



FINNMARK FYLKESKOMMUNE
FINNMÁRKKU FYLKKAGIELDA

Digitaliseringsstrategi Finnmark fylkeskommune 2015 -2018



PÅ VEI INN I FREMTIDEN

Innholdsfortegnelse

Innholdsfortegnelse	1
1 Innledning.....	2
2 Hovedmål Finnmark fylkeskommune.....	2
3 Føring dokumenter og rammebetingelser.....	2
4 Satsningsområder Finnmark fylkeskommune	3
5 Mål og Strategier Finnmark fylkeskommune	4
5.1 Mål intern og ekstern digital samhandling.....	4
5.1.1 Strategier	4
5.2 Mål intern effektivisering – digital arbeidsflyt	4
5.2.1 Strategier	4
5.3 Mål tjenesteinnovasjon	4
5.3.1 Strategier	4
6 Nasjonale rammer	5
6.1 Regjeringens mål for IKT-politikk	5
6.2 NOU 2013:2 Hindre for digital verdiskaping	5
6.3 Stortingsmelding 23 (2012-2013): Digital agenda for Norge	5
6.4 KS digitaliseringsstrategi 2013 – 2016 for kommuner og fylkeskommuner	6
6.5 Visjon, ambisjon og strategi for felles kommunal IKT-arkitektur (KS/KommIT).....	6
6.6 Lover og forskrifter	8
Handlingsplan	10

1 Innledning

Digitaliseringsstrategien 2015-2018 for Finnmark fylkeskommune er utarbeidet på oppdrag fra Fylkesrådmannen i Finnmark, og avløser den eksisterende IT-strategien (2011-2014).

2 Hovedmål Finnmark fylkeskommune

Finnmark fylkeskommune har som målsetting å løse sine samfunnsoppgaver og levere gode tjenester innenfor tilgjengelige økonomiske rammer og med den kompetansen vi besitter.

Satsningsområder og hovedmålene i Finnmark fylkeskommune er:

1: Økonomistyring

Å bidra til en sunn fylkeskommunal økonomi som gir handlingsrom

2: Utviklingsarbeid

Å være en tydelig samfunnsaktør som gir retning for utviklingen i Finnmark

3: Tjenesteproduksjon

Å levere gode tjenester til våre brukere

4: Politikk/administrasjon

Å være en fleksibel og kompetent organisasjon som legger til rette for effektive beslutningsprosesser og gode beslutninger

5: Arbeidsgiverrollen/arbeidsmiljø

Å være en attraktiv arbeidsplass som stiller krav til, tar vare på og utvikler sine medarbeidere

Digitaliseringsstrategien skal bidra til

- At Finnmark fylkeskommune når sine mål
- At vi gjennom digitalisering blir mer effektiv og brukervennlig for publikum medarbeidere og samarbeidspartnere – Smart på innsiden og enkel på utsiden
- Å synliggjøre hvilke strategiske muligheter digitalisering gir for virksomheten

En effektiv offentlig sektor må være innovativ og kunne endre sin oppgaveløsning og sine prosesser slik at de klarer å møte nye krav og forventninger fra borgere/brukere, og for å lykkes med å bedre kvaliteten selv til reduserte kostnader.

3 Føringsdokumenter og rammebetingelser

Fylkesrådmannen har i bestillingen av oppdraget definert følgende planer og dokumenter som skal gi retning for Digitaliseringsstrategien:

- [NOU 2013:2 Hindre for digital verdiskaping](#)
- [Stortingsmelding 23 \(2012-2013\): Digital agenda for Norge](#)
- [Digitaliseringsstrategi 2013 – 2016 for kommuner og fylkeskommuner \(KS\)](#)
- [Visjon, ambisjon og strategi for felles kommunal IKT-arkitektur \(KS/KommlIT\)](#)

I kapittel 6 er det gitt en kortfattet oppsummering av hovedpunktene i ovenfornevnte føringsdokument, samt lover og forskrifter som gir rammebetingelser for digitalisering i Finnmark fylkeskommune.

4 Satsningsområder Finnmark fylkeskommune

Tjenesteproduksjonen som utføres i fylkeskommunen er ledd i et tjenestetilbud til enten innbyggere, organisasjoner og næringsliv, eller ansatte. Digitalisering betyr at tjenestetilbudet i større grad foregår i en digital dialog og digital samhandling med innbyggere, næringsliv og de ansatte. Digitalisering bidrar til en enklere hverdag for innbyggere, næringsliv, og for egne ansatte. Digitalisering vil også bidra til en mer effektiv ressursbruk internt i fylkeskommunen.

