

Socialnämnden

Missiv - Socialnämnden digitaliseringsplan 2023 - 2024

Förslag till beslut

Nämnden godkänner digitaliseringsplan för 2023 - 2024

Ärendebeskrivning

Dagens snabba IT-utveckling med digitalisering i fokus, kombinerat med förändrade beteenden ger upphov till nya produkter, tjänster och arbetssätt som tillsammans påverkar förvaltningens olika verksamheter i snabb takt. Detta påverkar även de förväntningarna som medborgare, medarbetare och andra aktörer ställer på förvaltningen. Bland annat ökar kraven på förvaltningens innovationsförmåga samt tjänsteerbjudande. Nu har nämnden tagit fram en digitaliseringsplan för 2023–2024.

Socialförvaltningen, Överförmyndarkontoret och Arbetsmarknad och Vuxenutbildningsförvaltningen har ett gemensamt digitaliseringsteam där arbete med digitalisering bedrivs enligt bästa praxis. Under 2023 och 2024 fortsätter detta arbete med att utveckla och effektivisera struktur och arbetssätt för att optimera och stödja förvaltningarna mot Digital Transformation. Teamet kommer fortsätta att undersöka möjligheterna med att utnyttja centrala förmågor samt delta i de projekt där nya centrala förmågor ska upphandlas för att säkerställa att även våra krav tillgodoses. Vidare kommer teamet att arbeta för ökad automatisering och ökad förmåga till informationsutbyte mellan intern och externa intressenter.

Finansiering

Idag arbetar verksamheterna främst med digitisering genom att till exempel tillhandahålla ett digitalt e-formulär i stället för en pappersblankett. Digitisering är processen att omvandla analoga data till digitala data.

För att automatisera våra processer och nå fasen digital transformation, krävs ökade resurser i form av kompetens och finansiering.

SOCIALFÖRVALTNINGEN

Elisabeth Kantor
Förvaltningschef

Plan för digital transformation

Socialnämnden

Innehållsförteckning

Grundläggande förutsättningar	2
Ledning, styrning och organisation	2
Arkitektur och säkerhet	4
Informationsförsörjning och digital infrastruktur	5
Sammanhållen digital service	7
Prioriterade områden	9
Smart och individanpassad välfärd	9
Digital hållbar stad och landsbygd	11
Självklar självservice	13
Effektiva stödprocesser	15

Grundläggande förutsättningar

Målområde

Ledning, styrning och organisation

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

Kommunkoncernen har en gemensam målbild, prioritering och samordning i den digitala utvecklingen för att styra utvecklingsinitiativ mot vår strategiska inriktning och vårt Eskilstuna 2030.

Aktiviteter

Titel	Beskrivning
Struktur och organisation mot digital transformation	<p>Socialförvaltningen (ink. Överförmyndarenheten) och Arbetsmarknad och Vuxenutbildningsförvaltningen har ett gemensamt digitaliseringsteam där arbete med digitalisering bedrivs enligt bäst praxis ITIL. Under 2022 skapades ett förvaltningsgemensamt digitaliseringsteam mellan SF och AVF med syftet att skapa struktur, hitta synergier i förstudie och upphandlingsprocesser samt agera som en spindel där samtliga digitaliseringsbehov samlas in och prioriteras av teamet samt dess styrgrupp.</p> <p>Under 2023 och 2024 fortsätter detta arbete med att utveckla och effektivisera struktur och arbetssätt för att optimera och stödja förvaltningarna mot Digital Transformation.</p> <p>Planerad uppföljning 1: Delår 2, september 2023</p> <p>Planerad uppföljning 2: Helårsuppföljning, februari 2024</p> <p>Planerad uppföljning 3: Delår 2, september 2024</p> <p>Planerad uppföljning 4: Helårsuppföljning, februari 2025</p>

Mål

Kommunkoncernen har ett tillitsbaserat ledarskap och aktivt medarbetarskap som stimulerar utveckling. Ledare på alla nivåer har kompetens inom förändringsledning.

