

Kommunstyrelsen

Kommunstyrelsens plan för digital transformation 2022-2023

Förslag till beslut

1. Kommunstyrelsens plan för digital transformation 2022-2023 antas.
2. Planen ska årligen ses över och vid behov revideras av kommunstyrelsen.

Sammanfattning

Kommunstyrelsens plan för digital transformation har sin utgångspunkt i Eskilstunas program för digital transformation, som antogs i kommunfullmäktige den 22 oktober 2020 § 148. Planen ska visa inriktningen av förvaltningens arbete med att nå de mål som finns uppsatta i programmet och hur kommunen ska utveckla och effektivisera verksamheten för att stärka välfärden med stöd av digitalisering.

Planens struktur utgår från den i programmet och innehåller aktiviteter i både området för grundläggande förutsättningar och i de prioriterade områdena Smart och individanpassad välfärd, Digital hållbar stad och landsbygd, Självklar självservice och Effektiva stödprocesser. Sammanfattningsvis finns 46 aktiviteter i planen som är fördelade till 40% inom grundläggande förutsättningar och 60% inom de prioriterade områdena.

Kommunstyrelsens plan utgörs till stor del av sådant som behöver finnas på plats för att övriga verksamheter inom kommunen ska lyckas med sin digitala utveckling. Den skapar förutsättningar för kommunkoncernens digitala transformation men beskriver även kommunledningskontorets förändringsarbete i de egna processerna.

Ärendebeskrivning

Under 2021 fick samtliga nämnder och bolag i åtagande att ta fram en egen plan för digital transformation. Planen ska visa inriktningen av förvaltningens arbete med att utveckla och effektivisera verksamheten för att stärka välfärden med stöd av digitalisering. Den ska även visa hur arbetet på förvaltningen bidrar till målen i Eskilstunas program för digital transformation.

Med hjälp av alla nämnder och bolags planer för digitalisering har kommunledningskontoret för ambition att kunna se en gemensam målbild,

prioritering och samordning i den digitala utvecklingen i relation till programmet för digital transformation.

Kommunstyrelsens plan för digital transformation skiljer sig något från övriga nämnder och bolags planer för digitalisering. Medan kärnverksamheternas planer för digitalisering mer än inriktad på digital utveckling och omställning av förvaltningens egna processer fokuserar kommunstyrelsens plan i högre utsträckning mer på sådant som behöver finnas på plats för att övriga verksamheter inom kommunen ska lyckas med sin digitala utveckling. Kommunstyrelsens plan skapar förutsättningar för kommunkoncernens digitala transformation samt beskriver kommunledningskontorets förändringsarbete. Arbetet med planen sker utifrån satsningen på digitalisering och sträcker sig fram till 31 december 2023.

Arbetet med planen har samordnats hos avdelningen för Kommunikation, IT och digitalisering och är framtagen tillsammans med representanter från avdelningar på kommunledningskontoret vars utvecklingsarbete på ett eller annat sätt bidrar till Eskilstunas program för digital transformation samt ansvariga programledare i programmet för digital transformation. I ett första skede gjordes en inventering över det planerade arbetet och på vilket sätt det bidrar till målformuleringarna som finns i programmet. Därefter identifierades vilka förutsättningar som behöver finnas på plats långsiktigt för att kommunen som helhet ska öka takten i den digitala transformationen och lyckas med sin digitala omställning.

Konsekvenser för hållbar utveckling och en effektiv organisation

Social dimension Planen ska bidra till att skapa förutsättningar för att utveckla välfärden och göra den mer individanpassad och personcentrerad. Arbetet med en smart digital stad och landsbygd skapar mycket goda förutsättningar att planera och verka för trygga offentliga miljöer och stärka det lokala näringslivet. Med digitalisering följer dock en risk för digitalt utanförskap varav planen innehåller aktiviteter för att motverka detta.

Miljömässig dimension Digitalisering av staden ger goda förutsättningar till digital miljöövervakning likväl som att arbeta med trafikflödesanalyser, optimerad energianvändning och välplanerade transportrutter, för att nämna några exempel. Med hjälp av digitala verktyg för möten och samarbeten online minskar behovet av fysiska miljöpåverkande resor. Ett ökat flöde av data från verksamheter och stad ger bättre förutsättningar för miljöanalyser till beslutsunderlag.

Ekonomisk dimension Digitaliseringsarbetet är troligen kommunens mest kraftfulla verktyg för att frigöra resurser till välfärden. Planen bidrar med att skapa förutsättningar för alla verksamheter som på ett eller annat sätt bidrar till välfärden att göra den långsiktiga transformativa omställning som är nödvändig för att klara morgondagens utmaningar.

Effektiv organisation Planen lägger en god grund till de kommungemensamma delar som behöver drivas för att vi ska kunna lägga en god grund för effektivitet i olika processer. För att lyckas behöver vi inte bara ha tekniken på plats, vi behöver även

aktivt stärka omställningen från gamla till nya arbetssätt för att satsningarna ska skapa ett reellt värde i organisationen och för våra invånare, brukare och kunder.

