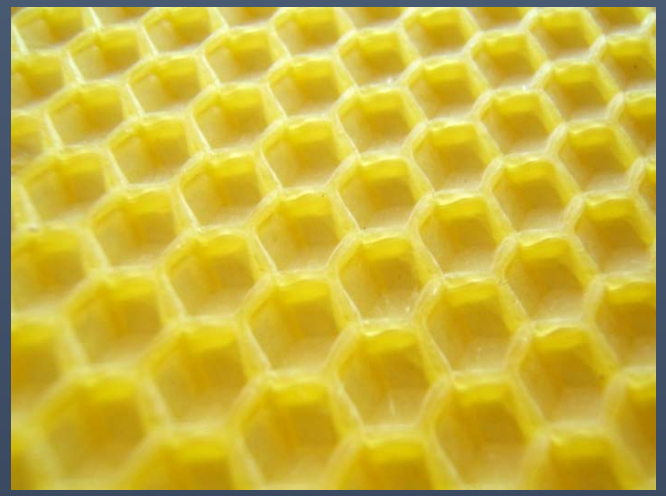
Effektivisering genom införande av digitala processer i ärendehanteringen



Huddinge

Dagens diskussion

Digitalisering: erfarenheter från Huddinge

Ett par exempel: vad har vi på gång?

Hur ställa in siktet?

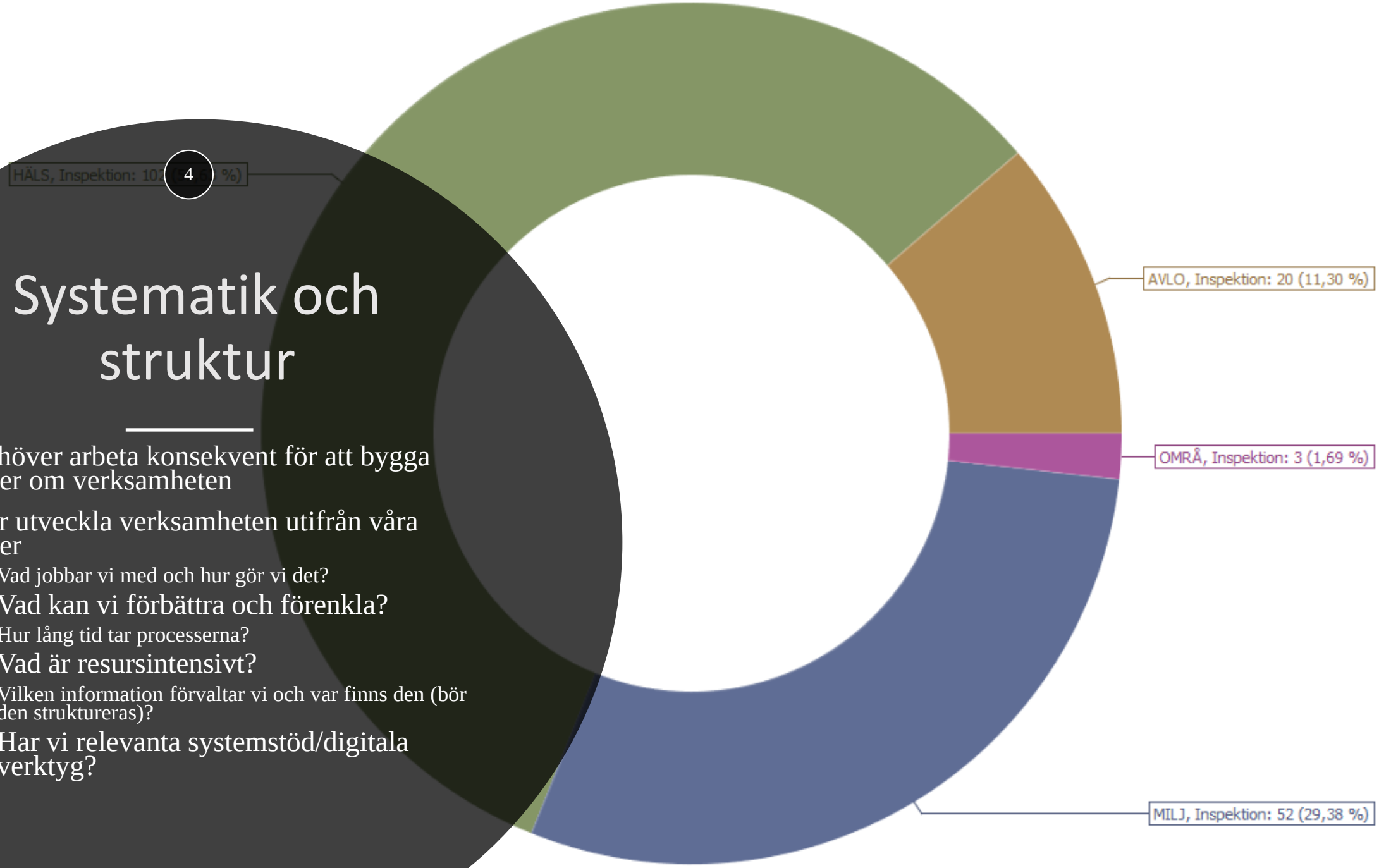
Idéer framåt?

