

Generella krav på användargränssnitt vid införande av SSBTEK

Information från olika myndigheter och organisation

Den 18 maj 2014 lanserades den nya nationella tjänsten SSBTEK- Ekonomiskt bistånd. Genom tjänsten kan verksamhetsområdet Ekonomiskt bistånd, hos socialnämnderna, få tillgång till information från fem myndigheter och en organisation. Dessa är; Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten, Centrala studiestödsnämnden, Arbetsförmedlingen, Skatteverket och Arbetslöshetskassornas samorganisation.

SSBTEK är en sammansatt bastjänst som erbjuds av Försäkringskassan.

Bakgrund

Bakom framtagandet av den nya tjänsten SSBTEK ligger e-delegationens projekt Effektiv Informationsförsörjning – Ekonomiskt bistånd (EIF). Projektet är en samverkan mellan Centrala studiestödsnämnden, Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten, Skatteverket, Arbetslöshetskassornas samorganisation samt Sveriges Kommuner och Landsting. I projektet ingår även ett antal referenskommuner.

Utgångspunkt i kravställandet

I detta dokument beskrivs kortfattat de generella krav som handläggare i referenskommunerna för projektet Effektiv Informationsförsörjning (EIF) – Ekonomiskt bistånd har sett som särskilt viktiga för att användargränssnittet ska vara funktionellt.

Varje kommun ställer krav på tjänsteleverantör

Varje kommun måste själv ställa krav på ”sin” tjänsteleverantör!

I samband med att kommunernas väljer att ansluta sig till SSBTEK och anpassa sitt befintliga verksamhetssystem, är det viktigt att respektive kommun och tjänsteleverantör tillsammans går igenom den informationsmängd/uppgifter som tjänsten kan tillhandahålla och definierar på vilket sätt informationen ska presenteras i användargränssnittet. Det är önskvärt att en referensgrupp bildas, bestående

handläggare som praktiskt arbetar med ekonomiskt bistånd och som också kommer att använda verksamhetssystemet.

Det är avgörande att informationen presenteras på ett sådant sätt att handläggare lätt kan orientera sig i informationsmängden och förstå informationen. Handläggare ska inte behöva ”tolka” uppgifterna genom att sätta ihop olika variabler.

Grundläggande krav som måste uppfyllas

- Kraven på säker inloggning (finns särskilt framtagna kriterier för tjänsten) ska vara uppfyllda.
- Det ska finnas tydliga rutiner för antalet (namngivet vilka) handläggare som har tillgång till ett specifikt ärende. Behörigheten måste vara tydlig och begränsad för att vara rättsäker.
- Innan en fråga kan skickas till SSBTEK måste ett ärende ha registrerats/aktualiserats i verksamhetssystemet.
- Enbart den/de handläggare som har behörighet, ska kunna ställa en fråga/ ta emot svar från uppgiftslämnarna.

Teknik som underlättar handläggningen:

- När behörig handläggare loggar in i verksamhetssystemet för ekonomiskt bistånd och det befintliga ärendet, ska handläggaren enkelt kunna komma åt att skicka fråga till den sammansatta bastjänsten. Frågetjänsten bör vara så pass integrerad i verksamhetssystemet att inga ”onödiga” knapptryckningar/inloggningar ska behövas
- I de verksamhetssystem för ekonomiskt bistånd där det finns teknikstöd för att beräkna normen, är det önskvärt att de inhämtade uppgifterna från myndigheterna *automatisk* läggs in i normberäkningen.

Alternativt att: handläggaren, enkelt ska kunna bocka för de uppgifter som ska in i normberäkningen. Det kan variera från kommun till kommun vilken handpåläggning som ska göras.

Hur uppgifterna presenteras i användargränssnittet

- Handläggaren ska enkelt kunna välja om uppgifter ska hämtas från samtliga fem myndigheter eller om uppgifter enbart ska hämtas från en eller några myndigheter. Bara uppgifter som är relevanta för biståndsbedömningen ska hämtas in. (*Socialstyrelsens handbok för socialtjänsten – Ekonomiskt Bistånd*).
- Vidare ska handläggaren ha möjlighet att välja vilka uppgifter han/hon vill hämta från respektive myndighet. (Av samma skäl som ovan).
- Handläggaren ska kunna välja vilken tidsperiod som frågan avser. Förslagsvis ska frågan automatiskt vara inställd på ”dagens datum” (den dag som frågan ställs) och en månad bakåt.
- Det ska framgå ifall myndigheten/-rna har fattat flera beslut under samma period. Samtliga beslut och utbetalningar ska redovisas för den efterfrågade tidsperioden. (inte enbart den senaste)
- Det ska gå att manuellt välja en annan period, dock längst sex månader tillbaks i tiden. (Sex månader kan vara lämpligt vid exempelvis FUT-utredningar). I normalfallet ställs frågan en månad tillbaks.
- I de fall myndigheten/-rna lämnar uppgifter om framtida betalningar ska myndigheternas svar avseende dessa uppgifter visas i användargränssnittet. (trots att det ligger utanför frågeperioden)

Alltså, även om frågan ställs en månad bakåt, ska framtida utbetalningar visas i svaret. Detta kan exempelvis vara aktuellt hos Försäkringskassan som kan visa utbetalningar under innestående månad, eller för CSN som efter beslut visar hela utbetalningsplanen som då kan sträcka sig ett halvår framåt.

- Av gränssnittet ska framgå ifall en myndighet har fått in en ansökan/eller att ett ärende har blivit initierat hos myndigheten.
- Det är viktigt att det tydligt presenteras i gränssnittet ifall en person har fått ett beslut på sin ansökan hos en myndighet. (ett beslut behöver inte per automatik innebära att det utbetalas några pengar). Exempelvis kan det enbart stå *beslut och datum*.
- Utbetalningar som görs av myndigheterna kommer att avse nettoutbetalningar (utbetalningar visas efter att skatt är dragen). I de fall myndigheten har gjort andra avdrag (exempelvis p.g.a. återkrav) ska detta särskilt framgå. Det är viktig information för handläggaren och signalerar att personen är berättigad till ett högre belopp än vad som har utbetalats av myndigheten.

- I de fall myndigheterna kan lämna information om ersättnings/förmånens omfattning (t.ex. heltid/deltid etc.) ska informationen visas i användargränssnittet.
- Från flera myndigheter kommer uppgifter som inte är förknippade med utbetalningar utan med aktualisering/inskrivning/avskrivning etc. För handläggaren är det viktigt att dessa uppgifter tydligt presenteras i användargränssnittet och att datum anges för eventuell statusändring.

Exempel på tydligt användargränssnitt

Sambruks Multifråga som några kommuner använder, har enligt handläggare som använder tjänsten, ett mycket tydligt och pedagogiskt användargränssnitt. Gränssnittet är framtaget i samverkan med handläggare av ekonomiskt bistånd och följer handläggarnas logik, samt speglar strukturen på den information som förmedlas i form av ärende, beslutad förmån och utbetalning. I gränssnittet finns också möjlighet att flexibelt navigera i den detaljerade informationen.

En demoversion som visar hur Multifråga fungerar finns här;

http://iof.sambruk.se/multifraga_demo/

Själva visningen av myndighetsinformation i Multifråga baseras på s.k. XML Translate (XSL) samt på Javascript. Sambruk har erbjudit att lämna ut XSL/Javascript-koden till samtliga tjänsteleverantörer.

2014-07-09