

Handläggare
Duvner Sara

Datum
2014-03-21

Diarienummer
KSN-2014-0324

Kommunstyrelsen

Digital strategi

Förslag till beslut

Kommunstyrelsen föreslås besluta

att anta Digital strategi 2014-2017 för kommunens e-förvaltningsarbete enligt **bilaga 1**,
att anta Handlingsplan för e-förvaltning 2014 enligt **bilaga 2**, samt
att avsätta resterande investeringsmedel för e-förvaltning om 8 202 400 kr till
kommunledningskontoret för att ansvara för samordning, ledning och utveckling av digitala
tjänster.

Ärendet

Ett av målen i kommunstyrelsens fokusplan för 2013 var att ” En digital strategi för service och tjänster i Uppsala kommun ska ha tagits fram innan årets slut.” Kommunledningskontoret har under året i ett brett samarbete med andra kontor genomfört en nulägesanalys för e-förvaltning samt formulera en digital strategi.

Kommunens digitala strategi syftar till att hjälpa nämnder och styrelser att nå kommunens mål för e-förvaltningsarbetet. Strategin har ett fyraårsperspektiv och ger riktlinjer för styrning, utveckling och leverans av digitala tjänster. Den digitala strategin kompletteras årligen med en handlingsplan som innehåller planerade insatser. Handlingsplanen tas fram av kommunledningskontoret och beskriver prioriterade insatser inom e-förvaltningsområdet, **bilaga 2**.

Föredragning

Regeringen har tagit fram en nationell digital agenda¹ och digital strategi², SKL har tagit fram en digital strategi³ med en tillhörande handlingsplan⁴, Regionförbundet i Uppsala län har tagit

¹ IT i människans tjänst – en digital agenda för Sverige, <http://www.regeringen.se/sb/d/14216/a/177256>

² Med medborgaren i centrum, <http://www.regeringen.se/sb/d/15700/a/206004>

³ Strategi för eSamhället, <http://webbutik.skl.se/sv/artiklar/esamhallet/strategi-for-esamhallet.html>

fram en regional digital agenda⁵. Kommunen är, via regionförbundet, signatär⁶ av regeringens digitala agenda vilket innebär att det arbete som görs inom kommunen ska sträva mot att nå de nationella målen för e-förvaltning.

Under 2013 genomfördes en nulägesanalys av e-förvaltning i Uppsala kommun. Nulägesanalysen bifogas som kännedom i **bilaga 3**. Nulägesanalysen har, tillsammans med ovan nämnda agendor, strategier och handlingsplaner, legat till grund för kommunens digitala strategi.

Den digitala strategin fokuserar på, vad kommunen som helhet, vill uppnå med e-förvaltningsarbetet. Med effektiv e-förvaltning kan Uppsala kommun

- öka tillgänglighet och service till medborgarna,
- frigöra resurser i verksamheten genom att effektivisera de interna processerna,
- effektivisera processerna genom att låta elektroniken göra det jobb som inte kräver en manuell insats,
- kvalitetssäkra informationen genom att regelverk byggs in i lösningarna,
- förenkla för externa parter vid kontakt med Uppsala kommun.

För att möta utmaningar och tillvarata möjligheter måste Uppsala kommun växla upp arbetet med e-förvaltning och digitalisering. Genom ett tydligare fokus, som beskrivs i den digitala strategin, samt handlingsplanen med aktiviteter har kommunen förutsättningar att bli öppnare, effektivisera processerna och möta medborgare i de digitala kanalerna.

Kommunstyrelsen uppdrar åt kommunledningskontoret att ansvara för det strategiska arbetet samt samordning, ledning och utveckling av e-förvaltningen i kommunen. Kontor och förvaltningar ansvarar för sakkompetens och sakgranskning avseende arbetsprocesser och tjänster samt säkerställer kapacitet för mottagande av de digitala tjänsterna.

För att kunna öka takten med utveckling av e-förvaltning krävs en ökning av resurser och kompetens för projektledning, analys, utveckling och införande. Det är resurser som idag inte finns hos kommunledningskontoret. I väntan på att en ny IT-beställarorganisation har kapacitet att hantera dessa frågor föreslås att resterande investeringsmedel för utveckling av e-tjänster används för att bekosta en tillfällig resursförstärkning under 2014 och 2015.

Ekonomiska konsekvenser

Det som föreslås i ärendet finansieras med resterande medel om 8 202 400 kr utifrån de 20 miljoner kronor till investeringsmedel för att stimulera utveckling av e-tjänster som tidigare har avsatts.

⁴ Digitala vägen till morgondagens välfärd, http://www.skl.se/vi_arbetar_med/e-samhallet/strategi-for-esamhallet/handlingsplan-for-e-samhallet-2013-2015_1

⁵ Digital agenda för Uppsala län, [http://www.regionuppsala.se/default.asp?pageID=956&searchText=digital agenda](http://www.regionuppsala.se/default.asp?pageID=956&searchText=digital+agenda)

⁶ <http://www.regionuppsala.se/?pageID=122&newsID=443&searchText=signatär>

Kommunledningskontoret

Christoffer Nilsson
Biträdande stadsdirektör

Lena W Jansson
Informationschef

Handläggare
Sara Duvner

Datum
2014-03-07

Diarienummer
KSN-2014-0324

Digital strategi för Uppsala kommun 2014-2017

- Beslutad av kommunstyrelsen xxx 2014

Innehåll

Strategins syfte och tillämpning	3
Inledning.....	3
Strategi	5
Strategiska utmaningar.....	7
Ansvar	9
Årlig uppdatering	9
Definitioner	10

Strategins syfte och tillämpning

Regeringen har tagit fram en nationell digital agenda¹ och digital strategi², SKL har tagit fram en digital strategi³ med en tillhörande handlingsplan⁴, regionen har tagit fram en regional digital agenda⁵. Kommunen är, via regionförbundet, signatär⁶ av regeringens digitala agenda vilket innebär att det arbete som görs inom kommunen ska sträva mot att nå de nationella målen för e-förvaltning.

Syftet med den kommunala digitala strategin är att hjälpa nämnder och styrelser att nå kommunens mål för e-förvaltningsarbetet. I IVE 2014-2017 omfattas kommunens e-förvaltningsarbete i inriktningsmålet ”I kommunens förvaltning och vid service och kontakt med medborgare samt förtroendevalda är digitala tjänster norm.”. Den digitala strategin måste genomsyra hela kommunen, alla processer och alla kanaler. Den digitala strategin handlar om mer än att designa en webbsida, app eller e-tjänst.

Strategin har ett fyraårsperspektiv och ger riktlinjer för styrning, utveckling och leverans av digitala tjänster. Den digitala strategin kompletteras årligen med en handlingsplan som innehåller planerade insatser. Handlingsplanen tas fram av kommunledningskontoret.

Den digitala strategin beskriver var vi befinner oss och vad vi vill åstadkomma men omfattar inte hur det ska åstadkommas. De tekniska miljöerna, hur lösningarna ska utvecklas och införas och vilka digitala kanaler som ska användas beskrivs inte i den digitala strategin.

Inledning

Uppsala kommun vill vara en modern och digital förvaltning där medborgarna kan påverka sin livssituation och agera i en hållbar miljö. Kommunen strävar också för öppenhet, gemensamt ansvar och allas lika värde.