Huddinge väl rustade (inför pandemin?)

- Hur då?
  - Ordning och reda: systematik och struktur
  - Testa och driva: hur gör andra och vad kan vi optimera?
  - Vi uppfyllde vår tillsyns- och kontrollplan 2020 (trots pandemi?)

Systematik och struktur

- Vi behöver arbeta konsekvent för att bygga insikter om verksamheten
- Vi bör utveckla verksamheten utifrån våra insikter
  - Vad jobbar vi med och hur gör vi det?
  - Vad kan vi förbättra och förenkla?
  - Hur lång tid tar processerna?
  - Vad är resursintensivt?
  - Vilken information förvaltar vi och var finns den (bör den struktureras)?
  - Har vi relevanta systemstöd/digitala verktyg?



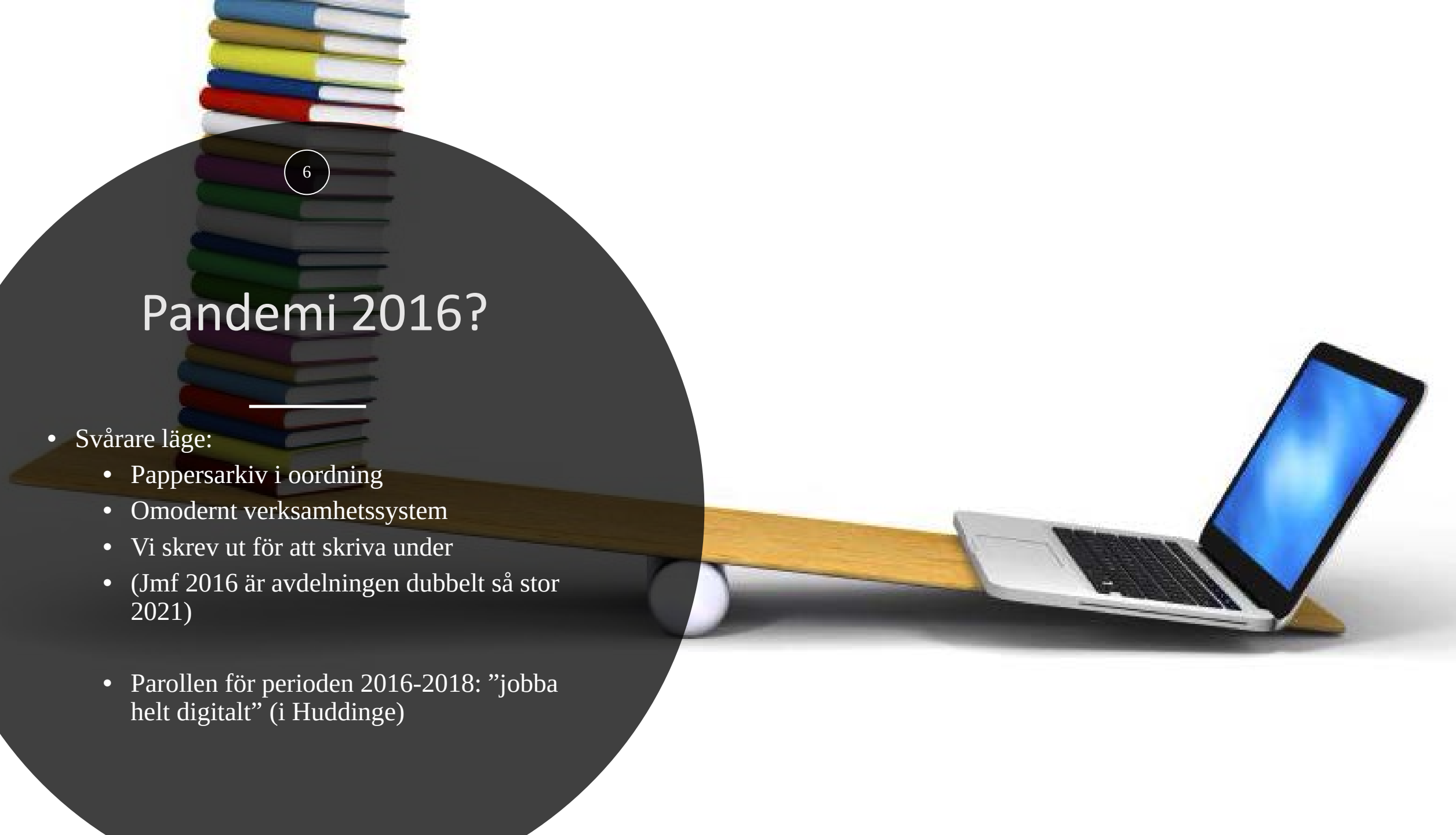
Testa och driva

- Förändring kräver arbete utöver olika införandeprojekt och kartläggningar
  - Är kulturen i organisationen förändringsbenägen eller förändringsfientlig?
  - Växelverkan mellan att kartlägga behov, sondera marknaden och implementera –
    - Att inte göra något av det vi pratar om vore förtroendeskadligt, liksom att bara göra utan att prata om det

Pandemi 2016?

- Svårare läge:
  - Pappersarkiv i oordning
  - Omodernt verksamhetssystem
  - Vi skrev ut för att skriva under
  - (Jmf 2016 är avdelningen dubbelt så stor 2021)

  - Parollen för perioden 2016-2018: ”jobba helt digitalt” (i Huddinge)



Inför pandemin

- Digitalt arkiv
- Inga utskriftsbehov
- Modernare verksamhetssystem: men viktigast – vi satsar på systemförvaltning och vi satsar på ständiga optimeringar: har vi rätt rutiner, rätt mallar, rätt uppgifter i våra register/tillsynsobjekt?
- Vi hittar goda tillämpningar på befintlig teknik och tillvaratar de möjligheter som tillgängliga digitala verktyg erbjuder
  - Tillsyn via Teams exempelvis

Budskapet så långt

- Få alla med på ”ständiga förbättringar”, att vi gemensamt förändrar till det bättre
- Förändra utifrån insikter om behov:
  - Vad säger våra medarbetare – hur förenklar vi deras vardag?
  - Vad säger oss den data om verksamheten vi har tillgänglig?
  - Vad och vem är vi till för?Vad säger våra kunder? Hur underlättar vi för dem?

”Du ska kunna ut-rätta ärenden när det passar dig bäst, alla dagar i veckan och dygnet runt.”

