

Ledningsuppdrag

Verksamhetsutveckling med stöd av digital teknik

Övergripande plan för 2022-2024 (rev06)

Ola Lidström

Datum 2022-06-09



Piteå kommun

Innehåll

Bästa möjliga för Piteå – plan för digitalisering.....	3
Ledningsuppdragets organisering.....	3
Planeringsförutsättningar.....	4
Tidigare åtgärder	5
Nuläge	6
1. Stora skillnader i kapacitet och mognad mellan olika verksamheter	6
2. Samverkan mellan förvaltningar och centrala funktioner behöver förnyas	6
3. Många hinder för utveckling	6
4. Snabb teknisk utveckling utmanar arbetssätt i förvaltningar och bolag	7
Strategi.....	8
Utvecklingsåtgärder.....	9
1. Kommunens program/strategi för digitalisering	9
2. Centralt digitaliseringsansvar	9
3. Centrala styr- och beredningsgrupper	10
4. Centralt utbildningsprogram för digital kompetens	10
5. Forum för dialog och samverkan	10
6. Finansiering av digitaliseringen	11
7. Stötta och följ upp verksamheternas arbete med struktur och kapacitet	11
8. Accelerera digitaliseringen.....	11
Extern digitalisering	12
Intern digitalisering	13
IT-miljö och infrastruktur.....	14
Införande av systemförvaltning.....	15
Översiktsbild	16

Versionshistorik

Datum	Version	Utfärdare	Status, förändring
2021-10-01	Rev 01-03	Ola Lidström	Arbetsversioner under förankringsarbete.
2021-10-26	Rev 04	Ola Lidström	Förslag till kommunchef och KLG.
2021-12-29	Rev 05	Ola Lidström	Förtydliganden efter KLG.
2022-06-09	Rev 06	Ola Lidström	Textkorrigering efter verksamhets korrekturläsning.

Bästa möjliga för Piteå – plan för digitalisering

Detta dokument utgör Piteå kommuns övergripande plan för digitalisering och skall ses som en grundplatta för förvaltningars och kommunala bolags mer verksamhetsspecifika planer. Planen är framtagen inom ramen för kommunfullmäktiges beslutade ledningsuppdrag ”verksamhetsutveckling med stöd av digital teknik” (VUDIG).

Piteå kommuns förvaltningar, bolag och samverkanspartner behöver dra nytta av verksamhetsutveckling med stöd av digital teknik för att förnya och anpassa arbetssätt och processer utifrån aktuella samhällsbehov och förutsättningar.

Vi är en av Sveriges 290 kommuner, som tillsammans med regionerna levererar merparten av de offentliga välfärdstjänsterna och spelar därmed en avgörande roll för Sveriges välfärd. Växande utmaningar kopplade till demografi, finansiering och kompetensförsörjning i kombination med snabb teknisk utveckling och ökade krav på offentlig service innebär att digitaliseringsarbetet brådskar. Vi behöver digitalisera för att klara vårt uppdrag gentemot medborgare, besökare, företag och föreningar.

Den snabba tekniska utvecklingen i kombination med förändrade regelverk och affärsmodeller skapar samtidigt en osäkerhet runt vilka villkor och förutsättningar som gäller för samverkan och digitalisering i offentlig sektor. Piteå kommun behöver följa med i denna utveckling och söka samarbeten för att hitta konstruktiva vägar framåt för utveckling på lokal och regional nivå.

Ledningsuppdragets organisering

Verksamhetsutveckling med stöd av digital teknik (VUDIG) är ett av kommunfullmäktige beslutat ledningsuppdrag riktat till Piteå kommuns förvaltningar och bolag. Syftet med ledningsuppdraget är att driva på utveckling som berör flera verksamheter och där strukturer och processer ännu inte är helt etablerade.

Uppdraget drivs som ett kommunövergripande utvecklingsarbete organiserat av Kommunstyrelsen, med en processledare som rapporterar till kommunchef. Inom ramen för ledningsuppdraget genomförs verksamhetsdialog och omvärldsbevakning för att identifiera behov och förutsättningar. Ett arbete som sedan ligger till grund för den analys och de förslag till åtgärder som konkretiseras i VUDIGs handlingsplan. Planen godkänns av kommunens ledningsgrupp och beslutas formellt av kommunchef. KLG och respektive förvaltnings-/bolagsledning ansvarar sedan för att anpassa åtgärderna till den egna verksamhetens förutsättningar.

Målgrupp för planen är

- Chefer och ledningsgrupper i förvaltningar och kommunala bolag.
- Strateger, verksamhetsutvecklare, och andra utvecklings- och expertroller.
- Berörda chefer, medarbetare och samarbetspartners.