Den digitala strategin fokuserar på, vad kommunen som helhet, vill uppnå med e-förvaltningsarbetet. E-förvaltning är verksamhetsutveckling med stöd av IT. Tekniken är en resurs, som rätt utnyttjad, förenklar, effektiviserar och kvalitetssäkrar verksamhetens processer och tjänster. För att nå dit krävs ett arbete med att samla in behov och synpunkter, samverka med externa aktörer till exempel myndigheter, företag och organisationer samt en vilja att våga tänka nytt och förändra så väl interna som externa processer. E-förvaltning handlar inte om avgränsade projekt utan är en pågående process där löpande utveckling av både teknik och verksamhet måste ske för att möta omvärldens behov och krav.

¹ IT i människans tjänst – en digital agenda för Sverige, <http://www.regeringen.se/sb/d/14216/a/177256>

² Med medborgaren i centrum, <http://www.regeringen.se/sb/d/15700/a/206004>

³ Strategi för eSamhället, <http://webbutik.skl.se/sv/artiklar/esamhallet/strategi-for-esamhallet.html>

⁴ Digitala vägen till morgondagens välfärd, http://www.skl.se/vi_arbetar_med/e-samhallet/strategi-for-esamhallet/handlingsplan-for-e-samhallet-2013-2015_1

⁵ Digital agenda för Uppsala län, [http://www.regionuppsala.se/default.asp?pageID=956&searchText=digital agenda](http://www.regionuppsala.se/default.asp?pageID=956&searchText=digital+agenda)

⁶ <http://www.regionuppsala.se/?pageID=122&newsID=443&searchText=signatär>

Med effektiv e-förvaltning kan Uppsala kommun

- öka tillgänglighet och service till medborgarna,
- frigöra resurser i verksamheten genom att effektivisera de interna processerna,
- effektivisera processerna genom att låta elektroniken göra det jobb som inte kräver en manuell insats,
- kvalitetssäkra informationen genom att regelverk byggs in i lösningarna samt
- förenkla för externa parter vid kontakt med Uppsala kommun.

Det finns en osäkerhet vad gäller framtiden för detta område men vi kan se att följande tendenser finns i samhället⁷.

- Internet kommer att spela en ännu större roll i våra liv.
- De sociala medierna kommer att vara ännu mer utvecklade.
- Offentliga databaser kommer i huvudsak att vara öppna.
- Internet kommer att vara ännu mer tillgängligt.
- Medborgarna kommer att ställa högre krav på service.

De digitala kanalerna ger möjlighet att nå och stärka relationen till intressenter samt effektivisera verksamheten. I den digitala strategin används begreppet *digitala tjänster* som ett samlingsbegrepp för de olika möjligheter och lösningar tekniken kan bidra med. Där så är möjligt och lämpligt, ska digitala tjänster användas både vid kontakt med medborgare och förtroendevalda men också som stöd i kommunens interna arbetsprocesser.

De digitala tjänsterna ska vara så pass bra att alla som vill också ska kunna använda dem.

Strategin lyfter fram tre övergripande mål.

- Kommunens digitala tjänster och service bidrar till att ge medborgarna en enklare vardag.
- Kommunen ska verka för en öppnare förvaltning som stödjer delaktighet och ger förutsättningar för innovation.
- Kommunens digitala tjänster höjer kvaliteten och ökar effektiviteten i verksamheten.

Varje mål pekar ut ett antal fokusområden.

⁷ http://www.offentligaaffarer.se/index.php?option=com_content&view=article&id=184:framtidens-e-foervaltning-omvaerld-interaktion-och-utvecklingsdynamik&catid=58:it&Itemid=101

Strategi

MÅL: Kommunens digitala tjänster och service bidrar till att ge medborgarna en enklare vardag.

Medborgarnas kontakter med kommunen sker genom många olika kanaler beroende på deras behov, förmåga och val. Utveckling av de digitala tjänsterna ska ske utifrån användarnas behov. Genom att skapa digitala tjänster som är lätta att hitta, enkla att använda, likartade och samordnade med andra offentliga aktörer, förenklas medborgarnas kontakt med kommunen. Kommunens digitala tjänster ska vara tillgängliga där användarna är, oavsett om det är hemma, på jobbet eller någon annanstans. Tjänsterna ska vara tillgängliga i de digitala kanaler som är lämpligast utifrån tjänsternas karaktär och målgrupp.

Medborgarna ska inte behöva veta hur kommunen är organiserad, hur ansvaret ser ut mellan olika delar av kommunens verksamhet eller när de olika kontoren har öppet.

Genom att möjliggöra för medborgarna att följa sina ärenden skapas en transparens som minskar otydlighet, osäkerhet och medför effektivare handläggning av ärenden. Med digitala tjänster som är utformade utifrån användarnas behov kan medborgarna få en enklare vardag och bättre insikt i ärendeprocesserna.

Fokusområden

- Digitala tjänster som är lätta att hitta, enkla att använda, likartade och samordnade
- Digitala kanaler

Förväntat resultat år 2017

Kommunens tjänster är tillgängliga digitalt och de medborgare som vill kan uträtta och följa sina ärenden samt få den information de anser sig behöva, när de så önskar.

MÅL: Kommunen ska verka för en öppnare förvaltning som stödjer delaktighet och ger förutsättningar för innovation.

EU:s tre ledord för offentliga tjänster innebär att alla offentliga organisationer bör vara transparanta, öppna och ge tydlig, uppdaterad information om verksamhet och beslutsprocesser. De digitala tjänsterna ska möjliggöra för medborgare att få insyn och delaktighet i kommunens arbete. Medborgarna ska kunna följa sina ärenden och beslut samt jämföra, kommunens och andra kommuners, offentliga tjänster och tjänsteutövare. Kommunens data ska i mesta möjliga mån tillgängliggöras och öppnas för att öka möjligheterna till innovation och utveckling av tjänster från andra aktörer.

För de grupper som har svårt att hantera elektroniska tjänster ska andra lösningar alltid erbjudas och aldrig vara ett hinder för att få likvärdig kontakt och service. Aktiviteter för att minska det digitala utanförskapet måste löpande genomföras för att öka den digitala delaktigheten.

Informationen ska hålla hög kvalitet, vara lätt att hitta och ta till sig. Informationssäkerhet är nödvändigt för att säkerställa att informationen inte blir tillgänglig för obehöriga. Medborgarna ska känna sig trygga med att informationen hanteras på ett säkert sätt när de använder kommunens digitala tjänster.

För att kunna använda de digitala tjänsterna krävs en väl utbyggd IT-infrastruktur bland annat i form av ett bredbandsnät.

Fokusområden

- Insyn och delaktighet
- Öppna data
- Servicejämförare
- Digital delaktighet
- Säker och trygg informationshantering
- Bredband enligt kommunens bredbandsprogram

Förväntat resultat år 2017

Uppsala kommun är öppen och transparent. De medborgare som vill ska också kunna använda kommunens digitala tjänster.

MÅL: Kommunens digitala tjänster höjer kvaliteten och ökar effektiviteten i verksamheten.

E-förvaltning innebär att IT ska användas för att nå verksamhetens mål. Alltför ofta blir tekniken styrande och verksamheten får inte det stöd den behöver. Genom att använda IT på rätt sätt kan vi skapa digitala tjänster som effektiviserar verksamheten och ökar kvaliteten.

Kommunernas, landstingens och regionernas samhällsuppdrag är i grunden lika. Genom att samverka och skapa gemensamma digitala tjänster, utvecklade utifrån medborgarnas behov, skapas nytta för medborgarna och är kostnadseffektivt för den offentliga sektorn.

Fokusområden

- Processororienterad verksamhetsutveckling
- Digitala tjänster som ger stöd för verksamhetens processer
- Samverkan

Förväntat resultat år 2017

Kommunens verksamhet genomsyras av en hög effektivitet där rätt kompetens utför det kvalificerade arbetet. Verksamheterna arbetar kontinuerligt med ständiga förbättringar för att blir effektivare och öka service till medborgarna.

