

2022-02-07

§ 13 2022.031 KS

Handlingsplan för Digital Målbild Alingsås kommun - öppen och smart 2022-2024

Ärendebeskrivning

Kommunstyrelsen antog den 11:e maj 2020, § 77 Handlingsplan Digital målbild Alingsås kommun – öppen och smart 2020-2022. Handlingsplanen konkretiserar kommunfullmäktiges "Digital målbild för Alingsås kommun - öppen och smart". Handlingsplanen följs upp och uppdateras årligen.

Beredning

Kommunledningskontoret har i skrivelse den 14 januari 2022 lämnat följande yttrande:

Digitalisering är inget självändamål utan syftar till att skapa nyttor för invånare, företagare och besökare. Handlingsplanens elva punkter omfattar såväl avgränsade verksamhetsområden, gemensamma förvaltningsövergripande processer och nationella utvecklingsområden inom digitaliseringen. Digitalisering påverkar kommunens verksamheter på alla nivåer.

Arbetsutskottet har den 26 januari 2016, § 15 behandlat ärendet.

Beslut

Kommunstyrelsens beslut:

Handlingsplan Digital målbild för Alingsås kommun – öppen och smart 2022-2024 antas.

Expedieras till

Samtliga nämnder och förvaltningar

Handlingsplan för Digital Målbild Alingsås kommun - öppen och smart 2022-2024

Typ av styrdokument: Handlingsplan
Beslutande instans: Kommunstyrelsen
Datum för beslut: 2022-02-07, § 13.
Diarienummer: 2022.031 KS

Gäller för: Kommunövergripande
Giltighetstid: 2023-02-28
Revideras senast: 2023-02-28
Dokumentansvarig: Digitaliseringsansvarig

Innehåll

1.	Inledning	4
2.	Öka den digitala förmågan	4
3.	Servicefunktion – en väg in	5
4.	En väg in – smarta e-tjänster	5
5.	Smart stad och landsbygd	5
6.	Digitalt först	6
7.	Digitaliseringen inom omsorg	7
8.	Informationssäkerhet	8
9.	Öppna data	8
10.	Demokrati – Kultur	9
11.	Skolans digitalisering	9

1. Inledning

Digitalisering är inget självändamål utan syftar till att skapa nyttor för invånare, företagare och besökare. Digitalisering innebär förändrat arbetssätt genom att dra nytta av digital teknik kombinerad med organisatoriska förändringar och nya kompetenser

Digitaliseringsarbetet handlar om metoder och riktning där tempo och hastighet måste vara hållbart över tid. Begrep som verksamhetsutveckling och innovation ska inte ses som enstaka irrbloss utan vara en del i helheten där olika initiativ kan länkas till varandra. Handlingsplanen konkretiserar kommunfullmäktiges "Digital målbild för Alingsås kommun - öppen och smart". Planen tillför ett helhetsperspektiv och har systematik i elva punkter som omfattar avgränsade verksamhetsområden, gemensamma förvaltningsövergripande processer och nationella utvecklingsområden inom digitaliseringen. Planen gäller för åren 2022 – 2024 och följs årligen upp och revideras.

Detta är den tredje handlingsplanen som är kopplad till den digitala målbilden. De tidigare genomförda handlingsplanerna har gett erfarenheter och kunskaper som återspeglas i denna plan. Förankring, dialog och samsyn är framgångsfaktorer för ett lyckat genomförande.

2. Öka den digitala förmågan

Digitalisering är dömd att misslyckas med enbart ett uppifrån- och nedperspektiv. Medarbetarnas delaktighet och inflytande över förändringsprocessen krävs för att skapa lösningar som fungerar i praktiken och över tid. Ledningen har ett ansvar för beslut och ramar. Digitalisering ska ses som ett lagspel där alla roller måste vara delaktiga och involverade.

Organisationens digitala förmåga och mognad ska ökas genom kompetensutveckling för samtliga medarbetare men också riktade insatser för chefer och ledare. Genom att bygga en kultur som vågar testa och pröva nya lösningar ökar också hela organisationen sin kunskap och förmåga. Kompetenser kring långsiktig digital informationsförvaltning behövs byggas upp när fokus på analog informationsförvaltning inte återspeglar dagens behov.

