

REFERAT Digitaliserings- og Teknologiudvalget d. 21-08-2019

Mødedato Onsdag d. 21. august 2019 kl. 16:30

Mødested Mødecenter A, Lokale 5 på Ballerup Rådhus

Indholdsfortegnelse

Bemærkninger til referatet.....	3
Meddelelser.....	4
Handleplan for ejerstrategi for IT-Forsyningen I/S.....	5
It-beredskabsplan.....	6
Kommunikationskanaler i Ballerup Kommune.....	8
Lukket: LUKKET Status for it-mæssig understøttelse af Kommunalbestyrelsen.....	10
Eventuelt.....	11

Punkt 1: Bemærkninger til referatet

00.01.00-P35-240-18

Jf. § 9, skal der på det førstkommende møde efter referatet udsendelse være dette punkt.

Seneste referat er fra den 8. maj 2019.

Beslutningen træffes af

Digitaliserings- og Teknologiudvalget

Beslutning

Intet

Punkt 2: Meddelelser

00.01.00-P35-240-18

1. Ballerup Kommune har fået kritik fra Datatilsynet, da kontaktinfo på kommunes DPO (databeskyttelsesrådgiver) ikke var meldt ind i tide til Datatilsynet i forbindelse med ikrafttrædelsen af Databeskyttelsesloven/GDPR. Se vedlagte bilag eller læs på <https://www.datatilsynet.dk/presse-og-nyheder/nyhedsarkiv/2019/jun/ikke-alle-havde-styr-paa-det-formelle-krav-om-udpegning-af-en-databeskyttelsesraadgiver-mv/>

Bilag
1 bilag

Beslutning

Taget til efterretning

Bilag

Fra Datatilsynets hjemmeside - Udpegning af en databeskyttelsesrådgiver

Punkt 3: Handleplan for ejerstrategi for IT-Forsyningen I/S

00.17.15-P00-1-19

Tidligere behandling

Digitaliserings- og Teknologiudvalget den 26. februar 2019 Punkt 6

Indhold

Sammendrag

Handleplan for ejerstrategien for IT-Forsyningen I/S fremlægges for Digitaliserings- og Teknologiudvalget.

Baggrund

Ejerstrategi for IT-Forsyningen I/S er vedtaget på Kommunalbestyrelsens møde den 25. marts 2019. Derudover er der ansat ny direktør i IT-Forsyningen I/S.

Sagsfremstilling

Handleplan for den vedtagende ejerstrategi for IT-Forsyningen I/S præsenteres ved mødet.

På mødet i Digitaliserings- og Teknologiudvalget deltager direktør Rasmus Aagaard Winter fra IT-Forsyningen I/S under behandlingen af sagen.

Økonomiske konsekvenser og finansiering

Ingen økonomiske konsekvenser

Bilag

0 bilag

Beslutningen træffes af

Digitaliserings- og Teknologiudvalget

Indstilling

Digitaliseringssekretariat indstiller, at

1. Orientering om handleplan for IT- Forsyningens ejerstrategi tages til efterretning.

Beslutning

Taget til efterretning

Sagens forløb

03-04-2019 Digitaliserings- og Teknologiudvalget

Udsættes da Digitaliserings- og Teknologiudvalget ikke var beslutningsdygtigt.

Punkt 4: It-beredskabsplan

00.17.15-G01-1-19

Tidligere behandling

Indhold

Sammendrag

For at sikre beredskab i forhold til kritisk it-infrastruktur og it-systemer bliver den generelle beredskabsplan for Ballerup Kommune suppleret med centerplaner for alle centre og sekretariater i Ballerup Kommune og med it-beredskabsplan for IT-Forsyningen, der varetager drift af Ballerup kommunes kritiske it-infrastruktur. Der orienteres på mødet om IT-Forsyningens it-beredskabsplan.

Baggrund

Digitaliserings- og Teknologiudvalget har ønsket at blive informeret om Ballerup Kommunes it-beredskabsplaner.