Aktiviteter

Titel	Beskrivning
Fortsatt ökning av digital mognad	Förvaltningen avser att fortsätta sitt arbete med kompetensutvecklingen för högre digital mognad mellan medarbetarna. T.ex. håller systemförvaltarna av verksamhetssystemet VIVA kurser för medarbetarna både under våren och hösten. Planerad uppföljning 1: Delår 2, september 2023 Planerad uppföljning 2: Helårsuppföljning, februari 2024 Planerad uppföljning 3: Delår 2, september 2024 Planerad uppföljning 4: Helårsuppföljning, februari 2025

Mål

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.

Aktiviteter

Titel	Beskrivning
Samarbete med myndigheter och andra kommuner	Förvaltningen har som mål att inhämta inspiration, fakta, tekniska specifikationer och referenser från andra kommuner och myndigheter vid upphandling av nya IT-system för att säkerställa att nya förmågor är ändamålsenliga samt håller nationell standard. Planerad uppföljning 1: Delår 2, september 2023 Planerad uppföljning 2: Helårsuppföljning, februari 2024 Planerad uppföljning 3: Delår 2, september 2024 Planerad uppföljning 4: Helårsuppföljning, februari 2025

Mål

Alla kostnader och nyttor tas i beaktande vid prioriteringar av investering och finansiering av digitala lösningar.

Aktiviteter

Titel	Beskrivning
Konkurrensutsättning och samarbete	Förvaltningen har som mål att samtliga inköp av nya IT-system ska konkurrensutsättas för bästa kostnadsbild. Vidare ska samtliga behov lyftas inom kommunövergripande forum för samarbete och synergi med andra intressenter som efterfrågar liknande lösningar.

Titel	Beskrivning
	Planerad uppföljning 1: Delår 2, september 2023 Planerad uppföljning 2: Helårsuppföljning, februari 2024 Planerad uppföljning 3: Delår 2, september 2024 Planerad uppföljning 4: Helårsuppföljning, februari 2025

Målområde

Arkitektur och säkerhet

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

Ett gemensamt ramverk för de digitala funktionernas arkitektur finns och används av alla förvaltningar och bolag.

Aktiviteter

Titel	Beskrivning
Nationella referensarkitekturer	Där nationella referensarkitekturer tillhandahålls från t.ex. Inera (SKR), ska dessa följas/kravställas på vid upphandling av nya verksamhetssystem. Planerad uppföljning 1: Delår 2, september 2023 Planerad uppföljning 2: Helårsuppföljning, februari 2024 Planerad uppföljning 3: Delår 2, september 2024 Planerad uppföljning 4: Helårsuppföljning, februari 2025

Mål

Arbetet med informationssäkerhet sker systematiskt och riskbaserat och är en naturlig del av arbetet som bedrivs i kommunkoncernens verksamhetsprocesser.

Aktiviteter

Titel	Beskrivning
Systematisk informationssäkerhetsarbete	Informationssäkerhetsarbetet är en integrerad del i digitaliseringsteamets arbetsprocesser. Under 2023 & 2024 fortsätter arbetet med att utveckla strukturer som underlättar styrning och uppföljning och som säkerställer informationssäkerhet och laglig grund för digitaliseringsinitiativ.

Titel	Beskrivning
	Planerad uppföljning 1: Delår 2, september 2023 Planerad uppföljning 2: Helårsuppföljning, februari 2024 Planerad uppföljning 3: Delår 2, september 2024 Planerad uppföljning 4: Helårsuppföljning, februari 2025

Mål

Öppna nationella standarder används som regel för informationsutbyte, avsteg från detta behöver motiveras.

Aktiviteter

Titel	Beskrivning
Informationsutbyte	Kravställning på öppna APler kommer att vara en obligatorisk krav i upphandlingar av nya verksamhetssystem för att möjliggöra informationsutbyte med redan befintliga verksamhetssystem. En förutsättning för informationsutbyte är att både det gamla och det nya verksamhetssystemet har möjlighet att ta emot och skicka information. Planerad uppföljning 1: Delår 2, september 2023 Planerad uppföljning 2: Helårsuppföljning, februari 2024 Planerad uppföljning 3: Delår 2, september 2024 Planerad uppföljning 4: Helårsuppföljning, februari 2025

Målområde

Informationsförsörjning och digital infrastruktur

Kommunkoncernens verksamhetsprocesser som är beroende av effektiv tillgång till information av god kvalitet. Exempel på sådan information är uppgifter om personer, företag, fastigheter samt utförare och leverantörer. Koncernen skapar och använder ständigt data och information vilket kräver på en effektiv och sammanhållen informationsförvaltning. Det handlar om hela processen, från att skapa alternativt hämta information via användandet till arkivering.