KOMMUNLEDNINGSKONTORET

Tommy Malm
Kommundirektör

Eva Norberg
Kommunikationsdirektör

Beslutet skickas till:

-

STYRDOKUMENT

Kommunstyrelsens plan för digital transformation 2022-2023

Beslutad när	2022-03-15
Beslutad av	Kommunstyrelsen
Diarienummer	KSKF/2021:336
Ersätter	Ej aktuellt
Gäller för	Kommunstyrelsen
Gäller fr o m	2022-04-01
Gäller t o m	2023-12-31
Dokumentansvarig	Digitaliseringsledare
Uppföljning	Varje delår och bokslut.

Program

Ett program är ett styrande dokument som ska visa en färdriktning genom att innehålla vad som ska uppnås inom ett visst område. Det tar inte ställning till utförande, prioriteringar och metoder. Program ska vara långsiktiga, ej tidsbegränsade. Om det ska vara kommun- och/eller koncernövergripande ska det beslutas av kommunfullmäktige i annat fall av berörd nämnd.

Plan

En plan är ett styrande dokument som ska visa en färdriktning genom att innehålla konkreta mål och riktlinjer samt vara tidsbegränsad. Om den ska vara kommun- och/eller koncernövergripande ska den beslutas av kommunfullmäktige i annat fall av berörd nämnd.

Policy

En policy är ett styrande dokument som ska visa ett övergripande förhållningssätt och som ska tjäna som vägledning inom ett område, med angivande av övergripande mål och värden som ska eftersträvas. Policys ska vara långsiktiga, ej tidsbegränsade och beslutas av kommunfullmäktige.

Riktlinje

En riktlinje är ett styrande dokument som ska säkerställa ett korrekt agerande och god kvalitet i handläggning och utförande. Riktlinjer kan vara tidsbegränsade eller ej tidsbegränsade. Om den ska vara kommun- och/eller koncernövergripande ska den beslutas av kommunfullmäktige, i annat fall av berörd nämnd.

--	--

Ämnesområde och bakgrund

Den pågående digitaliseringen i omvärlden förändrar på ett genomgripande sätt förutsättningarna i samhället. Alla delar av offentlig sektor, näringsliv, civilsamhälle och akademi påverkas. Ny teknik leder både till nya beteenden och att behov tillgodoses på helt andra sätt än vad vi är vana vid. Alla beteendeförändringar som sker på både kort och lång sikt i omvärlden leder oss vidare fram emot det paradigmskifte som vi lever i, det är det vi kallar digitalisering.

Den 22 oktober 2020 antog kommunfullmäktige Eskilstunas program för digital transformation. Med programmet för digital transformation styr kommunkoncernen aktivt mot förändring för att stå rustade för framtiden och för att långsiktigt kunna upprätthålla god kvalitet, hög attraktivitet och effektivitet i det vi levererar.

Genom programmet för digital transformation ska arbetet i större utsträckning ske i gemensam riktning. Eftersom den största utvecklingen sker inom kommunens förvaltningar är det av vikt att skapa god samordning och en gemensam planering som bidrar till kommunens digitala transformation, inte minst för att kunna möta upp de behov och krav som uppstår i verksamheterna. Därför fick samtliga nämnder och bolag ett åtagande i Årsplanen för 2021 att ta fram en egen plan för digital transformation. Den ska visa inriktningen av förvaltningens arbete med att utveckla och effektivisera verksamheten för att stärka välfärden med stöd av digitalisering. Den ska även visa hur arbetet på förvaltningen bidrar till målen i Eskilstunas program för digital transformation.

Med hjälp av nämndernas och bolagens planer kan kommunledningskontoret få en uppfattning om en gemensam målbild, prioritering och samordning i den digitala utvecklingen för att underlätta för nämnder och bolag att lyckas med sitt förändringsarbete. Kommunstyrelsens plan för digital transformation skiljer sig därför från övriga nämnder och bolags planer för digitalisering. Medan kärnverksamheternas planer för digitalisering mer är inriktade på digital utveckling och omställning av förvaltningens egna processer fokuserar kommunstyrelsens plan i högre utsträckning mer på de grundläggande förutsättningar som behöver finnas på plats. Kommunstyrelsens plan skapar både förutsättningar för kommunkoncernens digitala transformation och beskriver kommunledningskontorets förändringsarbete inom förvaltningens egna verksamheter.

Arbetet med planen sker utifrån satsningen på digitalisering och sträcker sig fram till 31 december 2023

Kommunstyrelsens plan för digital transformation

Ledning, styrning och organisation

Målområdesbeskrivning från Eskilstunas program för digital transformation

Genom utvecklad ledning och styrning skapas förutsättningar att nyttja digitaliseringen som en källa till stärkt effektivitet och innovation inom organisationen. Kommunkoncernen behöver förmåga att balansera mellan innovation och effektivitet inom samma styrning för att få en dynamisk balans som taktar med de skiftande kraven som omvärlden ställer på oss.

Mål från Eskilstunas program för digital transformation

- Kommunkoncernen har en gemensam målbild, prioritering och samordning i den digitala utvecklingen för att styra utvecklingsinitiativ mot vår strategiska inriktning och vårt Eskilstuna 2030.
- Kommunkoncernen har ett tillitsbaserat ledarskap och aktivt medarbetarskap som stimulerar utveckling. Ledare på alla nivåer har kompetens inom förändringsledning.
- Kommunkoncernen tar en aktiv roll för att bidra till förbättrad samverkan mellan stat, kommuner, myndigheter, akademi, civilsamhälle, näringsliv och regioner, som alla är viktiga aktörer i den digitala transformationen.
- Alla kostnader och nyttor tas i beaktande vid prioriteringar av investering och finansiering av digitala lösningar.

