

# Årsplan 2017

## IKT

*Årsplanen inneholder noen faktaopplysninger om enheten.*

*Årsplanen beskriver hvilke utfordringer og overordnede målsettinger som er særlig viktige for enheten i 2017.*

*Årsplanen viser hvilke resultater som det arbeides for å oppnå og hvordan enheten skal få til ønskede resultater.*



## Om enheten:

IKT skal bidra til at:

- Kommunen leverer gode digitale tjenester som gir innbyggere og næringsliv et reelt digitalt førstevalg
- Digitaliseringsprosjekter underbygger utviklings- og endringsprosesser som fører til at enhetenes tjenesteproduksjon forbedres

IKT skal i forhold til intern og ekstern tjenesteproduksjon, ha fokus på forenkling, forbedring og fornying basert på statlige føringer og kommunale planer, bla. kommuneplanen.

IKT er ikke definert som en administrativ enhet, men utgjør et tjenesteområde organisert hos rådmannen. Tjenesteområdet har budsjettansvar for "IKT - felles". IKT-ansvarlig er rådgiver i rådmannens stab og inngår i ledergruppen. IKT-konsulenten er administrativt knyttet til organisasjonsavdelingen. Driftsoppgavene utføres av eksternt firma. IKT følger opp driften i hht. inngått kontrakt. Ny driftsoperatør overtok driften 01.01.16.

IKT skal bidra i endringsprosesser ved å understøtte bruken av digitale løsninger som enhetene prioriterer og som er i tråd med vedtatte planer. Det omfatter både investeringsprosjekter og løpende IKT-drift. Sikker og effektiv drift skal gi brukerne en stabil arbeidssituasjon. Gjennomføring av IKT – tiltak forutsetter en gevinstrealiseringsprosess der en skal ha fokus på nytteverdien i forhold til enhetenes mål og strategier. IKT identifiserer hvilke IKT-tiltak som skal gjennomgå en gevinstprosess. Organisasjonsavdelingen har fasilitatoransvaret ved slike prosesser.

IKT skal bidra til å utvikle en samordnet leveranse av digitale tjenester som gir innbyggerne og næringslivet et reelt digitalt førstevalg i tråd med kommuneplanens mål og prioriteringer. Digitale mål og tiltak som understøtter dette fremgår av digitalstrategien 2014 – 2018 «Reelt digitalt førstevalg». Planens handlingsdel skal rulleres årlig og danner grunnlag for årsbudsjetter og økonomiplanen.

Økt digitalisering er et kjennetrekke ved samfunnsutviklingen. IKT har fokus på - i samarbeid med enhetene - å ta i bruk digitale virkemidler som er kostnads effektive og som videreutvikler tjenesteproduksjonen.

### Fakta om enheten

	2015	2016	2017
<b>Antall årsverk</b>	1,7	1,7	-
<b>Antall lærlinger</b>	-	-	-
<b>Budsjetttramme i mill. kr (netto)</b>	4,4	4,7	5,9

## Økonomi

Driftsregnskapet for IKT har de senere år vært i balanse eller vist et underforbruk. Sistnevnte har ofte sammenheng med en tidsmessige forskyvning mellom gjennomførte investeringer og tilhørende driftsutgifter (bla. lisenser og brukerstøtte). Det vil for 2017 være en utfordring å kvalitetssikre tidligere og nye kjøp av eksterne tjenester. En vil sikre at tjenestene er nødvendig for kommunens tjenesteproduksjon og at alle utgifter inngår i budsjetteringsgrunnlaget. Erfaringsmessig påløper det utgifter som ikke er inntatt i budsjettet. Dette kan bla. skyldes nye statlige pålegg, ikke-planlagte oppgraderinger av applikasjoner og tekniske feil ved infrastrukturen. Budsjettmessige omprioriteringer, primært innenfor investeringsbudsjettet, må da vurderes.

Investeringsbudsjettet for IKT er på kr. 3 mill. De viktigste enkelte prosjektene er knyttet til utvikling av infrastrukturen (ca kr. 0,85 mill), ny applikasjoner (ca. kr. 0,9 mill) og hardware (ca. kr. 0,85 mill).

