

Diarienummer	Fastställt/senast uppdaterad	Beslutsinstans	Ansvarigt politiskt organ	Ansvarig processägare
KFKS 2024-1145	2025-xx-xx	Kommunstyrelsen	Kommunstyrelsen	Digitaliseringsdirektör
Policy	AI-användning			

## AI-användning

### Dokumentets syfte

Syftet med policyn är att tydliggöra hur Nacka kommun och de kommunala bolagen förhåller sig till användning av AI. Genom policyn tydliggörs förhållningssätt och grundläggande principer för AI-användning. Policyn kompletterar kommunens digitaliseringsstrategi, informationssäkerhetsstrategi och därtill tillhörande styrdokument och ställningstaganden inom området.

### Dokumentet gäller för

Samtliga medarbetare och förtroendevalda i kommunen och de kommunala bolagen.

## I Policyn utifrån kommunens styrmodell

Utifrån *visionen om öppenhet och mångfald* klargör denna policy kommunens vilja att använda AI-tjänster för en ökad tillgängligheten för kommunens medborgartjänster. Användningen ska ses som en potentiell möjliggörare för att korta ned handläggningstider och utöka öppettider i kommunens tjänster genom fortsatt automatisering med hjälp av AI men också för att till exempel sänka språkliga- och andra förståelsetrösklar i all kontakt med Nackaborna med stöd av generativ AI<sup>1</sup>.

Mot bakgrund av kommunens *grundläggande värdering om respekt och förtroende för var och en* möjliggör denna policy ett ansvarsfullt och medvetet ställningstagande för användning av AI-tjänster i kommunens verksamheter. Policyn utgör en respektfull uppmaning att se till teknikutvecklingens potential och möjliggör en verksamhetsutveckling som utmanar och utforskar på ett systematiskt, riskavvägt, robust och ansvarsfullt sätt.

I *ambitionen att vara bäst på att vara kommun* påvisar denna policy viljan att nyttja AI för en kvalitativt bättre och tillgängligare leverans till Nackaborna samt en ökad effektivitet i kommunens administration. Det betyder bland annat att kommunens ambition i avtalade leverantörsrelationer är att både tjänster och relationer ska utvecklas. Det innebär att kommunen ser till möjligheten att driva utvecklingsarbete tillsammans med leverantörer och andra externa avtalsparter. I

<sup>1</sup> AI som skapar nytt material baserat på enkla instruktioner/indata.

dessa samarbeten ska utgångspunkten vara en transparent dialog med möjlighet att dela erfarenheter, kunskaper och data i den mån det finns juridiskt stöd, för att tillsammans uppnå den bästa utvecklingen för Nackaborna och det offentliga Sverige.

De *övergripande målen* uppfylls genom att kommunens verksamhetsutveckling genomsyras av viljan att nyttja potentialen i att AI-användning drivs på ett systematiskt riskavvägt, robust och ansvarsfullt sätt i redan etablerade processer med målet att skapa "Bästa utveckling för alla" och att genom medvetna val och avvägd riskapitet generera "Maximalt värde för skattepengarna".

### **Politisk inriktning**

Nacka kommun ser stora möjligheter i att skapa värde för Nackaborna med hjälp av AI-tjänster. AI har inget självändamål i sig, men har stor potential i syfte att hjälpa verksamheterna att uppnå övergripande mål.

AI som teknikområde är under ständig utveckling och likaså dess regulatoriska aspekter. Nacka kommun vill vara med och forma framtiden genom att bana väg för nya tillvägagångssätt och utmana befintliga strukturer i riktning mot bättre samhällsservice. Detta sker genom att systematiskt väga risker och vidta skyddsåtgärder i relation till de mervärden för Nackaborna samt måluppfyllnad gentemot kommunens övergripande mål som tekniken möjliggör. Arbetssättet innebär medvetna beslut och väl avvägda accepterade risker.

För att kunna använda AI-tjänster i kommunens processer krävs att det sker med hänsyn till den information som hanteras samt regelverk som finns att förhålla sig till. I Nacka kommun görs detta på ett ansvarsfullt systematiskt, robust och riskavvägt sätt med fokus på att skapa bästa värde för Nackaborna.

En framgångsfaktor för att lyckas nyttja potentialen i AI är en ökad kunskap om dess förmågor, öka organisationens digitala mognad och minimera obefogade rädslor hos både medarbetare och Nackabor. Det sker genom att uppmuntra till egen omvärldsbevakning och nyfikenhet, erbjuda kompetenshöjande insatser och genomföra olika utforskande verksamhetsprojekt med AI som en komponent.

## **2 Vägledande principer**

### **Etiska och moraliska aspekter**

Precis som i all verksamhetsutveckling väger de etiska och moraliska aspekterna in i hur AI tillämpas. Som komplement till kommunens vägledande styrdokument är det viktigt att dessa aspekter behandlas så nära tillämpningarna och verksamheterna som möjligt. Vid osäkerhet eller meningsskiljaktigheter används befintliga processer för eskalering.

## **Likabehandling**

AI-tjänster ska utformas så att alla individer och grupper behandlas rättvist och jämlikt. Detta innebär att AI-tjänster inte ska diskriminera, utesluta eller skada/missgynna någon på grund av deras identitet, bakgrund eller andra liknande omständigheter. AI-tjänster ska respektera människans värdighet och mångfald och främja social rättvisa och mänskliga rättigheter.

AI-tjänster ska utformas så att de är tillgängliga och inkluderande för alla individer och grupper. Detta innebär att de ska vara användarvänliga, begripliga och lyhörda för användarnas gensvar och synpunkter. AI-tjänster ska vara kulturellt och kontextuellt lämpliga och tillgodose användarnas behov, förmågor och preferenser. De ska möjliggöra deltagande och samarbete mellan användare.

