



TRAFIKKONTORET

PROJEKTSKISS  
e-tjänster för parkeringstillstånd

Bilaga 2

## **e-tjänster för parkeringstillstånd** PROJEKTSKISS TILL E-TJÄNSTPROGRAMMET



## I. BAKGRUND OCH NULÄGE

### I.1 Beskrivning av projektidén

Idag har Trafikkontoret två e-tjänster som varit i drift sedan oktober 2002. Dessa behöver utvecklas för att tillmötesgå de krav som kunder och handläggare ställer.

De befintliga e-tjänsterna hanterar:

- **Ansökningar om boendeparkeringstillstånd** – 10 700 tillstånd beviljades via e-tjänsten under år 2006. All hantering är helt automatisk förutom utskrift och utskick av tillstånd till kund.
- **Anmälningar om periodbetalning för Boendeparkering** – idag finns ca 10 000 abonnenter/engångsköpare i periodbetalningssystemet.

Nya e-tjänster skall kunna hantera ansökningar om Nyttoparkeringstillstånd för näringsidkare samt ansökningar om parkeringstillstånd för rörelsehindrade.

Den centrala komponenten i nuvarande e-tjänster är utvecklad i ett äldre programmeringsspråk och behöver därför skrivas om.

Parkeringsvakternas kontroll av parkeringstillstånd och betalning sker i dag med hjälp av handdator och IT-integrationssystemet PARIS. Alla uppgifter ligger lagrade i vårt verksamhetssystem Utfärdarens databas.

Under hösten 2005 genomfördes en kartläggning av handläggningsprocesserna kring boendeparkeringen och en utvärdering av e-tjänsterna. Resultatet av dessa kommer att påverka kravställningen på en utbyggd e-tjänst.

#### I.1.1 Ansökan om boendeparkeringstillstånd och anmälan om periodbetalning

För att kunna förbättra servicen till invånarna samt även minska arbetsbelastningen internt behöver nuvarande e-tjänster utvecklas bl.a. med funktioner för att visa och ändra kund- och tillståndsuppgifter, själv kunna göra bil- och områdesbyten, anmäla uppehåll i periodbetalning samt kunna få bekräftelser och påminnelser via e-post eller sms. Dessutom skall möjligheten att använda e-tjänsten utredas även för tjänstebilar och miljöbilar.

#### I.1.2 Ansökan om nyttoparkeringstillstånd (ny e-tjänst)

Nyttoparkeringstillstånd kan utfärdas för företagare som har en serviceutrustad bil och behöver parkera nära tillfälliga arbetsplatser. Det gäller även de som transporterar gods i samband med service av olika slag.

I dagsläget kräver vi en underskriven blankett och behovet prövas av handläggare. Utveckling av en ny e-tjänst innebär en förbättrad service till näringsidkare med verksamhet inom Stockholm stad.



Ansökan om tillstånd ska ske via ett formulär och med samma hantering som för boendeparkeringstillståndet. Dock med den skillnaden att ansökan behöver godkännas av handläggare. Kunderna ska själva kunna göra bilbyten, titta på kund- och tillståndsuppgifter samt kunna få bekräftelser och påminnelser via e-post eller sms.

### **I.1.3 Ansökan om parkeringstillstånd för rörelsehindrade (ny e-tjänst)**

Här krävs ett läkarintyg samt blankett med foto och namnteckning för inscanning som skall bifogas till ansökan. Ansökan bedöms av handläggare och eventuellt förtroendeläkare.

Att utveckla en e-tjänst kräver en djupare utredning då alla uppgifter faller inom social sekretess, enligt sekretesslagen (1980:100). Dessutom krävs läkarintyg i original.

Utveckling av en elektronisk blankett för ansökan samt foto-/namnteckningsblankett som sökanden själv kan skriva ut och sen underteckna och skicka till oss skulle minska antalet samtal till handläggarna. En elektronisk blankett för läkarintyg har efterfrågats av flera vårdcentraler.

Sökanden ska kunna följa handläggningen av sitt ärende samt få påminnelse via e-post eller sms.

## **I.2 Beskrivning av arbetsprocessen idag Boendeparkering**

### *Manuellt –*

- Ansökan om tillstånd inkommer till Trafikkontoret via post, fax, e-post, telefonsamtal eller personligt besök.
- Handläggare registrerar ansökan och kontrollerar lämnade uppgifter mot internt datasystem, folkbokföring och bilregister.
- Om ansökan inte är fullständig skrivs ett brev till sökanden med önskemål om komplettering.
- Vid *Bifall* skrivs en tillståndsdokal ut och skickas till sökanden. Vid *Avslag* skickas ett avslagsbeslut.
- Vid permanenta eller tillfälliga bil- eller områdesbyten kontaktar kunden en handläggare som registrerar förändringen i databasen och eventuellt skickar/lämnar ut en ny tillståndsdokal.
- Ett påminnelsebrev skickas ut ca en månad innan ett boendeparkeringstillstånd upphör att gälla.