I december 2017 vedtog Kommunalbestyrelsen Ballerup Kommunes Beredskabsplan, der beskriver, hvordan driften af kommunens kritiske funktioner sikres i forbindelse med større ulykker og kriser.

Udover den generelle beredskabsplan udarbejder hvert center planer, der beskriver det enkelte centers kritiske funktioner og risikofaktorer, samt giver et resumé af de underliggende indsatsplaner, der opdateres løbende. I disse centerplaner indgår ligeledes beredskab i forhold til nedbrud på kritiske it-systemer, dette kunne fx være Hjemmeplejens håndtering af kørelister ved nedbrud af omsorgssystemet Nexus.

IT-Forsyningen drifter en stor del af Ballerup Kommunes kritiske it-infrastruktur og har derfor ansvar for en it-beredskabsplan, der kan træde i kraft i tilfælde af større ulykker og kriser.

Sagsfremstilling

IT-Forsyningen står for al teknisk drift og nødforsyning med it i forbindelse med kriser og beskrives i it-beredskabsplanen. Som eksempel på denne type kriser kan længerevarende strømsvigt og/eller netværksnedbrud resultere i manglende adgang til it-systemer og netværk. Virusangreb håndteres ligeledes i it-beredskabsplanen, da information om evt. virusangreb skal kommunikeres ud til organisationen, for at minimere risiko for yderligere spredning af vira.

I regi af IT-Forsyningen opereres med forskellige kategorier af it-systemer, hvor "Liv & Død" systemer, har den højeste bevågenhed, herefter rangerer forretningskritiske systemer og generelle it-systemer. I Ballerup Kommune er der identificeret otte "Liv & Død" systemer, eksempelvis omsorgssystemet Nexus, som anvendes af hjemmeplejen, på plejecentre m.m. Eksempel på forretningskritiske systemer er økonomisystem, mail/kalender, lønsystem m.m. For IT-Forsyningen giver denne kategorisering en anvisning af IT-Forsyningens handlinger ved nedbrud mv.

På mødet i Digitaliserings- og Teknologiudvalget deltager direktør Rasmus Aagaard Winter fra IT-Forsyningen I/S under behandlingen af sagen.

Økonomiske konsekvenser og finansiering

Ingen økonomiske konsekvenser

Bilag

0 bilag

Beslutningen træffes af

Digitaliserings- og Teknologiudvalget

Indstilling

Digitaliseringssekretariatet indstiller, at

1. Orientering om it-beredskabsplan tages til efterretning

Beslutning

Taget til efterretning

Punkt 5: Kommunikationskanaler i Ballerup Kommune

23.15.00-A26-1-19

Tidligere behandling

Indhold

Sammendrag

Ballerup Kommune har flere kommunikationskanaler; hjemmeside, selvbetjeningsløsninger, telefon, diverse apps, digital post/fysisk post og fysisk fremmøde. Der orienteres om tilgængelige kommunikationskanaler og hvilke Ballerup Kommune anvender i dag.

Dette punkt behandler udelukkende kommunikationskanalerne telefon, apps og chatbots og orienterer om, hvorfor Ballerup Kommune ikke indgår i det tværkommunale samarbejde "Den Digitale Hotline", herunder udbud af chatbots.

Baggrund

I den fælleskommunale digitaliseringsstrategi for 2016-2020 er et af indsatsområderne Borgerbetjening 3.0. Her skal der arbejdes for, at borgernes møde med den kommunale service opleves sammenhængende, nært og personligt, uanset om det er via digitale løsninger eller gennem det fysiske møde ved at videreudvikle den kommunale borgerservice.

Sagsfremstilling

Den fælleskommunale digitaliseringsstrategi for 2016-2020 har fokus på at kommunerne optimerer de kanaler, borgere og virksomheder kan benytte, når de skal i dialog med det offentlige.

Et af de tværkommunale tiltag, der nævnes i strategien, er det virtuelle kontaktcenter "Den Digitale Hotline" som skaber nær og tilgængelig service.

