



## Kommunstyrelsens arbetsutskott

§95

Dnr KS 2023-1436

### Investering 2023 – utveckling av automatiserade processer inom socialförvaltningen

#### Beslut

Kommunstyrelsens arbetsutskott beslutar:

1. Anslå investeringsmedel om 1 000 tkr för utveckling av automatiserade processer i socialnämndens verksamhet.
2. Finansiering sker med kommunstyrelsens anslag för investeringar för 2023 samt att drifts- och kapitalkostnader om 312 tkr hanteras inom socialnämndens befintliga budgetram.
3. I genomförandet av denna investering samverkar socialnämnden med kommunstyrelsekontorets IT-enhet.

#### Sammanfattning av ärendet

Socialnämnden har beslutat att föreslå kommunstyrelsens arbetsutskott att anslå investeringsmedel om 1 000 tkr för utveckling av automatiserade processer i socialnämndens verksamhet samt att finansiering sker med kommunstyrelsens anslag för investeringar för 2023 och att drifts- och kapitalkostnader om 312 tkr hanteras inom socialnämndens befintliga budgetram. Kommunstyrelsekontoret föreslår enligt delegationsordningen att kommunstyrelsens arbetsutskott beslutar enligt socialnämndens förslag.

#### Beslutsunderlag

Tjänsteutlåtande Investering automatisering socialnämnden  
Bilaga Socialnämndens sammanträdesprotokoll 2023-08-24

#### Beslutande sammanträde

##### Beslutsgång

Ordföranden frågar om kommunstyrelsens arbetsutskott kan besluta i enlighet med kommunstyrelsekontorets tjänsteutlåtandes förslag, och finner att kommunstyrelsens arbetsutskott beslutar i enlighet med förslaget.

#### Beslutet ska skickas till

Socialnämnden  
IT-enheten  
Ekonomiavdelningen  
**Paragrafen är justerad**

Justerandes sign

Utdragsbestyrkande



### Förvaltning och avdelning

Handläggare: Germund Jonsson  
Titel: Ekonomidirektör  
E-post: Germund.jonsson@norrtalje.se

Till: Kommunstyrelsens arbetsutskott

# Investering 2023 - utveckling av automatiserade processer inom socialnämnden

## Förslag till beslut

Kommunstyrelsens arbetsutskott beslutar:

1. anslå investeringsmedel om 1 000 tkr för utveckling av automatiserade processer i socialnämndens verksamhet.
2. Finansiering sker med kommunstyrelsens anslag för investeringar för 2023 samt att drifts- och kapitalkostnader om 312 tkr hanteras inom socialnämndens befintliga budgetram.
3. I genomförandet av denna investering samverkar socialnämnden med kommunstyrelsekontorets IT-enhet.

## Sammanfattning av tjänsteutlåtandet

Socialnämnden har beslutat att föreslå kommunstyrelsens arbetsutskott att anslå investeringsmedel om 1 000 tkr för utveckling av automatiserade processer i socialnämndens verksamhet samt att finansiering sker med kommunstyrelsens anslag för investeringar för 2023 och att drifts- och kapitalkostnader om 312 tkr hanteras inom socialnämndens befintliga budgetram.

Kommunstyrelsekontoret föreslår enligt delegationsordningen att kommunstyrelsens arbetsutskott beslutar enligt socialnämndens förslag.

## Ärendet

### Beskrivning

Till följd av att Norrtälje kommun växer och omvärldshändelser som avlöser varandra hanterar socialnämnden ett konstant ökande ärendeflöde. Samtidigt präglas socialnämnden av hög personalomsättning och svårigheter att rekrytera socialsekreterare. Kombinationen av ökat ärendeflöde och rekryteringssvårigheter medför ett påtagligt behov av att utveckla och effektivisera socialnämndens arbetssätt för att hantera nämndens tilldelade ansvar. Vidare har socialnämnden, genom socialnämndens verksamhetsplan 2023 – 2025, uppdragit socialkontoret att tillvarata digitaliseringens möjligheter i kontakten med invånare och företag genom att digitalisera verksamhetens ärendeflöden. Detta förväntas bidra till ett effektivare ärendeflöde genom minskad manuell administration, lägre kostnader för sjukskrivning och lägre kostnader för porto och papper.

Vidare bedöms åtgärderna vara en förutsättning för att verksamheten ska kunna hantera ett ökat ärendeflöde. Dessutom förväntas handläggningstiderna bli kortare. På sikt kan även lokalkostnader påverkas genom ökat hemarbete och minskat arkivutrymme.

