

Handlingsplan Digital målbild för Alingsås kommun - öppen och smart 2020-2022

Typ av styrdokument: Handlingsplan

Beslutande instans: Kommunstyrelsen

Datum för beslut: 2020-05-11, § 77

Diarienummer: 2020.036 KS

Gäller för: Kommunövergripande

Giltighetstid: 2020-12-31

Revideras senast: 2020-12-31

Dokumentansvarig: Digitaliseringsansvarig

Inledning

Handlingsplanen konkretiserar kommunfullmäktiges Digital målbild för Alingsås kommun - öppen och smart och gäller för åren 2020 - 2022. De elva punkterna omfattar såväl avgränsade verksamhetsområden, gemensamma förvaltningsövergripande processer och nationella utvecklingsområden inom digitaliseringen. Genomförande av handlingsplanen kommer att ge ny kunskap som kan återkopplas till pågående och framtida planer, projekt och ambitioner. Förankring, dialog och samsyn mellan förtroendevalda, ledningsfunktioner och medarbetare kommer vara framgångsfaktorer för genomförandet av handlingsplanen.

1. Öka den digitala förmågan

Digitalisering handlar om förändrat arbetssätt som drar nytta av digital teknik kombinerad med organisatoriska förändringar och nya kompetenser. Ledningens engagemang och förmåga är en nyckelfaktor för en framgångsrik digitalisering. Chefer och ledning ska vara delaktiga och ha förmåga att ta beslut i digitaliseringsarbetet.

Men en framgångsrik digitalisering kräver också medarbetarnas delaktighet och inflytande över förändringprocesser.

Organisationens digitala förmåga och mognad ska ökas genom kompetensutveckling för samtliga medarbetare men också riktade insatser för chefer och ledare. Genom att skapa samspel mellan teori och praktik och bygga en kultur som vågar testa och pröva nya lösningar ökar organisationen sin kunskap och förmåga.

En e-learningplattform finns på plats, här finns möjlighet att lägga in nätbaserad undervisning. Dock måste praktik, metoder och kunskap kring nätbaserad utbildning för olika personalgrupper utvecklas för att det ska göra skillnad.

2. En väg in - kommuninvånarportal

Med digitala tjänster kan ökad servicenivå skapas för kommuninvånare och företag. Oavsett kommunens interna struktur - organisatoriskt eller systemtekniskt - bör kommuninvånare och företagare på ett enkelt sätt kunna utföra och följa sina pågående ärenden på ett samlat sätt. Det kan realiseras genom en portal för dator och mobil - en väg in för digitala tjänster - som skapar enkelhet. Ett lyckat exempel på en sådan lösning är Alingsås elevportal "Arena för lärande" där underliggande system kan bytas men portalens funktion som nav består över tid.

Genom att ta tillvara det utvecklingsarbete som gjorts för Arena och genom att utveckla den digitala informationsarkitekturen kan kommuninvånare och företagens kontakter förenklas.

3. En väg in – servicefunktion

En servicefunktion är en kommungemensam bemannad servicepunkt. Funktionen ska ses som ett komplement till kommuninvånarportal och digitala tjänster. För den del av befolkningen som inte använder internet utgör en bemannad servicefunktion en viktig kontaktyta. Men en servicefunktion har också en viktig roll i utvecklingsarbetet genom att bygga kunskap med hjälp av monitorering, mätning och dialog om vad som efterfrågas av våra kommuninvånare och företagare.

Servicefunktionen ska kunna nås via flera kontaktvägar som chat, telefon och epost. Även funktioner som chatbot bör kunna användas. Växeln har en hög svarsfrekvens men KKIK-mätningar visar att det kan vara svårare att nå den övriga organisationen. En servicefunktion kan generellt sett svara på 80% eller mer av de vanligaste frågorna vilket skapar avlastning för övriga organisationen och bättre extern service. När traditionell telefoni minskar i omfång kan det innebära att resurser kan föras över till servicefunktionen. Då enskilda verksamheter får uppdrag för att öka servicegraden för kommuninvånare bör samordning ske så att serviceplattformar kan brukas gemensamt.

