

Sammanfattning Kartläggning Målgrupper och Kommunikationskanaler – Arbetsgrupp Kommunikation

Innehåll

Sammanfattning Kartläggning Målgrupper och Kommunikationskanaler – Arbetsgrupp Kommunikation	1
Härnösand	1
Kramfors	2
Nordanstig	3
Timrå.....	4
Sollefteå.....	6
Sundsvall.....	7
Ånge.....	8
Örnsköldsvik	9

Härnösand

Härnösand har 6 av 8 e-tjänster – riksfärdtjänst och ekonomiskt bistånd är inte e-tjänster.

För **bygglov** används kommunens webbsida, Facebook, Yippie, TÅ och nyhetsutskick för att nå målgruppen. I först hand hänvisas invånare till e-tjänsten och de som behöver stöd till servicecenter. E-tjänsten är ett stöd i medarbetarnas arbete och IT tillsammans med bygglovshandläggare hanterar support/guidning.

För **ansökan om modersmål** används Schoolity, e-post, kommunens webbsida, nyhetsutskick, Facebook, Yippie och TÅ för att nå målgruppen. I första hand hänvisas invånare till e-tjänsten och de som behöver stöd till servicecenter, modersmåls lärare eller skoladministratör. E-tjänsten är ett stöd i medarbetarnas arbete – modersmåls lärare eller skoladministratörer kan skicka in ärenden som handläggare om sökande behöver hjälp med det. E-tjänstbyggare är behjälpliga med ändringar utifrån behov och önskemål. Användandet av e-tjänsten är högt då målgruppen är stor, det är främst e-tjänsten man hänvisar till via länk på hemsidan. Att man inte använder e-tjänsten beror främst på språket och avsaknad av bank-id. Det behövs läggas in fler språk i tjänsten utan att behöva göra fler versioner för det, samt göra en insats om hur bank-id fungerar. Tjänsten kan behöva utvecklas genom att erbjuda e-tjänsten på fler språk, samt eventuellt göras en insats kring verifiering.

För **specialkost** används Schoolity, e-post, kommunens webbsida, nyhetsutskick, Facebook, Yippie och TÅ för att nå målgruppen. I första hand hänvisas invånare till e-tjänsten och de som behöver stöd till servicecenter. E-tjänsten är ett stöd i medarbetarnas arbete och IT fungerar som support av e-tjänsten. Användandet av e-tjänsten är högt – tack vare att det har informerats att om man vill ha specialkost måste det anmälas via e-tjänsten.

För **livsmedelsverksamhet** används kommunens webbsida, nyhetsutskick, Facebook, näringslivsenhetens kontaktytor, Yippie och TÅ för att nå målgruppen. I första hand hänvisas invånare till e-tjänsten och de som behöver stöd till servicecenter. E-tjänsten är ett stöd i medarbetarnas arbete och IT tillsammans med samhällsförvaltningen fungerar som support/guidning av e-tjänsten.

För **färdtjänst** används kommunens webbsida, nyhetsutskick, Facebook, Yippie, TÅ samt skriftlig information till vårdnadshavare och muntlig information vid behov för att nå målgruppen. I första hand hänvisas invånare till blanketter (om de inte ringer in, då hänvisas de till e-tjänsten) och de som behöver stöd till servicecenter. E-tjänsten är ett stöd i medarbetarnas arbete och servicecenter tillsammans med trafikenheten fungerar som support/guidning av e-tjänsten. Inom denna e-tjänsten är det majoriteten blanketter då målgruppen är äldre. För att öka användandet av e-tjänsten behöver man stötta personer i hur man använder bank-id, man behöver hänvisa till e-tjänsten i första hand samt även där behövs eventuellt en insats kring verifiering.

För **föreningsbidrag** används kommunens webbsida, nyhetsutskick, Facebook, samhällsförvaltningens kontaktytor mot föreningar, Yippie och TÅ för att nå målgruppen. I första hand hänvisas invånare till e-tjänsten och de som behöver stöd till servicecenter. E-tjänsten är ett stöd i medarbetarnas arbete och servicecenter fungerar som support/guidning.

