

Kommunstyrelsen

Digitaliseringsstrategi

Förslag till beslut

Kommunstyrelsen föreslår att kommunfullmäktige antar förslagen digitaliseringsstrategi enligt bilaga 1 till tjänsteskrivelsen daterad den 5 mars 2019.

Sammanfattning

Nacka kommuns ambition är att fortsatt vara bäst på att vara kommun och blev 2018 utsedd till Årets superkommun. Nu vill vi pröva möjligheten att fördubbla tillväxttakten med bibehållen kvalitet utan att behöva växa kontorsorganisationen. I rapporten ”Organisera för tillväxt” (KFKS 2018/1182) som tagits fram under 2018 konstateras att en av faktorerna för att lyckas är en *”Kraftig ökning av digitaliserade tjänster och processer – kräver en initial investering, sammanhållen digitalisering och systemutveckling, och en ökad digital förmåga.”*

Nacka kommun har inom flera områden påbörjat arbetet med digitalisering, några nämnder har tagit spännande initiativ och på kort tid fått mycket att hända. Den föreslagna digitaliseringsstrategin ska möjliggöra att digitaliseringstakten kan öka och bli mer sammanhållen och kostnadseffektiv. Digitaliseringsstrategin ska vara styrande vid beslut och prioriteringar i Nacka kommuns digitaliseringsarbete.

I strategin beskrivs fem strategiska inriktningar som avgörande för att lyckas med kommunens målsättning kring digitalisering:

- Kundens behov styr vårt uppdrag
- Vi sätter informationen i centrum
- Vi utgår från en gemensam digital plattform
- Vi möter framtiden med nyfikenhet, kreativitet och innovation
- Vårt arbete med informationssäkerhet och IT-säkerhet inger förtroende

Kommunstyrelsen har i sin roll att leda och samordna det övergripande ansvaret för den föreslagna digitaliseringsstrategin. Reglementet anger också att kommunstyrelsen har ansvar att vidta åtgärder för att nyttja de möjligheter till utveckling som digitaliseringen ger. Respektive nämnd har ansvar för att driva digitaliseringen inom sitt ansvarsområde utifrån den föreslagna strategin. Under 2019 kommer kommunstyrelsen att få rapporter för hur det



samlade arbetet fortlöper utifrån den föreslagna strategin. Vid kommunstyrelsens sammanträde den 18 februari 2019 beslutades att digitaliseringsstrategin skulle återremitteras för att bland annat kompletteras med anvisningar för rätt reglering och skydd av individens data och integritet. I syfte att förstärka skyddet avseende hantering av data kompletteras digitaliseringsstrategin med en skrivning kring detta. Det ska även noteras att en handlingsplan kommer tas fram för genomförande av den föreslagna digitaliseringsstrategin och en regelbunden uppföljning kommer att ske till kommunstyrelsen.

Ärendet

Nacka kommuns ambition är att fortsatt vara bäst på att vara kommun. Vi blev utsedda till Årets superkommun av Dagens Samhälle våren 2018. Nu vill vi pröva möjligheten att fördubbla tillväxttakten med bibehållen kvalitet utan att behöva växa kontorsorganisationen. I rapporten "Organisera för tillväxt" (KFKS 2018/1182) som tagits fram under 2018 konstateras att en av faktorerna för att lyckas är en *"Kraftig ökning av digitaliserade tjänster och processer – Kräver en initial investering, sammanhållen digitalisering och systemutveckling, och en ökad digital förmåga."*

Nacka kommun har inom flera områden påbörjat arbetet med digitalisering, några nämnder har tagit spännande initiativ och på kort tid fått mycket att hända. Den föreslagna digitaliseringsstrategin ska möjliggöra att digitaliseringstakten kan öka och bli mer sammanhållen och kostnadseffektiv. Digitaliseringsstrategin ska vara styrande vid beslut och prioriteringar i Nacka kommuns digitaliseringsarbete.

Digitalisering är i mångt och mycket förändrade beteenden skapade utifrån nya förutsättningar och möjligheter som tekniken ger. Tekniken är inte det centrala utan snarare det som leder till nya behov, beteenden och lösningar. Förmågan att fånga förändrade behov och med teknikens hjälp erbjuda tjänster på ett nytt sätt blir avgörande för att fullt ut skapa en digital transformation. Den digitala transformationen skapar stora möjligheter till effektiviseringar av en verksamhet, men kan kräva initiala investeringar.

Digitalisering av en verksamhet omfattar många olika delar; förmågan att fånga in förändrade kundbehov, testa ny teknik, hantera lagstiftning som många gånger är anpassad efter en analog värld samt hantering av en mängd säkerhetsfrågor. Kedjan visar att digitalisering kräver ett samspel över klassiska organisatoriska gränser. Beroendet av samspel mellan olika funktioner, lojalitet till det gemensamma målet, modet att våga prova och förståelsen för oro inför det nya, visar att digitalisering av en verksamhet är en stor förändringsresa. På denna resa finns möjlighet att skapa en attraktiv arbetsplats som kännetecknas av utveckling, arbetsglädje, effektivitet och stolthet.