4. En väg in - smartare e-tjänster

Alingsås kommun har lång erfarenhet av e-tjänster och har etablerat en mängd så kallade enkla e-tjänster. En ny e-tjänstplattform finns sedan något år på plats vilket möjliggör ytterligare utveckling. Enkla e-tjänster skapar nytta genom kvalitetssäkring av uppgifter men kräver en del manuellt arbete av kommunens personal. Att jobba smartare genom automatisering av hela flödet bör därför vara en målsättning.

Alingsås kommun ska även, som ett komplement till egna e-tjänster, ha som inriktning att ansluta sig till nationella e-tjänster. Prioriterat är att ansluta till säker digital post - *Mina meddelanden* samt företagartjänsten *Serverat/verksamt.se*

5. Smart stad och samhällsbyggande

Arbetet med smart stad pågår genom nätverksbaserad samverkan mellan Alingsås kommun och de kommunala bolagen. Begreppet smart stad handlar om att skapa ett mer hållbart samhälle och bättre livsmiljöer genom att använda digital teknik för smartare samhällsfunktioner och tjänster. En smart samhällsbyggnadsprocess går hand i hand med den smarta staden. Stödja, förenkla och effektivisera bygglov och övrig hantering genom att digitalisera processen. Här krävs verksamhetsutveckling och nya digitala lösningar på berörda förvaltningar.

Arbetet med den smarta staden består i närtid framförallt om att lära av andra, bygga kunskaper, pröva lösningar och skapa en gemensam syn i hela kommunkoncernen. Alingsås kommun är gärna partner/deltagare i något av de nationella projekt som startas kring smarta städer och Sakernas Internet (IoT). Under 2020 och 2021 deltar Samhällsbyggnadskontoret i Digigrow, ett Vinnovaprojekt inom Smart Built Environment.

Alingsås Energi har under 2020 installerat ett radionät (LoRa-WAN) där det kommer att vara möjligt att ansluta IoT-sensorer där funktioner kan vara mätning av vattenflöden, jordfuktighet för bevattningsändamål, badvattentemperatur/kvalitet, bilparkering, fyllnadsgrad papperskorgar etc. Dessa sensorer kan med batteridrift vara aktiva upp till 10 år. Under 2020 ska ett projekt påbörjas för att utvärdera funktion och möjligheter med IoT-sensorer.

6. **Digitalt först – effektivare administration**

Digitalt först - dubbelarbete med såväl digitalt och papper ska fasas ut för gott. Digitalt måste vara förstahandsalternativet för att säkerställa en obruten digital kedja över hela dokumentets livscykel. Från skapande, remiss, antagande, eventuell revidering och till sist arkivering eller gallring. Digitala signaturer har införts för kommunens nämndmöten och för avtal inom upphandling. I e-tjänsterna görs ansökningar som är kopplade till godkännande/signering med Bank-ID. Ett helhetsgrepp ska tas för att möjliggöra digitala signaturer inom ytterligare områden. Alingsås ingår sedan 2019 i ett nätverk via Sambruk för erfarenhetsutbyte och kartläggning av hur digitala signaturer kan användas bland annat kopplad till krav för elektroniskt bevarande av dokument.

E-arkiv är en viktig länk i den digitala kedjan. E-arkiv kan ses som ett samlingsbegrepp för digitalt mellanarkiv där verksamheten behöver och löpande tillgång och det digitala slutarkivet med krav på långtidbevarande av informationen.

Digitalisering handlar om att stimulera digitala flöden och skapa smarta och effektiva processer. Det görs genom att återvinna data som redan finns i våra system och bryta med etablerade stuprörsmodeller. För att lyckas med informationsutbytet och integrationer är öppen standard för data och gränssnitt ett krav. Öppen källkod möjliggör en flexibel och dynamisk verksamhetsutveckling.

Robotstyrd processautomation även kallad RPA är en teknik som kan effektivisera administrationen och spara tid i många rutinbaserade processer. Tekniken fungerar oberoende bakomliggande verksamhetssystem. I dagsläget är det RPA och integrationslösningar som kan skapa automatisering. Utvecklingen kring AI är en viktig framtidsfråga att bevaka och skapa kunskap kring men körbara system bedöms ligga längre fram i tiden. Det är önskvärt att leverantörer bygger in automatisering i befintliga verksamhetssystem men det är ännu så länge sällsynt.

