

# Slutrapport

## E-tjänster

Dnr 2012/KS0462  
2015-04-10



## Innehåll

<b>1</b>	<b>Sammanfattning</b> .....	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Inledning</b> .....	<b>3</b>
	Bakgrund.....	4
	Förväntad nytta.....	4
	Projektets uppdrag och mål.....	4
	Projektets ursprungliga mål- och prioriteringar.....	4
	Projektmål och prioriteringar enligt projektplan 2.....	5
<b>3</b>	<b>Projektets resultat</b> .....	<b>5</b>
1.	Installera en e-tjänstplattform.....	5
2.	20 nya e-tjänster.....	5
3.	Tillgänglighet.....	6
4.	Ramverk och finansieringsmodell.....	6
5.	Förvaltningsmodell för e-tjänster.....	6
6.	Teknisk plattform.....	6
7.	Mätmodell.....	6
8.	Förslag på organisation och tjänster för synpunkter.....	6
9.	Kvalitetssäkring.....	6
10.	Teknisk utveckling.....	8
11.	Nya e-tjänster.....	8
12.	Finansierings- och nyttohemtagningsmodell.....	8
<b>4</b>	<b>Utvärdering av arbetet i projektet</b> .....	<b>9</b>
<b>5</b>	<b>Resursredovisning</b> .....	<b>9</b>
<b>6</b>	<b>Överlämnande</b> .....	<b>9</b>
	Kvarstående frågor och rekommendation om fortsatt arbete.....	9
	Förslag på nya E-tjänster.....	10
	Synpunkter.....	10
	E-tjänster.....	10
6.1	Godkännande av slutrapport.....	11

## 1 Sammanfattning

Projektet har utvecklat och driftsatt en e-tjänstportal i enlighet med ”En väg in”. Projektets arbete har utgått från medborgarnas behov, vilket har uppmärksammats bland annat genom att Tyresö kommun toppade SKL<sup>1</sup>s kommunranking<sup>2</sup> för e-tjänster och appar 2014. Projektet har arbetat både med att utveckla nya e-tjänster och att länka befintliga tjänster enligt ”en väg in”. Som exempel kan nämnas att skoltjänsterna flyttades över till e-tjänstplattformen och skolportalen stängdes.

E-tjänstportalen är responsiv det vill säga mobilanpassad, den hanterar inloggning med bankID, digitala signaturer och ger medborgaren möjlighet att följa sitt ärende, dock uppfyller den idag inte fullt ut WCAG<sup>3</sup> och det återstår en del arbete med att förbättra tillgängligheten för personer med funktionsnedsättning. Den planerade integrationen med diariesystemet har inte blivit av vilket berott på externa faktorer.

E-tjänstportalen säkerställer, på ett bättre sätt än tidigare, att medborgaren får svar på sina synpunkter och att förvaltningen får en samlad bild. Däremot uppfyller befintligt system inte den förväntade nyttan att förenkla och rationalisera handläggningen av synpunkter.

## 2 Inledning

Projektet startade efter ett politiskt beslut för att ta ett samordnat grepp om e-tjänsterna i kommunen. Kommundirektör Bo Renman gav Thomas Halvarsson i uppdrag att starta upp e-tjänstprojektet 2012. En styrgrupp tillsattes, bestående av Catarina Stavenberg, Catrin Ullbrand och Karin Hassler. Magnus Cullberg tillsattes som projektledare. Catrin Ullbrand som projektledare för verksamhetsnära delar. Tre delprojektledare tillsattes, Åsa Starfjord för synpunktshanteringen, Jesper Marnemo och Barbro Karkea för förvaltningarna. Projektet startade januari 2013 och i oktober samma år togs e-tjänstportalen i drift. I februari 2014 stoppades projektet på grund av omorganisation och resursbrist. Magnus Cullberg blev tillfälligt systemförvaltare och Nadja Meidal fick ansvar för att fördela och bevaka synpunkterna. Projektets utveckling av nya tjänster stoppades tills vidare. Projektet återupptogs i slutet av augusti 2014 med Ida Antonsson som projektledare och Barbro Karkea som systemförvaltare. Projektplanen reviderades efter de resurser som tilldelades projektet. Projektet avslutades första april 2015.