Strategiska utmaningar

I arbetet med att ta fram den digitala strategin har fyra strategiska utmaningsområden identifierats. Utmaningarna behöver lösas på en kommungemensam nivå. Varje strategisk utmaning hanteras i form av ett antal insatser med utpekade mål. Insatsernas syfte är att skapa ett gemensamt stöd i arbetet med e-förvaltning.

Utmaningsområde	Insats	Mål
Ledning och styrning		
Hitta former för att leda, driva och följa upp e-förvaltningsarbetet i kommunen. Skapa förståelse för begreppet e-förvaltning och säkerställa att det blir en naturlig del av varje chefs agenda och verksamhetsplan.	Förankra och arbeta enligt den digitala strategin Arbeta med e-förvaltning enligt vedertagna modeller för projekt, förvaltningsstyrning och verksamhetsutveckling Årligen utvärdera e-förvaltningsarbetet med hjälp av SKL:s verktyg eBlomlådan ⁸ Ta fram, informera och förankra användning av stödjande och styrande dokument för arbetet med e-förvaltning i kommunen till exempel E-delegationens vägledningar ⁹ och statens designprinciper ¹⁰	Utveckling av e-förvaltning är en naturlig del av kommunens budget- och verksamhetsplanering och bidrar till att skapa en enklare vardag, öppnare förvaltning och effektivare verksamhet. Kommunens verksamheter använder styrande och stödjande dokument, mallar och modeller för att leda, driva och följa upp e-förvaltningsarbetet.
En plan för de sammanhang och områden där kommunen bör samverka med andra aktörer (myndigheter, företag, organisationer samt kontor och förvaltningar inom den egna kommunen).	Ta fram och förankra en plan för samverkan.	Samverkansstrukturer som bidrar till kostnadseffektivitet och god utveckling är etablerade på alla nivåer och inom olika verksamheter.
Lagar och regler		
Skapa tydlighet om vilka juridiska förutsättningar som gäller för	Bevaka nationella utredningar om juridiska frågor	Det är enkelt att hitta och använda information om de juridiska förutsättningarna

⁸ <http://eblomladan.skl.se/sv>

⁹ <http://www.edelegationen.se/Publikationer/Vagledningar/>

¹⁰ <http://www.anvandningsforum.se/designprinciper/>

• Samverkan • Bevarande och gallring av handlingar • Säker lagring • Legitimering och underskrifter • Offentlighet och sekretess	Informera och förankra användning av stöddokument till exempel E-delegationens juridiska vägledning för verksamhetsutveckling inom e-förvaltning	som gäller vid utveckling av e-förvaltning.
Informationssäkerhet och infrastruktur		
Endast ett fåtal av dagens IT-system är byggda för ett öppet informationsutbyte.	Bevaka det nationella arbetet med framtagande av standarder och implementera dem i kommunen	Kommunen följer nationella standarder och principer för informationssäkerhet och infrastruktur inom offentlig sektor.
Utveckling av digitala tjänster görs på olika sätt i olika tekniska miljöer.	Införa riktlinjer för utveckling av digitala tjänster.	Utveckling av digitala tjänster sker på ett enhetligt och kostnadseffektivt sätt i kommungemensamma tekniska miljöer.
Säker inloggning och hantering av information samt möjlighet till e-signering av handlingar.	Skapa trygga lösningar för åtkomst till de digitala tjänsterna och signering av digitala handlingar Informationen i kommunens IT-system säkerhetsklassas	Medborgarna känner sig trygga med att informationen hanteras på ett säkert sätt när de använder kommunens digitala tjänster.
Medborgarna vill ha tillgång till kommunens tjänster från olika platser och vid olika tidpunkter.	Analysera behoven, föreslå lösning och utveckla den tekniska miljön.	Kommunens digitala tjänster är tillgängliga oavsett var medborgaren befinner sig.
Kompetens och organisation		
Kommunen som helhet ska ha kompetens som kan driva och leda e-förvaltningsarbetet framåt.	Ta fram och förankra en strategi för kompetensförsörjning för arbete med e-förvaltning	Kommunen har en kompetensförsörjd organisation som arbetar effektivt med e-förvaltning.

Ansvar

Kommunstyrelsen

- Beslutar om Uppsala kommuns digitala strategi
- Beslutar om riktlinjer

Kommunledningskontoret

- Bereder och föreslår innehåll i den digitala strategin för Uppsala kommun.
- Bereder och samordnar årliga handlingsplaner så att åtaganden för nämnder och styrelser tydliggörs och går i takt med varandra.
- Bereder, föreslår och kommunicerar gemensamma riktlinjer.
- Leder arbetsgrupper för utveckling av e-förvaltning.
- Följer upp handlingsplanen och rapporterar årligen till kommunstyrelsen.

Styrelser och nämnder

- Deltar aktivt i planering och genomförande av kommunens e-förvaltningsarbete.
- Ansvarar för och säkerställer att e-förvaltningsarbetet är en del av den ordinarie verksamhetsplaneringen.
- Ansvarar för att förväntad nytta förverkligas i verksamheterna.

Årlig uppdatering

Målen i den digitala strategin ska brytas ner i en årlig handlingsplan bestående av aktiviteter. Flera aktiviteter kan tillsammans bidra till att uppnå ett mål. Varje aktivitet ska ha en ägare, tidplan och budget. Ägaren ansvarar för att alla som är berörda involveras i arbetet. Ägaren ansvarar också för att aktiviteten blir en del av ordinarie budget- och verksamhetsplanering.

Definitioner

Digital strategi

En strategi är en väg framåt för att förverkliga ett mål. Strategin kompletteras med en handlingsplan som beskriver hur man tar sig dit. En strategi är inte en lista med saker som ska göras. Strategin är svaret på varför sakerna ska göras. En digital strategi omfattar samtliga internetkopplade kontaktytor mellan kommunen och dess intressenter och beskriver hur kommunen med stöd av de digitala möjligheterna kan uppnå kommunens mål.

Strategin ska

- prioritera bland intressenternas krav och önskemål,
- fokusera på vad kommunen som helhet tjänar på, samt
- beskriva hur arbetet med den digitala strategin ska organiseras. Den ska klargöra hur beslut tas, hur arbetet samordnas och vem som ansvarar för vad.

E-förvaltning

Sverige ställer sig bakom övriga europeiska länders definition av e-förvaltning ”E-förvaltning är verksamhetsutveckling i offentlig förvaltning som drar nytta av informations- och kommunikationsteknik kombinerad med organisatoriska förändringar och nya kompetenser.” E-förvaltning är en iterativ process, inte en engångshändelse, som ständigt måste vidareutvecklas.

E-tjänst

En e-tjänst är en service som medborgare, företag och organisationer kan använda för att uträtta olika ärenden som de har hos exempelvis kommunen. Denna service/tjänst tillhandahålls på elektronisk väg till exempel med en dator, mobiltelefon eller via avancerad telefonservice. En e-tjänst kan också vara intern inom kommunen och användas av kommunens medarbetare. Det viktigaste är att tjänsten underlättar för användaren och uppfyller verksamhetens behov på ett bra sätt.

Verksamhetsprocess

En verksamhetsprocess är en återkommande följd av aktiviteter i en organisation som leder till en produkt (vara och/eller tjänst) för kunder (medborgare) eller andra intressenter. En verksamhetsprocess ska tillföra nytta och ha en början och ett slut - från identifiering till tillfredsställelse av kundens behov.

