



Kristianstads
kommun

Kommunledningskontoret

Digital färdplan Kristianstads kommun 2023-2025

Innehåll

Inledning.....	3
Ordlista	4
Fokusområden.....	5
Digital kompetens.....	5
Digital trygghet	5
Digital innovation	6
Digital infrastruktur.....	6
Digital ledning	7
Styrning av digitaliseringsarbetet	8
Samverkan digitalisering.....	8
Digitaliseringsråd	8
Digitaliseringsmöten	9
E-utvecklingsgrupp	9
Systemförvaltning	9
Insatser	10
Molnplattform	11
E-tjänster.....	11
Automatisering /RPA.....	12
Digital post	12
Digital signering.....	12
E-arkiv.....	13
Självservice / chatbot	14
IoT (Internet of Things)	14
Öppna data	15
Digital Infrastruktur	15
Referenser	17

Inledning

Den pågående digitaliseringen i samhället ändrar på ett genomgripande sätt förutsättningarna i både privatliv, näringsliv och offentlig sektor. Vi befinner oss i en period där behoven av att bygga ut välfärdssektorn kommer att vara större än möjligheten att finansiera och bemanna den, om inget förändras.

De utmaningar som vi möts av är den demografiska utvecklingen. Antalet gamla och unga i den svenska befolkningen ökar snabbare framöver än antalet invånare i yrkesför ålder. Våra medborgare har också en ökad förväntan på offentlig service i form av tillgänglighet, snabbhet och kvalitet. Det finns ett gemensamt ansvar för att minska den digitala klyftan så att alla i samhället kan vara delaktiga även digitalt. Samtidigt behöver vi också verka för ett konkurrenskraftigt och innovativt näringsliv. De möjligheter som kommer med digitaliseringen ger oss goda förutsättningar att möta dessa utmaningar, och utgångspunkten i vårt digitaliseringsarbete är alltid ur våra medborgares, vårt näringsliv och våra övriga intressenters behov.

Sveriges digitaliseringsstrategi anger inriktningen för regeringens digitaliseringspolitik. Visionen är ett hållbart digitaliserat Sverige. Det övergripande målet är att Sverige ska vara bäst i världen på att använda digitaliseringens möjligheter. Digitalt kompetenta och trygga människor kan driva innovation där målmedveten ledning och infrastruktur är viktiga förutsättningar. För att nå det övergripande målet innehåller strategin fem delmål: digital kompetens, digital trygghet, digital innovation, digital ledning och digital infrastruktur. Delmålen förklarar hur digitalisering ska kunna bidra till en positiv samhällsutveckling.

För att ta tillvara digitaliseringens möjligheter fullt ut följer vi och samverkar med SKR, Sveriges kommuner och regioner, och Inera, som är ett aktiebolag som ägs av regioner, kommuner och SKR, och vars uppdrag är att skapa förutsättningar för att digitalisera välfärden. Inera har tagit fram strategier för digitaliseringen för kommuner och regioner i Sverige, och bryter ner denna strategi i årliga handlingsplaner. Vi följer utvecklingen och deltar i arbetet för att ta tillvara och i möjligaste mån nyttja de gemensamma digitala satsningar som görs.

Kristianstads digitala färdplan har upprättats för att ange riktningen för kommunens digitaliseringsarbete under perioden 2023-2025. Den digitala färdplanen bygger vidare på den strategi och målsättning som tidigare slagits fast av KS (2015) i Digital Agenda.

Ordlista

IoT	Internet of Things, sakernas internet, är ett samlingsnamn för de tekniker som gör att alla möjliga föremål såsom hushållsapparater, accessoarer eller fordon, kan styras eller utbyta data över nätet.
AI	Artificiell Intelligens, förmågan hos datorprogram och robotar att efterlikna människors naturliga intelligens, främst kognitiva funktioner såsom förmåga att lära sig saker av tidigare erfarenheter, förstå naturligt språk, lösa problem, planera en sekvens av handlingar och att generalisera.
RPA	Robotic Process Automation. En robot eller en digital medarbetare som automatiskt kan hantera repetitiva arbetsprocesser och därmed effektivisera arbetsflöden.
Chatbot	Datorprogram som man interagerar med via ett chatgränssnitt. Att använda en chatbot är lika enkelt som att prata med någon. Du kan ställa frågor till chatboten, och den kommer att svara på det sätt som den är tränad till.
Öppna data	Öppna data är data som vem som helst kan använda fritt, i princip till vad som helst utan hinder i form av kostnader eller licenser. Det kan handla om tidtabeller för kollektivtrafik, statistik, geodata, demografi och mycket annat.
PSI	Står för Public Sector Information, som krävställer att information som framställs eller samlas in av myndigheter möjliggör användningsområden utanför den offentliga förvaltningen. Olika aktörer i samhället kan vidareutnyttja informationen för att skapa kommersiella eller ideella tjänster.
GDPR	Dataskyddsförordningen (DSF), eller allmänna dataskyddsförordningen, mest känd som GDPR (engelska: General Data Protection Regulation), är en europeisk förordning som reglerar behandlingen av personuppgifter och det fria flödet av sådana uppgifter inom EU.