Kramfors

Kramfors har 6 av 8 e-tjänster. Riksfärdtjänst och färdtjänst är utlagt på Din Tur.

För **bygglov** används kommunens webbsida, Facebook samt annonser i Kramforsbladet för att nå målgruppen. I första hand hänvisas invånare till e-tjänsten, men man nämner även blanketten. De som behöver stöd guidas av bygglovshandläggaren. Som e-tjänsten används idag är det ingen större skillnad mellan ansökningar som inkommer mellan blankett och e-tjänst. Miljö- och byggavdelningen samt digitaliseringsenheten hanterar support/guidning. E-tjänsten ska vara ett stöd i handläggarnas arbete – här behövs en insats kring e-tjänstens utformning och man kan ställa sig frågan om man ska nämna blanketten.

För **ansökan om modersmål** används kommunens webbsida samt modersmålslärares första möte med eleven för att nå målgruppen. Det är svårt att hänvisa personerna vidare, om möjligt används e-tjänsten först. De som behöver stöd hjälps på plats i skolans miljö av modersmålslärare eller rektor. E-tjänsten är delvis ett stöd i arbetet, det är många som väljer blanketten. Verksamhetsutvecklaren för grund- och gymnasieskolan hanterar support/guidning. Användandet av e-tjänsten är lågt – då den inte finns på fler språk. E-tjänsten ska vara ett stöd i handläggarnas arbete – även här behövs en insats kring e-tjänstens utformning. Tjänsten behöver utvecklas genom att erbjudas på fler språk.

För **specialkost** används kommunens webbsida, Instagram, Facebook samt pappersblanketter via skolan för att nå målgruppen, om möjligt används e-tjänsten först. Kostenheten hanterar support/guidning. E-tjänsten är delvis ett stöd i arbetet, det är många som väljer blanketten. Användandet av e-tjänsten är lågt – då den inte finns på fler språk. E-

tjänsten ska vara ett stöd i handläggarnas arbete, så här behövs en insats kring e-tjänstens utformning samt erbjuda e-tjänsten på fler språk.

För **livsmedelsverksamhet** används kommunens webbsida samt skickas mejl till alla nya företagare som kan tänkas ha behov av e-tjänster för att nå målgruppen. Handläggarna ringer eller mejlar till nya företagare och informerar om e-tjänster som kan vara aktuell för nya företag med livsmedelsverksamhet. Verksamhetsutvecklaren för miljö- och hälsoskyddsavdelningen sköter support/guidning. E-tjänsten är ett stöd i medarbetarnas arbete. Användningen av e-tjänsten är hög så handläggarna har som rutin att ringa eller mejla nya företagare och informera om e-tjänsten och var den finns. Det faller sig naturligt att man använder e-tjänst före blankett.

För **ekonomiskt bistånd** används inga kanaler för att nå målgruppen. Alla som ringer handleds och får stöd i hur de ska använda e-tjänsten. Alltid personlig kontakt och brevutskick till de som går kontinuerligt. E-tjänsten är absolut ett stöd i handläggarnas arbete, men vissa saker måste skruvas på – men vad? Mottagningsgruppen och de som arbetar med ekonomiskt bistånd sköter support/guidning, samt kundtjänst. Man hänvisar till e-tjänsten i första hand och de som behöver stöd till mottagningsgruppen eller vid annat språk till kundtjänst. 40% använder e-tjänsten nu, målet är 60%.

För **föreningsbidrag** används kommunens webbsida samt mejl till föreningsregistret för att påminna om ansökan via e-tjänst för att nå målgruppen. I första hand hänvisas invånare till e-tjänsten och de som behöver stöd till kontaktansvarig för e-tjänsten. E-tjänsten är ett stöd i medarbetarnas arbete och kultur och fritid fungerar som support/guidning. Användandet av e-tjänsten är lågt då man vid utskick till förningarna bifogar blanketten. För att öka användandet kan man skicka länk till e-tjänst i stället för att bifoga blankett vid utskick.

Nordanstig

Nordanstig har 3 av 8 e-tjänster i OpenE. Ansökan om modersmål och livsmedelsverksamhet har ingen e-tjänst, färdtjänst och riksfärdtjänst hanteras av X-trafik och föreningsbidrag ligger i en annan plattform.

