



Strategi for digitalisering

2023 – 2027

Høylandet kommune

Vedtatt i Kommunestyret 15.12.22

Sak 58/22



Høylandet
kommune

Innledning

Høylandet kommune skal til enhver tid levere gode, trygge og sammenhengende tjenester til innbyggerne, næringsliv og frivillige organisasjoner. Teknologi må brukes på en riktig og effektiv måte, slik at alle får levert en best mulig tjeneste. Digitalisering skal bidra til at de ansatte får en mer effektiv og enklere arbeidshverdag.

Denne digitaliseringsstrategien har tatt utgangspunkt i «Digitaliseringsstrategien for offentlig sektor 2019-2025» fra Kommunal- og moderniserings-departementet. Strategien definerer felles mål og tiltak for digitaliseringsarbeidet frem mot 2027, og den skal støtte den digitale transformasjonen i hele den offentlige sektoren.

Utviklingen innen digitale tjenester skjer raskt og skaper nye måter å levere offentlige tjenester på, gir nye muligheter mht samhandling mot innbyggere og er en viktig drivkraft for mulig forenkling og forbedring innen kommunal sektor. Utviklingen og muligheter innen digitaliseringen er et høyaktuelt tema for alle kommuner og det er pågående diskusjoner om hvordan kommuner samarbeider på dette området.

Det er viktig at digitalisering ikke bare er innføring av digitale verktøy, det handler om endringsprosesser i organisasjonen. En av suksessfaktorene for digitalisering er at organisasjonen også er med på endringene. På den måten får man hentet ut flere gevinster. Digitalisering i Høylandet kommune skal ikke skape digital utenforskap og den skal være universelt utformet.

Innhold

Innledning.....	2
Dagens status	3
Overordnet mål	3
Skape digital utvikling i de ulike sektorene	4
Samhandling – digitalt økosystem.....	4
Kompetanse.....	4
Ressurser	4
Digital sikkerhet.....	5
Forsvarlig drift	5
Digital utenforskap	6
Målsettinger, strategi og tiltak.....	7
Kilder.....	13

Dagens status

Digitale verktøy som fungerende tilfredsstillende, er en grunnstein for å kunne nyttiggjøre seg mulighetene innen digitalisering. Infrastrukturen i Høylandet kommune er på et akseptabelt nivå. Kommunen har de siste årene både utbedret fiberkapasitet og wifi-dekning internt i byggene. Alle avdelinger i Høylandet kommune benytter digitale verktøy i sin arbeidshverdag, noen avdelinger i en litt større grad enn andre.

Høylandet er en del av IKT Indre Namdal IKS. Det er viktig for kommunen å være med i et interkommunalt samarbeid i forhold til felles strategiske satsinger, inkl. innkjøp og drift av program på en rekke fagområder. Høylandet deltar også i digitale samarbeid med Namsos/Midtre Namdalen på noen fagområder (regnskap, lønn og personal). En del digitale verktøy er tatt i bruk i regi av kommunen selv, mens andre er tatt i bruk gjennom innføringsprosjekt i regi av IKTIN og Midtre Namdal, samt at vi har en del digitale verktøy som departement og direktorat krever at vi bruker.

På Namdalsnivå er det utarbeidet en felles plan for samarbeid digitalisering. I første omgang er digitalisering innen Helse- og omsorgsområdet, spesielt samarbeid knytta til Helseplattformen og Velferdsteknologi (VINA) prioritert. Alle kommunene deltar i Kompetanseløftet Trøndelag.

Vi har digitale verktøy som er nyttig for kommunen, samt at vi ser at noen system kan skiftes ut og bli erstattet av system som dekker flere områder. Noen ansatte får utnyttet potensiale i sine systemer, andre er ikke helt i mål.