En nätbaserad utbildningsplattform (e-lärande) finns idag på plats och de första digitala utbildningar har genomförts. Praktik, metoder och kunskap kring nätbaserad utbildning för olika personalgrupper ska fortsätta utvecklas.

3. Servicefunktion – en väg in

En servicefunktion är en kommungemensam bemannad servicepunkt. Funktionen ska primärt ses som ett komplement till digitala informationskanaler för den del av befolkningen som ännu inte använder internet. Men en servicefunktion har också en viktig roll i det digitala utvecklingsarbetet genom att man bygger kunskap om vad som efterfrågas av våra kommuninvånare och företagare.

Servicefunktionen ska kunna nås via flera kontaktvägar som e-tjänster, chat, telefoni, besök och e-post. Kommunens växel har en dokumenterat hög svarsfrekvens, men de årliga servicemätningarna (KKIK) visar att det kan vara svårare att nå den övriga organisationen. Det är känt från andra kommuner att en samlad servicefunktion har potential att ge ett direkt svar på 80% eller mer av de vanligaste frågorna som ställs av kommuninvånare och företagare. Vilket kan avlasta förvaltningarna och ge bättre service. När traditionell telefoni minskar i omfång kan det innebära att resurser kan föras över till servicefunktionen. En nära samverkan med kommunikatörerna behöver etableras. Vid samlokalisering av verksamheter i ett kommunhus kan en sådan gemensam servicefunktion upplevas som ett logiskt och naturligt steg.

4. En väg in – smarta e-tjänster

Alingsås kommun har lång erfarenhet av e-tjänster och har etablerat en mängd så kallade enkla e-tjänster och på senare år även mer smarta e-tjänster. Alingsås delar utvecklingsarbete kring e-tjänster med andra kommuner i en öppen e-tjänstplattform. Enkla e-tjänster skapar nytta genom kvalitetssäkring av uppgifter men kräver en del manuellt arbete av kommunens personal. Att jobba smartare kräver fler integrationer och mer automatisering vilket utvecklas under punkt 6 - Digitalt först.

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

5. Smart stad och landsbygd

Arbetet med smart stad pågår genom ett projekt mellan Alingsås kommun och de kommunala bolagen. Begreppet smart stad är inte geografiskt begränsat till tätorten utan handlar om att skapa ett mer hållbart samhälle och bättre livsmiljöer genom att använda smarta sensorer, digital teknik för att skapa samhällsviktiga digitala tjänster. Arbetet med den smarta staden består i närtid framförallt om att bygga kunskaper, pröva lösningar, lära av andra och skapa en gemensam syn i hela kommunkoncernen.

Smart stad kräver en flexibel trådlös infrastruktur som 4G/5G eller LoRa. Till denna infrastruktur kan kopplas olika typer av sensorer som har en lång batterilivslängd, upp till 10 år, vilket öppnar upp för helt nya tillämpningar om tillämpningsområden.

Alingsås Energi har byggt upp ett digitalt radionät (LoRa) som täcker tätorten Alingsås där det under 2021 varit möjligt att testa olika typer av smarta sensorer. Målet har varit att utvärdera funktion, ekonomi, drifttillgänglighet.

Fullskaletester har gjorts mätning av vattennivåer/vattenflöden, mätning av badtemperaturer, bilparkeringssensorer på p-platser för rörelsehindrade, mätning av snödjup och daggpunkt (snöstation) mfl. Över landet pågår det liknande projekt och Alingsås kommun söker samverkan för att gå från test- och pilotfasen till mer storskalig nytta. Den smarta staden skapar mängder av data som kan bearbetas, bland annat med hjälp av Artificiell intelligens (AI), för att skapa nytta. Dock är det även här viktigt med informationssäkerhetsanalysen och att ta hänsyn till tillämplig lagstiftning (NIS-direktivet, GDPR mm).

Hand i hand med smart stad går utvecklingen mot den smarta samhällsbyggnadsprocessen. Stödja, förenkla och effektivisera bygglov och övrig hantering genom att digitalisera processen. Här krävs verksamhetsutveckling och nya digitala lösningar på berörda förvaltningar.

6. Digitalt först

Den digitala arbetsmiljön är minst lika viktig som det som den fysiska arbetsmiljön. Systemen behöver vara enkla och smidiga att använda. Information ska bara matas in en gång – dubbelarbete bör undvikas. Det görs genom att använda data som redan finns i våra system och i nationella system. Det kan uppnås med en gemensam informationsarkitektur som bygger på öppna standarder för informationsutbyte. Framgångsrik digitalisering handlar om att stimulera digitala flöden och skapa smarta processer. Öppen källkod möjliggör en flexibel, dynamisk och agil verksamhetsutveckling.