Fokusområden

Kristianstads kommuns fem fokusområden kopplar till de målområden som finns i Regeringens nationella digitaliseringsstrategi. Dessa beskrivs nedan.

Digital kompetens

Digital kompetens tillhör numer de grundläggande kompetenserna som alla individer i det moderna samhället behöver ha för att kunna delta på lika villkor. Genom att utveckla den digitala kompetensen bidrar det till att fler tar till sig ny teknik vilket minskar den digitala klyftan.

För Kristianstads kommun innebär det att om vi ska lyckas med en digital transformation behöver den digitala mognaden både breddas och förbättras, genom bland annat kompetensutveckling och stöd- och utbildningsinsatser till alla målgrupper i samhället. Det finns idag fortfarande ett digitalt utanförskap och grupper som inte är digitala, varför vi aktivt behöver arbeta med att hitta sätt att inkludera även dessa grupper.

Vi behöver öka den generella digitala mognaden för att förstå de många sammanhang som digitaliseringen verkar inom, vad effekten av digitaliseringen blir och hur nya digitala möjligheter uppstår. Vi behöver också öka den specifika digitala kompetensen, till exempel genom moderna projektledningskunskaper för digitaliserings och IT-projekt.

Effektmål

- Medborgare och näringsliv i Kristianstads kommun har förmåga och möjlighet att bidra till och delta i det digitala samhället
- Kommunanställda i Kristianstads kommun har adekvat digital kompetens
- Kompetensförsörjningen inom digitaliseringsområdet gynnar hela kommunen och bidrar till att vi kan dra nytta av digitaliseringen och minska den digitala klyftan
- Motverka det digitala utanförskapet

Digital trygghet

För att kunna genomföra de förändringar som är nödvändiga och för att nå de mål som är uppsatta krävs att man känner sig trygg i den digitala tillvaron.

Att kunna lita på att den data man lämnar ifrån sig hanteras på ett säkert sätt ur alla aspekter är grundläggande. En del känner osäkerhet inför ny teknik, vilket kan leda till misstro mot digitalisering, varför bland annat informations- och kunskapsstödande insatser är viktiga både för våra medarbetare, medborgare, föreningar, intressegrupper och näringsliv. Denna misstro eller osäkerhet kan även leda till ett digitalt utanförskap, vilket gör det än viktigare att skapa en trygg digital miljö.

Källkritik och beredskap mot desinformation är också fundamentalt. Möjligheterna med exempelvis AI (artificiell intelligens) är stora, men samtidigt också något vi måste förhålla oss till ur ett säkerhets- och integritetsperspektiv. Ett systematiskt, formaliserat och riskbaserat informationssäkerhetsarbete lägger grunden till ett samhälle där invånare känner förtroende för att använda digitala tjänster.

Effektmål

- Medborgare, besökare och näringsliv känner sig trygga i användandet av de digitala tjänster och produkter som finns i Kristianstads kommun
- Informationssäkerhetsarbete är en naturlig del av verksamheterna i Kristianstads kommun
- Motverka det digitala utanförskapet

Digital innovation

Sverige har en tradition av att ligga i framkant när det gäller digitalisering. Det läget har förändrats och andra länder leder nu utvecklingen. För att kunna möta både de behov som finns i den offentliga sektorn och den konkurrens som näringslivet utsätts för, krävs att innovationsklimatet förbättras.

Att skapa förutsättningar för ett innovativt klimat för att till exempel ta tillvara medborgares, näringslivets och medarbetares idéer är viktigt för digitala innovationer, vilket kräver en öppen attityd och vilja till förändring. Det kan vara en utmaning om det inte finns en tradition av att ta tillvara och utveckla innovationer. Det är viktigt att det i slutändan är medborgarnas och näringslivets behov som är vägledande i digitaliseringsarbetet.

