

POLICY

Användning av artificiell intelligens (AI) inom Norrtälje kommunkoncern



Dokumentägare	Kommunstyrelsekontoret
Datum	2026-06-08
Diarienummer	KS 2025-1668
Version	1.0

NORRTÄLJE
KOMMUN



Inriktning och syfte

Artificiell intelligens (AI) är en snabbt växande teknik som skapar nya möjligheter att utveckla och förbättra offentlig verksamhet. För Norrtälje kommunkoncern ska AI användas som ett stöd för att effektivisera arbetsprocesser, stärka kvaliteten i verksamheten och förbättra servicen till invånare, företag och andra målgrupper. Tekniken ska bidra till bättre resursutnyttjande, ökad kunskapsspridning och stärkt förmåga att möta framtida utmaningar och behov. AI ska vara en integrerad del av kommunkoncernens långsiktiga verksamhetsutveckling och digitala transformation.

Användningen av AI ska präglas av tydligt ansvarstagande och ske i enlighet med krav på rättssäkerhet, säkerhet, transparens och skydd för den personliga integriteten. AI-policyn anger Norrtälje kommunkoncerns övergripande viljeinriktning och principer för användning av AI. Policyn konkretiseras genom en riktlinje för AI som ska tydliggöra ansvar, arbetssätt, riskbedömning, informationsklassning, personuppgiftsbehandling, upphandling, införande, användning, uppföljning och utveckling av AI-lösningar.

AI ska användas för att:

- främja verksamhetsutveckling och innovation genom att stödja utvecklingen av nya effektivare processer, arbetssätt och lösningar
- förbättra kvaliteten i kommunens tjänster genom ökad träffsäkerhet, kvalitetssäkring och bättre beslutsunderlag
- stärka servicen till invånare och företag genom ökad tillgänglighet, snabbare handläggning och bättre användarupplevelser
- möjliggöra ett effektivt och hållbart resursutnyttjande genom att automatisera och förenkla administrativa processer
- stärka kommunens långsiktiga utvecklingsförmåga genom att främja lärande, kunskapsutveckling och förmågan att möta framtida krav och behov

Sammantaget ska användningen av AI bidra till nytta, kvalitet och utveckling på ett ansvarsfullt sätt, så att invånare, företag och andra intressenter har förtroende för hur tekniken används.

Om artificiell intelligens (AI)

Artificiell intelligens (AI) kan användas på olika sätt inom verksamheten. Generativ AI skapar nytt innehåll genom att exempelvis sammanfatta texter eller skriva utkast till dokument. Analytisk AI analyserar data för att identifiera mönster, skapa prognoser eller ge beslutsstöd. Automatiserad AI effektiviserar arbetsprocesser genom att sortera ärenden eller ge automatiserad handläggningssupport. Dialog- och bildbaserad AI interagerar med och tolkar information, till exempel genom chattbotar för invånarkontakt eller tolkning av inskannade dokument.

Omfattning

Policyn gäller för samtliga nämnder, bolag, förvaltningar, medarbetare och förtroendevalda inom Norrtälje kommunkoncern enligt gällande styrdokument. Den omfattar all användning av AI inom verksamheten, oavsett om AI-tjänster eller AI-funktioner finns i verksamhetssystem, upphandlade tjänster eller används som fristående stödverktyg. Policyn gäller även för konsulter, uppdragstagare, leverantörer och andra externa aktörer när de behandlar information eller använder AI inom ramen för uppdrag åt Norrtälje kommunkoncern.

Principer för användning av AI

Verksamhetsnytta och hållbar utveckling

AI ska användas för att skapa värde för verksamheten, invånarna och samhället genom förbättrad kvalitet, service, tillgänglighet och effektivitet. Användningen ska stödja verksamhetsutveckling, innovation och ett hållbart resursutnyttjande genom att effektivisera arbetsprocesser, frigöra tid för arbetsuppgifter där mänsklig kompetens, dialog och professionellt omdöme är särskilt viktiga samt möjliggöra nya arbetssätt. Införande av AI ska motiveras av tydliga verksamhetsbehov, förväntad nytta, rättsliga förutsättningar och en bedömning av risker, kostnader och konsekvenser över tid. AI ska därigenom stärka verksamhetens förmåga att möta invånares, föreningslivets och näringslivets behov.

Ansvarstagande, kontroll och transparens

AI är ett stöd för verksamheten och kan användas för automatisering och beslutsstöd där detta är rättsligt tillåtet samt verksamhetsmässigt lämpligt. AI ersätter inte kommunkoncernens ansvar för beslut och myndighetsutövning och minskar inte kraven på professionellt omdöme, kontroll och ansvar i tjänsteutövningen. Medarbetare som använder AI ansvarar för att användningen sker i enlighet med gällande lagstiftning, interna styrdokument och beslutade arbetssätt. Medarbetaren ansvarar även för att säkerställa att information som matas in får behandlas i den aktuella tjänsten samt att AI-genererade resultat granskas, kvalitetssäkras och vid behov kompletteras innan de används i verksamheten eller som underlag för beslut.

