

## Visjon og ambisjon

**Lunner kommune – tilgjengelig for deg**  
*Vi er digitale der det betyr mest for deg*

## Hva

### Hva skal vi oppnå

- Levere digitale løsninger av høy kvalitet til innbyggere og næringsliv
- Sikre effektivitet i tjenesteleveranse og arbeidsprosesser
- Ta i bruk digitale løsninger som er brukervennlige, raske, sikre og tilgjengelig
- Profesjonalisere arbeidet med digitalisering og prosjektgjennomføring

### Tiltak – Steg 1

- Øke kompetanse hos ledere, ansatte og tjenestemottakere
- Implementere digital styringsmodell med prioriteringsmekanismer
- Implementere metodikk og verktøy for prosjektgjennomføring og porteføljestyling
- Kartlegge og forbedre arbeidsprosesser

### Førende prinsipper for digitalisering

- Innbyggerne i fokus
- Vi ser helhet i tjenestene som leveres til innbyggerne og i interne arbeidsprosesser, ikke pr tjenesteområde
- Selvbetjening der det er riktig og mulig
- Velg nasjonale felleskomponenter og standardløsninger som er åpne og integrerbare
- Vi bruker grunndata fra nasjonale kilder der det er mulig og vedlikeholder kommunens unike grunndata et sted for flere systemer

## Hvordan

### Digitale innbyggere og digitalt næringsliv – brukeren i sentrum

*Vi satser på digital dialog og digitaliserer våre tjenester med utgangspunkt i brukernes behov*

*Løsninger skal gi en helhetlig støtte til brukeren uavhengig av hvilken del av kommunen som tilbyr tjenesten*

### Styrket digital kompetanse og deltakelse

*Vi jobber systematisk med læring, deling, nytenking, prøving og feiling*

*Viktige stikkord; endringsledelse, gevinstrealisering, veiledning og opplæring*



### Digitalisering som drivkraft for innovasjon og økt produktivitet

*Vi leder systematisk vår digitale nyskaping med fokus på brukerbehov og gevinstrealisering*

*Vi kartlegger og realiserer potensialet for digital nyskaping innen våre arbeidsprosesser, tjenester og i lokalsamfunnet*

### Høy bevissthet om informasjonssikkerhet og personvern

*Vi ivaretar dette gjennom sikre digitale løsninger*

*Gode rutiner for informasjonssikkerhet, personvern og dokumentasjonsforvaltning på alle områder er en forutsetning for tillitt til våre løsninger*

### Effektiv digitalisering av offentlig sektor

*Vi samarbeider med andre, standardiserer og bruker fellesløsninger der det er mulig*

*Vi reduserer bruk av papir til informasjon og kommunikasjon*

## Gevinster

### Bedre

- kundeopplevelser for innbyggerne våre
- prosjektgjennomføring
- forståelse for brukerbehov og nye arbeidsformer og mer sammenhengende tjenester
- kvalitet i grunndata

### Mer

- bruk av selvbetjente og automatiserte løsninger
- tilfredse brukere
- effektive tjenester tilpasset brukernes behov
- helhet og samarbeid på tvers i organisasjonen
- tilfredse ansatte med effektive arbeidsprosesser og god system-støtte

### Kortere

- saksbehandlingstid
- svartid før brukere/kunder får svar når de tar kontakt med kommunen
- tid før brukere/kunder får svar på klager

### Redusere

- hindringer for brukerne (komplisert regelverk, unødvendige skjemaer, antall ganger brukerne skal oppgi samme informasjon)
- kostnader ved å betjene brukerne
- antall henvendelser i kostbare kanaler
- analoge og manuelle løsninger

# Overordnet plan



LUNNER  
KOMMUNE

## Hovedfokus i 2019 er å profesjonalisere arbeidet rundt digitalisering, prosjektgjennomføring og dokumentasjon

Dette vil legge grunnlaget for å kunne levere gode tjenester til innbyggerne mer effektivt

Sent i 2019 eller tidlig i 2020 vil strategi evalueres og oppgaver og prosjekter prioriteres

Flere av prosjektene som ligger under leveranser og tjenester treffer også innbyggerne våre

## Prosjekter under utredning

Ny hjemmeside for Lunner kommune

Digital kommunevert

Ny skjemaløsning integrert i hjemmeside og Sak/Arkiv

Kommunikasjonsplattform for ansatte i kommunen

Bookingløsning for utlån av lokaler

Styringsverktøy for økonomi og ledelse

Feedback-informerte tjenester for helsestasjon/skolehelsetjeneste

Arena for mulig samarbeid nærliggende kommuner (IKT, prosjekter, kompetanse)