I syfte att tillvarata digitaliseringens möjligheter för att uppnå förväntade effekter föreslås att automatisera delar av socialnämndens processer. Föreslagna processer hanteras i dagsläget manuellt och är betungande för verksamheten. Vidare lämpar sig föreslagna processer särskilt väl för automatisering då de är repetitiva och tidskrävande, varför automatiseringen förväntas bidra med betydande fördelar för socialnämnden, nämndens klienter och Norrtälje kommun.

Norrtälje kommun samarbetar med en leverantör avseende utveckling och support av automatiserade processer. Den dagliga driften av socialnämndens automatiserade processer hanteras av socialförvaltningens IT-strateg, som vid behov får stöd från Norrtälje kommuns IT-avdelning. Som en följd av detta är de ekonomiska konsekvenserna uppdelade i utveckling, vilket avser kostnad för att upprätta och införa lösningen i socialnämndens verksamhet, och drift, vilket avser socialnämndens förvaltningskostnader som uppstår till följd av att lösningen används i verksamheten.

Tidigare i år upprättade Norrtälje kommun och leverantören ett nytt samarbetsavtal. I detta avtal har processen för utveckling av automatiserade processer reviderats. Detta innebär att offerter för utvecklingskostnader inte lämnas innan en processbeskrivning är utarbetad, samt att arbetet med att upprätta processbeskrivningar är kostnadsdrivande. Mot bakgrund av detta har processbeskrivning inte upprättats tillsammans med leverantören i detta skede. Nedan angivna kostnader är estimerat utarbetade genom tidigare erfarenheter gällande processautomation med befintlig leverantör.

Process 1 - Kontrollrobot inom försörjningsstöd	140 000
Process 2 - Skuldhanteringsrobot	100 000
Process 3 - Registreringsrobot vårdfakturor	80 000
Process 4 - Skanningsrobot	500 000
Process 5 - Infobrevrobot	120 000
Process 6 - Awikelserobot	60 000
<b>Summa kostnader</b>	<b>1 000 000</b>

För att genomföra processautomationen krävs ekonomiska resurser. Socialnämnden föreslår att kommunstyrelsens arbetsutskott anslår investeringsmedel om 1 000 tkr för utveckling av automatiserade processer i socialnämndens verksamhet, samt beslutar att finansiering sker med kommunstyrelsens anslag för investeringar för 2023 samt att drifts- och kapitalkostnader om 312 tkr hanteras inom socialkontorets befintliga budgetram.

Lagkrav

Framgår av socialnämndens sammanträdesprotokoll 2023-08-24, §127.  
med underlag.

Koppling till gällande styrdokument

Mål och budget 2023-2025 samt socialnämndens sammanträdesprotokoll 2023-08-24, §127.  
med underlag.

### **Ekonomiska konsekvenser och riskanalys**

Socialförvaltningens samlade bedömning är att digitalisering och automatisering av föreslagna processer skapar ett betydande mervärde för Norrtälje kommun, socialförvaltningen och socialförvaltningens klienter. Investeringen innebär en mer effektiv socialtjänst, där socialsekreterare får möjlighet att fokusera på kvalitativt och värdeskapande socialtjänstarbete snarare än administration. Föreslagen investering utgår från socialnämndens verksamhetsplan för 2023–2025 och är en viktig för verkställandet av verksamhetsplanen.

Digitalisering och automatisering av socialnämndens processer beräknas kosta 1 000 tkr att genomföra. Med en avskrivningstid om 5 år blir den årliga kapitalkostnaden i snitt 212 tkr. Finansiering sker med socialkontorets anslag för IT-investeringar 2023. Kapitalkostnaden hanteras inom socialnämndens befintliga driftsbudget.

<b>Belopp</b>	1 000 000
Ränta	2,00%
Avskrivningstid (år)	5

År	1	2	3	4	5	S:A
Räntekostnad	20 000	16 000	12 000	8 000	4 000	60 000
Avskrivning	200 000	200 000	200 000	200 000	200 000	1 000 000
<b>Kostnad per år</b>	<b>220 000</b>	<b>216 000</b>	<b>212 000</b>	<b>208 000</b>	<b>204 000</b>	<b>1 060 000</b>

Driftkostnaden om 100 tkr för förvaltning av de automatiserade processerna hanteras inom socialnämndens befintliga driftsbudget.

## Förvaltningens analys och slutsatser

Kommunstyrelsekontoret delar socialförvaltningens samlade bedömning att digitalisering och automatisering av föreslagna processer skapar ett betydande mervärde för Norrtälje kommun, socialförvaltningen och socialförvaltningens klienter. Investeringen innebär en mer effektiv socialtjänst, där socialsekreterare får möjlighet att fokusera på kvalitativt och värdeskapande socialtjänstarbete snarare än administration. Föreslagen investering utgår från socialnämndens verksamhetsplan för 2023–2025 och är en viktig för verkställandet av nämndens verksamhetsplan.