## Budsjettkontroll

Styringsindikator	Resultat 2016	Mål 2017
Budsjettavvik Årsprognose	-0.5%	0,0%

### Prioriterte tiltak:

- Ajourhold av tjeneste- og programvareoversikt
- Løpende kontroll av regnskapet
- Gjennomføre nødvendige budsjettjusteringer

## Tjenestekvalitet

Kommuneplanen har som mål å sikre et digitalt førstevalg og at teknologi benyttes på en forsvarlig måte som øker effektiviteten og kvaliteten på tjenestene. Det skal en oppnå via gode og effektive digitale verktøy til saksbehandling og oppfølging av interne prosesser. Kommunens ledere skal ha fokus på sammenhengen mellom tjenesteproduksjon og teknologibruk og de ansatte skal ha nødvendig digital kompetanse. Kommunen skal sørge for datalagring som tilfredsstillende krav til personvern og arkivering. Det er også et mål å ha stabil og sikker kommunikasjonsløsning, herunder redundante server og nettverksløsninger.

Overføringen av driftsansvaret til ny leverandør fra 01.01.16 har fungert tilfredsstillende mht. driftsforhold/-stabilitet. En vil ha fokus på videreutvikling av rutiner og sikkerhetsopplegg, samt drift av servicedesken. Tilsvarende gjelder for kritiske driftsfeil (A-feil), samt å opprettholde kort responstid på helpdesksaker.

Gjennomføring av investeringstiltak må skje i tett dialog med enhetene slik at

gevinstrealiseringsprosesser, opplæring og prosjektorganiseringen sikrer enhetens eierforhold til digitale verktøy.

Kommunesammenslåingen med Audnedal kommune i 2020 vil ha store digitale konsekvenser. IKT vil påbegynne dette arbeidet i 2017 i henhold til sjekklisten fra Kartverket. Kartverket er statens faglige koordinator i forbindelse med kommunereformen. I 2017 vil IKT påbegynne arbeidet med en systematisk registrering av opplysninger knyttet til applikasjonsporteføljen.

## IKT-drift

Styringsindikator	Resultat 2016	Mål 2017
Antall A-feil	0	0

### Prioriterte tiltak:

- ☞ Kontinuerlig gjennomgang av infrastruktur med sikte på å gjennomføre nødvendige tiltak
- ☞ Sørge for nødvendige ressurser gjennom budsjettarbeid
- ☞ Gjennomføre testing i forkant av store omlegginger

Styringsindikator	Resultat 2016	Mål 2017
Opplevelse av at responstiden på helpdesksaker svarer til forventningene	75 %	80 %

### Prioriterte tiltak:

- ☞ Fast gjennomgang av responstid på IKT-driftsmøte
- ☞ Informere ansatte om helpdesk til ASPIT

Styringsindikator	Resultat 2016	Mål 2017
Tilgjengelige programvarer muliggjør utførelse av tillagte arbeidsoppgaver		80 %

### Prioriterte tiltak:

- ☞ Gjennomgang av aktuelle applikasjoner på årlig statusmøte med enhetene
- ☞ Jevnlig kontakt med programansvarlige

Styringsindikator	Resultat 2016	Mål 2017
Andel som opplever å få kontakt med telefonsupport hos ASPIT i løpet av 2 minutter.		80 %

### Prioriterte tiltak:

- ☞ Innhente måledata fra driftsleverandøren
- ☞ Jevnlig gjennomgang av måledata på driftsmøte

Styringsindikator	Resultat 2016	Mål 2017
-------------------	---------------	----------

Andel supportsaker løst innen 1 arbeidsdag.		80 %
---------------------------------------------	--	------

**Prioriterte tiltak:**

- Jevnlig gjennomgang av måledata på driftsmøte
- Innhente måledata fra driftsleverandøren

**Intern brukerundersøkelse**

Styringsindikator	Resultat 2016	Mål 2017
Enheten har nødvendig kjennskap til digitalstrategien 2014-2018 - "Reelt førstevalg".	45 %	80 %

**Prioriterte tiltak:**

- Informere enhetene ved årlig rullering av handlingsplanen i digitalstrategien

Styringsindikator	Resultat 2016	Mål 2017
Andel enheter som har nødvendig eierskap til de IKT-prosjektene som gjennomføres i enheten	64 %	80 %

**Prioriterte tiltak:**

- Sørge for at enheten deltar med nøkkelpersoner i prosjektet

Styringsindikator	Resultat 2016	Mål 2017
Andel enheter som opplever å være informert om at gevinstrealiseringsskjema skal benyttes ved forslag til tiltak ved rullering av handlingsdelen i digitalstrategien	41 %	80 %

**Prioriterte tiltak:**

- Informere enhetene ved utsending av IKT sitt årlige budsjetttrundskriv (handlingsplanen)