Förvaltningar	Bolag	Kommuncentrala stödjande funktioner	
Kommunledningsförvaltning	Piteenergi	Utvecklingsenheten	IT
Samhällsbyggnad	Pireva	Medborgarservice	Kommunikation
Socialtjänst	Pitebo	Ärendehantering	Ekonomi
Utbildning	Piteå port & hub	Informationssäkerhet	Inköp
Fastigheter och service	Pnf	Arkiv	Personal
Kultur, park, fritid	Piteå Science Park		
Räddningstjänst			

Figur 1 – Kommunala aktörer i Piteå kommuns arbete inom verksamhetsutveckling och digitalisering.

Planeringsförutsättningar

Detta avsnitt innehåller utdrag om verksamhetsutveckling och digitalisering, hämtade från Piteå kommuns verksamhetsplan. Verksamhetsplanen fastställs av Kommunfullmäktige utifrån nämndernas och bolagens planeringsprocess.

Prioriterade mål

	Piteå ska år 2030 ha 46 000 invånare och till 2050 50 000 invånare		Alla nämnder och helägda bolag
	Piteå präglas av en samhällsgemenskap med mångfald som grund		Alla nämnder och helägda bolag
	Piteå ska vara en attraktiv ort för näringsliv och företagande		Alla nämnder och helägda bolag

Omvärldsanalys

Den största utmaningen är fortfarande att klara av den demografiska förändringen med större andel äldre och omsorgsbehövande. För att klara den utmaningen med bibehållen standard krävs inflyttning och expansion av arbetskraften. Ett förnyelsearbete med stöd av digital teknik som riktar sig till kommunens medborgare krävs samtidigt som den interna effektiviteten behöver öka med hjälp av automation och nya arbetssätt.

Ledningsuppdraget

Växande utmaningar kopplade till välfärdens långsiktiga finansiering, kompetensförsörjningen samt ökade krav på offentlig service medför ett ökat behov av verksamhetsutveckling och digitalisering. Befintliga processer och strukturer behöver utmanas och ifrågasättas. Under 2019–2020 har ett grundarbete gjorts. Med detta som grund finns nu förutsättningar för satsningar som på ett tydligare sätt tar sikte på nytta för medborgaren och utveckling av interna arbetssätt.

- **Enkelt och öppet** - Dagens och morgondagens digitala tjänster är enkla och lätta att använda för medborgarna. Ett ökat inslag av automatisering och självservice är nödvändigt för att i högre grad kunna tillhandahålla service på distans och utanför kontorstid. Alla nämnder och bolag ska speciellt beakta användarperspektivet för att kunna möta alla målgrupper och motverka digitalt utanförskap.
- **Smart och optimerat** - Integrerade och effektiva interna digitaliserade processer. Interna processer måste förtydligas, förenklas, utvecklas och automatiseras för att möjliggöra optimering och underlätta samverkan över verksamhetsgränser.
- **Uppkopplat och tillgängligt** - En infrastruktur som garanterar att alla medborgare kan nå dagens och morgondagens digitala tjänster. Med kommunens bredbandsstrategi som grund ska PiteEnergi som nätoperatör och IT-avdelningen, som central expertorganisation och leverantör av IT-miljö, säkerställa att stabila infrastrukturer etableras för kommunens medborgare och verksamheter.

Kommunstyrelsen har ett särskilt ansvar att organisera det kommunövergripande arbetet. Nämnder och bolag ska säkerställa att den egna organisationen har förutsättningar att delta i gemensamma utvecklingsarbeten och ta ansvar för optimering av verksamhetsspecifika processer och lösningar. Detta sammantaget ställer stora krav på förändringsledning samtidigt som det skapar nya möjligheter för engagemang, stolthet och delaktighet i utvecklingen av Piteå.

Driftbudget, Redovisade behov/Ramökningar

Dagens verksamhetsplan och driftbudget innefattar mycket få digitaliseringssatsningar. Särskilda budgetmedel för innovationsarbete och utvecklingsprojekt saknas, vilket innebär att kommuncentrala projekt, gemensamma digitala lösningar samt enskilda verksamheters prioriteringar i ordinarie planerings-/budgetarbete har en avgörande betydelse för de kommande årens måluppfyllnad kopplad till digitaliseringsområdet.

Tidigare åtgärder

Tabellen visar en sammanställning av tidigare beslutade VUDIG-åtgärder och deras status.