Investeringen om 1 000 tkr ingår i Mål och budget 2023-2025 under socialnämndens investeringar. I genomförandet av denna investering ska socialnämndens förvaltning samverka med kommunstyrelsekontorets IT-enhet.

Ärendet har samberetts av kommunstyrelsekontorets ekonomiavdelning och IT-enheten. Kommunstyrelsekontoret föreslår kommunstyrelsens arbetsutskott besluta enligt socialnämndens förslag.

## Tidplaner

Kommunstyrelsens arbetsutskott den 27 september.

Anette Madsen  
Kommundirektör  
Kommunstyrelsekontoret

Germund Jonsson  
Ekonomidirektör  
Kommunstyrelsekontoret

## Bilagor

Socialnämndens sammanträdesprotokoll 2023-08-24, §127.

## Beslut skickas till

Socialnämnden  
IT-enheten  
Ekonomiavdelningen



## Socialnämnden

§127

Dnr SN 2023-899

### Investering 2023 – 2024 avseende utveckling av automatiserade processer inom socialförvaltningen

#### Beslut

Socialnämnden föreslår

Kommunstyrelsens arbetsutskott

1. anslår investeringsmedel om 1 000 tkr för utveckling av automatiserade processer i socialnämndens verksamhet.
2. beslutar att finansiering sker med kommunstyrelsens anslag för investeringar för 2023 samt att drifts- och kapitalkostnader om 312 tkr hanteras inom socialnämndens befintliga budgetram.

#### Sammanfattning av ärendet

Till följd av att Norrtälje kommun växer och omvärldshändelser som avlöser varandra hanterar socialnämnden ett konstant ökande ärendeflöde. Samtidigt präglas socialnämnden av hög personalomsättning och svårigheter att rekrytera socialsekreterare. Kombinationen av ökat ärendeflöde och rekryteringssvårigheter medför ett påtagligt behov av att utveckla och effektivisera socialnämndens arbetssätt för att hantera nämndens tilldelade ansvar. Vidare har socialnämnden, genom Socialnämndens verksamhetsplan 2023 – 2025, uppdragit socialkontoret att tillvarata digitaliseringens möjligheter i kontakten med invånare och företag genom att digitalisera verksamhetens ärendeflöden. Detta förväntas bidra till ett effektivare ärendeflöde genom minskad manuell administration, lägre kostnader för sjukskrivning och lägre kostnader för porto och papper. Vidare bedöms åtgärderna vara en förutsättning för att verksamheten ska kunna hantera ett ökat ärendeflöde. Dessutom förväntas handläggningstiderna bli kortare. På sikt kan även lokalkostnader påverkas genom ökat hemarbete och minskat arkivutrymme.

I syfte att tillvarata digitaliseringens möjligheter för att uppnå förväntade effekter föreslås att automatisera delar av socialnämndens processer. Föreslagna processer hanteras i dagsläget manuellt och är betungande för verksamheten. Vidare lämpar sig föreslagna processer särskilt väl för automatisering då de är repetitiva och tidskrävande, varför automatiseringen förväntas bidra med betydande fördelar för socialnämnden, nämndens klienter och Norrtälje kommun.

För att genomföra processautomationen krävs ekonomiska resurser. Det föreslås att socialnämndens arbetsutskott föreslår att socialnämnden föreslår att kommunstyrelsens arbetsutskott anslår investeringsmedel om 1 000 tkr för utveckling av automatiserade processer i socialnämndens verksamhet, samt beslutar att finansiering sker med kommunstyrelsens anslag för investeringar för 2023 samt att drifts- och kapitalkostnader om 312 tkr hanteras inom socialkontorets befintliga budgetram.

Justerandes sign

Utdragsbestyrkande



## Socialnämnden

### Beslutsunderlag

Socialkontorets tjänsteutlåtande 2023-08-16

Protokollsutdrag socialnämndens arbetsutskott 2023-08-17, § 334

### Beslutande sammanträde

#### Beslutsgång

*Ordföranden frågar om socialnämnden kan besluta i enlighet med socialnämndens arbetsutskotts förslag, och finner att socialnämnden beslutar i enlighet med förslaget.*

---

#### Beslutet ska skickas till

Förvaltningsdirektör, Socialkontoret

Stabschef, Kommunstyrelsekontoret

Ekonomidirektör, Kommunstyrelsekontoret

Nämndsekretariat, Kommunstyrelsekontorets

Controller, Socialkontoret

Registrator, Socialkontoret



### Socialförvaltningen

Handläggare: Sofia Dann, Nicklas Söderblom Gräns  
Titel: IT-strateg, Objektledare  
E-post: [Sofia.dann@norrtalje.se](mailto:Sofia.dann@norrtalje.se)  
[nicklas.soderblom-grans@norrtalje.se](mailto:nicklas.soderblom-grans@norrtalje.se)