Effektmål

- Medborgare och företag känner en delaktighet i de digitala tjänster och produkter som utformas av kommunen
- Skapa nytta genom digitala innovationer i Kristianstads kommuns verksamheter och för medborgare, besökare och näringsliv

Digital infrastruktur

Ett väl utbyggt och robust digital infrastruktur i Kristianstads kommun är avgörande för att invånare ska kunna bo och arbeta i hela kommunen. Tillgång till digital infrastruktur av god kvalitet är också en avgörande faktor när det gäller etablering av nya företag i kommunen. En heltäckande digital infrastruktur gör att vi kan ha ett helhetsperspektiv och få en mer sammanhängande digitalisering. Vi behöver bland annat fokusera på de lösningar som behöver finnas på plats för att välfärden ska kunna erbjuda en sammanhållen service som utgår från medborgarnas behov och livshändelser, exempelvis ett väl utbyggt bredband. Genom god tillgång till bredband för våra medborgare minskar vi den digitala klyftan.

Effektmål

- Uppsätta lösningar och tjänster för digital service med utgångspunkt i medborgarnas, näringslivets och medarbetarnas behov
- En digital infrastruktur som möjliggör informationsutbyte inom kommunal sektor och med övriga offentliga och privata aktörer
- Ökad digital tillgänglighet via bredband och minskning av den digitala klyftan

Digital ledning

För att fullt ut dra nytta av digitaliseringen behöver ledande funktioner vara överens om en långsiktig målbild för Kristianstads kommun och styra mot denna.

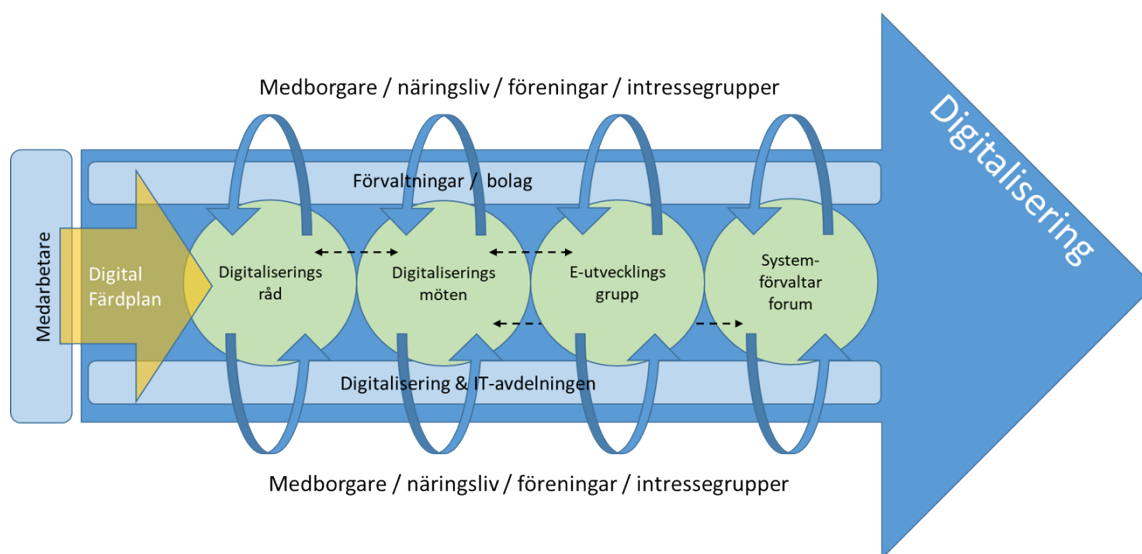
Digital infrastruktur och digitalisering av verksamheterna är hörnstenar för en fortsatt god verksamhetsutveckling till nytta för alla medborgare, besökare och näringsliv i kommunen.

Effektmål

- Medborgare, besökare och näringsliv upplever att kommunens investeringar i digitala tjänster och produkter ger nytta
- Kommunledningen skapar goda förutsättningar genom att prioritera och genomföra digitaliseringsinsatser

Styrning av digitaliseringsarbetet

I Kristianstads kommun leds och samordnas digitaliseringsarbetet genom en framtagen modell (se nedan). Behoven hos medarbetare, medborgare, näringsliv, föreningar och intressegrupper är i centrum för att uppnå bästa resultat. En avgörande faktor för att nå ett bra resultat i digitaliseringsarbetet är att förändringsarbetet leds och är väl förankrat i respektive förvaltnings- och bolagsledning och sker i kontinuerlig samverkan med alla externa parter.