"Den Digitale Hotline" har åbent 60 timer pr. uge og bliver betjent af ca. 250 medarbejdere, der er ansat i 36 kommuner. Dette svarer til et gennemsnit på syv medarbejdere pr. kommune. Borgernes henvendelser bliver i 53 - 57 pct. afklaret med det samme, og brugernes tilfredshed ligger på 7,4 ud af 9 mulige. Det skal bemærkes, at "Den Digitale Hotline" kun kan besvare generelle spørgsmål og ikke specifikke personsager.

"Den Digitale Hotline" vil udvide servicen med chatbots som en ekstra kanal, da det kan øge tilgængeligheden for borgerne. De 36 kommuner er i gang med at forberede et EU-udbud til dette formål. Læs mere om "Den Digitale Hotline" i vedlagte bilag eller på dette link <https://www.kl.dk/nyheder/os/raaderum/nr-11-21-marts-2019/den-digitale-hotline-et-staerkt-faellesskab-er-klar-til-at-gaa-nye-veje-med-chatbots/>

Ballerup Kommune har - som resten af landets kommuner - fokus på, at levere en god og effektiv betjening samt sikre, at det opleves sammenhængende, effektivt og personligt, uanset om det er via digital løsning eller fysisk møde.

Et af tiltagene er implementering af callcentre på rådhuset, så borgere og virksomheder ringer direkte til afdelingen. Baggrunden for oprettelsen af callcentre er, at telefoniske henvendelser bliver besvaret af en medarbejder inden for det faglige område. På den måde sikres både den bedste brugeroplevelse og effektiv service, der reelt sætter borgeren i centrum. Der foreligger ikke målinger på afklaringsprocent eller brugertilfredshed i Ballerup Kommune.

Ballerup Kommune er opmærksom på, at borgerne har forskellige digitale kompetencer og dermed forventninger til løsninger, der stilles til rådighed. Derfor stiller kommunen også en app til rådighed, kaldet "BorgerApp", hvor borgerne kan få svar på generelle spørgsmål, fx hvordan melder man flytning. På den måde er kommunen tilgængelig i forhold til generelle spørgsmål døgnet rundt hele ugen.

Hvis man som kommune ønsker at indgå i samarbejdet "Den Digitale Hotline", skal man være indstillet på at afsætte ressourcer til den daglige bemanning af hotlinen inden for hele åbningstiden. Alternativt kan man frikøbe sig for et årligt beløb, der er afhængig af kommunens størrelse. Når man som borger i Ballerup Kommune ringer til kommunen, vil borgeren eventuelt blive mødt af en medarbejder, der er ansat i andre dele af landet. Som borger vil man eventuelt ikke opleve en effektiv service og oplevelse af at være i centrum.

Hvis man sammenligner "Den Digitale Hotline" i forhold til det ressourcetræk, kommunen skal afsætte og den forholdsvis lave afklaringsprocent på henvendelserne, op imod effektiv service og oplevelsen af at være i centrum, vurderes det, at

hverken borgere eller kommunen får den optimale effekt ved at indgå i det tværkommunale samarbejde. På den baggrund ønsker Ballerup Kommune derfor ikke at indgå i det tværkommunale samarbejde "Den Digitale Hotline".

Økonomiske konsekvenser og finansiering

Ingen økonomiske konsekvenser

Bilag

1 bilag

Beslutningen træffes af

Digitaliserings- og Teknologiuudvalget

Indstilling

Digitaliseringssekretariatet indstiller, at

1. Ballerup Kommunes valg af kommunikationskanaler tages til efterretning.
2. Overvejelser om ikke at indgå i "Den Digitale Hotline", herunder chatbots, tages til efterretning.

Beslutning

Taget til efterretning

Bilag

Fra KLs hjemmeside - Den digitale hotline

Punkt 6: Lukket: LUKKET Status for it-mæssig understøttelse af Kommunalbestyrelsen

00.01.00-P35-240-18

Punkt 7: Eventuelt

00.01.00-P35-240-18

Beslutning

Intet