

## › Kommunikasjon

### IKT arbeidet i kommunen

#### IKT arbeidet i kommunen 2019

2019 var ett svært travelt år for IKT avdelingen i Fræna kommune. Året ble preget av utfordringene med å levere gode tjenester til de ansatte, samtidig som det var ett stort fokus på sammenstilling av data, og oppsett av nye systemer i forbindelse med kommunesammenslåingen. IKT fagområdet griper inn i de fleste oppgavene som løses av kommunen, og dette merkes godt når endringstakten er så høy som den har vært i både 2018 og 2019.

#### Digitalisering

I forbindelse med kommunesammenslåingen ble mulighetsrommet for mer digitalisering benyttet. Fræna var i 2019 den andre kommunen i Møre og Romsdal som kunne tilby digitale søknader om sosialhjelp (DigiSos), noe som letter både søknadsprosessen og behandlingsprosessen. Fræna er også langt fremme i digitaliseringen av arkivene på de forskjellige fagsystemene i kommunen. Vi har nå digitale arkiv (eller integrasjoner) på plass for de fagsystemene der det er formålstjenlig. Digitalisering av arkivet vil gi den enkelte ansatte mulighet til å jobbe digitalt i hele arbeidsprosessen. Det vil også gi innbyggerne våre muligheten til å sende kommunen dokumenter digitalt. Brev, søknader og vedlegg kommer rett inn i riktig fagsystem. Saksbehandlingen gjøres digitalt, og avsluttes med å sende brev inn i innbyggerens "Sikre Digitale Postkasse". Dette gjelder også dokumenter som inneholder sensitive opplysninger. For å kunne ta imot og sende digitalt post, kreves det ett digitalt arkiv.

#### Sikker utskrift

I 2019 innført kommunen et system for sikker utskrift. Den enkelte ansatte kan hente dokumentet på hvilken som helst skriver i kommunen ved å legitimere seg med brikke eller bankkort. Dette sikrer oss mot at utskrifter ligger igjen på skrivere, eller blir avglemt. Det er også ett krav i forhold til GDPR å sikre utskrifter. På lengre sikt må det jobbes mot at utskrift av dokumenter skal forsvinne helt. Dette i forhold til de digitale arbeidsprosessene, men også i forhold til å redusere kostnader og å øke informasjonssikkerheten.

#### Sikkerhetsarbeid

Sikkerhetsarbeidet i kommunen tar stadig mer tid. Kommunen publiserer informasjon og tjenester via Internett, og dette medfører hyppige forsøk på "hacking". Farene for angrep og løsepengevirus er økende i det digitale rommet. Samtidig er trenden nå bruke "skyen" for å øke tilgjengelighet for tjenesten ut mot innbyggerne. I 2019 var mellom 35 og 40 prosent av alle e-poster som ble forsøkt levert til kommunen såkalt uønsket e-post. De fleste

var heldigvis søppelpost, men vi ser også en stadig økende andel med e-poster som er ute etter å stjele påloggingsinformasjon, eller ved å installere skadevare i det kommunale nettet. Både Hydro og Hustadmarmor har vært utsatt for alvorlige dataangrep som har kostet dem store beløp å rette opp i. Kommunen forvalter også store mengder data på vegne av innbyggerne. Ett angrep med tilhørende data på avveie eller kryptert vil være meget uheldig. Sikkerhetsarbeid er krevende da det krever stort fokus, er kostbart og ofte går på bekostning av brukeropplevelsen til brukerne. Flere brukere opplever sikkerhetsrutinene som tungvint merarbeid. Opplæring og informasjon vil bidra til økt forståelse for hvorfor dette er viktig.

eller kryptert vil være  
Forside > Kommunikasjon  
går på bekostning av

## Hustadvika IKT

IKT avdelingen i Fræna kommune ble høsten 2019 slått sammen med avdelingen fra Eide kommune. Det har vært mye samarbeid de siste årene ved oppbyggingen av IKT-systemene for Hustadvika kommune. Det ga et godt grunnlag for sammenslåingen, som gikk veldig bra.

## Kommunikasjon

### Digitale medier

Det er lagt ned mye arbeid i 2019 for 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. På slutten av året ble Fræna kommune sin side kopiert over til å bli Hustadvika kommune sin nye nettside. Vi la inn aktuell informasjon fra Eide sine gamle nettsider og oppdaterte siden til nåværende struktur - politisk og administrativt.

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. Nyheter som legges ut på siden deler vi også på kommunens Facebookside.

I gjennomsnitt var rundt 1000 besøkende innom [www.frana.kommune.no](http://www.frana.kommune.no) hver dag i 2019.

Sidene med mest besøk var:

- 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 2000 følgere og vi ser at det er gjennom denne kanalen vi når flest med aktuelle nyheter.

## SvarUT

Fræna kommune tok for alvor i bruk SvarUT i 2016. Dette er en funksjonalitet som gjør at alle dokumenter 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 2018 til 2019.

< Teknisk drift og anlegg

Kommunereform - "Prosjekt - Hustadvika kommune" >

[Personvernerklæring](#)