Høylandet kommune har kommet langt i digitaliseringsprosessen, majoriteten av arbeidsprosessene er digitalisert. Det vi skal sette søkelys på fremover, er samhandling mellom avdelinger, effektivisering av prosesser/system, samt øke kompetansen til ansatte. Det er også en del utstyr som ikke har bra nok standard for at bruken blir effektiv nok, samt noen områder der utstyr mangler.

Overordnet mål

Vi ønsker å digitalisere organisasjonen slik at den blir mest mulig effektiv og kostnadsbesparende, både i form av ressursbruk og prosesser, i alle ledd og på tvers av organisasjonen.

Høylandet kommune skal:

1. Digitaliseres på en åpen, inkluderende og tillitsvekkende måte som bidrar til god tjenesteutvikling.
2. IT system/nettverk som fungerer.
3. Ha ansatte med tilfredsstillende tilgang til digitalt utstyr.
4. Ha god digital kompetanse i hele organisasjonen.
5. Sikre god digital informasjonssikkerhet.
6. Hente gevinster fra digitalisering.
7. Ha bedre digital samhandling og mer sammenhengende tjenester i et felles digitalt økosystem.

Vår organisasjon benytter oss av SMART-modellen: Det er en motiverende og effektiv metode som kan hjelpe organisasjonen med å sette mål og lykkes med å nå de. Spesifikk – Målbar - Attraktivt – Realistisk – Tidsbestemt.

Skape digital utvikling i de ulike sektorene

Digitalisering krever mye samhandling og det er mange faktorer som spiller inn. For å skape en digital utvikling i de ulike sektorene må følgende være på plass:

- **Forankring** hos politikere, ledelse, ansatte og tillitsvalgte.
- Vektlegge **digital samhandling** – digitalt økosystem.
- Gjennomføre **gevinstrealisering**.
- **Strategier/planer** som er helhetlig og langsiktige.
- **Opplæring** må sikres kontinuerlig og satt i system.
- **Ansvarliggjøring**. Ansatte plikter å være oppdatert på digitale verktøy jobben krever.
- **Involvere** ansatte med et stort engasjement for det digitale.
- **Unngå sårbarhet** – ingen prosesser/system må stoppe opp ved ferie/sykdom/avgang.
- Alle innføringer/endringer/prosjekt må **evalueres**.
- Inneha nok **ressurser** til å utføre oppgavene.

Samhandling – digitalt økosystem

Vi er mer vant til økosystem i naturen enn i den digitale verden. I økosystem for digital samhandling og tjenesteutviklinger snakker vi om felles IKT-løsninger for offentlige, private og frivillige virksomheter i samfunnet vårt. Vi snakker om at innbyggerne og ansatte skal få benytte seg av systemer, der man ikke ser at det er flere systemer som samhandler. Tjenestene og systemene skal være lett tilgjengelig og fremstå samordnede, uavhengige av om det er en eller flere i økosystemet som bidra til å løse det som er for innbygger/bruker *ett* behov.

Kompetanse

Kompetanse innenfor digitale verktøy må ses i sammenheng med kompetanseplanen for hele kommunen. Viser til Kompetanseplan for Høylandet kommune.

Innenfor digitale verktøy, så må alle ansatte læres opp i forkant av bruk, samt få tilbud om oppfrisking ved behov. Opplæring skjer av superbrukere på avdelingene, fagleder digitalisering eller evt leverandører. Ved alle innføringer av nye system, skal opplæring tas med i prosjektplanen.

Ressurser

Digital utvikling er avhengig av at man har tilgjengelig personell. Organisasjonen er avhengig av både noen som leder prosessene, utfører endringene og er opptatt av en digital utvikling.

Fagleder digitalisering

Høylandet har i løpet av 2021 etablert stillingen som fagleder for digitalisering.

Hovedoppgaven til denne stillingen er å bidra til planlegging, koordinering og iverksettelse av

digitale tjenester på ulike fagområder i kommunen. Stillingen skal se helheten i organisasjonen å skape samhandling innenfor det digitale området.