Projektet med att ta fram en lättanvänd beställarportal för att öka avtalstrohet mot upphandlade ramavtal kommer att effektivisera den administrativa processen.

Nyttokalkyler som värderar direkta och indirekta nyttor ska användas vid initiering av projekt samt möjligheten till effekthemtagning ska alltid belysas.

Den digitala arbetsmiljön är en viktig utvecklingsfråga. Systemen behöver vara enkla och smidiga att använda - att skapa information endast en gång är en viktigt princip. Det kan uppnås med en gemensam informationsarkitektur som bygger på öppna standarder för informationsutbyte i kombination med lyhördhet och utvecklingsvilja hos kommunens systemleverantörer. De verksamhetssystem som finns i kommunerna behöver upphandlas regelbundet för att stimulera konkurrens och innovationstryck på marknaden.

Med ökad digitalisering kommer troligen behov av ytterligare system. Samtidigt är det viktigt ta se till möjligheterna att konsolidera i samband med upphandling och införande av nya system. En kartläggning av förvaltningskostnaderna bör genomföras för att ge en samlad bild.

7. Digitaliseringen inom omsorgen

Digitaliseringen ska stödja och utveckla en väl fungerade vårdkedja mellan olika huvudmän men även processer som inte löper över huvudmannagränser. Det är viktigt med en fortsatt utveckling av infrastruktur som bredband och mobila tjänster för att klara uppdraget att leverera digitalt stöd för vård i hemmet. Verksamhetens långa erfarenhet av att utveckla IT-stöd och arbeta med digitalisering är utgångspunkten i utvecklingsarbetet.

Vård- och omsorgsförvaltningen arbetar kontinuerligt med att utreda, pröva och implementera olika tjänster inom digitalisering utifrån behovet av att effektivisera och förbereda sig för den kommande demografiska utmaningen. En anslutning till regionens vårdinformationssystem FVM kommer att göras för samordnad vårdplanering. Målet med FVM är med hjälp av digital kommunikation underlätta och förenkla vårdprocessen. Anslutning till Ineras nationella initiativ för säker digital kommunikation (SDK) har potential att ersätta fax- och epost-kommunikation mellan myndigheter och kommunens verksamhet, framförallt hos Vård och omsorgs- och Socialförvaltningen.

8. Informationssäkerhet

Under 2019 har en informationssäkerhetspolicy och principerna om systematisk informationssäkerhetsarbete antagits av kommunfullmäktige. En roll som informationssäkerhetssamordnare har tillsatts och en handlingsplan har antagits för arbetet. Förslag till riktlinjer för informationssäkerhet beräknas vara klara för beslut i kommunstyrelsen innan sommaren 2020.

EU:s dataskyddsförordning (GDPR), NIS-direktivet, OSL och säkerhetskyddslagen ställer rättsliga krav på hur kommunens data kan hanteras.

Alingsås kommun följer löpande vägledningar från Datainspektionen, DIGG och andra myndigheter samt från eSam, ett samverkansorgan mellan myndigheter och SKR.

Idag erbjuds lösningar där kommunen kan överlåta sitt data till någon annan aktör att lagra och förvalta. Det kan vara molntjänster som innehåller olika typer av samverkansytor eller mer traditionella tjänster för drift och förvaltning av verksamhetssystem. Det systematiska informationssäkerhetsarbetet ska alltid kopplas på när externa datatjänster upphandlas.

Alingsås kommun följer utvecklingen och diskussionen kring molntjänster. eSam har uttalat att de bedömer informationen som röjd i molntjänster som lyder under utländsk lagstiftning. Det pågår en utredning kring en statlig molntjänst vars resultat troligen kommer att få påverkan på hur och på vilket sätt kommuner och myndigheter kan lägga data i molntjänster. Utredningen ska vara klar under 2021. I dagsläget bedömer Alingsås kommun det ej som lämpligt att information som omfattas av sekretess lagras eller delas i molntjänster/drifftjänster som lyder under utländsk lagstiftning. Varje molntjänst bör provas för sig.