Till: Socialnämndens arbetsutskott

## Investering 2023 – 2024 avseende utveckling av automatiserade processer inom socialförvaltningen

### Förslag till beslut

Socialnämndens arbetsutskott föreslår

Socialnämnden föreslår

Kommunstyrelsens arbetsutskott

1. anslår investeringsmedel om 1 000 tkr för utveckling av automatiserade processer i socialnämndens verksamhet.
2. beslutar att finansiering sker med kommunstyrelsens anslag för investeringar för 2023 samt att drifts- och kapitalkostnader om 312 tkr hanteras inom socialnämndens befintliga budgetram.

### Sammanfattning av tjänsteutlåtandet

Till följd av att Norrtälje kommun växer och omvärldshändelser som avlöser varandra hanterar socialnämnden ett konstant ökande ärendeflöde. Samtidigt präglas socialnämnden av hög personalomsättning och svårigheter att rekrytera socialsekreterare. Kombinationen av ökat ärendeflöde och rekryteringssvårigheter medför ett påtagligt behov av att utveckla och effektivisera socialnämndens arbetssätt för att hantera nämndens tilldelade ansvar. Vidare har socialnämnden, genom Socialnämndens verksamhetsplan 2023 – 2025, uppdragit socialkontoret att tillvarata digitaliseringens möjligheter i kontakten med invånare och företag genom att digitalisera verksamhetens ärendeflöden. Detta förväntas bidra till ett effektivare ärendeflöde genom minskad manuell administration, lägre kostnader för sjukskrivning och lägre kostnader för porto och papper. Vidare bedöms åtgärderna vara en förutsättning för att verksamheten ska kunna hantera ett ökat ärendeflöde. Dessutom förväntas handläggningstiderna bli kortare. På sikt kan även lokalkostnader påverkas genom ökat hemarbete och minskat arkivutrymme.

I syfte att tillvarata digitaliseringens möjligheter för att uppnå förväntade effekter föreslås att automatisera delar av socialnämndens processer. Föreslagna processer hanteras i dagsläget manuellt och är betungande för verksamheten. Vidare lämpar sig föreslagna processer särskilt väl för automatisering då de är repetitiva och tidskrävande, varför automatiseringen förväntas bidra med betydande fördelar för socialnämnden, nämndens klienter och Norrtälje kommun.

För att genomföra processautomationen krävs ekonomiska resurser. Det föreslås att socialnämndens arbetsutskott föreslår att socialnämnden föreslår att kommunstyrelsens arbetsutskott anslår investeringsmedel om 1 000 tkr för utveckling av automatiserade processer i socialnämndens verksamhet, samt beslutar att finansiering sker med kommunstyrelsens anslag för investeringar för 2023 samt att drifts- och kapitalkostnader om 312 tkr hanteras inom socialkontorets befintliga budgetram.

# Ärendet

## Beskrivning

Socialnämndens hanterar ett ständigt ökande inflöde av ärenden. Detta till följd av att Norrtälje kommun växer, omvärldshändelser så som kriget i Ukraina, energikrisen och hög inflation. Till följd av det ökande inflödet av ärenden i kombination med socialnämndens höga personalomsättning, och svårigheter att rekrytera socialsekreterare, finns ett angeläget behov av att utveckla socialnämndens arbetssätt.

Socialnämnden har som mål i sin verksamhetsplan för 2023 – 2025 att nämnden ska tillvarata digitaliseringens möjligheter i kontakten med invånare och företag genom att digitalisera verksamhetens ärendeflöden. Ett sätt för socialnämnden att tillvarata digitaliseringens möjligheter är att automatisera delar av verksamhetens processer. Detta förväntas bidra till ett effektivare ärendeflöde genom minskad manuell administration, lägre kostnader för sjukskrivning och lägre kostnader för porto och papper. Vidare bedöms åtgärderna vara en förutsättning för att verksamheten ska kunna hantera ett ökat ärendeinflöde. Dessutom förväntas handläggningstiderna bli kortare. På sikt kan även lokalkostnader påverkas genom ökat hemarbete och minskat arkivutrymme.

