

Haninge kommun berättar om resan mot digital post

Anette Eriksson, förvaltningsledare digital plattform
Milda Larsson, kundansvarig Sokigo



Agenda

13	Inledning
<i>ca. 15 min</i>	A) Digitaliserad verksamhet var vår grund
<i>ca. 15 min</i>	B) Införande av digital myndighetspost
<i>ca. 5 min</i>	C) Vid nya flöden – hur gör vi nu?
<i>ca. 15 min</i>	Frågor
14	Avslutning



A) Digitaliserad verksamhet vår grund



Digitaliserad verksamhet vår grund

- En verksamhet som beslöt digitalisera sin ärendehantering var vår grund, det började 2013
- Ambition gå från 100 % pappershantering till **96%** digitalt flöde
- **Tydligt** ledningsbeslut, en förutsättning och stöd för ansvarig handläggare/kravställare
- Nästa steg var inte långt borta ... *visade det sig*



Verksamhetsstyrning mot önskad effekt

SKOLSKJUTS SKOLTAXI

- Verksamhetsutveckling med tydlig målstyrning
 - Nytto-analys
 - En generisk process för ärendehantering och beslut
- E-tjänstutveckling
 - Utveckling av e-tjänst och beslutsbrev
(blankett tillgänglig för den som önskar)
- Förändringsledning, utbildning, information och stöd till verksamheten.



2013 MINI-NYTTO-ANALYS sammanställning

Medborgare	Medarbetare	Verksamhet	Ekonomi
Kunden har möjlighet att ansöka om skoltaxi 24 timmar 365 dagar om året.	Antal telefonsamtal minskar.	Varumärket Haninge kommun och skoltaxiverksamheten upplevs som modernt och proffsigt: Tillgängligt , enkelt och tydligt.	Minimera arbetstid hos registrator, centraliserad handläggning (ej lokalt på skolan)
Digitalt beslut som den sökande kan ta del av direkt i samband med beslutsfattandet.	Bättre beslutsunderlag, med rätt innehåll och därmed minskat behov av komplettering.	Ärenden handläggs enligt gällande lagstiftning samt skolskjutsregelverk. Eleverna får lika beslut i samma situation oberoende av vilken skola som eleven går i. Sedan ny skollag trädde i kraft 2011 så infördes en möjlighet för den sökande att överklaga vissa skolskjutsbeslut. Därmed ställs det högre krav på ärendehandläggningen, ett ärende ska alltid avslutas med ett skriftligt beslut samt överklagandehänvisning bifogas då det är aktuellt.	Manuellt arbete minskar till nästintill obefintligt, såsom skriva ut beslut, lägga i kuvert, adressera, porto, intern posthantering, leverans ut till posten.
Den sökande upplever att kommunens service för att ansöka om skoltaxi är proffsig med hög servicenivå.	Handläggaren upplever ordning och reda på handlingarna i e-tjänsten, och kan på ett enkelt sätt följa och söka upp ärenden.	Upprätthållande av den kommunala likställighetsprincipen i ärendehandläggning. I och med att handläggning av skoltaxiärenden centraliseras och att eTjänsten gör detta möjligt, så blir det enklare att upprätthålla den kommunala likställighetsprincipen i ärendehandläggningen.	

Resultat vid mätning i februari 2015

Förväntad/önskad effekt har med god marginal uppnåtts.

Medborgare

Den sökande upplever att kommunens service för att ansöka om skoltaxi är proffsig med hög servicenivå

Ingångsvärde:

Inget utgångsvärde finns. Handläggaren upplever att kunderna beskriver att servicenivån är hög men att ansökningsproceduren upplevs lite krånglig och gammalmodig för vissa sökanden.

Önskat nytt mätvärde:

De tillfrågade upplever att servicen ex. på en skala från 1-5 upplevs som 4= mycket bra

Planerad Mätning 2015:

Uppfattningen utifrån samtal med kunder/de som ansöker är att e-tjänsten är lättanvänd (enkel, tydlig och självbeskrivande), endast ett fåtal användare har ringt in och behövt bli guidad. Slutsatsen är att kunden antas uppleva förbättrad servicenivå.