Införa portföljstyrning

Införande av portföljstyrning tillsammans med uppstarten av ett strategiskt projektkontor är några av de satsningar som förstärker kommunens förmåga att prioritera bland de utvecklingsprojekt som kräver gemensamma resurser inom organisationen. Detta görs för att öka projektmognaden och därmed även öka den digitala mognaden.

Ny kvalitets- och verksamhetsutvecklingsprocess

Takten i den digitala transformationen utgörs av kommunens förmåga att driva verksamhetsutveckling och att kunna göra det över flera kompetensområden. Sättet kommunen bedriver verksamhetsutveckling på behöver ständigt förbättras och utvecklas. En ny kvalitets- och verksamhetsutvecklingsprocess tas fram och etableras under perioden tillsammans med förvaltningar och bolag.

Ökad kostnadskontroll och kostnadseffektivitet

Genom att jobba med ökad förmåga till nyttorealiserings och förbättrad kvalitet i beslutsunderlagen som ligger till grund för projekt kan kommunen ta hela livscykelperspektivet i beaktande redan från start. Det leder till ökad kostnadskontroll och kostnadseffektivitet i införande av nya lösningar. Under året kommer Eskilstuna tillsammans i en gemensam satsning med Strängnäs kommun genomföra en utbildning i nyttorealiserings.

Anpassad organisation och dimensionerad kompetensförsörjning

Kommuns digitala transformation står precis inför en accelererande ökning. Fler och fler verksamheter ökar sin utvecklingstakt i och med det aktiva arbetet med digitaliseringen. En översyn av de organisatoriska förutsättningarna samt behov av kompetens ska genomföras för att säkra att rätt kompetens finns på rätt plats i hela organisationen. Tillsammans med serviceförvaltningen vill kommunledningskontoret verka för att kunna stödja digitaliseringsarbetet för de förvaltningar som har behov av det.

Utöka tillgången till juridisk kompetens för digitalisering

Behovet av juridisk kompetens i samband med digitalisering ökar. Det är inte bara den snabbare takten i utveckling som ligger bakom de ökade behoven. De juridiska frågorna bli också mer komplexa eftersom digitaliseringen kräver svar på frågor som spänner över flera juridiska områden. Tillgången till juridisk kompetens kommer fortsatt att öka och området riskerar hämma kommunens utveckling. Kommunledningskontoret utökar därför tillgången till juridisk kompetens för digitalisering.

Nationell, regional och lokal samverkan

En aktiv samverkan och samarbete nationellt, regionalt och lokalt krävs för en effektiv digital utveckling, infrastruktur och lösningar för aktörer i offentlig sektor. Prioriterade samarbetsparter är Inera, som vill ta en aktiv roll som offentlig sektors digitaliseringsbolag, region Sörmland och länets kommuner, Fyra Mälarstäder, Mälardalens universitet samt nätverk med näringslivet.

Arkitektur och säkerhet***Målområdesbeskrivning från Eskilstunas program för digital transformation***

Kommunkoncernens ramverk och standarder för arkitektur och säkerhet är gemensamma och följer de nationella. Ett systematiskt informationssäkerhetsarbete, säker informationshantering och informationsutbyte är en annan förutsättning, inte minst för att bibehålla och stärka tilliten till kommunkoncernens digitala välfärdstjänster.

Mål från Eskilstunas program för digital transformation

- Ett gemensamt ramverk för de digitala funktionernas arkitektur finns och används av alla förvaltningar och bolag.
- Arbetet med informationssäkerhet sker systematiskt och riskbaserat och är en naturlig del av arbetet som bedrivs i kommunkoncernens verksamhetsprocesser.
- Öppna nationella standarder används som regel för informationsutbyte, avsteg från detta behöver motiveras.

Beslutad målarkitektur

För att bättre kunna styra mot en ändamålsenlig teknisk arkitektur som är robust, kostnadskontrollerad och har förutsättningar för goda integrationer behöver kommunen ha en tydlig målbild av hur den ska utformas. Målbilden består av flera delar som tillsammans utgör en så kallad målarkitektur och används som beslutsunderlag vid val av förändring och investeringar som påverkar kommunens tekniska arkitektur. Kommunen behöver fastställa och besluta om framtidens målarkitektur.

Införande av IT-komponentregister

För att få en bra överblick och kontroll över alla de delar som tillsammans bildar Eskilstunas digitala infrastruktur, t.ex. olika typer av IT-system och appar, behöver kommunen ett samlat register över alla IT-komponenter. Kommunen inför därför ett IT-komponentregister där djuplodande information om kommunens alla IT-komponenter kan samlas och ligga till grund för beslut som behöver tas vid till exempel vidareutveckling, avtalsförändring eller konsolidering av olika system så att de val som görs främjar målarkitekturen och bedrivs kostnadseffektivt.