Visjon: Smart på innsiden - Enkel på utsiden.

For at Finnmark fylkeskommune skal nå sine mål er følgende 3 satsningsområder valgt for perioden 2015 – 2018



Intern og ekstern digital samhandling



Intern effektivisering - digital arbeidsflyt



Tjenesteinnovasjon

5 Mål og Strategier Finnmark fylkeskommune

Følgende mål og strategier knyttes opp mot satsningsområdene:

5.1 Mål intern og ekstern digital samhandling

- ✓ At alle ansatte tar i bruk samordnet kommunikasjon og digitale samhandlingsarenaer innen 2018
- ✓ Iverksette årlige kompetansetiltak der digitale verktøy kan gi gevinster
- ✓ Sikre samhandling, forankring og involvering i digitaliseringsarbeidet

5.1.1 Strategier

- Ved å utvikle digital kommunikasjon til å være primær kanal mellom Finnmark fylkeskommune og brukerne
- Ved å ta i bruk nye metoder for øke den digitale kompetansen hos ansatte
- Ved å bruke lederne til å skape holdninger, forankring, involvering og engasjement

5.2 Mål intern effektivisering – digital arbeidsflyt

- ✓ Innen 2018 ha på plass verdiskapende, sikre og effektive digitale arbeidsprosesser og digital arbeidsflyt. Årlig prioritere minimum to arbeidsprosesser
- ✓ I planperioden skal det legges til rette for tilgjengelighet og brukervennlighet i alle nye digitale tjenester jfr krav til universell utforming.
- ✓ IT-plattformen i FFK skal utvikles slik at ansatte og elever kan få tilgang til interne digitale tjenester uavhengig av klient og/eller funksjonsevne.

5.2.1 Strategier

- Ved å forenkle og effektivisere arbeidsprosesser for alle virksomheter/avdelinger og alle ansatte i Finnmark fylkeskommune
- Ved at alle fagområder utvikler digitale arbeidsprosesser tilpasset egne behov
- Ved at ledelsen i avdelinger og virksomheter prioriterer å sette av ressurser til å gjøre jobben

5.3 Mål tjenesteinnovasjon

- ✓ Utvikle og innføre dagens og fremtidige arbeidsprosesser med utgangspunkt i brukerens fokus
- ✓ Ved å få oversikt over dagens og fremtidige brukerreiser og behov for innbyggere og ansatte

5.3.1 Strategier

- Ved å kartlegge de digitale tjenestene sammen med innbyggere, næringsliv og ansatte
- Ved å øke kompetansen på innovasjon og tjenstedesign i FFK
- Ved å identifisere og realisere gevinster, både kvantitative og kvalitative for brukeren og for Finnmark fylkeskommune
- Ved å delta på viktige samhandlingsarenaer slik at Finnmark fylkeskommune i nært samarbeid med lokale og nasjonale offentlige aktører tar del i en helhetlig offentlig IKT-politikk

6 Nasjonale rammer

6.1 Regjeringens mål for IKT-politikk

Kommunal- og moderniseringsdepartementet uttaler at målet med IKT-politikken er å påvirke utviklingen innen IKT for å oppnå forenkling og effektivisering i offentlig sektor, fremme innovasjon og verdiskaping i næringslivet og sikre en bærekraftig og inkluderende samfunnsutvikling. Regjeringen prioriterer i sin [IKT-politikk](#) digitalisering av offentlige tjenester og arbeidsprosesser. Satsingen skal gi færre tidstyver, bedre tjenester til innbyggerne og frigjøre viktig arbeidstid for medarbeidere.

6.2 NOU 2013:2 Hindre for digital verdiskaping

I sammendraget til utredningen sies bl.a.:

"Norge er et land med høy velstand, høyt utdanningsnivå og aktiv internettbruk. Likevel er ikke Norge ledende i utvikling av digitale tjenester og digitalt innhold. I følge Europe's Digital Competitiveness Report (2010) er vi midt på treet når det kommer til salg av varer og tjenester på nett. Er det særtrekk ved det norske samfunnet som gjør at vi ikke utnytter det fulle potensialet i digital verdiskaping?"