Socialkontoret har identifierat sex processer vilka lämpar sig väl för digitalisering och automatisering, detta då processerna är tidskrävande, administrativa och repetitiva. Processerna har identifierats dels genom omvärldsbevakning, dels genom inventering av behov i verksamheterna. Inventeringen av verksamheternas behov har genomförts genom att samtliga medarbetare givits möjlighet att lämna förslag på processer som kan digitaliseras. Inkomna förslag har utvärderats av socialkontorets IT-strateg och objektledare för att identifiera vilka av dessa som kan bidra till uppsatta mål i socialnämndens verksamhetsplan 2023 – 2025. Genom att digitalisera och automatisera processerna förväntas socialnämndens verksamhet effektiviseras och processerna kvalitetssäkras. Nedan följer beskrivningar av de processer som föreslås för digitalisering och automation.

För att genomföra processautomationen krävs ekonomiska resurser. Socialnämnden önskar nyttja socialkontorets anslag för IT-investeringar 2023 för att genomföra processutvecklingen. Investeringsramen omfattar 1 000 tkr avseende automatiserade processer. Det föreslås att socialnämndens arbetsutskott föreslår att socialnämnden föreslår att kommunstyrelsens arbetsutskott anslår investeringsmedel om 1 000 tkr för utveckling av automatiserade processer i socialnämndens verksamhet, samt beslutar att finansiering sker med kommunstyrelsens anslag för investeringar för 2023 samt att drifts- och kapitalkostnader om 312 tkr hanteras inom socialkontorets befintliga budgetram.

Ärendet har samberetts av socialkontoret och kommunstyrelsekontorets ekonomiavdelning, samt IT-avdelning.

### Process 1 - Kontrollrobot inom försörjningsstöd

För att säkerställa att rätt bistånd beviljas inom försörjningsstöd krävs bland annat flertalet kontroller via olika databaser, och genomgång av dokumentation i verksamhetssystemet. De kontroller som är mest tidskrävande sker månatligen men innebär en belastning på personalens dagliga arbete utifrån det stora antalet klienter respektive socialsekreterare hanterar, ungefär 120 klienter per socialsekreterare. Nuvarande RPA (automatiserad process) inom försörjningsstöd genomför ett antal kontroller, men här finns möjlighet att bygga på med fler automatiska kontroller för att ytterligare motverka felaktiga utbetalningar. De nya kontrollerna skulle genomföras på samtliga pågående ärenden inom försörjningsstöd, en gång i månaden.

Automatiserandet av kontrollerna bedöms bidra till tidsbesparing för personal, vilket möjliggör mer tid för klientnära arbete. Digitala kontroller är ett effektivt sätt att kvalitetssäkra kontrollerna då dessa genomförs kontinuerligt och under samma period för samtliga klienter. De skulle även genomföras oavsett personalomsättning eller eventuell frånvaro som vid semestertider.,

### Process 2 - Skuldhanteringsrobot

Hantering av inkomna handlingar från inkassobolag samt företag gällande hyres- och elskulder har ökat markant under 2023 vilket medfört en betydande administrativ belastning på enheterna som idag hanterar detta helt manuellt. Under perioden januari – juli 2022 hanterades sammanlagt 100 st. el-



skulder samt 71 st. hyresskulder i verksamhetssystemet, under motsvarande period i år har 509 st. elskulder hanterats och 98 st. hyresskulder. Ökningen hanteras med befintliga resurser och tar tid från annat arbete. Processen för hanteringen av skulder omfattar kontroll på aktuellt personnr i KIR (kommuninvånarregister), förekomst i nämndens verksamhetssystem samt kontroll om barn finns i hushållet. Nästa steg omfattar aktualisering av inkommen skuld samt upprättande av brev som skickas till klient. Vid händelse av tre inkomna skulder upprättas orosanmälan om barn finns med i hushållet.

Digitalisering och automatisering av processen säkerställer att invånarna får stöd i rätt tid, då tidsbrist eller personalbrist inte skulle påverka socialnämndens vräknings- och skuldförebyggande arbete. Vidare säkerställer socialnämnden att orosanmälningar gällande barn skyndsamt överlämnas internt. Digitaliseringen skulle även möjliggöra att den personal som idag hanterar processen manuellt får mer tid till värdeskapande arbete, så som hantering av försörjningsstödsansökningar från klienter.

#### Process 3 - Registreringsrobot vårdfakturor

Socialkontoret registrerar vårdfakturor i verksamhetssystemet för att möjliggöra uppföljning av kostnader. Processen för att registrera vårdfakturor är tidskrävande då processen hanteras manuellt av socialkontorets ekonomiassistenter. Automatisering av processen skulle innebära att ungefär 100 fakturor i månaden registreras i socialnämndens verksamhetssystem helt automatiskt.

Förväntade effekter av processutvecklingen är att ekonomiassistenternas arbetsbelastning minskar och att vårdfakturor registreras regelbundet vilket möjliggör en tillförlitlig ekonomiuppföljning.

