

MØTEINNKALLING

Flerkulturelt råd

Møtested: Tingberg - møterom Åsta
Møtedato: 25.01.2017 **Tid:** 14:00 - 16:00

Habilitet og interessekonflikter:

Et medlem skal i god tid før møtet ta opp spørsmål om egen habilitet med organets leder, leder kaller eventuelt inn varamedlem.

Eventuelt forfall meldes til tlf. 61 26 81 13.
Varamedlemmer møter etter nærmere avtale.

SAKSLISTE

Saksnr.	Arkivsaksnr.	Tittel
1/17	17/67	FELLES DIGITALISERINGSSTRATEGI FOR LILLEHAMMER, ØYER OG GAUSDAL 2017 - 2020

Rådets møter i 2017 – plan for innhold /aktiviteter .

Eventuelt

Mari Botterud
Leder

FELLES DIGITALISERINGSSTRATEGI FOR LILLEHAMMER, ØYER OG GAUSDAL 2017 - 2020

Saksbehandler: Annikken Reitan Borgestrand Arkiv:
 Arkivsaksnr.: 17/67

Saksnr.:	Utvalg	Møtedato
2/17	Formannskapet	17.01.2017
1/17	Flerkulturelt råd	25.01.2017

Vedlegg:

Regional rådmannsgruppes forslag til felles digitaliseringsstrategi for perioden 2017 – 2020 for kommunene Lillehammer, Øyer og Gausdal.

Sammendrag:

I denne saken foreslås at kommunestyret vedtar felles digitaliseringsstrategi 2017-2020 for kommunene Lillehammer, Øyer og Gausdal.

Saksutredning:

Regjeringens overordnede IKT-politikk fremgår av Stortingsmelding 27 (2015-2016): *Digital Agenda for Norge*. Regjeringen har høye ambisjoner om å fornye, forenkle og forbedre offentlig sektor, samtidig som innbyggere og næringsliv har forventninger om en enklere hverdag. Bruk av IKT og bevisst utnyttelse av digitaliseringens muligheter gjør at det er mulig å oppnå begge deler. I tillegg må de digitale tjenestene være en del av digitale arbeidsprosesser i virksomheten. Av stortingsmeldingen fremgår at offentlig sektor har mye å hente på ytterligere digitalisering av arbeidsprosesser og å drive virksomhetsutvikling gjennom digitalisering.

Følgende hovedprioriteringer i Digital Agenda for Norge vil være spesielt aktuelle for kommunene:

- **Brukeren i sentrum**
Ved å ta utgangspunkt i brukernes behov, kan det offentlige i større grad tilby tjenester som brukerne har nytte av. Målsettingen er å lage så gode og effektive digitale løsninger at de aller fleste velger å benytte seg av disse.
- **Styrket digital kompetanse og deltakelse**
Digital kompetanse, fra grunnopplæringen og gjennom alle faser i livet, skal styrkes for å sikre deltakelse og tillit til digitale løsninger. Digitale tjenester skal være lette å forstå og lette å bruke.
- **Effektiv digitalisering av offentlig sektor**
Offentlige digitaliseringsprosjekter skal planlegges og gjennomføres profesjonelt, og på en måte som reduserer kompleksitet og risiko, slik at gevinster realiseres. Stat, kommune og ulike sektorer bør benytte fellesløsninger for å dekke like behov.

Fellesløsninger skal benyttes til å lage effektive og brukervennlige digitale tjenester for hele offentlig sektor.

- **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 og IKT-sikkerhet er en nødvendig forutsetning for tillit til digitale løsninger.

Gausdal, Lillehammer og Øyer kommuner har hatt et formalisert samarbeid innenfor IKT siden 2003, som del av 3-1-samarbeidet. Det regionale IKT-styret har blant annet ansvaret for utarbeidelse av strategier og handlingsplaner som innbefatter bruk av IKT, er det kommunale samarbeidets øverste prosjektorgan og skal sørge for effektive beslutningsprosesser knyttet til oppstart, gjennomføring og avslutning av IKT-prosjekter. I praksis er IKT per i dag et element i alle større kommunale prosjekter.

Kommunene kjøper IKT-tjenester av Ikomm AS. Dette innebærer også faglig og teknisk bistand i prosjekter.