Ny IoT-strategi

Behovet av sensorer och andra uppkopplade saker växer inom kommunen. Då fler och fler vill använda sig av tekniken "Sakernas internet" (på eng. Internet och Things förkortas IoT) kräver det att alla verksamheter inom kommunen hanterar dessa på ett likartat sätt och så långt som möjligt delar infrastruktur, i stället för att bygga parallell kapacitet. En gemensam IoT-strategi ska tas fram i samarbete med bolagen i syfte att säkerställa en effektiv förvaltning, enklare utveckling och möjlighet att tillvarata det ökade dataflödet på ett skalbart sätt.

Segmentering av nätverk för datakommunikation

En viktig del med att höja cybersäkerheten och prestandan i kommunens nätverk för datakommunikation är att dela upp nätverket i flera olika delar där varje delnätverk utgör ett så kallat nätverkssegment. Eskilstuna kommun gör en översyn av nuvarande segmentering med syfte att minska sårbarheten utifrån ett IT-säkerhetsperspektiv.

Informationslagring i molntjänster

I syfte att ge stöd och förenkla för Eskilstuna kommuns verksamheter att systematiskt arbeta med informationssäkerhet kommer stödjande material tas fram för att underlätta beslut kring informationslagring i molntjänster. Även instruktionerna för anskaffning kommer att utvecklas under året för att ligga i linje med både molntjänstbeslutet och kommunens informationssäkerhetsriktlinjer med tillhörande anvisningar.

Använda nationella standards

För att uppfylla målet att i första hand tillhandahålla information i öppna nationella standarder, bl.a. för att klara informationsutbyte mellan myndigheter, behöver kommunen följa det arbete som myndigheten för

digital förvaltning (DIGG) driver. Myndigheten har i uppdrag från regeringen att öka den offentliga förvaltningens förmåga att tillgängliggöra öppna data och bedriva öppen och datadriven innovation. För Eskilstuna innebär det att koppla myndighetens förslag till kommunens målarkitektur och att identifiera annan data som också ska tillhandahållas i andra öppna nationella standarder.

Informationsförsörjning och digital infrastruktur

Målområdesbeskrivning från Eskilstunas program för digital transformation

Kommunkoncernens verksamhetsprocesser är beroende av effektiv tillgång till information av god kvalitet. Information som kommer från andra offentliga aktörer är sådant som ingår i den nationella digitala infrastrukturen (NDI) som bland annat samordnas och styrs av Myndigheten för digitalisering (DIGG). Koncernen skapar och använder ständigt data och information vilket ställer höga krav på en effektiv och sammanhållen informationsförvaltning.

Med digital infrastruktur avses här exempelvis lösningar för informationsförsörjning, säkert informationsutbyte, identitetsfederation, behörighetsstyrning, loggning, samtycke, spärrar och autentisering.

Mål från Eskilstunas program för digital transformation

- Masterdata och grunddatakällor är identifierade och har ett fastställt ägarskap och en förvaltning. Kommunkoncern använder ett gemensamt kommuninvånarregister.
- All data som får delas ska delas så öppet som möjligt i standardiserade format.
- En digital infrastruktur som möjliggör informationsutbyte inom stat, kommuner, bolag, näringsliv och regioner

Enhetlig identitets- och användarhantering

För att kunna möta upp de behov som digitaliseringen ställer på säkerställda identiteter görs insatser på området med identitetshantering. Syfte är att gå från decentraliserad hantering av identiteter och användarkonton till en mer enhetlig och effektiv identitets- och användarhantering. Det innebär att identiteter i kommunens digitala miljö kan hanteras centralt och att de är hämtade och kvalitetssäkrade från nationella grunddatakällor

Utredning – Behov av kommuninvånarregister

Kommunen har idag flera avtal med Skatteverkets tjänst Navet för att hämta information från folkbokföringsregistret i de processer där det behövs. Hanteringen av den informationen sker decentraliserat vilket leder till att information inte kan återanvändas vilket i sin tur kan leda till högre kostnader än nödvändigt. Kommunledningskontoret ska utreda om det finns

behov av att skapa ett gemensamt kommuninvånarregister för att ersätta den decentraliserade hanteringen.

Inventering av IT-system som använder lokala konton

Många IT-system inom kommunen använder sig fortfarande av lokala användarkonton när användare loggar in och autentiserar sig i systemet. I och med att användarhanteringen i IT-system ska hanteras centralt behöver en plan tas fram för att kunna gå från lokal till central hantering i så många system som möjligt. Därför ska en inventering av IT-system som använder lokala konton göras och ligga till grund för planen.

Identifiera och besluta om grund- och masterdata

För att nå upp till målet att masterdata- och grunddatakällor ska vara identifierade och ha ett fastställt ägarskap och förvaltning behöver insatser göras på området kring hantering och identifiering av datakällor. Grunddatakällor är nationella och tillhandahålls av enskilda myndigheter (som till exempel folkbokföringsregistret) och masterdatakällor är samlad information inom kommunen som i sin tur föder andra system med information (till exempel medarbetarinformation och användardata). Kommunen ska inventera sina datakällor och definiera vilka utav dessa som innefattar masterdata och är sådana system som föder andra med information.