Modell för digitaliseringsarbetet i Kristianstads kommun.

Samverkan digitalisering

Syftet med digitaliseringsarbetet är att skapa bästa möjliga service och nyttor för både medarbetare, medborgare, näringsliv, föreningar och intressegrupper i vår kommun. För att åstadkomma detta sätter vi användarnas behov i centrum.

Genom löpande samverkan med medborgare, näringsliv, föreningar och andra intressenter via flera olika forum, dialoger och enkäter fångas behoven in i modellen.

Även medarbetarnas behov tas in och beaktas genom de olika funktionerna, som till exempel i digitaliseringsmöten, e-utvecklingsgrupper samt även genom tillgång till en intern e-tjänst för digitaliseringsförslag.

Digitaliseringsråd

Digitaliseringsrådet verkar för att realisera kommunens strategiska inriktning som är fastslagen i denna digitala färdplan. Rådet rapporterar tillbaka den övergripande statusen för digitaliseringsarbetet till den politiska ledningen samt kommunledningen.

Digitaliseringsrådet har fokus på att driva de strategiska digitaliseringsfrågorna för hela kommunorganisationen och hantera frågor av samordningskaraktär. Övergripande verkar digitaliseringsrådet för att förvaltningar och bolag samordnar sina satsningar på digitalisering för att effektivisera verksamheten och bättre möta medborgarnas, näringslivets, föreningars

och intressegruppers krav på tillgänglighet och transparens. Rådets arbete har sin grund i medborgarperspektivet.

Alla förvaltningar och bolag har en representant var i digitaliseringsrådet. Därutöver kan ytterligare representanter adjungeras vid behov. Digitalisering & IT-avdelningen är, genom kommunens digitaliseringsstrategi, rådets ordförande, och handlägger alla ärenden samt leder och samordnar det övergripande digitaliseringsarbetet. Varje verksamhet är ansvarig för sin egen digitalisering och för att samverka med externa intressenter, och frågor från denna samverkan tas sedan med i det fortsatta digitaliseringsarbetet.

Digitaliseringsmöten

Genom löpande digitaliseringsmöten mellan Digitalisering & IT-avdelningen och våra förvaltningar och bolag hanteras respektive verksamhetsspecifika behov och utmaningar i digitaliseringsarbetet. Dessa möten hanterar både operativa och strategiska frågor för den fortsatta digitaliseringen.

E-utvecklingsgrupp

E-utvecklingsgruppen arbetar med innovation och utvecklingsfrågor när det gäller olika lösningar inom digitaliseringsarbetet. Det kan handla om nya e-tjänster, robotisering (RPA), AI med mera. E-utvecklingsgruppen drivs av Digitalisering & IT-avdelningen, och i gruppen ingår representanter från samtliga förvaltningar.

Systemförvaltning

Kommunen har många verksamhetssystem och deras utveckling spelar en viktig roll i digitaliseringsarbetet. Det handlar om att nyttja upphandlade IT-system på ett så effektivt och säkert sätt som möjligt. Det handlar också om att dra nytta av nya funktioner och tjänster i dessa. Samverkan för denna typ av forum finns och sker löpande mellan Digitalisering & IT-avdelningen och systemägare/systemförvaltare inom respektive verksamhet.

Insatser

Här beskrivs insatser, det vill säga projekt eller uppdrag, där Kristianstads kommun avser fördjupa sitt arbete för att digitalisera verksamheten till nytta för alla i invånare i kommunen. Våra insatsområden kopplar till de nationella delmålen samt SKR:s och Ineras strategier och handlingsplaner. Detta åskådliggörs genom nedanstående bild, som har tagits fram i samverkan mellan Digitalisering & IT-avdelningen och verksamheterna.

Det är samtidigt viktigt att förstå att utvecklingen går snabbt framåt, varför insatserna kan förändras och kompletteras under tidsperioden fram till 2025.

Insatser 2023-2025	Digital kompetens	Digital trygghet	Digital innovation	Digital infrastruktur	Digital ledning
Molnplattform	✓	✓	✓	✓	✓
E-tjänster	✓	✓	✓	✓	
Automatisering / RPA	✓	✓	✓	✓	
Digital post		✓		✓	✓
Digital signering	✓	✓	✓	✓	✓
E-arkiv	✓	✓		✓	
Självservice / chatbot	✓		✓		
IoT (Internet of Things)	✓	✓	✓	✓	✓
Öppna data		✓	✓		✓
Digital infrastruktur	✓	✓		✓	✓

Kartläggning av våra insatser 2023-2025 mot de nationella delmålen.