Medborgare

Med medborgare menas i den digitala strategin såväl enskilda individer som organisationer och företag i deras kontakt med kommunen.

Handläggare
Sara Duvner

Datum
2014-03-21

Diarienummer
KSN-2014-0324

Handlingsplan e-förvaltning 2014

Handlingsplanen som presenteras i detta dokument är en del av Uppsala kommuns digitala strategi för 2014-2017. Handlingsplanen utgår från de tre målen i den digitala strategin samt ett fjärde område som omfattar de strategiska utmaningar som påverkar kommunens e-förvaltningsutveckling.

- Kommunens digitala tjänster och service bidrar till att ge medborgarna en enklare vardag.
- Kommunen ska verka för en öppnare förvaltning som stödjer delaktighet och ger förutsättningar för innovation.
- Kommunens digitala tjänster höjer kvaliteten och ökar effektiviteten i verksamheten.
- Strategiska utmaningar

Budgeten för aktiviteterna presenteras som helhet i slutet av dokumentet.

Kommunens digitala tjänster och service bidrar till att ge medborgarna en enklare vardag.

Mina meddelanden

Mina meddelanden är en digital kanal för mötet mellan myndighet och medborgare. Tjänsten är en säker e-posttjänst som gör att privatpersoner och företag kan välja att få sin post från myndigheter i en digital brevlåda istället för den fysiska brevlådan som idag. Genom att ansluta till mina meddelanden får kommunen en effektiv, trygg och enkel digital kommunikation med medborgarna.

Insatser 2014

- Delta i SKLs förstudieprojekt under perioden februari-juni.
- Förbereda anslutning av minst en process.

eHälsa

För flera år sedan togs det fram en nationell strategi för e-hälsa med syfte att digitalisera sektorn för hälsa, vård och omsorg. Staten har i flera år bidragit med stimulansmedel för utveckling av e-hälsa med motivet att digitaliseringen ses som en förutsättning för att klara den effektivisering som är nödvändig för att ekonomiskt klara framtidens ökade åtaganden

och för att göra sektorn mer tillgänglig för medborgaren. Kommunen har arbetat med e-hälsa under flera år där en ökad regional samverkan ses som nödvändigt för att få ut en högre effekt.

De nationella målen för e-hälsa är att öka:

- Antalet e-tjänster inom socialtjänsten för invånare samt användningen av e-tjänsterna.
- Andelen av berörd personal inom socialtjänsten som har tillgång till säker roll- och behörighetsidentifikation.
- Andelen av berörd personal inom socialtjänsten som kan dokumentera och komma åt information mobilt.
- Andelen av behörig personal som kan komma åt relevant information i Nationell Patientöversikt, NPÖ. För 2014 är målet att kommunerna ska bli producenter av information i NPÖ. Detta avser information som dokumenteras i kommunerna enligt Hälso- och Sjukvårdslagen, HSL.
- Andelen digitala trygghetslarm, i förhållande till antalet trygghetslarm som kommunen har beviljat.

Insats 2014

- Aktivt delta i det regionala e-hälsosamarbetet och genomföra de aktiviteter som beslutas där.

Innovationsprojekt för e-insats i ordinärt boende

Med syfte att lära organisationen att arbeta med innovationer samt att införa ny teknik i traditionell verksamhet arbetar HVK med ett innovationsprojekt för e-insatser i ordinärt boende.

Insats 2014

- Senast 30 april fastställa vilka pilotområden som ska testas under hösten.

Digitala tjänster som är lätta att hitta, enkla att använda, likartade och samordnade

Utveckling pågår av ett flertal mer avancerade digitala tjänster till exempel digital nämndhantering, borgerlig vigsel och bygglov.

Inför utvecklingen av nya uppsala.se har en behovslista bestående av cirka 600 behov tagits fram baserat på bland annat statistik. De 150 högst prioriterade behoven ska ingå i den första versionen av uppsala.se som lanseras efter sommaren. Behoven kommer att hanteras på olika sätt beroende på dess karaktär. En del av behoven kan realiseras i form av digitala tjänster. Enklare digitala tjänster kan också byggas genom en digitalisering av pdf-blanketter.

Utveckling av digitala tjänster bör utgå från de designprinciper ¹ som har tagits fram av regeringens användningsforum.

Insatser 2014

¹ <http://www.anvandningsforum.se/designprinciper/>

- Minst tre avancerade digitala tjänster är införda senast 31 december.
- Minst 30 enklare digitala tjänster är införda senast 31 december.

Digitala kanaler

Kommunens webbplats, uppsala.se, är den primära kanalen för kontakt med medborgare. Uppsala.se utvecklas under året med inspiration från gov.uk i syfte att förenkla vardagen för medborgarna och öka insyn och delaktighet. Genom ett likartat utseende ska det bli enkelt för medborgaren att få hjälp med sina behov och utföra digitala tjänster.

Insats 2014

- Nya uppsala.se lanseras senast 31 augusti.

Kommunen ska verka för en öppnare förvaltning som stödjer delaktighet och ger förutsättningar för innovation.

Insyn och delaktighet

Nya förutsättningar ges i och med utvecklingen av uppsala.se samt införande av digital nämndhantering. Se insatser ovan.

Öppna data

Kommunens öppna data kan bidra till innovation, tillväxt och insyn. Målet med arbetet är att få marknaden att bidra till att skapa digitala tjänster och på så sätt förbättra servicen till medborgare.

Insatser 2014

- Skapa tekniska förutsättningar för publicering av öppna data
- Publicera minst 10 datamängder. Prioriteringsordning tas fram under våren och publicering sker löpande.

Servicejämförare

Hitta&Jämför är kommunens tjänst för servicejämförelser. Ett brett urval av jämförelser inom det pedagogiska området finns upplagt i tjänsten. Det finns en del tekniska och funktionella brister i tjänsten som behöver åtgärdas. Innan det görs en bredare satsning på fler jämförelseområden måste bristerna analyseras för att beslut ska kunna fattas om tjänsten ska vidareutvecklas eller ersättas.

Insatser 2014

- Utifrån nulägesanalys besluta om vidareutveckling senast 31 maj.

Bredband

Enligt kommunens bredbandsprogram.

Kommunens digitala tjänster höjer kvaliteten och ökar effektiviteten i verksamheten.

Digitala tjänster som ger stöd för verksamhetens processer

Skolans nya styrdokument lyfter fram modern teknik som en rättighet för eleven, det förutsätts att alla i skolan får lära sig att använda modern teknik som ett verktyg för

kunskapssökande. Digitaliseringen förändrar skolans förutsättningar och skapar nya möjligheter för lärandet. Utvecklingen har gått fort och det återstår arbete för att skapa förutsättningar för att tekniken ska fungera, att sprida tillgången till moderna verktyg och inte minst att den pedagogiska utvecklingen blir en naturlig del av en satsning på IT i skolan.

Insats 2014

- Delta i SKLs projekt LIKA för utvärdering av skolors IT-mognad

Regional samverkan

Under 2013 föreslogs en regional samverkansgrupp för utveckling av e-förvaltning. Samverkansgruppen ska ledas av resurser på regionsförbundet i Uppsala län. Under 2014 ska en verksamhetsplan tas fram för det gemensamma e-förvaltningsarbetet. Den regionala samverkansgruppen ska i huvudsak arbeta med aktiviteter för att uppnå målen i den regionala digitala agendan.

Insatser 2014

- Delta i samverkansgruppen för regional utveckling av e-förvaltning som leds av regionförbundet i Uppsala län.
- Delta i det regionala arbetet med den regionala digitala agendan.