När AI används i tjänster, beslut eller processer som kan ha betydande påverkan på enskilda ska berörda informeras om användningen samt om hur mänsklig kontroll säkerställs. AI-relaterat material kan utgöra allmän handling och ska därför, när så krävs, registreras, hållas ordnat, bevaras eller gallras enligt gällande regelverk. Information och resultat som genereras med hjälp av AI ska hanteras i enlighet med gällande styrdokument.

Rättssäkerhet och likabehandling

AI ska användas på ett sätt som stödjer rättssäkra processer och främjar likabehandling. Risker för felaktiga resultat, bias, diskriminering eller osakliga bedömningar ska identifieras, bedömas och hanteras. AI-genererat material ska betraktas som ett underlag som kräver källkritisk granskning, kontextbedömning och kvalitetssäkring.

Säkerhet och integritet

AI ska användas med hänsyn till informationssäkerhet, dataskydd och skydd av individers integritet. Hantering av personuppgifter i AI-tjänster omfattas av samma regelverk som övriga IT-system och ska ske i enlighet med gällande lagstiftning i Sverige och EU samt beslutade styrdokument.

Innovation, lärande och samverkan

Norrtälje kommunkoncern ska främja ett innovativt och lärande arbetssätt där AI används för att utveckla verksamheten och stärka medarbetares kompetens. Erfarenheter, lärdomar och goda exempel ska delas mellan verksamheter för att stödja gemensamt lärande och verksamhetsutveckling. Samverkan med andra kommuner, myndigheter och organisationer ska ske när det är relevant för att stärka kunskapsutvecklingen och bidra till en ansvarsfull användning av AI. Utveckling och användning av AI ska ske med hänsyn till digital inkludering, tillgänglighet och likvärdig service för invånare och näringsliv.

Riskbaserat arbetssätt

AI ska användas utifrån ett riskbaserat arbetssätt. Krav på styrning, kontroll, dokumentation och uppföljning ska stå i proportion till den risk och påverkan som AI-systemet kan ha på individer, verksamhet och samhälle. Användningen ska ske i enlighet med gällande lagstiftning, inklusive EU:s AI-förordning (AI Act). AI-system som klassificeras som hög risk enligt AI Act ska hanteras i enlighet med de krav som gäller för sådana system. AI-system som är förbjudna enligt lag får inte användas inom Norrtälje kommunkoncern. Särskild hänsyn ska tas till rättssäkerhet, transparens och mänskligt ansvar i verksamheter där AI kan få betydande konsekvenser för enskilda, exempelvis inom socialtjänst, skola samt hälso- och sjukvård.

Ansvar och styrning

Norrtälje kommunkoncern ansvarar för att AI används på ett rättssäkert, säkert och ändamålsenligt sätt. Användning, anskaffning och utveckling av AI ska ske inom ramen för kommunkoncernens ordinarie styrning, processer och regelverk. AI ska inte användas på ett sätt som kringgår fastställda krav på säkerhet, dataskydd, rättssäkerhet eller intern kontroll. Användningen ska präglas av aktivt ansvarstagande, där medarbetare säkerställer att AI används på ett lämpligt sätt, att resultat granskas och att professionella bedömningar inte ersätts.

Ansvar för styrning, uppföljning och användning av AI ska vara tydligt definierat inom verksamheten och följa kommunkoncernens ordinarie ansvarsfördelning. AI-lösningar ska hanteras utifrån ett livscykelperspektiv och följas upp kontinuerligt för att säkerställa att de är lämpliga, säkra och skapar avsedd nytta. Vid anskaffning och upphandling av system och tjänster som innehåller AI ska krav ställas på säkerhet, dataskydd, transparens och efterlevnad av relevant lagstiftning. Mer detaljerade ansvarsförhållanden och arbetssätt regleras i riktlinjer och andra styrdokument.

Kompetens och lärande

Norrtälje kommunkoncern ska säkerställa att medarbetare har kunskap om AI, både om dess möjligheter och om det ansvar som användningen medför. Genom utbildning, erfarenhetsutbyte och praktiskt lärande ska medarbetare få förståelse för hur AI kan användas som stöd för verksamhetsutveckling och effektivare arbetssätt, samt för risker kopplade till AI, inklusive informationssäkerhet, dataskydd och källkritik. Kommunkoncernen ska skapa förutsättningar för kontinuerligt lärande för att AI-användningen ska vara ansvarsfull, säker och värdeskapande. Respektive chef ansvarar för att identifiera verksamhetens behov samt säkerställa att medarbetare ges relevant stöd och kompetensutveckling för en ansvarsfull användning av AI.

Relaterade styrdokument och lagstiftning

Relaterad lagstiftning

Offentlighets- och sekretesslag, Förvaltningslag, Tryckfrihetsförordningen, Dataskyddsförordningen (GDPR), Arkivlag samt Kommunallagen.

Relaterade styrdokument

Policy för informationssäkerhet och IT inom Norrtälje kommun och koncern, Riktlinje för informationssäkerhet och IT inom Norrtälje kommun och koncern, Policy för styrdokument inom Norrtälje kommun och koncern samt Riktlinje för AI inom Norrtälje kommun.