### *Befintlig e-tjänst –*

- Kunden ansöker om boendeparkeringstillstånd via e-tjänsten. Kontroller mot intern databas, folkbokföring och bilregister samt registrering av ansökan sker automatiskt.
- Alla godkända ansökningar läggs till på en lista. Handläggaren skriver ut tillståndsdokalen från listan och postar dessa.
- För ansökningar som inte godkänns hänvisas sökanden att ta kontakt med handläggare.
- Bil- eller områdesbyten samt påminnelser sker enligt manuell rutin.

**Periodbetalning för boendeparkering***Manuellt –*

- Anmälan om periodbetalning inkommer till Trafikkontoret via post, fax, e-post, telefonsamtal eller personligt besök.
- Handläggare registrerar önskad periodstart m.m.
- Parkeringen registreras som betald omedelbart. En fakturafil skickas till Agresso där all fakturahantering sker.
- Anmälan om uppehåll, avslut m.m. inkommer vanligtvis till Trafikkontoret via e-post, telefonsamtal eller personligt besök.
- Handläggaren registrerar uppehåll, avslut m.m. i systemet.

*Befintlig e-tjänst–*

- Kunden anmäler periodbetalning via e-tjänsten. Det går att välja mellan ett löpande abonnemang eller ett engångsköp samt olika periodlängder.
- Kontroller mot intern databas samt registrering av anmälan sker automatiskt.
- För anmälningar som inte godkänns hänvisas kunden att ta kontakt med handläggare.
- Parkeringen registreras som betald omedelbart. Fakturahantering sker enligt ovan.
- Upphåll och avslut m.m. hanteras manuellt.

**Nyttoparkeringstillstånd**

- Kunden kontaktar oss för att få en ansökningsblankett utskickad. Den finns också att skriva ut som pdf på stockholm.se.
- Ansökan om nyttoparkeringstillstånd inkommer till Trafikkontoret via post eller fax.
- Handläggare registrerar ansökan och kontrollerar lämnade uppgifter mot internt datasystem, bolagsregister och bilregister.
- Om ansökan inte är fullständig skrivs ett brev till sökanden med önskemål om komplettering.
- Vid *Bifall* skrivs en tillståndsdekal ut och skickas till sökanden. Vid *Avslag* skickas ett avslagsbeslut.
- En fakturafil skickas till Agresso där all fakturahantering sker.
- Vid permanenta eller tillfälliga bilbyten kontaktar kunden en handläggare som registrerar förändringen i databasen och eventuellt skickar/lämnar ut en ny tillståndsdekal.

**Parkeringstillstånd för rörelsehindrade**

- Kunden kontaktar oss för att få en ansökningsblankett utskickad.
- Ansökan om parkeringstillstånd inkommer till Trafikkontoret via post eller personligt besök.
- Handläggare registrerar ansökan och kontrollerar lämnade uppgifter mot internt datasystem och folkbokföring.
- Om ansökan inte är fullständig skrivs ett brev till sökanden med önskemål om komplettering.
- Ansökan skall innehålla ett aktuellt läkarintyg samt blankett med foto och namnteckning.
- Handläggare kontaktar förtroendeläkare för genomgång och bedömning av nya ansökningar.



- Vid *Bifall* skrivs ett tillstånd ut och skickas till sökanden. Vid *Avslag* skickas ett avslagsbeslut.

### 1.3 Beskrivning av hur e-tjänsten/IT-stödet förändrar arbetsprocessen

Med en utveckling av befintliga e-tjänster samt utveckling av två nya e-tjänster så att kunderna själva kan genomföra förändringar och läsa sina egna uppgifter från systemet skulle mycket stora effektiviseringsvinster uppnås internt på Trafikkontoret samtidigt som kunderna skulle uppskatta tjänstens höjda servicenivå och tillgänglighet.

### 1.4 Uppskattad tidsåtgång för projektet

Vi räknar med att projektet tar fyra till sex månader att genomföra under förutsättning att grundläggande IT-infrastruktur för autenciering, IT-struktur för ”mitt ärende” och för delen med handikapptillstånd även hantering av elektroniska sigill.

### 1.5 Uppskattad kostnad för projektet

Vi uppskattar kostnaden till ca 2,5 mkr.

