


DIGITALISERINGSSTRATEGI FOR KOMMUNENE I ROR-IKT 2018-2021



Aukra kommune
Midsund kommune
Molde kommune
Rauma kommune
Vestnes kommune

Tittel: Digitaliseringsstrategi	Versjon: 1.1	Status: Godkjent
Godkjent dato: 4.10.2017	Godkjent av: Styret ROR-IKT	Dok. ansvarlig: ROR-IKT

INNHold

1	INNLEDNING	3
2	STATUS I DAG	3
3	PRINSIPPER	3
4	ANSVAR OG ROLLER	3
4.1	Kommunestyrene	3
4.2	Styret i ROR-IKT	4
4.3	Bestillerutvalget	4
4.4	ROR-IKT	4
4.5	Interkommunale faggrupper	4
5	HOVEDMÅL FOR KOMMUNENES DIGITALISERINGSARBEID	4
6	MÅLSETNINGER	5
7	MÅLGRUPPER	6
7.1	Innbyggere, organisasjoner og næringsliv	6
7.2	Ansatte	6
7.3	Politikere	6
8	DIGITALISERINGSSTRATEGI	7
8.1	Tilstrekkelig digital kompetanse	7
8.2	Brukerorienterte digitale løsninger	8
8.3	Bedre tjenester og mer effektiv ressursbruk	9
8.4	Informasjonssikkerhet og personvern skal ivaretas på alle områder	10
9	HANDLINGSPLANER	11

Tittel: Digitaliseringsstrategi	Versjon: 1.1	Status: Godkjent
Godkjent dato: 4.10.2017	Godkjent av: Styret ROR-IKT	Dok. ansvarlig: ROR-IKT

1 INNLEDNING

Digitalisering endrer måten kommunal sektor organiserer og leverer tjenester på. Digital transformasjon dreier seg i stor grad om endring og fornyelse av tjenester, prosesser og arbeidsmåter.

Denne strategien skal være en overordnet rettesnor for lederne og de ansatte i kommunene i arbeidet med å fornye, forenkle og forbedre tjenestene vi leverer.

Strategien inneholder felles målsetninger for årene 2018-2021, strategier for å nå målene og handlingsplaner for å realisere strategiene. De sistnevnte må revideres og oppdateres årlig.

2 STATUS I DAG

Situasjonen i dag er preget av en økende bevisstgjøring og engasjement blant deltakerkommunene i ROR-IKT. Digitalisering er kommet på agendaen og de nødvendige strukturene for å drive utviklingen framover er på plass og i full funksjon.

Vi innser at kommunene i ROR-IKT ikke er blant pionerene på dette området, men nå, når vi har det rette fokuset på plass, kan vi gjøre store framskritt på kort tid. Med introduksjonen av de syv interkommunale faggruppene i ROR-IKT samarbeidet, beveger vi oss raskt fra en fortid med fokus på egen kommunes ve og vel, til økende engasjement og involvering på interkommunalt nivå. Det er viktig og nødvendig å søke aktivt samarbeid med hverandre for å oppnå fordeler fra fellesskapet.

ROR-IKT er i ferd med å etablere en moderne, framtidssikker grunnmur som digitaliseringen kan bygge på. Vi etablerer i de kommende 12 månedene også nye motorer i dette arbeidet gjennom en ny plattform for saksbehandling og arkivering og en ny innbyggerportal med moderne men velprøvde funksjoner. Med disse navene på plass, kombinert med lederfokus og -vilje, vil en raskere modernisering og digitalisering være oppnåelig.

3 PRINSIPPER

Denne digitaliseringsstrategien bygger på noen viktige forutsetninger som legger grunnlaget for alt arbeid med digitalisering av kommunenes tjenester og forvaltning:

1. Digitalisering av medlemskommunenes tjenester er kun mulig og oppnåelig dersom kommunenes systemer og infrastruktur er samkjørte og konsoliderte.
2. Kommunenes arbeidsprosesser, rutiner, prosedyrer, maler og regler bør samkjøres så langt som mulig.