Digitalisering er ikke noe nytt for kommunene og det har gjennom en årrekke vært gjennomført større og mindre digitaliseringsprosesser.

Planlagte prosesser for perioden 2017 – 2020 fremgår av regional handlingsplan for IKT. Det vises i denne sammenheng også til gjeldende økonomi og handlingsplan for Øyer kommune.

Fra 2017 vil det være følgende regionale satsninger:

- **Videreutvikling av innbyggertjenester**

Kommunens internettsider endres både når det gjelder layout og innhold, for å forenkle brukeropplevelsen, samt for å sikre at kommunens innbyggere og andre aktører kan finne informasjon de etterspør og forvalte sine interesser på egne premisser. Det utarbeides flere elektroniske søknadsskjemaer som blir tilgjengelige via kommunens nettsider, og den enkelte tjeneste gjennomgår og reviderer publisert informasjon for å sikre at denne er korrekt og tilstrekkelig. Det settes forsterket fokus på informasjonssikkerhet og personvern i hele organisasjonen for å sikre at personopplysninger forvaltes på en tilfredsstillende måte og for å sikre innbyggernes tillit til de digitale løsningene.

- **Etablering av ny telefonsentral og oppgradering til Office365**

Det er behov for en ny og oppdatert telefoniløsning. Ny telefonsentral må ses opp mot muligheter en oppgradering til Office365 vil gi, herunder Skype for Business.

- **Videreføring av arbeidet med å etablere fullelektronisk arkiv**

Arbeidet mot et fullelektronisk arkiv for hele organisasjonen videreføres. Målet er at alle enheter skal være fullelektroniske innen utgangen av 2018. Digital kommunikasjon skal bli førstevalg mellom kommunen, innbyggere og næringsliv, mellom kommuner og mellom kommunen og andre aktører. Innbyggere som ikke ønsker dette, kan reservere seg i et sentralt register. Fullelektronisk arkiv og kommunikasjon vil medføre mer effektiv saksbehandling, legge til rette for bedre

digitale innbyggertjenester og økt informasjonssikkerhet gjennom tilfredsstillende lagring av dokumenter og tilgangsstyring.

- **Systemanalyse**

Det igangsettes en gjennomgang av alle systemer som benyttes i enhetene for å sikre at systemene er hensiktsmessige og oppfyller tjenestenes behov. Det antas å ligge ubenyttet potensiale i enkelte systemer som kan realiseres. Videre vil det bli vurdert om antall systemer kan reduseres. Det er ønskelig å etablere en felles standardisert portefølje av fagsystemer for regionen, som også omfatter bruken av systemene og samarbeid om systemforvaltningen.

- **Effektivisering for kommunene og innbyggere/næringsliv**

Tiltakene som er nevnt i kulepunktene over skal medvirke til at kommunens samlede ressurser utnyttes effektivt og at det oppleves slik for innbyggere og næringsliv. Dersom disse gruppene bruker digitale løsninger til å finne informasjon de etterspør, få nødvendig veiledning og søke om tjenester, vil det frigjøre tid for ansatte i tjenestene til andre oppgaver, herunder saksbehandling. Raskere saksbehandling vil igjen være en fordel for innbyggere og næringsliv. Teknologiske løsninger muliggjør hel- og delautomatisering av arbeidsprosesser som kan bidra til ytterligere effektivisering i organisasjonen. Det samme vil nye løsninger for samhandling og kommunikasjon som ligger i Office365.

Vurdering:

Regjeringen har høye ambisjoner for kommunene knyttet til digitalisering. Dette innebærer bruk av teknologi for å fornye, forenkle og forbedre arbeidsprosesser for både innbyggere, næringsliv og kommunene. I dette ligger det også en betydelig forventning om effektivisering i offentlig sektor.

En felles digitaliseringsstrategi for kommunene Gausdal, Lillehammer og Øyer skal sikre at våre overordnede målsetninger ligger til grunn for utviklingen, samt at vår innsats på disse områdene har et tilstrekkelig fremtidsperspektiv og både enkeltvis og samlet trekker i den retningen vi ønsker. Digitaliseringsstrategien som legges frem for politisk behandling er i tråd med statlige føringer og overordnede målsetninger som fremgår av kommuneplanens samfunnsdel. Videre er den forankret i kommunenes planstrategi.