Ide finns om att skicka ut en blankett till ett antal inför nästa tillfälle för skoltaxi, styra mot målet att Haninge ska vara bästa kommunen

Resultat:

Förväntad/önskad effekt har med god marginal uppnåtts.



Medarbetare

Bättre beslutsunderlag, med rätt innehåll och därmed minskat behov av komplettering.

Ingångsvärde:

Handläggaren kompletterar var fjärde ansökning, främst genom att ringa till den sökande.

Önskat nytt mätvärde:

Målet är att minska kompletteringarna till 5 % per 200 ärenden, 10 st.

Mätning februari 2015:

Handläggarens uppfattning är att komplettering krävs för var 10:e/20:e ärende, men då kan det gälla komplettering av andra uppgifter än vad som krävts in via e-tjänsten. Information som handläggaren behöver för att kunna fatta sitt myndighetsbeslut.

Behöver e-tjänsten kompletteras med ytterligare fråga/infångande av information?

Resultat:

Förväntad/önskad effekt har uppnåtts.



Haninge
kommun



Verksamhet

Ärenden handläggs enligt gällande lagstiftning samt skolskjutsregelverk. Eleverna får lika beslut i samma situation oberoende av vilken skola som eleven går i. Sedan ny skollag trädde i kraft 2011 så infördes en möjlighet för den sökande att överklaga vissa skolskjutsbeslut. Därmed ställs det högre krav på ärendehandläggningen, ett ärende ska alltid avslutas med ett skriftligt beslut samt överklagandehänvisning bifogas då det är aktuellt.

Ingångsvärde:

Personal på skolorna saknar kunskaper inom skoltaxihandläggning, när det kommer till handlägningsförfarande, skolskjutsregelverk etc.

I och med att beslut fattas på alla kommunala skolor, med olika kompetenser som normalt inte arbetar med myndighetsutövning blir besluten inte alltid förenliga med gällande lagstiftning och regelverk.

Önskat nytt mätvärde:

Samma typ av ärenden resulterar i samma typ av beslut. Detta sker genom en enhetlig handläggning med personal som har rätt kompetens.

Mätning februari 2015:

Skoltaxiärenden handläggs enligt enhetlig process och på rättssäkert sätt.

Resultat:

Förväntad/önskad effekt har med mycket god marginal uppnåtts.



Haninge
kommun



Ekonomi

Manuellt arbete minskar till nästintill obefintligt, såsom skriva ut beslut, lägga i kuvert, adressera, porto, intern posthantering, leverans ut till posten.

Ingångsvärde:

I dagsläget hanteras alla 250 ärenden enligt ovan.

Önskat nytt mätvärde:

Förväntat mätvärde är att 240 ärenden hanteras digitalt.
(ca. 10 st som kvarstår pga. skyddad identitet el. annat skäl)

Önskad effekt:

Möjlighet att handlägga ett inskickat ärende direkt i systemet.

Mätning februari 2015:

Från start till - januari 2015 inkom totalt **422 ärenden i e-tjänsteplattformen.**

Ytterligare *6 ärenden inkommit via blankett, med manuell hantering.*

Handläggaren ringde och frågade av vilken anledning kunden valt att söka via blankett.. 4 sökanden informerades att de av misstag fyllt i blanketten istället för att använda e-tjänsten.

Resultat:

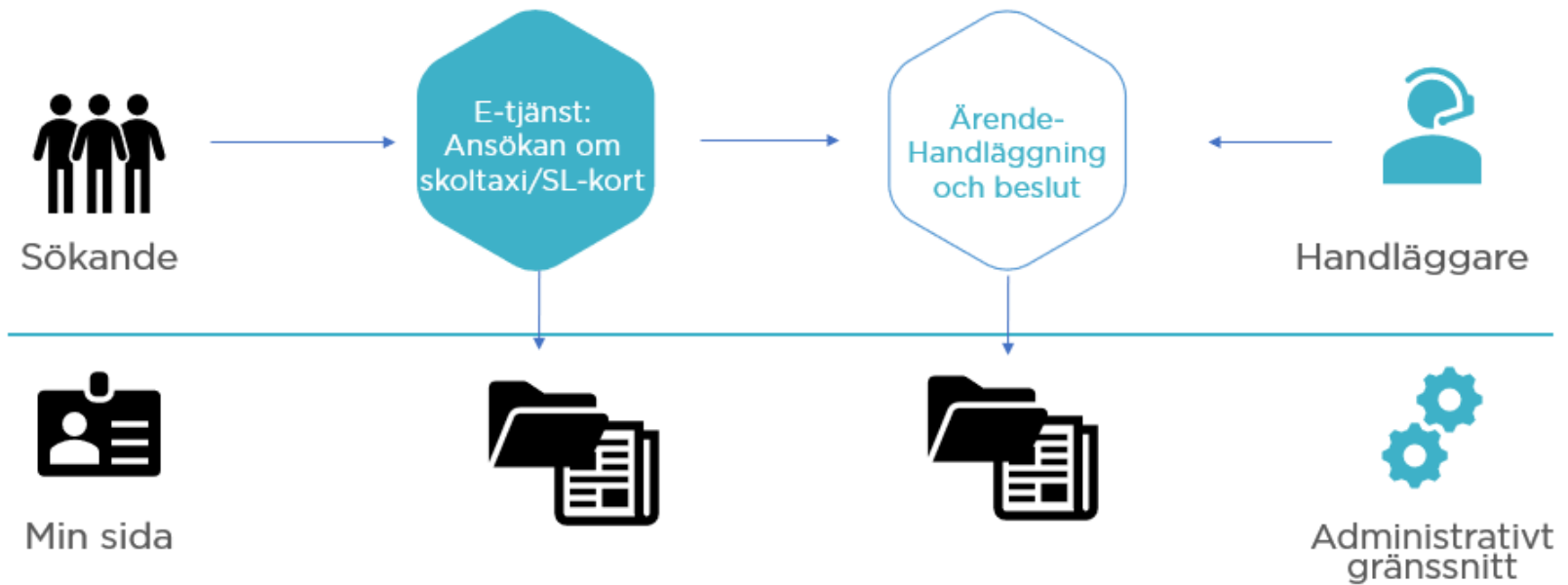
Förväntad/önskad effekt har med god marginal uppnåtts.



Haninge
kommun



Flöde (2013-2014)



Vidareutveckling låg nära till hands

- Ständig förbättring av *digital infrastruktur*
- Verksamheten hade redan bestämt sig
 - **Ett digitalt flöde för ökad service**
 - **Mina meddelanden låg i tiden**
- Haninge påbörjade arbetet med att ansluta sig till Skatteverkets infrastruktur och den nationella tjänsten Digital myndighetspost.



Som 6:e kommun ...



http://haninge.se/aktuellt/digital-post-fran-haninge-kommun/

Arkiv Redigera Visa Favoriter Verktyg Hjälp

Haninge kommun

Intranät Sök på webbplatsen

Lättläst | Lyssna | Google Translate | Suomeksi | Romanes

FÖRSKOLA & SKOLA OMSÖRG & STÖD UPPLEVA & GÖRA BYGGA, BO & MILJÖ TRAFIK & RESOR NÄRINGS- & ARBETE KOMMUN & POLITIK

Start / Aktuellt / Digital post från Haninge kommun

Digital post från Haninge kommun

3 juni 2016 10:58

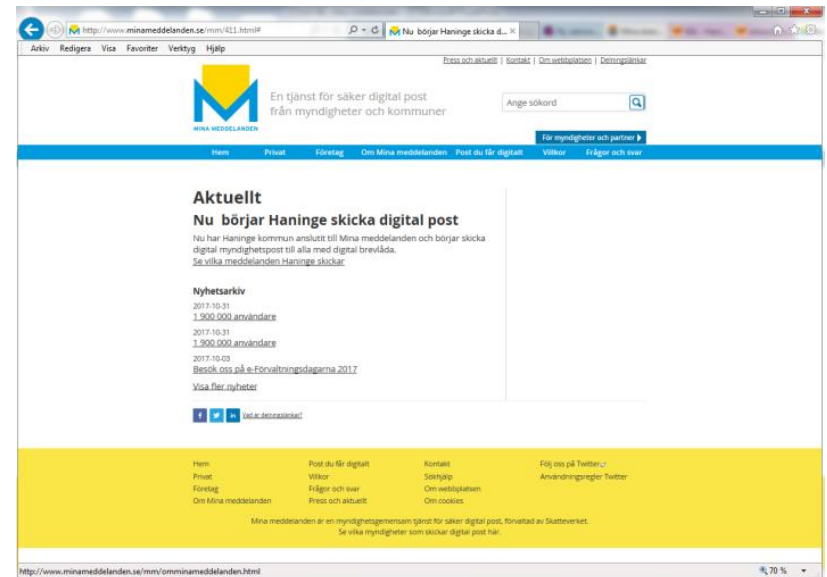


KONTAKT
Anette Eriksson
Förvaltningsledare Digital plattform
✉ anette.m.eriksson@hani...