4 ANSVAR OG ROLLER

Digitaliseringsstrategien er et overordnet retningsgivende styringsdokument som gjelder for alle tjenesteområder. For å sikre en handlekraftig gjennomføring av strategien, involvering av brukermiljøer og overordnet styring og prioritering, er det viktig med en tydelig fordeling av roller og ansvar i digitaliseringsarbeidet.

4.1 KOMMUNESTYRENE

Kommunestyrene er kommunenes høyeste organ og digitaliseringsstrategien skal forankres gjennom kommunestyrevedtak i de enkelte kommunene. De folkevalgte har også ansvar for at digitaliseringsstrategien blir hensyntatt i politiske vedtak i ulike sektorer og fagområder.

Tittel: Digitaliseringsstrategi	Versjon: 1.1	Status: Godkjent
Godkjent dato: 4.10.2017	Godkjent av: Styret ROR-IKT	Dok. ansvarlig: ROR-IKT

4.2 STYRET I ROR-IKT

Styret i ROR-IKT består av Rådmennene i deltakerkommunene og har beslutningsansvar for disposisjoner som etter ROR-IKT-samarbeidets forhold er av vesentlig art eller av stor betydning. I denne sammenhengen godkjenner styret digitaliseringsstrategien og er ansvarlige for at den blir fulgt opp og gjennomført i sine respektive organisasjoner og i ROR-IKT. Rådmannen som kommunens øverste daglige leder, har ansvaret for informasjonssikkerhet og personvern. Det daglige arbeidet ivaretas av sikkerhetsorganisasjonen bestående av blant annet sikkerhetsansvarlig og personvernrådgiver, i tillegg til ledere i de ulike virksomhetene som daglige databehandlingsansvarlige.

4.3 BESTILLERUTVALGET

Bestillerutvalget består av en bestiller fra hver kommune samt en representant fra ROR-IKT. Bestillerutvalget skal kartlegge behov og ønsker for IKT-tjenester, samt kvalitetssikre, samordne og prioritere IKT forslag på tvers av kommunene. Bestillerutvalget skal gi råd til daglig leder ROR-IKT for å sikre helhetlige prioriteringer av digitaliseringsinitiativer.

4.4 ROR-IKT

ROR-IKT skal bidra med faglig kompetanse, rådgivning, teknisk tilrettelegging og drift. ROR-IKT har ansvaret for å levere en teknisk infrastruktur som gir grunnlag for videre digitalisering. ROR-IKT har også fagkompetanse innen prosjektledelse av digitaliseringsprosjekter, kompetanse innen anskaffelser av teknologi samt kompetanse innen tjenesteutvikling og innføring av IKT-løsninger.

4.5 INTERKOMMUNALE FAGGRUPPER

De interkommunale faggruppene skal legge føringer for digitaliseringen innenfor sitt fagområde. Faggruppene skal gi innspill til Bestillerutvalget vedrørende digitaliseringsinitiativer og skal bidra til utvikling av digitale (innbygger)tjenester for fagområdet. Hver enkelt faggruppe har ansvar for å se, ta i bruk og aktivt bidra i utviklingen av de muligheter som ligger i digitalisering av eget tjenesteområde.

5 HOVEDMÅL FOR KOMMUNENES DIGITALISERINGSARBEID

ROR-IKT kommunenes hovedmålsetning innen digitalisering er å bli e-kommuner¹ hvor gode og tilgjengelige digitale tjenester styrker dialogen med innbyggere og næringsliv og gir gode lokalsamfunn.

¹ e-kommune kan beskrives som en kommune som tilbyr digitale tjenester til publikum, næringsliv og kommunens ansatte. Kommunikasjon og samarbeid foregår elektronisk, både eksternt og internt, når det er hensiktsmessig for oppgaven.

