

# Guide för handläggare

## Open ePlatform

## Innehållsförteckning

1. Inloggning till e-tjänsten.....	3
2. Handläggningsvyn .....	3
2.1 Färgmarkering .....	5
2.2 Skapa utskick.....	5
2.3 Exportera till Excel.....	6
2.4 Ändra status på flera ärenden samtidigt .....	7
2.5 Lägg till ärenden manuellt .....	7
2.6 Automatisk tilldelning av handläggare.....	8
3. Ärendet .....	8
3.1 Ärendevyn .....	10
4. Funktioner som är bra att känna till som handläggare .....	11
4.1 Notifieringsinställningar .....	12
4.2 Statusar .....	13
4.3 Gallring.....	13
4.4 Personuppgiftshantering .....	13
4.5 Handläggarrutiner.....	14
5. Goda exempel på e-tjänster .....	14
5.1 Ansökan om specialkost (Härnösand).....	15
5.2 Kulturskolan (Örnsköldsvik).....	15
5.3 Funktionsstöd (Sollefteå) .....	16

## Versionshantering

Version	Datum	Ändrad av	Kommentar

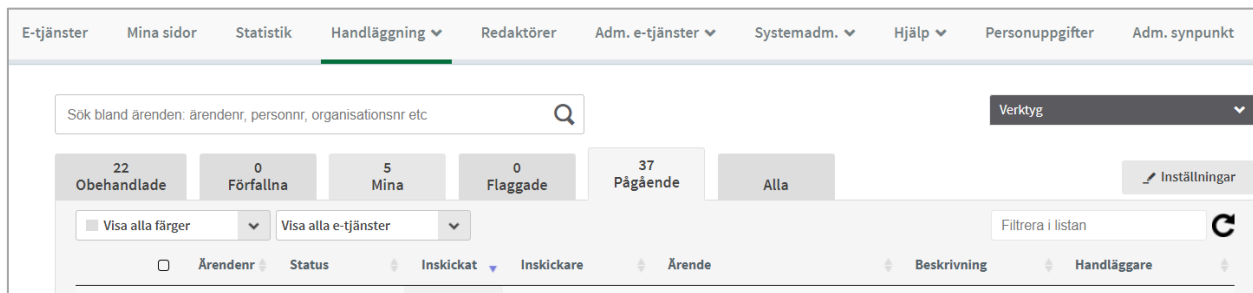





## 1. Inloggning till e-tjänsten

När du vill se ärenden som kommit in via e-tjänsten går du antingen direkt in till ärendet via länk i e-post som du kan få som handläggare, eller så går du in via din kommuns startside för e-tjänster, till exempel <https://e-tjanster.sundsvall.se/> för de externa e-tjänsterna till medborgare i Sundsvall och <https://e-arenden.sundsvall.se> för de interna e-tjänsterna till medarbetare.

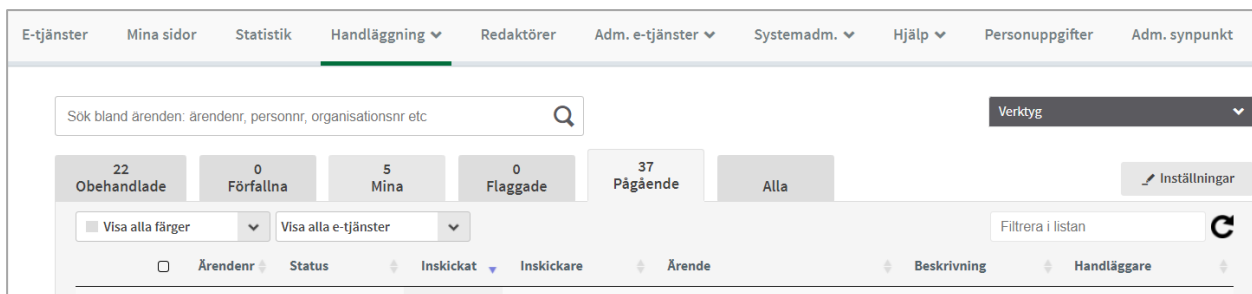
Där väljer du ”Logga in som handläggare” och loggas då in automatiskt när du sitter på kommunens nät. Skillnaden på inloggningssätten är att när du går via länk i e-post kommer du direkt in till ärendet, medan om du loggar in via e-tjänsteplattformens startside så kommer du in till en startside där du ser samtliga ärenden för de e-tjänster du är handläggare för.



## 2. Handläggningsvyn

På startsidan i handläggningsvyn, eller handläggargränssnittet som det också kallas, får du en överblick av samtliga ärenden för de e-tjänster där du är inlagd som handläggare.

