

Indsatskatalog *(udkast til mulige fælles indsatser)*

Tema 1 - Arbejdskraft

Mulige fælles indsatser for temaet om arbejdskraft

1a) Foranalyse om digital innovation: ØU har besluttet at igangsætte en foranalyse om, hvordan KK styrker arbejdet med digital innovation. Foranalysen udmøntes i et oplæg til konkrete indsatser. Målet er at øge innovationshøjden og styrke skalering og udbredelse af afprøvning af ny teknologi og innovative digitale løsninger. Foranalysen kortlægger arbejdet med digital innovation i forvaltningerne (metoder, organisering, kompetencer, finansiering mv.) og identificerer barrierer, samt hvad der virker. Der hentes også inspiration udefra. Indsatsen skal desuden styrke videndelingen i KK om digitale cases. Det bemærkes, at foranalysen også berører innovation ift. det grønne område, hvilket relaterer sig til tema 3. Der er afsat 250.000 kr. til foranalysen som udarbejdes i samarbejde med Deloitte.

1b) Automatisering og teknologipartnerskab: Automatiseringsteknologi kan optimere og forenkle kommunens arbejdsprocesser og være med til at sikre, at digitale cases fortsat bidrager til effektiviseringsstrategien. KK deltager i KL's Teknologipartnerskab sammen med 32 andre kommuner. Som led heri skal KK udvælge 2-3 forretningsområder, hvor arbejdsprocessen kan optimeres og automatiseres fra start til slut. Der er pt. udvalgt en case om automatisering af byggesagshandling, herunder byggeansøgningsprocessen (midler givet ifm. OFS 22/23). Derudover vil der indgå en case, hvor KK er førsteanvender af det nye digitale samtykke, som skal gøre det lettere for borgere at give samtykke til kommunen ved behandling af en sag eller ydelse og for medarbejdere få overblik over de samtykker, der er afgivet. ØKF er desuden ved at forberede en innovationscase til Budget 2024 om end-to-end automatisering af ansøgningsprocesser, som evt. også kan indgå i partnerskabet. Indsatsen skal desuden være med til at styrke videndelingen mellem forvaltningerne samt udbredelsen af automatiseringsteknologi. Det bemærkes, at selve deltagelsen i KL's Teknologipartnerskab er finansieret.

1c) Teknologiske satsningsområder: KK arbejder centralt og i forvaltningerne med afprøvning og skalering af en række teknologier, herunder robotics, machine learning, kunstig intelligens, proces mining, chat- og voicebots, low code metoder, internet of things og sensorer. Indsatsen skal udpege teknologiske satsningsområder og analysere, hvad der skal til for at få maksimalt udbytte ud af disse teknologier og tilhørende platforme. Vi vil i den forbindelse løbende teste forskellige muligheder og leverandører. Et af satsningsområderne ventes at være sprogteknologi, som ligger til grund for udvikling af chatbots og voicebots. I disse år udbredes generative AI og chatbots med stor hast, særligt i privat regi. For at disse chat- og voicebots kan virke og skabe værdi i en offentlig kontekst og på forskellige fagområder, er der brug for at styrke de bagvedliggende sprogmodeller. Med indsatsen vil KK sammen med andre offentlige aktører undersøge muligheder for at afprøve mere avancerede chatbots til offentlig brug. KKs kodeks for kunstig intelligens sætter rammerne for brugen af denne type teknologi.

Som led i indsatsen vil fokus også være på at finde veje til at styrke skaleringen og udbredelsen af de metoder og teknologier, som allerede har vist positive resultater, når de har været afprøvet.

Forvaltningsspecifikke indsatser for temaet om arbejdskraft

Udover de fælles indsatser udpeger hvert fagudvalg et antal forvaltningsspecifikke indsatser, som skal sikre handling bag temaet. Dette vil ske ifm. høringsen i fagudvalgene i august 2023.

Tema 2 - Brugervenlighed

Mulige fælles indsatser for temaet om brugervenlighed

2a) Foranalyse om brugervenlighed og sammenhængende brugerrejser: ØU har besluttet at igangsætte en foranalyse af, hvordan arbejdet med brugervenlighed og sammenhængende brugerrejser kan styrkes og systematisk indarbejdes i eksisterende og nye løsninger. Foranalysen udmøntes i et oplæg til konkrete indsatser. Formålet er at sikre, at ledere og medarbejdere oplever, at særligt de fællesadministrative løsninger er intuitive, lette og effektive at bruge i arbejdsdagen samt at borgere og virksomheder oplever, at kontakten til kommunen er effektiv, sammenhængende og brugervenlig. Konkret identificeres brugerrejser med stor volumen og barrierer for sammenhæng og brugervenlighed. Der er afsat 250.000 kr. til foranalysen som udarbejdes i samarbejde med Deloitte.