Strategiska utmaningar

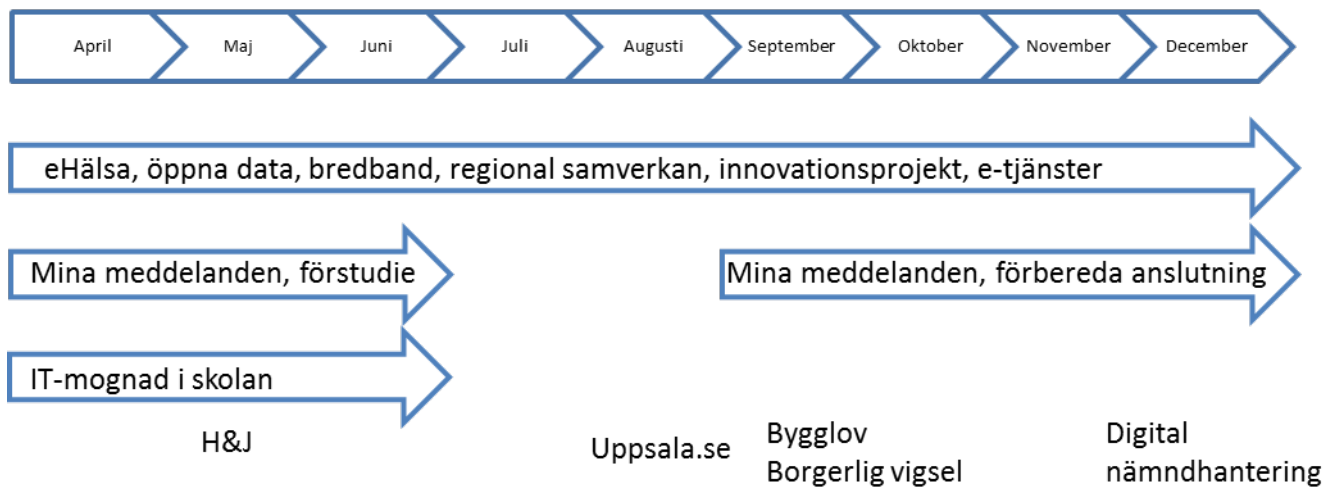
Ett flertal strategiska utmaningsområden identifierades under arbetet med att ta fram den digitala strategin. Med syfte att etablera begrepp och arbetssätt, ta tillvara på det arbete som sker i omvärlden och följa upp arbetet behöver dessa utmaningar tas om hand.

Insatser 2014

- Utvärdera kommunens e-förvaltningsarbete med hjälp av SKL:s verktyg eBlomlådan.
- Bevaka det nationella arbetet inom e-förvaltningsområdet.
- Kommunera och förankra den digitala strategin och handlingsplanen.

Budget

Område	Ansvarig	Budget
e-förvaltning diverse, t ex Mina meddelanden och Hitta&Jämför	KLK	KLKs budget för e-förvaltning
e-hälsa stimulansmedel (hela länet)	Regionförbundet	1 900 000
Innovationsprojekt för e-insats i ordinärt boende	HVK	200 000
Digital nämndhantering	KLK	400 000
Borgerlig vigsel	KLK	170 000
Bygglov	KSU	512 000
Investeringsmedel e-tjänster	KLK	8 202 400
uppsala.se	KLK	KLKs budget för webbutveckling
Öppna data	KLK	800 000



Handläggare
Sara Duvner

Datum
2014-03-07

Diarienummer
KSN-2014-0324

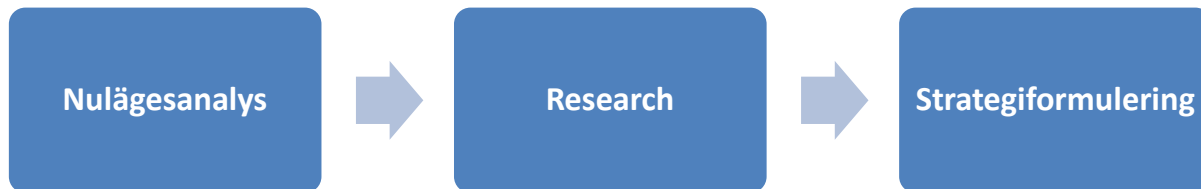
Nulägesanalys e-förvaltning Uppsala kommun 2013

Innehåll

Bakgrund	3
Sammanfattning	3
Nuläge	4
Samverkan	9
Kompetens.....	10
Intressenter	10
Omvärld.....	11

Bakgrund

Nulägesanalysen genomfördes under våren 2013. Arbetsprocessen följer en metod framtagen av ett svenskt företag som heter Daytona¹. Metoden består av tre huvudsakliga steg.



Underlaget till nulägesanalysen har tagits fram i samarbete med IT-strateger, kommunikatörer med flera i organisationen.

Sammanfattning

En viktig del i arbetet med e-förvaltning är att de som utvecklar IT-funktioner går hand i hand med verksamheten och att verksamheten å sin sida utvecklas och omformas med IT som stöd och verkligen skördar effekterna av detta. Ur ett medborgarperspektiv är det där vi måste börja. Det är anledningen till att vi tar fram en digital strategi innehållandes både verksamhetsutveckling och IT.

Användarnas behov kan lösas genom (att införa) digitala tjänster. Som kommun måste vi alltid stödja även de som inte vill eller kan använda de digitala tjänsterna. För att skapa en effektiv e-förvaltning är det viktigt att även utveckla de interna processerna och digitalisera där det är möjligt.

För att praktiskt kunna arbeta med utveckling av e-förvaltning är det viktigt att definiera målgrupper för olika processer och tjänster. Kommunens huvudsakliga målgrupper eller intressenter är medborgare, företag och organisationer men alla ska inte använda alla tjänster och i vissa fall kan det vara nödvändigt att utveckla flera olika tjänster med samma syfte för att nå flera målgrupper.

¹ <http://www.daytona.se/process/strategi>

Nuläge

Uppsala är en stad med tradition att ifrågasätta vilket innebär att vi ställer höga krav på oss själva och andra. I Uppsala strävar vi alltid efter det perfekta och har svårt att se hur långt vi faktiskt har kommit. Denna tradition påverkar hur kommunen ser på sitt e-förvaltningsarbete.

Kommunen har jobbat med e-förvaltning under en längre tid. Intensiteten i arbetet med e-förvaltning har varierat mellan olika kontor och förvaltningar och präglats av personligt engagemang och intresse. Till viss del har arbetet samordnats och drivits på en kommungemensam nivå.

Inriktningsmålet ”digitalt är norm” infördes för ett par år sedan som ett steg i att öka intensiteten i arbetet med e-förvaltning. Det har hittills inte funnits någon konkret bild av vad målet innebär vilket har medfört en, på individnivå, egen tolkning av målet. Ett antal e-tjänster har utvecklats där fokus har varit på medborgarens inmatning av information och inte på processeffektivisering.

Hos kontoren och förvaltningarna finns det en önskan om vägledning och stöd i e-förvaltningsarbetet eftersom det tar tid och kraft att komma på aktiviteter och lösningar själv. Det finns möjligheter till effektiviseringar i verksamhetsprocesserna genom användning av rätt IT-stöd. Det finns en drivkraft i och med stora pensionsavgångar inom de närmaste åren som ställer krav på att säkerställa att kompetensen bevaras och att antalet ersättningsrekryteringar minimeras. Kommunen måste även vara en attraktiv arbetsgivare där ett aktivt arbete med digitala möjliggörare kan bidra.