All information som är nödvändig för att bedriva verksamhet ägs inte av kommunkoncernen. En del kommer från andra aktörer som ingår i den nationella digitala infrastrukturen (NDI) som bland annat samordnas och styrs av Myndigheten för digitalisering (DIGG). Det är information som ska användas i så stor utsträckning som möjligt.

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

Mål

Masterdata och grunddatakällor är identifierade och har ett fastställt ägarskap och en förvaltning. Kommunkoncern använder ett gemensamt kommuninvånarregister.

Aktiviteter

Titel	Beskrivning
Integration mot kommunens katalogtjänst som Masterdata	Vid införande av nya verksamhetssystem ska autentisering och auktorisering ske via kommunens centrala katalogtjänst (AD) där ägarskap och förvaltning sker av den centrala IT-funktionen. Planerad uppföljning 1: Delår 2, september 2023 Planerad uppföljning 2: Helårsuppföljning, februari 2024 Planerad uppföljning 3: Delår 2, september 2024 Planerad uppföljning 4: Helårsuppföljning, februari 2025

Mål

All data som får delas ska delas så öppet som möjligt i standardiserade format.

Aktiviteter

Titel	Beskrivning
Nationell standard saknas	Idag saknas en nationell standard för hur öppna data ska tillhandahållas. Dock kommer krav på Öppna APIer ställas vid upphandling av nya verksamhetssystem. Planerad uppföljning 1: Delår 2, september 2023 Planerad uppföljning 2: Helårsuppföljning, februari 2024 Planerad uppföljning 3: Delår 2, september 2024 Planerad uppföljning 4: Helårsuppföljning, februari 2025

Mål

En digital infrastruktur som möjliggör informationsutbyte inom stat, kommuner, bolag, näringsliv och regioner.

Aktiviteter

Titel	Beskrivning
Öppna APIer	Kravställning på öppna APIer kommer att vara en obligatorisk krav i upphandlingar av nya verksamhetssystem för att möjliggöra

Titel	Beskrivning
	<p>informationsutbyte med både interna och externa intressenter.</p> <p>Planerad uppföljning 1: Delår 2, september 2023</p> <p>Planerad uppföljning 2: Helårsuppföljning, februari 2024</p> <p>Planerad uppföljning 3: Delår 2, september 2024</p> <p>Planerad uppföljning 4: Helårsuppföljning, februari 2025</p>

Målområde

Sammanhållen digital service

För att kunna möta invånarnas förväntningar på högkvalitativ, transparent digital service behöver kommunkoncernen jobba med att aktivt sammanföra bakomliggande digital infrastruktur som utgör grunden för den service som tillhandahålls.

Förutsättningen för att kunna erbjuda sammanhållna välfärdstjänster är att det finns samverkande processer, nationella, koncern- och förvaltningsgemensamma digitala funktioner samt gemensamma data att tillgå. Gemensamma krav ställs vid upphandling av nya lösningar. Principen "once only" och "one place only" råder inom kommunkoncernen.

Mål

Det finns samverkande processer för digital service. Utgångspunkten är invånarnas, brukarnas, kundernas, näringslivets och medarbetarnas behov och förväntningar.