En förutsättning för samtliga utvecklingsinsatser ovan är att vi bedriver ett aktivt och kontinuerligt arbete med att upprätthålla en hög IT- och informations säkerhet. Detta ska göras med hänsyn till respektive insats på ett relevant sätt. Detta säkerhetsarbete är alltså inte ett specifikt insatsområde i sig, utan ska ses som ett viktigt fundament för samtliga insatser i vårt digitaliseringsarbete.

En trend vi ser är ett ökat användande av molntjänster. När vi nyttjar denna typ av tjänster förutsätter det att vi dels följer gällande lagar och regler, såsom dataskyddsförordningen (GDPR), och dels att vi skapar tydliga riktlinjer för våra medarbetare och kunder så att vi upprätthåller en hög informationssäkerhet. Särskilt gäller detta för behandling av känsliga personuppgifter, extra skyddsvärda personuppgifter eller sekretessbelagda uppgifter och att lagring av denna typ av information sker inom EU/EES.

Ytterligare en viktig förutsättning är tillgången till kvalitetssäkrade data. I de insatser som beskrivs i detta dokument krävs att man upprättar och underhåller tillgången till data och säkrar dess kvalitet för en lyckad digitalisering.

Inriktningen för digitaliseringsarbetet i Kristianstads kommun är att skapa nytta för alla medarbetare, kommuninvånare, näringsliv, föreningar och besökare. Vi sätter människan i fokus och det är därför av stor vikt att tillgänglighet och användarvänlighet prioriteras högt när vi tar fram nya digitala lösningar.

Molnplattform

Denna insats beskriver införandet av en modern, digital och molnbaserad plattform för datorarbetsplatstjänsten i kommunen. Vi har ett stort behov av att förflytta oss till molnbaserade lösningar eftersom leverantörerna lägger alla utvecklingsresurser på dessa och inte längre kommer att stödja de lokalt installerade lösningar som vi har. Bättre verktyg för att genomföra digitala möten samt bättre möjligheter att samarbeta digitalt är också särskilt efterfrågat i våra verksamheter.

FÖRVÄNTAD NYTTA

- Ökad produktivitet för våra medarbetare och bättre förutsättningar för fortsatt digital utveckling, vilket leder till ökad service för medborgare, näringsliv och föreningar
- Ökade möjligheter att arbeta mer flexibelt och med ökad mobilitet
- Förbättrade möjligheter till åtkomst och delning av information via flera olika typer av digitala enheter
- Förbättrade samarbetsmöjligheter, exempelvis vad gäller gemensamma arbetsytor samt avseende kommunikation och digitala möten
- Ökad pålitlighet och tillgänglighet i de digitala verktygen

AKTIVITETER

- Införa en ny digital molnbaserad plattform för datorarbetsplatstjänsten
- Risk- och konsekvensanalys avseende informationssäkerhet i samband med införandet
- Framtagande av riktlinjer för informationssäkerheten gällande hantering av information i den nya plattformen

E-tjänster

Externa e-tjänster är en viktig kontaktväg för våra medborgare, föreningar, intressegrupper och näringsliv när de kontaktar kommunen i olika ärenden. Den höga tillgängligheten och säkerheten bidrar till kvaliteten på vår medborgarservice. Vi har också interna e-tjänster som används av de anställda inom kommunen och ger ett effektivare arbetsflöde. E-tjänster gör att informationen/beställningen kommer in i ett digitalt format som lämpar sig för ett digitalt ärendeflöde. Detta är ofta första steget i att digitalisera våra arbetsprocesser. Vi kommer fortsättningsvis även stödja och utveckla alternativa kontaktvägar hand i hand med e-tjänsterna för de som inte kan eller har möjlighet att använda dessa, för att säkerställa användarvänliga och hanterbara lösningar för våra medborgare.