För att lyckas med digitalisering behövs ett utforskande förhållningssätt och ett kontinuerligt arbete med att öka organisationens digitala kompetens. I organisationens tillgång på data och information finns kunskap som genom ett datadrivet arbetssätt ger



värdefulla insikter om kundbehov och verksamhetens förmåga vilket skapar förutsättningar för bättre kundservice.

Strategin beskriver tydligt att syftet med den digitala utvecklingen är att ge bästa möjliga service till våra kunder, samtidigt som den ska ge stöd till mer effektiva arbetssätt. Strategin anger att den digitala utvecklingen främst måste fokusera på att kunden möter en kommun i de digitala kundmötena och att vi samlas kring en gemensam digital plattform. Nacka kommuns inriktning är hög grad av självservice och att kommunens tjänster ska kunna användas i mobilen. Kommunen ska aktivt dela information och data med andra aktörer och bidra till det digitala ekosystemet.

Kommunens digitaliseringsstrategi blir ett viktigt verktyg för att såväl bidra till den regionala digitala agendan som att internt få en sammanhållen styrning för att effektivt kunna driva den digitala utvecklingen som möjliggör bästa servicen till våra kunder (nackabor, besökare, företag och organisationer i Nacka).

Nacka kommun deltar aktivt i det regionala arbetet med digital agenda där det sker ett samarbete mellan länets kommuner, regionen och länsstyrelsen. Stadsdirektören är en av kommunrepresentanterna i styrgruppen för den regionala digitala agendan. Stadsdirektören är också Storsthlm's representant i Inera AB's beredningsgrupp. Stadsdirektören är även ledamot i styrelsen för SKL Kommentus AB där t.ex. upphandling av digitala frågor hanteras. Digitaliseringschefen deltar i det strategiska nätverket för digitalisering inom Storsthlm. Nacka kommun är delaktig i flera samarbeten med andra kommuner kring att utveckla digitala lösningar för att underlätta för Nackaborna till exempel inom det sociala området. Nacka kommun är också med och bidrar och påverkar för att utveckla bättre nationell uppföljning av digitaliseringen.

Strategin gäller för hela Nacka kommuns organisation

Digitaliseringsstrategin gäller generellt för hela Nacka kommuns organisation och specifikt för myndighets- och huvudmannorganisationen och stöd- och serviceorganisationen. Detta innebär att när den kommunala produktionen och de kommunala bolagen använder och ansluter till Nacka kommuns IT-infrastruktur och de kungemensamma digitala lösningarna omfattas de av strategin.

Fem strategiska inriktningar

I strategin beskrivs fem strategiska inriktningar som avgörande för att lyckas med kommunens målsättning kring digitalisering:

- Kundens behov styr vårt uppdrag
- Vi sätter informationen i centrum
- Vi utgår från en gemensam digital plattform
- Vi möter framtiden med nyfikenhet, kreativitet och innovation

- Vårt arbete med informationssäkerhet och IT-säkerhet inger förtroende

Informationssäkerhet

Vid kommunstyrelsens sammanträde den 18 februari 2019 beslutades att digitaliseringsstrategin skulle återremitteras för att kompletteras med anvisningar för rätt reglering och skydd av individens data och integritet, samt att skrivningarna om informationsdelning kompletteras så att adekvat reglering av användningen av individgenererade data uppnås.

I digitaliseringsstrategin (avsnittet *Vårt arbete med informationssäkerhet och IT-säkerhet inger förtroende*) framgår att individens integritet, säkerhet och rättigheter är grundläggande. Det framgår även att kommunens arbete med informations- och IT-säkerhet utgår från juridiska krav inom området. I syfte att förstärka skyddet avseende hantering av data kompletteras digitaliseringsstrategin under aktuellt avsnitt med följande skrivning: *Hantering av kundernas data ska följa ändamålet för den kommunala verksamheten.*

Digitaliseringsstrategin hänvisar i övrigt vad avser informationssäkerhet till Informationssäkerhetsstrategin.

Planerade initiativ under 2019

Under 2019 pågår flera utvecklingsinitiativ för fortsatt digitalisering av verksamheten. Nacka har de senaste åren lanserat en rad e-tjänster och i denna del fortsätter arbetet i syfte att kunna erbjuda ett enklare digitalt kundmöte med hög grad av självservice, nya tjänster och mötesformer (ex fortsatt utveckling av videomöten). Automatisering av arbetsprocesser planeras inom flera verksamheter ex fakturaflöden samt vissa delar av kundvalsprocessen. Tillsammans med SKL pågår ett arbete för att förenkla och underlätta bokning av lokaler och där tillhörande bidragshantering.

