Privatpersoner kan via digital tjänst ansöka och betala kulturskolor.	Kulturintresserade, fritidsutövare & besökare	Uppfyller delvis	<i>Inte ansöka men betala kulturskola med e-faktura</i>
344	Privatpersoner kan via digital tjänst ansöka och betala simskola.	Kulturintresserade, fritidsutövare & besökare	Uppfyller inte	
345	Privatpersoner och organisationer kan via digital tjänst ansöka om kulturstöd/kulturbidrag.	Kulturintresserade, fritidsutövare & besökare	Uppfyller delvis	<i>Funktionen finns i Interbook men används inte Ung ide kan sökas digitalt.</i>
346	Privatpersoner och organisationer kan via digital tjänst se lediga tider och boka kommunens anläggningar (t.ex. sim- och idrottshallar).	Kulturintresserade, fritidsutövare & besökare	Uppfyller delvis	<i>Funktionen finns i Interbook men fungerar inte fullt ut.</i>
347	Privatpersoner och föreningar kan få tillgång till kommunens anläggningar med hjälp av digitala nycklar (t.ex. via mobiltelefon, droppar eller taggar).	Kulturintresserade, fritidsutövare & besökare	Uppfyller delvis	<i>Vissa lokaler såsom Tarfalahallen och Rakethallen. Arbete pågår för att tillgängliggöra biblioteket men försäkringsfrågor behöver utredas/lösas.</i>
348	Organisationer kan via digital tjänst söka föreningsbidrag.	Kulturintresserade, fritidsutövare & besökare	Uppfyller inte	
349	Organisationer kan via digital tjänst söka aktivitetsbidrag och rapportera aktiviteter (t.ex. aktivitetskort).	Kulturintresserade, fritidsutövare & besökare	Uppfyller helt	<i>Möjligt via Idrott online och kommunens aktivitetsprogram</i>
350	Privatpersoner kan via digital tjänst se status och få information om kommunens kultur- och fritidsutbud (t.ex. bad, skid/motionsspår, cykelvägar, fiske, sevärdheter, bibliotek).	Kulturintresserade, fritidsutövare & besökare	Uppfyller delvis	<i>Skidspår genom T4 samt hemsida för flera andra aktiviteter.</i>
351	Privatpersoner kan ta del av och boka/anmäla sig till kommunens kultur- och fritidsutbud via digitalt kalendarium.	Kulturintresserade, fritidsutövare & besökare	Uppfyller inte	
352	Privatpersoner kan via digital tjänst låna digitala medier från kommunens	Kulturintresserade, fritidsutövare & besökare	Uppfyller helt	<i>Möjligt att låna i hela länet.</i>

	bibliotek (t.ex. e-böcker och digitala tidningar).			
353	Privatpersoner kan via digital tjänst ta del av och söka offentliga handlingar och protokoll.	Allmänheten	Uppfyller inte	<i>Vissa protokoll på hemsidan.</i>
354	Privatpersoner kan via webbsändning eller digital tjänst följa och ta del av kommunfullmäktiges möten och/eller andra liknande möten.	Allmänheten	Uppfyller delvis	<i>Kommunstyrelsen, kultur- och utbildningsnämnden och kommunfullmäktige radiosänds analogt och digitalt. Kommunfullmäktiges sammanträden lagras på webben men ej som taggade ljudfiler.</i>
355	Privatpersoner kan via digital tjänst samlat lämna felanmälningar och synpunkter och få återkoppling.	Allmänheten	Uppfyller inte	<i>Kirunabostäder AB har felanmälan via mina sidor.</i>
356	Privatpersoner kan via digital tjänst föra fram och ge stöd till förslag samt följa hur förslagen hanteras av politiken (t.ex. e-petition).	Allmänheten	Uppfyller inte	
357	Privatpersoner kan via digital karta se status och söka kommunens service.	Allmänheten	Uppfyller inte	
358	Privatpersoner kan få störningsinformation via SMS, sociala medier eller digital tjänst.	Allmänheten	Uppfyller delvis	<i>Tekniska Verken i Kiruna AB använder detta. Kommunen har tillgång till att lämna ut VMA (Viktigt meddelande till allmänheten) när det behövs. Hemsida och sociala medier används av de verksamheter som behöver vid störning</i>

Årsplanering för digitalisering och digitala tjänster

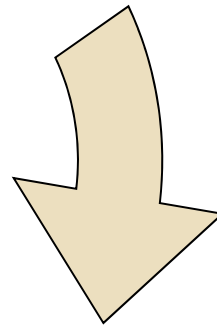
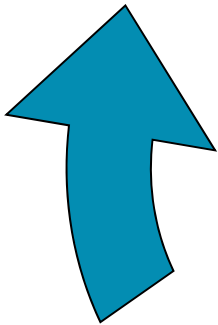
Q4

- Inventera behov
- Budgetbeslut i kommunfullmäktige
- Verkställ enligt plan
- Måluppfyllelse innevarande år
- Rapport till kommunstyrelsen, delges nämnder



Q1

- Styrgruppen upprättar förslag till kommunövergripande åtgärdsprogram
- Verkställ enligt plan
- Måluppfyllelse och erfarenheter från föregående år



Q3

- KS prioritering av budgetäskanden
- KS beslutar om kommunövergripande åtgärdsprogram
- Verkställ enligt plan
- Måluppfyllelse innevarande år

Q2

- Förankring av åtgärdsprogram i förvaltningar och bolag
- Aktiviteter inarbetas i nämnder och styrelsers verksamhetsplaner
- Inarbetning i nämnder och styrelsers budgetäskanden
- Verkställ enligt plan
- Återföring av erfarenheter från föregående år
- Måluppfyllelse innevarande år
- Rapport till kommunstyrelsen, delges nämnder

Planera
Verkställ
Följ upp