Åtgärd	Resultat	Status	
Centralt stöd för utveckling (KLF) Kommunledningsförvaltningen omprioriterar resurser för att skapa centralt stöd för utveckling.	KLF Utvecklingsenhet.	Etablerat	
Centrala beredningsgrupper (KLF) För att underlätta verksamheters och centrala funktioners bedömningar skapas tre beredande grupper, dit verksamheter och centrala funktioner vända sig för att få stöd och rådgivning.	Informationssäkerhetsgrupp Digitaliseringsgrupp Ekonomi- & affärsgrupp	Etablerat Alt lösning Ej påbörjad	  
Huvudprocesser, information och digitala lösningar förtydligas (Alla) Alla verksamheter behöver en aktuell beskrivning av huvudprocesser, informations-tillgångar och digitala lösningar som stöd för systemförvaltning och verksamhetsutveckling.	Centralt VIR-arbete, verksamhetsbaserad informationshantering Verksamhetsspecifikt kartläggningsarbete	Påbörjat Påbörjat	 
Styrning av systemförvaltning säkerställs (Alla) Varje verksamhet formar en effektiv styrning som är anpassad för berörda intressenter.	Systemförvaltningsmodell Stöd vid införande Verksamhetsspecifikt införande	Framtagen Etablerat Påbörjat	  
Löpande utvecklings- och förvaltningsarbete förtydligas (Alla) Varje verksamhet formar arbetssätt och styrning för utvecklingsarbeten.	Centralt stöd vid utformning Verksamhetsspecifikt införande	Etablerat Påbörjat	 
Styrningen av centrala processer och digitala lösningar förtydligas (KLF) För de centrala digitala lösningar som Kommunledningsförvaltningen ansvarar bildas styrgrupper.	Styrgrupp medborgarnära tjänster (Enkelt & öppet) Styrgrupp verksamhetsnära tjänster (Smart & optimerat) Styrgrupp IT, infrastruktur (Uppkopplat & tillgängligt)	Etablerat Etablerat Etablerat	  
Samordning av utvecklingsområden (KLF) Hitta former för förbättrad samordning av prioriterade utvecklingsområden	Utredning samordning externfinansiering Förslag utvecklingsteam	Avslutad Ej genomförd	 
Former för styrning och samverkan (KLF) Se över forum och rapporteringsvägar. Detta behov lyfts av såväl verksamheter som centrala funktioner.	Samverkansmodell förvaltningar Samverkansmodell Pikab Utvecklingsforum	Ej genomförd Ej genomförd Etablerat	  

Nuläge

Nulägesbeskrivningen bygger på verksamhetsdialog med förvaltningar och bolag, samt dialog med andra kommuner, företag och myndigheter.

1. Stora skillnader i kapacitet och mognad mellan olika verksamheter

Kommunens förvaltningar och bolag har länge främst bedrivit digitaliseringsarbeten på avdelnings-/enhetsnivå med få inslag av gemensamma strategier och metoder. Ökat tryck på samhällstjänsterna och en växande samverkan över verksamhetsgränser gör att förmågan att agera tillsammans i utveckling och förvaltning av digitaliseringslösningar nu behöver förstärkas.

Verksamhetsförnyelse som drar nytta av digitaliseringens möjligheter märks främst hos de kommunala verksamheter som har skapat en struktur för sitt utvecklingsarbete. Hos verksamheter där gemensam struktur saknas och utveckling nästan enbart sker på avdelnings- eller enhetsnivå går förnyelsearbetet tyngre och verksamheten kan riskera att tappa mark i förhållande till andra motsvarande verksamheter.

Teknisk infrastruktur är en grundförutsättning för digitalisering. Skillnaderna i mognad/kapacitet mellan verksamheter har lett till en mer komplex behovsbild/kravbild för kommunens IT-avdelning. Flera verksamheter lyfter att leverans-/kapacitetsproblem för grundläggande IT-tjänster idag hämmar verksamhetens digitaliseringsarbeten.

2. Samverkan mellan förvaltningar och centrala funktioner behöver förnyas

Kommunens verksamheter och centrala funktioner är inom många områden sammanlänkade i processer där digitala lösningar har en alltmer verksamhetskritisk funktion. Utvecklingen av dessa processer och lösningar förutsätter dialog, samspel och att berörda har nödvändig kunskap om digital samverkan. Ansvars- och rollfördelning för kommunens digitalisering upplevs av många verksamheter som otydlig. Flera verksamheter efterfrågar tydligare strategi, kommunikation och dialog avseende kommunens gemensamma spelidé och de kommunsatsningar som initieras.