Lena Micko, då kommunalråd i Linköping och ordförande SKR, nu civilminister

Hållbar utveckling

Målbilder/visioner för nästa steg

Det heter inte längre att vi ska bli helt digitala – vi har släppt våra utskrifter

Vi ska istället automatisera och robotisera…

Vår tillsyn och prövning säkerställer att livsmiljöer inte försämras och att kommande generationer har åtminstone motsvarande möjligheter som nuvarande?

Vi underlättar för våra kunder att göra rätt – för det är vi så tillgängliga, lättförståeliga och kostnadseffektiva som möjligt?

Framtidens tillsyn = datadriven, AI-stödd tillsyn?

Hur jobbar vi i Huddinge mot en AI-stödd tillsyn?

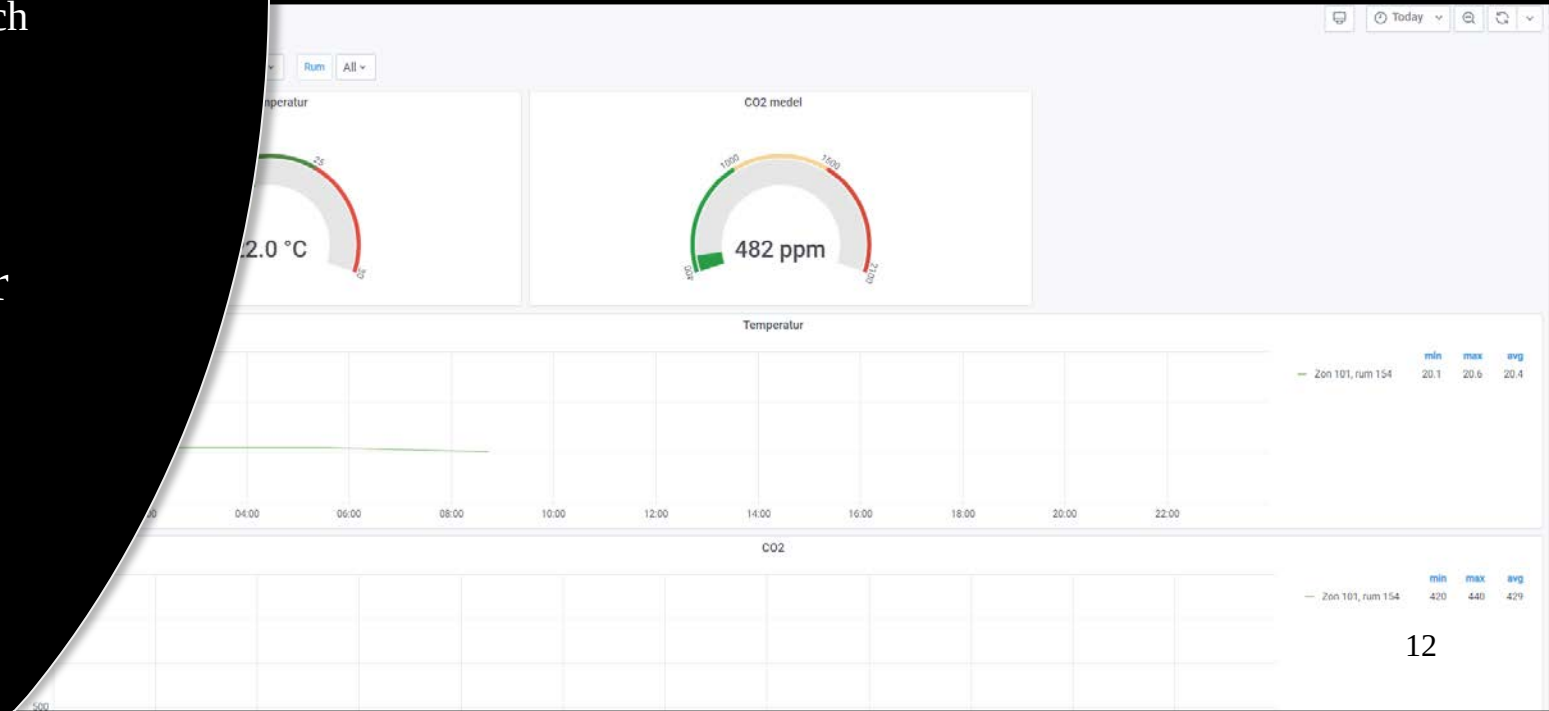
IoT

AI

Data

En IoT-pilot i Huddinge