---

<sup>1</sup> Sveriges kommuner och landsting

<sup>2</sup> <http://skl.se/naringslivarbetedigitalisering/digitalisering/etjansterappar.4006.html>

<sup>3</sup> E-delegationens riktlinjer för tillgänglig webb



## Bakgrund

Kraven på nya e-tjänster och tillgång till digitala självservice-tjänster ökar. Medborgare, medarbetare och företag efterfrågar fler och bättre elektroniska tjänster som underlättar vardag och arbete. Här står Tyresö liksom många andra kommuner inför en stor utmaning.

Tyresö kommun har under de senaste åren haft en relativt låg utveckling på e-tjänster jämfört med övriga kommuner i regionen.

Tyresö kommun tar därför ett samlat grepp över utvecklingen av e-tjänster för att tillgodose behoven och öka kvalitén till medborgare och företagare.

Politiken har i kommunplan 2013 – 2015 angivit att:

1. Tyresö kommun ska arbeta utifrån ett medborgarperspektiv med servicekänsla och lyhördhet gentemot medborgarna – både som myndighet och serviceorganisation.
2. En samordnad satsning på e-tjänster ska förenkla medborgarnas vardag och ge en snabbare ärendehantering och möjlighet att följa sitt eget ärendes gång.
- 3.

## Förväntad nytta

Handläggningstiderna förkortas med 30 % samtidigt som medborgarna får en insyn och kan följa handlägningsprocessen i sina ärenden.

Kommunens administrativa handläggning ska förenklas och rationaliseras.

Tillgängligheten för personer med funktionsnedsättning ökar.

## Projektets uppdrag och mål

### Projektets ursprungliga mål- och prioriteringar

1. Projektmålet är att till 2014-12-31 installera en plattform för en E-tjänstportal
2. Installation av de 20 vanligaste förekommande ärendena
3. Att öka tillgängligheten för personer med funktionsnedsättning
4. Att ramverk och finansieringsmodell för införande och utveckling av e-tjänster tas fram
5. Skapa en förvaltningsmodell för e-tjänster.
6. En teknisk plattform och grafisk layout skapas för att enkelt kunna navigera mellan kommunens e-tjänster.
7. Att skapa en mätmodell för handläggningstider på olika ärenden.
8. Lämna förslag på en organisation och tjänster för en gemensam hantering av synpunkter i Tyresö kommun

## Projektmål och prioriteringar enligt projektplan 2

Utöver redan uppsatta projektmålen tillkom ytterligare projektmål i den reviderade projektplanen

9. Kvalitetssäkring
10. Teknisk utveckling
11. Nya e-tjänster
12. Nyttohemtagningsmodell

### Kvalitetssäkring

Projektet ska jobba med tjänster som redan är överlämnade till förvaltning. Arbetet kommer att bestå av att kvalitetssäkra d.v.s. identifiera brister i befintliga tjänster och föreslå förbättringsåtgärder som exempelvis kompetenshöjning vilket lämnas till systemförvaltning för genomförande.

I kvalitetssäkringen ingår också att kartlägga E-tjänstportalens tillgänglighet för personer med funktionsnedsättning.

### Teknisk utveckling

Projektet kommer att ansvara för att:

- Införa mobilt bankID
- Införa en integration till W3D3, alternativt en bättre koppling via en Outlook-lösning. Se över andra möjliga integrationer.
- Införa responsiv webb.

### Nya e-tjänster

I projektet ingår att färdigställa e-tjänsterna Ansökan om modersmål och Ansökan om skolskjuts så att de kan införas senast till antagningen för höstterminen 2015. Projektet ska även väcka nyfikenhet för att utveckla fler e-tjänster.