De 8 hoveddelene består av:

- Del I Innledning
- Del II Digital infrastruktur
- Del III Nærings- og innovasjonspolitik
- Del IV Immaterielle rettigheter
- Del V Kulturelt innhold
- Del VI Digital kompetanse
- Del VII Digitalisering i offentlig sektor
- Del VIII Administrative og økonomiske konsekvenser

6.3 Stortingsmelding 23 (2012-2013): Digital agenda for Norge

I innledningen til stortingsmeldingen uttales: "Formålet med denne meldingen er å legge frem regjeringens politikk for hvordan Norge som samfunn utnytter mulighetene IKT og internett gir for verdiskaping og innovasjon."

Innledningen beskriver videre at samfunnet er inne i en teknologisk og sosial revolusjon basert på internett og nye IKT-anvendelser, og at vi opplever en digital revolusjon.

Meldingen viser videre til at EU har presentert sin [Digital Agenda for Europe](#) som et viktig tiltak for å møte finanskrisen, gjennom smart, bærekraftig og inkluderende vekst basert på IKT.

Vi viser spesielt til kap. 8 Digitalisering i offentlig sektor som igjen omfatter 4 underkapitler:

- 8.1 Digitale tjenester til innbyggerne
- 8.2 Fellesløsninger i forvaltningen
 - 8.2.1 Digital postkasse til innbyggere og bedrifter
 - 8.2.3 Elektronisk ID (eID)
- 8.3 Organisering og samordning for mer effektiv ressursbruk
- 8.4 Lover og forskrifter tilpasset digital forvaltning

6.4 KS digitaliseringsstrategi 2013 – 2016 for kommuner og fylkeskommuner

I dokumentet uttaler KS at det er behov for et mer samlende grep om IKT-utviklingen i kommunesektoren, og at dette vil legge til rette for bedre samordning overfor staten og mellom kommunene.

Visjonen i [KS' digitaliseringsstrategi](#) er: «En samordnet kommunal sektor leverer digitale tjenester som gir innbyggere og næringsliv et reelt digitalt førstevalg» Digitaliseringsstrategien konkretiserer visjonen i seks tverrgående og tre sektorielle satsningsområder.

Tverrgående satsningsområder:

- Digital dialog
- Strategisk ledelse og IKT
- Kompetanse
- Arkiv og dokument-håndtering
- Personvern og informasjons-sikkerhet
- Arkitektur og standardisering



Sektorielle satsningsområder:

- Helse og velferd
- Oppvekst og utdanning
- Plan, bygg og geodata

6.5 Visjon, ambisjon og strategi for felles kommunal IKT-arkitektur (KS/KommIT)

Dokumentet beskriver KS/KommITs visjon, ambisjon og strategi for digitalisering i kommunesektoren. Det beskriver hvilke strategiske føringer og prinsipper som legges til grunn for å nå målet om å kunne tilby et reelt digitalt førstevalg, og viser samtidig hvordan en felles kommunal IKT-arkitektur vil være selve grunnmuren for dette.

KS/KommITs visjon er følgende:

Felles IKT-arkitektur bidrar til å utvikle en sektor som tilbyr et reelt digitalt førstevalg i det tjenestespekteret som er tilgjengelig for kommunens ansatte, innbyggere og næringsliv.

Visjonen bygger på:

- syv brukerbehov
- syv funksjonelle krav
- syv arkitekturprinsipper og
- fem strategiske føringer

Nedenfor følger en kortfattet beskrivelse av de syv brukerbehovene som vil bli viktig i Finnmark fylkeskommune sitt satsningsområde Tjenesteinnovasjon og målene:

- ✓ Utvikle og innføre dagens og fremtidige arbeidsprosesser med utgangspunkt i brukerens fokus
- ✓ Ved å få oversikt over dagens og fremtidige brukerreiser og behov for innbyggere og ansatte

Behov 1: Fulldigitale løsninger

- ✓ Digitale løsninger skapes sammen med innbyggere, næringsliv og ansatte. Dette betyr at brukerreisen kartlegges i dialog med innbyggere, næringsliv og ansatte i kommunen og beskriver reelle ønsker og behov.
- ✓ Brukeren ønsker å løse oppgaven (søknaden/henvendelsen) "der og da". Dette innebærer i mange sammenhenger at de digitale tjenestene samhandler på tvers av kommuner og statlige etater.
- ✓ "Bort med papiret". Alle digitale henvendelser fra det offentlige (kommune og stat) til brukeren oppleves helelektronisk, dvs. at det på sikt ikke sendes ut brev på papir.
- ✓ Digitale løsninger bidrar til å effektivisere tjenesteproduksjonen, eksempelvis fordi deler av manuelle arbeidsprosesser i tjenesteproduksjonen automatiseres. Datakvaliteten økes fordi data kan gjenbrukes fra de samme datakildene.

