



Datum
2018-02-26

Kommunledningsgruppen

Digitalisering och automatisering

Sammanfattning

Regeringen ser digitaliseringen som den just nu enskilt största förändringsfaktorn som påverkar alla delar av samhället. Trots det går den digitala utvecklingen för långsamt inom framför allt offentlig sektor. De primära orsakerna till den långsamma utvecklingen inom Sveriges kommuner anses vara brist på kompetens, brist på pengar för införandet, osäkerhet och rädsla, avsaknad av tydliga direktiv på nationell och kommunal nivå samt infrastruktur. Det är viktigt att ha ett gemensamt perspektiv för hur digitalisering ska användas som verksamhetsutveckling samt att verksamhetsutveckling inte ska prioriteras olika bland Trelleborgs olika nämnder.

Svensk samhällsservice står inför stora utmaningar. Medborgarna blir både fler och äldre. De grupper som är i behov av vår service ökar volymmässigt i snabbare takt än resurserna som ska tillgodose behoven. Digitala tjänster och automatisering leder till en mer effektiv och medborgarvänlig service. Tid frigörs som verksamheterna i stället kan använda till att ge stöd åt medborgaren. På så sätt kan vi exempelvis få fler personer att bli självförsörjande och komma ut på arbetsmarknaden samt leva ett så självständigt liv som möjligt.

All administration som följer en given process och är regelstyrd kan automatiseras. Automatisering kan därför tillämpas på all administration inom offentlig sektor. För att fortsatt driva automatiseringen behövs personer med processkompetens i alla delar av organisationen. Utöver processkompetens behöver organisationen programmeringskompetens för att undvika ekonomiska externa kostnader. Det är en förutsättning att sådan kompetens finns centralt för att vi fortsatt ska kunna bedriva automatisering och i synnerhet för att Trelleborgs kommun ska kunna applicera digitalisering och automatisering på en övergripande nivå med medborgaren i fokus.



Bakgrund

Offentlig administration ska enligt förvaltningslagen handläggas enkelt, snabbt och kostnadseffektivt. Vidare ska myndigheter underlätta för den enskilde att ha med den att göra och medborgaren ställer allt högre krav idag på service och tillgänglighet. Som ett led i detta startade Arbetsmarknadsförvaltningen sin digitala resa hösten 2014 då förvaltningen hade fått nog av faxar och annan digital inkompetens inom den svenska välfärden. Arbetsmarknadsförvaltningen bestämde sig där och då att det inom ett år ska vara möjligt för medborgarna i Trelleborgs kommun att ansöka om försörjningsstöd digitalt och den 1 september 2015 blev det verklighet. 75 procent av alla som söker försörjningsstöd i Trelleborgs kommun gör det idag via den digitala tjänsten och 100 procent av alla som söker digitalt får beslut om sitt försörjningsstöd inom en arbetsdag. Det finns ingen kommun i Sverige som är i närheten av det!

När vi hade haft igång vår digitala tjänst i ungefär ett år och kunde se att alla processer satt, blev det naturligt att automatisera handläggningen av försörjningsstödet.

Även Socialförvaltningen har under några års tid arbetat med att förenkla sina processer och har under 2017 automatiserat ansökan om servicetjänster/trygghetslarm, ansökan, beslut och utbetalning av sjuklöneersättning inom LSS, ansökan och beslut för egenvård och avgiftshantering.

Under 2017 har följande iakttagelser gjorts (av e-strateg) och som anses vara viktiga och prioriterade områden för Trelleborgs kommun.

- 1) Utveckling, drift och förvaltning av e-tjänster
- 2) Utveckling, drift och förvaltning av trelleborg.se
- 3) Utveckling, drift och förvaltning av slättnet
- 4) Ny katalogtjänst som skapar förutsättningar för integrationer av olika system
- 5) Innovation
- 6) En samlad karttjänst som exempelvis visar detaljplaner, nya bostäder, kuststad 2015, fiberutbyggnad skolor med nyckeltal (lärartäthet, antal elever per lärare etc) med mera
- 7) E-arkiv, dokumenthantering(plan)

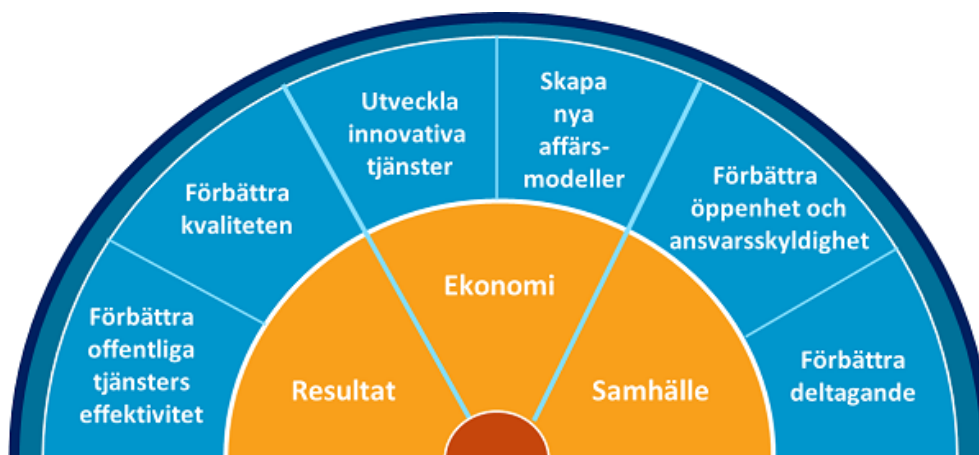


8) RPA (robotplattform) utveckla och förbättra arbetet med att effektivisera verksamheterna och stödfunktionernas processer genom automatisering