Aktiviteter

Titel	Beskrivning
Användning av centrala förmågor	<p>Idag tillhandahålls fåtal förmågor för digital service som är framtagna med perspektivet att samtliga förvaltningar ska kunna använda sig av förmågorna. Under 2023 och 2024 kommer digitaliseringsteamet att arbeta med att undersöka vilka centrala förmågor uppfyller våra krav (T.ex. informationssäkerhetskrav) och därmed kan utnyttjas av både SF och AVF.</p> <p>Planerad uppföljning 1: Delår 2, september 2023</p> <p>Planerad uppföljning 2: Helårsuppföljning, februari 2024</p> <p>Planerad uppföljning 3: Delår 2, september 2024</p> <p>Planerad uppföljning 4: Helårsuppföljning, februari 2025</p>
Länsgemensam Socialtjänstsystem	<p>För socialtjänst och vård- och omsorg i Sörmlands kommuner. Nätverket för kommundirektörer i Sörmland har fattat beslut att alla nio kommuner ska</p>

Titel	Beskrivning
	<p>ha ett gemensamt system för socialtjänst inklusive vård- och omsorg.</p> <p>Digitaliseringsteamet kommer under 2023 och 2024 delta i projektet för att lyfta upp SFs och AVFs krav på det nya socialtjänstsystem.</p> <p>Planerad uppföljning 1: Delår 2, september 2023</p> <p>Planerad uppföljning 2: Helårsuppföljning, februari 2024</p> <p>Planerad uppföljning 3: Delår 2, september 2024</p> <p>Planerad uppföljning 4: Helårsuppföljning, februari 2025</p>

Mål

Service- och tjänsteerbjudanden ska vara utformade så att användare inte behöver lämna samma information vid flera tillfällen. Samma princip gäller också för allt arbete som utförs inom kommunkoncernen.

Aktiviteter

Titel	Beskrivning
Förbättrad användarupplevelse	<p>Digitaliseringsteamet arbetar aktivt för att service- och tjänsteerbjudanden ska vara utformade så att användare inte behöver lämna samma information vid flera tillfällen. T.ex. genom Singel Sign On (SSO).</p> <p>Planerad uppföljning 1: Delår 2, september 2023</p> <p>Planerad uppföljning 2: Helårsuppföljning, februari 2024</p> <p>Planerad uppföljning 3: Delår 2, september 2024</p> <p>Planerad uppföljning 4: Helårsuppföljning, februari 2025</p>

Mål

Det finns ett gemensamt basutbud av digitala plattformar och tjänster som samutnyttjas av hela kommunkoncernen.

Aktiviteter

Titel	Beskrivning
Ökning av deltagande i kommunövergripande projekt	<p>Digitaliseringsteamet ska under 2023 och 2024 sträva efter att delta och lyfta upp våra krav på nya digitala plattformar och tjänster som är kommunövergripande.</p> <p>Planerad uppföljning 1: Delår 2, september 2023</p>

Titel	Beskrivning
	<p>Planerad uppföljning 2: Helårsuppföljning, februari 2024</p> <p>Planerad uppföljning 3: Delår 2, september 2024</p> <p>Planerad uppföljning 4: Helårsuppföljning, februari 2025</p>
Digitala Brevutskick	<p>Idag gör förvaltningarna stora mängder pappersutskick. Bakgrunden till projektet är att ställa om till mer digitala utskick i syfte att:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Minska kostnader för material och hantering, - Möjliggöra att information når mottagare snabbare, - Höja säkerhet genom att mottagaren behöver identifiera sig med t.ex. BankID, - Minska pappersanvändning för bättre miljö. <p>Planerad uppföljning 1: Delår 2, september 2023</p> <p>Planerad uppföljning 2: Helårsuppföljning, februari 2024</p> <p>Planerad uppföljning 3: Delår 2, september 2024</p> <p>Planerad uppföljning 4: Helårsuppföljning, februari 2025</p>
Digital tidsbokning och incheckning	<p>Digital tidsbokning bidrar till effektivare (minskad) administration och vid avbokning eller ombokningar kan detta ske digitalt istället för telefonsamtal. Vidare bidrar projektet till ökad tillgänglighet då medborgarna kan boka tid digitalt dygnet runt.</p> <p>Digital incheckning bidrar till att handläggare kan arbeta fram tills att brukaren är på plats och behöver inte spendera arbetstid på att vänta i receptionen. Ibland upp till 15 minuter.</p> <p>Planerad uppföljning 1: Delår 2, september 2023</p> <p>Planerad uppföljning 2: Helårsuppföljning, februari 2024</p> <p>Planerad uppföljning 3: Delår 2, september 2024</p> <p>Planerad uppföljning 4: Helårsuppföljning, februari 2025</p>

Prioriterade områden

Målområde

Smart och individanpassad välfärd

Verksamhetsutveckling, eller digitalisering, är aldrig ett mål i sig, det är däremot högkvalitativ och likvärdig välfärd som leder till trygga, självständiga och meningsfulla liv. Det är den drivkraften som ska ligga till grund för att ställa om arbetssätt för att skapa ett bättre samhälle.