Behov 2: Tilgjengelighet

- ✓ De digitale løsningene er døgnåpne, syv dager i uken, året rundt.
- ✓ De digitale løsningene er universelt utformet og kommuniserer med klart språk.
- ✓ Digitale tjenester presenteres på det medium (eksempelvis smarttelefon, PC, nettbrett) og kanal som innbyggere og næringsliv velger.
- ✓ Innbygger og næringsliv har tilgang til historiske data/informasjon i egne saker.
- ✓ Digitale løsninger ivaretar kommunens identitet/brand.

Behov 3: Personvern

- ✓ Digitale tjenester har personvern og sikkerhet i "høysete".
- ✓ Digitale tjenester øker mulighetene for at innbyggere kan ivareta sine innsynsrettigheter på en bedre måte.

Behov 4: Innsyn:

- ✓ Elektronisk innsyn i alle egne saker for innbygger og næringsliv. Dette gjelder både pågående og historiske saker. Innbygger og næringsliv er eiere av sin egen informasjon.
- ✓ Innsyn i hva som skjer f.eks. i innbyggeren og næringslivets nærmiljø, eksempelvis innsyn i reguleringsplaner, byggesaker til behandling/vedtak osv.

Behov 5: Pre-utfylt informasjon:

- ✓ Innbygger og næringsliv slipper å registrere opplysninger som det offentlige har fra før.

Behov 6: Proaktiv informasjon/tiltak:

- ✓ Det offentlige benytter eksisterende informasjon om innbygger og næringsliv for å ivareta aktuelle fremtidige behov, f.eks. fremtidig behov for barnehageplass.
- ✓ Proaktivitet sees i sammenheng med "livsfaser" og/eller områder som du selv ønsker å abonnere på, f.eks. byggesaker i ditt nærmiljø.

Behov 7: Åpne data:

- ✓ Det offentlige tilgjengeliggjør informasjon/data som markedet kan bruke til å utvikle nye digitale løsninger. Dette tilrettelegger for fremtidig innovasjon i sektoren.

6.6 Lover og forskrifter

Det vises til aktuelle lover og forskrifter, herunder:

- [Forskrift om elektronisk kommunikasjon med og i forvaltningen - eForvaltningsforskriften](#)
- [Forskrift om universell utforming av IKT-løsninger](#)
- [Forskrift om IT-standarder i offentlig forvaltning](#)
- Forskrift om IKT-standarder i helse- og omsorgssektoren

Forskrift om elektronisk kommunikasjon med og i forvaltningen - eForvaltningsforskriften

I § 1. Forskriftens formål og anvendelsesområde uttales bl.a. følgende:

Forskriftens formål er å legge til rette for sikker og effektiv bruk av elektronisk kommunikasjon med og i forvaltningen. Den skal fremme forutsigbarhet og fleksibilitet og legge til rette for samordning av sikre og hensiktsmessige tekniske løsninger. Forskriften skal legge til rette for at enhver på en enkel måte kan utøve sine rettigheter og oppfylle sine plikter overfor det offentlige.

Det uttales videre i §3 at "Alle som henvender seg til et forvaltningsorgan kan benytte elektronisk kommunikasjon, dersom forvaltningsorganet har lagt til rette for dette, det skjer på den anviste måten og ved bruk av den elektroniske adressen som forvaltningsorganet har anvist for den aktuelle type henvendelse."

For øvrig omtaler forskriften forhold som bl.a.:

- Bruk av sikkerhetstjenester
- Bruk av taushetsbelagte opplysninger og personopplysninger
- Håndtering av henvendelser
- Reservasjonsmuligheter for elektronisk kommunikasjon
- Klage og innsyn
- Mv.

Forskrift om universell utforming av IKT-løsninger

I § 1. Forskriftens formål og anvendelsesområde uttales følgende:

Forskriftens formål er å sikre universell utforming av informasjons- og kommunikasjonsteknologiske løsninger, uten at det medfører en uforholdsmessig byrde for virksomheten. Med universell utforming menes at utforming eller tilrettelegging av hovedløsningen i informasjons- og kommunikasjonsteknologi er slik at virksomhetens alminnelige funksjon kan benyttes av flest mulig.

Forskriftens virkeområde gjelder IKT-løsninger som retter seg mot allmennheten i Norge. Forskriften gjelder der IKT-løsningen underbygger en virksomhets alminnelige funksjon og er en del av virksomhetens hovedløsning.