9) Öppen data

Nya jobb skapas genom en stimulering av ekonomin och en större efterfrågan på personal med färdigheter för att arbeta med öppna data. Under 2016, kommer det att finnas 75 000 lediga jobb inom öppna data i den offentliga sektorn i EU:s mer än 28 medlemsstater. År 2020, kommer denna siffra att öka till nästan 100 000 jobb inom öppna data. Detta leder till nästan 25 000 nya direkta öppna data-jobb år 2020.

Resultat från den offentliga sektorn kan framhävas av öppna data. Bättre effektivitet i processer och tillhandahållande av offentliga tjänster kan uppnås tack vare tvärsektorielt delande av data, för att ge snabbare tillgång till information. De ackumulerade kostnadsbesparingarna för EU28+ år 2020 förutspås vara lika med 1,7 miljarder euro.



Källa: <https://www.europeandataportal.eu/sv/using-data/benefits-of-open-data>



Nuläge

RPA plattformen (UI-PATH) är bara en del av hela automatiseringsprocessen. Beroende på vad som skall automatiseras kan det se lite olika ut, men generellt följer den detta upplägg:

Via kommunens hemsida fylls någon form av e-ansökan i via kommunens e-tjänsteplattform. Denna sparas som en fil i e-tjänsteplattformen, där den hämtas upp av en integrationsmotor och flyttas till RPA plattformen där en robot tar vid och fyller i uppgifterna från e-ansökan i verksamhetssystemet. Detta är en ganska lång kedja med många beroenden som måste stämma överens för ett lyckat resultat. Förändras någonting i kedjan får det omedelbara konsekvenser i nästa steg. IT-avdelningens driftansvar sträcker sig normalt till att ansvara för servrar, operativsystem, databaser och interna tekniska system som integrationsplattformen. IT-avdelningen har idag inget ansvar för något verksamhetssystem utan ser RPA plattformen som ett verksamhetssystem och tar idag hand om serverdriften för denna. Det som skiljer RPA plattformen från våra andra verksamhetssystem är att det är mer integrerat med serverns operativsystem och kräver då en högre teknisk kompetens från den systemansvarige än för andra verksamhetssystem.

Analys

Trelleborgs kommun behöver agera omgående på en central nivå för att vidareutveckla välfärden för varje enskild Trelleborgare!

För en framgångsrik digital utveckling i Trelleborgs kommun krävs:

- en tydlig ledningsstruktur.
- verksamheterna driver själva sin verksamhetsutveckling men med tydliga ramar, mål och krav. För att fullfölja och uppnå resultat bör det finnas en strukturerad modell för verklighetsanalys, genomförande och uppföljning av arbetet. samt stöttning för att komma igång med arbetet och för att fullfölja uppsatta mål.
- en sammanhållande funktion för digitalisering.

Med digitaliseringen som en möjliggörare kan vi förenkla och/eller förbättra medborgarservicen samt öka möjligheten för företagare att interagera och



kommunicera med kommunen. Detta bidrar till en högre grad av delaktighet och i synnerhet fokus på medborgaren, den som vi finns till för. Trelleborgs kommun kommer att få en ökad effektivitet internt och externt genom att effektivisera processer och arbetssätt och på så sätt öka kvalitén i alla verksamheter inåt och utåt.

Om Trelleborgs kommun har som mål att inom organisationen hantera den dagliga driften samt kunna göra förändringar i befintliga automatiseringsprocesser behöver följande uppfyllas:

- Ansvarsfördelningen måste klarläggas och beslutas.

IT-avdelningen svarar för drift och underhåll av serverna för hemsida, e-tjänsteplattform, integrationsmotor, RPA plattform och verksamhetssystem. Integrationsmotorn ägs av IT-avdelningen. Hemsidan och e-tjänsteplattformen ägs av kommunledningsförvaltningen. RPA plattformen ägs av arbetsmarknads- och socialförvaltningen. Verksamhetssystemen ägs av respektive förvaltning.

- Förändringsprocessen (Change) måste fastställas.

Vem har rätt att beställa förändringar i miljön och hur skall detta gå till? (IT-avdelningen arbetar enligt det processbaserade arbetssättet ITIL för att hantera förändringar)

Hur kvalitetssäkrar vi förändringar? Behov av testmiljö.

- SLA nivåer för ingående system måste fastställas.