Ressursgruppe for digitalisering

Fagleder digitalisering har etablert en ressursgruppe for digitalisering, som er en faggruppe bestående av en representant fra hvert område i organisasjon med interesse for det digitale feltet. Gruppen skal være en ressurs for fagleder, hverandre og ledelsen og skape mer samhandling i organisasjonen. Gruppen ønsker å prioritere kompetanseheving på systemene som er i bruk, slik at vi alle kan jobbe bedre og mer effektivt.

Eksterne ressurser

Høylandet kommune vil fortsatt bruke eksterne ressurser i sin digitalisering. OVIT vil utføre tekniske oppgaver og IKTIN og Namsos kommune vil fortsatt ha ansvar for fellessystemer som vår organisasjon benytter via deres avtaler.

Digital sikkerhet

Det er viktig at Høylandet kommune håndterer de digitale utfordringene som kommer av en stor økning i digitalisering av samfunnet. Høylandet kommune skal til enhver tid levere gode, trygge og sammenhengende tjenester, og da må den digitale sikkerheten også være på plass. Informasjon skal til enhver tid behandles forsvarlig i et samspill mellom mennesker, prosesser og teknologi. Høylandet kommune skal sikre tilstrekkelig kompetanse hos alle ansatte og prioritere informasjonssikkerhet. Da sikrer vi at informasjon:

- ikke blir kjent for uvedkommende (**Konfidensialitet**)
- ikke blir endret utilsiktet eller av uvedkommende (**Integritet**)
- er tilgjengelig ved behov (**Tilgjengelighet**)

Forsvarlig drift

For å sikre en forsvarlig drift av IKT-tjenestene i kommunen, må følgende være på plass:

- **Databehandlingsansvarlig:** Kommunedirektøren. Med ansvar for følgende:
 - Øverste juridiske ansvarlig i organisasjonen.
 - Ansvarlig for at organiseringen av informasjonssikkerheten er på plass
 - Ansvarlig for at tilstrekkelig med ressurser avsettes til formålet
 - Har et straffeansvar ved grove brudd på informasjonssikkerheten.
- **Databehandler:** Den som lagrer, drifter, sikrer og tilgjengeliggjør data på vegne av og etter avtale med den databehandlingsansvarlige. Dette er som regel leverandører, som Pridok, IKTIN, OVIT osv. Alt dette skal nedfelles i en obligatorisk databehandlingsavtale.
- **Informasjonssikkerhetsansvarlig:** Fagleder digitalisering. Med ansvar for følgende:
 - Utføre instruksjoner fra kommunedirektøren.
 - Inneha dokumentert kunnskap og IKT og Informasjonssikkerhet
 - Skal jobbe tett med leverandørene.
- Beredskapsplan, ROS-analyser og andre tiltak for å sikre datasikkerheten må være på plass.

Digital utenforskap

Personer har ulike forutsetninger for digital deltakelse. Tilgang til nødvendig infrastruktur og digitale verktøy er en forutsetning for å kunne delta i det offentlige digitale tjenestetilbudet. Det er flere faktorer som påvirker sannsynligheten for at personer ikke bruker digitale verktøy, sånn som alder, funksjonsnedsettelse og digitale ferdigheter. Digitalt utenforskap innebærer manglende tilgang til eller mulighet til å bruke digitale tjenester som er nødvendige for å få innfridd sine rettigheter. Det kan både gi et dårligere tjenestetilbud, samt redusere livskvaliteten ved at man ikke får gått på arrangement som gir livsglede. Det finnes mange digitale snubletråder.