### Nyttohemtagningsmodell

Projektet ansvarar för att ta fram en nyttohemtagningsmodell som kan användas för framtida e-tjänster.

## 3 Projektets resultat

### 1. Installera en e-tjänstplattform

E-tjänstplattformen togs i bruk oktober 2013, d.v.s. mer än ett år innan uppsatt mål.

### 2. 20 nya e-tjänster

Medborgarnas behov har varit utgångspunkten för projektet. Detta har uppmärksammats bland annat genom att Tyresö kommun med full pott (14/14 poäng) toppade SKL<sup>4</sup>s kommunranking<sup>5</sup> för e-tjänster och appar 2014.

---

<sup>4</sup> Sveriges kommuner och landsting (SKL)

<sup>5</sup> <http://skl.se/naringslivarbetedigitalisering/digitalisering/etjansterappar.4006.html>



Projektet hade som mål att installera de 20 mest förekommande ärendena som e-tjänster. Med e-tjänst menas en tjänst som tillhandahålls via ett elektroniskt gränssnitt och som helt eller delvis utförs elektroniskt<sup>6</sup>. Projektet har jobbat både med att utveckla nya e-tjänster och att länka till befintliga system. Projektet har utvecklat nio synpunktskategorier, nio nomineringskategorier för kultur- och idrottsgalan, tre tjänster för kulturbidrag och stipendium, två tjänster för hemtjänst och trygghetslarm, tre tjänster för alkohol och serveringstillstånd, en tjänst för ledighetsansökan för elev. Flera av tjänsterna ger medborgaren möjlighet att följa sitt ärende via ”mina ärenden” Utöver de egenutvecklade e-tjänsterna har projektet kopplat 108 länkar till andra e-tjänster, webbformulär och system för kommunmedborgarna i enlighet med ”en väg in”.

### 3. Tillgänglighet

Se avsnittet om kvalitetssäkring.

### 4. Ramverk och finansieringsmodell

Se avsnittet om finansiering- och nyttohemtagningsmodell.

### 5. Förvaltningsmodell för e-tjänster

En förvaltningsmodell för e-tjänster finns på plats och en förvaltningsplan är upprättad för 2016 enligt kommunens förvaltningsmodell.

### 6. Teknisk plattform

E-tjänstplattformen ger medborgarna ”en väg in” till kommunens e-tjänster. Utöver de egenutvecklade e-tjänsterna har projektet kopplat 108 länkar till andra e-tjänster, webbformulär och system för kommunmedborgarna i enlighet med ”en väg in”.

### 7. Mätmodell

Projektmålet att ta fram en mätmodell för att kunna mäta handläggningstider före och efter införandet av en e-tjänst finns framtagen.

### 8. Förslag på organisation och tjänster för synpunkter

Projektets uppdrag att lämna förslag på en organisation och tjänster för en gemensam hantering av synpunkter är uppfyllt. Förvaltningsorganisationen är satt och de olika rollerna är definierade.

### 9. Kvalitetssäkring

Projektet har jobbat med att kvalitetssäkra de tjänster som redan var satta i förvaltning. De två mest använda tjänsterna som utvecklats i E-tjänstportalen är ”synpunkter” (ca 2/3 av ärendena) och ”ansökan om ledighet” (ca 1/3 av ärendena) de övriga tjänsterna i portalen står endast för några få procent sammanlagt. Fokus har därför varit på synpunktshantering och ansökan om ledighet.

