



# Digitaliseringsstrategi for Porsanger kommune

**Visjon:  
Fremtidsrettet og tilgjengelig**

**Vedtatt i kommunestyret 21.05.2019**





## Innhold

<b>Innledning .....</b>	<b>4</b>
<b>Visjon.....</b>	<b>4</b>
<b>Digitalisering mot fremtiden .....</b>	<b>4</b>
<b>Brukeren i sentrum - digitale innbyggere og digitalt næringsliv.....</b>	<b>6</b>
<b>Digitalisering som drivkraft for innovasjon og økt produktivitet .....</b>	<b>7</b>
<b>Styrket digital kompetanse og deltakelse.....</b>	<b>8</b>
<b>Effektiv digitalisering .....</b>	<b>9</b>
<b>Informasjonssikkerhet, personvern og dokumentasjonsforvaltning .....</b>	<b>10</b>



## Innledning

KS og regjeringen har lagt føringer for kommunenes arbeid med digitalisering (Jfr. Kommunal og moderniseringsdepartementets rundskriv H7/17 og KS digitaliseringsstrategi 2017-2020). KS har utarbeidet en digitaliseringsstrategi for kommuner og fylkeskommuner 2017-2020. Mye av arbeidet med digitaliseringen i Porsanger kommune bygger på disse føringene. Porsanger kommune har behov for å lage en egen digitaliseringsstrategi.

Porsanger kommunes digitaliseringsstrategi danner et sett med felles mål som beskriver retningen i digitaliseringsarbeidet. Strategien sier hva kommunen skal oppnå, og skisserer noen av utfordringene kommunen står overfor.

Hensikten med en egen digitaliseringsstrategi for Porsanger kommune er erkjennelsen av at digitalisering både er nødvendig og vil gi betydelige muligheter. For å lykkes med dette kreves det god forankring og aktivt eierskap til digitaliseringsarbeidet på alle nivåer, fra den ansatte til rådmann og i neste omgang til det politiske nivået. Digitalisering vil i første omgang skape raske gevinster i form av forenkling og forbedring av de kommunale tjenestene, noe brukerne vil nyte godt av.

Digitaliseringsstrategien vil ikke inneholde konkrete handlingsplaner og tiltak. Disse vil følges opp gjennom de årlige budsjettbehandlingene, hvor også de økonomiske rammene for digitaliseringen vil bli gitt.

## Visjon

Porsanger kommunes visjon for digitalisering:

### ***Fremtidsrettet og tilgjengelig***

*Gode digitale tjenester skal forbedre effektivitet internt og styrke dialogen eksternt med mål om fornøyde Porsangerværing*

Vår visjon for digitaliseringen skal være enkel, og en visjon som sier hvor vi ønsker å være i ett framtidig samfunn.

## Digitalisering mot fremtiden

Digitalisering er en stor drivkraft for måten Porsanger kommune organiserer, utvikler og leverer tjenester på. Det gir samtidig nye organisatoriske og styringsmessige utfordringer. Digitale løsninger og systemer må endres i takt med at teknologien og samfunnet endrer seg. Samfunnsmessige utfordringer som demografi, klima og inkludering gjør at vi må tenke nytt om etablerte løsninger.

Digitalisering dreier seg i stor grad om endring og fornyelse av tjenester, prosesser og arbeidsmåter. Ledelse, kultur og holdninger står sentralt. Det er et lederansvar å sikre at Porsanger kommune leverer merverdi gjennom digitaliseringsinitiativene som settes i gang. Derfor har Porsanger kommune



utarbeidet en digitaliseringsstrategi, som skal sees i sammenheng med organisasjonens overordnede planer og tjenesteområdenes behov.

Digitalisering legger til rette for økt verdiskaping og innovasjon, og vil bidra til å øke produktiviteten i Porsanger kommune.

KS digitaliseringsstrategi har fem hovedsatsningsområder som Porsanger kommune legger til grunn i vår strategi:

***Brukeren i sentrum:*** Porsanger kommunes tjenester skal oppleves som sammenhengende og helhetlige for innbyggere, næringsliv og frivillig sektor. Kommunen skal gjenbruke informasjon i stedet for å spørre på nytt.

***IKT er en vesentlig innsatsfaktor for innovasjon og produktivitet:*** Porsanger kommune skal utnytte mulighetene som digitaliseringen gir.

***Styrket digital kompetanse og deltakelse:*** Gjelder igjennom alle faser i livet. Digitale tjenester skal være lette å forstå og lette å bruke for alle.

***Effektiv digitalisering av offentlig sektor:*** Digitaliseringsprosjekter skal planlegges og gjennomføres profesjonelt. Gevinster skal realiseres. Porsanger kommune skal nytte fellesløsninger for å dekke like behov.

***Godt personvern og god informasjonssikkerhet:*** Personvern og informasjonssikkerhet skal være en integrert del av utviklingen og bruken av IKT. Den enkelte innbygger skal i størst mulig grad ha råderett over egne personopplysninger. Informasjonssikkerhet skal ivaretas med utgangspunkt i risikovurderinger basert på trussel- og sårbarhetsinformasjon, og følges opp gjennom god internkontroll.