I kommunen arbetar Beredningsgrupp IT (BIT) och Styrgrupp IT med beredning och styrning av e-förvaltningsfrågor på en kommunövergripande nivå. Som stöd finns till exempel strategiska informatörsnätverket, e-coacherna, webbstyrgrupp och IT-staberna eller motsvarande på respektive kontor eller förvaltning.

Utmaningar

- Hitta former för att leda, driva och följa upp e-förvaltningsarbetet i kommunen
- Skapa förståelse för begreppet e-förvaltning och säkerställa att det blir en naturlig del av varje chefs agenda och verksamhetsplan.
- Definiera, förankra och besluta om en digital strategi som förtydligar innebörden av ”digitalt är norm”.

Indelningen nedan utgår från SKL:s tre övergripande mål för kommunal sektors utveckling av e-förvaltning. Indelningen kan komma att ändras när Uppsala kommuns strategi formuleras. SKL:s mål finns att läsa i kursiv stil i början av varje indelning.

Mål 1: Enklare vardag för privatpersoner och företag

Privatpersoner och företag kan på ett enkelt och säkert sätt få kontakt med, ta del av information och sköta sina ärenden med offentlig sektor. Det är enkelt för alla att utöva sina rättigheter och fullgöra sina skyldigheter. Företagens administrativa kostnader minskar.

Medborgar- och samhällsperspektivet har fått en allt större tyngd i e-förvaltningsarbetet under senare år. Tidigare fanns inte samma krav som nu på att medborgarna skulle in i kommunens IT-system för att utföra tjänster. Förändringen påverkar både de som arbetar inom kommunen men också de IT-system som används. Det tydligare medborgar- och samhällsperspektivet kommer allt mer att påverka arbetet med e-förvaltning. För att ge bästa nytta utifrån ett medborgarperspektiv blir det en utmaning att definiera och arbeta efter processer som spänner över flera delar av organisationen.

På nationell nivå pågår arbete med att ta fram gemensamma lösningar som till exempel *Mina meddelanden* och *Mina fullmakter*. Mer och mer arbetsuppgifter läggs ut på användarna genom att digitala blanketter och formulär blir mer och mer komplexa. I flera fall måste användarna fylla i information som de inte har tillgång till utan stöd från till exempel handläggare. Det är viktigt att hitta en balans mellan vilken information som krävs från användarna kompletterat med information som finns i IT-systemen och som kan hämtas beroende på hur användaren identifieras vid användning av e-tjänsten.

Inom vårdsektorn har man satsat mycket och kommit långt under de senaste åren. Arbetet har till viss del drivits på av den nationella strategin för eHälsa som i huvudsak lyfter fram fem fokusområden; e-tjänster inom socialtjänsten, tillgång till information mobilt för handläggare inom socialtjänsten, NPÖ (Nationell Patient Översikt), trygghetslarm och säker roll- och behörighetsidentifikation för personal inom socialtjänsten. Arbetet med eHälsa syftar till att stödja, engagera och motivera invånare samt ge stöd till verksamhet och beslutsfattare.

I Uppsala kommun pågår ett införande av kundportalen till Siebel som innehåller tjänster och processtöd för handläggare, vårdgivare, brukare och anhöriga inom vård- och omsorg. Det pågår även ett projekt för e-insatser i ordinärt boende där syftet är att med hjälp av teknik överbrygga behovet av mer personal på grund av en ökande äldre befolkning.

För några år sedan infördes tjänsten eBarnungdom. Det är en tjänst riktad mot medborgarna och som stödjer en digital process från ansökan till godkännande av plats samt möjlighet att lämna inkomstuppgifter och schema. Tjänsten omfattar förskola, skolbarnomsorg och grundskola.

IT i skolan ska öka individualisering, mångfald och flexibilitet. Ett projekt pågår för införande av en lärplattform som ett stöd i skolundervisningen och är en möjliggörare för en effektivare

användning av IT i skolan. För att öka kompetensen hos personalen i skolan genomför V&B ett omfattande utbildningsprogram, PIM praktisk utbildning i IT och media, för alla lärare. Parallellt genomförs utbildningar i praktisk användning av IT för skolledare. Inom skolområdet finns många digitaliserade blanketter tillgängliga via skolornas webbsidor och en mobilapp för skolmaten. Skola24 infördes som tjänst för några år sedan och omfattar dels frånvaroanmälan via telefon och dels diverse webbtjänster riktade till föräldrar.

Tillsammans med övriga kommuner i Uppsala län har bibliotekstjänsten bibli.se utvecklats. Det är en tjänst som ger medborgaren möjlighet att bland annat söka och boka böcker samt låna e-böcker.

Utmaningar

- Skapa medborgar- och samhällsnytta genom att erbjuda användarvänliga och kvalitativa e-tjänster som utvecklas utifrån användarnas behov och är tillgängliga när användaren så önskar.
- Erbjuder medborgare, företag och organisationer i Uppsala kommun en enkel, användarvänlig och lättillgänglig översikt över sina ärenden och händelser.
- Förenkla för användaren genom att e-tjänster som kräver inmatning av information automatiskt ska kompletteras med redan befintlig information från andra IT-system.
- Uppnå ambitionerna med eHälsa.
- Erbjuder en attraktiv IT-miljö i skolan och vidareutveckla användningen av IT i skolan.

Mål 2: Smartare och öppnare förvaltning stödjer innovation och delaktighet

Offentlig information finns tillgänglig elektroniskt, vilket skapar möjligheter för privatpersoner, företag och organisationer att skapa innovativa tjänster. Den personliga integriteten garanteras och skapar tillit till en öppen förvaltning som erbjuder insyn, dialog och delaktighet. Fler deltar i värdeskapandet och samhällets samlade utvecklingsförmåga tas tillvara.

Kommunen ska aktivt arbeta med frågor som insyn och delaktighet. Kommunen är bra på att skapa delaktighet och vara öppen med sin information genom en, sedan flera år tillbaka, hög och aktiv närvaro i sociala medier. Uppsala var en av de första kommunerna i Sverige med egen webbplats och Uppsala.se var tidigt användarvänlig och dialogskapande. Arbete pågår kontinuerligt för att vidareutveckla webbplatsen.

På kommunens webbplats finns det möjlighet att följa kommunstyrelsens sammanträden via direktuppdateringar i KS direkt samt följa kommunfullmäktiges sammanträden via webb-TV.

Kommunen arbetar efter PSI-direktivet för att tillgängliggöra öppen data. Sedan flera år är till exempel nämndhandlingar och inkomna ärenden tillgängliga via uppsala.se och öppna data är en självklar del i pågående och kommande utvecklingsprojekt.

Kommunen vill värna om allas lika värde och det är viktigt att inte glömma bort de som inte kan eller vill använda kommunens digitala tjänster. Kommunens digitala tjänster ska vara så

pass bra att alla som vill ska kunna använda dem. Arbete måste också läggas på att minska det digitala utanförskapet.

Kommunen äger och producerar en hel del geodata som kan användas vid utveckling av e-tjänster och tillgängliggöras i form av öppna data. Kvaliteten på geodatan varierar och det saknas digitalt stöd för tillgängliggörande av bland annat kartor och detaljplaner. Arbete pågår med uppdatering av GIS-systemen för öka möjligheten till att stödja digitala tjänster.

För att uppnå en effektiv e-förvaltning förutsätts att de finns digitalt stöd för hela verksamhetsprocessen inklusive arkivering av information. Det tar tid att skriva ut och paketera pappersakter och arbetet upplevs som meningslöst för information som lagras i IT-system där informationen har skapats och hanterats digitalt ända fram tills det är dags för arkivering. Arbete pågår med att införa ett kommungemensamt e-arkiv för att skapa en digital hantering av handlingar, som stödjer hela processen.