## **Öppenhet, riskavvägning och rättssäkerhet**

Nacka kommun är utforskande och nyfiken på att utveckla arbetssätt med hjälp av ny teknik och ser därför stora möjligheter med AI. Nya möjligheter som tekniken ger utforskas på ett ansvarsfullt sätt. Det är viktigt att medvetandegöra risker som ny teknik kan medföra, men också ha insikt i de möjligheter och nyttor som dessa erbjuder. Eventuella risker ska alltid ställas i relation till den potentiella nyttan som användandet av AI kan medföra. Detta innebär att utvärdering och riskavvägning sker systematiskt enligt etablerad digitaliseringsprocess.

AI-tjänster ska vara transparenta och förståeliga. Detta innebär att det ska finnas tydlig och meningsfull information om deras syfte, funktion och drift. Det ska finnas begripliga och relevanta förklaringar till AI-tjänsters åtgärder och resultat.

AI-tjänster ska vara tillförlitliga och säkra. Detta innebär att AI-tjänster ska fungera som avsett, utan att orsaka skada eller störningar. AI-tjänster ska vara robusta, motståndskraftiga och anpassningsbara till förändrade förhållanden och användarbehov. AI-tjänster ska därför testas och verifieras med avseende på driftssäkerhet, prestanda, kvalitet och noggrannhet i linje med den fastslagna ambitionen för respektive verksamhetsområde.

## **Informationssäkerhet (integritet och säkerhet)**

Användning av AI förutsätter riskmedvetenhet och adekvat hantering av information. Varje verksamhet ansvarar för att all informationsbehandling görs i enlighet med informationssäkerhetsstrategin och gällande externa regelverk.

## **Ansvar**

Inom den kommunala organisationen är användare av AI ansvariga för tjänsterna och deras handlingar, vilket även följer kommunens styrprincip om att delegera ansvar och befogenheter till lägsta effektiva nivå. Ansvaret medför att det för varje AI-tjänst ska finnas tydliga och identifierbara roller, ansvars- och

användningsområden samt styrningsstrukturer. Detta för att minimera risker för både bristande användning men även sanktionsåtgärder mot kommunen. AI-tjänster ska följa relevanta lagar, förordningar och etiska standarder. AI-tjänster ska vara föremål för tillsyn, revision och utvärdering. Vid användning av AI-tjänster ska det finnas mekanismer för prövning och korrigerande.

### 3 Användning av AI inom kommunens verksamheter

En förutsättning för användning av AI i tjänsten är att den sker med beaktande av Nacka kommuns beslutade styrmodell och styrdokument och i övrigt på ett lagligt, hållbart, välvägt och förtroendeingivande sätt utifrån angivna principer i denna policy.

Följande ska alltid ligga till grund för användning av AI-tjänster inom kommunens verksamheter:

- Medarbetaren ansvarar för den information som den matar in i en AI-tjänst.
- Medarbetaren ansvarar för hur den använder resultatet från en AI-tjänst. När medarbetare producerar något med stöd av AI ansvarar den för att granska och rätta eventuella fel innan materialet används.
- Eventuella avvikelser, fel eller missbruk ska rapporteras enligt kommunens kanaler för incidentrapportering för informationssäkerhet och dataskydd.

#### 3.1 Anpassade/upphandlade AI-tjänster

Användning av anpassade/upphandlade AI-tjänster<sup>2</sup> ska ske med följande som utgångspunkt;

- Personuppgifter, uppgifter som omfattas av sekretess och/eller annan känslig information<sup>3</sup> får endast behandlas inom ramen för en anpassad/upphandlad AI-tjänst om tjänsten är anskaffad, skapad eller införd specifikt för kommunens behov och i enlighet med kommunens krav, om det därigenom säkerställs att tjänsten behandlar uppgifterna/informationen på ett säkert sätt.
- Anpassade/upphandlade AI-tjänster ska i möjligaste mån främja och möjliggöra användning av generativ AI inom kommunens verksamheter.

---

<sup>2</sup> AI som är anskaffad, skapad eller införd specifikt för kommunens behov och i enlighet med kommunens krav.

<sup>3</sup> Information som inte utgör handling/uppgift som omfattas av sekretess enligt offentlighets- och sekretesslagens bestämmelser men som ändå kan anses innebära/medföra skada om den tillgängliggörs.

### 3.2 Allmänt tillgängliga AI-tjänster

Användning av allmänt tillgängliga AI-tjänster<sup>4</sup> (inkluderat generativ AI) ska ske med följande som utgångspunkt;

- Enbart information som klassas som öppen<sup>5</sup> får delas. Det innebär att känsliga personuppgifter, uppgifter som omfattas av sekretess och/eller annan känslig information inte får delas inom ramen för en allmänt tillgänglig AI-tjänst.

### 3.3 Användning av kommunens information för utveckling av AI-tjänster

Som utgångspunkt stödjer kommunen de leverantörer, som kommunen har upphandlade avtal med, som har viljan att utveckla sina tjänster för medborgarnas bästa att ges möjlighet att använda kommunens information för utveckling och förbättring av sina AI-tjänster. Detta kan ske endast under förutsättning att detta inte strider mot lag eller andra föreskrifter. Beslut om detta tas med grund i samma riskavvägningsprinciper som tillämpas i utvärderingen om AI-tillämpningens lämplighet och regulatoriska krav.

---

<sup>4</sup> AI-tjänster som är tillgängliga för vem som helst att använda, t.ex. via en websida eller applikation och som därmed inte är anskaffade, skapade eller införda specifikt för kommunens behov.

<sup>5</sup> Med öppen information avses information som t.ex. skulle kunna publiceras på [nacka.se](http://nacka.se)