

Kommunledningskontoret

Datum:
2024-02-13

Diarienummer:

Svar interpellation om att öka takten i digitaliseringen från Ehsan Nasari (C)

Varför har inte alla våra förvaltningar tagit fram en digital färdplan?

I Uppsala kommun sker digital transformation som en naturlig del i verksamheten och utgår från verksamhetsbehov, mål och önskat resultat. Därför är det viktigt att den bedrivs som en naturlig del i ordinarie verksamhetsplanerings-, budget- och uppföljningsprocesser. Digitala färdplaner är ett hjälpmedel för att lyckas med detta.

Den digitala färdplanen är en tjänstepersonprodukt som fokuserar på en förvaltning, bolag eller avgränsad verksamhet (Inte objekt eller nämnd) och är i sig inte ett styrdokument, utan snarare en stor canvas som fångar reflektionerna från befintliga styrdokument som verksamhetsplaner eller objektplaner. Verktuget, eller metoden, digitala färdplaner stödjer den digitala transformationen av verksamheten genom att skapa ett ekosystem av flera befintliga metoder och verktyg inom Uppsala kommun. Färdplanen är långsiktig och strategisk och ska ses som ett levande arbetsverktyg. Det finns inget krav på att alla förvaltningar ska använda metoden utan den är ett stöd. Några förvaltningar har valt att bilägga hela sin digitala färdplan till nämndens verksamhetsplan medan några i stället har arbetat in åtgärder och nämndmål i sin verksamhetsplan. Framtagna digitala färdplaner finns bland annat inom utbildningsförvaltningen och miljöförvaltningen samt att ett arbete pågår med att ta fram en digital färdplan för kultur-, idrotts- och fritidsförvaltningen.

Utöver digitala färdplaner finns objektplaner för alla förvaltningsobjekt (enligt Pm3 styr- och samverkansmodell av IT) som sträcker sig över tre år och konkretiserar vidareutvecklingsaktiviteter kopplade till specifika verksamhetsområden och därtill hörande systemstöd. Både verksamhetsspecifika och kommungemensamma satsningar möjliggörs genom digital utveckling. Vid digital transformation är projekt, objekt och projektkontor viktiga samarbetspartners till förvaltningarna.

Vilka förutsättningar behöver våra förvaltningar och bolag för att kunna öka takten i digitaliseringsarbetet inom sina respektive verksamhetsområden?

Verksamheterna behöver egen kompetens och ges stöd från kommunledningskontoret i att förstå sin verksamhet, vilket värde de erbjuder, samt hur de levererar det genom sina egna och kommungemensamma processer samt vilka krav det ställer på deras information och IT-system. Omvärldens krav och verksamhetsanalys hjälper oss både att identifiera mindre behov, samt behov av större strategiska förändringar av verksamheten. Verksamheterna behöver ställa om sin kompetens för att arbeta med verksamhetsutveckling, förändringsledning och digitalisering och göra medarbetare delaktiga i arbetet. Tid och utrymme för lärande mellan olika konstellationer- behöver skapas. Det finns stöd att få från olika avdelningar och staber inom kommunledningskontoret kring processmodellering, informationshantering, förändringsledning och e-tjänsteutveckling, robotisering och AI. Exempel på förvaltningar som arbetar strukturerat med detta är äldre- och omsorgsförvaltningen som har en enhet för digital

verksamhetsutveckling samt arbetsmarknadsförvaltningen som arbetar aktivt med att söka externa medel för utvecklingsprojekt så som AI baserat rutinstöd (RITA), finansierat av Vinnova.

Ett annat område av vikt är datakvalitet och interoperabilitet. Utan god datakvalitet uteblir effekterna av digitalisering. För att kunna använda data från flera olika datakällor behöver termer och begrepp ensas mellan verksamhetsprocesser och system. Om äpple heter äpple i ett system medan det heter Cox Orange, Ingrid Marie och Granny Smith i tre andra kan inte data kombineras. Här behövs ett samlat och ökat fokus från kommunledningskontoret kring ett systematiskt och kommungemensamt arbete för att skapa förutsättningar för fortsatt digitalisering.

Hur säkerställer vi att våra förvaltningar och bolag får nödvändiga förutsättningar för att vi ska närma oss vår vision om ”en av Europas mest digitala platser år 2050”?

För att stimulera och påskynda den digitala transformationen har kommunfullmäktige beslutat om en policy (KSN-2020-00238). Det är ett normerande styrdokument och anger styrande principer för kommunkoncernens arbete med digital omställning på ett sätt som bidrar till kommunens övergripande mål. Den vänder sig till hela kommunkoncernen, både nämnder och bolagsstyrelser. Policyn ska verka styrande i planering, budget, uppföljning och i genomförande av kommunens verksamhet samt i kommunens samverkan med externa parter. I och med det tillämpas Uppsala kommuns strategiska styrprinciper för digital transformation med ett kommungemensamt helhetsperspektiv för nämnder, bolag och deras förvaltningar. Styrprinciper finns för fyra områden: Sammanhållen digital service, Ledning, styrning och organisation, Arkitektur och säkerhet, Informationsförsörjning och digital infrastruktur.