För **bygglov** används kommunens webbsida, det lokala annonsbladet, telefon, mejl och i viss mån sociala medier för att nå målgruppen – men också bygglovsbussen som turnerar under somrarna. I första hand hänvisas invånare att mejla in PDF:er. Handläggaren har aldrig varit med om att personer velat ha stöd i användandet av e-tjänsten och handläggaren vet inte vart hen ska hänvisa om behovet uppstår, men invånarna hänvisas till mejl om de vill lämna in ansökan på annat sätt än e-tjänst. E-tjänsten är inte ett stöd i arbetet då den inte är integrerad med ärendehanteringssystemet Castor vilket medför extra arbete vid registrering av nya ärenden. Integreringen har varit på gång länge med verkar ta tid.

Bygglovshandläggare och systemadministratör hanterar support/guidning. Användandet av e-tjänsten är lågt då handläggarna inte hänvisar till den i första hand – integreringen måste lösas i först så den kan fungera som stöd och inte ett besvär. Först när integrationen är löst kommer handläggare vilja hänvisa till e-tjänsten i första hand.

För **specialkost** används kommunens webbsida, e-tjänstportalen, skolplattformen Unikum, brev, mejl och telefon för att nå målgruppen. I första hand hänvisar man till e-tjänsten. Det är mycket sällsynt att personer behöver stöd i användandet av e-tjänsten men pedagoger och rektorer stöttar i de fall det behövs. Kostchefen och systemadministratören hanterar support/guidning av e-tjänsten. E-tjänsten är definitivt ett stöd i handläggarnas arbete och det är smidigt att plocka fram statistik. Går kanske att göra mer i marknadsföringssyfte – eftersom det under 2020 var totalt 228 ärenden och 94 av dem inkom inte via e-tjänsten.

För **ekonomiskt bistånd** används e-tjänstportalen, telefon, brev och i viss mån kommunens webbsida för att nå målgruppen. I första hand hänvisar man till e-tjänsten. De som behöver stöd hänvisas till blankett och det har inte varit en fråga att ge stöd med e-tjänsten. E-tjänsten är ett stöd i arbetet och för närvarande utförs ett utvecklingsarbete med roboten som är kopplad till e-tjänsten samt att säkerställa att vi fångar alla ansökningar som kommer – det kräver lite nya rutiner. Invånarna kan vända sig till handläggarna vid frågor.

Timrå

Timrå har 5 av 8 e-tjänster. Riksfärdtjänst och färdtjänst är utlagt till Din Tur, föreningsbidrag har ingen e-tjänst utan är inbyggt i ett formulär men man går via e-tjänstportalen.

För **bygglov** används förvaltningsbrevlådan, receptionstelefonen, direktmejl och telefon till handläggarna via info på Timrås webbplats för att nå målgruppen. I första hand hänvisas användaren till Självservice, där både blanketter och e-tjänster finns, och man förordar inget av dem utan man får välja det som känns bäst. De som har frågor kring e-tjänsten når i första hand receptionisttelefonen och guidas av den som svarar. Men det är väldigt sällan utan oftast sker kontakten direkt med bygglovshandläggarna och det är sällan någon behöver stöd i användandet av e-tjänsten utan då väljer de blanketten. E-tjänsten är ett stöd i arbetet då e-tjänsten underlättar för administratören där ärendet kommer in först och slipper skanna det. Man ser också fram emot att få integrera e-tjänstplattformen med ärendehanteringssystemet LEX och ärendena kommer då direkt in dit – det påbörjas 2022. När något inte fungerar eller fungerar mindre bra så informerar de e-tjänstebyggaren och felanmäler vid behov till Sundsvall om något ligger nere rent tekniskt. Användandet är inte särskilt högt, användare har hört av sig och frågat varför man inte kan följa sitt ärende – vilket skulle kunna vara en bra utveckling av tjänsten. Integrationen är på gång och kommer förhoppningsvis ge bättre kvalitet på e-tjänsten och smidigare handläggning för personalen. Handläggarna tror på tydligare information på både hemsida och i tjänsterna för att öka användandet. 325 ärenden inkom totalt 2020 och 121 via e-tjänst.

