

# Rebild Kommunes Digitaliseringsstrategi

*Sådan sætter vi den fælles retning for hvordan Rebild Kommune giver borgere og virksomheder bedre og mere fleksibel service, der sikrer selvhjulpnehed og en mere effektiv drift af kommunen.*

## 1. Digitalisering skal styrke vores kerneopgave

**Fordi:** Digitalisering skal understøtte løsning af kerneopgaven.

**Forklaring:** Digitalisering skal skabe mere kvalitet i kerneopgaven for den afdeling, der ændrer arbejdsgang. Vi prioriterer projekter efter relevans for og styrkelse af kerneopgaven i den pågældende afdeling.

**Forudsætning:** Vi har viden om kerneopgaven samt ressourcer og kompetencer til at skabe koblingen mellem digitaliseringsprojekter og kerneopgaven. Øvelsen kræver digitalt orienterede medarbejdere og digital ledelse, hvor ledelsen går forrest og driver forandringen.

### Principperne sætter retning:

Digitaliseringsstrategien er bygget op omkring **De 7 Principper**. De sætter retning for hvordan vi gennemfører digitalisering i Rebild Kommune. Nederst i strategien er der links til diverse hjælpeværktøjer, der understøtter de 7 principper. Her kan du finde hjælp til anskaffelse af it-systemer og du kan se hvordan du sikkert, effektivt og smart kommunikerer med borgere.

## 2. Digitalisering skal gøre borgere og virksomheder selvhjulpne

**Fordi:** De fleste mennesker ønsker at være i stand til at klare sig selv uden andres hjælp og have størst mulig indflydelse på eget liv.

**Forklaring:** Vi prioriterer de digitale og velfærdsteknologiske løsninger, der øger borgernes selvhjulpnehed, og som understøtter, at flere kan klare sig godt i eget liv længst muligt.

**Forudsætning:** Vi har fokus på selvhjulpnehed og borgernes muligheder for at handle selv.

## 3. Digitalisering skal skabe effektiviseringer

**Fordi:** Digitaliseringen skal bidrage målrettet til udviklingen af attraktive arbejdspladser og sikre at vi arbejder smartere og mere effektivt.

**Forklaring:** De muligheder ny teknologi giver for at arbejde mere fleksibelt, effektivt og med højere kvalitet skal udnyttes positivt. Vi følger med i de nye teknologiske muligheder, således at vi hele tiden er opmærksomme på nye områder, hvor digitaliseringen kan give en effektiviseringsgevinst. Vi tilslutter os fælleskommunale initiativer, hvor vi kan opstille en positiv business-case. Vi høster konsekvent de digitale gevinster og genanvender dem til gavn for borgerne.

**Forudsætning:** Vi anvender og opbygger viden om business-case. Et værktøj, der kan anvendes til synliggørelse af gevinster, er gevinstkortet (udviklet af Aalborg Kommune).

### Principperne understøtter målene i den fællesoffentlige og den fælleskommunale digitaliseringsstrategi om, at:

- Mødet med den kommunale service er sammenhængende, nært og personligt
- Det digitale skal være let, hurtigt og sikre god kvalitet
- Borgerne føler sig trygge og har tillid til myndighederne (fokus på it- og datasikkerhed)
- Gevinster skal være centrum i digitale projekter
- Øget anvendelse af den fælleskommunale rammearkitektur skaber sammenhæng og styrker konkurrencen på leverandørmarkedet

## 4. Digitale løsninger skal være brugervenlige

**Fordi:** Det skal være nemt og hurtigt at komme i kontakt med Rebild Kommune

**Forklaring:** Borgere og virksomheder, der kan betjene sig selv, skal betjene sig selv. Borgere og virksomheder skal opleve hurtig afgørelse, når de anvender vores digitale løsninger. Vi fremmer brugen af digitale selvbetjeningsløsninger, og vi vælger de mest brugervenlige løsninger. Særligt udsatte grupper får støtte eller personlig service.

**Forudsætning:** Vi vælger konsekvent brugervenlige løsninger og følger en tværgående kanalstrategi.

## 5. Vi vælger fælles standarder og IT-løsninger der skaber sammenhæng

**Fordi:** Der skal skabes bedre overblik og sammenhæng i borgerforløb, der går på tværs i form af lettere arbejdsgange og bedre service for borgerne.

**Forklaring:** Vi sikrer, at vi i videst muligt omfang vælger fælles it-løsninger og anvender de samme standarder og platforme i vores digitaliseringsindsats. Vi stiller de rette krav til it-leverandører og kontrakter. Derved opnår vi bedre og billigere integrationer og systemer.