---

<sup>6</sup> Enligt SKL

### Tillgänglighet

I kvalitetssäkringen ingick också att kartlägga e-tjänstportalens tillgänglighet för personer med funktionsnedsättning. Den fysiska tillgängligheten har ökat då e-tjänsterna ger möjlighet att nyttja kommunens tjänster på distans. E-tjänstportalen uppfyller vid projektslut inte alla krav i den internationella standarden för tillgänglig webb WCAG trots att leverantören finns under kammarkollegiets ramavtal. Under hösten 2014 har projektet jobbat med att trycka på leverantören att göra de förändringar som krävs. Enligt leverantören uppfyller portalen idag ca 80 % av WCAG. Projektet har även tagit initiativ till ett nätverk med andra kommuner för att öka kravet på detta, vilket har resulterat i att leverantören kommer att prioritera och anpassa systemet enligt WCAG under 2015.

### Synpunkter

E-tjänstportalen fungerar bra som datafångst av synpunkter från medborgare men brister när det kommer till administration av synpunkter. De flesta medborgare får svar inom utlovad tid, vilket till stor del beror på manuell hanteringen från servicecenter.

De funktioner som saknas eller är bristfälliga är bland annat möjlighet till påminnelse och eskalering av ärende och sekretessklassning, brister finns även när det gäller sökfunktionen. Dessutom uppfyller inte rapporterna de återrapporteringskrav som verksamheterna behöver.

Möjlighet till fortsatt dialog med medborgarna inom systemet saknas också. Detta sammantaget genererar mer administrativt merarbete. E-tjänstportalen skapar möjlighet att ge en samlad bild av de synpunkter som kommer in.

Under hösten 2014 genomfördes 4 utbildningstillfällen där ca 70 handläggare för synpunkter från alla förvaltningarna har deltagit. Syftet var att få förbättringsförslag på systemet från deltagarna och samtidigt utbilda i hur man administrerar synpunkter, hur diarieföring ska ske, genomgång av rutiner kring synpunktshantering<sup>7</sup> Som ett resultat av utbildningstillfällena har förbättringar, som en ny förenklad svarsmodell gjorts och kommunens arkivarie har tagit fram ett förslag till rutin för diarieföring av synpunkter.

### Ledighetsansökan

Tjänsten, ansökan om ledighet är den näst mest använda av de tjänster av de tjänster som utvecklats i E-tjänstportalen och står för 1/3 av de inkomna handlingarna. Projektet har deltagit både på möten med skoladministratörerna och rektorsgruppen för att få in förslag till förbättringar. Det finns flera problem och ett exempel är att e-tjänsten inte är förankrad i verksamheten, att den upplevs som komplex ur ett medborgarperspektiv. Det har inkommit synpunkter från vårdnadshavare med önskemål om förenkling.

Projektet har jämfört säkerheten med andra skoltjänster i kommunen vilket visar att säkerhetskraven med multipel signering på ledighetstjänsten är högre ställt än tjänsten

---

<sup>7</sup> Se kommunens riktlinjer för synpunktshantering



för att exempelvis söka förskola och skola. Projektet har tagit hjälp av kommunjuristen för att reda ut de juridiska kraven utifrån både skollagen och föräldrabalken. Utefter det har projektet föreslagit en förenkling av tjänsten som ur ett medborgarperspektiv skulle vara enklare men ändå rättssäkert. De förbättringsförslag som projektet tagit fram redovisas i under avsnittet ”kvarstående frågor och rekommendationer om fortsatt arbete”.

#### Övriga tjänster

De förbättringsförslag som projektet tagit fram redovisas i under avsnittet ”kvarstående frågor och rekommendationer om fortsatt arbete”

### 10. Teknisk utveckling

Projektet har infört mobilt bankID och gjort E-tjänstportalen responsiv (mobilanpassad).

Projektet har undersökt möjligheterna att göra en integration till kommunens ärendehanteringssystem W3D3. En integration har inte varit möjlig på grund av att leverantören av W3D3 motsatt sig integration.

Projektet har även tittat på andra möjliga integrationer. Detta har skett löpande under projektets gång.