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. Sättet som Eskilstuna kommunkoncern levererar välfärd på är i förändring redan nu. I organisationen pågår många initiativ som bidrar till en förbättrad helhet. Det är alla de små och stora förändringar som också kräver en samordning och styrning för att bidra till att skapa ett bättre samhälle. Den komplexa förändringsresan är Eskilstuna kommunkoncerns digitala transformation.

Med hjälp av exempelvis robotik, automation och sakernas internet i kombination med datadriven utveckling kan nya värden skapas. Kommunkoncernen ska tillsammans med nya partners och i samverkan med civilsamhälle, näringsliv och akademi göra det möjligt att skapa tjänster som ökar graden av elev-, brukar- och personcentrering. Digitalisering leder till att resurser frigörs och istället kan användas för att skapa större nyttor för invånare, brukare, kunder och elever samtidigt som människors förutsättningar för ökad bildning och livskvalitet förbättras.

Ökad kvalitet, men framförallt precision inom välfärden blir ett måste för att klara av långsiktiga utmaningar. Med precision avses att rätt åtgärder, omsorg eller insatser ges en individ för att tidigt undvika långsiktiga kostnadsdrivande behov av samhällsåtgärder.

Kompetens- och resursförsörjning inom skola, vård, omsorg och andra välfärdstjänster är en utmaning, nu och i framtiden. Det finns inte nog med medarbetare för att leverera välfärd på traditionellt sätt, här ses digitaliseringen som en viktig möjliggörare för att lyckas. Digitaliseringen ökar möjligheterna till att skapa trygga och självständiga liv samt ökad likvärdighet och effektivitet i skola, vård och omsorg samt andra välfärdstjänster.

Mål

Kommunkoncernen tillhandahåller högkvalitativa välfärdstjänster baserade på invånares, brukares och kunders behov och bidrar till ökad nöjdhet i kommunkoncernens leveranser.

Aktiviteter

Titel	Beskrivning
Strävan efter digital transformation	<p>Digitaliseringsteamet strävar efter att SF och AVF nå fasen Digital Transformation. Detta innebär att förvaltningarna drar fördel av teknologin i alla aspekter av sin verksamhet. Detta resulterar i teknikförändring, kulturell förändring, verksamhetsförändring och förändring i värdeleverans.</p> <p>Planerad uppföljning 1: Delår 2, september 2023</p> <p>Planerad uppföljning 2: Helårsuppföljning, februari 2024</p> <p>Planerad uppföljning 3: Delår 2, september 2024</p> <p>Planerad uppföljning 4: Helårsuppföljning, februari 2025</p>

Mål

Kommunkoncernen levererar effektiv välfärd på helt nya sätt. Medarbetarnas förändrade arbetssätt ökar mängden elev- brukar, och kundtid. När färre timmar läggs på administrativa arbetsuppgifter kan samhällets demografiska förändringar mötas.

Aktiviteter

Titel	Beskrivning
Digitisering	<p>För att SF och AVF ska nå fasen digital transformation krävs ökade investeringar i att omvandla analog data till digital data. Det vill säga digitisering av vår data så att information kan bearbetas av datorsystem. Digitaliseringsteamet ska arbeta aktivt med digitisering under 2023 och 2024.</p> <p>Planerad uppföljning 1: Delår 2, september 2023</p> <p>Planerad uppföljning 2: Helårsuppföljning, februari 2024</p> <p>Planerad uppföljning 3: Delår 2, september 2024</p> <p>Planerad uppföljning 4: Helårsuppföljning, februari 2025</p>

Mål

Kommunkoncernen tar tillvara på och använder den ökade mängd tillgänglig 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