Initiativen på nationell och regional nivå ökar inom digitaliseringsområdet. Dessa satsningar kräver i många fall tydliga samverkansparter på kommunal nivå för att de kommunala verksamheterna ska kunna dra nytta av lösningarna. För att kunna dra nytta av utvecklingen på nationell och regional nivå behöver ansvars- och rollfördelning för kommunens digitalisering förtydligas.

3. Många hinder för utveckling

Nedan sammanfattas exempel på hinder för utveckling som lyfts av verksamhetschefer och expertroller:

1. Brist/avsaknad av kompetens inom digitaliseringsområdet.
2. Brister/avsaknad av tydliga digitaliseringsmål på kommun och verksamhetsnivå.
3. Brister/avsaknad av samordning mellan centrala expertfunktioner.
4. Brister i systemförvaltning av förvaltnings- och kommungemensamma system
5. Brister i projektstyrning av förvaltnings- och kommungemensamma projekt.
6. Brister i grundläggande IT-leveranser.
7. Avsaknad av investeringsmedel för digitalisering.
8. Brister/avsaknad av lösningar för digital samverkan över verksamhetsgränser.

4. Snabb teknisk utveckling utmanar arbetssätt i förvaltningar och bolag

Behovet av att navigera, vägleda och projektera för utveckling och förnyelse är stort inom digitaliseringsområdet. Den snabba tekniska utvecklingen i kombination med förändrade regelverk och affärsmodeller en osäkerhet runt vilka villkor och förutsättningar som gäller för samverkan och digitalisering i offentlig sektor. Detta påverkar förutsättningarna för utveckling i förvaltningar, kommunala bolag och centrala funktioner.

Nedan ges exempel på områden med nya/förändrade förutsättningar och regelverk.

- Användandet av kommersiella molntjänster i offentlig sektor.
- Användandet av AI (artificiell intelligens) i offentlig sektor.
- Förändrade licens- och finansieringsmodeller avseende programvara.
- NIS-direktivets krav på säkerhet kopplat till samhällsviktiga tjänster.
- Regional och nationell samordning IT-drift och systemförvaltning.
- EU-förordning om en gemensam digital ingång.
- Juridiskt stöd för digitalisering i offentlig sektor.
- EU-direktiv om tillgänglighet avseende offentliga myndigheters webbplatser.
- Dataskyddsförordningen (GDPR) -enhetligt och likvärdigt skydd av personuppgifter.
- Krav på öppna data och offentlig digital information.

Piteå kommun behöver följa utvecklingen på nationell nivå och söka samarbeten för att hitta konstruktiva vägar framåt.

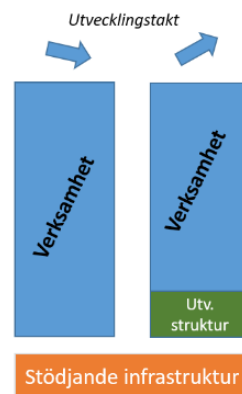
Strategi

Vid starten av ledningsuppdraget konstaterades att majoriteten av kommunens verksamheter saknar förutsättningar för att på egen hand bygga upp den kompetens och förmåga som verksamhetsutveckling med stöd av digital teknik förutsätter.

Åtgärder initierades för att stegvis öka förståelsen för digitalisering i verksamheterna, senare kompletterat med åtgärder för att bygga upp förutsättningar för utveckling. (Se tidigare beslutade åtgärder.)

Idag har några förvaltningar och bolag kunnat etablera struktur och börja forma sitt arbete inom verksamhetsutveckling med stöd av digital teknik. Många verksamheter har dock inte kommit lika långt och saknar fortfarande samordning och planer för sitt förnyelsearbete kopplat till digitaliseringen.

För kommunen som helhet är bedömningen att digitaliseringstakten är för låg och initiativen för spretiga, för att kunna möta medborgarnas och politikens förväntningar på förnyelse och effektivisering. Ett fortsatt arbete utifrån den tidigare strategin kommer sannolikt inte att leda till en tillräcklig ökning av utvecklingstakt.



Med anledning av detta justeras strategin för det kommuncentrala digitaliseringsarbetet. Ett tydligare fokus kommer att ligga på effekt av digitalisering och stabilitet i struktur och lösningar. Nedan sammanfattas motiven bakom strategin, samt konsekvenser för det kommuncentrala arbetet.