### 11. Nya e-tjänster

I steg två av projektet fanns uppdrag att slutföra de påbörjade e-tjänsterna ”Ansökan om modersmål” och ”Ansökan om skolskjuts. Under projektets gång blev det klart att förslaget att införa e-tjänsterna inte förankrats i organisationen. Styrgruppen beslutade därför att projektet inte skulle prioritera detta utan istället titta på andra möjliga e-tjänster. Projektet fick i uppdrag att flytta över alla skoltjänster till E-tjänstportalen då ”**skolportalen**” skulle läggas ner i syfte att förenkla för så många som möjligt.

Projektet hade i uppdrag att väcka nyfikenhet för att utveckla fler e-tjänster vilket har skett genom möten med e-tjänstansvariga på förvaltningarna. Förslagen har lämnats till e-tjänstförvaltningen.

### 12. Finansierings- och nyttohemtagningsmodell

Inför 2015 års budget tog projektet fram en finansieringsmodell där kostnaderna fördelas ut på förvaltningarna för drift och förvaltning. Nyutveckling finansieras av den förvaltning som önskar den nya tjänsten. I kommunens projektmodell saknas nyttohemtagningsmodell för e-tjänster. I samråd med projektmodellägaren kom vi överens om att välja en passande modell. Som nyttohemtagning föreslår projektet att kommunen använder sig av den e-kalkyl<sup>8</sup> som utvecklats av Göteborgs Stad och som finns att använda kostnadsfritt på nätet. Projektet rekommenderar även e-delegationens

---

<sup>8</sup> <http://ekalkyl.se/>



prioriteringsmodell<sup>9</sup> och vägledning för nyttorealiserings bilaga nr 6. Modellen hjälper till att värdera olika områden som politisk angelägenhet, teknisk angelägenhet, samhällsnytta, förvaltningsnytta, kostnad och risk.

## 4 Utvärdering av arbetet i projektet

I stort så har samarbetet fungerat väl med både förvaltningarna och leverantören. Under projektets gång påverkades vi negativt av leverantörens personalomsättning och att de fick många nya kunder. Kompetensen hos konsulterna har också varierat.

E-tjänstportalen och framförallt den gemensamma synpunktshandlingen ställer krav på att förvaltningarna anpassar sitt arbete. Det har varit svårt att upprätthålla e-tjänstansvariga på förvaltningarna och det har varit otydligt vilken roll och funktion vissa e-tjänstansvariga har, vilket har lett till att projektet i vissa fall inte har haft någon part att föra samtal med. Vissa handläggare har periodvis haft för hög arbetsbelastning. Det kan vara svårt att skilja på vad som är organisationsproblem och vad som är systemproblem.

## 5 Resursredovisning

Projektet har genomförts inom tilldelade resurser.

## 6 Överlämnande

Under hösten 2014 har projektet pågått parallellt med förvaltning, samtidigt som projektet haft i uppdrag att kvalitetsäkra befintliga tjänster. Systemförvaltaren har även arbetat i projektet och är väl insatt i de rekommendationer om fortsatt arbete som finns nedan.

### Kvarstående frågor och rekommendation om fortsatt arbete

Projektet föreslår att Kommundirektören och chefen för medborgarfokus ger chefen för servicecenter, i fortsatt uppdrag att upprätthålla, förvalta och utveckla e-tjänster och E-tjänstportalen.

Projektet bedömer att ingången via E-tjänstportalen är bra ur ett medborgarperspektiv och bör kvarstå men att det finns behov av fortsatt kvalitetssäkring av användbarhet och tillgänglighet. Det finns ett behov att jobba med att förbättra tillgängligheten i systemet efter att leverantören har gjort utlovade anpassningar enligt WCAG standards.

Det finns möjlighet att på befintlig licens skapa flera e-tjänstplattformar, ex för interna tjänster, kommunala bolag och samordningsförbund mm. Projektets rekommendation är att informera berörda verksamheter om möjligheten.