För **ansökan om modersmål** används länkar till e-tjänsten via webbplatsen under Utbildning och förskola för att nå målgruppen. I första hand hänvisas invånare till blankett då många vårdnadshavare behöver stöd i ansökan, det är lättare i blankettform. Det går snabbare att handlägga med blankett eftersom e-signeringen inte funnits (rektor beviljar) så idag är inte e-tjänsten ett stöd i arbetet. Många nyanlända familjer/ensamkommande upplever webbplatsen/e-tjänstportalen som svårnavigerad. Det finns inga andra språk att välja att få information på. Vi uppfattar att mentor även tycker att det blir för omfattande att förklara

hur de hittar på hemsidan när språket brister. Det gör att de många gånger behöver få hjälp av mentor och en modersmåls lärare att förklara ansökan. Det är lättare att skicka hem en blankett med några korta förklaringar, och ibland har mentor/lärare fyllt i den åt vårdnadshavare så att de enbart behöver skriva under. Det finns en osäkerhet kring vart personal ska hänvisa de personer som behöver stöd i användandet av e-tjänsten – oftast kontaktas modersmålsorganisationen. Tekniska frågor om e-tjänsten hanteras av barn- och utbildningskontoret. Tjänsten behöver utvecklas genom att erbjuda e-tjänsten på fler språk. E-signering verkar inte finnas. Vad kan man göra om det behövs stöd? Hur kan man göra hemsidan mer lättillgänglig och enklare att navigera på?

För **specialkost** används e-tjänstportalen Självservice, kommunens webbsida samt kommunicerar ansvarig skola med elev och vårdnadshavare för att nå målgruppen. E-tjänsten ska på sikt vara det självklara alternativet men den är relativt ny men målet är att i första hand hänvisa till e-tjänsten. E-tjänsten är ett stöd för personalen i tillagningsköken/mottagningsköken. De som behöver guidning i e-tjänsten får hjälp av kostverksamheten gällande måltidsfrågor och barn- och utbildningskontoret ansvarar för support och tekniska frågor. Kostverksamheten är de som handlägger inkomna ärenden i e-tjänsten och de får support av verksamhetsutvecklare och barn- och utbildningskontoret. E-tjänsten startades HT-21.

För **livsmedelsverksamhet** används förvaltningsbrevlådan, receptionisttelefon, direktmejl och telefon till handläggare via info på Timrås webbsida och även platsbesök i verksamheten för att nå målgruppen. I första hand hänvisar man till e-tjänsten. Livsmedelstjänsten är ansluten till Serverat-konceptet och det finns därför mycket info att hämta in direkt från Skatteverket och Bolagsverket till ärendet som är till fördel för handläggaren. Om det handlar om ansökan/anmälan guidar man vidare till Självservice eller så mejlar man dem en blankett om det verkar enklare för personen. Guidning sker också av livsmedelshandläggarna och när något fungerar mindre bra kontaktas e-tjänstebyggaren och hon felanmäler vid behov till Sundsvall. Handläggarna upplever användandet som högt och olika insatser görs för att användandet ska vara högt. Användandet skulle kunna öka ännu mer om man klär på receptionen mer kunskap kring basinformation om begrepp så de kan hjälpa till mer.

För **ekonomiskt bistånd** används kommunens webbsida, personal, enheten för försörjningsstöd samt medborgarstöd och kundtjänst tipsar om e-tjänsten vid förfrågningar för att nå målgruppen. I första hand hänvisar man till e-tjänsten dock förutsätter den att man har bank-id, vilket inte alla har. E-tjänsten är ett stöd i arbetet och förenklar framför allt för invånaren. Personer som behöver stöd i användandet av e-tjänsten hänvisas till medborgarservice eller kundtjänst. Vill personen inte använda e-tjänsten hänvisas den till att hämta blankett. Socialsekreterare/personal, enheten för försörjningsstöd samt personal i kundtjänst och medborgarservice agerar guidning/support. Drygt 60% av ansökningarna inkommer via e-tjänst – större andel vid nyansökningar. Personalen pratar med klienter om fördelarna med att använda e-tjänsten. Kanske behövs en insats kring verifiering och fler alternativ?