Kommunene i Lillehammer-regionen har sammenfallende utfordringer knyttet til kommuneøkonomi og demografiske utfordringer som følge av skjevheter i befolkningsutviklingen. Dette krever omstilling i kommunene, både på kort og lang sikt. Det vil bli flere som har behov for tjenester og færre til å utføre dem.

Forventningene innbyggere og næringsliv har til kommunene har endret seg i tråd med den generelle samfunnsutviklingen. Det etterspørres et vidt spekter av digitale løsninger, der innbyggeren selv kan forvalte sine interesser på egne premisser. Dette innebærer blant annet anledning til å tilegne seg informasjon om kommunens tjenester når man ønsker, enkle kanaler for elektronisk kommunikasjon og tilgang til selvbetjeningsløsninger. Digitalt førstevalg er en føring fra statlig hold, og innebærer at innbyggere aktivt må reservere seg mot digital kommunikasjon med sin kommune.

For å lykkes med sine målsetninger innenfor dette området, er kommunene helt avhengige av at innbyggerne faktisk velger å benytte de digitale løsningene som utvikles. Dette vil blant annet avhenge av at løsningene baserer seg på reelle behov og ønsker fra innbyggere og næringsliv, at de er brukervennlige og at det er tillit til at personopplysninger forvaltes på en tilfredsstillende måte. Brukerperspektivet er således sentralt. De av våre innbyggere som ikke har tilstrekkelig digital kompetanse til å benytte seg av digitale løsninger, skal få god bistand og oppfølging fra kommunen.

Digitale tjenester vil også omfatte trygghets- og mestringsteknologi som skal bidra til at våre innbyggere mestrer egen hverdag, også i perioder med sykdom og funksjonsnedsettelse. Eksempler på dette er velferdsteknologiske løsninger som trygghetsalarm, ulike typer sensorer og kameraovervåkning.

Digitalisering kan også bidra til smartere byer og bygder. Et smart lokalsamfunn ivaretar både mennesker og bedrifter, det tilbyr tjenester av høy kvalitet på en effektiv måte og gir større avkastning på offentlige investeringer. En vesentlig forutsetning for å lykkes med digitalisering og da særlig i et brukerperspektiv, er at den digitale grunninfrastrukturen er av tilstrekkelig høy kvalitet. Konkret betyr dette at effektive digitale løsninger og digital deltakelse forutsetter tilfredsstillende tilgang til internett i hele regionen. Dette er ikke tilfelle per i dag. Implementering av digitaliseringsstrategien kan ikke vente til denne forutsetningen er oppfylt fullt ut. Med bosetningsmønsteret i regionen og dagens bredbåndsdekning, vil dette i tilfelle medføre at implementering av digitaliseringsstrategien vil bli kraftig forsinket.

For å forsere bredbånddekningen ut over det markedet selv løser på kort sikt, har næringsutviklingsenheten Lillehammer-regionen Vekst igangsatt en større prosess med å jobbe frem etablering av bredbånd i de områdene der det i dag ikke er tilfredsstillende tilgang. Målsettingen er at det i løpet av 2017 skal igangsettes konkrete grendevise prosjekter for utrulling av bredbånd. Dette vil skje i samarbeid med beboerne, næringslivet og bredbåndstilbyderne. Finansieringen vil bestå av egne midler fra disse aktørene, mulig offentlig medfinansiering, samt en betydelig innsats både fra bredbåndstilbyderne og grendene selv. Første halvår 2017 vil primært være dedikert til et omfattende kartleggingsarbeid. Bredbåndstilbydernes dekning og informasjon fra brukerne selv om dagens faktiske netthastigheter vil danne grunnlag for igangsettingen av de ulike bredbåndsprosjektene i andre halvår 2017, ut over de bredbåndsaktpørene allerede har under planlegging/utrulling.