Styrning och uppföljning sker via Kommunstyrelsens verksamhetsplan. I KS VP 2024 – 2026 beskrivs hur kommunstyrelsen ska arbeta med uppdrag 3 - Utveckla digitala välfärdstjänster för ökad samhällsnytta och ett mer effektivt resursutnyttjande. (Alla nämnder och bolag): Kommunstyrelsen ska utveckla ett samordnat och sammanhållet stöd till kommunkoncernen för att stärka arbetet med förändringsledning, nyskapande och ständiga förbättringar. Kommunstyrelsen skapar förutsättningar för verksamhetsförbättringar med stöd av digital utveckling. I uppdraget ingår digitalisering av processer och flöden, etablering av ett datadrivet arbets sätt samt förstärkt förmåga till digital samverkan med invånare, näringsliv och besökare genom digitalt först. Till uppdraget finns indikatorer: Andel anställda i kommunen som genomfört utbildningen ”Tänk säkert, grundutbildning i Informationssäkerhet”, antal robotiserade processer, antal e-tjänster på kommunens e-tjänsteplattform.

Vilka pågående och inplanerade initiativ ligger i planen för att effektivisera den interna administrationen och öka servicen till våra kommunmedlemmar med stöd av automation och AI?

Det genomförs flera förutsättningsskapande aktiviteter kopplade till AI på kommunledningskontoret, bland annat tas det fram en vägledning för AI, rutiner och checklistor för regelefterlevnad (förberedelser inför EU:S AI Act) och uppbyggnad av teknisk kompetens kopplad till AI pågår. Det finns flera pågående initiativ, så som

- Införande av AI-baserat verktygsstöd vid systemutveckling
- Chatbot - examensarbete, Uppsala Universitet, Department of Information technology ”Examining the Privacy Aspects and Speed-Complexity Balance of a Public Sector Conversational Interface”
- ”Sandbox miljö” för AI-modellering i lärande syfte
- Utredningar av Windows 11 och Co-pilot

AI används inom flera förvaltningar och bolag redan, se exempel nedan.

- AI baserat rutinstöd (Arbetsmarknadsförvaltningen)
- AI för strandskydd (Miljöförvaltningen) (pilot)
- AI för effektivare verksamhetsplanering (Kultur- idrotts- och fritidsförvaltningen)
- Utveckling av Uppsala konstmuseum med AI och språkanalys (Kultur- idrotts- och fritidsförvaltningen)
- AI-analys för analys av trygghetsdialoger (KLK, Enheten för trygghet, brottsförebyggande och säkerhet)

Arbete med realisering av kommungemensam plattform för digitala samhällstjänster och självservice pågår också.

Utveckla centrala bastjänster för sammanhållen digitalservice

- Mina sidor, inloggat läge för mina ärenden, kundkort
- Meddelandeväxel, E-handel (transaktioner, ordrar, betalningar)

Utveckla tekniska förmågor för integrationer och datainsamling

- Avropa och implementera API gateway

Levererade e-tjänster 2023/planerat 2024

- Borgerlig vigsel 2023
- Hitta och Jämför – skola 2023
- Hitta och Jämför – äldreomsorg 2023
- Seniorkort 2024
- Mina ärende för företag 2024 (behovsanalys och koncept)
- Mina sidor för företag 2024 (behovsanalys och koncept)

Etablering av förutsättningsteknik för IoT (Internet of Things) och Öppna data pågår. En övergripande målarkitektur för en datadriven kommun finns beskriven. Lösningarkitektur för IoT-plattform finns framtagen samt en GAP-analys som beskriver de olika förmågor krävs och behöver etableras för att kommunens verksamheter ska kunna nyttja IoT-tekniken. Onboarding-process för hur verksamheterna ska kunna etablera IoT-lösningar finns framtagen. För 2024 är det planerat:

- Anskaffning av IoT-plattform.
- Lösningarkitektur för Öppna data är under framtagande, och GAP-analys pågår för att identifiera vilka förmågor inom Öppna data som krävs för etablering av Öppna data.
- Onboarding-process för hur verksamheterna ska kunna etablera Öppna data-förmågan upprättas.
- Dialog pågår med bl a HVO, SBF och Gemensam service om ev business case/piloter inom IoT resp Öppna data om man vill delta i etableringen av IoT-plattform resp Öppna data-förmågan

Gällande robotiserade processer – automatisering ges stöd till verksamheterna att förstå möjligheterna och hitta lämpliga delar att automatisera. Pågående och planerad utveckling 2024 är bland annat att minska den administrativa hanteringen vid inkomna förfrågningar hos Överförmyndarförvaltningen, administrativ hantering av insatser hos Arbetsmarknadsförvaltningen samt administration i systemförvaltningen inom objekten HVO och Mat & Dryck samt återkommande underhåll av robotar då vi har relativt många processer i drift (27 processer) där de underliggande systemen förändras.

Vi implementerar även nya systemstöd som effektiviserar för medborgare, användare och handläggare bl.a.

- Ärendehantering intern support (en gemensam väg in via supportportal)
- Ärendehantering extern support
- Nytt intranät
- Kvalitetsledning som tjänst i Share Point
- Digitala nationella prov
- SDK - Säker digital kommunikation mellan huvudmän (t.ex. till Försäkringskassan, Regionen, Polisen, Arbetsförmedlingen)
- Visselblåsarfunktion
- Synpunktshantering
- E-tjänster medborgar- och företagartjänster

Erik Pelling (S)

Kommunstyrelsens ordförande