Aktiviteter

Titel	Beskrivning
Integration mot kommunens BI system	<p>Digitaliseringsteamet kommer att kravställa på att nya verksamhetssystem ska integreras mot kommunens BI system för tillgång till förbättrad beslutsunderlag till chefer och ledningsgrupper.</p> <p>Planerad uppföljning 1: Delår 2, september 2023</p> <p>Planerad uppföljning 2: Helårsuppföljning, februari 2024</p> <p>Planerad uppföljning 3: Delår 2, september 2024</p> <p>Planerad uppföljning 4: Helårsuppföljning, februari 2025</p>

Målområde

Digital hållbar stad och landsbygd

Med en digital hållbar stad och landsbygd lägger Eskilstuna grunden till vad som idag kan kallas för en smart stad (Smart city). Med hjälp av gemensam IT-arkitektur och digital infrastruktur, som binder samman Eskilstuna med andra städer och regioner, ökas och tillvaratas dataflödet i stad och landsbygd. En digital hållbar stad och landsbygd är nödvändig för att tillgodose behovet av nya tjänster i välfärden.

Satsningen inom området bidrar till ett samhälle som står rustat för morgondagens behov. Genom stärkt styrning och delaktighet av stad och landsbygd vill Kommunkoncernen möta de behov som uppkommer i takt med att Eskilstunas urbana utmaningar ökar, de är främst större befolkningsmängd med ökad andel människor i behov av välfärd, förändrade rörelsemönster i staden och ökad mobilitet samt frågan om trygghet i våra olika stadsdelar. De urbana utmaningarna skapar nya behov hos våra invånare och i staden.

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. Genom att låta all våra data ligga till grund för analys och prognostisering av till exempel mänskliga och ekonomiska flöden i staden skapas ytterligare förståelse för hur kommunkoncernen kan förbättra upplevelsen för våra invånare och besökare i Eskilstuna.

Genom att ta tillvara på möjligheterna med sakernas internet (IoT) kombinerat med öppen, delad och tillgänglig data vill Eskilstuna kommunkoncern även göra det möjligt för andra offentliga aktörer, näringsliv, akademi och privatperson att enkelt kunna bidra till att både skapa nya tjänster, men även att göra befintliga tjänster i stad och landsbygd mer sammankopplade, attraktiva och effektiva.

Tillsammans, med hjälp av gränsöverskridande samarbeten skaparkommunkoncernen ett bättre liv för människor i stad och landsbygd.

Mål

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.

Aktiviteter

Titel	Beskrivning
Möjligheter med IoT	<p>Kommunen arbetar för att ta fram en IoT strategi. Digitaliseringsteamet har varit delaktigt i det arbete genom att ge synpunkter på utformningen av strategin. Vidare behöver SF och AVF resurser och rätt kompetens för att identifiera hur IoT kan nyttjas ute i våra verksamheter.</p> <p>Planerad uppföljning 1: Delår 2, september 2023</p> <p>Planerad uppföljning 2: Helårsuppföljning, februari 2024</p> <p>Planerad uppföljning 3: Delår 2, september 2024</p> <p>Planerad uppföljning 4: Helårsuppföljning, februari 2025</p>

Mål

Informationsflödet i den smarta staden och landsbygden används för att optimera effektiviteten av olika verksamheter som bedrivs i Eskilstuna.

Aktiviteter

Titel	Beskrivning
Vilka möjligheter finns med IoT	<p>Idag saknar vi kunskapen om vilka möjligheter IoT kan medföra. Därav kommer SF och AVF arbeta för att ta reda på hur informationsflödet i den smarta staden och landsbygden kan användas för att optimera effektiviteten av olika verksamheter som bedrivs inom SF och AVF.</p> <p>Planerad uppföljning 1: Delår 2, september 2023</p> <p>Planerad uppföljning 2: Helårsuppföljning, februari 2024</p> <p>Planerad uppföljning 3: Delår 2, september 2024</p> <p>Planerad uppföljning 4: Helårsuppföljning, februari 2025</p>

Mål

Information i form av öppen och delad data tillgängliggörs till andra offentliga aktörer, näringsliv, civilsamhälle och akademi och ligger till grund för nya samhällstjänster som främjar människor i stad och landsbygd.