2b) En samlet kommune: Med indsatsen fortsætter KK arbejdet med at samle kommunikationskanaler på tværs, så det bliver nemmere og mere overskueligt at komme i kontakt med kommunen. Fokus er at kommunen skal have få, gode kontaktkanaler, og at flest mulige kanaler går på tværs. Det bemærkes, at det i regi af Service- og Kanalstrategien er besluttet, at hver forvaltning skal udarbejde 1-3 cases om optimeret brug af kontaktkanaler. Da der lægges op til, at Service- og Kanalstrategien integreres i og erstattes af digitaliseringsstrategien, præciseres det i den sammenhæng, at disse 1-3 investeringscases pr. forvaltning skal udarbejdes i strategiperioden 2024-2027, og at de også kan være tværgående. Et af de områder der evt. kan ses på, er brugen af lyd i kommunens kanaler ud mod borgerne mhp. bedre og mere effektive kanaler.

2c) Digital inklusion og balance: Med indsatsen sættes der fokus på, at alle borgere, virksomheder og medarbejdere oplever, at det er nemt og trygt at bruge KK's løsninger. Det handler om den rette balance mellem digitale kommunikationsveje og personlig kontakt pr. telefon eller møde, så KK's ansigt udad til samlet set er inkluderende, og at der findes løsninger, som alle kan bruge. Samtidigt handler det også om KK's digitale ansigt indadtil ift. medarbejderne. I forbindelse med indsatsen vil KK indgå i fællesoffentligt samarbejde med andre kommuner, myndigheder og interesseorganisationer mhp. at forstå behov og barrierer ift. digital inklusion.

2d) Nye fællesoffentlige infrastrukturkomponenter: KK tager medansvar for den digitale udvikling i den offentlige sektor også konkret ift. afprøvning og implementering af nye fællesoffentlige infrastrukturkomponenter, herunder digitalt samtykke og på sigt en ny fuldmagtsløsning. Pt. har KK sagt ja til at være førsteansvender af det nye digitale samtykke jf. indsats 1b.

Forvaltningsspecifikke indsatser for temaet om brugervenlighed

Udover de fælles indsatser udpeger hvert fagudvalg et antal forvaltningsspecifikke indsatser, som skal sikre handling bag temaet. Dette vil ske ifm. høringen i fagudvalgene i august 2023.

Tema 3 - Klima

Mulige fælles indsatser for temaet om klima

3a) Teknologi og data skal styrke klimaindsatsen: Med indsatsen sætter KK fokus på teknologier og data, der kan gøre byen mere bæredygtig og styrke eksisterende indsatser på klimaområdet. Indsatsen skal desuden være med til at understøtte de ambitioner og mål, der fremgår af den kommende Klimaplan 2035 og af Energistrategien og Indkøbspolitikken. Mulige indsatsområder kan f.eks. omhandle øget fokus på energi- indeklima og driftsdata om kommunens bygninger samt udstilling af data til brugere, som kan understøtte klimavenlig adfærd.

3b) Grøn it: KK arbejder med forskellige indsatser, som skal sikre, at KK som it-organisation agerer bæredygtigt. Med indsatsen styrkes igangværende indsatser, så klimahensyn i højere grad indgår i indkøb og drift på it-området. Konkret er fokus på recirkulation af indkøbte devices samt at mindske

energiforbrug på devices, i systemer mv. Desuden sættes der fokus på grøn dataopbevaring. Bemærk at indsatsen er koblet til indsats 6a omkring mobile devices, da indsatsen både kan øge sikkerheden men også er mere grøn.

3c) Samarbejde om energi- og klimadata: Med indsatsen nedsættes et forum på tværs af forvaltningerne, der skal styrke og koordinere det strategiske arbejde med energi- og klimadata i kommunen. I løbet af strategiperioden vil dette arbejde afføde en række konkrete indsatser i relation til energi- og klimadata.

3d) Partnerskaber om digitale klimaløsninger: Med indsatsen sættes der fokus på, at KK i højere grad skal indgå i partnerskaber med andre offentlige og private aktører mhp. digital innovation og udvikling på det grønne område. Indsatsen og den mulige governance omkring indsatsen vil til dels basere sig på resultater fra foranalysen under indsats 1a om digital innovation og udvikling.