- Miljö- och bygglovsförvaltningen tillsammans med Huddinge Samhällsfastigheter
  (som förvaltar kommunens skolor, förskolor och idrottsanläggningar)
- Ett provskott på befintliga sensorer i Glömstaskolan
- Vi mäter temp och CO2 och visualiserar medelvärden över tid



Varför IoT?

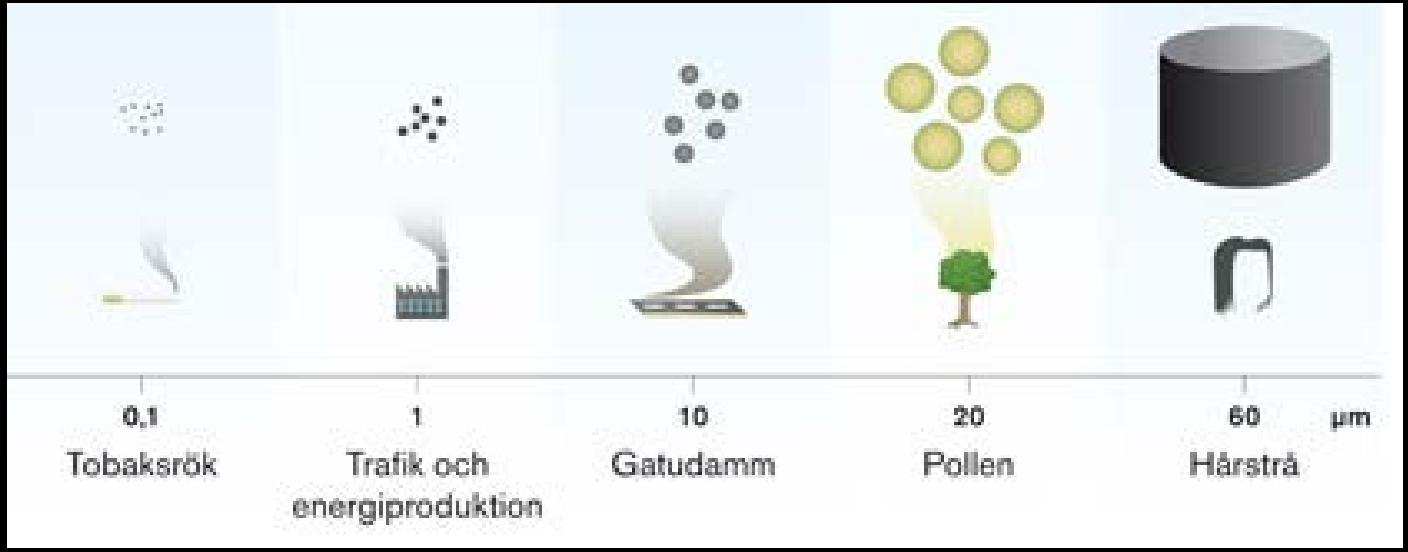
- Grundlägger en gemensam, objektiv bild och förståelse för hur livsmiljön ser ut: en bild som alla parter har tillgång till i realtid
  - Potential att kraftigt reducera ledtider och förenkla tillsynsprocessen
- Grund för automation, precis som all strukturerad data
- Det är ett sätt att verka för en hållbar utveckling

Riskanalys light

- Mäter vi rätt saker och på rätt sätt?
- Är vi tydliga med ansvarsfördelningen (tm/vu/fastighetsägare)?