Aktiviteter

Titel	Beskrivning
Fortsatt arbete med att tillhandahålla öppna data	<p>Digitaliseringsteamet fortsätter sitt arbete med att tillhandahålla öppna data till både interna och externa intressenter genom att kravställa på öppna APlar vid upphandling av nya verksamhetssystem.</p> <p>Planerad uppföljning 1: Delår 2, september 2023</p> <p>Planerad uppföljning 2: Helårsuppföljning, februari 2024</p> <p>Planerad uppföljning 3: Delår 2, september 2024</p> <p>Planerad uppföljning 4: Helårsuppföljning, februari 2025</p>

Målområde

Självklar självservice

Kommunkoncernen använder digitaliseringens möjligheter för att aktivt ompröva etablerade arbetsätt samt utveckla och förnya service och tillgänglighet. När självservice är en självklarhet och genomsyrar kommunkoncernens tjänster gynnar det inte bara samhället i stort, det bidrar även till att förbättra vårt näringsliv, effektivisera tjänster samtidigt som demokratin värnas.

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.

Genom att tillhandahålla tjänster som är designade för självservice och som hanteras genom regelstyrda automatiserade processer kan kommunkoncernen ge invånaren och företagaren svar

direkt, dygnet runt, på inkommande frågor och ärenden. Då tillgodoser vi behoven hos dem som vill hantera sina ärenden själva, samtidigt som tid frigörs från medarbetare. Tid som bland annat kan användas för att möta de invånare, brukare och

kunder som verkligen behöver fysiska möten.

Mål

Inkommande frågor och ärenden till vår kommunkoncern hanteras till största del av invånarna, brukarna och kunderna själva med hjälp av den självservice som tillhandahålls.

Aktiviteter

Titel	Beskrivning
E-tjänster	SF och AVF har under 2022 arbetat med att skapa nya e-tjänster (digitisering) för att effektivisera sina processer genom att ta bort fysiska pappersblanketter. Digitaliseringsteamet kommer att arbeta vidare med att i högre utsträckning digitisera sina pappersblanketter, dock kräver detta ökade investeringar. Planerad uppföljning 1: Delår 2, september 2023 Planerad uppföljning 2: Helårsuppföljning, februari 2024 Planerad uppföljning 3: Delår 2, september 2024 Planerad uppföljning 4: Helårsuppföljning, februari 2025

Mål

Ärenden som hanteras via digital självservice ger snabba och kvalitetssäkrade svar eller beslut till användarna.

Aktiviteter

Titel	Beskrivning
Ökad automatisering av e-tjänster	Tyvärr saknas resurser och kompetens för att automatisera våra process vilket hindrar vår resa mot digital transformation. Digitaliseringsteamet kommer att arbeta vidare med att i högre utsträckning automatisera våra processer och inte enbart digitisera vissa delar av processer genom enbart en digital formulär. Planerad uppföljning 1: Delår 2, september 2023 Planerad uppföljning 2: Helårsuppföljning, februari 2024 Planerad uppföljning 3: Delår 2, september 2024 Planerad uppföljning 4: Helårsuppföljning, februari 2025

Mål

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.

Aktiviteter

Titel	Beskrivning
Grundläggande förutsättning behöver tillhandahållas centralt	<p>För att brukare och klienter ska enkelt skapa, se och följa sina ärenden på ett och samma ställe behöver förmågan tillhandahållas centralt. T.ex. vill vi undvika att medborgare behöver logga in i olika system eller portaler för respektive förvaltning där deras ärende hanteras. En medborgare kan ha flertal ärenden fördelade på flertal förvaltningar.</p> <p>Vad som är rimligt och som SF och AVF kan bidra med är att genom öppna APIer möjliggöra att inhämta ärenden från kommunens e-tjänsteplattform till verksamhetssystemet samt skicka ärendestatus till den centrala förmågan.</p> <p>Planerad uppföljning 1: Delår 2, september 2023</p> <p>Planerad uppföljning 2: Helårsuppföljning, februari 2024</p> <p>Planerad uppföljning 3: Delår 2, september 2024</p> <p>Planerad uppföljning 4: Helårsuppföljning, februari 2025</p>

Målområde

Effektiva stödprocesser

Eskilstuna kommunkoncernen 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.