Mål	Motivering	Kommuncentralt digitaliseringsarbete (VUDIG)
Ökad effekt av digitalisering	Enskilda avdelningars och enheters utvecklingskapacitet är inte tillräckligt för att åstadkomma den förnyelse som politik och medborgare efterfrågar. Många av kommunens digitala lösningar är gemensamma och nyttjas över verksamhetsgränser. Därför behöver också utvecklings- och förnyelsearbete bedrivs gemensamt för att kunna dra nytta av den samlade kompetens som finns hos verksamheter och centrala expertroller.	Föreslå kommuncentrala satsningar som bidrar till märkbara effekter kopplat till • Service • Effektivitet • Stabilitet.
Stabilitet och tillgänglighet	Stabilitet och tillgänglighet är avgörande för medborgarnas tillit till kommunens digitala processer. Snabb utvecklingstakt och allt fler verksamhetskritiska lösningar medför en ökad risk för tillbud och störningar i verksamhetsprocesser och samhällstjänster, vilket vi sett ett flertal exempel på under de senaste åren.	Fortsätta stötta kommunens verksamheter i arbetet med att 1. Öka förståelsen för verksamhetsutveckling och digitalisering. 2. Skapa struktur för hantering av processer, information och system.

Utvecklingsåtgärder

Nedan sammanfattas utvecklingsåtgärder för det kommuncentrala arbetet inom området verksamhetsutveckling med stöd av digital teknik. Åtgärderna syftar till att öka effekten av digitaliseringsarbetet och samtidigt säkerställa stabilitet i struktur och lösningar.

Åtgärder för ökad stabilitet	Åtgärder för ökad effekt (projekt)
Utarbeta digitaliseringsstrategi	Extern digitalisering
Förtydligat centralt digitaliseringsansvar	Intern digitalisering
Centrala styr- och beredningsgrupper	IT-miljö och infrastruktur
Centralt utbildningsprogram för digital kompetens	Införande systemförvaltning
Forum för dialog och samverkan	
Finansiering av digitaliseringen	
Följ upp verksamheternas struktur och kapacitet	

1. Kommunens program/strategi för digitalisering

Piteå kommun behöver utforma och anta ett program/strategi som på ett tydligare sätt anger vilka mål som kommunen vill uppnå inom digitaliseringsområdet. Syftet med programmet/strategin är att

- Förbättra förutsättningarna för att realisera kommunens ambition kring digitalisering för att möjliggöra bästa service till våra kunder samt klara kommunens tillväxt genom att etablera än mer effektiva arbetssätt.
- Vara styrande vid beslut och prioriteringar i Piteå kommuns digitaliseringsarbete.
- Ge tydlighet vad gäller kommungemensamma digitala plattformar för att skapa förutsägbarhet, hållbarhet och flexibilitet i kommunens digitala lösningar och tjänster.

Programmet/strategin bör gälla generellt för hela Piteå kommuns organisation och specifikt för myndighets- och huvudmannaorganisationen och stöd- och serviceorganisationen. Detta innebär att när kommunala förvaltningar och kommunala bolag använder och ansluter till Piteå kommuns gemensamma digitala lösningar och IT-infrastruktur omfattas de av programmet/strategin.

2. Centralt digitaliseringsansvar

Ansvar för den kommuncentrala digitaliseringsstrategin förtydligas för att uppnå ökad snabbare beslut, tydligare vägledning och minskad osäkerhet avseende kommunens hållning i olika digitaliseringsfrågor. Denna åtgärd möter också nationella initiativ från SKR, Inera och Adda som uppmanat kommunchefer att utse digitaliseringsansvarig för att underlätta förankring, samsyn och kraftsamling i digitaliseringsarbete inom offentlig sektor.

- *För Piteå kommun har kommunchef utsett Ola Lidström till digitaliseringsansvarig. Ola är sedan tidigare processledare för ledningsuppdraget verksamhetsutveckling med stöd av digital teknik och chef för utvecklingsenheten vid kommunledningsförvaltningen.*
- *Utvecklingsenheten har idag en samlad kompetens inom verksamhetsutveckling och digitalisering med upparbetade relationer till förvaltningar, bolag och externa samarbetspartners. Förutom en stödjande roll så har utvecklingsenheten även i uppdrag att agera strategiskt styrande och vägledande i centrala digitaliseringsfrågor.*

3. Centrala styr- och beredningsgrupper

Kommunledningsförvaltningen ansvarar för ett stort antal kommuncentrala system och processer. För att underlätta samordning och samplanering av dessa lösningar har tre centrala styrgrupper etablerats inom kommunledningsförvaltningen. Uppdraget för de tre styrgrupperna är strategisk och taktisk planering för att åstadkomma stabilitet och effekt av kommuncentrala systemplattformar och digitala processer.