Målsettinger, strategi og tiltak

Hovedmål	Strategi	Tiltak 2023	Ansvarlig / Måleindikator	Status pr. Januar hvert år
Mål 1 Digitalisere på en åpen, inkluderende og tillitsvekkende måte som bidrar til god tjenesteutvikling	1.1 Sikre riktig bruk av Elements	1.1.1 Opplæring av nyansatte, og oppfrisking for ansatte	Arkivansvarlig Måleindikator: Saker lukket og offentliggjort	
	1.2 Sikre riktig bruk av digitale informasjonskanaler, som nettside og SoMe (sosiale medier)	1.2.1 Opprette en kommunikasjonsstrategi	Informasjonsansvarlig Måleindikator: Strategi vedtatt i KS og satt i drift	
		1.2.2 Opprette en redaksjon og en plan for publisering for SoMe	Informasjonsansvarlig Måleindikator: Redaksjon opprettet og plan utarbeidet	
	1.3 Sikre kommunikasjon mellom tjenesteyter og tjenestemottager ang. veier og kommunale bygg.	1.3.1. Innføre bruk av innbyggerdialog	Teknisk sjef Måleindikator: System tatt i bruk av ansatte og innbyggere	
		1.3.2 Opplæring av ansatte og innbyggere/tjenestemottagere	Teknisk sjef, fagleder digitalisering Måleindikator: Opplæring gjennomført	
	1.4 Sikre at kommunen er tilgjengelig for innbyggerne - digitalisering som er inkluderende for alle innbyggere	1.4.1 Alle digitale tjenester skal være universelt utformet og ikke skape digital utenforskap. Nettside og kommunikasjonsplattformer.	Informasjonsansvarlig, fagleder digitalisering Måleindikator: Gjennomføre tilgjengelighetserklæring fra UU-direktoratet	
		1.4.2 Sentralbord som er stabilt og brukervennlig	Personalsjef Måleindikator: Rapporter fra leverandør av sentralbord.	
	1.5 Utføre digital markedsføring	1.5.1 Opprette en redaksjon og en plan for publisering for SoMe	Informasjonsansvarlig Måleindikator: Redaksjon opprettet og plan utarbeidet	
Hovedmål	Strategi	Tiltak 2023	Ansvarlig / Måleindikator	Status pr. Januar hvert år

Mål 2 IT system/ nettverk som fungerer	2.1 Sikre høy oppetid på nettverk	2.1.1 Proaktiv jobb med overvåkning av nettverk	OVIT Måleindikator: Måling av oppetid	
	2.2 Sikre drift ved stopp	2.2.1 Ha en oppdatert digital beredskapsplan som er kjent i organisasjonen	Fagleder digitalisering, Måleindikator: Oppdatert beredskapsplan. Tema på ledermøte/personalmøte.	
		2.2.2 Gjøre «Nødplakat for digitale angrep» kjent i organisasjonen	Fagleder digitalisering Måleindikator: Tema på ledermøte/personalmøte. Publisert digitalt internt.	
	2.3 Sikre god infrastruktur	2.3.1. Utføre konsekvensanalyse for infrastruktur.	Teknisk sjef. Måleindikator: Konsekvensanalyse gjennomført.	
		2.3.2 Søke ut og tilrettelegge midler til bredbånd- og mobilprosjekt.	Teknisk sjef Måleindikator: Mobilnettet er finansiert og utbedret.	
	2.4 Sikre tilstrekkelig teknisk støtte for ansatte til IKT	2.4.1 Nok personell for oppgaven	Fagleder digitalisering Måleindikator: Tilbakemeldinger fra ansatte/innbyggere	
Hovedmål	Strategi	Tiltak 2023	Ansvarlig / Måleindikator	Status pr. Januar hvert år
Mål 3 Ansatte med tilfredsstillende tilgang til digitalt utstyr	3.1 Sikre at alle ansatte har digitalt utstyr for å få gjort jobben sin	3.1.1 Kartlegging av behov og evt oppgradering/innkjøp av utstyr	Fagleder digitalisering Måleindikator: Tilbakemelding fra ansatte og ledere, samt den digitale ressursgruppen	
		3.1.2 Alle avdelinger skal ha fungerende utstyr på møterom og grupperom	Fagleder digitalisering Måleindikator: Tilbakemelding fra avdelingene.	
		3.1.3 Alle klasserom skal ha fungerende utstyr for best mulig læring.	Kommunalsjef Oppvekst og kultur Måleindikator: Tilbakemelding fra ansatte og ledere..	