Förändringar och åtgärder som berör kommunkoncernens inre effektivitet drivs av ledare, chefer och medarbetare tillsammans. Genom en väl genomtänkt och anpassad digital arbetsplats som utgår från medarbetarnas behov och ökar möjligheterna till en enklare och effektivare vardag som dessutom bidrar till en attraktivare arbetsplats.

Mål

Kommunkoncernens stödprocesser är anpassade utifrån kärnverksamheternas nya arbetsätt och behov och lever upp till det som förväntas av ett optimerat och effektivt arbetsätt.

Aktiviteter

Titel	Beskrivning
Fortsatt arbete med att nå digital transformation	<p>Digitaliseringsteamet ska fortsätta sitt arbete med att identifiera digitaliseringsinitiativ för att optimera och effektivisera processer inom SF och AVF.</p> <p>Planerad uppföljning 1: Delår 2, september 2023</p> <p>Planerad uppföljning 2: Helårsuppföljning, februari 2024</p> <p>Planerad uppföljning 3: Delår 2, september 2024</p> <p>Planerad uppföljning 4: Helårsuppföljning, februari 2025</p>
Ärendehanteringssystem	<p>Socialförvaltning behöver förbättra rättssäkerheten, ärendehantering och beställningar inom organisationen. Artvise är ett komplement till verksamhetssystemet Viva. Artvise är tilltänkt att användas som ett ärendehanteringssystem genom att koppla bland annat interna beställningar, e-tjänster, funktionsbrevlådor, faxfunktioner, säker meddelanden och bankID-funktioner med mera.</p> <p>Planerad uppföljning 1: Delår 2, september 2023</p> <p>Planerad uppföljning 2: Helårsuppföljning, februari 2024</p> <p>Planerad uppföljning 3: Delår 2, september 2024</p> <p>Planerad uppföljning 4: Helårsuppföljning, februari 2025</p>

Mål

Kommunkoncernens administrativa stödprocesser är optimerade, kvalitetssäkrade och automatiserade. Målet är att så många processer som möjligt ska vara helt automatiserad.

Aktiviteter

Titel	Beskrivning
Fortsätta arbetet med att optimera och kvalitetssäkra processer	<p>SF och AVF kommer att fortsätter sitt arbete med att tillhandahålla nya förmågor som digitiserar, optimerar och kvalitetssäkrar administrativa stödprocesser. Dock krävs högre nivå av investering för att automatisera stödprocesserna.</p> <p>Planerad uppföljning 1: Delår 2, september 2023</p> <p>Planerad uppföljning 2: Helårsuppföljning, februari 2024</p> <p>Planerad uppföljning 3: Delår 2, september 2024</p>

Titel	Beskrivning
	Planerad uppföljning 4: Helårsuppföljning, februari 2025

Mål

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.

Aktiviteter

Titel	Beskrivning
Högre krav på användarvänlighet samt digitala verktyg för medarbetarna	<p>Digitaliseringsteamet kommer i framtida upphandlingar av nya IT-system att kravställa på användarvänlighet och ökad automatisering för att underlätta medarbetarnas vardag.</p> <p>Planerad uppföljning 1: Delår 2, september 2023</p> <p>Planerad uppföljning 2: Helårsuppföljning, februari 2024</p> <p>Planerad uppföljning 3: Delår 2, september 2024</p> <p>Planerad uppföljning 4: Helårsuppföljning, februari 2025</p>
Inskanning till VIVA	<p>Medarbetarna inom SF och AVF har efterfrågar möjligheten att skanna in fysiska dokument till verksamhetssystemet VIVA.</p> <p>Projektet har som mål att möjliggöra att direkt från en multifunktionell skrivare skanna in dokument till verksamhetssystemet VIVA.</p> <p>Planerad uppföljning 1: Delår 2, september 2023</p> <p>Planerad uppföljning 2: Helårsuppföljning, februari 2024</p> <p>Planerad uppföljning 3: Delår 2, september 2024</p> <p>Planerad uppföljning 4: Helårsuppföljning, februari 2025</p>