För att handlägga ärenden gå på **”Handläggning”** och **”Adm. ärenden”**, då får du upp vyn som visas nedan. I rutan **”Sök bland ärenden, personnummer, organisationsnr etc”** kan du söka för att hitta ärenden i de e-tjänster du är handläggare.



I menyn ”Verkttyg” finns bland annat ”Testa e-tjänster” där du som handläggare kan gå

in och ”provköra” de e-tjänster du är handläggare för så att du ser hur de ser ut för de sökande.

Under fliken **”Obehandlade”** finns de ärenden som inkommit i alla e-tjänster du är handläggare i men som ännu inte blivit tilldelade en handläggare.

Under fliken **”Förfallna”** finns ärenden som ställts in att förfalla för handläggning inom ett visst antal dagar, detta görs i e-tjänstebyggaren och inget du själv kan ställa in som handläggare.

Under fliken **”Mina”** finns ärenden där du är satt som handläggare.

Under fliken **”Flaggade”** finns ärenden där du gjort en flaggmarkering.

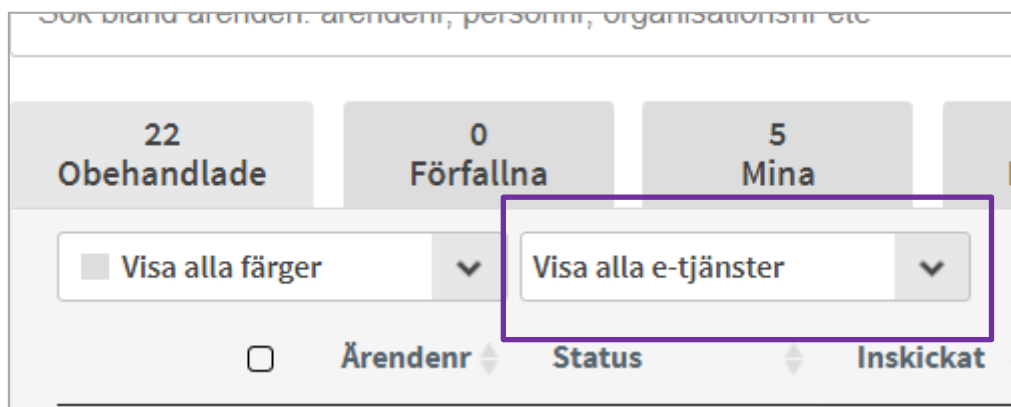
Under fliken **”Pågående”** finns ärenden som är tilldelade till en handläggare men som ännu inte är avslutade.

Under fliken **”Alla”** finns alla ärenden, oavsett handläggare. Där finns så väl pågående som avslutade ärenden.

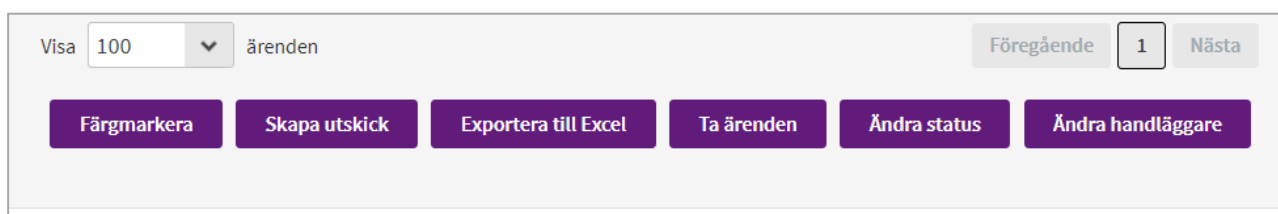
Du kan sortera ärendena efter de olika rubrikerna ”Ärenden”, ”Status” osv genom att klicka på de olika pilarna.

Du kan också välja vilken e-tjänst du vill visa ärenden för, om du är handläggare på flera e-tjänster.

Tips! Ett bra sätt att minska risken för dubbelarbete är att handläggare i verksamheten har som rutin att klicka ”Ta ärende” när man påbörjar handläggningen av ett ärende. Då ser kollegorna att ärendet är påbörjat och handläggaren får även personliga meddelanden om kunden skickar ett meddelande i ärendet. (Om den typen av notiser nyttjas, i stället för att skicka till verksamhetsspecifika funktionsbrevlådor).



I samma vy finns också ett antal knappar längst ned till höger. Dessa kan du använda för att bocka i ett eller flera ärenden direkt i ärendelistan och färgmarkera (obs ställs också in i e-tjänstebyggaren, så om du vill använda funktionen tar du kontakt med den som utvecklat e-tjänsten), skapa utskick, exportera ärenden till excel, ta ärenden, ändra status på ärendet eller ändra/lägga till handläggare på ärendet.