## Brukeren i sentrum - digitale innbyggere og digitalt næringsliv

---

***For å forbedre og utvikle digitale løsninger må behovene til de som bruker disse løsningene ligge til grunn. For brukerne vil gode digitale løsninger bidra til en enklere og mer effektiv hverdag. Med brukere menes både innbyggere, fritidsboere, ansatte, frivillig sektor og offentlige og private virksomheter.***

---

Innbyggernes behov for de ulike kommunale tjenestene vil i stor grad være avhengig av hvilken livssituasjon de befinner seg i. Deler av saksbehandlingen kan automatiseres og tilpasses ved bruk av automatiserte regelstyrte prosesser og kunstig intelligens. For brukerne betyr dette raskere svar og enklere selvbetjening.

For at en tjeneste skal oppleves som nyttig av brukerne, må utviklingen av tjenesten være basert på en grundig forståelse av brukernes behov. I dag bruker de fleste innbyggere ulike digitale plattformer, som smarttelefon, nettbrett eller PC. Digitale tjenester bør kunne benyttes på disse plattformene uavhengig av skjermstørrelser. Nye digitale løsninger må være universelt utformet, og de eksisterende løsningene skal følge kravene om universell utforming innen 1. januar 2021. Universell utforming skal bidra til å gjøre løsningene lette å forstå og enkle å bruke. Dette kan være et av virkemidlene for å redusere digitale skillelinjer (utenforskap) i befolkningen.

Et klart og brukertilpasset språk er en viktig forutsetning for at digitale tjenester blir tatt i bruk. Porsanger kommune må arbeide systematisk for at klarspråk blir en del av utviklingen av de digitale tjenestene. Et uklart og tungt språk kan skape avstand mellom brukerne og det offentlige, og samtidig øker det faren for misforståelser og unødvendig merarbeid. Innbyggere og næringsliv mottar mye informasjon som handler om rettigheter og plikter, og derfor er det avgjørende at de kan finne, forstå og bruke denne informasjonen. Klarspråk skaper mindre avstand og mer tillit, og det kan bidra til inkludering.

### Mål

1. Porsanger kommune skal digitalisere sine tjenester med utgangspunkt i brukernes behov.
2. Porsanger kommune skal automatisere regelstyrte prosesser.
3. Porsanger kommune skal sørge for at digitale løsninger følger kravene om universell utforming.
4. Porsanger kommune skal kommunisere i et klart og forståelig språk.



## Digitalisering som drivkraft for innovasjon og økt produktivitet

---

***Det er lederes og ansattes evner til å endre og utvikle organisasjonen, arbeidsprosesser og tjenester som skaper verdier. Digitaliseringen er et vesentlig virkemiddel for verdiskapningen. Digitalisering gjør det mulig å løse samfunnsutfordringer på nye måter og dermed skape gevinster.***

---

Innføring og bruk av velferdsteknologi krever at virksomhetene klarer å endre måten de leverer tjenester på. Velferdsteknologi kan bidra til økt mestring, trygghet og kontroll over egen helsetilstand for innbyggerne, i tillegg til å forebygge belastningsskader hos de ansatte. Framover vil bruk av velferdsteknologi bidra til å gi gode tjenester til langt flere innbyggere.

Smarte lokalsamfunn tar i bruk teknologi og innovasjon for å automatisere prosesser og gi bedre og mer effektive tjenester, samt at det vil gi muligheter til gjenbruk av data. Smarte lokalsamfunn involverer innbyggere og næringsliv, og bruker teknologiske løsninger for å sikre bedre oppgaveløsning. I tillegg legger de til rette for selvhjelp og mestring.

### Mål

1. Porsanger kommune skal ta i bruk teknologi som bidrar til tjenesteinnovasjon og effektive tjenester.
2. Porsanger kommune skal ta i bruk velferdsteknologiske løsninger som gir brukerne bedre trygghet, bedre tjenestekvalitet og øke produktiviteten.
3. Porsanger kommune skal bruke offentlige tilgjengelige data til planlegging og styring av tjenester.



## Styrket digital kompetanse og deltakelse

---

***Digital kommunikasjon skal være hovedregelen når Porsanger kommune kommuniserer med innbyggerne og næringslivet.***

---

Teknologi gir nye muligheter for økt demokratisk deltakelse og bedre tjenester, men gjør samtidig at innbyggerne må forholde seg til en stadig mer digitalisert hverdag. Digital kompetanse blant innbyggerne er en forutsetning for å lykkes med digitalisering. Mange innbyggere i Norge har ikke tilstrekkelig digital kompetanse til å bruke digitale løsninger og kan dermed ikke betjene seg selv på nett. Porsanger kommune skal gi innbyggerne veiledning i bruk kommunens digitale tjenester.