**Forudsætning:** For at kunne stille de rette krav er det vigtigt, at It inddrages fra starten, da det er it-afdelingen der har overblik over it-systemerne, kender de eksisterende systemer og deres sammenhæng (it-arkitektur-principper).

It sikrer, at følgende it-arkitekturprincipper overholdes:

- Vi anvender standarder
- Vi genbruger
- Vi anvender fælles grunddata
- Vi køber modulbaserede systemer

## 6. Vi har et højt informationssikkerhedsniveau

**Fordi:** Vi har ansvaret for at sikre borgernes data.

**Forklaring:** Vi passer på de data, vi har i vores systemer (og nogle gange udenfor vores systemer) – særligt de følsomme persondata. Vi oplever et øget fokus på informationssikkerhed både fra Datatilsynet, pressen, borgere etc. og ønsker derfor, at vi til en hver tid kan stå på mål for og besvare forespørgsler vedrørende vores sikkerhedsindsats. Derfor prioriterer vi projekter der øger informationssikkerheden og vælger den løsning, der er mest sikker.

**Forudsætning:** Kompetencer og viden om informationssikkerhed både i It, hos medarbejderne og i ledelsen.

### Principperne og kommunens overordnede vision

*En sund økonomi:* Vi gevinst-realiserer ved hjælp af digitalisering

*Sammenhæng på tværs:* Vi arbejder tværgående med digitaliseringsprojekterne

*God talentfuld ledelse:* Digital ledelse skal integreres i den daglige ledelsespraksis

*Kompetente og sunde medarbejdere:* Fokus på digital kompetenceudvikling

### Fra strategi til praksis – en ledelsesopgave

Hvis vi skal lykkes kræver det at ledelsen bakker op og udøver digital ledelse, ved at:

- prioritere investering i og brug af digitale redskaber

- udvise ansvar for implementering i egen afdeling ved at gå forrest

- være nysgerrige på nyt og have fokus på forbedring af arbejdsgange

- samarbejde prioriteres både på tværs og med borgere

- digitalisering omtales som noget positivt

## 7. Vi skaber fra starten den rette projektorganisering

**Fordi:** Det skaber en god samarbejdsorganisation og sikker drift.

**Forklaring:** Vi udarbejder en plan for ansvar og opgaver, for eksempel Superbruger, Systemadministrator og Dataejer. Ved projektopstart tænker vi både den tekniske, økonomiske og organisatoriske drift ind. Vi rådfører os altid hos It inden vi køber nye systemer.

**Forudsætning:** It-afdelingen inddrages fra starten. It udarbejder et oplæg til en fremtidig styring af digitaliseringsindsatsen samt en definition af kompetencer og opgaver for Superbruger,

Ønsker I et nyt system eller at gengætte en eksisterende kontrakt er det er vigtigt at It kontaktes så tidlig i processen som muligt. Vi sikrer at systemerne hænger sammen, de It-sikkerhedsmæssige forhold er opfyldt og at databehandlafter og kontrakter er i overensstemmelse med vedtagende standarder i Rebild kommune.

Har du spørgsmål til strategien og hvordan du kommer i gang, så tag endelig kontakt til os i It

Vi står klar til at hjælpe med support og alt lige fra:

- Rådgivning ved ønske om nye og bedre it-systemer
- Arbejdsgangsanalyser ved afbureaukratisering og modernisering af processer og arbejdsgange
- Informations-sikkerhedsspørgsmål
- Spørgsmål til journalisering i SBSYS
- Licenser og certifikater
- Rådgivning i forbindelse med it-kontrakter
- ... og meget mere 😊

### Bilag

- "It og digitalisering - roller, ansvar og opgaver"

### Lad os tænke smart sammen

Vi følger nøje de teknologiske, samfundsmæssige og kommercielle trends. Herunder har vi særligt fokus på;

- Robotic Process Automation (RPA). Kan vi automatisere flere arbejdsgange med nye robotteknologier? Flere kommuner er i gang med spændende pilotprojekter.
- Internet of things (IoT). Gartner Research forudsiger at der vil være 20 mia. IoT løsninger i 2020 – altså produkter som er forbundet til internettet. Hvordan kan vi udnytte det?
- Open Data. Kommunerne har meget datamateriale men ikke altid blik eller mulighed for tilstrækkelig udnyttelse. Kan vi dele data, så virksomheder kan bruge dette i skabelsen af helt nye produkter?
- Big Data. Vi har aldrig haft så megen data som i dag. Hvordan skaber vi merværdi af disse data? Big Data kan, via dataanalyse, anvendes til at effektivisere og finde besparelser samt give nye og bedre services.
- Open Source. Vi sigter mod at lave mere fælles it med de øvrige kommuner og prioriterer brugen af open source og åbne standarder.