FÖRVÄNTAD NYTTA

- Ökad tillgänglighet till kommunens tjänster. Möjlighet att kontakta kommunen den tid på dygnet som passar varje medborgare, företagare eller besökare bäst
- Ökad kvalitet på information och kompletta uppgifter som överförs i tjänsten
- Effektivare handläggning och ger kommunen möjlighet att digitalisera arbetsflöden, vilket leder till ökad service för medborgare, näringsliv och föreningar

AKTIVITETER

- Skapa nya e-tjänster för de behov och kontaktvägar som saknar detta
- Vidareutveckla funktionaliteten i e-tjänsterna
- Addera möjlighet till betalösningar och tidsbokning

Automatisering /RPA

Vår digitala medarbetare (RPA - Robotic Process Automation) används för att digitalt och automatiskt hantera repetitiva arbetsprocesser och frigör då tid för våra medarbetare att utföra mer kvalitativa arbetsuppgifter. Det finns mycket administrativt arbete som till exempel sammanställning av information som med fördel kan digitaliseras och hanteras av vår digitala medarbetare. Att robotisera repetitiva processer är att arbeta smart och att effektivisera arbetsprocesser på ett framgångsrikt sätt. För att uppnå detta ska arbetsflödena först utvärderas och förbättras och att förväntad nytta ska vara tydliggjord innan automatisering påbörjas.

FÖRVÄNTAD NYTTA

- Frigöra tid från rutinarbete. Denna tid kan användas till mer kvalitativa arbetsuppgifter
- Bättre resursutnyttjande och kortare handläggningstider, vilket leder till ökad service till medborgare, näringsliv och föreningar

AKTIVITETER

- Identifiera arbetsflöden i våra verksamheter som kan automatiseras och skapa digitala medarbetare för dessa
- Skapa gemensamma automatiserade lösningar som är till nytta för hela kommunen

Digital post

Kristianstads kommun är ansluten till den nationella tjänsten för digital post, Mina meddelanden, och arbetar för att så långt som möjligt skicka all post i digitalt format till de som har en digital brevlåda. Dessa mottagare har angett att de vill ha sin myndighetspost digitalt. Det finns alltså en förväntan som kommunen behöver möta. Fördelarna med att skicka digital post är många. Posten kommer fram mycket fortare och ger säkrare kommunikation för våra medborgare och näringsliv, är miljövänligare och frigör tid för kommunens personal.

FÖRVÄNTAD NYTTA

- Digital post kommer fram snabbare och med högre informationssäkerhet
- Minskad distributionskostnad för utskickshantering
- Reducerad pappersförbrukning och belastning på miljön i form av minskade transporter
- Kommunen behöver inte lägga tid och resurser på att hålla egna uppdaterade kontaktuppgifter

AKTIVITETER

- Identifiera vilka utskick som görs manuellt i kommunen och planera för att styra över dem till tjänsten för digital post
- Övergå till tjänsten för relevanta verksamheter

Digital signering

Vi behöver etablera användandet av digitala signaturer för att få ett obrutet digitalt handläggningsflöde. Idag används digitala signaturer i flera verksamhetssystem och vi har även verktyg för att signera enskilda dokument. När dokumentflöden digitaliseras krävs det att

signeringen också är digital. En handling ska inte behöva skrivas ut för att signeras. I första hand vill vi att signeringslösningar ska vara inbyggda i respektive verksamhetssystem. I de fall detta inte finns behöver vi en fristående kommunövergripande lösning.

FÖRVÄNTAD NYTTA

- Handlingar kan signeras på distans och man behöver ej förflytta sig för att signera handlingar
- Signeringsförfarandet effektiviseras och handläggningstiden blir kortare vilket leder till ökad service till medborgare, näringsliv och föreningar
- Mer kostnadseffektivt

AKTIVITETER

- Identifiera vilka handlingar som ska signeras och skapa digitala signeringsflöden för dessa
- Identifiera vilka handlingar som faktiskt inte behöver signeras när man går över till ett digitalt dokumentflöde. Vid behov kan dessa hanteras endast med ett godkännandeflöde
- Kravställa att våra leverantörer av verksamhetssystem lägger till funktionalitet för digital signering
- Samverka med Inera avseende deras utveckling av säkerhets- och signeringstjänster
- Vidareutveckla vår fristående kommungemensamma lösning så att den täcker de behov som finns i våra verksamheter och hos medborgare, näringsliv, föreningar och intressegrupper

E-arkiv

Vår strategi är att arkiveringen av våra handlingar i första hand ska ske digitalt. Vi behöver därför fortsätta att etablera och öka nyttjandet av digital arkivering av handlingar i kommunorganisationen. Ett digitalt e-arkiv är upphandlat och implementerat, men det är en pågående utmaning att kontinuerligt övergå till en mer utvecklad digital arkivering av våra handlingar. I dag används digitala handlingar i allt större utsträckning. En digital handling ska inte behöva arkiveras manuellt, det vill säga skannas och skrivas ut, innan den arkiveras då detta leder till extra arbetsmoment. Även utökning av söktjänster i ett digitalt arkiv ger nya möjligheter för medborgare, näringsliv, föreningar och intressegrupper och avlastar arkivarierna.

