

# **Digitaliseringsstrategi för Söderhamns kommunkoncern 2022-2024**

Antagen av kommunfullmäktige 2022-06-13

## Syfte

Syftet med denna strategi är att skapa en kommunkoncerngemensam bild över digitaliseringen för de som bor och verkar i Söderhamns kommun samt vara ett stöd till kommunkoncernens nämnder, sektorer och bolag.

Genom att ligga i framkant inom digitalisering skapar vi goda förutsättningar för hållbar tillväxt, minskad miljöbelastning och bidrar till att Söderhamns kommun blir en attraktiv kommun att bo och verka i.

Genom användarvänliga och effektiva digitala lösningar skapas förutsättningar för att höja kvalitén i verksamheternas processer samt öka kommunkoncernens attraktionskraft som arbetsgivare.

För att hantera utmaningarna behöver Söderhamns kommun ha tydliga mål, våga göra prioriteringar, säkra resurser och investera i relevant teknik.



- Fokusera på värdeskapande för medborgare och företag.
- Skapa förenklad och mer rättssäker ärendehantering för kommunkoncernens medborgare.
- Effektivisera administrationen och minska analog hantering, bland annat genom helt digitala processer.

## Strategi

Digitalisering handlar i första hand om verksamhetsutveckling. Varje verksamhet, sektor och bolag i Söderhamns kommunkoncern förväntas löpande ta initiativ i syfte att effektivisera och förbättra med hjälp av handlingsplaner. Nya behov i verksamheterna hanteras därmed på ett gemensamt sätt i kommunen och alla verksamheter tar del av varandras handlingsplaner för att hitta synergieffekter.

I arbetet med handlingsplanerna identifieras möjligheter och man lägger grunden för att prioritera digitaliseringsåtgärderna. Det digitala perspektivet ska finnas med i all utveckling och inför stora beslut och investeringar ska digitaliseringsinsatser värderas utifrån de nyttor de skapar för medborgare, verksamheter och samhället.

Återkoppling på arbetet med digitalisering redovisas årligen i nämndernas och bolagens mål- och resursplaner. Digitaliseringsstrategin revideras vart tredje år.

För att lyckas genomföra digitaliseringsstrategin krävs det att följande områden utvecklas:

- Medborgarna först - fokus på medborgarens behov
- Förändringsledning - en kultur som uppmuntrar till att utveckla verksamheten
- Samverkan – samverkan, omvärldsbevakning, utveckling samt gemensam upphandling och drift
- Digital kompetens
- Helt integrerade digitala processer

### Medborgarna först

Söderhamns kommunkoncern behöver utveckla de externa digitala kanalerna. Det ska vara enkelt att komma i kontakt med kommunkoncernen. Digitala tjänster som är enkla att använda och lätta att hitta ska underlätta vardagen för privatpersoner, organisationer och företag.

Digitalt först ska genomsyra kommunens syn på information och informationsutbyte. Digitala tjänster ska finnas tillgängliga dygnet runt och så långt som möjligt vara förstahandsvalet för privatpersoner, organisationer och företag i deras kontakt med kommunen. För de som av olika anledningar inte kan ta del av digitala tjänster ska alternativ och hjälp erbjudas, bland annat genom kommunens kundtjänst.

### **Förändringsledning**

Chefer och medarbetare behöver utveckla en kultur som uppmuntrar till att utveckla verksamheten. Det krävs mod att ifrågasätta nuvarande arbetssätt samt mod att våga prioritera och fatta beslut. Politiken möjliggör utveckling och finansiering för genomförande av digitaliseringsprojekt. Kommunkoncernens ledningsgrupper ska arbeta för en digitaliserad och processorienterad verksamhet.

### **Samverkan**

Söderhamns kommunkoncern ska samverka med näringslivet i kommunen. Även samverkan med andra kommuner, regioner, myndigheter, organisationer och civilsamhället som kan tillföra erfarenhet och kunskap är nödvändig för att lyckas med digitaliseringsarbetet.

Söderhamns kommunkoncern ska arbeta aktivt med omvärldsbevakning inom digitaliseringsområdet och ta vara på den kunskap och de utvecklingsmöjligheter som erbjuds. Upphandling sker idag i samverkan med flera olika aktörer, denna samverkan ska ytterligare stärkas.

En förutsättning för att Söderhamns kommunkoncern ska kunna digitaliseras och effektiviseras är att IT-leveransen är stabil och säker. Kommunkoncernen ska vara bra på att beställa IT och tydligt formulera sina behov.

IT-drift ska vara en möjliggörare som förenklar införandet av nya digitala tjänster samt möta kommande behov.

För att säkerställa IT-systemens utveckling ska systemförvaltningsmodellen tillämpas. För dessa områden behövs tydlighet vad gäller roller och ansvar samt samsyn om ambitionsnivå.

### **Digital kompetens**

För att kommunens medborgare ska få service med hög kvalitet och ett likvärdigt bemötande är kommunkoncernens beroende av kompetenta, ansvarstagande och engagerade medarbetare som har kompetens och verktyg för att möta kraven inom digitalisering. Den digitala kompetensen ska bli en självklarhet.

Kommunkoncernen ska verka för att höja den digitala kompetensen hos medarbetare. Riktade insatser där verksamhetsprocesser digitaliseras och utvecklas ska utföras.

Innovativa och samverkande lösningar ska förbättra servicen och även bidra till att effektivisera kommunkoncernens interna administration. Information ska kunna tas emot, skapas och bevaras i digital form och verksamheterna ska ha en god förmåga att sammanställa, analysera och återanvända informationen. Det ger förutsättningar för bättre beslutsunderlag och är en del av kommunens arbete för en hållbar miljö.

### **Helt digitala processer**

Digitaliseringsinsatser ska värderas utifrån de nyttor de skapar för medborgare, verksamheter och samhället. Där det är tillämpligt ska helt integrerade digitala processer införas.

Med en helt digital integrerad process menas att all kommunikation, behandling och informationsutbyte sker digitalt, från medborgarens e-tjänst till handläggarens system - utan någon analog handpåläggning varken internt eller externt.

Digital ärendehantering ska göra det lättare för företag, organisationer och medborgare att göra rätt från början, att få en snabbare hantering och lättare få besked och ärendestatus. Digitala lösningar ska bidra till tydlighet kring tillstånd och regler samt att förenkla servicen.

Digitaliseringen är nödvändig för att möta SDG-förordningens (Single Digital Gateway) krav, som ska vara uppfyllda senast i december 2023. SDG-förordningen syftar till att göra det enklare för EU-medborgare att agera över gränserna.

I samband med upphandling ska omvärldsbevakning och nyttoanalyser genomföras. Integrationsmöjlighet bör väga tungt vid val av system.

Söderhamns kommunkoncern omfattar kommunens sektorer samt Faxeholmen och Söderhamn Nära.