

- **Strategi**

Program

Plan

Policy

Riktlinjer

Regler

Borås Stads  
**Digitala strategi**

# Borås Stads styrdokument

## Aktiverande

STRATEGI – avgörande vägval för att nå målen för Borås

PROGRAM – verksamheter och metoder i riktning mot målen

PLAN – aktiviteter, tidsram och ansvar

## Normerande

POLICY – Borås Stads hållning

RIKTLINJER – rekommenderade sätt att agera

REGLER – absoluta gränser och ska-krav

| Fastställd av Kommunfullmäktige

| Datum: 24 september 2020

| För uppföljning och revidering ansvarar: Kommunstyrelsen

| Gäller för: Alla nämnder och bolag

| Dnr: KS 2019-00983

| Gäller till och med : 2023



## Framtida utmaningar

Likt övriga kommuner i landet står Borås Stad inför stora utmaningar i form av pensionsavgångar kombinerat med en ökad befolkningsandel i åldersgrupperna 0–19 och 80+. Detta resulterar i färre personer på arbetsmarknaden. Svårighet att rekrytera kan resultera i personalbrist, med tillhörande svårigheter att erbjuda bibehållen service. Kraven på oss att vara konkurrenskraftiga och innovativa ökar, samtidigt som vår klimatpåverkan måste minska. Detta skapar nya samhällsutmaningar för kommunen. Digitaliseringen av samhället ger samtidigt nya verktyg att möta dessa utmaningar.

**I Borås ska digitaliseringen användas för att frigöra personal till mer kvalificerade uppgifter nära dem vi finns till för.**

Digitalisering handlar framför allt om verksamhets- och kvalitetsutveckling och är inte en isolerad IT-fråga.

– Varje verksamhet och förvaltning i Borås Stad ska fortlöpande initiera nya projekt samt ta initiativ i syfte att effektivisera och förbättra.

– Det digitala perspektivet ska belysas i all verksamhetsutveckling och nya digitala tjänster ska utifrån kostnad och nytta analyseras före beslut.

– Vid införandet av nya digitala tjänster och verktyg ska invånarnas möjlighet till delaktighet och inflytande belysas.

## Vårt uppdrag är att underlätta och förbättra människors vardag

De som bor, verkar och vistas i Borås Stad ska på ett enkelt och säkert sätt få kontakt med kommunen, ta del av information och sköta sina ärenden. Kommunens tjänster ska vara tillgängliga för alla. Invånare och företag ska kunna använda digitala tjänster/kanaler för att kommunicera med berörda tjänstemän, utföra kommunala ärenden och enkelt kunna följa sina ärendens gång. En väl utbyggd IT-infrastruktur och tillgång till digitala tjänster gör att ärenden kan skötas när som helst på dygnet. För att förenkla kontakten med kommunen ska flera kontaktytor erbjudas. De digitala tjänsterna ska vara lätta att hitta och användarvänliga. Med rätt utformade tjänster kortas processen och tid frigörs för både invånare och kommun.

– Genom att i första hand erbjuda digitala tjänster, frigörs tid som istället kan användas för förbättrad eller utökad personlig service.

## En öppen förvaltning

Kommunens information ska finnas tillgänglig digitalt, vilket skapar möjligheter för privatpersoner, företag och organisationer att skapa innovativa tjänster. Den personliga integriteten ska garanteras och skapar tillit till en öppen förvaltning som erbjuder insyn, dialog och delaktighet. Fler deltar i värdeskapandet och samhällets samlade utvecklingsförmåga tas tillvara. Med ökad öppenhet och transparens kan invånare och företag jämföra service som underlag för egna beslut och eget agerande. Lätt tillgänglig information är en viktig förutsättning för att enskilda ska kunna göra medvetna val vid byte av utförare av offentligt finansierade tjänster.

– Gränssnitt för öppna data ska erbjudas för att möjliggöra utveckling av smarta och värdeskapande tjänster i samhället.

## Hög kvalitet och effektiv verksamhet

Digitalisering bidrar till att kommunen ses som en modern och attraktiv arbetsgivare. Genom att se digitala verktyg som en förutsättning kan verksamheter ägna sig mindre åt rutinärenden och mer åt kvalificerat arbete, vilket i sin tur medför en förbättrad arbetsmiljö. Risker för fel minskar, kvaliteten och effektiviteten ökar i verksamheterna när rätt person enkelt får tillgång till rätt information i rätt tid. Digitalisering möjliggör en mer enhetlig ärendehantering. Borås Stad blir därigenom en utvecklande arbetsplats där förmedlande av kunskap ges stort utrymme och mer och mer av monotona administrativa sysslor bearbetas digitalt.

– **Automatisering bör nyttjas där arbetsmoment kan ersättas.**

## De som bor, verkar och vistas i borås är fokus

Kommunens service och tjänster ska utgå från behovet hos de vi är till för, ge förutsättningar för dialog och god möjlighet till påverkan och delaktighet. Det innebär att vi måste arbeta systematiskt med att analysera behov och användning av tjänster. Användarna ska uppleva att det är enkelt, tryggt och säkert att använda sig av kommunens digitala tjänster.

– **Borås Stad ska erbjuda enkla, trygga och säkra tjänster**

Införandet av digitala tjänster innebär att kommunen ska ge fortsatt god service för alla, även för de som inte har tillgång till digital utrustning.



BORÅS  
STAD

**Postadress** 501 80 Borås **Besöksadress** Stadshuset, Kungsgatan 55  
**Telefon** 033-35 70 00 **e-post** boras.stad@boras.se **Webbplats** boras.se