Digitalt måste vara förstahandsalternativet för att säkerställa en obruten digital kedja över hela informationens livscykel vilket kan sammanfattas i begreppet långsiktig informationsförvaltning. Från skapande, remiss, antagande, eventuell revidering och till sist arkivering eller gallring. Digitala underskrifter har införts för kommunala nämndprotokoll, samverkansprotokoll och för avtal som tecknas i samband med kommunal upphandling. I e-tjänsterna görs ansökningar som är kopplade till godkännande eller underskrift med e-legitimation. Ett helhetsgrepp tas 2022 för att möjliggöra digitala underskrifter inom fler områden. Området är fortfarande i utveckling och särskilt viktigt att framhålla är kraven på bevarandeformat för senare lagring i e-arkiv. Alingsås är med och driver nätverksbaserad samverkan med andra kommuner och i dialog med DIGG, Inera mfl aktörer.

E-arkiv är också en viktig länk för en fungerade digitala kedja och är ett samlingsbegrepp för det digitala slutarkivet som arkivmyndigheten ansvarar för och det digitala mellanarkiv där verksamheten ansvarar.

Det är önskvärt att leverantörer bygger in automatisering i befintliga verksamhetssystem men det är ännu inte vanligt. Att kommunen själva investerar i robotstyrd processautomation RPA är ett sätt att snabba på utvecklingen. Tekniken fungerar oberoende bakomliggande verksamhetssystem. Erfarenheterna av de pilotprojekt som genomförts inom personal- och ekonomiadministration samt inom försörjningsstöd visar att det krävs stora volymer av ärenden för det ska vara lönsamt med RPA. Men det finns även annan teknik kan skapa automatisering. Framförallt bedöms tillgången till standardiserade gränssnitt API vara en väg framåt då tekniken är mer öppen, kostnadseffektiv och flexibel. Utvecklingen kring AI är en viktig framtidsfråga att bevaka och skapa kunskap kring men körbara system bedöms fortfarande ligga längre fram i tiden. Så behöver dagens struktur där det kan vara såväl krångligt som kostsamt att läsa data i kommunala verksamhetssystem adresseras. Här kan utvecklingen kring öppna data hjälpa till.

Projektet med att ta fram en lättanvänd beställnings- och fakturaportal kommer att effektivisera den administrativa processen.

Med ökad digitalisering kommer trycket att anskaffa ytterligare system. Samtidigt är det viktigt ta se till möjligheterna att konsolidera databehandlingen i samband med upphandling och införande av nya system. Nyttokalkyler som värderar direkta och indirekta nyttor ska användas vid initiering av projekt samt möjligheten till effekthemtagning ska alltid belysas. En samlad bild över kostnader för floran av kommunala verksamhetssystem behöver skapas och hållas uppdaterad. De verksamhetssystem som finns behöver med viss regelbundenhet upphandlas för att stimulera att leverantörerna utvecklar nya moderna lösningar men även för att uppfylla LOU

7. Digitalisering inom omsorg

Digitaliseringen ska stödja och utveckla en väl fungerade vårdkedja mellan olika huvudmän men även processer som inte löper över huvudmannagränser. Det är viktig 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.

Inom omsorgen arbetar man utifrån behovet av att förbereda sig för den demografiska utmaningen med att utreda, pröva och implementera olika välfärdstjänster. Beroendet av andra aktörer i vårdkedjan påverkar vår förmåga. En pågående anslutning till regionens vårdinformationssystem FVM, som omfattar omsorg, socialtjänst och elevhälsa, får bedömas som osäker då projektet dras med förseningar. Det är ännu för tidigt att ge en prognos för ett införande. Ett nationellt initiativ för säker digital kommunikation (SDK) beräknas finnas tillgängligt under 2022. SDK kommer att ersätta fax inom vårdsektorn. Säker mobil åtkomst till journalinformation har kunnat genomföras genom införande av e-ID för personal inom Vård- och omsorgsförvaltningen.