Sollefteå

Sollefteå har 6 av 8 e-tjänster. Det finns ingen e-tjänst för föreningsbidrag och ansökan om modersmål.

För **bygglov** används post, telefon, mejl, personlig kontakt och kommunens webbsida för att nå målgruppen. I första hand hänvisar man till e-tjänsten och skickar digital blankett vid behov. E-tjänsten är delvis ett stöd i arbetet. Idag får handläggarna en ifylld PDF vilket gör det tydligt. E-tjänsten låser även uppgifter som måste inkomma för vidare handläggning vilket i förlängningen gör att fler ärenden inkommer kompletta och ger kortare handläggningstid. Hela arbetsgruppen har fått utbildning i e-tjänsten av IT och kan stödja personer vid behov i användandet. IT fungerar som support miljö- och byggenheten, medborgarservice och e-tjänsteansvarig för guidning. 2020 inkom 69 av 157 ärenden via e-tjänsten. Handläggarna upplever att e-tjänsten används mest, men man kan fundera på vad man kan göra för att handläggarna helt och hållet ska känna att e-tjänsten är ett stöd.

För **specialkost** används skolor och förskolor, rektorer och vårdnadshavarna samt kommunens webbsida för att nå målgruppen. I första hand hänvisar man till e-tjänsten och de som behöver stöd i användandet till närmaste chef. Vid frågor kring e-tjänsten hänvisas man till medborgarservice. E-tjänsten är ett stöd i arbetet och är ett snabbt och säkert hantering. IT fungerar som support.

För **livsmedelsverksamhet** används verksamt.se kommunens webbsida, post, telefon, mejl och personlig kontakt för att nå målgruppen. I första hand hänvisar man till e-tjänsten och handläggarna hjälper de som behöver stöd då de gått en utbildning i e-tjänsten. E-tjänsten är delvis ett stöd i arbetet. Idag får handläggarna en ifylld PDF vilket gör det tydligt. E-tjänsten låser även uppgifter som måste inkomma för vidare handläggning vilket i förlängningen gör att fler ärenden inkommer kompletta och ger kortare handläggningstid. IT fungerar som support och miljö- och byggenheten, e-tjänsteansvarig samt medborgarservice kan guida. Det inkommer nästan aldrig ansökan om alkoholtillstånd via annat sätt än e-tjänsten. 2020 inkom totalt 34 ärenden och 16 av dem via e-tjänsten. Även här skulle man kunna fundera på vad man kan göra för att handläggarna helt och hållet ska känna att e-tjänsten är ett stöd.

För **färdtjänst** används medborgarservice och kommunens webbsida för att nå målgruppen. I första hand hänvisar man till blanketten och e-tjänsten upplevs inte direkt som ett stöd i arbetet utan det är ett annat sätt att få in en ansökan. Om en invånare behöver stöd i användandet av e-tjänsten är det färdtjänsthandläggaren eller personalen på medborgarservice som hjälper till. IT fungerar som support. 14 av 398 ärenden inkom under 2020 via e-tjänsten. För att öka användandet kan man till exempel hänvisa till e-tjänsten i första hand, utbilda färdtjänsthandläggaren i e-tjänsten eller utveckla e-tjänsten.

För **riksfärdtjänst** används medborgarservice och kommunens webbsida för att nå målgruppen. I första hand hänvisar man till blanketten och e-tjänsten upplevs inte direkt som ett stöd i arbetet utan det är ett annat sätt att få in en ansökan. Om en invånare behöver stöd i användandet av e-tjänsten är det färdtjänsthandläggaren eller personalen på medborgarservice som hjälper till. IT fungerar som support. 6 av 136 ärenden inkom under

2020 via e-tjänsten. Även här kan man hänvisa till e-tjänsten i första hand, utbilda färdtjänsthandläggaren och utveckla e-tjänsten.