Nu kan du få post från Haninge kommun digitalt istället för på papper. Haninge skickar nu som sjuätte kommun i landet digitalt till dig som har en digital brevlåda. Vi börjar med nio olika meddelanden och successivt kommer fler och fler meddelanden gå digitalt. Det är gratis, miljövänligt och sparar skattekonor.

Skaffa en säker digital brevlåda och läs din post med hjälp av din e-legitimation, t ex mobil BankID. Du läser posten på datorn, läsplattan och på mobilen – när som helst och var du än är.

På minameddelanden.se kan du se vilka meddelanden du kan få från Haninge kommun. Med en digital brevlåda får du också post digitalt från



http://www.minameddelanden.se/min/411.html#f

Arkiv Redigera Visa Favoriter Verktyg Hjälp

En tjänst för säker digital post från myndigheter och kommuner

Ange sökord

Hem Privat Företag Om Mina meddelanden Post du får digitalt Villkor Frågor och svar

Aktuellt

Nu börjar Haninge skicka digital post

Nu har Haninge kommun anslutit till Mina meddelanden och börjar skicka digital myndighetspost till alla med digital brevlåda. [Se vilka meddelanden Haninge skickar](#)

Nyhetsarkiv

2017-10-31
1.900.000 användare

2017-10-31
1.900.000 användare

2017-10-03
[Besök oss på e-Förvaltningsdagarna 2017](#)

[Visa fler nyheter](#)

[F](#) [T](#) [+](#) [Se alla delningsönskade!](#)

Hem Privat Företag Om Mina meddelanden Post du får digitalt Villkor Frågor och svar Kontakt Villkor Säkerhetspolicy Om webbplatsen Om cookies

Följ oss på Twitter: [Användningsregister Twitter](#)

Mina meddelanden är en myndighetsgemensam tjänst för säker digital post, förvaldat av Skatteverket. [Se vilka myndigheter som skickar digital post här.](#)