Systemadministrator og System- og dataejer. Kompetencer indenfor projekt- og programledelse.

# It og digitalisering - roller, ansvar og opgaver

Sådan organiserer vi arbejdet med it og digitalisering – hvad forventer vi af hinanden, hvem har ansvaret for hvad og hvem løser hvilke opgaver. Vi vil have en sikker og økonomisk forvaltning af systemer og kontrakter samt en effektiv system-porteføljestyling. I nedenstående beskrives både de organisatoriske roller og de tværgående roller.

## Kommunaldirektør:

Rolle/ansvar	Opgaver
Direktør med ansvar for IT	- Sikre den strategiske retning og dagsorden for IT og digitalisering
Øverste ansvarlige for informationssikkerhed	- skal tilse at it-sikkerhedsorganisationen, sikkerhedspolitik og beredskabsplaner svarer til kommunens behov og situation ( <a href="#">IT kan assistere</a> ) - sikkerhedsmæssige forhold af enhver art kan til enhver tid eskaleres til den øverste sikkerhedsansvarlige

## Direktion:

Rolle/ansvar	Opgaver
Ansvarlig over for byrådet	- har det overordnede ansvar for at digitaliseringsstrategien realiseres - ansvar for, at det digitale område sættes på dagsordenen i relevante fora
Øverste It ansvarlig	- Udpegning af System og dataejer for systemer der anvendes på tværs af fagområder. Der skal være en System og dataejer i alle centre, der bruger et system, undtagen fællessystemer, her ligger ansvaret i IT ( <a href="#">IT kan assistere</a> )

## Strategisk ledergruppe

Rolle/ansvar	Opgaver
Digitaliseringsforum	- Sikre at digitalisering bliver et udbredt redskab til at opnå effektiviseringer i kommunen - udstikke mål og rammer for udvikling og prioritering af konkrete tværgående digitaliserings initiativer - have en strategisk vinkel på Rebild Kommunes tilgang til fællesoffentlige og fælleskommunale digitaliseringsstrategier - sikre at de lovpligtige fællesoffentlige og fælleskommunale initiativer implementeres i Rebild Kommune ( <a href="#">IT kan assistere</a> ) - sikre ejerskab og fremdrift i tværgående digitaliseringsinitiativer ( <a href="#">IT kan assistere</a> )

## Centerchefer:

Rolle/ansvar	Opgaver
Digitalt ledelsesansvar	- tænke digitalisering ind i de daglige opgaver – herunder udvikling af IT-understøttelse på de enkelte fagområder ( <a href="#">IT kan assistere</a> )

	- Sikre at IT og digitalisering involveres og Strategisk Ledergrupper informeres ved større digitaliseringsprojekter
System- og dataejer for centerets systemer	Se under "Dataejer"
Kontraktejer for centerets systemer	Se under "Kontraktejer"

### Fællescenter Økonomi og It:

Rolle/ansvar	Opgaver
Drift, udvikling og support	<ul style="list-style-type: none"> <li>- centralt ansvar for den daglige drift og tekniske support af it-miljøet</li> <li>- Deltager med implementeringskompetencer i anskaffelses- og udviklingsprojekter</li> <li>- Ansvarlig for IT-/digitaliseringsstrategi og udvikling</li> <li>- Indkøbs- og porteføljestyring</li> <li>- Kontaktperson for alle systemer</li> </ul>
Rådgivning	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rådgivning om valg af løsninger</li> <li>- Rådgivning om anvendelse af fællesordninger</li> </ul>
Ansvarlig for den centrale informationssikkerhed	Se under "Central informationssikkerhedskordinator"
Administrative opgaver:	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vedligeholde og sikre registre over stamdata</li> <li>- Opdatere KITOS (Kommunernes IT og system overblik)</li> <li>- Brugeradministration</li> <li>- Opretholde og vedligeholde kontraktoverblik</li> </ul>
System- og dataejer for fællessystemer	Se under "Dataejer"
Kontraktejer for fællessystemer	Se under "Kontraktejer"

De konkrete ydelser samt niveau for service og support er nærmere beskrevet i kommunens Service Level Agreement (SLA) mellem Fællescenter Økonomi og It samt resten af organisationen. På skoleområdet er der dog lavet en særlig samarbejdsaftale.