## 2.1 Färgmarkering

Färgmarkering är en inställning som görs av e-tjänsteutvecklaren som gör att du som handläggare kan kategorisera ärenden utifrån vissa fördefinierade färger. Det tillägget behöver slås på av e-tjänsteutvecklaren i varje e-tjänst och du som handläggare väljer vad de olika färgerna ska stå för i just er e-tjänst.

## 2.2 Skapa utskick

Via knappen "Skapa utskick" kan du som handläggare kommunicera med vissa eller alla som skickat in ärenden i e-tjänsten.

Du kan antingen bocka för ett antal ärenden i ärendelistan som du vill skapa ett utskick för, eller gå på Skapa utskick, välja e-tjänst och välja version. Du kan också välja om det rör ärenden som är inskickade inom ett visst datumintervall eller alla ärenden som är i en viss status.

Du väljer också om utskicket ska gå ut via mail, sms eller som ett meddelande på den sökandens "Mina sidor".

## 2.3 Exportera till Excel

Genom att ladda ner excel-filen för alla inkomna ärenden är det möjligt att ändra och filtrera ärendena per fråga eftersom varje fråga får en egen kolumn. Det innebär att man kan komma att få flera kolumner med liknande frågor, om man har olika typer beroende på kund eller kundens val i tjänsten. Tex kontaktfrågan för sökande. Är det en privatperson, firmatecknaren för ett företag eller privatperson som söker för annan persons räkning etc.

*För att hämta ut lista: Gå till handläggningssvyn och scrolla ner till knappen "Exportera till Excel"*

Välj den e-tjänst som du vill hämta ärenden för tex "passertagg – beställning/avaktivering". Vissa ser bara en e-tjänst medan andra har flera alternativ att välja på.

Välj den eller de versioner av e-tjänsten som du vill ha med i statistiken genom att kryssa i rutan enligt nedan. Du ser versionsnumret i kolumnen till höger.

Ange datumintervall och välj sedan "Exportera till Excel". (Om e-tjänsten innehåller många ärenden kan det ta lång tid att generera filen.)

Observera! Om du valt flera versioner hamnar ärendena för de olika versionerna på olika flikar i filen. Detta pga att olika versioner av tjänsten kan innehålla fler eller färre frågor.

ID	Status	Inskickat	Beställningen gäller	Kurs/skola/kod: Kurs/u	Kurs/skola/kod: Skola/lär	Kurs/sl	Kontaktuppgifter: Förnamn	Kontaktuppgifter: Efternamn
3000	Inskickat	ÅÅÅÅ-MM-DD	Återaktivera passertagg	Träbyggnadsprojektör	Yrkes Akademin	xxxx	FÖRNAMN	EFTERNAMN
4000	Inskickat	ÅÅÅÅ-MM-DD	Återaktivera passertagg	Sjuksköterskeprogramme	Umeå universitet	xxxx	FÖRNAMN	EFTERNAMN
5000	Inskickat	ÅÅÅÅ-MM-DD	Uppgradera behörighet för nästa kalenderår	Sjuksköterskeutbildning	Umeå universitet		FÖRNAMN	EFTERNAMN
6000	Inskickat	ÅÅÅÅ-MM-DD	Uppgradera behörighet för nästa kalenderår	Civilekonom	Umeå universitet		FÖRNAMN	EFTERNAMN