Forvaltningsspecifikke indsatser for temaet om klima

Udover de fælles indsatser udpeger hvert fagudvalg et antal forvaltningsspecifikke indsatser, som skal sikre handling bag temaet. Dette vil ske ifm. høringen i fagudvalgene i august 2023.

Tema 4 - Kompetencer

Mulige fælles indsatser for temaet om kompetencer

4a) Kompetencer i en mere digital arbejdsdag: Arbejdsdagen indeholder et digitalt element for langt de fleste medarbejdere. Med indsatsen igangsættes et arbejde, der skal opprioritere kompetenceudvikling, der understøtter medarbejderne i en mere digital arbejdsdag. Indsatsen skal bl.a. fokusere på styrket organisatorisk implementering af systemer, så medarbejdere er klædt på til at arbejde i de systemer, de skal bruge. Der skal også sættes fokus på onboarding og løbende kompetenceudvikling ift. brug af systemer, brug af digitale devices, teknologiforståelse mv. (støtte, kurser, sidemandsoplæring etc.). Indsatsen udfoldes yderligere i et samarbejde mellem HR-kredsen og Digitaliseringschefkredsen.

4b) Ledelsesopgaven i en digital tid: Med indsatsen igangsættes et tværgående arbejde med at udforme et fælles ledelseskoncept, der skal hjælpe ledere til at rammesætte og håndtere ledelsesopgaver og dilemmaer i en digital tid. Dette skal ske i et samarbejde mellem HR-kredsen og Digitaliseringschefkredsen. Hver forvaltning kan anvende konceptet som ramme for egne kompetenceudviklingsindsatser for ledere.

4c) Styrket lederkendskab til KK's it-styring: Med indsatsen udbredes det eksisterende lederudviklingsforløb "It-i praksis": Formålet er at styrke digital forretningsudvikling i forvaltningen gennem styrket kendskab til KK's styring, rammer og governance for udvikling, anskaffelse og drift af digitale løsninger, herunder krav til informationssikkerhed og databeskyttelse.

4d) Kompetenceudvikling af it-professionelle: Med strategien sættes der fokus på behovet for at kompetenceudvikle, fastholde og rekruttere it-specialister og medarbejdere med stærke teknologiske kompetencer. Mulige indsatsområder kan være low-code-udviklingsplatforme, der muliggør, at medarbejdere med høje teknologiske færdigheder får mulighed for at udvikle egne løsninger/automatiseringer lokalt, uden behov for komplekse forandringer i organisationen. Et andet indsatsområde kunne være et fortsat fokus på kompetenceudvikling af fagprofessionelle til at varetage systemejeransvar.

Forvaltningsspecifikke indsatser for temaet om kompetencer

Udover de fælles indsatser udpeger hvert fagudvalg et antal forvaltningsspecifikke indsatser, som skal sikre handling bag temaet. Dette vil ske ifm. høringen i fagudvalgene i august 2023.

Tema 5 - Data

Mulige fælles indsatser for temaet om data

5a) Datagovernance - foranalyse med fokus på fælles administrative data: KK's fælles administrative data, såsom oplysninger om medarbejdere, økonomi, it-systemer og bygninger, bruges til at understøtte forskelligartede opgaver i alle forvaltninger. Med indsatsen igangsættes en foranalyse af forudsætningerne for at etablere en samlet datagovernance for alle fælles administrative data. En fælles datagovernance opstiller rammer for arbejdet med data, herunder organisering, overblik, ejerskab, roller og ansvar, politikker, kvalitetsstandarder mv. og skal sikre en mere struktureret og systematisk anvendelse og vedligeholdelse af data på tværs af kommunen. Foranalysen vil inddrage eksisterende arbejde med datagovernance i kommunen, herunder erfaringer fra indsats 5b. Herudover vil foranalysen give inputs til, hvordan KK kan arbejde fælles med data generelt, hvor behovet går på tværs. Det kunne f.eks. være ved etablering af et tværgående dataforum, der skal sikre bedre sammenhæng i dataarbejdet på tværs af kommunen. Der skal desuden sikres sammenhæng til indsats 3c om data på klimaområdet.

5b) Styrket datagovernance for udvalgte fælles administrative data: Med indsatsen styrkes datagovernance for en række centrale organisatoriske data og medarbejderdata samt for rapportering af økonomidata, mhp. at sikre en mere struktureret og systematisk anvendelse og vedligeholdelse af disse data. Det bemærkes, at indsatsen er finansieret.