Styrgruppernas respektive ansvarsområde sammanfattas i tabellen nedan:

Styrgrupp	Ansvarsområde	Ledord
Extern digitalisering	Medborgarnära <i>Medborgarservice, Webb, e-tjänster, telefoni mm.</i>	Enkelt & öppet
Intern digitalisering	Verksamhetsnära <i>Personal, ekonomi, ärendehantering, e-arkiv mm.</i>	Smart & optimerat
IT-miljö och infrastruktur.	Stödjande teknik <i>Utrustning, uppkoppling, systemdrift, integration mm.</i>	Uppkopplat & tillgängligt

För att effektivisera kvalitetssäkra hanteringen av utrednings- och utvecklingsfrågor kopplat till centrala systemplattformar och digitala processer skapas en berednings- och samordningsfunktion. Beredningen innefattar exempelvis frågor kopplade till digitalisering, informationssäkerhet och informationshantering. Funktionen ska hantera frågor för samtliga tre styrgrupper. Arbetssättet utformas i dialog med berörda expertfunktioner.

4. Centralt utbildningsprogram för digital kompetens

En framgångsfaktor för digitaliseringsarbetet är medarbetarnas digitala kompetens. Åtgärder för att kartlägga nuläge och forma utbildningsåtgärder som höjer chefer och medarbetares digitala kompetens ska påskyndas. Erfarenheter och utformade utbildningskoncept finns i flera förvaltningar och kommunala bolag. Via personalavdelningen finns ett påbörjat samarbete med andra kommuner och regioner.

5. Forum för dialog och samverkan

Samarbete över verksamhetsgränser förutsätter tillit och förståelse för varandras uppdrag och roller. För att stimulera samverkan och utvecklingskultur ska forum för dialog och samverkan säkerställas.

Forum	Syfte	Ansvarig
Utvecklingsforum	Mötesplats för chefer och medarbetare som driver och deltar i verksamhetsutveckling/digitalisering.	Utvecklingsenheten
E-nämndens beredningsgrupp	Beredning av ärenden till Norrbottens e-nämnd. Utvecklingsnätverk	Utvecklingsenheten IT-avdelningen
Utvecklingsnätverk e-tjänster	Regionalt utvecklingsnätverk kopplat till Norrbottens e-tjänsteplattform	Utvecklingsenheten
IT-strategiforum IT-stödsträffar	Forum kopplat till IT-miljö och infrastruktur.	IT-avdelningen
Framtidens digitala tjänster	Dialog och samordning av utvecklingsinitiativ kopplade till digitaliseringsområdet	IT-avdelningen

6. Finansiering av digitaliseringen

Digitalisering förutsätter att det finns tillgängliga resurser i ett startskede för att göra de investeringar och förändringar som krävs för att realisera de vinster som digitaliseringen möjliggör. För att hålla ett helhetsperspektiv i digitaliseringen bör särskild finansiering för satsningar på transformation och digitalisering tillskapas. Exempel finns från andra kommuner och även Piteå kommun har inom ramen för den näringslivspolitiska reserven skapat former för att stimulera satsningar inom prioriterade områden.

7. Stötta och följ upp verksamheternas arbete med struktur och kapacitet

Alla verksamheter behöver säkerställa struktur och kapacitet för digitalisering. Förutom verksamhetsspecifik kunskap så behöver också följande grundförutsättningar säkerställas.

Område	Grundförutsättning - Vi behöver ha en förmåga att..
Ledning/styrning	Arbeta med verksamhetsutveckling/digitalisering i strategi-/budgetarbete.
Utveckling	Utveckla erbjudanden, processer och arbetssätt med digital teknik.
Systemförvaltning	Förvalta processer, information och digitala lösningar.
Kompetens	Säkerställa medarbetares digitala kompetens.
Samverkan	Samverka internt och externt.

Förvaltnings- och kommunala bolags arbete med att säkerställa struktur och kapacitet för digitalisering bör följas upp och redovisas i ordinarie årshjul.

8. Accelerera digitaliseringen

Piteå kommun bör forma övergripande projekt som anger riktning för digitaliseringsarbetet, ökar effekten av de kommungemensamma plattformarna samt förtydligar samspel och ansvar för genomförande och hemtagning av effekter.

Planeringsförutsättningar

Planeringen av projekten försvåras av bristen på centrala projektmedel samt påverkan från externa faktorer och verksamhetsspecifika satsningar. Bedömningen är ändå att centrala projekt behövs för att driva på utvecklingsarbetet och att struktur för dessa utvecklingsarbeten kan säkerställas genom följande åtgärder:

1. En ansvarig linjeförman utses för respektive projekt.
(Kommunchef utser i dialog med digitaliseringsansvarig.)
2. Projekten kopplas till etablerade centrala styrgrupperna digitalisering.
3. Projekten utformas utifrån strategier och metoder framtagna inom VUDIG.
4. Projekten bemannas av personal från expertfunktioner, förvaltningar och bolag.