		3.1.4 Følge skolens iktplan og nasjonale føringer/planer	Rektor Måleindikator: Tilbakemelding fra ansatte og ledere.	
		3.1.5 Skolens elever skal ha 1-1 på digital enhet: 1. – 4. klasse: iPad. 5.-10. klasse: PC.	Kommunalsjef Oppvekst og kultur Måleindikator: Tilgjengelig utstyr som beskrevet.	
	3.2 Sikre at ansatte har de tilgangene som kreves for å få gjort jobben sin	3.2.1 Utnevne minst 3 superbrukere pr system	Fagleder digitalisering Måleindikator: Oppdatere oversikten for applikasjoner og kontaktpersoner	
Hovedmål	Strategi	Tiltak 2023	Ansvarlig / Måleindikator	Status pr. Januar hvert år
Mål 4 God digital kompetanse i hele organisasjonen	4.1 Sikre oppdatert Kompetanseplan	4.1.1 Utarbeide kompetanseplan	Personalsjef Måleindikator: Kompetanseplan	
	4.2 Gjennomføre opplæring av nyansatte/lærlinger/studenter/vikarer/superbrukere	4.2.1 Utarbeide prosedyre for mottak av nyansatte/lærlinger/studenter/vikarer	Personalsjef Måleindikator: Skjema for gjennomgang av nyansatte.	
		4.2.2 Opplæring på digitale verktøy generelt første eller andre dag.	Fagleder digitalisering Måleindikator: Gjennomført og avkrysset på skjema.	
		4.2.3 Databrukerkontrakt underskrevet av alle ansatte	Nærmeste leder Måleindikator: Underskrevet databrukerkontrakt for alle ansatte	
		4.2.4 Opplæring av superbrukere	Fagleder digitalisering Måleindikator: Dokumentasjon over opplæring av superbrukere	
	4.3	4.3.1 Trygge brukere med opplæring og veiledning	Fagleder digitalisering Måleindikator: Gjennomført og avkrysset på skjema.	

	Inneha en høyere andel av ansatte som benytter digitale verktøy - trygge brukere.	4.3.2 Ansvarliggjøre ansatte og leder om å melde ifra om usikkerhet og lav bruk/kompetanse	Mellomledere og kommunalsjefer Måleindikator: Informasjon fra ledere til fagleder digitalisering	
	4.4 Forankring hos politikere, ledelse og politikere (tidlig eierskap)	4.4.1 Kompetanse på agenda på møter i ledergruppa og personalmøter.	Kommunedirektør Måleindikator:	
	4.5 Forankring hos ansatte og tillitsvalgte (tidlig involvering)	4.5.1 Kompetanse på agenda på møter i ledergruppa og personalmøter.	Kommunedirektør Måleindikator:	
Hovedmål	Strategi	Tiltak 2020	Ansvarlig / Måleindikator	Status pr. Januar hvert år
Mål 5 Sikre god digital informasjons-sikkerhet	5.1 Høylandet kommune skal ha oversikt over organiseringen av informasjonssikkerhet	5.1.1 Det skal være en databehandlingsansvarlig, databehandler og informasjonssikkerhetsansvarlig	Kommunedirektør Måleindikator: Dokumentasjon på rollefordeling	
	5.2 Informasjon skal ikke bli kjent for uvedkommende. (konfidensialitet), skal ikke bli endret utilsiktet eller av uvedkommende (integritet) eller være tilgjengelig ved behov (tilgjengelighet)	5.2.1 Ha en oppdatert digital beredskapsplan	Fagleder digitalisering Måleindikator: Oppdatert digital beredskapsplan	
		5.2.2 Utarbeide prosedyrer og retningslinjer for IT-sikkerhet og informasjonssikkerhet.	Fagleder digitalisering Måleindikator: Prosedyrer og retningslinjer utarbeidet.	
		5.2.3 Få på plass system og rutiner for avvikshåndtering for informasjonssikkerhet.	Kommunedirektør Måleindikator: Rutiner og opplæring på avvikssystem gjennomført	
		5.2.4 Lage et opplæringsprogram for alle tilsatte som bruker IT i sitt arbeid avsluttes med en underskrevet databrukerkontrakt	Fagleder digitalisering Måleindikator: Opplæring gjennomført og databrukerkontrakt underskrevet	
		5.2.5 Gjennomføre ROS-analyser	Fagleder digitalisering Måleindikator: ROS-analyse gjennomført	