Alla system som driftas av IT-avdelningen har idag en avtalad tillgänglighet under arbetsdagar kl 08.00-17.00. Vilken SLA nivå från leverantör finns för de ingående systemen, denna måste matcha det beslutade SLA:et för driften.

Ovanstående frågor hanteras i den övergripande styr och förvaltningsmodellen som skall tas fram under året. Men vi behöver besluta om detta omgående för att inte tappa fart.

Utifrån detta kan IT-avdelningen, efter genomförd utbildning, ta ett driftansvar för RPA plattformen för att säkra den dagliga driften. För att i nästa steg kunna hantera förändringar i RPA plattformen, krävs en resurs med grundläggande programmeringskunskaper. Idag finns det ett antal aktörer som erbjuder paketlösningar där man kan välja att göra allt själva och/eller lägga över valda delar på leverantören. Detta bör utvärderas. Det fortsatta digitaliseringsarbetet i



Datum
2018-02-26

kommunen kräver resurser/kompetenser som vi inte har, eller inte frigjort idag såsom e-tjänsteutvecklare, verksamhetsutvecklare eller motsvarande. Förutom att hantera RPA plattformen behövs resurser/kompetens för vår kommungemensamma e-tjänstplattform.

Ekonomi

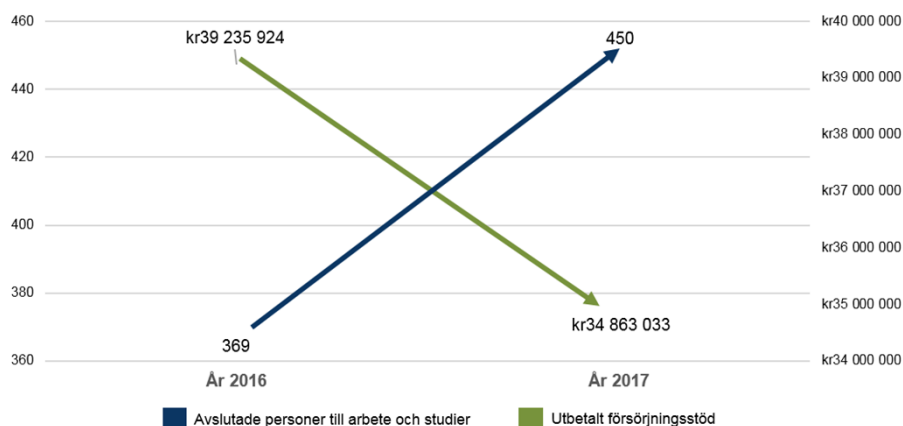
Investeringen av RPA:n för Arbetsmarknadsförvaltningen uppgick till 300 tkr, vilket skrivs av under tre års tid. Utöver detta tillkommer en årlig licenskostnad som idag delas med Socialförvaltningen om cirka 90 tkr. Vidare har cirka 200 tkr tillkommit i kostnader för vidareutveckling och justeringar vad avser programmering, det vill säga drift och underhåll. Detta kan sättas i relation till att kostnaden för en handläggartjänst uppgår till cirka 500 tkr per år. Utvecklingen av automatisering med hjälp av RPA inom Socialförvaltningen har pågått under 2017 och har hittills inneburit en besparing motsvarande en tjänst. Med automatiserad process klarar förvaltningen att möta mycket större volymer utan att behöva nyanställa varför besparingen på längre sikt blir avsevärt större.

Slutsats

Det är helt avgörande för Trelleborgs kommun att vi har ett gemensamt perspektiv för hur digitalisering ska användas som verksamhetsutveckling samt att verksamhetsutveckling inte ska prioriteras olika bland Trelleborgs olika nämnder. Svensk samhällsservice står inför stora utmaningar. Medborgarna blir både fler och äldre. De grupper som är i behov av vår service ökar volymmässigt i snabbare takt än resurserna som ska tillgodose behoven. Digitala tjänster och automatisering leder till en mer effektiv och medborgarvänlig service. Tid frigörs som verksamheterna i stället kan använda till att ge stöd åt medborgaren. Det här vet vi. Resultatet av den digitala förändringsresan, genomförd inom Arbetsmarknadsförvaltningen som ett tydligt exempel visar på att Trelleborgs kommun som helhet inte har råd med att inte digitalisera och automatisera för att klara budget i balans(se bild nedan).



Avslut till arbete och studier/Utbetalt försörjningsstöd



Om vi gör som vi alltid har gjort, får vi som bäst det resultat vi har i dag. För att Trelleborgs kommun ska ha möjlighet att göra den digitala transformeringen övergripande behöver vi frigöra resurser och tillskjuta medel. Inledningsvis föreslås att 3 MKR frigörs från central budget under 2018 för vidareutveckling av välfärden genom digitalisering och automatisering.

I tjänsten för Trelleborgs kommun,

Michel El Dabh
Kommunledningsförvaltningen, E-strateg

Stefan Andersson
Serviceförvaltningen IT-chef

Anna Ottosson
Socialförvaltningen, Avdelningschef

Eleonore Schlyter
Arbetsmarknadsförvaltningen, enhetschef