Projektramar

Planen omfattar fyra centrala projekt med tillhörande rambeskrivningar. Projektramen anger övergripande mål och inriktning för arbetet. Målen förfinas senare under planeringsfasen och bekräftas i projektplan för respektive projekt.

Rambeskrivning för projektet	Extern digitalisering
Mål och syfte	Piteå kommun ska använda digitaliseringens möjligheter för att erbjuda bästa tänkbara service. Digitalt först är regeringens program för digital förnyelse av det offentliga Sverige, en princip som säger att digitala tjänster, när det är möjligt och relevant, ska vara förstahandsval i den offentliga sektorns kontakter med privatpersoner och företag. Detta innebär att kommunen behöver • aktivt arbeta för att utveckla sina externa digitala tjänster för medborgare, besökare, näringsliv och föreningar. • skapa en förmåga att hantera och dela information och data med andra aktörer och bidrar till det digitala ekosystemet. • aktivt söka partnerskap med externa aktörer för att kunderna ska få tillgång till de bästa kommunala tjänsterna och bästa kommunala service.
Uppdrag	Styrgruppen för extern digitalisering får i uppdrag att utarbeta en plan för accelererad extern digitalisering kopplat till kommunens medborgarservice och digitala processer relaterat till den kommunala organisationen.
Genomförande	• Kommunchef utser en linjechef som ansvarig för projektet, vilken samarbetar med Utvecklingsenheten i strategisk och taktisk planering. • Projektet utformas och bemannas av representanter från berörda expertfunktioner, förvaltningar och bolag. • Projektet följs löpande upp av styrgruppen för extern digitalisering och rapportering sker kontinuerligt till kommunchef och kommunens ledningsgrupp. • Pågående utvecklingsprojekt inom området kopplas till ramprojektet. • En referensgrupp för projektet skapas. • Projektstart efter beslut av styrgrupp.
Projektmål	Projektet ska verka för en ökad digital tillgänglighet för kommunens olika externa målgrupper. Det ska bli enklare för medborgare, besökare och företagare att få information och kommunicera med oss på distans och utanför kontorstid. Detta innefattar: • Tydligare digital separation mellan ingången till de kommunala samhällstjänsterna och ingången till destinationen Piteå. • Tydlig samplanering mellan webb, e-tjänster och telefoni. • Bättre systematik i förbättring och anpassning av medborgarservice utifrån samhällets behov och verksamheternas uppdrag. • Förtydligat och harmoniserat erbjudande från kommunens olika fysiska serviceplatser, för att minimera riskerna med digitalt utanförskap. <i>(Målen förfinas under planeringsfas och bekräftas i projektplan.)</i>

Rambeskrivning för projektet	Intern digitalisering
Mål och syfte	Piteå kommun ska använda digitaliseringens möjligheter för att förnya och optimera verksamhetsnära processer och arbetssätt. Detta innebär att kommunen behöver • aktivt arbeta för att förtydliga hur gemensamma digitala lösningar kan underlätta för verksamheternas chefer och medarbetare. • skapa en förmåga att effektivt hantera och dela information och data internt och med andra aktörer. • arbeta systematiskt för att utveckla arbetssätt och hitta smarta och effektiva lösningar för samverkan, handläggning och administration.
Uppdrag	Styrgruppen för intern digitalisering får i uppdrag att utarbeta en plan för accelererad intern digitalisering kopplat till gemensamma processer och digitala lösningar. Styrgruppen är etablerad och består av linjechefer med ansvar för resurser kopplade till området.
Genomförande	• Kommunchef utser en linjechef som ansvarig för projektet, vilken samarbetar med Utvecklingsenheten i strategisk och taktisk planering. • Projektet utformas och bemannas av representanter från berörda expertfunktioner, förvaltningar och bolag. • Projektet följs löpande upp av styrgruppen för intern digitalisering som rapporterar till kommunchef och kommunens ledningsgrupp. • Pågående utvecklingsprojekt inom området kopplas till ramprojektet. • En referensgrupp för projektet skapas. • Projektstart efter beslut av styrgrupp.
Projektmål	Projektet ska verka för smarta och optimerade digitala processer för kommunens gemensamma processer och plattformar. Det ska bli enklare och mer effektivt för chefer, medarbetare och samarbetspartners att samverka, kommunicera och utföra sina uppdrag. Detta innefattar tydligare strategier och koncept för • Internkommunikation - underlätta verksamhetens interna kommunikation och samspel över verksamhetsgränser med hjälp av M365 och intranät. • Digitaliserade processer – underlätta effektivisering av processer genom smart nyttjande av verktyg som interna e-tjänster, digital signering, e-arkiv etc. • Informationshantering – underlätta verksamheternas informationshantering för att minska sårbarhet och skapa förutsättningar för datadrivna processer. <i>(Målen förfinas under planeringsfas och bekräftas i projektplan.)</i>