Strategi för hantering av öppna data

I slutet på 2021 överlämnade den statliga utredningen om Öppna data sitt delbetänkande till regeringen och kort därefter kom ett förslag på lagändringar som, om de går igenom, ställer krav på offentlig verksamhet att kunna hantera och tillgänggöra öppna data. Eskilstuna kommun har medverkat och kommer fortsatt medverka i nationella satsningar och nätverk som syftar till att öka förmågan att tillgängliggöra öppna data på ett ändamålsenligt sätt. Kommunen behöver utreda hur framtidens hantering och förvaltning av Öppna data ska se ut i Eskilstuna och skapa en strategi för att kunna jobba tillsammans så effektivt som möjligt för att möta behoven inom området.

Strategi för automatisering

För att underlätta verksamheternas omställning från manuella till automatiserade stödprocesser behöver tekniken möta de behov som finns. Processer kan automatiseras på flera olika sätt. För att utvecklingen ska ske på ett så effektivt och framtidssäkert sätt som möjligt, som också främjar kostnadseffektiv förvaltning, gäller det att göra rätt vägval. En strategi för automatisering som ett stöd att välja rätt teknik för rätt ändamål behöver tas fram.

Smart och individanpassad välfärd

Målområdesbeskrivning från Eskilstunas program för digital transformation

Verksamhetsutveckling, eller digitalisering, är aldrig ett mål i sig, det är däremot högkvalitativ och likvärdig välfärd som leder till trygga, självständiga och meningsfulla liv. I och med att nya krav och behov uppstår hos invånare, brukare, kunder och elever behöver kommunkoncernens välfärdstjänster vidareutvecklas och ibland omformas från grunden för att fungera i framtidens samhälle. Med hjälp av exempelvis robotik, automation och sakernas internet i kombination med datadriven utveckling kan nya värden skapas inom välfärden.

Mål från Eskilstunas program för digital transformation

- Kommunkoncernen tillhandahåller högkvalitativa välfärdstjänster baserade på invånares, brukares och kunders behov och bidrar till ökad nöjdhet i kommunkoncernens leveranser.
- Kommunkoncernen levererar effektiv välfärd på helt nya sätt. Medarbetarnas förändrade arbetssätt ökar mängden elev-, brukar- och kund-tid. När färre timmar läggs på administrativa arbetsuppgifter kan samhällets demografiska förändringar mötas.
- Kommunkoncernen tar vara på och använder den ökade mängd tillgängliga data som digitalisering leder till. Utvecklingen är i allt större utsträckning datadriven och kunskap baseras på analyser av tillgänglig information, vilket bidrar till god planering och rätt insatser

Digital inkludering

I takt med att allt fler tjänster tillhandahålls digitalt och dessutom blir alltmer integrerade i vardagen finns ett behov av att säkerställa att alla invånare, brukare och kunder kan få stöd och utveckla sin digitala kompetens för att kunna vara delaktiga i samhället oavsett funktionsvariation, demografiska- och socioekonomiska faktorer eller om man är en mindre van användare. Kommunen ska därför göra insatser för att motverka digital exkludering och verka för digital inkludering.

Helhetsleverans av välfärdstjänster

Omställningen av välfärdstjänster med hjälp av bland annat digitaliseringens möjligheter är och kommer vara komplex, dynamisk och föränderlig även i framtiden. Det innebär att verksamheter i kommunen är beroende av en sammanhållen innovativ verksamhetsutveckling med lösningsfokuserad leverans och hållbar förvaltning av IT-stödet.

Kommunen utforskar därför möjligheten med att hitta nya sätt för att stödja hela verksamhetens behov av välfärdsteknik, i stället för att upphandla en tjänst i taget. Stödet ska tillhandla både välfärdsteknik till våra brukare, invånare och kunder samtidigt som det även ska stödja medarbetare i omställningen med nya redskap och arbetssätt. Det går inte att fortsatt köpa

stöd per behov som till exempel läkemedelsstöd eller tillsyn på distans. Det behövs en helhetslösning där varje del är beskriven som funktioner och som kan bytas ut som moduler. Detta främjar innovation och bidra till en långsiktigt hållbar utveckling.

Lära av andra

För att gå mot målet att kommunkoncernen ska leverera effektiv välfärd på helt nya sätt behöver kommunen dels inventera behov inom kommunens stora välfärdsprocesser, dels göra en omvärldsanalys bland andra aktörer och organisationer för att lära av hur de har lyckats med sin omställning. En omvärldsanalys och kartläggning av digitalisering inom välfärden kommer att genomföras och ligga till grund för framtida prioriteringar.

Utveckla användandet av tjänstedesign och kundresor

Eskilstuna kommun ska tillhandahålla högkvalitativa välfärdstjänster som är baserade på invånares, brukares och kunders behov. För att stärka det ytterligare behöver kommunen utveckla användandet av tjänstedesign och kundresor i samband med verksamhetsutveckling och framtagande av nya digitala tjänster. En plan för hur tjänstedesign och kundresor kan användas i digitaliseringsarbetet ska tas fram och realiseras.

Digital hållbar stad och landsbygd

Målområdesbeskrivning från Eskilstunas program för digital transformation

Med en digital hållbar stad och landsbygd lägger Eskilstuna grunden till vad som idag kan kallas för en smart stad (Smart city).