Tittel: Digitaliseringsstrategi	Versjon: 1.1	Status: Godkjent
Godkjent dato: 4.10.2017	Godkjent av: Styret ROR-IKT	Dok. ansvarlig: ROR-IKT

6 MÅLSETNINGER

Følgende overordnede målområder og målsetninger er definert for digitaliseringsarbeidet:

1. Tilstrekkelig digital kompetanse blant ansatte og innbyggere
 - a. Kommunenes ledere har tilstrekkelig kompetanse til å forstå sammenhengen mellom tjenesteutvikling og digitalisering
 - b. Kommunenes ansatte har tilstrekkelig kompetanse til å nyttiggjøre de digitale tjenester og IKT-verktøy som er nødvendig for å løse oppgavene
 - c. Kommunene tilrettelegger for veiledning i systemer som kommunen pålegger innbyggerne å bruke
2. Brukerorienterte, digitale løsninger til innbyggere, næringsliv og ansatte
 - a. Kommunene tilbyr effektive digitale løsninger som setter innbyggerne og de ansatte i stand til å løse oppgavene sine
 - b. Tjenestene er digitalisert med utgangspunkt i en grundig forståelse av brukernes behov og oppleves som enkle og nyttige av brukerne
 - c. Kommunene utvikler tjenester som gir alle brukere et digitalt førstevalg
 - d. Digitale løsninger gir en helhetlig brukeropplevelse, følger kravene om universell utforming og kommuniseres i et klart og godt språk
 - e. Innbyggerne slipper å søke om tjenester de automatisk har rett til
3. Bedre tjenester og mer effektiv ressursbruk
 - a. Digitalisering av kommunale tjenester medfører at de ansatte arbeider smartere og at tid brukt på rutineoppgaver overføres til kjerneoppgaver
 - b. Prosesser som ikke krever skjønnsmessige vurderinger automatiseres
 - c. Saksbehandling i kommunene er heldigital
 - d. Digitale løsninger gir på en enkel måte innsikt i prosesser, resultater og prioriteringer
 - e. Stordata² brukes til planlegging og styring av tjenester
4. Informasjonssikkerhet og personvern skal ivaretas på alle områder
 - a. Riktig informasjon er tilgjengelig for rett person
 - b. Nye løsninger har innebygd personvern
 - c. Informasjon om sikkerhetshendelser deles med relevante tilsynsmyndigheter
 - d. Kommunene har helhetlig dokumentasjons- og arkivforvaltning

² Stordata er innsamling av store mengder data fra våre fysiske omgivelser og menneskelig aktivitet som kan sammenstilles og anvendes til ulike formål.

Tittel: Digitaliseringsstrategi	Versjon: 1.1	Status: Godkjent
Godkjent dato: 4.10.2017	Godkjent av: Styret ROR-IKT	Dok. ansvarlig: ROR-IKT

7 MÅLGRUPPER

Kommunen yter et vidt spekter av tjenester til ulike målgrupper.

7.1 INNBYGGERE, ORGANISASJONER OG NÆRINGSLIV

I den digitale hverdagen forventes det at kommunene i større og større grad kan yte tjenester digitalt gjennom selvbetjeningsløsninger. Forventninger til selvbetjeningsløsninger på nett øker i takt med tilbudet fra private og andre offentlige tjenestetilbydere.

Innbyggere og næringsliv forventer enkelt å kunne finne relevant informasjon enten de benytter PC, nettbrett eller mobil.

Innbyggerne bruker også sosiale media som et verktøy til å holde seg informert om hva som skjer rundt dem, det være seg i idrettslaget, i lokalsamfunnet eller ute i verden. Innbyggere, organisasjoner og næringsliv forventer også å møte kommunen på sosiale media. Kommunene må utnytte mulighetene som ligger i å nå innbygger og næringsliv gjennom ulike media og kanaler.

7.2 ANSATTE

For å kunne yte tjenester effektivt til kommunens innbyggere vil det være avgjørende at de ansatte har digitale systemer som sikrer en effektiv og sikker internkommunikasjon, forvaltning, saksbehandling og tjenesteproduksjon

Dette krever både god infrastruktur og hensiktsmessig programvare, men også at det tilrettelegges for tilstrekkelig opplæring og gode rutiner og prosesser som sikrer maksimal bruk og utnyttelse av systemene.

7.3 POLITIKERE

For å betjene politikerne på best mulig måte er det viktig å ha effektive støttesystemer for kommunikasjon og dokumenthåndtering.

Dette handler om å tilrettelegge for gode muligheter for digital kommunikasjon og god dokumentflyt mellom politikerne og mellom kommuneadministrasjonene og politikerne.