### Tværgående roller:

#### System- og Dataejer

For alle systemer er der udpeget en System- og dataejer. System- og dataejer kan delegerede opgaver til en systemadministrator, men ansvaret forbliver System- og dataejerens.

- Ansvarlig for indstilling til nye anskaffelser og udvikling af systemet ([IT kan assistere](#))
- Ansvarlig for systemets drift og anvendelse ([IT kan assistere](#))
- Ansvarlig for at procedure for adgangsstyring følges/ Ansvarlig for tildeling af autorisationer
- Ansvarlig for løbende risikovurdering af systemet og udarbejdelse af nødprocedurer
- Ansvarlig for håndtering af sikkerhedshændelser
- Ansvarlig for logning og interne kontroller ([IT kan assistere](#))
- Håndtering/eskalering af sikkerhedshændelser ([IT kan assistere](#))
- Ansvarlig for håndtering af digital arkivering ([IT kan assistere](#))
- Databehandleraftaler ([IT kan assistere](#))

#### Kontraktejer

- Underskriver og opsiger kontrakten
- Gendbud og fornyelser
- Økonomisk opfølgning

## Systemansvarlig

Får uddelegeret opgaver fra System- og dataejer

## IT-vejledere

Support af basisarbejdspladsen:

- Brugeradministration (Skolekom)
- Løbende generel support
- It-vejlederen understøtter anvendelsen af programmet på basisarbejdspladsen
- Vurdering af om problemet kan løses umiddelbart.

Krav til IT-vejledere

- skal besidde et grundlæggende edb-kendskab herunder viden om basisprogrammet til løsning af de dagligt forekommende arbejdsopgaver
- skal besidde et grundlæggende kendskab til opdatering af image
- skal være bekendt med Rebild Kommunes retningslinjer og politikker inden for It-området.
- skal fra nærmeste leder være bekendt med SLA aftale indgået mellem Fællescenter It og Digitalisering og Center for Børn og Unge.
- Er forpligtet til at deltage i minimum 4 årlige møde i SkoleNet-regi

## Superbrugere

- skal være daglig bruger af systemet
- skal have lyst til at hjælpe andre
- skal være aktiv i forhold til at deltage i test af systemet
- skal være villig til at hjælpe kolleger i forbindelse med opdateringer af systemet
- skal deltage i oplæringen af nye medarbejdere
- skal deltage aktivt i sparring med øvrige superbrugere
- skal holde sig ajour med nye funktioner (for eget område + generelle funktioner) og videregive informationer til eget center om disse
- skal være opmærksom på videreudvikling og i den forbindelse viderebringe gode ideer til System- og dataejer
- skal være opmærksom på fejl og uhensigtsmæssigheder og viderebringe disse til System- og dataejer
- skal være motiveret
- håndterer daglige IT systemmæssige udfordringer lokalt og kan eskalere til IT og Digitalisering. Fungere som brugernes decentrale support (niveau1)

## Brugere

- med henblik på at minimere fejl og IT-problemer er det vigtigt, at brugerne følger vejledninger og udviser sikkerhedsbevidsthed i den daglige brug af systemerne.
- Skal være medspillere til de lokale superbrugere og lokale it sikkerhedskoordinatorer.
- Deltage i projektgrupper og workshops

## Testbrugere

- arbejder dagligt med systemerne og sørger for at opdatere computer og programmer når muligt
- holder øje med uhensigtsmæssigheder
- melder systemfejl ind til IT afdelingens Servicedesk

## It-kontaktperson

- Den person i It der kender systemet bedst

## Central informationssikkerhedskoordinator

- Vejlede alle i kommunen omkring informationssikkerhed
- Indkalde til møder og være sekretær for informationssikkerhedsudvalget
- Lede risikovurderinger og komme med forslag til opdatering af informationssikkerhedspolitikken

- Registrere og rapportere kritiske sikkerhedsbrud
- Evaluering og benchmarking organisationens sikkerhed
- Skabe opmærksomhed om informationssikkerhed blandt organisationens medarbejdere
- Indhenter løbende viden fra netværk, fora og dialogportaler
- Tovholder på indhentning af databehandleraftaler og it-revisionserklæringer.
- Lokal sikkerhedskoordinator

#### Databeskyttelsesrådgiver (DPO)

- Understøtte forvaltningens overholdelse af reglerne i databeskyttelsesforordningen
- Underrette og rådgive forvaltningen om databeskyttelse
- Modtage underretning fra og rådgive forvaltningen i forbindelse med sikkerhedsbrud
- Overvåge om kommunen lever op til databeskyttelseslovgivningen
- Være kontaktpunkt til Datatilsyn og borgere
- Afrapportere til byrådet