## 2. NYTTAN/EFFEKTEN AV E-TJÄNSTEN/IT-STÖDET

Den förändrade betaltjänsten för Boendeparkering som infördes 1 januari 2005 har medfört att arbetsbelastningen för handläggarna kraftigt ökat. Betaltjänsten ger kunderna stor flexibilitet genom att bl. a. erbjuda friare val av betalperiod, uppehåll och s.k. engångsköp. Denna möjlighet finns inte i nuvarande e-tjänst. Så snart en kund vill ändra något måste kundmottagningen kontaktas. Det har medfört ett mycket stort arbetstryck på handläggare och planerade effektivitetsvinster har inte uppnåtts. Det nya betalsystemet ger heller inte kunden något fysiskt ”parkeringskvitto” förutom fakturan. Kunden måste då ringa till kundmottagningen och ofta vänta i lång telefonkö, för att få uppgifter.

Den befintliga lösningens begränsningar orsakas i första hand av att det från början inte var möjligt att införa ett inloggningsförfarande på tjänsten.

#### Uppfyllande av målkriterier:

- *Öka tillgängligheten till service och information* – Invånare/näringsidkare kan själva och när som helst på dygnet få service och ta del av information om sina tillstånd.
- *Pedagogiska webbformulär som underlättar arbetet för både handläggare och invånare* – Befintliga formulär skall tillsammans med SLK omarbetas när det gäller design och innehåll. Nya formulär skall skapas enligt detta.
- *Invånare och andra intressenter ska få god insyn i hur deras ärenden handläggs* – Via ”Mina sidor” kan kunderna se sina ärenden och tillståndsuppgifter.

- *Automatiserade interna rutiner ska ersätta manuella arbetsmoment i handläggning och administration* – Flera idag manuella, interna rutiner minskas avsevärt då kunderna själva kan utföra dessa via e-tjänsten.
- *Sökbarheten av kommunal information ska bli bättre, både för personal och också externa intressenter* – En samlad ingång för e-tjänster innebär att det blir lättare att hitta information om dessa.
- *Alla nya digitaliserade processer och ärenden ska kunna diarieföras och slutförvaras i ett digitalt arkiv utan manuellt arbete* – Databasen Utfärdaren är ett diariesystem för parkeringstillstånd. Elektroniskt inkomna ansökningar registreras och sparas där utan manuellt arbete.

## 2.1 Invånarnytta

Möjligheten att se information om tillstånd m.m. och själv kunna göra bilbyten m.m. och vissa förändringar utan att kontakta handläggare uppskattar vi till en fyra (4) på skalan. De behöver inte personligen besöka kundmottagningen eller sitta i telefonkö för en ofta enkel fråga. Detta kan göras när som helst på dygnet, man behöver inte anpassa sig efter kontorets öppettider.

## 2.2 Intern effektivisering

Ungefär hälften av alla som ansöker om boendeparkering använder befintlig e-tjänst vilket gör den till avdelningens ”största handläggare”. Ett framtida mål är att majoriteten av dem som boendeparkerar ska använda e-tjänsten. Ca tre fjärdedelar av anmälningarna om periodbetalning görs via e-tjänsten.

Automatiseringen av dessa volymmässigt stora och relativt enkla arbetsuppgifter har frigjort tid för handläggare som kan ägna mer tid åt kvalificerat arbete. Fortfarande är det dock ca 300–350 telefonsamtal som inkommer till kundmottagningen varje vecka. Många av dessa rör enkla frågor om periodbetalning.

Införande av nya e-tjänster för övriga parkeringstillstånd och möjlighet för kunderna att själva kunna registrera sina ärenden via e-tjänsten innebär en stor intern effektivisering. Ansökningar som inkommer med post beräknas då kunna minskas betydligt. Detta borde då innebära att ärendehanteringen går snabbare då handläggaren inte behöver lägga så mycket tid åt att öppna post och manuellt registrera inkomna ansökningar. Vilket då också innebär en väsentligt förbättrad arbetsmiljö för personalen.

Sammantagna effektiviseringsnyttan för den interna hanteringen uppskattas till fyra (4) på skalan.

## 2.3 Ekonomisk besparing

Vi räknar inte med att det i ett första skede blir några besparingar när det gäller personalkostnader. Däremot kommer det troligen på sikt, inte att behöva anställas ny personal. Befintlig personal kommer att användas för annat kvalificerat arbete.



Den interna administrationen och t.ex. porto för påminnelsebrev samt utskick av blanketter beräknas minska avsevärt.

Den ekonomiska besparingen uppskattas till tre (3) på skalan.

## 2.4 Återanvändning

Programvara, formulär m.m. som finns framtaget för befintliga e-tjänster om boendeparkering kan återanvändas.

Även kontroller mot folkbokföring och vägtrafikregister borde kunna samordnas i staden för de verksamheter som kräver detta.

Inloggning till ”Mina ärenden” skall ske enligt stadens regler och vara kopplad till ID-portalen.

## 3. KONTAKTUPPGIFTER

Datum:	2007-11-27
Namn kontaktperson:	Fredrik Alfredsson
Telefon:	08-508 287 37
Mobil:	076-122 87 37
E-post:	fredrik.alfredsson@tk.stockholm.se