http://www.minameddelanden.se/min/omminameddelanden.html 70 %



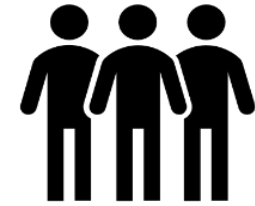
Sammanfattning i en tidsaxel



B) Införande av digital myndighetspost



Införande



Teamwork

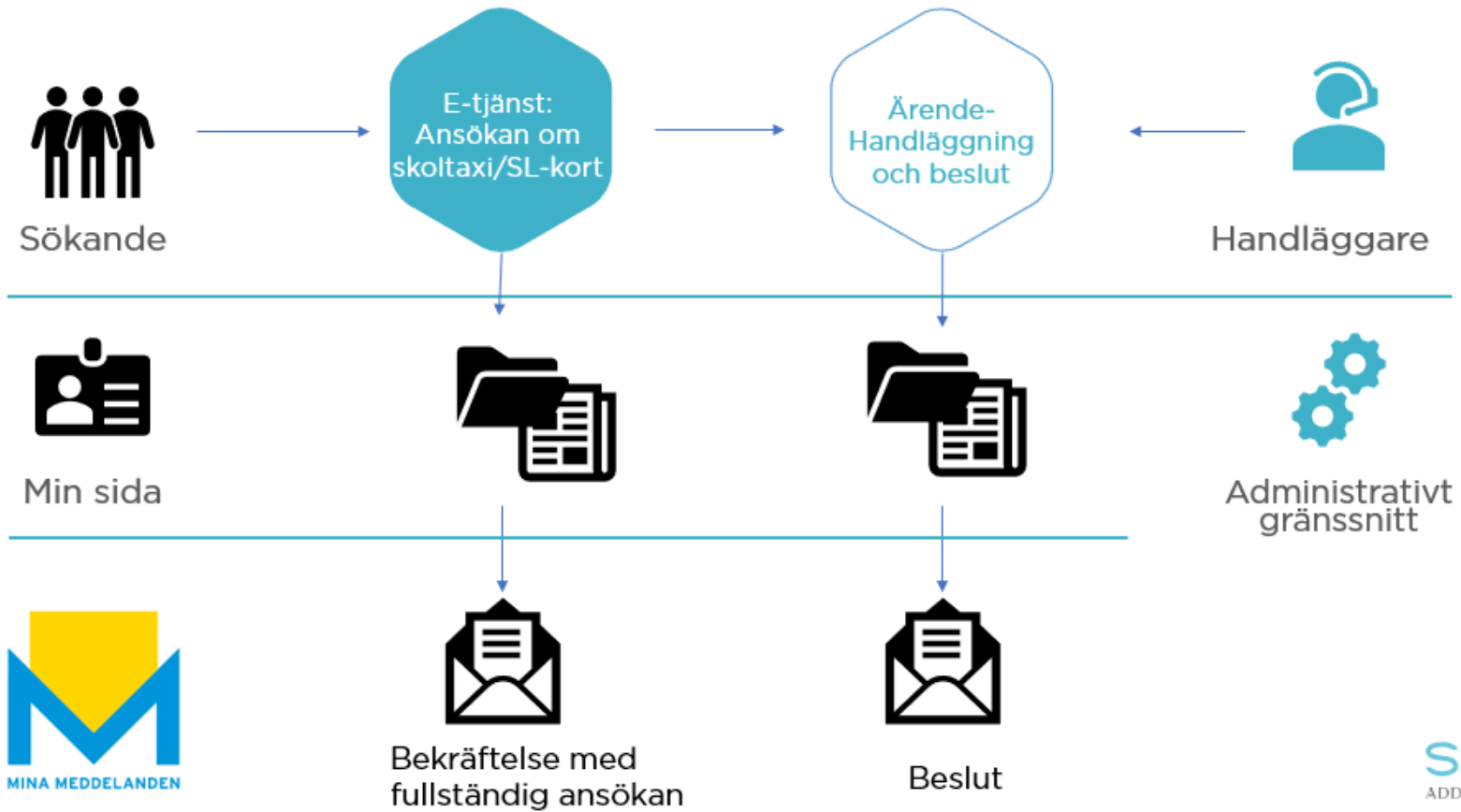
- **Haninge kommun**
 - ✓ Avtal, informationsklassning klass 3
 - ✓ Beställning av certifikat
 - ✓ Gemensam tidplan från uppstart till produktionssättning
- **Skatteverket**
 - ✓ Stöd vid arkitektur
 - ✓ Juridiska frågor (avsändare & förmedlare)
 - ✓ Kommunikationsmaterial, krav och stöd
- **Sokigo**
 - ✓ Teknik
 - ✓ Testfall enligt Skatteverkets testprotokoll
 - ✓ Kontroll och kvalitetssäkring
 - ✓ Hjälp med utformning av notifieringsmeddelanden
 - ✓ Kommunikation med brevlådeoperatörer



Haninge
kommun



Flöde (2016-2017)



Statistik och användning

- SL-kort och Skoltaxi är två e-tjänster som används i hög grad
- En stickprovskontroll har visat att ca. var tredje är ansluten och får meddelanden via Mina Meddelanden.



C) Vid nya flöden – hur göra vi?

- Verksamhetsutveckling som leder till kravställning på utveckling av e-tjänst, enligt gemensam arbetsmetod
- Vid införande av ny e-tjänster (i Abou-plattformen) har alltid anslutning till nationella tjänsten
- Förfrågningar om det finns möjlighet att ansluta tjänster som inte finns i Abou-plattformen, ett framtida utvecklingsområde.



Frågor



Tack för er tid!

Välkommen att kontakta oss

Anette Eriksson

Direkt: 08-606 91 45

Mobil: 070-606 47 17

Mejl: anette.eriksson@haninge.se

Milda Larsson

+46 (0)84 707 512

+46 (0)705 905 450

milda.larsson@sokigo.com