För **ekonomiskt bistånd** används meddelanden i redan befintlig journal, mottagningen ek. bistånd, medborgarservice och kommunens webbsida för att nå målgruppen. I första hand hänvisar man till e-tjänsten och de personer som behöver stöd i användandet till medborgarservice eller respektive lokalkontor, alternativt ekonomihandläggare. E-tjänsten är ett stöd i arbetet. IT fungerar som support. E-ansökningar var i januari 62% vilket är en ökning med 10% från tidigare högsta notering. 2020 inkom 1973 av 3863 via e-tjänsten. Varför användandet inte är särskilt högt kan bero på att alla kunder inte är tekniskt kunniga samt har en del språksvårigheter och då är blanketten en enklare variant. Handläggarna i samverkan med medborgarservice skulle kunna ge individuellt stöd i ansökningsprocessen för att öka användandet samt fortsätter med att marknadsföra e-ansökningar som ett smidigt och snabbt sätt.

Sundsvall

Sundsvall har 6 av 8 e-tjänster. Det finns ingen e-tjänst för färdtjänst och riksfärdtjänst.

För **bygglov** används kommunens hemsida (bygglovsguiden) och Facebook, snart även mina sidor, för att nå målgruppen. De som behöver stöd i användandet av e-tjänster hänvisas till handläggare, inspektörer och kontaktcenter, samt bygglovsguiden för enklare frågor. Sedan 2022 hänvisar man aktivt till e-tjänsterna. Frågor gällande e-tjänsterna inkommer främst via kontaktcenter och funktionsbrevlåda bygglov. E-tjänsterna är ett stöd i arbetet för kunden, men finns utmaningar kring förändrat arbetssätt för handläggarna. Bygglovsavdelningen och kontaktcenter sköter support/guidning av e-tjänsterna. För att öka användandet kan man informera mer om e-tjänsterna, ta bort blanketter och tänka digitalt först.

För ansökan om **modersmål** används kommunens hemsida, v-klass och Facebook för att nå målgruppen. Skoladministratörer hanterar support/guidning av e-tjänsterna. Användandet bedöms vara högt tack vare bra information och proaktivt.

För **specialkost** används telefon, mejl, kommunens hemsida och skolpersonal för att nå målgruppen. De som behöver stöd i användandet av e-tjänsterna hänvisas till mat och måltider. Vid frågor gällande e-tjänsterna vänder sig medborgarna till mat och måltider och skolpersonal. Man hänvisar i första hand till e-tjänster. E-tjänsten är ett stöd i arbetet. Mat och måltider hanterar support/guidning av e-tjänsterna. För att öka användandet kan man ge mer och bättre information samt hänvisa till e-tjänst.

För **livsmedelsverksamhet** används kommunens hemsida och livsmedelsverket för att nå målgruppen. De som behöver stöd i användandet av e-tjänsten hänvisas till miljökontoret. Medborgaren vänder sig vid frågor om e-tjänsten till miljökontoret och myndighetsbrevlåda. Man hänvisas både till e-tjänsterna och blankett. E-tjänsten är ett stöd i arbetet. Miljökontoret sköter support/guidning av e-tjänsterna.

För **ekonomiskt bistånd** används kommunens hemsida och Facebook för att nå målgruppen. Medborgaren som har frågor gällande e-tjänsterna vänder sig till biståndshandläggare och kontaktcenter. De som behöver stöd i användandet av e-tjänsten hänvisas till handläggare ekonomiskt bistånd. Man hänvisar i första hand till e-tjänsten och e-tjänsten är ett stöd i arbetet. Användandet av e-tjänsten bedöms vara högt eftersom det hänvisas dit. Handläggare ekonomiskt bistånd sköter support/guidning för e-tjänsterna.

Det finns ingen mer information om e-tjänsten för föreningsbidrag.

Ånge

Ånge har 6 av 8 e-tjänster. Riksfärdtjänst och färdtjänst är utlagt till Din Tur.

För **bygglov** används Förvaltningsbrevlådan, Bygg- och miljöexpeditionen och direktmejl och telefon till handläggare via information på ange.se. De som behöver stöd i användandet av e-tjänster hänvisas till administratörer som guidar vid behov. Man hänvisar till e-tjänsterna i första hand. Frågor gällande e-tjänster inkommer till administratörer i Ånge/Bräcke. E-tjänsten anses vara ett stöd i arbetet då det underlättar för administratören som tar emot ärendet. Support/guidning av e-tjänsterna görs av administratörer och byggnadsinspektörer. För att öka användandet kan man skicka ut tips med hänvisning till e-tjänst, framför allt till de som använder blankett.