Digitala flöden i stad och landsbygd öppnar för förbättrad resurshandling och ökad styrning av funktioner och tjänster i staden. Allt från långsiktig samhällsplanering, trafikflöden i realtid, optimering av energiförbrukning och möjligheten av att bedriva företag.

Mål från Eskilstunas program för digital transformation

- Kommunkoncernens digitala infrastruktur i kombination med sakernas internet (IoT) ligger till grund för ökat dataflöde i stad och landsbygd vilket bidrar till en mer effektiv och träffsäker planering av stadens och landsbygdens utveckling.
- Informationsflödet i den smarta staden och landsbygden används för att optimera effektiviteten av olika verksamheter som bedrivs i Eskilstuna.
- Information i form av öppna och delade data tillgängliggörs till andra offentliga aktörer, näringsliv, civilsamhälle och akademi och ligger till grund för nya samhällstjänster som främjar människor i stad och landsbygd.

Upphandling av IoT-plattform

Det pågår flera olika utvecklingsinitiativ i kommunen inom området Internet of things. Tekniken har testats och implementerats med goda resultat. För

att kommunen ska ha möjlighet att dela och hantera gemensamma data som genereras genom IoT-lösningar behöver en kommunövergripande plattform för detta finnas på plats. Därför startar upphandling av en kommungemensam plattform under 2022.

Implementering av pilotprojekt inom IoT

Det har genomförts omfattande tester på många olika Internet of things-lösningar. De pilotprojekten behöver implementeras fullt ut och övergå från projekt till förvaltning. Det innebär även utveckling av lösningarna till att bli integrerade med ordinarie verksamhetssystem för att kunna skapa ett så stort värde som möjligt i verksamheterna.

Samverkan kring IoT inom Fyra Mälarstäder

Tillsammans med Fyra Mälarstäder sker ett samarbete mellan kommunerna med syfte att samverka, lära av varandra och öka den gemensamma förmågan att hantera alla delar inom Internet of things på ett effektivt, skalbart och framtidssäkert sätt.

Utveckla och testa Digital tvilling

En digital tvilling är en 3-dimensionell kopia av den visuella verkligheten. Byggnader och gator, lyktstolpar och träd samt planteringar och skog, allt som finns i verkligheten har sin digitala motsvarighet. En digital tvilling kan användas bland annat till att visa insamlade realtidsdata från stadens alla uppkopplade saker och ge insikter inom säkerhet, miljö och trafikplanering. Under kommande år satsar kommunen på att göra en genomlysning av koncernens behov och möjligheter av att använda Eskilstunas Digitala Tvilling.

Implementering av lösningar för öppna data

Eskilstuna kommun har under en tid varit med i en nationell satsning inom området öppna data i ett projekt som heter Nationell Skalning Öppna Data (NSÖD) som är ett RISE-finansierat projekt. Projektet NSÖD är en katalysator för att genomförda och pågående initiativ inom öppna data i kommunal verksamhet ska få ökad spridning och kunna skalas upp. De lösningar som har ingått i projektet ska under året implementeras i takt med att Eskilstuna kommun tar fram en organisation och strategi för öppna data.

Digitalisering för minskad miljöpåverkan

Kommunen medverkar i det strategiska innovationsprogrammet Viable Cities som drivs i en gemensam satsning av Vinnova, Energimyndigheten och Formas. Syftet med satsningen är att tillsammans med städer, kommuner, näringsliv, akademi, civilsamhälle och myndigheter arbeta för att skapa ekologiskt, ekonomiskt och socialt hållbara städer. Kommunen ska göra en analys för att se hur digitalisering kan bidra till en minskad miljö- och klimatpåverkan i Eskilstuna kommun ska göras.

Kommunledningskontoret genomför även ett initiativ som handlar om förbättrad kemikaliehantering där kommunen med hjälp av bättre IT-stöd

och nya arbetssätt kan utvecklas inom området. Initiativet handlar om att få god kontroll över de kemikalier i verksamheten som har miljö- och arbetsmiljöpåverkan samt hantera risker med kemikalierna.

Självklar självservice

Målområdesbeskrivning från Eskilstunas program för digital transformation

Kommunkoncernen använder digitaliseringens möjligheter för att aktivt ompröva etablerade arbetssätt samt utveckla och förnya service och tillgänglighet. Medborgarnas krav på att kunna lösa allt fler frågor digitalt, med hjälp av självservice, ökar tillsammans med förväntningarna på snabba och transparenta beslutsprocesser som är oberoende av tid och plats. Invånare, brukare och kunder ska lätt kunna utföra sina ärenden, förstå vad de kan förvänta sig av Eskilstuna kommun och följa processen.

Mål från Eskilstunas program för digital transformation:

- Inkommande frågor och ärenden till vår kommunkoncern hanteras till största del av invånarna, brukarna och kunderna själva med hjälp av den självservice som tillhandahålls.
- Ärenden som hanteras via digital självservice ger snabba och kvalitetssäkrade svar eller beslut till användarna.
- Invånare, brukare och kunder är medvetna om vilka förväntningar de kan ha på hur ärendet kommer hanteras, hur processen ser ut och när de får svar eller beslut. De kan enkelt skapa, se och följa sina ärenden på ett och samma ställe. Det finns inga hinder för att kommunicera med handläggare eller ta del av beslut.