8 DIGITALISERINGSSTRATEGI

Dette strategidokumentet adresserer de fire målområdene definert i kapitel 6:

- Tilstrekkelig digital kompetanse blant ansatte og innbyggere
- Brukerorienterte digitale løsninger til innbyggere, næringsliv og ansatte
- Bedre tjenester og mer effektiv ressursbruk
- Informasjonssikkerhet og personvern skal ivaretas på alle områder

8.1 TILSTREKkelig DIGITAL KOMPETANSE

Målsetninger	Strategier	Tiltak
I. Kommunenes ledere har tilstrekkelig kompetanse til å forstå sammenhengen mellom tjenesteutvikling og digitalisering II. Kommunenes ansatte har tilstrekkelig kompetanse til å nyttiggjøre de digitale tjenester og IKT-verktøy som er nødvendig for å løse oppgavene III. Kommunene tilrettelegger for veiledning i systemer som kommunen pålegger innbyggerne å bruke	A. Sikre rett digital kompetanse i alle stillinger B. Ledere i kommunene skal sørge for kontinuerlig fokus på digital tjenesteutvikling og -forbedring, rapportere jevnlig på digitaliserings-initiativer og sikre at initiativene leverer merverdi C. Skape en kultur hvor ledere og ansatte fortløpende holder seg oppdatert på bruk av digitale verktøy D. Samarbeide med og lære av andre kommuner eller kommunesamarbeid	1. Definere og innføre konkrete, passende krav til digitalkompetanse ved ansettelser av ledere og ansatte - differensiere kompetansen mellom virksomhetene 2. Kartlegge ledere og ansattes IKT kompetanse og bruk av digitale verktøy, og gjennomføre konkrete opplæringstiltak 3. Gjennomføre kontinuerlig kompetanseutvikling 4. Regelmessig gjennomgang av rutiner for å sikre at digitale verktøy blir brukt 5. Videreføre digitale samarbeids-rom og -grupper for de ansatte i alle kommunene 6. E-læring - Digitale læringsplattformer benyttes som et viktig supplement til annen opplæring 7. Innføre Chat, hjelp til selvhjelp, telefonhjelp online, bruker-tilpasset hjelp 8. Iverksette holdningskampanjer for positiv innstilling til digitalisering. Fremme læringsvilje og lojalitet til nye verktøy

Tittel: Digitaliseringsstrategi	Versjon: 1.1	Status: Godkjent
Godkjent dato: 4.10.2017	Godkjent av: Styret ROR-IKT	Dok. ansvarlig: ROR-IKT

8.2 BRUKERORIENTERTE DIGITALE LØSNINGER

Målsetninger	Strategier	Tiltak
<p>IV. Kommunene tilbyr effektive digitale løsninger som setter innbyggerne og de ansatte i stand til å løse oppgavene sine</p> <p>V. Tjenestene er digitalisert med utgangspunkt i en grundig forståelse av brukernes behov og oppleves som enkle og nyttige av brukerne</p> <p>VI. Kommunene utvikler tjenester som gir alle brukere et digitalt førstevalg</p> <p>VII. Digitale løsninger gir en helhetlig brukeropplevelse, følger kravene om universell utforming og kommuniseres i et klart og godt språk</p> <p>VIII. Innbyggerne slipper å søke om tjenester de automatisk har rett til</p>	<p>E. Utvikle digitale kanaler og verktøy som gir høy grad av service i form av brukervennlighet, søkbarhet, fleksibilitet, tilgjengelighet, hurtighet og sikkerhet</p> <p>F. Ved endringer av eksisterende og opprettelse av nye tjenester skal brukeren være i fokus</p> <p>G. Velge framtidsrettede løsninger som enkelt kan oppdateres for å møte nye behov</p> <p>H. Strukturert og systematisk gjennomgå prosesser og rutiner med fokus på å bruke digitale kanaler for alle virksomheter</p> <p>I. Digitalisere alle søknadsprosesser for innbyggere med god gjenbruk av informasjon</p>	<p>9. Etablere Portalløsning som skal være innfallsporten for digitale tjenester for innbyggerne</p> <p>10. Portalløsningen skal tilby personlig innlogging (MinSide) hvor flest mulige opplysninger og tjenester skal være tilgjengelige</p> <p>11. Portalløsningen skal inkludere verktøy for heldigitale og mobil-optimaliserte skjema</p> <p>12. Elektroniske skjema skal integreres mot sak/arkiv systemet og andre fagsystemer samt kunne hente grunndata fra offentlige felleskomponenter</p> <p>13. Innføre SvarINN og SvarUT (FIKS) slik at all kommunikasjon foregår digitalt</p> <p>14. Søke samarbeid med stat og kommuner for utvikling av felleskomponenter og ta i bruk nasjonale standardiserte digitale felles-komponenter fortløpende (for eksempel for byggesak og plandialog)</p> <p>15. Forbedre eksisterende søkefunksjoner på portal og intranett</p> <p>16. Holde fokus på brukervennlighet, enkel og sikker pålogging og gjenbruk av allerede registrert info</p> <p>17. Felles, gjenkjennbar utforming på kommunenes hjemmesider</p> <p>18. Innføre DIFI sin e-signatur løsning</p> <p>19. Avskaffe papirbaserte skjema og avslutte manuelle rutiner internt og eksternt, samt legge til rette for de som ikke kan nyttiggjøre seg digitale verktøy</p> <p>20. Innføre smarte integrerte digitale telefoniløsninger</p> <p>21. Systematisere henvendelser til kommunene gjennom kundeoppfølgingssystem (CRM) for sporbarhet og digitaloppfølging. Systemet må være integrert med bla Arkivet og andre relevante system, samt sosiale medier, telefoni m.m.</p>