Nästa steg

- För 2021 har vi äskat medel för att:
  - Utreda ett eventuellt eget, dedikerat nät för ”Sakernas Internet”
  - Undersöka förutsättningarna för bygga ett kommungemensamt datalager som kan serva verksamhetssystem med relevant data och leverera ”öppen data” där så är lämpligt till portal för allmän tillgång
  - Prova att mäta fler parametrar:
    - Partiklar i luft är särskilt spännande….



RPA vs AI?

- AI (artificiell intelligens) – t ex chatbotar, schackdatorer. En välutvecklad AI skulle kunna göra en kvalificerad bedömning, t ex ställa en diagnos.
- RPA (robotic process automation) innebär endast ett sätt att automatisera processer –

Varför RPA?

- Frigör tid!
- RPA är alltid konsekvent!
  - (och gör aldrig fel – då har vi kodat den fel)
- Minskade kostnader?

Vilka förutsättningar finns för automation i offentlig sektor?

- Staten har fritt fram enl ”nya” förvaltningslagen (1 juli 2018)
  - Försäkringskassan tillämpar detta
- Men vi på kommunen lyder även under kommunallagen: kommunallagen förutsätter fortfarande en nämnd eller delegat som beslutsfattare
- Vi kan alltså inte, än så länge, automatisera våra processer fullt ut, men vi kan i princip automatisera allt utom beslutsfattandet

RPA i Huddinge: ett pilotprojekt

Pilotprocessen som behövde vara enkel och väl avgränsad: uppehåll i avfallshämtning (dispens från avfallsföreskrifterna, t ex vid dödsbo, fritidshus som inte nyttjas, etc.)

- Endast 20-30 ärenden per år (det är bra om ngt går fel!)
- 98% beviljade ansökningar
- Få steg i processen (relativt kort process, enkel att beskriva)

Utfall: hur har vi satt upp det?

- RPA som tvåstegsraket:
  - 1. Från E-tjänst till förberett beslut (fysisk delegat behöver bara granska och fastställa beslutet)
  - 2. Från fastställt beslut till expediering

Robin gör allt utom att stämpla beslutet, t ex:

1. Utsökning av inkomna ärenden
2. Skapande av ärende och registrering av uppgifter
3. Förbestämda kontroller: personnummer i ansökan och personnummer i fastighetsregistret + ärendehistorik
4. Förberedelse av beslut
5. Debiteringsunderlag
6. Expediering av beslut och avslut av ärende

