

## Dokumentets syfte

Syftet med 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.

Digitaliseringsstrategin ska vara styrande vid beslut och prioriteringar i Nacka kommuns digitaliseringsarbete. Digitaliseringsstrategin ska ge tydlighet vad gäller den digitala plattformen för att skapa förutsägbarhet, hållbarhet och flexibilitet i kommunens digitala lösningar och tjänster.

Dokumentet gäller generellt för hela Nacka kommuns organisation och specifikt för myndighets- och huvudmannorganisationen och stöd- och serviceorganisationen. Detta innebär att när den kommunala produktionen och de kommunala bolagen använder och ansluter till Nacka kommuns IT-infrastruktur och de kommun-gemensamma digitala lösningarna omfattas de av strategin.

## Digitaliseringsstrategin och kommunens styrmodell

För kommunens digitalisering innebär *visionen om öppenhet och mångfald* att Nacka kommun alltid utgår från kundens situation, förmåga och behov vid utveckling av verksamheten. Mångfald ska ses ur ett kundperspektiv där lösningarna anpassas utifrån kundens behov. Digitala kundmöten möjliggör nya sätt att mötas på och nya sätt att lösa frågor. Utvecklingen ska ske transparent och involverande tillsammans med kunderna.

Utifrån kommunens *grundläggande värdering* om förtroende och respekt för människors kunskap och egen förmåga skapar kommunen tjänster och lösningar där kunderna kan lösa sina ärenden med stort mått av självständighet utifrån digitalt först<sup>1</sup>. Nacka kommuns inriktning är hög grad av självservice och mobilt först.

*Ambitionen att vara bäst på att vara kommun* betyder ur ett digitaliseringsperspektiv att kommunen använder digitaliseringens möjligheter för att erbjuda bästa tänkbara service. Det innebär vidare att kommunen aktivt delar information och data med

---

<sup>1</sup> 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.

Diarienummer	Fastställt/senast uppdaterad	Beslutsinstans	Ansvarigt politiskt organ	Ansvarig processägare
KFKS 2018/1151	2019	Kommunfullmäktige	Kommunstyrelsen	Strategi- och förnyelsedirektör

andra aktörer och bidrar till det digitala ekosystemet. Kommunen söker aktivt partnerskap med externa aktörer för att kunderna ska få tillgång till de bästa kommunala tjänsterna och bästa kommunala service.

Med styrprincipen *delegerat ansvar och befogenheter* varierar lägsta effektiva nivå för digitaliseringsfrågor beroende på behovet av gemensamma lösningar. Frågor som rör den gemensamma digitala plattformen hanteras av forum med ansvar för helheten.

Utifrån styrprinciperna *Skilja mellan finansiering och produktion* och *Konkurrensneutralitet* ska den kommunala produktionen tydligt kunna följa vad som ingår i den gemensamma digitala plattformen och välja väg och inriktning utifrån sina olika förutsättningar. Styrprincipen *Konkurrens genom kundval eller upphandling* styr att all gemensam digitalisering ska upphandlas enligt gemensamma processer, samtidigt som de digitala lösningarna ska säkra möjligheten till valfrihet genom kundvalet inom välfärden.

Digitaliseringsstrategin ska bidra till Nacka kommuns *övergripande mål. Bästa utveckling för alla* uppnås genom att tillgodose ett tydligt kundfokus i kommunens lösningar och tjänster. Strategin bidrar till målet *stark och balanserad tillväxt* genom att nyttja digitaliseringens möjligheter för att skapa goda förutsättningar för kunderna att leva och verka i Nacka samt för Nacka kommun som organisation att möta befolkningstillväxten utan att växa. *Maximal nytta för skattepengar* uppnås genom att kommunens lösningar och tjänster är grundade i gemensamma vägval utifrån en gemensam digital plattform som säkerställer hållbarhet, förutsägbarhet, kostnadseffektivitet och återanvändbarhet. Välutvecklade digitala verktyg och tjänster som förenklar för våra kunder och minskar behovet av resor och fysiska möten och bidrar därmed till målet *Attraktiva livsmiljöer*.

## Strategiska inriktningar

Kommunens digitalisering ska i första hand möjliggöra:

- Bästa service till våra kunder – nackabor, besökare, företag och organisationer
- Organisera för tillväxt – att växa utan att växa
- Mer effektiva arbetsätt

Detta genom:

- digitala kundmöten och gemensam digital plattform
- ökad självbetjäning med fokus på digitalt och mobilt först
- dela information och bidra till det digitala ekosystemet regionalt och nationellt

Fem strategiska inriktningar definierar vad som är avgörande för att lyckas med kommunens målsättning kring digitalisering:

- **Kundens behov styr vårt uppdrag**
- **Vi sätter informationen i centrum**
- **Vi utgår från en gemensam digital plattform**
- **Vi möter framtiden med nyfikenhet, kreativitet och innovation**
- **Vårt arbete med informationssäkerhet och IT-säkerhet inger förtroende**

## Kundens behov styr vårt uppdrag

Kommunens kunder är nackabor, besökare, företag och organisationer i Nacka. Det kommunala uppdraget innebär att erbjuda bästa service och göra det enkelt att leva och verka i Nacka. En förutsättning för detta är att beslut och vägval kännetecknas av viljan att möta kundens behov och att kommunen aktivt och systematiskt arbetar med kundinsikter för att förstå och förutsäga kundernas behov.