---

<sup>9</sup> <http://www.edelegationen.se/Stod-och-verktyg/Nyttorealiserings/Vagledning-i-nyttorealiserings-version-10/>



Projektet rekommenderar e-tjänstförvaltningen att fortsätta arbeta med att integrera tjänster i E-tjänstportalens ”mina sidor” och inte köpa in liknande moduler till de olika systemen. Detta underlättar för medborgaren på så sätt att alla tjänster är samlade på ett och samma ställe eller då denne hittar alla tjänster på samma ställe. Det är i linje med ”en väg in”, och användbarhet och tillgänglighet.

### Förslag på nya E-tjänster

Projektet rekommenderar att förvaltningen tittar vidare på exempelvis ”Ansökan om ekonomiskt bistånd” som är en av de mest använda e-tjänsterna i Norrköping. Att man bör se över om det går att rationalisera och effektivisera ”Ansökan om kulturskola”. Utveckla e-tjänster för bidrag och stipendium för idrotten liknade de på kultursidan. Fortsätta arbeta med VA/Renhållning för att ta fram bästa lösningen för vattenavläsning och renhållningstjänster. Att slutföra de påbörjade e-tjänsterna ”Ansökan om modersmål” och ”Ansökan om skolskjuts” när de är väl förankrade.

### Synpunkter

Projektets rekommendation är att hitta ett system som bättre kan uppfylla projektets förväntade nytta om att förenkla och rationalisera kommunens handläggning. Projektets rekommendation är att behålla medborgaringången via E-tjänstportalen. Det nya systemet bör även omfatta hanteringen av felanmälan.

### E-tjänster

#### **Ansökan om ledighet för elev i Tyresös kommunala skolor**

Projektet rekommenderar utifrån medborgarperspektivet d.v.s. användbarhet, att tjänsten förenklas. Det är inte alltid som båda vårdnadshavarna har BankID och tjänsten upplevs som krånglig. Förslaget nedan är kvalitetssäkrat med kommunjuristen.

- Endast en vårdnadshavare behöver ansöka om ledigt. (ledighet) Informationsplikten vid två vårdnadshavare uppfylls genom ett meddelande, om att ledighetsansökan gjorts, samt information om rektors beslut. Informationen går ut via e-post och finns även sparat i ”mina ärenden”
- Signering med BankID tas bort. Inloggning med bankID bör kvarstå.
- Undersöka om det är önskvärt med SMS- inloggning.

#### **Ansökan om hemtjänst och trygghetslarm**

Projektet föreslår att bankID tas bort på tjänsten ”Ansökan om hemtjänst och/eller trygghetslarm”. Detta för att öka användbarheten. Idag går det att ansöka per telefon och om vi vill styra om flödet för att få det digitalt behöver vi sänka trösklarna och göra tjänsten mer användbar. För tjänsten ”Ansökan om trygghetslarm för dig som fyllt 67 år” krävs ingen biståndsbedömning och där genererar ansökan en kostnad. Det kan därför vara rimligt att behålla bankID på den tjänsten.



**Ansökan om kulturbidrag, Redovisning av kulturbidrag, Ansökan om kulturstipendium**

Projektet har tillsammans med förvaltningen påbörjat ett arbete att se över om det går att förenkla tjänsten och ta bort inloggning och signering med bankID. Projektet har också påbörjat arbetet med att se över om det är bättre att använda sig av organisationsnummer istället för personnummer i tjänsten. Ibland byts exempelvis en kassör ut och då fungerar inte tjänsten. Arbetet är påbörjat och överlämnat för att tas vidare i förvaltning. När förbättringarna är genomförda är det möjligt att kopiera tjänsterna även för idrotten.

**Anmälan om serveringsansvarig personal, Anmälan om försäljning av folköl och tobaksvaror, Ansökan om tillfällig ändring av serveringstillstånd**

Projektet föreslår fortsatt arbete med att förenkla de tre tjänsterna bland annat genom att ändra från personnummer till organisationsnummer vid inloggning.

## 6.1 Godkännande av slutrapport



Projektägare

Thomas Halvarsson



Projektledare

Ida Antonsson