Ett område som identifierats som stärkande av Informations- och IT-säkerheten är elektroniska tjänstekort som möjliggör en högre skyddsnivå och den mer säkra inloggningsmetoden två-faktors-autentisering. Alingsås kommun har under 2019 drabbats av phishingattacker, som röjer inloggningsnamn och lösenord, vilket både är kostsamt och påverkar förtroendet hos allmänheten. Införande av två-faktors-autentisering är ett sätt att skydda sig från denna typ av informationsläckage. Idag har vissa personalgrupper inom Vård- och omsorgsförvaltningen e-tjänstekort för mobil åtkomst till journalinformation. Kostnaden för ett e-tjänstekortinförande för samtlig personal bör tas med i budgetarbetet kommande år. Rutiner för utfärdande av e-tjänstekort på lämplig tillitsnivå behöver tas fram.

9. Öppna data och interna data

Öppna data är kopplad till datadriven innovation och en del av samhällets digitaliseringsprocess. Öppna data är information från offentliga organisationer tillgängliga för vem som helst att använda, återanvända och distribuera utan andra förbehåll än källangivelse och vidarelicensiering. I dagsläget uppfyller Alingsås kommun en basnivå av öppna data enligt EU:s PSI-direktiv. Men det finns stor potential att öppna upp mer av Alingsås kommun data externt.

Principen öppna data innebär också att kommunen kan konsumera och återanvända data från statliga myndigheter och verk.

En översyn över hur tillgången öppet data för intern användning kan ökas bör göras. Hur kan vi samordna, förenkla tillgången och även ta vara på förädling av strukturerad data som idag fastnar lokalt i system. Med fördel kan sådan data visas som geodata (GIS).

För att hitta data och information behöver gemensamma begrepp och nomenklaturer etableras. Används samma begrepp kommer det att vara lättare att hitta information. Med metadata kan flera begrepp kopplas till samma information. Modellen som ligger till grunden för användardata ska uppdateras, för att bli mer flexibel men även för att stödja riktlinjer för informationssäkerhet bättre. Ett sådant arbete har koppling till dokumenthanteringsplaner, processkartläggning och informationsarkitektur.

10. Demokrati - Kultur

Digitala lösningar kan öka transparensen och delaktigheten i den demokratiska processen. Det faktum att många svenskar befinner sig i ett digitalt utanförskap måste adresseras. Här är biblioteket en viktig uppgift där även föreningslivet är en resurs som bör involveras i detta arbete. Alingsås kommun bör delta i aktiviteter som syftar till att skapa digital delaktighet som Digidel och All Digital Week.

Att skapa tillgänglighet är en viktig aspekt i allt digitaliseringsarbete. Människor ur alla delar av samhället ska kunna ta del av digitaliseringens möjligheter.

En fortsatt utveckling av det digitala stödet för ärendeprocessen och hanteringen av politiska möten är viktigt och belyses i Digitalt först (punkt 6 i handlingsplanen).

Andra IT-lösningar, som voteringsystem och e-förslagssystem, kan ses som möjligheter till ökad transparens och ökad lokaldemokrati. Om sådana system ska implementeras behöver det hanteras i särskilda ärenden utanför handlingsplanen.

11. Skolans digitalisering

Digitaliseringen av skolan är en fortlöpande process där teknik och pedagogik behöver samspela.

All personal ska alltid inkludera digitala arbetsätt i alla delar av den pedagogiska verksamheten, i administrationen av utbildningen, vid genomförandet av undervisningen och i elevernas skolarbete. Förvaltning och skolledning behöver tillse att det finns resurser och strukturer för planering, uppbyggnad och implementering av arbetsätt som möjliggör digitalt lärande i hela organisationen; för elever, för lärare, för pedagogisk och administrativ personal, för skolledning och för förvaltningsledning. Att vara en lärande organisation borgar för ett långsiktigt förvaltande av den digitala kompetensen.

Trygghet med tekniken ska finnas genom en likvärdig tillgång till digitala verktyg och infrastruktur med god funktionalitet. Skolan ska utveckla digital kompetens och förmåga i skolan för barn, pedagogisk personal och skolledare. Pedagogisk personal ska ha kompetens att välja och använda ändamålsenliga digitala verktyg som en integrerad del i undervisningen. En viktig faktor för att lyckas är att utveckla skolledningens strategiska förmåga att leda digitalt utvecklingsarbete.