Med stadige behov for effektivisering, er det viktig at tjenestene vurderer muligheter for å oppnå dette ved hjelp av teknologi. Rådmannens oppfatning er at det ligger et potensiale for slik effektivisering i alle kommunens virksomheter. Noen av de teknologiske løsningene er utviklet og tilgjengelige. Andre bør kommunen vurdere å bidra til utviklingen av ved å utfordre leverandører til å levere tjenester som dekker kommunens behov. Digitalisering skal medvirke til at kommunens samlede ressurser utnyttes effektivt og oppleves slik av innbyggere, næringsliv og kommunens medarbeidere. Det er i strategien derfor formulert en målsetning om at vi skal digitalisere alt som kan digitaliseres, så fremt det gir en reell merverdi. *Merverdi* vil omfatte et vidt spekter av gevinster for innbyggere, næringsliv

og/eller kommunen, herunder økonomiske besparelser, økt kvalitet i tjenestene, raskere saksbehandling, enklere tilgang til informasjon, økt grad av innsyn i egne personopplysninger og mulighet for å gjenbruke data som allerede er samlet inn. Gevinster skal realiseres og synliggjøres.

I handlingsplanen til digitaliseringsstrategien vil det være en målsetning at investeringer som gjøres på dette området skal medføre reduserte driftskostnader på sikt, slik at disse i størst mulig grad blir selvfinansierende.

Den digitale utviklingen medfører et behov for forsterket fokus på informasjonssikkerhet og personvern. Ingen løsninger skal anskaffes eller etableres uten at vi vet at kravene til informasjonssikkerhet er oppfylt. Et nytt styringssystem for informasjonssikkerhet skal utarbeides og implementeres i hele organisasjonen i løpet av 2017.

Digitalisering er et omfattende arbeid. Det må dedikeres både økonomiske og menneskelige ressurser i kommunen til å utvikle gode og fremtidsrettede løsninger. I investeringsbudsjettet for perioden 2017 – 2020 er det lagt inn midler til planlagte digitaliseringstiltak. Videre er det budsjettet midler tilsvarende ca 80 % stilling som kan bistå i det generelle digitaliseringsarbeidet. Det vil i tillegg være behov for å innhente ytterligere og/eller annen kompetanse, enten fra andre deler av organisasjonen eller utenfra. Behovet for kompetanse vil avhenge av hvilke tiltak som skal gjennomføres i prosjektets ulike faser. Det er en forutsetning at det interne arbeidet i Øyer kommune organiseres på en slik måte at ressurspersoner i de ulike sektorene involveres.

For å lykkes, er det viktig at digitaliseringsstrategien forankres i organisasjonen og at tjenestene engasjeres i arbeidet med kvalitetsforbedring og effektivisering ved bruk av teknologi. I tillegg til samordning innad i det enkelte fagområde, vil det kreves samordning på tvers av fagområder internt i egen kommune og et forpliktende samarbeid mellom kommunene. Fagmiljøer på tvers av kommunegrensene vil også dra nytte av samhandling for å utvikle kompetanse og for å løse oppgaver i fellesskap

Digitaliseringsstrategien vil etter at endelig vedtak er fattet få nytt utseende og en layout som er egnet for digital publisering.

Rådmannens forslag til innstilling:

Kommunestyret vedtar felles digitaliseringsstrategi for perioden 2017-2020 for kommunene Lillehammer, Øyer og Gausdal.

Eli Eriksrud
Konstituert rådmann

Annikken Reitan Borgstrand

Behandling/vedtak i Formannskapet den 17.01.2017 sak 2/17

Behandling:

Ordføreren fremmet forslag om at administrasjon i det videre arbeid med digitaliseringen må sette brukerperspektivet i fokus. Brukerperspektivet gjelder alle de som skal benytte de digitale tjenestene.

Fokuset skal være på opplæringstilbud for innbyggerne, informasjon, opplæring og informasjon når nye løsninger skal tas i bruk, tilbud til de som ikke er på digitale flater, utvikling av sammenhengende tjenester på tvers av dagens organisering i fagområder og innsyn ved at innbyggerne skal kunne følge sin egen sak under behandlingen i kommunen.

Rådmannens forslag med ordførerens tilleggsforslag ble enstemmig vedtatt.

Formannskapetets innstilling:

Kommunestyret vedtar felles digitaliseringsstrategi for perioden 2017-2020 for kommunene Lillehammer, Øyer og Gausdal.