8. Informationssäkerhet

Alingsås kommun har påbörjat ett systematiskt informationssäkerhetsarbete. Kommunens långsiktiga målsättningar och grundläggande principer för informationssäkerhetsarbetet anges i fullmäktiges informationssäkerhetspolicy. Kommunstyrelsen har fastställt riktlinjer för informationssäkerhet, därtill fastställer kommunstyrelsen årligen en handlingsplan innehållande aktiviteter som ska bidra till att uppnå fullmäktiges långsiktiga målsättningar.

Utöver ständig utveckling och förbättring av det befintliga systematiska informationssäkerhetsarbetet finns här anledning att lyfta två informationssäkerhetsfrågor som har en konkret påverkan på kommunens digitaliseringsförmåga.

Alingsås kommun liksom andra kommuner riskerar i allt högre utsträckning utsättas på ransomware- och phishingattacker som kan slå ut delar av eller hela verksamheten. Phishingattacker röjer inloggningsnamn och lösenord och ransomware krypterar kommunens data och gör den otillgänglig. Än så länge har Alingsås klarat ut uppkomna incidenter även om det har funnits en tydlig verksamhetspåverkan. Ytterligare skyddsåtgärder behöver komma på plats. Ett införande av elektronisk identitet (e-ID) för personal är förutsättning för ökad säkerhet genom att möjliggöra en mer säker åtkomst genom två-faktors-inloggning. E-ID kommer också kunna innehålla information som är av vikt för organisationen som roll och behörighetsnivå, som saknas när medarbetare använder privata lösningar tex Bank-ID. E-ID kommer också underlätta införandet av e-underskrifter. Rutiner för utfärdande av e-ID på lämplig tillitsnivå behöver tas fram. Mot bakgrund av den allmänna hotbilden bör införandet göras så snart som möjligt, helst under 2022.

EU:s dataskyddsförordning (GDPR), NIS-direktivet, OSL och säkerhetsskyddslagen ställer legala krav på kommunens hantering av data. Alingsås kommun följer löpande utvecklingen och diskussionen kring molntjänster, såväl de globala tjänsterna som de som svenska och europiska aktörer erbjuder. Molntjänster erbjuder nya möjligheter men insikter krävs kring var det är legalt och lämpligt att lagra och bearbeta av kommunens data. EU-domstolens domslut i SchremsII-målet är vägledande för hantering av personuppgiftsbehandling hos molntjänsteföretag som har sin juridiska hemvist utanför EU, i så kallat tredje land. Domen i SchremsII-målet slår fast att den personuppgiftsansvarige måste bedöma huruvida skyddsnivån för personuppgifter i molntjänsten är adekvat i förhållande till tredje lands lagar och underrättelseinhämtning. Dessutom kan anlitanade av leverantörer som lyder under amerikanska CloudAct riskera att komma i konflikt med OSL då amerikanska myndigheter kan begära att ta del av kommunens data. I dagsläget bedömer Alingsås kommun det ej som lämpligt att information som omfattas av sekretess delas i molntjänster/drifftjänster som inte lyder under svensk lag. I övrig följer Alingsås kommun utfallet från EU-domstolen och vägledning från europeisk och svensk dataskyddmyndighet och andra relevanta myndigheter.

Alingsås har också deltagit i eSam:s referensgrupp kring en säker- och laglig digital samverkansplattform, ett arbete som fortsätter i en andra del 2022. En lösning för säkra digitala möten har införts i kommunen under 2021. Den har lagligt och tekniskt stöd för videosamtal som omfattas av sekretess eller känsliga personuppgifter. Något som bedöms

inte kunna genomföras i den digitala mötestjänsten Teams. En kartläggning av verksamhetsbehoven av säker digital kommunikation har genomförts och utgör en förstudie för kommande projekt.

9. Öppna 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. I det syftet har Alingsås kommun anslutit sig till VGR:s initiativ för öppna data som erbjuder en gemensam infrastruktur för kommunerna i regionen.

Principen öppna data innebär också att kommunen kan konsumera och återanvända data från statliga myndigheter och verk. En översyn över hur tillgången öppna data för intern användning kan ökas bör göras med fokus på att samordna, förenkla och förädla strukturerad data som idag bara finns lokalt i verksamhetssystem. 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. Men det faktum att många svenskar befinner sig i ett digitalt utanförskap måste adresseras. Här har biblioteket en viktig uppgift och 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. Utformning av hemsidor och e-tjänster ska följa EU:s tillgänglighetsdirektiv. Människor ur alla delar av samhället ska kunna ta del av digitaliseringens möjligheter.