Digitaliseringen fortsätter genom att utvecklade av digitala prov och digitala läromedel. Skolportalen Arena för lärande är en möjliggörare vid snabba förändringar och omställningar inom skolan. Arena ska fortsätta utvecklas som kommunikationsnav. Genom att använda accepterade standarder och begrepp för skodata möjliggörs anslutning till nationella digitala tjänster. Automatisering av prenumerationer för digitala läromedel (EGIL) är en sådan nytta som bygger på att Alingsås kommun ansluter till ISO-standard SS12000. Kompetensutveckling av pedagogisk personal är viktig. Skolbiblioteken ska utvecklas till resurs i digitaliseringen.

Område	2020	2021	2022
Ökad den digitala förmågan	Kompetensutveckling för medarbetare och ledare	Kompetensutveckling för medarbetare och ledare	Kompetensutveckling för medarbetare och ledare
En väg in – Kommuninvånarportal	-	Förstudie	Projekt
En väg in - servicefunktion	Samordna med serviceuppdrag på SBK	Förstudie	Projekt
En väg in – smartare etjänster	Ansluta till Mina meddelanden och Serverat/Verksamt	Automatisering och integrationer	Automatisering och integrationer
Smart stad och samhällsbyggnad	Medverka i Digigrow, Uppstart för projekt IoT-sensorer	Projekt IoT-sensorer	Utvärdering av projekt IoT-sensorer
Digitalt först – effektivare administration kommunkoncernen	<ul style="list-style-type: none"> > Projekt digitala signaturer, > Projekt e-arkiv > Projekt automatisering för HR- och ekonomi-administration > Projekt e-handel > Kartläggning förvaltningskostnader 	<ul style="list-style-type: none"> > Projekt digitala signaturer, > Projekt e-arkiv > Projekt automatisering HR- och ekonomi-administration > Projekt e-handel > Informationsarkitektur > Ta fram metadata och riktlinjer för gemensamma begrepp 	<ul style="list-style-type: none"> > Utvärdering projekt digitala signaturer, > Utvärdering projekt e-arkiv > Utvärdering projekt automatisering HR- och ekonomi-administration > Utvärdering projekt e-handel
Digitaliseringen inom omsorgen	<ul style="list-style-type: none"> > Projekt automatisering försörjningsstöd > Ansluta till FVM 	<ul style="list-style-type: none"> > Projekt automatisering försörjningsstöd > Ansluta till FVM 	<ul style="list-style-type: none"> > Utvärdering av projekt automatisering försörjningsstöd > Ansluta till FVM
Informationssäkerhet	<ul style="list-style-type: none"> > Framtagande av riktlinjer för informationssäkerhet > Genomföra handlingsplanen för informationssäkerhet 	<ul style="list-style-type: none"> > Genomföra handlingsplanen för informationssäkerhet > Införa elektroniskt tjänste-ID för all personal 	<ul style="list-style-type: none"> > Genomföra handlingsplanen för informationssäkerhet > Införa elektroniskt tjänste-ID för all personal
Öppna data	<ul style="list-style-type: none"> > Ansluta till VGR:s plattform för informationssäkerhet 	<ul style="list-style-type: none"> > Ansluta till VGR:s plattform för informationssäkerhet > Skapa geodata på 	<ul style="list-style-type: none"> > Ansluta till VGR:s plattform för informationssäkerhet > Geodata
Demokrati - Kultur	>Digidel	>Digidel	>Digidel

**Skolans
digitalisering**

> Utveckling av
Arena för lärande
> Nationell
prenumerationstjänst
-EGIL
> Vidareutveckling
av digitala prov
> Kompetens-
utveckling
skolpersonal
> Utveckla
användning av och
öka tillgång till
ändamålsenliga
digitala lärresurser.
> Fler digitala
verktyg för år F-6

> Utveckling av
Arena för lärande
> Nationell
prenumerationstjänst
-EGIL
> Vidareutveckling
av digitala prov
> Kompetens-
utveckling
skolpersonal
> Utveckla
användning av och
öka tillgång till
ändamålsenliga
digitala lärresurser.
> Fler digitala
verktyg för år F-6

> Utveckling av
Arena för lärande
> Vidareutveckling
av digitala prov
> Kompetens-
utveckling
skolpersonal
> Utveckla
användning av och
öka tillgång till
ändamålsenliga
digitala lärresurser.
> Fler digitala
verktyg för år F-6