För **ansökan om modersmål** används ange.se och muntlig och skriftlig information vid inskrivningssamtal. Man försöker undvika att hänvisa vidare vid behov av stöd gällande e-tjänsten, utan den som får frågan försöker hjälpa till. Kan inte den personen svara på frågan kontaktar den mottagaren av ärendet för hjälp och stöd. Man hänvisar i första hand till e-tjänsten, men blankett finns vid behov. Vid inskrivningssamtal ställs alltid frågan om modersmålsundervisning, då tas anmälan direkt i mötet via pappersblankett. Frågor om e-tjänsten tas oftast emot av skola eller kontaktansvarig för e-tjänsten. E-tjänsten är ett stöd i arbetet. Support/guidning av e-tjänsterna sköter personal på aktuell skola. Användandet tros vara lågt eftersom e-tjänsten inte finns på andra språk och det är en låg andel andraspråkselever.

För **specialkost** används e-tjänsteportalen Självservice, ange.se och ansvarig skola/skolsköterska som kommunicerar med elev och vårdnadshavare för att nå målgruppen. De personer som behöver stöd i användandet av e-tjänsten uppmuntras av skolan att ansöka en gång varje nytt läsår, och till informationen på kommunens hemsida om e-tjänsten. Sedan 2019 är det endast e-tjänster som används. E-tjänsten är ett stöd för skolsköterskorna och kostpersonalen. Support/guidning av e-tjänst hanteras olika beroende på vem som behöver hjälp - skolsköterskorna är de som handlägger inkomna ärenden i e-tjänsten, de får i sin tur support via verksamhetsutvecklare.

För **livsmedelsverksamhet** används Förvaltningsbrevlådan, Bygg- och miljöexpeditionen och direktmejl och telefon till handläggarna via information på ange.se för att nå målgruppen. De personer som behöver stöd i användandet av e-tjänsten hänvisas till administratörer som guidar vid behov. Man hänvisar i första hand till e-tjänsten och guidar gärna användaren i

användningen så att man får in ärendet via e-tjänsten. E-tjänsten är ett stöd i arbetet för administratörer. Vid frågor gällande e-tjänsterna vänder sig medborgarna främst till handläggaren så långt det går, annars till administratörer. Support/guidning görs av administratörer.

För **ekonomiskt bistånd** används socialsekreterare/personal inom ekonomiskt bistånd, personal i kommunens information och ange.se för att nå målgruppen. De personer som behöver stöd i användandet av e-tjänsterna hänvisas till socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd och personal i kommunens information. Man hänvisar i första hand till e-tjänsten, men den förutsätter Bank-id vilket inte alla har. E-tjänsten är ett stöd i arbetet, men framför allt underlättar det för individen. Vid frågor gällande e-tjänsten vänder sig medborgaren främst till handläggaren via telefon eller socialtjänstens expedition. Support/guidning av e-tjänst sköts av personal inom ekonomiskt bistånd och personal i kommunens information.

För **föreningsbidrag** används annonser via till exempel Ljungabladet, kommunens Facebook och kommuntidningen Framtid Ånge för att nå målgruppen. De som behöver stöd i användandet av e-tjänst hänvisas till fritidskonsulenten. Sedan 2022 hänvisas det i första hand till e-tjänsten, men pappersblanketter finns vid behov. E-tjänsten är ett stöd i arbetet, eftersom man slipper föra över saker manuellt. Support/guidning av e-tjänst sköts av kultur- och fritidsförvaltningens kontaktperson och fritidschefen. Det är för tidigt för att säga om det är högt eller lågt användande av e-tjänsten, men sedan e-tjänsten började användas före pappersblanketter är det på uppåtgående.

Örnsköldsvik

Örnsköldsvik har 7 av 8 e-tjänster, men det finns ingen vidare information om dem.