Analys av behov av e-tjänster och självservice

Behovet av utveckling av e-tjänster och annan självservice behöver analyseras utifrån var de stora volymerna av frågor och ärenden finns inom kommunen. Kartläggningen ligger till grund för framtida prioriteringar av utveckling av självservice.

Kvalitetssäkra e-tjänsteplattform

Det ska vara lätt att hitta och använda kommunens självservice. För att uppnå detta ska plattformen för e-tjänster kvalitetssäkras utifrån perspektiven dataskydd, informationssäkerhet och tillgänglighet. Den ska även kvalitetssäkras utifrån ett administrativt perspektiv, där det ska vara lätt för kommunens handläggare att administrera ärenden i plattformen.

Blanketter till e-tjänster

I arbetet med att säkra regeringens viljeinriktning med "digitalt först" ska samtliga tjänster som idag erbjuds till invånare, brukare och kunder via

blankett finnas som digital tjänst. Blankett kan finnas kvar men ska ses som ett komplement till de tjänster där det behovet finns.

Avveckla manuell hantering

Eskilstuna kommuns digitala service ska tillhandahållas av med hjälp av optimerade och i så stor utsträckning automatiserade processer som möjligt. För att hanteringen av ärenden ska bli så effektiv som möjligt behöver nuvarande manuella steg i e-tjänsteprocesser, som till exempel att flytta information manuellt mellan olika verksamhetssystem, elimineras så mycket som möjligt. Befintliga e-tjänster behöver ses över och analyseras för att se var sådana här manuella uppgifter finns och hur de ska kunna tas bort.

Automatiserade beslut

En annan viktig del för att öka servicen i de ärenden som inte kan hanteras med hjälp av självservice är att identifiera vilka tjänster som kan hanteras med stöd av automatiserade regelstyrda processer. Därför görs en utredning över vilka beslut som skulle kunna helt eller till stora delar automatiseras. Minst en pilot ska genomföras för ett område som kommer fram i utredningen.

Införande av Mina sidor

För att kunna ge god insyn i hanteringen av ett ärende som skapas digitalt krävs möjligheten att kunna följa sitt och/eller sina ärenden och att dessa går att hantera via en så kallad "Mina sidor". I dagsläget har Eskilstuna kommun flera olika tillämpningar av "Mina sidor" och det finns ingen möjlighet för en invånare att få en samlad överblicksbild över sina ärenden inom kommunen. Införandet av Mina Sidor som ska ske som en integrerbar portallösning som ger invånare, brukare eller kund god insyn och transparens så att de kan följa alla sina respektive ärenden som de har i kommunen.

Tydlig process för utveckling av e-tjänster

För att långsiktigt kunna ställa om och säkerställa att framtidens digitala tjänster lever upp till de krav som ställs på automatiska och transparenta tjänster behöver processen för att ta fram, förvalta och utveckla e-tjänster kartläggas, utvecklas och standardiseras. Syftet är att utveckling av e-tjänster ska ske på ett effektivt sätt och utgå från invånare, brukare, kunders, företagares och verksamhetens behov.

Utökad service för näringsidkare

Kommunen vill stärka det lokala näringslivet och arbeta bort hinder för tillväxt genom bland annat förbättrad service för näringsidkare. Flera insatser på området kommer genomföras, bland annat tillgängliggörs service genom en chattfunktion via kommunens företagswebb. I arbetet med att utveckla

appen Eskilstuna direkt ska arbetet särskilt beakta behovet inom näringslivet för att appen även ska fungera som en kanal för företagare.

Effektiva stödprocesser

Målområdesbeskrivning från Eskilstunas program för digital transformation

Eskilstuna kommunkoncern står inför utmaningar som behöver mötas för att kunna leverera välfärd med fortsatt hög kvalitet till en större befolkningsandel samtidigt som människor med rätt kompetens i arbetsförålder minskar i andel. För att lyckas med det behöver ytterligare resurser frigöras till välfärden genom ökad inre effektivitet.

Det finns en stor potential av effektiviseringsåtgärder i många av kommunkoncernens stödprocesser. Genom processoptimering med fokus på smarta integrerade lösningar och automation säkerställs att kommunkoncernens stödprocesser är kvalitetssäkrade och effektiva.

Mål från Eskilstunas program för digital transformation

- Kommunkoncernens stödprocesser är anpassade utifrån kärnverksamheternas nya arbetssätt och behov och lever upp till det som förväntas av ett optimerat och effektivt arbetssätt.
- Kommunkoncernens administrativa stödprocesser är optimerade, kvalitetssäkrade och automatiserade. Målet är att så många processer som möjligt ska vara helt automatiserade.
- Medarbetare upplever sin arbetsvardag och digitala arbetsplats som effektiv. Smart designad teknik med användarvänliga gränssnitt i kombination med genomtänkta arbetssätt har lett fram till väl fungerande och anpassade hjälpmedel i medarbetarnas vardag.

Införande av stöd för digital arbetsplats

En pilot med Microsoft 365 har under 2021 genomförts med 100 användare och projektet tar sig in i nästa fas där man utifrån lärdomar i piloten och beaktande av tidigare beslut om informationslagring i molntjänster tar implementeringen inom Eskilstuna kommun framåt.

