

## **Digitalisering med fokus i Norddjurs Kommune - Digitaliseringsprogram 2021 - 2025**

21/6103      Åben Sag

### **Sagsgang**

ØK, høring, ØK, KB

### **Sagsfremstilling**

I aftalerne mellem Regeringen, regionerne og KL har digitalisering og anvendelse af ny teknologi i en årrække været en central vej til at forbedre anvendelse af ressourcer og samtidig tilbyde en mere tidssvarende og sammenhængende service i den offentlige sektor.

Norddjurs Kommune fik sin første digitaliseringsstrategi i 2011 for perioden 2011-2015, og den blev senere afløst af en digitaliseringsstrategi for perioden 2016-2020.

KL har fra 2021 udskiftet den fælleskommunale digitaliseringsstrategi med et digitaliseringsprogram for perioden 2021 – 2025, der blev offentliggjort i februar måned 2021. KL's digitaliseringsprogram har koblinger til både Verdensmålene og EU's strategi på digitaliseringsområdet. Der er således en solid sammenhæng mellem det, der sker på verdensplan, EU-plan og i Danmark. Disse sammenhænge forlænges ind i Norddjurs Kommune med vedlagte "Digitalisering med fokus i Norddjurs Kommune - Digitaliseringsprogram 2021-2025".

Digitaliseringsprogrammet vil i forskelligt omfang ændre på tilgangen til digitalisering. Hvor digitalisering tidligere har været en værktøjskasse, hvor forskellige værktøjer har suppleret arbejdsopgaver på fagområderne, så vil digitalisering i fremtiden i langt større omfang blive en integreret del af den faglige opgaveløsning. Der er således også fremover behov for, at digitalisering sker i et tæt samarbejde mellem centrale initiativer koblet med decentrale faglige opgaveløsninger.

Den digitale transformation handler i mindst lige så høj grad om mennesker og kulturer som om IT-systemer og digitale løsninger. Derfor bliver et væsentligt indsatsområde i programperioden at udvikle de digitale kompetencer både blandt ansatte i kommunen samt hos borgerne, der i stigende omfang møder Norddjurs Kommune på en ny måde i en mere digital fremtid.

Koordinering på tværs i Norddjurs Kommune sker gennem Den Tværgående Digitaliseringsorganisation og er til daglig repræsenteret ved Digitaliseringsstyregruppen.

Koblinger til de centrale landsdækkende initiativer fastholdes ved at videreføre de 6 fokusområder for digitalisering fra KL's digitaliseringsprogram til lokale indsatser i Norddjurs Kommune.

De 6 fokusområder er:

1. Borger, teknologi og lokaldemokratiet
2. Digital transformation og styrket udbredelse af modne teknologier
3. Sammenhængende velfærdsforløb og indsatser
4. Klima og ressourcer
5. Bedre velfærd og styring med data
6. Kommunernes digitale fundament

"Digitalisering med fokus i Norddjurs Kommune - Digitaliseringsprogram 2021-2025" er opbygget således, at KL's program fremgår sammen med lokale strategier pr. fokusområde og med konkrete eksempler på allerede igangværende indsatser.

Med digitaliseringsprogrammet følger en særskilt, dynamisk, administrativ handlingsplan. Den bliver et centralt styringsværktøj med aktuelt overblik over digitaliseringsindsatser i Norddjurs Kommune koblet op på de 6 fokusområder ovenfor. Handlingsplanen bliver dermed et centralt omdrejningspunkt for de koordinerende indsatser, der udspringer af arbejdet i Digitaliseringsstyregruppen.

"Digitalisering med fokus i Norddjurs Kommune - Digitaliseringsprogram 2021-2025" sendes efter økonomiudvalgsmødet 15. juni 2021 i høring hos Ungdomsrådet, Ældrerådet og Handicaprådet med høringsfrist 30. juli 2021.

Eventuelle høringssvar bliver forelagt økonomiudvalget til drøftelse på mødet 16. august 2021, hvor "Digitalisering med fokus i Norddjurs Kommune - Digitaliseringsprogram 2021-2025" ligeledes vil blive fremlagt til endelig godkendelse.

Kommunalbestyrelsen får ”Digitalisering med fokus i Norddjurs Kommune - Digitaliseringsprogram 2021-2025” fremlagt til godkendelse på mødet 24. august 2021.

### **Sammenhæng til andre politikker/strategier og fagområder**

Den digitale udvikling og øget anvendelse af digitale teknologier er i Norddjurs Kommune en vigtig brik i udviklingen af stort set alle fagområder. Kommuneplanen indeholder afsnit om den digitale infrastruktur som grundlag for digital udvikling.

### **Økonomiske konsekvenser**

Ingen økonomiske konsekvenser.