Tittel: Digitaliseringsstrategi	Versjon: 1.1	Status: Godkjent
Godkjent dato: 4.10.2017	Godkjent av: Styret ROR-IKT	Dok. ansvarlig: ROR-IKT

8.3 BEDRE TJENESTER OG MER EFFEKTIV RESSURSBRUK

Målsetninger	Strategier	Tiltak
<p>IX. Digitalisering av kommunale tjenester medfører at de ansatte arbeider smartere og at tid brukt på rutineoppgaver overføres til kjerneoppgaver</p> <p>X. Saksbehandling i kommunene er heldigital</p> <p>XI. Prosesser som ikke krever skjønsmessige vurderinger automatiseres</p> <p>XII. Digitale løsninger gir på en enkel måte innsikt i prosesser, resultater og prioriteringer</p> <p>XIII. Stordata brukes til planlegging og styring av tjenester</p>	<p>J. Digitalisering av tjenester skjer gjennom målrettet fokus på etablering av gode og sammenhengende arbeidsprosesser</p> <p>K. Forbedre utnyttelsen av eksisterende digitale verktøy</p> <p>L. Etablere digitale saksbehandlingsløsninger på alle områder</p> <p>M. Sørg for sømløs samhandling og flyt av digital informasjon mellom alle relevante interne og eksterne aktører og systemer</p> <p>N. Identifisere og definere regelstyrte prosesser som egner seg for automatisering</p> <p>O. Videreutvikle eksisterende og etablere nye digitale kanaler for toveis samfunns-kontakt og -medvirkning</p> <p>P. Utvikle nye innovative tjenester med bakgrunn i tilgjengelige og sammenstilte datamengder</p>	<p>22. Innføring av felles rutiner og arbeidsprosesser internt og på tvers av kommunene der det er formålstjenlig</p> <p>23. Sikre tilstrekkelige ressurser ved innføring og forvaltning av digitale systemer</p> <p>24. Sørg for at digitale verktøy i kommunene er samordnet og integrert mot overordnede systemer (f.eks. økonomi, lønns-system, kartsystem og nasjonale felleskomponenter)</p> <p>25. Ansatte skal ha riktig digitalt utstyr til å gjøre jobben sin</p> <p>26. Ved endring av tjenester skal man foreta en brukerreise med tjenestemottaker</p> <p>27. Regelmessig evaluering og oppfølging av digitaliseringsprosess, jf. tjenstedesign</p> <p>28. Ta i bruk integrasjoner mellom de ulike applikasjonene, og etterspør nye integrasjoner fra leverandør</p> <p>29. Tydeliggjøre systemansvar, styrke rollen som systemansvarlig og sikre gode rutiner</p> <p>30. Stille krav til at fagsystemleverandørene jobber for helhetstenkning og fleksibilitet gjennom å tilby standard integrasjoner og gå vekk fra totalleverandør rollen med egne arkiv</p> <p>31. Innføre helelektronisk arkiv på alle applikasjoner</p> <p>32. Effektive skannings-prosesser og gradvis utfasing av behovet for skanning</p>