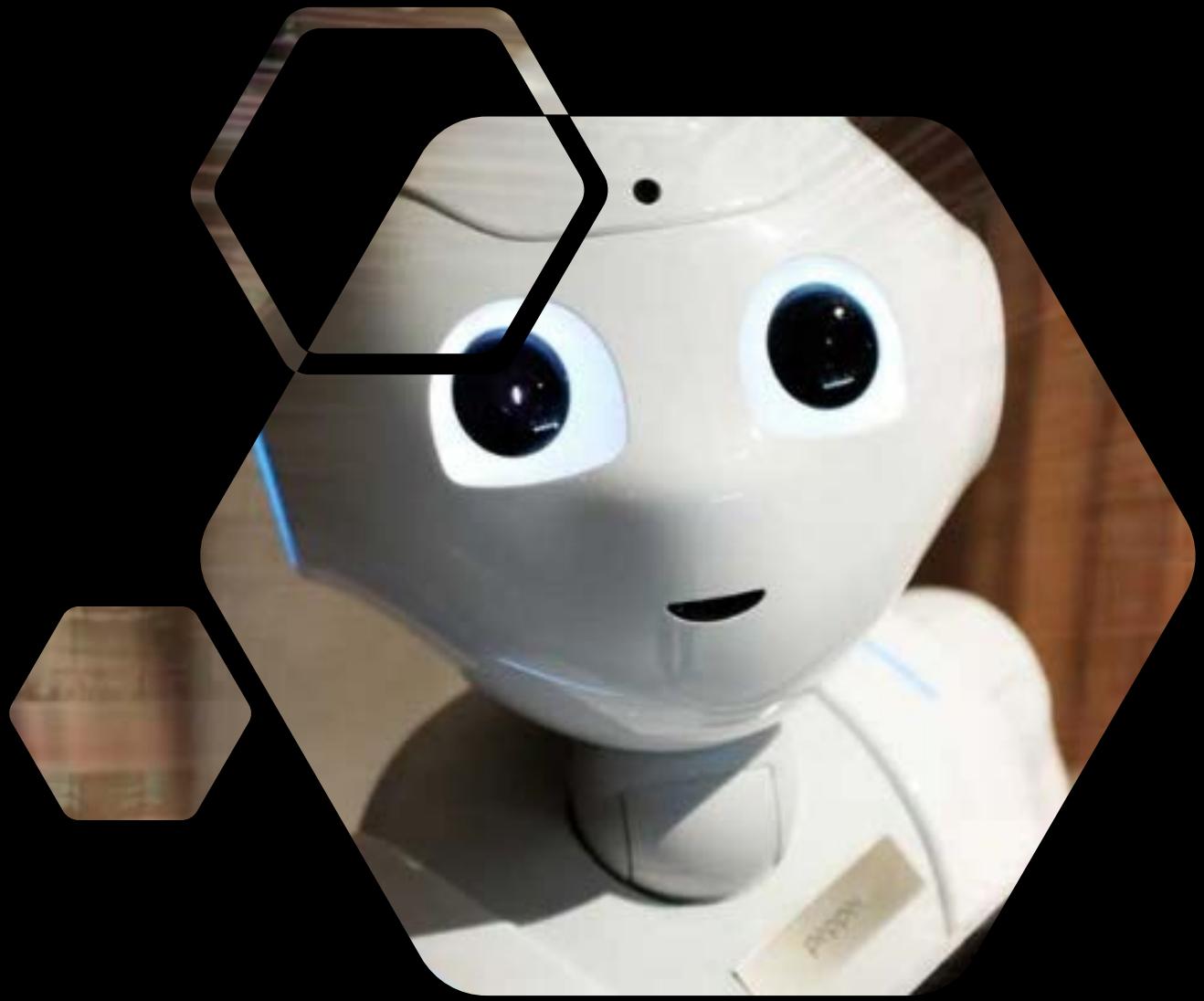
RPA-Framöver

Allt från rutinkontroller av uppgifter, uppdateringar av objekt till faktureringar och kontrollfrågor/påminnelser kan automatiseras.

Läge att skala upp och lämna pilotnivån! Vi tittar bland annat på möjligheten att automatisera hanteringen av F-GAS (köldmedierapportering).

- Rapporthanteringen motsvarar 800 timmar i Huddinges tillsynsplan

Tekniken kompletterar och berikar oss, den ersätter oss inte!



Tänkbar utveckling: Den digitala (effektiviserade) tillsynen 2030

- Tillsyn sker inte i samma utsträckning ”i fält”. Egenkontroll ställs mot faktiska förhållanden som vi sällan behöver besikta okulärt
  - Vi behöver nyttja befintlig teknik på ett genomtänkt sätt
  - Vi måste ha med oss ansvarsfrågan: vem gör vad i processen – det är VU som ansvarar för att säkerställa att lagkrav efterlevs, TM kravställer vid behov
  - Mer och bättre underlag ger snabbare beslut och kortare processer (och lagstiftning medger automatiserade beslut)
  - Vi kan hjälpas åt med detta!
- Vi har en klart bättre infrastruktur för att flytta och dela data
  - Verktygen finns men vi måste ta ett gemensamt grepp om ansvarsfrågorna: vem driftar, vem äger, vem flyttar data och när och vem tar ansvar för informationens autenticitet i respektive led.
  - Vi behöver en gemensam beredning för att åstadkomma en gemensam behovsbild!

Tack!

daniel.lindgren-elg@huddinge.se