For øvrig omtaler forskriften forhold som bl.a.:

- Krav til utforming av IKT-løsninger
- Tilsyn og krav om dokumentasjon
- Klage og søksmål
- Dispensasjon
- Mv.

Forskrift om IKT-standarder i forvaltningen

I § 1. Forskriftens formål og virkeområde står det:

Forskriften skal bidra til at et hvert organ for stat eller kommune, jf. forvaltningsloven § 1 første punktum, tar i bruk tekniske-, semantiske- og organisatoriske IT-standarder som legger til rette for og fremmer elektronisk samhandling med og i forvaltningen.

Oversikt over gjeldende og forslag til nye standarder publiseres på internettsiden til Direktoratet for forvaltning og IKT (Difi) og er tilgjengelig på www.standard.difi.no

For øvrig omtaler forskriften følgende obligatoriske standarder som bl.a.:

- Standard for tekstdokumenter på offentlige nettsider
- Standard for tekstdokumenter som vedlegg til e-post
- Standard for multimediainnhold på offentlige nettsider
- Standarder for utforming av næringslivsskjema på offentlige nettsider
- Standard for tegnsett
- Mv.

Forskrift om IKT-standarder i helse- og omsorgssektoren

Helse- og omsorgsdepartementet har sendt på høring forslag til forskrift om IKT-standarder i helse- og omsorgssektoren.

Departementet foreslår i høringsnotatet:

- Plikt til elektronisk føring av behandlingsrettet helseregister.
- Plikt til bruk av standardisert meldingsutveksling, som omfatter 19 ulike meldingsstandarder og ett rammekrav.
- Krav om at virksomheter som er tilknyttet helsenettet ved avtale med Norsk Helsenett SF til enhver tid skal ha oppdatert elektronisk adresse i Adresseregisteret.

Formålet med forslaget er å fremme sikker elektronisk samhandling mellom virksomheter i helse- og omsorgssektoren.

Handlingsplan

Det skal utarbeides årlige handlingsplaner som knyttes opp mot budsjett- og økonomiplanprosessen i Finnmark fylkeskommune. Det er i økonomiplan 2015 – 2018 foreslått satt av årlig 5 mill. kr for å få implementert planlagte tiltak for digitalisering.

Det er i planprosessen fremkommet både store og små tiltak. For øvrig vil virksomhetenes og avdelingenes årlige virksomhetsplanlegging være arena for å fremme forslag til tiltak i den årlige handlingsplanen.

Lovpålagte og nasjonalt besluttede tiltak vil være førsteprioritet. Øvrige tiltak knyttet opp mot satsningsområdene i digitaliseringsstrategien vil prioriteres.

Prioritering av tiltak i årlige handlingsplaner besluttes av fylkesrådmannens lederteam.

Intern og ekstern digital samhandling – innkomne forslag

Foreslåtte tiltak:

- Samordnet kommunikasjon
- KS SvarInn fra KommiT
- Påmeldingssystem for konferanser
- Skoler – søknader på hybel, leiekontrakter hybler,
- Skoler - elev PC ordning,
- Skoler - velkommenbrev foresatte og elever
- Kultur – tilskuddssøknader
- Eiendom – leiekontrakter digital signering, depositum
- Chat for FFK
- Tannhelsetjenesten – Kommunikasjon med pasienter SMS ut og inn
- Finnmarksstatistikk jfr <http://telemarksbarometeret.no>

Intern effektivisering – digital arbeidsflyt – innkomne forslag

Foreslåtte tiltak:

- Interne skjema i FFK – HR
- Ny reiseregningssystem
- KGV – Konkurransgjennomføringsverktøy
- KOV - Konkurransoppfølgingsverktøy
- Digitalisere SEFRAK arkiv
- HMS kvalitetssystem
- Prosjektstyringsverktøy
- Tannhelsetjenesten ekstern tilgang til pasientjournaler - sikkerhetsnivå 4
- Tannhelsetjenesten - Sende henvisninger, epikriser og rtg/foto elektronisk.
- Fotodatabase

Tjenesteinnovasjon

Foreslåtte tiltak:

- Samferdselsdata
- FOT prosjekter (LAO, AMDA, GPG, RF 1350) – fylkeskommunale optimale tjenester
- SOFI – Samarbeid om felles integrasjonsløsninger fylkeskommunene i FOT

Det skal vedtas årlige prioriteringer og vedtas årlige handlingsplaner i fylkesrådmannens lederteam