Tittel: Digitaliseringsstrategi	Versjon: 1.1	Status: Godkjent
Godkjent dato: 4.10.2017	Godkjent av: Styret ROR-IKT	Dok. ansvarlig: ROR-IKT

8.4 INFORMASJONSSIKKERHET OG PERSONVERN SKAL IVARETAS PÅ ALLE OMRÅDER

Målsetninger	Strategier	Tiltak
<p>XIV. Riktig informasjon skal til enhver tid være tilgjengelig for rett person</p> <p>XV. Nye løsninger har innebygd personvern</p> <p>XVI. Informasjon om sikkerhetshendelser deles med relevante tilsynsmyndigheter</p> <p>XVII. Kommunene har helhetlig dokumentasjons- og arkivforvaltning</p>	<p>Q. Etablere en sikkerhetskultur og sørge for kontinuerlig fokus på informasjonssikkerhet og personvern hos ledere og ansatte</p> <p>R. Innføre og dokumentere gode rutiner og prosesser i alle virksomheter</p> <p>S. Sikre konfidensialitet, integritet og tilgjengelighet gjennom systemtekniske og organisatoriske tiltak</p> <p>T. Informasjonssikkerhet og personvern skal bygges inn i nye og eksisterende digitale verktøy</p> <p>U. Sikre helhetlig dokumentfangst i hele organisasjonen</p>	<p>33. Kommunene må sikre at det utarbeides mål og strategi for informasjonssikkerhet og etablere det i egen organisasjon</p> <p>34. Kommunene må etablere en sikkerhetsorganisasjon som tydeliggjør ansvarlinjene knyttet til informasjonssikkerhet</p> <p>35. Kommunene må utarbeide en beredskapsplan, som viser at kommunen kan opprettholde normal drift ved uønskede hendelser</p> <p>36. Utarbeide felles planer og prosedyrer for informasjonssikkerhet for alle kommunene</p> <p>37. Kommunene må etablere et personvernombud innen mai 2018</p> <p>38. Kommunene må utarbeide og implementere rutiner for melding av avvik fra bestemmelser om informasjonssikkerhet og rapportering av sikkerhetshendelser (GDPR krav)</p> <p>39. Kommunene må utarbeide en oversikt over de personopplysninger som behandles i kommunen (GDPR krav)</p> <p>40. Kommunene må ha en tilgjengelig personvern-erklæring (GDPR krav)</p> <p>41. Kommunene skal ha eller må etablere oppdaterte databehandler-avtaler ifølge nytt lovverk (GDPR krav)</p> <p>42. Kommunene må gjennomføre risikoanalyse om daglig informasjonssikkerhet i kommunene (GDPR krav)</p> <p>43. Regelmessig fokus på informasjonssikkerhet og personvern hos ledere og ansatte</p> <p>44. Alle ansatte må få opplæring i informasjonssikkerhet</p> <p>45. Alle ansatte gjennomgår og signerer på en databrukeravtale</p> <p>46. Alle kommuner må ha en egen informasjonssikkerhetsansvarlig som har ansvar for å følge opp «Normen»</p> <p>47. Rutiner for sikkerhetsrevisjon og gjennomføring av sikkerhetsrevisjon og internkontroll må etableres</p> <p>48. Etablere sikker utskrift som standard</p> <p>49. Det må gjennomføres risikoanalyse ifm. anskaffelser av nye eller endrede informasjons-, fag- eller støttesystem</p>

Tittel: Digitaliseringsstrategi	Versjon: 1.1	Status: Godkjent
Godkjent dato: 4.10.2017	Godkjent av: Styret ROR-IKT	Dok. ansvarlig: ROR-IKT

9 HANDLINGSPLANER

I tabellen under er de ulike tiltakene sortert på innsatsområder og iht. prioritet og tidsfrister. Tidsfristene er oppdelt som følger:

1. Umiddelbart - 2017-2018
2. Kortsiktig - 2018-2019
3. Langsiktig - 2018-2021

Tiltak	Prioritet	Tidsfrist	Ansvar
Arbeidsprosesser			
Innføring av felles rutiner og arbeidsprosesser internt og på tvers av kommunene der det er formålstjenlig	1	1. Umiddelbart	Faggrupper
Sikre tilstrekkelige ressurser ved innføring og forvaltning av digitale systemer	1	1. Umiddelbart	Kommunene
Tydeliggjøre systemansvar, styrke rollen som systemansvarlig og sikre gode rutiner	1	1. Umiddelbart	Kommunene
Ved endring av tjenester skal man foreta en brukerreise med tjenestemottaker	2	1. Umiddelbart	Prosjektet
Regelmessig gjennomgang av rutiner for å sikre at digitale verktøy blir brukt	1	2. Kortsiktig	Alle
Regelmessig evaluering og oppfølging av digitaliseringsprosess, jf. tjenstedesign	2	2. Kortsiktig	Kommunene
Effektive skanningsprosesser og gradvis utfasing av behovet for skanning	3	3. Langsiktig	Kommunene
Informasjonssikkerhet			
Kommunene skal ha eller må etablere oppdaterte databehandleravtaler ifølge nytt lovverk	1	01.05.2018	ROR-IKT/Faggruppe
Kommunene må etablere et personvernombud innen mai 2018	2	01.05.2018	Kommunene
Kommunene må utarbeide en oversikt over de personopplysninger som behandles i kommunen	2	01.05.2018	Kommunene
Kommunene må utarbeide en beredskapsplan, som viser at kommunen kan opprettholde normal drift ved uønskede hendelser	1	1. Umiddelbart	Kommunene
Kommunene må ha en tilgjengelig personvernerklæring	1	1. Umiddelbart	Kommunene
Alle ansatte må få opplæring i informasjonssikkerhet	1	1. Umiddelbart	Kommunene
Alle ansatte gjennomgår og signerer på en databrukeravtale	1	1. Umiddelbart	Kommunene
Kommunene må utarbeide og implementere rutiner for melding av avvik fra bestemmelser om informasjonssikkerhet og rapportering av sikkerhetshendelser	2	1. Umiddelbart	Faggruppe/kommunene
Regelmessig fokus på informasjonssikkerhet og personvern hos ledere og ansatte	2	1. Umiddelbart	Kommunene
Kommunene må sikre at det utarbeides mål og strategi for informasjonssikkerhet og etablere det i egen organisasjon	1	2. Kortsiktig	Faggruppe/kommunene
Alle kommuner må ha en egen informasjonssikkerhetsansvarlig som har ansvar for å følge opp «Normen»	1	2. Kortsiktig	Kommunene

Tittel: Digitaliseringsstrategi	Versjon: 1.1	Status: Godkjent
Godkjent dato: 4.10.2017	Godkjent av: Styret ROR-IKT	Dok. ansvarlig: ROR-IKT