FÖRVÄNTAD NYTTA

- Handlingar kan arkiveras digitalt utan manuell hantering.
- Minskat lokalbehov
- Arkiveringsförfarandet effektiviseras och handläggningstiden blir kortare, vilket leder till ökad service till medborgare, näringsliv och föreningar
- Enklare och lättare att söka och hitta information i våra handlingar
- Mer kostnadseffektivt

AKTIVITETER

- Identifiera vilka system och handlingar som behöver arkiveras och skapa digitala arkivlösningar för dessa i vårt e-arkiv
- Utökning av söktjänster i vårt digitala e-arkiv som ger nya möjligheter för medarbetare, medborgare, näringsliv, föreningar och intressegrupper

Självservice / chatbot

Ett viktigt led i digitaliseringen är den möjlighet som en chattfunktion skulle ge att förbättra vår servicegrad. En insats vi ser är att införa chatbots för att öka servicegraden för medarbetare, medborgare och näringsliv. Tanken är att automatiskt och digitalt hantera exempelvis alla de rutinfrågor som kommer in till kommunen. Chatbotten kan också vara aktuell för interna servicefunktioner. Många frågor som är okomplicerade kan med fördel hanteras av en chatbot. Detta ger frågeställaren snabba svar och frigör tid för handläggarna som kan läggas på mer komplicerade frågor. Sammantaget leder detta även till en ökad service till medborgare, näringsliv och föreningar.

FÖRVÄNTAD NYTTA

- Ökad servicegrad, snabbare svar på rutinfrågor för kunden
- Effektivare intern hantering, frigör tid för handläggare, färre manuella ärenden
- Möjlighet till fortsatt digitalisering och automatisering
- Ökad tillgänglighet för våra medborgare, företagare, föreningar och intressegrupper

AKTIVITETER

- Identifiera vilka användningsmöjligheter kommunen har för ökad självservice
- Införa chatbot i relevanta delar av vår verksamhet för att hantera de vanligaste inkommande frågorna

IoT (Internet of Things)

Digitala lösningar baserade på IoT-teknik ser vi redan exempel på som avlastar och effektiviserar kommunens tjänster och service. Renhållningen har övervakning av stora sopkärl för att hålla koll på när de behöver tömmas och inom tekniska förvaltningen pågår ett större projekt för övervakning av spill- och dagvattensystemet. Det finns en stor potential inom detta område som vi tillsammans med C4 Energi kan vidareutveckla. Målet är att dra nytta av uppkopplade IoT-sensorer och därtill hörande teknik för att skapa de lösningar och arbetsmetoder som ger både verksamhetsnytta och nytta för våra medborgare, näringslivet och andra samhällsaktörer.

FÖRVÄNTAD NYTTA

- Lösningar baserade på IoT kan möjliggöra nya tjänster och förbättrad service både inom kommunorganisationen och för våra kunder
- Möjliggör att våra medborgare, föreningar, intressegrupper och näringsliv kan få tillgång till uppkopplad teknik som ökar trivsel, attraktion och ger fördelar att bo och verka i vår kommun
- Effektivare arbetssätt och minskade transporter

AKTIVITETER

- Genomföra Vinnova-projektet SmartVA (Vinnova - Verket för innovationssystem, en svensk statlig förvaltningsmyndighet), ett gemensamt IoT-projekt för övervakning av dag- och spillvattensystemet mellan Högskolan Kristianstad, C4 Energi och Kristianstads kommun
- Omvärldsbevaka, upphandla och implementera en gemensam och modern IoT-plattform (Kristianstads kommun och C4 Energi tillsammans)

- Identifiera och vidareutveckla ytterligare användningsområden för IoT

Öppna data

En viktig del i vår verksamhet handlar om att tillgängliggöra information. För oss som kommun är det en förtroendefråga att ge insyn och skapa delaktighet för medborgare, besökare och företag kring vår verksamhet och vårt samhällsuppdrag. Tillgång till öppna data gör det även möjligt för andra aktörer att utnyttja informationen för att skapa nya tjänster. Den tillgängliga informationen kan också nyttjas för att utveckla våra interna tjänster.

