



Handläggare

Lina Edsling

Utvecklare

Socialförvaltningen

Svar på remiss av policy för digital omställning.

Förslag till beslut

Socialnämnden beslutar att överlämna förvaltningens svar på remiss av policy för digital omställning till kommunstyrelsen.

Beskrivning av ärendet

Kommunstyrelsen har skickat förslag till policy för digital omställning, daterad 2025-03-20, på remiss till miljö- och byggnadsnämnden, socialnämnden, upplevelsenämnden, tekniska nämnden, vård- och omsorgsnämnden samt AB Enköpings hyresbostäder, ENA Energi AB och EMAB. Policyn har tagits fram för att underlätta den digitala omställningen i Enköpings kommun. Policyn anger styrande principer för kommunkoncernens arbete för digital omställning som ska verka styrande i planering, budget, uppföljning och genomförande av kommunens verksamhet samt dess samverkan med externa partners. Policyn skall fungera som bas för kommunkoncernens utvecklingsarbete samt bidra till att göra digital omställning enklare, mer kostadseffektiv och till att öka förutsättningarna för Enköpings kommun att möta välfärdens utmaningar. Policyn omfattar fyra områden; Sammanhållen digital service, Ledning, styrning och organisation, Digital infrastruktur, arkitektur, säkerhet och robusthet samt Informationshantering. Policyn gäller hela kommunkoncernen.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts med berörda medarbetare inom socialförvaltningen.

Socialförvaltningens bedömning

Socialförvaltningen ställer sig positiv till policyn för digital omställning i sin helhet och välkomnar framtagna policy som styrverktyg i den digitala omställningen. Socialförvaltningen ser digitalisering som en viktig del framåt i verksamheten och erbjuder redan idag e-tjänst för orosanmälan vuxen och barn, nyansökan och återansökan försörjningsstöd, intresseanmälan familjehem samt meddelandetjänster inom avdelning vuxen och försörjningsstöd. Socialförvaltningen verkar för att genom SDK (säker digital kommunikation) kunna erbjuda digitala möten som ett alternativ till fysiska besök samt arbetar idag vidare med flertalet e-tjänster för öppenvården. Förvaltningen har implementerat Freja eID som inloggning i verksamhetssystemet enligt NIS2 direktivet och anser att säkerhet och digitaliseringen bör gå hand i hand vid utveckling.

Att digitala tjänster skall vara lätta att hitta utgör en förutsättning för tillgängligheten vilket förvaltningen aktivt verkar för utifrån ny Socialtjänstlag som träde i kraft 1 juli 2025. Att skapa tillgänglighet innebär att anpassa och finna lösningar så att hela befolkningen i Enköping upplever tillgänglighet. Detta kan innebära digitala lösningar men i flera fall också kompletterande lösningar för att inte skapa ytterligare utanförskap för grupper i befolkningen. Här anses det kommungemensamma som ytterst viktigt att det fungerar och styrs utifrån invånarna och tillgänglighet. Ett exempel är kommunens hemsida som är en viktig del och kan vara en möjliggörare men också ett hinder. I medborgarenkäten som gick ut i samband med nya socialtjänstlagen framkom flertalet synpunkter på kommunens hemsida som att det är för många klick, svårt att hitta rätt, krånglig, svårt språk och endast på svenska vilket hindrar digital tillgänglighet, digital inkludering och motverkan av digitalt utanförskap.

Gällande formulering om ledning och styrningen anser förvaltningen det av vikt att inte bara tydliggöra vikten av digital omställning för verksamhetens behov, mål och önskat resultat utan att tydliggöra vikten och effekten för kommuninvånaren. Förvaltningen instämmer i att följa på uppnådda effekter och anser att det bör finnas en tydlighet i detta arbete och gemensam strategi för uppföljning. Förvaltningen är positiv till ett kommungemensamt helhetsperspektiv och tänker att det bör genomsyra kommande handlingsplan med en tydlighet för hur detta ska genomföras, resurssättas, följas upp samt samordning mellan det centrala i kommunen kopplat till verksamhetsbärandeförvaltningar. Förvaltningen ser ett behov av central samordning och översyn i hur digitala lösningar och system samverkar med

varandra och nyttan av att olika digitala lösningar är kompatibla med varandra för bästa resultat.