Kommunene må etablere en sikkerhetsorganisasjon som tydeliggjør ansvarslinjene knyttet til informasjons-sikkerhet	2	2. Kortsiktig	Faggruppe/kommunene
Utarbeide felles planer og prosedyrer for informasjonssikkerhet for alle kommunene	2	2. Kortsiktig	Faggruppe
Kommunene må gjennomføre risikoanalyse om daglig informasjonssikkerhet i kommunene	2	2. Kortsiktig	Kommunene
Det må gjennomføres risikoanalyse før det settes i verk behandling av informasjon og før en tar i bruk et nytt eller endret informasjons-, fag- eller støttesystem	2	2. Kortsiktig	Faggruppe/prosjektet
Rutiner for sikkerhetsrevisjon og gjennomføring av sikkerhetsrevisjon og internkontroll må etableres	3	3. Langsiktig	Kommunene
Kompetanseutvikling			
Definere og innføre konkrete, passende krav til digitalkompetanse ved ansettelse av ledere og ansatte - differensiere kompetansen mellom virksomhetene	1	1. Umiddelbart	Alle
E-læring - Digitale læringsplattformer benyttes som et viktig supplement til annen opplæring	1	1. Umiddelbart	Alle
Iverksette holdningskampanjer for positiv innstilling til digitalisering. Fremme læringsvilje og lojalitet til nye verktøy	1	1. Umiddelbart	Alle
Kartlegge ledere og ansattes IKT kompetanse og bruk av digitale verktøy, og gjennomføre konkrete opplæringstiltak	2	2. Kortsiktig	Alle
Gjennomføre kontinuerlig kompetanseutvikling	2	3. Langsiktig	Alle
Portal			
Etablere Portalløsning som skal være innfallsporten for digitale tjenester for innbyggerne	1	2. Kortsiktig	Prosjektet
Portalløsningen skal tilby personlig innlogging (MinSide) hvor flest mulige opplysninger og tjenester skal være tilgjengelige	1	2. Kortsiktig	Prosjektet
Portalløsningen skal inkludere verktøy for elektroniske skjema	1	2. Kortsiktig	Prosjektet
Elektroniske skjema skal integreres mot sak/arkiv systemet og andre fagsystemer samt kunne hente grunndata fra offentlige felleskomponenter	1	2. Kortsiktig	Prosjektet
Holde fokus på brukervennlighet, enkel og sikker pålogging og gjenbruk av allerede registrert info	1	2. Kortsiktig	Prosjektet
Felles, gjenkjennbar utforming på kommunenes hjemmesider	1	2. Kortsiktig	Prosjektet
Forbedre eksisterende søkefunksjoner på portal og intranett	2	2. Kortsiktig	Prosjektet
Avskaffe papirbaserte skjema og avslutte manuelle rutiner internt og eksternt, samt legge til rette for de som ikke kan nyttiggjøre seg digitale verktøy	2	2. Kortsiktig	Prosjektet
Innføre DIFI sin e-signatur løsning	3	3. Langsiktig	Prosjektet
Systematisere henvendelser til kommunene gjennom kundeoppfølgingssystem (CRM) for sporbarhet og digitaloppfølging. Systemet må være integrert med bl.a. arkivet og andre relevante system, samt sosiale medier, telefoni m.m.	3	3. Langsiktig	ROR-IKT/Faggruppe

Tittel: Digitaliseringsstrategi	Versjon: 1.1	Status: Godkjent
Godkjent dato: 4.10.2017	Godkjent av: Styret ROR-IKT	Dok. ansvarlig: ROR-IKT

Samhandling			
Videreføre digitale samarbeidsrom og -grupper for de ansatte i alle kommunene	1	1. Umiddelbart	Alle
Innføre SvarINN og SvarUT (FIKS) slik at all kommunikasjon foregår digitalt	1	1. Umiddelbart	Prosjektet
Innføre Chat, hjelp til selvhjelp, telefonhjelp online, brukertilpasset hjelp	2	3. Langsiktig	Alle
Innføre smarte integrerte digitale telefoniløsninger	2	3. Langsiktig	ROR-IKT/Faggruppe
Standardisering			
Ta i bruk integrasjoner mellom de ulike applikasjonene, og etterspørre nye integrasjoner fra leverandør	2	1. Umiddelbart	ROR-IKT/Faggruppe
Stille krav til at fagsystemleverandørene jobber for helhetstenkning og fleksibilitet gjennom å tilby standard integrasjoner og gå vekk fra totalleverandør rollen med egne arkiv	2	1. Umiddelbart	ROR-IKT/Faggruppe
Søke samarbeid med stat og kommuner for utvikling av felleskomponenter og ta i bruk nasjonale standardiserte digitale felleskomponenter fortløpende (for eksempel for byggesak og plandialog)	1	2. Kortsiktig	ROR-IKT
Sørge for at digitale verktøy i kommunene er samordnet og integrert mot overordnede systemer (f.eks. økonomi, lønns-system, kartsystem og nasjonale felleskomponenter)	2	2. Kortsiktig	ROR-IKT/Faggruppe
Etablere sikker utskrift som standard	2	2. Kortsiktig	ROR-IKT
Ansatte skal ha riktig digitalt utstyr til å gjøre jobben sin	2	3. Langsiktig	Kommunene
Innføre helelektronisk arkiv på alle applikasjoner	2	3. Langsiktig	ROR-IKT/Faggruppe