		5.2.6 Tekniske installasjoner og system som sikrer at ingen kommer seg inn på vårt nett.	Ansvarlig: IKTIN, OVIT Måleindikator: Ingen datainnbrudd	
	5.3 Sikre tilgang på kritisk informasjon ved nedetid	5.3.1 Digital beredskapsplan	Ledere Måleindikator: Oppdatert digital beredskapsplan	
		5.3.2 Viser til pkt 3.2: Utnevne minst 3 superbrukere pr system	Fagleder digitalisering Måleindikator: Oppdatere oversikten for applikasjoner og kontaktpersoner	
	5.4 Sikre forsvarlig drift med databehandlerne	5.4.1 Organisasjonen skal ha en databehandlingsavtale med alle databehandlere.	Kommunalsjefer og fagleder digitalisering Måleindikator: Databehandlingsavtaler signert.	
	5.5 Ansatte skal være kjent med lovverk rundt informasjonssikkerhet:	5.5.1 Opplæring i personopplysningsloven, pasientjournalloven, helseregisterloven og forskrift om behandling av personopplysninger/personvernforordningen.	Kommunedirektør Måleindikator: Opplæring gjennomført på alle avdelinger	
Hovedmål	Strategi	Tiltak 2020	Ansvarlig / Måleindikator	Status pr. Januar hvert år
Mål 6 Hente gevinster fra digitalisering	6.1 Gevinstrealisering	6.1.1 Kartlegge gevinsten av digitalisering	Kommunalsjefene Måleindikator: Rapporter utarbeidet fra hver avdeling.	
Hovedmål	Strategi	Tiltak 2020	Ansvarlig / Måleindikator	Status pr. 30.04.2020
Mål 7	7.1 Plan over dokumentlagring	7.1.1 Utarbeide en plan over dokumentlagring	Fagleder digitalisering Måleindikator: Utarbeidet plan for dokumentlagring	
	7.2	7.2.1	Fagleder digitalisering	



Ha bedre digital samhandling og mer sammenhengende tjenester i et felles digitalt økosystem	Overordnet samarbeid ang. system og opplæring	Oppretting av en digital ressursgruppe på tvers av avdelingene	Måleindikator: Digital ressursgruppe opprettet	
	7.3 Høylandet kommune skal minske papirforbruket	7.3.1 Mer digitale korrespondanse og bruk av digitale verktøy		

Kilder

- www.regjeringen.no: Én digital offentlig sektor – Digitaliseringsstrategi for offentlig sektor 2019-2025
- Digitalstrategi for kommuner og fylkeskommuner 2017-2020, KS
- Meld. St. 27 (2015–2016) Digital agenda for Norge
- [Én digital offentlig sektor - Digitaliseringsstrategi for offentlig sektor 2019–2025 \(regjeringen.no\)](http://www.regjeringen.no)
- [Nasjonal strategi for digital sikkerhet - regjeringen.no](http://www.regjeringen.no)
- Helge Gundersen, Informasjonssikkerhet Høylandet kommune.
- [Digitalt utenforskap | Digdir](#)
- [Hva er det nasjonale økosystemet og hvorfor snakker «alle» om det? | Digdir](#)
- Kompetanseplan for Høylandet kommune