Gällande policyns säkerhet och robusthet önskar förvaltningen ett förtydligande kopplat till hot och sårbarheter. Att införa aspekten krisberedskap, hur en verksamhet kan hantera digitala störningar vilket kan påverka verksamheten på ett nytt sätt då digitala omställningar genomförs och med det bör påtalas inom ramen för policyn. Socialförvaltningen vill särskilt lyfta att skapande av tillit i en digital omställning till stor del handlar om hur information handhas, specifikt utifrån förvaltningens verksamhetsområde men också för kommunen som helhet. Förvaltningen önskar en ökad tydlighet i policyn gällande säkerhet och informationshantering kopplat till lagreglering utifrån allvaret i en situation om detta brister för att säkerställa att digital omställningen sker på ett ändamålsenligt och säkert sätt. Detta speciellt kopplat till påtalade digitala omställning i ett större sammanhang där information ska utbytas mellan flera aktörer är det av yttersta vikt att hanteringen av informationen sker på ett korrekt sätt hos samtliga aktörer och att samtliga beaktar informationens hela livscykel.

Gällande ansvar och spridning i policyn önskar förvaltningen förtydligande av vad kommunstyrelsen ska omvärldsbevaka samt tydliggörande av hur kommunstyrelsen säkrar att policyn fortsatt fyller sin roll förslagsvis genom uppföljning och tydlighet i sin handlingsplan. Förvaltningen anser att formuleringen "lämpligast genom en handlingsplan" bör ersättas med tydligare direktiv i policyn för att säkerställa att verksamheter upprättar handlingsplan och verkar för digital omställning. Socialförvaltningen välkomnar kommunstyrelsens handlingsplan för hur kommunens gemensamma resurser och förmågor ska ställas om och anser att styrning av samverkan inom kommunen är en viktig del för samtliga verksamheter i Enköpings kommun för att kunna möta kraven i policyn för digital omställning. Förvaltningen instämmer i att det ger mervärde och att det finns stora vinster i att verka kommungemensamt och att samordning och förvaltning sker centralt. Detta ställer höga krav på en tydlig styrning för samverkan, informationsflöden och delaktighet mellan central It och förvaltningar samt en tydlighet i uppföljning vilket kommunstyrelsen bör tillförsäkra framåt.

Ekonomiska konsekvenser

På kort sikt bedömer förvaltningen det resurskrävande att leva upp till policyn för digital omställning. För att möta policyn gällande digital omställning krävs resurssättning för att vidare driva arbetet inom förvaltningen. Förvaltningen behöver öka kompetensen inom förvaltningen samt avsätta resurser för arbete att planera, strukturera och bedriva utvecklingsarbete med digital omställning. Förvaltningen anser det önskvärt att få tydlighet i tillgång till kommungemensamma resurser, ramar för detta samt struktur för samverkan internt och externt för möjliggörande av digital omställning och inventering av behov kopplat till detta för förvaltningen. Förvaltningen ser en vinst för både verksamhet i stort, medarbetare och kommuninvånare på sikt om ytterligare resurser avsätts kan det komma att generera en vinst på lång sikt utifrån flera aspekter.

Sociala eller miljömässiga konsekvenser

Förvaltningen instämmer i vikten av lika förutsättningar för alla medborgare och vill påtala att detta inte bara rör vart man bor utan vikten av att ta hänsyn till och säkerställa lika förutsättningar för samtliga invånare genom att betänka befolkningsbredden i Enköpings kommun. Att säkerställa att det inte uppstår konsekvenser av olikheter utifrån ålder, klass, kunskap, nätverk, tillgång till hjälpmedel, ekonomi, språk, digital förmåga och andra aspekter som påverkar möjligheten till jämställda förutsättningar och tillgång till tjänster och service i samband med en digital omställning. Förvaltningen önskar en omformulering av att dialog och tjänster i första hand ska ske digitalt. Förvaltningen anser inte att detta är förenligt med jämställd behandling av invånare utan att användning av det digitala bör ske när det skapar mervärde och inte riskerar att bidra till konsekvenser av utanförskap eller att grupper i samhället missgynnas.

Förvaltningen anser också att den sociala aspekten av ett möte i många fall kan vara avgörande inom förvaltningens verksamhet. Att formuleringen "tjänster, dialog och samverkan ska i första hand ske digitalt" inte bör tillämpas på helhet utan urskiljning då det innebär att samtliga invånare inte får lika förutsättningar och att delar av förvaltningens verksamheter missgynnas. I dag saknar verksamheten också tillgång till säkra kanaler för att möta denna formulering i policyn utifrån de krav och lagreglering som gäller stora delar av förvaltningens verksamhet.

Beslutsunderlag

- Tjänsteskrivelse SN2025/156, daterad 2025-08-22
- Förslag till policy för digital omställning KS2024/746, daterad 2025-03-20,
- Kommunstyrelsen KS §120, daterad 2025-05-06

Ansvariga tjänstepersoner

- Jonas Boman, förvaltningschef socialförvaltningen
- Lina Edsling, utvecklare socialförvaltningen

Sändlista

- Kommunstyrelsen för åtgärd