FÖRVÄNTAD NYTTA

- Tillhandahålla öppna data för att skapa ökad insyn och delaktighet för medborgare, föreningar, intressegrupper och företag
- Bidraga till att skapa förutsättningar för ökad tillväxt i kommunen
- Skapa en katalysator för kommunens interna arbete genom att tillgängliggöra data för verksamhetsstöd och analys av den egna verksamheten

AKTIVITETER

- Deltaga i det regionala samverkansprojektet Skånsk Samverkan för Innovativ Informationshantering (S2i2) avseende öppna data
- Uppfylla och upprätthålla tillgänglighet till öppna data enligt PSI (Public Sector Information), läs mer på: <https://www.regeringen.se/om-webbplatsen/psi-direktivet>
- Öka tillgänglighörandet av kommunens offentliga informationsmängder

Digital Infrastruktur

I januari 2021 hade 96% av hushållen i Kristianstad möjlighet att ansluta sig till höghastighetsbredband. Ett nytt ägardirektiv har antagits i kommunstyrelsen och kommunen har gett C4 Energi i uppdrag att säkerställa att vi fortsätter fiberutbyggnaden till de resterande hushållen i linje med de nationella målen för bredbandsutbyggnad. Senast år 2025 ska därför 98% ha tillgång till bredband om minst 1 Gb/s i hemmet och på arbetet, resterande 1,9% bör ha tillgång till minst 100 Mbit/s, och 0,1% bör ha tillgång till minst 30 Mbit/s. Att skaffa uppkoppling är inte tvingande, utan ovan nämnda siffror anger möjligheten till uppkoppling. Utmaningar finns med den resterande utbyggnaden eftersom det är landsbygd med höga byggkostnader per fastighet, samtidigt som det är av stor vikt för kommunen att ha en framtidssäker digital infrastruktur för alla.

FÖRVÄNTAD NYTTA

- Fiberinfrastrukturen ger möjligheter för att man ska kunna bo och arbeta i hela kommunen och ger även möjlighet att vara delaktig i demokratiska processer och delta digitalt i samhället, dvs minskar den digitala klyftan
- Möjliggör att våra medborgare kan få tillgång till välfärdsteknik i hemmet, så att de med behov av vård i större utsträckning kan bo kvar i sina bostäder

AKTIVITETER

- C4 Energi ska fortsätta utbyggnaden av fibernät till resterande fastigheter enligt uppsatta mål

- Hitta kostnadseffektiva metoder för utbyggnaden och utnyttja möjligheter till ekonomiska bidrag för detta
- Prioritera områden där telestationer släcks ner
- Kristianstads kommun ska genom dialog med marknaden sträva efter att mobiltäckningen är bra i hela kommunen

Referenser

Nationella digitaliseringsstrategin:

<https://www.regeringen.se/contentassets/c9bc0cd3a4374f9388e714ae7fb1ec1d/for-ett-hallbart-digitaliserat-sverige-en-digitaliseringsstrategi.pdf>

Ineras kundplan för kommuner 2023-2025:

<https://www.inera.se/globalassets/inera/media/dokument/om-inera/ineras-uppdrag/ineras-kundplan-kommuner.pdf>

SKR, Utveckling i en digital tid:

<https://skr.se/naringslivarbetedigitalisering/digitalisering/strategifordigitalutveckling.6728.html>

<https://skr.se/download/18.4d3d64e3177db55b16631083/1615462889841/Utveckling%20i%20en%20digital%20tid%20layout%2020190620.pdf>

PTS, bredbandsstrategi:

<https://www.pts.se/bredbandsstrategin>

Digital agenda för Kristianstads kommun:

<https://www.kristianstad.se/globalassets/dokument/evolution/ks-kristianstad.se/kommunstyrelsen/styrande-dokument/strategier-planer-och-ovriga-riktlinjer/bygga-bo-och-miljo/digital-agenda-for-kristianstads-kommun.pdf>

För mer information

Digitalisering & IT-avdelningen

Mats Wemmenborn
Tel: 044-132281

Martin Ranstorp
Tel: 044-135445

Digital färdplan Kristianstads kommun
2023-2025
Dnr KS 2022/38
Antagen av Kommunfullmäktige



Kristianstads
kommun

Kommunledningskontoret | Digitalisering & IT-
avdelningen
Mats Wemmenborn | 044132281
Martin Ranstorp | 044135445
www.kristianstad.se | kommun@kristianstad.se