

## 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:

1. Enkel selvbetjening og samhandling
2. Proaktive tjenester som treffer innbyggeren der han/hun er
3. Økt fokus på forenkling og forebygging
4. Tilrettelegge for samskaping og involvering av brukere
5. Effektivisere dagens tjenesteproduksjon og automatisere der det er hensiktsmessig
6. Økt fokus på gevinstrealisering, personvern og informasjonssikkerhet
7. 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