

**Handläggare**  
Maria Wedenlid  
Telefon: 08-508 11 837

**Till**  
Servicenämnden  
2018-06-19

## Motion om automatisering av kommunal verksamhet (L)

Svar på remiss från Kommunstyrelsen, KS 2018/502

### Förvaltningens förslag till beslut

Remissen besvaras med förvaltningens tjänsteutlåtande.

Anna-Karin Sandén  
T.f. förvaltningschef

### Sammanfattning

Kommunstyrelsen har begärt yttrande från servicenämnden angående automatisering av kommunal verksamhet. Enligt motionen innebär en ökad automatisering av vissa arbetsuppgifter att kostnader kan hållas nere, handläggningstider kortas och servicenivån höjas.

Förvaltningen är positiv till motionärens förslag. Det ligger i linje med det arbete som serviceförvaltningen startade hösten 2017. Då genomfördes en s.k Proof of Concept (PoC) för att pröva och lära mer om RPA-tekniken (Robotic Process Automation), en mjukvarurobot som används för att automatisera olika administrativa processer.

## **Bakgrund**

Kommunstyrelsen har begärt yttrande från servicenämnden angående automatisering av kommunal verksamhet. Yttrandet ska vara stadsledningskontoret tillhanda senast den 7 september 2018.

## **Ärendet**

Liberalerna har lagt en motion i kommunfullmäktige om att utreda förutsättningarna för en ökad automatisering av stadens verksamheter. Enligt motionen innebär en ökad automatisering av vissa arbetsuppgifter att kostnader kan hållas nere, handläggningstider kortas och servicenivån höjas. Syftet är även att avlasta stadens personal från arbetsuppgifter som kan upplevas som tidskrävande och monotona.

Motionärerna vill utreda inom vilka områden en ökad automatisering kan genomföras och hur det ska gå till.

## **Ärendets beredning**

Ärendet har beretts inom staben.

## **Förvaltningens synpunkter och förslag**

Förvaltningen är positiv till motionärens förslag. Det ligger i linje med det arbete som serviceförvaltningen startade hösten 2017. Då genomfördes en s.k Proof of Concept (PoC) för att pröva och lära mer om RPA-tekniken (Robotic Process Automation), en mjukvarurobot som används för att automatisera olika administrativa processer.

Projektet under hösten gav många positiva erfarenheter och lärdomar, vilket resulterat i att förvaltningen nu fortsätter arbetet med att införa robotar i större omfattning som ett verktyg för processutveckling och effektivisering. Några av de erfarenheter som gjorts utgör utgångspunkt för förvaltningens synpunkter och förslag.

Motionären lyfter fram flera exempel på områden där en ökad automatisering kan minska handläggningstider och öka servicenivån till medborgarna, bland annat hantering av ansökningar om försörjningsstöd, automatisering av överförmyndarverksamheten m.m. Serviceförvaltningen vill även lyfta fram att det finns en mycket stor potential för att effektivisera stadens interna administrativa processer. Det finns fortfarande många arbetsmoment och processer som kan automatiseras och därmed frigöra resurser för effektivisering och kvalitetsutveckling. Förvaltningen anser även att automatisering av vissa administrativa uppgifter kan frigöra resurser som i förlängningen kan öka medborgarnytan.

Förvaltningen vill peka på ett par förutsättningar som kan vara viktiga för att framgångsrikt kunna använda mjukvarurobotar för automatisering. Den ena är att det i organisationen behöver finnas ett gemensamt etablerat arbetssätt för utveckling av processer och arbetssätt. Det måste finnas dokumenterade processer för att kunna automatisera med hjälp av mjukvarurobotar. Möjligheten till automatisering ger incitament för att ständigt arbeta med att utveckla men även ompröva sina arbetsprocesser. I vissa fall leder det till att arbetsmoment/processer kan automatiseras, i andra fall inte men det har ändå medfört en effektivisering och ökad kvalitet.

Det andra är att mjukvarurobotar bara kan arbeta med digitala underlag. Här behöver staden utöka antalet digitala blanketter och elektroniska underlag. I dagsläget finns många blanketter elektroniskt men skrivs ut och skannas in för att sedan mailas. Då är det inte längre ett elektroniskt underlag som en robot kan hantera. Därmed begränsas möjligheterna inom områden som har stor potential för automatisering. Det gäller inte minst interna blanketter inom löne- och ekonomiadministration.

Förvaltningen tror att fler initiativ kring automatisering/robotisering kommer att komma inom stadens verksamheter. När det sker är det viktigt att det finns en samordnad funktion som ansvarar för att dels fastställa de grundläggande krav som ska gälla för de som vill automatisera processer, dels erbjuda stöd och fördjupad kompetens om teknik och metoder. Därutöver är det viktigt att det finns ett nätverk där erfarenheter och lärdomar kan utbytas.

Arbetsmarknaden i Stockholm är glödhet och det är många som söker efter kompetenta medarbetare. Om monotona och repetitiva arbetsuppgifter i större utsträckning kan automatiseras till förmån för mer kvalificerade uppgifter är förvaltningen övertygad om att det kommer att påverka kompetensförsörjningen positivt. Både vad avser att locka nya medarbetare och att behålla dem.

## **Bilagor**

### 1. Remissen