5c) Dataunderstøttet opgaveløsning med styrket brug af FLIS: KK arbejder på at understøtte opgaveløsningen gennem indsamling og analyse af data. Til dette anvendes bl.a. KOMBIT-systemet Fælleskommunal Ledelses-Informationssystem (FLIS), der samler data fra kommunens fagsystemer, som derefter kan bruges til at lave analyser og ledelsesinformation. Der igangsættes et arbejde, som skal styrke KK's udnyttelse af FLIS-data. Indsatsen sker i et samarbejde på tværs af forvaltninger og vil afsøge virksomme måder at anvende og udstille FLIS-data på.

Forvaltningsspecifikke indsatser for temaet om data

Udover de fælles indsatser udpeger hvert fagudvalg et antal forvaltningsspecifikke indsatser, som skal sikre handling bag temaet. Dette vil ske ifm. høringer i fagudvalgene i august 2023.

Tema 6 - Styring

Mulige fælles indsatser for temaet om styring

6a) Foranalyse om mobile enheder - styring og sikkerhed: ØU har afsat midler til en foranalyse af, hvordan det sikres, at medarbejdere i KK har adgang til sikre, opgraderede devices. Analysen fokuserer bl.a. på behovet for øget sikkerhed på mobile enheder samt gentænkning af ansvarsfordelingen for styring af mobilområdet. Foranalysen udmøntes i et oplæg til konkrete indsatser.

6b) Foranalyse om forbedret styring: ØU har afsat midler til en foranalyse af styring og sikkerhed, når der implementeres nye it-systemer. I foranalysen ses på hvilke eksterne krav, der er til it-styring, og hvad betyder det for den governance og de rammer for it-styring, vi har i KK. KK vil på baggrund af analysens resultater igangsætte en indsats med fokus på balanceret og differentieret styring, så styringen af it-systemer og digitale løsninger forenkles hvor nødvendigt, og så der samtidigt opnås bedre og mere målrettet styring, der hvor der er behov. Foranalysen udmøntes i et oplæg til konkrete indsatser.

6c) Fælles it-investeringsplan: Med indsatsen igangsættes et arbejde med at se på omkostninger til den grundlæggende infrastruktur og nuværende it-porteføljestyling, herunder udgifter til sikkerhed. Dette med henblik på at undersøge om rammerne er på plads ift. at fortsat sikre et robust og sikkert it-fundament og vedligehold af KK's systemer. Indsatsen skal give overblik over finansiering af it-systemer pt. og udgiftsbehov til nyindkøb og genudbud. Som led i arbejdet afsøges behov og muligheder for at

etablere en tværgående pulje til it-investeringer. I sammenhæng med denne indsats ses også på muligheder for konsolidering af it-systemer på tværs og styrket kontraktstyring.

6d) Cyberpakke 2: KK har behov for løbende at vurdere behovet for et styrket cyberforsvar. I 2019 blev Cyberpakke 1 implementeret. Der er nu lavet et oplæg til en Cyberpakke 2, der vil styrke og ruste KK's cyberforsvar yderligere. Dele af pakken er allerede finansieret, og den resterende del lægges op til finansiering ifm. budget 2024.

6e) Etablering af Cyber- og informationssikkerhedsprogram: I oktober 2024 skal den nye EU-forordning NIS2 være implementeret. Forordningen skærper kravene for informationssikkerheden i sektorer, der håndterer samfundskritisk infrastruktur, som forventes også at gælde dele af KK's infrastruktur. Arbejdet med NIS2 samles i et program sammen med Cyberpakke2, der indeholder større tekniske sikringstiltag, der vil styrke kommunens cyber- og informationssikkerhed. I programmet indgår også et arbejde med KK's ledelsessystem for informationssikkerhed (ISMS). Det bemærkes, at der primo 2023 er udført en GAP-analyse, som indeholder anbefalinger, der skal styrke kommunens ISMS i henhold til sikkerhedsstandard ISO27001, hvis principper den kommunale sektor skal følge. Initiativerne i programmet skal ud fra en risikobaseret tilgang dæmme op for trusler på cyber- og informationssikkerhedsområdet konkret ved at sikre compliance, ledelsesmæssig styring og de rette tekniske foranstaltninger. Programmet skal desuden sikre, at initiativerne formidles og implementeres som samlede, koordinerede indsatsområder på cyber- og informationssikkerhedsområdet.

Forvaltningsspecifikke indsatser for temaet om styring

Udover de fælles indsatser kan hvert fagudvalg udpege et antal forvaltningsspecifikke indsatser, som skal sikre handling bag temaet. Dette vil ske ifm. høringsen i fagudvalgene i august 2023.