#### Process 4 - Skanningsrobot

Inom socialnämndens verksamhet pågår flera initiativ för att övergå till digitala ärendeflöden, detta i enlighet med socialnämndens verksamhetsplan 2023 – 2025. En förutsättning för digitala ärendeflöden är att socialnämnden kan omvandla inkomna analoga handlingar till digitala handlingar.

Processen för att omvandla analoga handlingar till digitala inleds med en manuell hantering där den analoga handlingen skannas till ett lagringsutrymme, samt klassificeras. Nästa steg i processen innebär en automatiserad hantering där handlingen, beroende på klassificering, överförs till rätt verksamhetssystem för just den handlingen, exempelvis en klients digitala personakt eller socialnämndens arkiv- och dokumenthanteringssystem.

Digitaliseringen av denna process skulle innebära en betydande tidsbesparing inom socialnämndens verksamhet, framför allt för socialnämndens administratörer. Bara inom enheten mottagning och ekonomiskt bistånd uppskattas arbetsbelastningen för skanning och mappning av klienters handlingar uppgå till en heltidstjänst. Processutvecklingen medför en effektiv ökning av rättssäkerhet likväl som bättre förutsättningar för distansarbete genom att tillgängliggöra handlingarna digitalt, detta till skillnad från dagens hantering där handlingarna primärt återfinns i arkivet och i postfack. Vidare möjliggör denna processutveckling ytterligare effektiviseringar inom socialnämndens verksamhet genom att minska den manuella hanteringen av analoga handlingar.

#### Process 5 - Infobrevrobot

Processen att upprätta och skicka informationsbrev till klient vid byte av handläggare är en service för socialkontorets klienter. Processen syftar till att ge klienten insyn i vem som handlägger dennes ärende. Idag utförs denna process manuellt vilket är tidskrävande och skapar stress för socialkontorets medarbetare. Eftersom all information avseende handlägggarbyte framgår av verksamhetssystemet kan denna process automatiseras. Det vill säga, när ett ärende tilldelas en ny handläggare upprättas automatiskt ett standardiserat informationsbrev som skickas till klienten via en E-tjänst.

Om processen digitaliseras innebär det tidsbesparing för socialsekreterarna samt säkerställer att socialnämnden tillhandahåller en hög servicenivå till klienterna avseende information angående deras ärenden. Denna process är efterfrågad från en enhet på avdelningen Försörjning och arbete men utvecklingen genomförs på ett sådant sätt så lösningen kan nyttjas av samtliga enheter i socialnämndens verksamhet.

## Process 6 - Avvikelserobot

Som ett led i att kvalitetssäkra förvaltningens arbete har avvikelseprocessen utvecklats och utökats under våren. Detta har inneburit en markant ökning av antal rapporterade avvikelser vilket resulterar i en ökad arbetsbelastning för alla involverade medarbetare. Vidare har ett nytt arbetssätt utarbetats för att möjliggöra regelbunden avvikelserapportering till Socialnämnden. Avvikelseapporteringen är en förutsättning för att socialkontoret ska ha möjlighet att uppfylla kravet på att analysera avvikelser och vidta nödvändiga åtgärder. I dagsläget är avvikelseprocessen manuell och tidskrävande. Avvikelseprocessen hanteras med befintliga resurser inom Teamet för kvalitet och utveckling och beräknas uppta cirka en halv heltidstjänst.

Genom att digitalisera och automatisera denna process skapas ett effektivare flöde av avvikelshantering. Vidare skulle det innebära att medarbetare inom avdelningen för stöd och utveckling får minskad arbetsbelastning gällande administration av avvikelser och i stället får mer tid till kvalitativt arbete så som exempelvis att analysera och utreda inkomna avvikelser, personuppgiftsincidenter och Lex Sarah.

## Lagkrav

Socialnämndens verksamhet omfattas av ett flertal lagar, förordningar, föreskrifter, riktlinjer och allmänna råd. Regler om dokumentation för socialtjänsten finns bland annat i:

- 11 kap. 5 § Socialtjänstlagen (2001:453) som anger att handläggning av ärenden som rör enskilda samt genomförande av beslut om stödinsatser, vård och behandling skall dokumenteras.
- Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om dokumentation i verksamhet som bedrivs med stöd av SoL, LVU, LVM och LSS (SOSFS 2014:5) som förtydligar hur dokumentationen ska ske.

Regler om hur socialtjänsten får behandla personuppgifter finns i:

- Lagen (2001:454) och förordningen (2001:637) om behandling av personuppgifter inom socialtjänsten
- Dataskyddsförordningen (GDPR)

Lag (2018:218) med kompletterande bestämmelser till EU:s dataskyddsförordning

## Koppling till gällande styrdokument

I verksamhetsplan 2023–2025 för socialnämnden framgår under målområde 2 att socialkontoret ska utveckla befintliga RPA-lösningar.

