

Verksamhetsplan

2015-01-27

Verksamhetsplan 2015 – IT-enheten

diarienummer

Denna verksamhetsplan godkändes av IT-enhetens ledningsgrupp den 2015-01-27.

IT-ENHETEN

→ www.norrkoping.se



NORRKÖPING

1. Vision och uppdrag

IT-enheten ska leva upp till Norrköpings motto ”det goda livet”.

Vi tillbringar mer än en tredjedel av vår vakna tid på jobbet. Att med glädje se framemot nästa arbetsdag och känna stolthet i det arbete vi gör är något som alla medarbetare ska känna.

Norrköpings andra motto är för IT-enheten lika viktigt ”Let’s create Norrköping”.

IT ger kommunens verksamheter verktyg för att utföra sina uppdrag och nå sina mål för att ge barn bästa möjliga start i livet, ungdomar bästa möjliga chans till jobb, vuxna bästa möjliga grund för att bygga framtiden och de äldre bästa möjliga och värdiga tillvaro i livets sista del.

IT-enheten ska vara den naturliga samarbetspartnern för IT-tjänster inom kommunens verksamheter. Genom hög kompetens inom IT kombinerat med bred kunskap om kommunal verksamhet, ska vi leverera behovsanpassade tjänster som överträffar våra kunders förväntningar.

Vi är till för kommunens verksamheter och bolag, vi är rådgivande och utförare av deras beställningar.

2. Organisation

IT-enhetens organisation är skapad för att kunna vara mera lättillgängliga och proaktiva, och på så sätt kunna vara ett effektivt stöd för verksamheterna.



3. Personal

Vid ingång till 2015 var IT-enheten:

- 103 fast anställda
- 6 långtidsinhyrda telefonister – telefonisttjänsten outsourcad
- 2 långtidsinhyrda nätverkstekniker – nätverksdriften outsourcad
- 1 långtidsinhyrd projektledare
- 1 långtidsinhyrd utvecklare
- 3 långtidsinhyrda tekniker för tekniskförvaltning och drift
- 1 långtidsinhyrd tekniker – ingår i avtalet för PC-leveranser

Bland de fast anställda är fördelningen:

Kön: män 60%
 kvinnor 40%

Ålder: 60-65 år 4
 50-60 år 35
 40-50 år 39
 30-40 år 14
 20-30 år 11

3.1. Rekrytering & Kompetensutveckling

Ett av enhetens mål är att avveckla långtidskonsulter genom ett aktivt arbete med kompetenshöjning av befintliga personal samt nyrekrytering.

Eftersom vi som kommunal verksamhet har svårt att konkurrera med de löner som erbjuds på den privata marknaden är enhetens rekryteringsstrategi fokuserad på kompetensutveckling av den egna personalen i kombination med nyrekrytering av yngre medarbetare direkt från tekniska gymnasier och universitet.

3.2. Arbetsgivaruppdraget & Medarbetarskap

Medarbetarenkäten 2013 visade på stora problem med samarbete, tillit, motivation, medarbetarskap samt nöjdhet med arbetsplats och arbetsgivare. Därför pågår ett brett förändringsarbete inom IT-enheten för att komma tillrätta med detta:

- Upphandling av nya lokaler för att underlätta samarbete och minska avståndet mellan grupper och medarbetare
- Vidare arbete kring värdegrund som togs fram 2014 för att bygga förtroende mellan medarbetare och grupper, med fokus på ”möten i världsklass” och det egna ansvaret
- Arbete med hur vi synliggör, lär känna och visar uppskattning för individen

4. Mål

Följande ska vara självklarheter på IT-enheten:

- Vi samarbetar med varandra och kunden
- Vi visar respekt för varandra och kunden
- Vi förstår våra mål och arbetar fokuserat mot dem
- Vi är positiva och har en ”sense of urgency”
- Vi trivs och är stolta över vårt arbete

Under 2015 ska följande områden visa en positiv trend:

- Leveransuppfyllnad inom projektorganisationen
- Lösningsgraden av ärenden inom SLA
- Antalet ärenden lösta vid första kontakt med ServiceDesk
- Antal förändringar registrerade hos Change Manager

5. Strategiska områden

Följande strategiska områden kommer att fokuseras på under 2015:

- Det dagliga arbetet ska utföras av fast anställd personal
 - fortsatt utbyte av konsulter och inhyrd personal till fast anställd personal.
- Norrköpings Tekniksprång
 - nytt kontorsstöd
 - den flexibla och mobila arbetsplatsen
 - IT-enheten ska vara teknikledande
- IT-enhetens uppdrag
 - Vad ska vi leverera
 - Vad kostar vi
 - Hur tar vi betalt
- Ekonomisk kontroll
 - Budgetuppföljning
 - Säkring av intäkter genom regelbunden internfakturering
 - Licenskontroll

5.1. Ledningssystem

Ett ledningssystem med följande innehåll ska skapas:

- Mål & Vision
 - Roadmap
 - Operativ strategi
- Uppdraget
 - IT-enhetens övergripande uppdrag
 - Varje grupps uppdrag
 - Vem är kunden
- Värdegrund & Kultur
- Organisation
 - Roller
 - Mandat
- Personal & Medarbetarskap
 - Introduktionsprogram för nyanställda
 - Löneöversyn
 - Rekrytering
 - Kompetensförsörjning
 - Vidareutveckling
 - Motivering
 - Samarbete & positivism
 - Planera för framtiden
 - ”Sense of urgency”
- Tjänstekatalog
 - Våra tjänster
 - Vad kostar det
 - När tar vi betalt
 - Vad ingår i IT-budgeten
 - Hur tar vi betalt
 - Funktionshyra
 - Driftshyra
- Processer
 - Kommunikationsstrategi
 - Förvaltningsmodell PM3
 - ITIL
 - Projektmodell
 - Supportmodell
 - Införandemodell
 - IT-säkerhet
 - Informationssäkerhet
 - Risk/sårbarhet
 - Beställning
 - Leverans
 - Ekonomi
 - Avveckling
- Regler & Riktlinjer
- Termkatalog

Detta är ett arbete som påbörjades under 2014 och kommer att fortgå under 2015 och framåt.

6. Kvalitetsarbete

En internkontrollplan finns upprättad och ett kontinuerligt förbättringsarbete utförs inom enheten,

6.1. IT- & Informationssäkerhetsrevision

Under 2013 gjordes en extern revision av Norrköpings kommuns IT- och informationssäkerhet. En lista med iakttagelser och rekommendationer presenterades av revisorerna. Målet är att samtliga rekommendationer med hög prioritet ska vara åtgärdade under 2015.

6.2. Branden 2013 – förbättringsplan

Efter branden 2013 identifierades ett antal förbättringsåtgärder. Åtgärderna delades upp i två huvudgrupper och följande kommer att arbetas med under 2015:

1. Rutiner och dokumentation ska skapas/revideras och kommuniceras
 - Brand- och utrymningsrutiner
 - Kommunikationsrutiner
 - Katastrofplaner
 - Systemdokumentation
2. IT-redundans
 - Redundant internet-kommunikation
 - Redundant serverhall i Rosen
 - Förberedelse av flytt av serverhallen i Pronova för att ge möjlighet för IT-enheten att flytta till andra lokaler