Andra IT-lösningar, som e-voteringsystem och e-förslagsystem, 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 arbetssätt 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 arbetssätt 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 och ett exempel som slår igenom även nationellt. Med en relativt begränsad budget kan lyckade lösningar skapas om man vågar arbeta med användarnära utveckling och öppen källkod. Arena för lärande ska fortsätta utvecklas under 2022 genom teknisk förnyelse och för att kunna stödja nya funktioner. Arena har valt accepterade standarder och begrepp för skoldata för att möjliggöra anslutning till nationella digitala tjänster som att ansluta till beställningsservice för digitala läromedel (EGIL).

Kompetensutveckling av pedagogisk personal är viktig. Skolbiblioteken ska utvecklas till resurs i digitaliseringen.

	2022	2023	2024
1. Ökad den digitala förmågan	>Kompetens-utveckling för medarbetare och ledare >e-lärande	>Kompetensutveckling för medarbetare och ledare >e-lärande	>Kompetensutveckling för medarbetare och ledare >e-lärande
2. En väg in – kommuninvånareportal	>Projekt nytt intranät/kommunportal	>Projekt nytt intranät/kommunportal >Förstudie kommuninvånareportal	> Projekt kommuninvånareportal
3. En väg in - servicefunktion	-	>Förstudie servicefunktion kopplat till Kabomprojektet	>Förstudie servicefunktion kopplat till Kabomprojektet

4. En väg in – smartare etjänster	>Ansluta till Mina meddelanden & Serverat/Verksamt >Plattform för API-integrationer	>API-integrationer	>API-integrationer
5. Smart stad och samhällsbyggnad	>Projekt smart stad	>Projekt smart stad	>Utvärdera projekt smart stad
6. Digitalt först	> Projekt utökning av digitala signaturer > Projekt e-arkiv > Projekt automatisering: HR, ekonomi, försörjningsstöd > Projekt beställnings & fakturaportal > Kartläggning förvaltningskostnader >Projekt beställnings&faktura-portal	> Projekt utökning av digitala signaturer, > Projekt e-arkiv > Projekt beställnings & fakturaportal > Informationsarkitektur > Utvärdera projekt automatisering > Ta fram metadata och riktlinjer för gemensamma begrepp > Utvärdering projekt beställnings&faktura-portal >Utveckling av Intranät/Arena för lärande	> Utvärdering projekt digitala signaturer, > Utvärdering projekt e-arkiv > Utvärdering projekt automatisering HR-och ekonomi-administration
7. Digitalisering inom omsorg	>Projekt automatisering försörjningsstöd >Förberedelser FVM	>Projekt automatisering försörjningsstöd >Tidigast driftstart FVM	>Utvärdering av projekt automatisering försörjningsstöd
8. Informations-säkerhet	> Genomföra handlingsplanen för informationssäkerhet > Projekt e-ID & säker inloggning >Projekt säker kommunikation	> Genomföra handlingsplanen för informationssäkerhet > Projekt e-ID & säker inloggning >Projekt säker kommunikation	>Genomföra handlingsplanen för informationssäkerhet >Utvärdera projekt e-ID & säker inloggning >Utvärdera projekt säker kommunikation
9. Öppna data	>Medverka i VGR:s plattform för öppna data >Digidel	>Medverka i VGR:s plattform för öppna data > Skapa geodata >Digidel	>Medverka i VGR:s plattform för öppna data >Skapa Geodata >Digidel
10. Demokrati och Kultur			
11. Skolans digitalisering	>Utveckling av Arena för lärande > Beställningstjänst digitala läromedel-EGIL > Vidareutveckling av digitala prov > Kompetensutveckling skolpersonal > Utveckla användning av och öka tillgång till ändamålsenliga digitala lärresurser.	>Utveckling av Arena för lärande > Beställningstjänst digitala läromedel-EGIL >Vidareutveckling av digitala prov > Kompetensutveckling skolpersonal > Utveckla användning av och öka tillgång till ändamålsenliga digitala lärresurser.	>Utvärdering av projekt utveckling av Arena för lärande >Vidareutveckling av digitala prov >Kompetensutveckling skolpersonal > Utveckla användning av och öka tillgång till ändamålsenliga digitala lärresurser.