- Vi säkrar att vår utveckling och våra prioriteringar utgår från våra kunders behov
- Vi utvecklar tjänster som är enkla, tydliga och säkra
- Vi arbetar aktivt med att skapa insikter om våra kunders situation och deras behov
- Vi involverar våra kunder i utvecklingen, för att skapa behovsanpassade tjänster
- Vi arbetar tvärfunktionellt och proaktivt med att möta våra kunders behov
- Kunderna möter en kommun i de digitala kundmötena

## Vi sätter informationen i centrum

Möjligheterna att realisera nya tjänster och förmågan att möta nya kundbehov är starkt beroende av hur kommunen kan använda sin data och information. Utifrån tillgång till och kvalitet på data och information kan kommunen skapa insikter som bidrar till att erbjuda relevant service. Kommunen bidrar till det digitala ekosystemet genom att dela data och information med andra aktörer som i sin tur skapar lösningar för kommunens kunder.

- Vi arbetar efter gemensam informationsmodell
- Vi har gemensam målarkitektur för Nacka kommun
- Vi strävar efter att nå gemensamma lösningar där informationen kan återanvändas mellan verksamheter
- Vi skapar förutsättningar för andra att ta del av vår data och information (exempelvis genom öppna API) och möjliggör på så sätt för andra att utveckla tjänster för våra kunder
- Vi använder vår data och information för att skapa insikter om våra kunders behov

## Vi utgår från en gemensam digital plattform

Digitalisering kräver möten över gränserna; verksamhet, teknik, juridik, kommunikation och säkerhet. Arenan har i större utsträckning blivit gemensam. Kommunens framgång kommer till stor del att påverkas av hur enkelt det är att arbeta över gränserna. Tydlighet kring upphandling, förvaltning, utveckling, IT-infrastruktur samt kommungemensamma IT-tjänster ger en gemensam digital plattform att utgå från och mötas på, vilket underlättar vårt arbete och säkerställer bättre kundservice.

- Vi följer beslutad modell för upphandling av IT-system i Nacka
- Vi följer beslutad systemförvaltningsmodell i Nacka
- Vi har samlad IT-förvaltning av kommunens system

- Våra gemensamma utvecklingsbehov hanteras och prioriteras tillsammans i samlade utvecklingsportföljer
- Vår beslutsprocess kring utveckling är transparent
- Vi har etablerad process och projektmodell för utveckling
- Vi har tydliga forum och kanaler som underlättar ett tvärfunktionellt arbetssätt
- Vår IT-infrastruktur och kommungemensamma IT-tjänster hanteras och tillhandahålls av digitaliseringsenheten
- Vi strävar efter att standardisera och konsolidera kommunövergripande teknikplattformar och IT-tjänster
- Vi hanterar våra gemensamma behov inom kommungemensamma system
- Vi mäter och följer upp resultat och användarbeteenden
- Vi mäter och följer upp IT-kostnader centralt

## **Vi möter framtiden med nyfikenhet, kreativitet och innovation**

Digitaliseringen ger många nya möjligheter och kommer att utmana kommunens verksamhet och arbetssätt. De tjänster som kommunen idag erbjuder kommer att behöva anpassas till nya behov. Kommunens kunder ska kunna lösa sina ärenden på nya sätt utifrån digitalt och mobilt först. Repetitiva arbetsuppgifter kan ersättas med tekniska lösningar och frigöra tid för annat. En del av det som i dag är kommunens arbetsuppgifter kan, genom att data delas med andra, utföras av någon annan part i framtiden.

- Vi utforskar tillsammans med partners nya möjligheter
- Vi använder våra lärdomar som en naturlig del av vår arbetsprocess
- Vi strävar efter hållbarhet i våra lösningar
- Vi är modiga och tillåtande i vår samverkan
- Vi strävar hela tiden efter att utvecklas och öka vår kompetens

## **Vårt arbete med informationssäkerhet och IT-säkerhet inger förtroende**

I en digital värld där behovet av använda information ökar blir vikten av att säkerställa korrekt hantering av informationen stor. Individens integritet, säkerhet och rättigheter är grundläggande och kommunens förmåga att möta ny teknik och förändrat kundbeteende med nya tjänster kommer vara beroende av förmågan att hantera säkerhetsfrågor.

- Vårt arbete med informations- och IT-säkerhet utgår från gemensamma lösningar och säkerställer juridiska krav
- Hantering av kundernas data ska följa ändamålet för den kommunala verksamheten.
- Vi arbetar aktivt med att identifiera och hantera säkerhetshot kring vår informationshantering och IT-tjänster
- Informationssäkerhetsstrategin <https://www.nacka.se/4b0119/globalassets/kommun-politik/dokument/strategier/informationssakerhetsstrategi.pdf>