Arbeid med kvalitetsutvikling og effektivisering ved hjelp av digitalisering krever ny kompetanse. Medarbeidere innenfor alle fagområder må være forberedt på å løse oppgaver på nye måter for å møte innbyggernes krav og forventninger om effektive tjenester av høy kvalitet. Digitalisering innebærer organisasjonsutvikling og endringer i måten arbeidsoppgaver blir løst på. Ledernes kompetanse og håndtering av omstillingsprosesser er avgjørende for å skape mer effektive arbeidsprosesser, levere høy kvalitet på tjenestene, redusere sårbarheten, gi økonomisk gevinst og fremstå som en attraktiv arbeidsgiver for fremtidens arbeidstakere.

### Mål

1. Porsanger kommune skal gi innbyggerne veiledning i bruk av kommunens digitale tjenester.
2. Porsanger kommune skal ha ledere og ansatte med kompetanse til å innføre og bruke digitale verktøy og andre teknologiske løsninger til utvikling av kommunens tjenestetilbud.





## Effektiv digitalisering

---

### ***Offentlige tjenester skal oppleves som sammenhengende og helhetlige for brukerne.***

---

De digitale tjenestene som kommunal sektor tilbyr brukerne er ganske like. Derfor har digitalisering av tjenester til innbyggere og næringsliv stort gjenbrukspotensial. For å oppnå dette må kommunal sektor samordne seg på digitaliseringsområdet. Samordning vil i denne sammenhengen si at Porsanger kommune legger kommunale, regionale og nasjonale fellesløsninger til grunn for digitaliseringsarbeidet. Porsanger kommune benytter seg av fellesløsninger utviklet av blant annet KS, der dette er hensiktsmessig. Porsanger kommune skal søke samarbeid med andre kommuner for å skape felles gevinster gjennom effektiv digitalisering. Tilgang til digital infrastruktur som fungerer godt er en forutsetning for å realisere de mulighetene digitaliseringen gir.

#### Mål

1. Porsanger kommune skal legge felleskommunalt rammeverk, løsninger og prinsipper til grunn i digitaliseringsarbeidet.
2. Porsanger kommune skal legge nasjonale felleskomponenter og standarder til grunn i digitaliseringsarbeidet.
3. Porsanger kommune skal søke samarbeid med andre kommuner for å skape felles gevinster gjennom effektiv digitalisering.
4. Porsanger kommune skal dele resultater og erfaringer fra eget digitaliseringsarbeid i samarbeidsprosjekter.
5. Porsanger kommune skal bidra til at utbygging av digital infrastruktur gjennomføres.

## Informasjonssikkerhet, personvern og dokumentasjonsforvaltning

---

### ***Informasjonssikkerhet og personvern på alle områder er en forutsetning for tillit til digitale løsninger.***

---

Alle nye løsninger skal ha innebygget personvern fra og med mai 2018, slik det er bestemt i Lov om Personopplysninger. Porsanger kommune skal ha personvernombud. Når kommunikasjonen med innbyggerne og næringslivet blir digital får kommunen et større ansvar for å ivareta de rettighetene hver enkelt har til innsyn i egne saker. Opplysninger om den enkelte skal være tilgjengelig ved behov samtidig som opplysningene ikke skal komme på avveie. Innbyggerne skal i størst mulig grad ha råderett over egne personopplysninger.

Datakriminalitet, sabotasje og digitale innbrudd på kommunale og fylkeskommunale IKT-systemer kan få store samfunnsmessige konsekvenser. Håndtering av slike hendelser krever systemer for avvik- og krisehåndtering. Kommunal sektor bør samarbeide og dele informasjon om hendelser for å håndtere disse utfordringene.

Automatisering av saksbehandling og muligheten for kommunikasjon på tvers av IT-systemer vil kunne påvirke hvordan offentlige oppgaver organiseres og utformes i fremtiden. Skytjenester og innsamling og bruk av stordata er en utfordring for informasjonssikkerhet og personvern. Kommunens dokumentasjon skal være tilgjengelig på kort og lang sikt for alle som har rettmessige krav. For å oppnå dette må kommunen ha forsvarlig og effektiv arkiv- og dokumentasjonsforvaltning både nå og i fremtiden. Langtidsbevaring av dokumentasjon og arkiv fra alle deler av virksomheten er påkrevd. På denne måten vil man være sikret både riktig tilgang, hensiktsmessig bruk, rettidig sletting og at bevaringsverdige opplysninger faktisk blir bevart.

#### Mål

1. Porsanger kommune skal ivareta informasjonssikkerhet og personvern på alle områder.
2. Porsanger kommune skal sikre at riktig informasjon er tilgjengelig for rett person.
3. Porsanger kommune skal sørge for innebygd personvern i nye løsninger.
4. Porsanger kommune skal ha styringsdokumentasjon for informasjonssikkerhet.
5. Porsanger kommune skal dele informasjon om sikkerhetshendelser de har vært utsatt for.
6. Porsanger kommune skal ha helhetlig dokumentasjons- og arkivforvaltning.