I verksamhetsplan 2022–2024 för socialnämnden framgår att ”...socialnämnden avser att ta vara på digitaliseringens möjligheter i kontakten med invånare och företag genom att implementera digitala processer i alla led. Effekten bedöms vara minskad manuell administration, lägre kostnader för sjukskrivning, lägre kostnader för porto och papper. Vidare bedöms ett ökat ärendeflöde kunna hanteras och att handläggningstider kortas ner. På sikt kan även lokalkostnader påverkas genom ökat hemarbete och minskat arkivutrymme.”

## Ekonomiska konsekvenser och riskanalys

### *Ekonomiska konsekvenser*

Norrtälje kommun samarbetar med en leverantör avseende utveckling och support av automatiserade processer. Den dagliga driften av socialnämndens automatiserade processer hanteras av socialförvaltningens IT-strateg, som vid behov får stöd från Norrtälje kommuns IT-avdelning. Som en följd av detta är de ekonomiska konsekvenserna uppdelade i utveckling, vilket avser kostnad för att upprätta och införa lösningen i socialnämndens verksamhet, och drift, vilket avser socialnämndens förvaltningskostnader som uppstår till följd av att lösningen används i verksamheten.

### *Utveckling av automatiserade processer*

Tidigare i år upprättade Norrtälje kommun och leverantören ett nytt samarbetsavtal. I detta avtal har processen för utveckling av automatiserade processer reviderats. Detta innebär att offerter för utvecklingskostnader inte lämnas innan en processbeskrivning är utarbetad, samt att arbetet med att upprätta processbeskrivningar är kostnadsdrivande. Mot bakgrund av detta har processbeskrivning

inte upprättats tillsammans med leverantören i detta skede. Nedan angivna kostnader är estimerade utarbetade genom tidigare erfarenheter gällande processautomation med befintlig leverantör.

Process 1 - Kontrollrobot inom försörjningsstöd	140 000
Process 2 - Skuldhanteringsrobot	100 000
Process 3 - Registreringsrobot vårdfakturor	80 000
Process 4 - Skanningsrobot	500 000
Process 5 - Infobrevrobot	120 000
Process 6 - Awikelserobot	60 000
<b>Summa kostnader</b>	<b>1 000 000</b>

#### *Driftkostnader*

Driften av automatiserade processer är licensbelagd och belastar Norrtälje kommuns IT-avdelning. I dagsläget har Norrtälje kommun två licenser för automatiserade processer vilka inte nyttjas fullt ut. Föreslagna automatiserade processer kan med fördel använda befintliga licenser vilket medför effektivare användning av Norrtälje kommuns resurser.

Socialnämndens befintliga automatiserade processer, försörjningsstöd och orosanmälan, förvaltas av en centralt placerad objektspecialist, socialnämndens IT-strateg, vilken har stöd från utsedda medarbetare i respektive verksamhet som arbetar med de automatiserade processerna. Vid införandet av ytterligare automatiserade processer ökar förvaltningsbehovet. Det ökade behovet påverkar både objektspecialistens arbetsbelastning likväl som medarbetare från de enheter som arbetar med automatiserade processer. Vidare krävs ekonomiska resurser för att förvalta de automatiserade processerna. Socialförvaltningen uppskattar förvaltningskostnaderna till 10% av utvecklingskostnaderna per år. Investeringen innebär således en kostnadsökning avseende förvaltning av de automatiserade processerna med 100 tkr per år. Socialförvaltningens tidigare erfarenheter visar att förvaltningen av automatiserade processer är kritisk för att säkerställa värdeskapandet, och därmed effekthemtagningen, av investeringarna.

Effekthemtagningen kommer kommunen till godo genom att socialnämnden får möjlighet att fokusera på värdeskapande socialtjänstarbete i stället för administration. Detta medför att medarbetare får mer tid för klientnära arbete och förebyggande insatser. De förebyggande insatserna är en social investering för kommunen då de på sikt kommer minska behovet av akuta socialtjänstinsatser genom att tillgodose invånarnas behov i ett tidigt skede. Vidare bidrar den sociala investeringen till en kostnadseffektiv socialtjänst och en tryggare kommun för invånarna.

#### *Finansiering*

Digitalisering och automatisering av socialnämndens processer beräknas kosta 1 000 tkr att genomföra. Med en avskrivningstid om 5 år blir den årliga kapitalkostnaden i snitt 212 tkr. Finansiering sker med socialkontorets anslag för IT-investeringar 2023. Kapitalkostnaden hanteras inom socialnämndens befintliga driftsbudget.

