Kommunikasjon

IKT arbeidet i kommunen

IKT arbeidet i kommunen 2018

Kommunestyret i Fræna kommune bestemte i 2017 at kommunen skulle tre ut av IKT Orkidé samarbeidet, og etablere en egen løsning sammen med Eide kommunen innen 01.01.2019. Arbeidet på IKT siden i kommunen har i stor grad dreid seg om dette i 2018. Arbeidet startet med opprettelse av en egen prosjektgruppe våren 2018 der alle de ansatte på IKT avdelingene var medlemmer. Denne prosjektgrupper rapporterte til en styringsgruppe bestående av Rådmennene i kommunene, Enhetsledere med personalansvar og Prosjektlederen for Hustadvika kommune. Fra han tiltrådde har også Administrasjonssjefen i Hustadvika kommune deltatt på møtene i gruppen.

Prosjektgruppen hadde på våren også mye arbeid med kontrakter og møter med leverandører for å slikke kontrakter og avtaler fra IKT Orkidè samarbeidet, som hadde mange av kontraktene mellom kommunene og leverandørene. Selve arbeidet med sammenslåingen startet på forsommeren 2018.

Alle systemer som vi hadde i IKT Orkidè var flyttet pr 01.01.2019 som planlagt, i tillegg var de kommunale systemene slått sammen og ferdigstilt for å kunne settes opp for den nye Hustadvika kommune. Det gjenstår fremdeles ett omfattende arbeid i 2019 med sammenstilling av data, og en vil kunne tenke seg at arbeidet med kommunesammenslåing ikke er helt ferdig på IKT siden før lenge etter at den nye kommunen er i drift. Dette gjelder spesielt avlevering av arkivsystemer, som vi ikke vil kunne starte med før etter årsskiftet 2019/2020.

Vi gjennomførte ett betydelig arbeid i å modernisere, forenkle og øke sikkerheten på den nye plattformen i forhold til den tidligere løsningen. Her kan spesielt nevnes en full gjennomgang og endring av nettverksstruktur og tjenesteleveranse. Vi fikk også flyttet alle brukere opp i skyen, og startet med bruken av Office 365 fra Microsoft. Vi har også fått en hybrid løsning der enkelte av fagsystemene leveres via en SaaS / ASP løsning slik at disse driftes av leverandørene med best kompetanse i systemene. Vi har en løsning der leverandørene er inne og drifter systemer som står på vårt utsyr, og der de har ansvaret for oppetiden og kvalitet. Vi har innført to-faktor pålogging mot alle systemer i Sikker Sone, eller som inneholder personopplysninger noe som representerer en vesentlig øking i sikkerheten sammenlignet med den forrige løsningen. Vi har fastet ut de serverrommene i kommunene, og har etablert de nye on-site løsningene i felles serverrom.

I mail i 2018 ble GDPR innført i Norge og dette har medført at alle systemleverandørene som Fræna kommune kjøper tjenester fra har måttet fornye sine Databrukeravtaler, dette har også vært ett meget omfattende arbeid for både leverandørene og Kommunen. Dette medfører også at de samme avtalene må oppdateres ved alle

endinger i avtalen. Fræna kommune inngikk en avtale om Felles Personvernombud med Interkommunalt Arkiv i Ålesund, da alle nå må ha eget Personvernombud i virksomheten for å følge GDPR standarden.

Vi kjøpte inn 250 bærbare pcer til skolene i kommunen, og er nå på målet for fyllingsgraden på mellomtrinnet. I 2019 vil det siste innkjøpet i Fræna kommune gå til småtrinnet på skolene. Skolene har nå også fått Office 365 for både for elev og lærer, og dette gjør at elevene har tilgang til skolearbeidet sitt der hvor de har Internett. De kan også laste ned en versjon av Office pakker fra Microsoft som de kan installere på sine private pcer, selv om dette ikke er nødvendig får å kunne jobbe.

Vi har fått inn fire nye lokasjoner på fiber slik at vi nå nesten har nådd målet for å få alle byggene i kommunen over på fiber, for å sikre en rask og stabil leveranse an nettverk til uteavdelingene.

Kommunikasjon

Digitale medier

Helt i slutten av 2017 lanserte Fræna kommune ny nettside. Den gamle sida var nyhetsfokusert, mens den nye er tjenesteorientert. Det er lagt ned mye arbeid også i 2018 i å presentere alle de kommunale tjenestene på en god og mest mulig lik måte. Tjenesteartiklene sier noe om hva du får av tjenester og hvordan du går frem for å motta tjenesten, hvem som kan få tilbudet, eventuelle søknadsfrister, priser og hvordan du går frem for å klage.

Hjemmesiden har gått fra å være en tradisjonell informasjonskanal til å bli et sted innbyggerne og andre kan benytte seg av våre selvbetjeningsløsninger hele døgnet. Nettsidene har blitt et sentralt verktøy til å oppnå bedre kundeservice og økt effektivisering.Vi har fremdeles nyheter på hjemmesiden, men disse har ikke samme fokus som før. Nyheter deler vi også på kommunens Facebookside.

I gjennomsnitt er rundt 1000 besøkende innom www.frana.kommune.nohver dag.

Sidene med mest besøk er:

- Ledige stillinger
- Politiske møter og sakspapir
- Eiendom/bygg/plan
- Finn ansatt
- For ansatte

Sosiale medier

Bruk av sosiale medier i kommunikasjon med innbyggerne ble for alvor satt på dagsorden i 2011. Fræna kommunes offisielle Facebook-side ble lansert, og overvåkes/oppdateres av de ansatte ved Sørviskontoret. Pr i dag har siden over 2100 følgere og vi ser at det er gjennom denne kanalen vi når flest med aktuelle nyheter.

Samtidig med lanseringen av den kommunale Facebook-siden, ble retningslinjer for bruk av sosiale media på nettet i Fræna kommune vedtatt.

SvarUT

Fræna kommune tok for alvor i bruk SvarUT i 2016. Dette er en funksjonalitet som gjør at alle utgående brev som blir produsert i vårt sak/arkiv-system ePhorte, kan sendes direkte fra systemet og til mottakerens digitale postkasse. Mottakerne får raskere svar (slipper postgangen), kommunen får forbedret sine arkiveringsrutiner, og vi kan spare flere hundre tusen kroner i året på papir, konvolutter, frankering og tidsbruk blant ansatte på dette. Det har vært økning i bruk av SvarUT fra 2017 til 2018.

Kommune-Kari, kommunens chatbot:

I 2018 lanserte vi kommunens chatbot som heter Kommune-Kari. Kari kan besvare spørsmål om kommunale tjenester generelt, i tillegg har vi lagt inn lokal informasjon om Fræna som hun svarer på. På statistikken ser vi at hun svarer ut mye på kveld og helg og har ca 70 samtaler med innbyggerne være i løpet av uka.

‹ Teknisk drift og anlegg

Kommunereform - "i samme båt med kurs for Hustadvika kommune" ›