### **Indstilling**

Chef for borgerservice, IT og digitalisering indstiller, at

1. ”Digitalisering med fokus i Norddjurs Kommune – Digitaliseringsprogram 2021-2025” godkendes foreløbigt med eventuelle ændringer
2. ”Digitalisering med fokus i Norddjurs Kommune – Digitaliseringsprogram 2021-2025” sendes i høring som beskrevet ovenfor.

### **Beslutning i Økonomiudvalget den 15-06-2021**

Ad 1.

Godkendt.

Ad 2.

Godkendt.

Afbud:

Hans Fisker Jensen (A)

### **3. august 2021 Forvaltningen bemærker**

”Digitalisering med fokus i Norddjurs Kommune - Digitaliseringsprogram 2021-2025” har været sendt i høring hos Ungdomsrådet, Ældrerådet og Handicaprådet med frist 30. juli 2021.

Der er i høringsperioden modtaget høringssvar fra Ældrerådet og Handicaprådet. Begge høringssvar er vedlagt som bilag.

Høringssvarene bakker op om gode og intuitive selvbetjeningsløsninger, hvor det giver mening og med det formål, at borgerne er i stand til at løse opgaver selv og få digital adgang til egne data og sager.

Begge høringssvar har også særlige opmærksomhedspunkter. Der skal fortsat være adgang til personlig betjening i hele Norddjurs Kommune, så de ikke-digitale borgere kan få den fornødne hjælp og bistand. Konkret forslås en hotline, hvor borgerne kan få hjælp. Ældrerådet tilkendegiver også en frygt for ensomhed i samfundet i forbindelse med, at der kommer øget digitalisering.

Borgerservice i Norddjurs har fortsat ekspeditionssteder i Grenaa, Auning og Ørsted, hvor borgere kan få personlig hjælp og eventuelt sættes i kontakt med fagpersoner på øvrige områder i kommunen. Den personlige hjælp kan både ske telefonisk og ved personligt fremmøde efter tidsbestilling. Mange spørgsmål kan afklares telefonisk, men der er også situationer, hvor personligt fremmøde er nødvendigt eller kan foretrækkes. Ved tidsbestilling oplever borgerne, at de relevante medarbejdere står til rådighed på aftalt tid og sted uden unødigt ventetid. De oplever også, at medarbejderen har forberedt sig på henvendelsen, så samtalen mellem borger og medarbejder kan blive af højest mulig kvalitet. Tidsbestilling kan både foretages på hjemmesiden norddjurs.dk eller ved henvendelse på kommunens hovednummer tlf. 89 59 10 00.

Den Digitale Hotline – som Norddjurs Kommune er en del af – er et samarbejde mellem cirka halvdelen af landets kommuner, hvor borgerne på tlf. 70 20 00 00 kan få svar på mange spørgsmål og hjælp til digital selvbetjening på internettet. Hotlinen har åbent 60 timer om ugen og er både tilgængelig i hverdagstimerne, om aftenen og om søndagen. Medarbejderne i Den Digitale Hotline taler med borgere på tværs af kommunegrænser, men altid med afsæt i de individuelle retningslinjer, der gælder for den enkelte kommune.

Digitalisering og inklusion er et særligt landsdækkende fokusområde i disse år, som Norddjurs Kommune også har stor opmærksomhed på. Digitalisering kan skabe afstand mellem mennesker, men digitalisering kan også hjælpe til at skabe fællesskaber. Som kommune har vi en stor interesse i, at ingen føler sig ekskluderet på grund af manglende digitale kompetencer og muligheder. Digitalisering skal bidrage til fællesskaber og ikke det modsatte. Dette vil også fremover være et

særligt indsatsområde i det nye digitaliseringsprogram for 2021-2025, der sætter rammerne for den digitale udvikling de kommende år.

### **Indstilling**

Chef for borgerservice, IT og digitalisering indstiller, at ”Digitalisering med fokus i Norddjurs Kommune – Digitaliseringsprogram 2021-2025” godkendes.

### **Beslutning i Økonomiudvalget den 16-08-2021**

Tiltrådt.

### **Beslutning i Kommunalbestyrelsen den 24-08-2021**

Godkendt.

Afbud:

Hans Fisker Jensen (A)

### **Bilag:**

- |         |      |   |            |     |
|---------|------|---|------------|-----|
| 1 -     | Åben | Digitalisering med fokus i Norddjurs Kommune - Digitaliseringsprogram 2021-2025                       | (73115/21) | (H) |
| 3087662 |      |   |            |     |
| 2 -     | Åben | Høringssvar fra ældrerådet - Digitalisering med fokus i Norddjurs Kommune - Digitaliseringsprogram    | (90287/21) | (H) |
| 3107924 |      |   |            |     |
| 3 -     | Åben | Høringssvar fra handicaprådet - Digitalisering med fokus i Norddjurs Kommune - Digitaliseringsprogram | (90754/21) | (H) |
| 3108482 |      |   |            |     |