<b>Belopp</b>	<b>1 000 000</b>
Ränta	2,00%
Avskrivningstid (år)	5

År	1	2	3	4	5	S:A
Räntekostnad	20 000	16 000	12 000	8 000	4 000	60 000
Avskrivning	200 000	200 000	200 000	200 000	200 000	1 000 000
<b>Kostnad per år</b>	<b>220 000</b>	<b>216 000</b>	<b>212 000</b>	<b>208 000</b>	<b>204 000</b>	<b>1 060 000</b>

Driftkostnaden om 100 tkr för förvaltning av de automatiserade processerna hanteras inom socialnämndens befintliga driftsbudget.

### *Risikanalys*

Ansvar och hanteringen gällande utvecklingen av automatiserade processer, samt den löpande driften av lösningarna, kommer att hanteras inom enheten för säkerhet och systemförvaltning. Då flera av de automatiserade processerna utför uppgifter för specifika enheter kommer det krävas deltagande av medarbetare från dessa enheter under en viss tid av utvecklingen och införandet. I en redan belastad förvaltning är detta att betrakta som en risk. Denna risk hanteras genom att utvecklingen av nya automatiserade processer sprids ut över projektiden.

Digitalisering och automatisering av socialnämndens processer innebär betydande effektiviseringar men medför också risker, exempelvis vid systemfel eller avbrott i tjänsten. För att hantera riskerna krävs att socialnämnden upprättar processer och rutiner vilka säkerställer att verksamheten kan bedrivas även vid störningar. Socialnämnden arbetar aktivt med att säkerställa verksamhetens kontinuitet och avser upprätta processer för att hantera arbetet vid störningar i tjänsten. Vidare planerar socialnämnden att genomföra risk- och konsekvensanalyser för respektive process som digitaliseras och automatiseras.

De automatiserade processerna hanterar arbetsuppgifter i socialnämndens verksamhetssystem, varför uppdateringar av systemen riskerar att påverka införandet av processerna. Socialnämnden har en befintlig process för att säkerställa funktionaliteten av de automatiserade processerna vid uppdateringar i närliggande system. För att minska riskerna vid uppdateringar planerar socialnämnden att utveckla befintlig process, samt säkerställa att objektspecialist har tillräcklig tid för att genomföra processen.

Vid tidigare utveckling, samt i löpande support, har det funnits brister från kommunens leverantör av automatiserade processer. Dels har det varit brister i kommunikationen och samarbetet med leverantören, dels i kvaliteten på leveranser. Under våren har flertalet möten och diskussioner ägt rum med anledning av detta, vilket mynnat ut i ett nytt samarbetsavtal som avser att komma till rätta med de tidigare bristerna.

### *Barnkonsekvensanalys*

Föreslagen investering syftar till att effektivisera socialnämndens verksamhet genom att minska manuell administration och på så sätt skapa förutsättningar för värdeskapande arbete så som klientnära arbete och kvalitetssäkring av verksamheten. Effekterna av investeringen bedöms därmed vara till barnens bästa. således bidra, både direkt och indirekt, för barnens bästa.

## Förvaltningens analys och slutsatser

Socialförvaltningens samlade bedömning är att digitalisering och automatisering av föreslagna processer skapar ett betydande mervärde för Norrtälje kommun, socialförvaltningen och socialförvaltningens klienter. Investeringen innebär en mer effektiv socialtjänst, där socialsekreterare får möjlighet att fokusera på kvalitativt och värdeskapande socialtjänstarbete snarare än administration. Föreslagen investering utgår från socialnämndens verksamhetsplan för 2023–2025 och är en viktig för verkställandet av verksamhetsplanen.

## Tidplaner

Utvecklingen av automatiserade processer beräknas pågå under hela 2024. Detta för att sprida ut arbetet i syfte att inte överbelasta socialnämndens verksamhet. Mot bakgrund av detta, samt att socialnämnden och leverantören ännu inte upprättat processbeskrivningar, lämnas ingen närmare tidsplan för investeringarna i detta skede.

Återrapportering till socialnämnden sker kontinuerligt under projektiden och till kommunstyrelsens arbetsutskott under december 2024.

Mats Ståhl Elgström  
Förvaltningsdirektör  
Socialkontoret

Carina Forsberg  
Avdelningschef  
Stöd och utveckling

## Beslut skickas till

Förvaltningsdirektör, Socialkontoret  
Stabschef, Kommunstyrelsekontoret  
Ekonomidirektör, Kommunstyrelsekontoret  
Nämndsekretariat, Kommunstyrelsekontorets  
Controller, Socialkontoret  
Registrator, Socialkontoret