I syfte att underlätta hela stadsbyggnadsprocessen påbörjas ett arbete med att skapa digitala detaljplaner. Flera utvecklingsinitiativ pågå kopplat till säkerhet och kommunikation, exempelvis säker lagring av dokument samt integrerad digital signering samt Nackaintern säker inloggning. En rad förstärkningar av infrastrukturen görs för att skapa förutsättningar för användande av välfärdsteknik. I samverkan med externa parter prövas möjligheterna till innovation inom Edtech, möjligheterna med AI kommer att utredas och öppna data planeras att publiceras i samarbete med Storsthlm.

Under 2019 kommer också en uppföljning av ”digitaliseringssjälvskattningen” där medarbetarna i stadshuset både fått skatta sin egen digitala kompetens och ge feedback på systemen som ska ge stöd i vardagen genomföras. Arbetet pågår med att lyfta medarbetarnas digitala kompetens och förbättra stödsystemen.



Ansvar och uppföljning

Kommunstyrelsen har i sin roll att leda och samordna det övergripande ansvaret för den föreslagna digitaliseringsstrategin. Reglementet anger också att kommunstyrelsen har ansvar att vidta åtgärder för att nyttja de möjligheter till utveckling som digitaliseringen ger. Respektive nämnd har ansvar för att driva digitaliseringen inom sitt ansvarsområde utifrån den föreslagna strategin. Under 2019 kommer kommunstyrelsen att få rapporter för hur det samlade arbetet fortlöper utifrån den föreslagna strategin.

Nacka kommun deltar också i det nationella arbetet som startat för att ta fram ett digitaliseringsindex för att följa utvecklingen i kommunerna. Det kommer att tas fram en handlingsplan för genomförande av den föreslagna digitaliseringsstrategin och en regelbunden uppföljning kommer att ske till kommunstyrelsen. Uppföljningen till kommunstyrelsen kommer även lyfta fram ekonomiska aspekter så att kommunstyrelsen ges möjlighet att styra ekonomiskt samt samordna det övergripande ansvaret för digitaliseringsstrategin.

Ekonomiska konsekvenser

Nacka har idag en komplex och svåröverskådlig IT-miljö, vilket driver kostnader och försvårar en effektiv digitalisering. Avsaknaden av en modell för systemförvaltning påverkar möjligheterna till informationshantering, utveckling av tjänster och konsolidering av IT-miljön. Utredningen "Organisera för tillväxt – Att växa utan att växa" visar tydligt på behovet av en kraftig ökning av digitala tjänster, en samlad IT-funktion och med detta ett investeringbehov. Kraven från våra kunder samt verksamheternas behov av effektivisering förutsätter en mycket mer strukturerad hantering av Nackas IT-miljö.

Inom ramen för kommunstyrelsens uppdrag att vidta åtgärder för att nyttja de möjligheter till utveckling som digitaliseringen ger har digitaliseringsenheten internbudgeten beviljats ett tillskott om cirka 6,5 miljoner. Enheten kommer under 2019 att inleda arbetet med att ta fram en Nackamodell för en effektiv IT-systemförvaltning. Modellen kommer möjliggöra samspel inom organisationen kring IT-frågor, tydliggörande av utvecklingsbehov samt kostnader. I syfte att förstärka Nackas utvecklingskraft och möjliggöra åtgärder utifrån digitaliseringsstrategin har enheten förstärkts med nyckelkompetens inom IT-arkitektur och digitalisering. Denna kompetens är kraftigt efterfrågad av verksamheterna och kommer under 2019 att kunna erbjudas.

Förstärkningen av kompetens inom enheten kommer även att utgöra en viktig del i det arbete som startas upp under 2019 kring Nackas digitala kundmöten där såväl frågor kring integrationslösningar som informationshantering är avgörande för framgång. Enheten kommer även under 2019 att fortsätta utveckla sin förmåga kring att hantera robotplattformen. Nacka är först ut bland landets kommuner att ha flera robotprocesser igång och därtill en etablerad förvaltning av tekniken. Verksamheterna planerar för ytterligare utveckling 2019 för att effektivisera sina processer än mer och där behöver digitaliseringsenheten förstärka sin hantering och medverkan.



Konsekvenser för barn

Strategin bidrar till att det blir än viktigare att kommunen designar service efter kundens behov. Barn och ungdomar är en viktig målgrupp för kommunen och strategin styr mot att organisationen utformar digital service som kan möta barn och ungdomars behov på ett bättre sätt.

Bilagor

Bilaga 1 Digitaliseringsstrategi

Bilaga 2 Protokollsutdrag kommunstyrelsen

Lena Dahlstedt
Stadsdirektör

Klara Palmberg Broryd
Strategi- och förnyelsedirektör

Anna Gärdin
Digitaliseringschef