Kommunen erbjuder idag möjligheten att hitta och jämföra förskolor, fritidshem, grundskolor, gymnasieskolor och vuxenutbildningar i en e-tjänst. Tjänsten Hitta&jämför är en servicejämförare där medborgaren kan jämföra olika skolalternativ som underlag för egna beslut och eget agerande. Tjänsten bidrar till ökad öppenhet och transparens. Inmatning av jämförelsedata sker manuellt vilket är tidsödande och kostnadsdrivande. Tjänsten Hitta&jämför bör vidareutvecklas för att användas inom andra områden där jämförelser kan vara av intresse för medborgare.

Informationen som matas in, bearbetas och tas ut från kommunens IT-system måste hanteras på ett säkert och tillförlitligt sätt. Den medborgare som har kontakt med kommunen måste känna sig trygg med att använda kommunens digitala tjänster. En del handlar om en säker inloggning men en annan del är klassning av information och riskanalyser av information och IT-system. I kommunen saknas idag en enhetlig lösning för säker inloggning till kommunens e-tjänster i form av till exempel e-legitimation eller bankID. Det saknas också en lösning för e-signering av handlingar som inte kräver en skriftlig underskrift men där behov finns av en bekräftelse från användaren.

En förutsättning för att kommunens digitala tjänster ska kunna användas av medborgare, företag och organisationer är ett väl utbyggt bredbandsnät med hög hastighet. Utbyggnaden av bredband har pågått under flera år och har kommit långt i framför allt tätorterna. Det är dock en bit kvar för att nå bredbandsmålet att 90 % av hushållen ska ha tillgång till minst 100 Mbit/s år 2020. Utgångspunkten är att efterfrågan på marknaden ska styra utbyggnaden och att utbyggnaden ska genomföras av privata aktörer.

Utveckling av e-förvaltning kostar pengar och kräver resurser. Möjlighet finns att på längre sikt få en effektivare arbetsprocess med tekniska lösningar som stödjer användarna på ett bättre sätt. Kommunen har idag inget bra sätt att i en samordnad lösning ta tillvara på innovationer och idéer från medborgare, företag och medarbetare.

Utmaningar

- Aktiv medborgardialog i olika kanaler för att skapa insyn och delaktighet.
- Tillgängliggör öppna data utifrån målsättningarna i PSI-direktivet.
- Skapa balans mellan utveckling av e-tjänster och icke-digitala tillgångar till kommunens tjänster.
- Kvaliteten på kommunens geodata ska vara så hög att det blir det självklara valet vid behov av användning av geodata i kommunens övriga system och e-tjänster.
- Kommunens digitala information ska kunna lagras i ett e-arkiv.
- De digitala tjänsterna ska stödja en effektiv arbetsprocess som ständigt förändras för att möta intressenternas förväntningar och behov.
- Öka möjligheten till öppenhet och transparens för medborgare, företag och organisationer genom möjlighet att jämföra kommunens service.
- Balans mellan tillgänglighet, öppenhet och säkerhet med förutsättningar för digital hantering av PUL- och sekretessbelagd information.
- Säker inloggning och hantering av information samt möjlighet till e-signering av handlingar.
- Minst 90 % av kommunens hushåll och verksamheter ska ha möjlighet att ansluta sig till bredbandsuppkoppling på 100 Mbit/s. Utmaningarna för bredbandutbyggnaden är stora geografiska avstånd, svårhanterlig terräng, stora villaområden i tätorterna med förhållandevis få användare, krångliga regelverk och bristande samordning vid planering av infrastrukturutbyggnad.
- Kraven och behoven av e-förvaltningsutveckling är större än resurstillgången och vi måste våga ta små steg mot förändring och inte alltid satsa på stora, tidsödande och kostnadsdrivande IT-projekt. Ett sätt kan vara att ta tillvara på innovativa idéer.

Mål 3: Högre kvalitet och effektivitet i verksamheten

Verksamhetsutveckling stöds av IT. IT används som ett strategiskt verktyg och bidrar till att verksamheter utvecklas, kvalitetssäkras och att de samlade resurserna utnyttjas mer effektivt. Information kan nås och användas enkelt av den som behöver och har rätt till informationen i verksamheten. Detta bidrar till att offentlig sektor ses som en modern och attraktiv arbetsgivare.

E-förvaltning innebär verksamhetsutveckling med stöd av IT. I praktiken handlar det om att kunna sina processer och att processerna har rätt IT-stöd. En fördel med e-förvaltning är effektivare handläggningsprocesser men en väl utvecklad e-förvaltning kan också bidra till en hållbar miljö då transporter och papperkostnader minskas.

För att skapa en effektiv verksamhet infördes ett nytt intranät, ”Insidan”, för något år sedan. Insidan är byggd för att vara medskapande och bidra till en social tillvaro för medarbetarna. Insidan är tillgänglig via inloggning oavsett var medarbetaren befinner sig.

Kommunen har sedan flera år tillbaka infört e-handel för elektroniska beställningar. Anslutning av nya leverantörer pågår löpande och idag köps stora volymer in via kommunens e-handelssystem. En stor del av upphandlingarna görs elektroniskt idag. Ett arbete pågår på nationell nivå för att vidareutveckla e-upphandling som ett komplement till e-handel.

Inom skolområdet finns det samverkansgrupper mellan olika kommuner där ett fokusområde är elevadministrativa system. Både stora och små kommuner har liknande utmaningar och arbete med processkartläggning och utredning av standardisering för öppenhet mellan olika system pågår. Syftet är att kunna köpa moduluppbyggda system anpassade utifrån verksamhetens behov.

Idag sker det mesta av arbetet i bygglovs- och detaljplaneprocesserna manuellt och via fysisk kontakt mellan handläggare och intressenter. Utveckling av digitala processtöd för bygglovs- och detaljplaneprocessen skulle effektivisera hanteringen både internt hos kommunen men också för de intressenter som har ärenden med kommunen eller är intresserade av till exempel detaljplaner.

Under några år har arbete pågått inom kommunen med att digitalisera nämndhandlingar. Lösningarna har utvecklats i takt med att fler nämnder har börjat använda sig av de digitala möjligheterna. Idag är grunden densamma hos de nämnder som arbetar med digital nämndhantering men en del av aktiviteterna görs på olika sätt. Hanteringen är inte helt digital och det finns fortfarande många manuella moment vid till exempel utskrifter och skanning. En förutsättning för att det digitala arbetssättet ska få genomslag är att hela ärendehanteringens ses över och ärenden kortas ner för att fungera i en digital miljö.

Utmaningar

- Verksamhetsutveckla med stöd av IT för att effektivisera processerna och minska behovet av manuellt arbete.
- Utveckla de digitala tjänsterna med ett hållbarhetsperspektiv (till exempel minska pappersåtgång, minska transporter av post, minska arbetsrelaterade resor, minska behov av pappersarkivering).
- Bevaka vad som händer på nationell nivå inom e-upphandlingsområdet.
- Inför en enklare och effektivare skoladministration.
- Effektivisering och digitalisering av bygglovs- och detaljplaneprocesserna.
- Ett digitalt och enhetligt arbetssätt som genomsyrar hela nämndhanteringsprocessen.

Samverkan

En större delaktighet i olika områdesspecifika samverkansgrupper och projekt till exempel inom skolområdet skulle kunna gagna kommunens framfart inom e-förvaltningsområdet.

I länet finns en IT-chefsgrupp och en bredbandsgrupp som träffas cirka sex gånger per år. Fokus har varit på kompetensfrågor inom bredband eftersom varje kommun har fått lösa

utbyggnaden av bredband själv. Intresse finns hos kommunerna i länet att samarbeta mer inom kunskapsöverföring, drift, upphandling och e-tjänster.