Införande av Klient som tjänst

Idag ägs hårdvara i form av datorer, läsplattor och telefoner av förvaltningarna själva vilket bland annat medfört undermålig livscykelhantering med en åldrande maskinpark som leder till ökade supportkostnader, försämrade kostnadskontroll samt ökade IT-säkerhetsbrister. Därför införs en modell med centraliserad licens- och hårdvaruhantering som leasas av användaren. Det leder till minskat produktionsbortfall, förbättrad livscykelhantering, säkrare maskinpark och en ökad kostnadskontroll hos de olika förvaltningarna som bara betalar för

den kapacitet som används. Maskinparken behöver bytas ut succesivt och införandet av klient som tjänst beräknas pågå under en treårsperiod.

Införande av digital tjänstelegitimation

Som ett stöd i enklare hantering för medarbetares digital identitet inför Eskilstuna kommun en digital tjänstelegitimation som gör det möjligt för medarbetare att legitimera sig och signera digitalt. Den digitala tjänstelegitimationen är kopplad till både individ och organisation och tillhandahålls av arbetsgivaren. Den ersätter användandet av privat BankID.

Digital inkludering av medarbetare

För att stötta kommunens medarbetare i den digitala omställningen behöver initiativ för att motverka digitalt utanförskap bland medarbetare genomföras. Allt fler upplever utmaningar med de nya arbetsätten som digitaliseringen leder till och interna utredningar visar att det finns en dold digital skam hos många som leder till försämrade upplevelse av arbetsvardagen kopplad till den digitala arbetsmiljön. Eskilstuna kommun behöver göra insatser för att höja den digitala kompetensen hos medarbetare runt om i organisationen för att stötta omställningen.

Framtidens intranät och medarbetarportal

En viktig del i den digitala arbetsplatsen är utformningen av framtidens intranät. Dagens intranät, internportalen, är en av flera kanaler kommunens medarbetare ska förhålla sig till i en komplex digital arbetsplats. För att matcha dagens såväl morgondagens behov för ett relevant och ett effektivt stöd är internportalen i behov av en ny plattform och översyn av innehåll. Arbetet inleds med en behovsanalys och ställs i relation till hela den digitala arbetsplatsen.

IT-stöd för sjuk- och friskänmälan

Processen för sjuk- och friskänmälan för kommunens medarbetare ses över. Dagens systemstöd är inte integrerat med andra IT-stöd och innehåller alltför många manuella administrativa steg. Det leder till hög risk för bland annat felaktigt utbetalda löner. Initiativet handlar om att förbättra processen samt komplettera, byta ut eller ta bort nuvarande digitala lösning.

Samordnad on- och off-boarding

Processer för när nya medarbetare introduceras och avslutas inom kommunen, så kallad "On- och off-boarding" präglas idag av många manuella och spridda moment. För att göra processen mer effektiv och öka dess verkningsgrad ses den över och kompletteras med digitala inslag som underlättar för så väl chefer som medarbetare, höjer kvaliteten på arbetet och bidrar till ökad attraktivitet.

Utvecklat årshjulsarbete

Årshjulsarbetet ska förbättras och göras effektivare genom förenklad rapportering, med syfte att frigöra tid som i stället kan ägnas för analysarbete. Arbetet ska tydliggöra rapporteringsvägar och rapportstrukturer där medarbetare och chefer har tydliga roller och ansvar

där IT-stödets fulla potential tillvaratas. Arbetet ligger också till grund för målgruppsanpassat beslutsstöd för chefer där anpassade rapporter för olika målgrupper utvecklas utifrån specifika behov. Målgrupper kan vara förvaltningens ledningsgrupp, mellanchef och/eller enhetschef eller en processroll.

Digitalt introduktionsprogram

Kommunledningskontoret ser över och utvecklar introduktionsprogrammet för nya medarbetare. Introduktionen är idag omfattande och innebär många fysiska möten. Mycket av introduktionen går ut på att nya medarbetare ska förstå de digitala stödsystemen som kommunen använder och rapporterar i. Genom att nyttja den nya lärplattformen för kortare utbildningsfilmer kan processen för introduktion göras effektivare och med anpassad.

Systemstöd för avvikelshantering

Stödprocessen för säker arbetsmiljö ses över, främst gällande avvikelshantering då dagens systemstöd för att hantera avvikelser för en säker arbetsmiljö (tillbud och arbetsskador) inte fyller alla behov av enkelhet och överblickbarhet för chefer. Genom att se över dagens process och gå emot nya arbetssätt med hjälp av nyare effektivare digitala stöd kan kommunen bland annat öka kvaliteten och dokumentationen inom arbetsmiljöområdet och dessutom minska antal system.

Förhållande till redan fattade politiska beslut

Kommunstyrelsens plan för digital transformation är en realisering av beslutet KSKF/2019:351 Eskilstunas program för digital transformation. Därutöver förhåller den sig till och är beroende av följande beslut:

- KSKF/2020:187 IT Policy för Eskilstuna kommunkoncern
- KSKF/2020:188 Eskilstuna kommunkoncerns Plan för IT-utveckling
- KSKF/2013:236 Kvalitetspolicy för Eskilstuna kommunkoncern
- KSKF/2020:360 Riktlinje för informationssäkerhet