Rambeskrivning för projektet	IT-miljö och infrastruktur
Mål och syfte	En väl fungerande IT-miljö och teknisk infrastruktur är en grundförutsättning för de kommunala verksamheternas digitalisering. Detta innebär att kommunen behöver • aktivt arbeta för att säkerställa verksamheternas behov av leveranser kopplade till IT-miljö och teknisk infrastruktur • skapa en förmåga att fånga behov och anpassa leveranser utifrån verksamheternas olika uppdrag • se över och förnya service- och supportprocesser utifrån dagens och morgondagens behov • aktivt söka partnerskap med externa aktörer för att verksamheterna ska få tillgång till bästa möjliga tekniska infrastruktur
Uppdrag	Styrgruppen för IT-miljö och infrastruktur får i uppdrag att utarbeta en plan för förnyad IT-miljö och teknisk infrastruktur för kommunens verksamheter.
Genomförande	• Kommunchef utser en linjeförordnad som ansvarig för projektet, vilken samarbetar med Utvecklingsenheten i strategisk och taktisk planering. • Projektet utformas och bemannas av representanter från berörda expertfunktioner, förvaltningar och bolag. • Projektet följs löpande upp av styrgruppen för IT-miljö och infrastruktur som rapporterar till kommunchef och kommunens ledningsgrupp. • Pågående utvecklingsprojekt inom området kopplas till ramprojektet. • En referensgrupp för projektet skapas. • Projektstart efter beslut av styrgrupp.
Projektmål	Projektet ska verka för uppkopplad och tillgänglig IT-miljö och teknisk infrastruktur för kommunens förvaltningar och bolag. Verksamhetschefer, medarbetare och samarbetspartners ska känna stark tillit till Piteå kommuns tekniska infrastruktur som understödjande plattform för verksamheternas digitalisering. Detta innefattar tydligare strategier och koncept för • Systemdrift – internt och hos leverantör. • Utrustning – uppkopplad utrustning i kommunens IT-miljö. • Uppkoppling – verksamheternas anslutningar till IT-miljö. • Integration – informationsflöden mellan system. • Användare och behörighet – säkerhet för digital identifiering och åtkomst. • IT-arbetsplats – medarbetarnas basarbetsplats oavsett om man arbetar på kontoret, i fält, hemifrån eller någon annanstans. • Service och support – medarbetarnas möjlighet att snabbt få störningar och problem avhjälpta. • Drift och support av NIS-relaterade lösningar • Drift och support av verksamhetsnära IT. (Larm, inpassering, trygghetslarm, övervakning, etc.). <i>(Målen förfinas under planeringsfas och bekräftas i projektplan.)</i>

Rambeskrivning för projektet	Införande av systemförvaltning
Mål och syfte	Stabil systemförvaltning är en förutsättning för att kunna garantera tillgängligheten i kommunens digitala processer och lösningar. Detta innebär att varje förvaltning och bolag behöver • Säkerställa grundläggande beskrivningar av processer, informationstillgångar och system. • Genomföra bedömningar av verksamhetsinformationens känslighet. • Säkerställa roller, ansvar, struktur och rutiner för att utveckla och förvalta verksamhetens processer, information och system.
Uppdrag	Styrgruppen för intern digitalisering får i uppdrag att utarbeta en plan för införande av systemförvaltning i förvaltningar och bolag.
Genomförande	• Kommunchef utser ansvarig linjeförman som projektledare/projektägare, som samarbetar med Utvecklingsenheten i strategisk och taktisk planering av projektet. • Projektet utformas och bemannas av representanter från berörda expertfunktioner, förvaltningar och bolag. • Projektet följs löpande upp av styrgruppen intern digitalisering som rapporterar till kommunchef och kommunens ledningsgrupp. • Pågående systemförvaltningsinföranden kopplas till projektet. • En referensgrupp för projektet skapas. • Projektstart efter beslut av styrgrupp.
Projektmål	Projektet ska verka för stabil och effektiv systemförvaltning i kommunens förvaltningar och bolag. Verksamhetschefer, medarbetare och samarbetspartners ska känna stark tillit till Piteå kommuns sätt att förvalta sina digitala processer och lösningar. <i>(Målen förfinas under planeringsfasen och bekräftas i projektplanen.)</i>

Översiktsbild