Kommunen kan bli bättre på samverkan mellan kontor och förvaltningar när det gäller e-förvaltning. Samverkan avseende kunskapsutbyte och utveckling av gemensamma e-tjänster möjliggör för kostnadseffektiviseringar och skapar en känsla av "en kommun".

Utmaning

- En plan för de sammanhang och områden där kommunen bör samverka med andra aktörer (kommuner, företag, leverantörer, kontor och förvaltningar inom den egna kommunen).

Kompetens

Det saknas tillräcklig kompetens för att driva och leda e-förvaltningsarbetet i kommunen. Detta har medfört olika lösningar på olika kontor. Ansvar och engagemang för området blandas mellan ekonomer, IT-resurser och kommunikatörer. Många är självlärda och har inte haft möjlighet att driva frågorna på ett bra sätt. På grund av bristande beställarkompetens har leverantörerna av IT-systemen haft ett stort inflytande på utvecklingen. Den kompetens som framför allt saknas är förändringsledning, verksamhetsutveckling och beställarkompetens.

Utmaning

- Kommunen som helhet ska ha kompetens som kan driva och leda e-förvaltningsarbetet framåt.

Intressenter

Det kan finnas olika intressenter vid olika tidpunkter. För den digitala strategin finns det tre kategorier av intressenter

1. De som arbetar med styrning och ledning måste känna till den digitala strategin och ha förståelse för hur strategin och dess handlingsplan påverkar verksamhet eller uppdrag. Denna kategori består av exempelvis politiker, chefer, strateger och projektledare.
2. De som arbetar operativt med utförande av aktiviteter i strategins handlingsplan eller aktiviteter som påverkas av den digitala strategin behöver känna till vilka aktiviteter som strategin pekar ut som prioriterade. Denna kategori består av exempelvis verksamhetsutvecklare, medarbetare, leverantörer av IT-relaterade varor och tjänster.
3. De som använder kommunens digitala tjänster och digitala kommunikationskanaler, medborgare med intresse för kommunens styrning och framtidsplaner samt andra organisationer som exempelvis andra kommuner med ett intresse för samverkan eller omvärldsbevakning.

Omvärld

Nationella samverkansorgan och grupper

- E-delegationen
E-delegationen arbetar för att driva på e-utvecklingen inom offentlig sektor. Enligt regeringens direktiv har delegationen i uppdrag att arbeta med e-förvaltning, sociala medier och vidareutnyttjande av offentlig information (PSI-direktivet). E-delegationen har tagit fram ett antal vägledningar som stöd i e-förvaltningsarbetet.
- Digitaliseringskommissionen
Digitaliseringskommissionens uppdrag är att verka för att det it-politiska målet i den digitala agendan uppnås och att regeringens ambitioner inom området fullföljs. Detta ska ske med hänsyn till det huvudsakliga ansvar som respektive myndighet och departement inom Regeringskansliet har för att vidta och följa upp åtgärder kopplade till målet för IT-politiken.
- CeSAM
Center för eSamhället (CeSam) är ett programkontor inom SKL som syftar till innovation och verksamhetsutveckling som tar stöd av IT. Arbetet drivs i nära samarbete med SKL:s övriga verksamhetsdelar inom följande programområden: eHälsa, skola, näringsliv och arbete, samhällsbyggnad, trafik och miljö, kultur, fritid och besöksnäring, demokrati och delaktighet samt stödfunktioner.

Agendor, strategier och andra påverkande dokument

Internationellt	• EU:s Digitala Agenda
Nationellt	• Regeringens digitala agenda och strategi • SKL:s strategi och handlingsplan • Strategi för Nationell eHälsa
Regionalt	• Regional Digital Agenda • IT-chefernas digitala färdplan för kommuner och landsting
Lokalt	• IVE • IT-policy • IT-infrastrukturpolicy • Kommunikationspolicy m.fl.

- Digital agenda för Europa
http://europa.eu/legislation_summaries/information_society/strategies/si0016_sv.htm
Den digitala agendan som läggs fram av Europeiska kommissionen utgör en av de sju pelarna i strategin [Europa 2020](#) som fastställer mål för Europeiska unionens (EU) tillväxt fram till och med 2020. Denna digitala agenda föreslår ett bättre utnyttjande av potentialen i informations-

och kommunikationstekniken (IKT) för att främja innovation, ekonomisk tillväxt och framåtskridande.

- IT i människans tjänst – en digital agenda för Sverige
<http://www.regeringen.se/content/1/c6/17/72/56/5a2560ce.pdf>
 För att möta de utmaningar som finns både internationellt och nationellt vill regeringen ta till vara de möjligheter som digitaliseringen ger och har därför fattat beslut om It i människans tjänst - en digital agenda för Sverige och föreslagit ett nytt mål för IT-politiken, Sverige ska vara bäst i världen på att använda digitaliseringens möjligheter.
- Med medborgaren i centrum. Regeringens strategi för en digitalt samverkande statsförvaltning
<http://www.regeringen.se/content/1/c6/20/60/04/ccb52bb6.pdf>
 I strategin beskrivs regeringens målsättningar för arbetet med att förstärka myndigheternas förmåga att samverka digitalt i förvaltningsgemensamma IT-frågor.
- Nationell eHälsa - strategin för tillgänglig och säker information inom vård och omsorg
<http://www.nationellehalsa.se/Content/Cms/img/temp/b38c1b84.pdf>
 Nationell eHälsa handlar om hur framtidens vård och omsorg som helhet ska fungera och förbättras med hjälp av e-tjänster.
- Strategi för eSamhället
<http://webbutik.skl.se/bilder/artiklar/pdf/7164-674-3.pdf?issuusl=ignore>
 SKL har tagit fram en strategi som ska stödja utvecklingen av e-förvaltning inom kommunal sektor.
- Digitala vägen till morgondagens välfärd – Handlingsplan för E-samhället 2013-2015
http://www.skl.se/BinaryLoader.axd?OwnerID=48276e00-5e91-4ef2-a2a8-7aa693207bc1&OwnerType=0&PropertyName=EmbeddedImg_2ddc4354-2e57-47c3-8728-0b7846dc216f&FileName=SKL+Handlingsplan+Cesam_WEBB.pdf&Attachment=False
 SKL har tagit fram en handlingsplan som beskriver de aktiviteter som ska genomföras inom e-förvaltning. Handlingsplanen revideras årligen.
- Regional Digital Agenda
 Regionförbundet i Uppsala län har i uppdrag att tillsammans med Länsstyrelsen ta fram en gemensam digital agenda för Uppsala län. Syftet är att beskriva hur arbetet med elektroniska kommunikationer i länet ska utformas fram till 2020.
- Färdplan – digitala verksamheter i kommuner och landsting
 Förslag på färdplan för kommuners och landstings digitala verksamheter har tagits fram av IT-chefsgruppen i Uppsala län under 2012 enligt effektiviseringsberedningens önskemål att kommunerna i Uppsala län ska samverka i frågor kring e-tjänster. Dokumentet presenterar vad kommunerna i Uppsala län bör göra.

Lokala styrdokument för Uppsala kommun som berör e-förvaltningsarbetet

- IVE 2014-2017
- Bredbandsprogram 2013-2020 för Uppsala kommun
- IT-policy
- Kommunikationspolicy

- Säkerhetspolicy
- Riktlinjer för kommunens webbplatser
- Riktlinjer för Sociala medier
- Riktlinjer för styrning av IT
- Mål och strategier för webbplatserna 2009-2014