

## Målsetting/visjon

*Kongsbergregionen skal tilby gode digitale løsninger for regionens innbyggere og virksomheter*

## Hva

Kommunene i Kongsbergregionen skal ha fornøyde og trygge innbyggere som opplever at de mottar gode brukertilpassede kommunale tjenester. For å kunne realisere visjonen skal kommunene samarbeide om digitalisering, involvere sine innbyggere/brukere i forbedring av dagens tjenestetilbud og øke den digitale kompetansen hos sine ledere og ansatte.

De viktigste prinsippene som legges til grunn for satsningen er:

- Enkel selvbetjening og samhandling
- Proaktive tjenester som treffer innbyggeren der han/hun er
- Økt fokus på forenkling og forebygging
- Tilrettelegge for samskaping og involvering av brukere
- Effektivisere dagens tjenesteproduksjon og automatisere der det er hensiktsmessig
- Økt fokus på gevinstrealisering, personvern og informasjonssikkerhet
- Samordning med sikte på flere felles systemer og økt samarbeid på tvers av kommunene i og utenfor regionen

## Hvordan



### Strategi og lederfokus

Digitalisering handler om organisasjonsutvikling og endring i hvordan vi tenker og jobber. Det er derfor behov for å øke lederes kompetanse om digitalisering og gevinstrealisering for at de skal kunne ivareta rollen som pådrivere for endringsarbeid i egen kommune/virksomhet

Kommunenes felles digitaliseringsorgan SuksIT leder og styrer alle digitaliseringsprosjekter. SuksIT utarbeider årlige handlingsplaner for perioden som godkjennes av rådmannsutvalg og regionråd.

### Innovasjon

Det skal utvikles en kultur for innovasjon som sikrer at regionen kan være i front nasjonalt på digitalisering, og at ansatte får utnyttet sin fagkompetanse gjennom å delta aktivt i innovasjonsarbeidet

### Tilgjengelighet

Åpningstider 24/7

Kommunale tjenester skal også være tilgjengelige for de som ikke behersker /kan benytte de digitale løsningene.

Det er behov for å innføre teknologi som muliggjør nye proaktive tjenester, og som bidrar til automatiserte prosesser og økt produktivitet. Eks: Robotteknologi, kunstig intelligens, digitale plattformer, mobile løsninger, sensorsteknologi mm

Det er et mål å gjenbruke nasjonale digitale løsninger der det er hensiktsmessig. Det er behov for å ta i bruk gode samhandlingsverktøy for å øke samarbeidet mellom kommunene i regionen.

## Gevinster

### Bedre

- kundeopplevelse
- opplæring og rådgivning som brukerne har nytte av i sin (arbeids) hverdag
- forståelse for brukerbehov og nye arbeidsformer
- og mer sammenhengende tjenester

### Mer

- bruk av selvbetjente digitale løsninger
- tid for kundebehandlere/saksbehandlere til å ta seg av kompliserte saker
- tilfredse brukere
- tilpassede tjenester til brukernes behov
- samarbeid på tvers i organisasjonen

### Kortere

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

### Redusere

- hindringer for brukerne, f.eks komplisert regelverk, unødvendige skjemaer, antall ganger brukerne skal oppgi samme informasjon
- kostnader ved å betjene brukerne
- antall henvendelser i kostbare kanaler