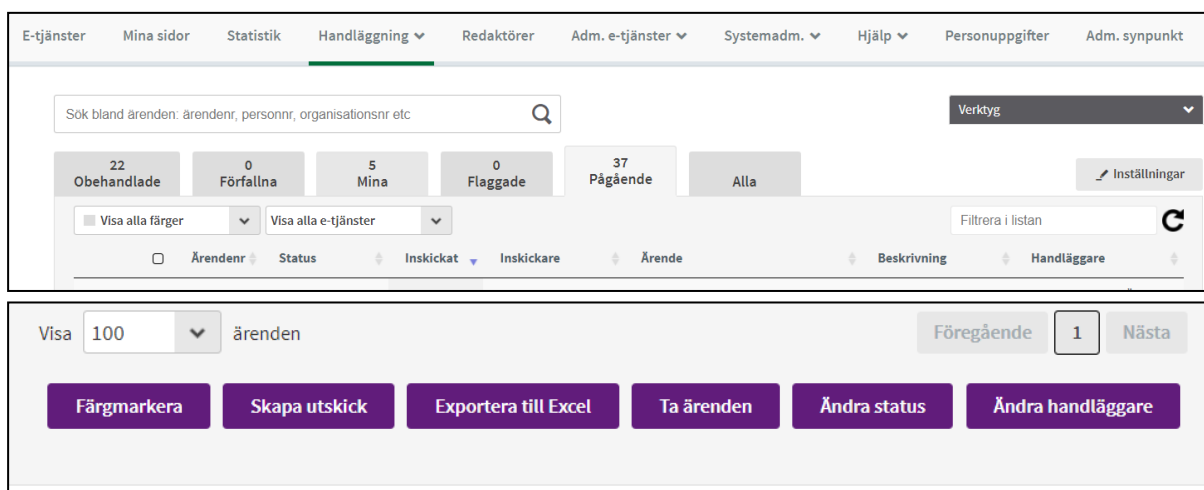
**Tips!**

Det kan vara bra att veta att om e-tjänstutvecklaren inte specificerar vilka kolumner som ska ingå i Excel-filen kommer ALLA frågor i e-tjänsten att komma med. Något som kan medföra att det blir för mycket kolumner att jobba med. Men, det går alltså att på baksidan ställa in vilka kolumner som ni vill ha samt namn på dem.

## 2.4 Ändra status på flera ärenden samtidigt

Markera alla ärenden som du vill ändra status på via handläggargränssnittet.

Klicka i rutan för att markera alla nedanför klicka sedan på ändra status.



OBS! Du kan bara massändra på de ärenden som inkommit via samma version av e-tjänsten. Så om knappen slocknar måste du klicka ur ärenden allt eftersom nerifrån tills knappen tänds igen. Avsluta dem och markera på nytt. Kom även ihåg att dessa avslut medför att sökande får en notis om att ärendet avslutats. Vill ni avsluta alla ärenden utan att notis skickas måste detta meddelas mig och jag inaktiverar notifieringen medan ni utför avslutet.

## 2.5 Lägga till ärenden manuellt

Om du som handläggare har behov av att lägga till ett ärende manuellt, till exempel på grund av att du får en ansökan per telefon eller som inkommen pappersansökan etcetera går det att göra via handläggningsöversikten. Aktiveringen av funktionen måste dock göras av e-tjänstutvecklaren. I inställningarna går det att ange om det ska kopplas till personnummer (och skapa upp en digital yta för personen på Mina sidor via personnummer eller frikopplat från individen.)



## Välj verktyg och "Lägg till ärende".

Du får då fram den eller de e-tjänster som du har behörighet att lägga till ärenden för. Välj den e-tjänst ärendet gäller, tex modersmålsansökan - avanmälan. Då öppnas e-tjänsten och du kan lägga till ett ärende som handläggare. Fyll i frågorna och välj sen "skicka in" - Klart!

**Lägg till ärende** Filtrera e-tjänster:

I tabellen nedan visas samtliga aktiverade e-tjänster som du är handläggare för. Välj den e-tjänst som du vill lägga till ett ärende för.

E-tjänst	Kategori	Versioner	Insk. ärenden	Ej insk. ärenden
<input checked="" type="checkbox"/> Modersmålsundervisning - avanmälan	Barnomsorg och utbildning	2	0	0
<input type="checkbox"/> Modersmålsundervisning - ansökan	Barnomsorg och utbildning	3	0	1

## 2.6 Automatisk tilldelning av handläggare

I e-tjänstebyggaren kan vi också ställa in att vissa ärenden tilldelas vissa handläggare utifrån val i e-tjänsten. Detta kan till exempel vara att sökanden väljer en viss skola i kommunen och att en viss handläggare då ska tilldelas dessa ärenden. Man kan också då ställa in att dessa handläggare har "Begränsad behörighet", vilket gör att de bara ser sina tilldelade ärenden. Väldigt smidigt om det är en e-tjänst som används av många och där det kanske till och med också finns interna regler/rutiner om att ärenden inte ska delas mellan olika handläggargrupper.

Se ett gott exempel på hur man kan använda sig av funktionen under punkt 5.2 Kulturskolan (Örnsköldsvik).

## 3. Ärendet

När du klickat dig in på ett ärende i översikten kan du se vem som skickat in ärendet, när, ärendenummer och vem som eventuellt är satt som handläggare.

Du kan även klicka dig in på de olika flikarna:

Under fliken **"Visa ärende"** får du en överblick av ärendet. Där har du också som handläggare möjlighet att ändra inskickade uppgifter, "Ändra inskickade uppgifter" (om den funktionen används i e-tjänsten).

Under fliken **"Ärendehistorik"** ser du vad som hänt i ärendet, när det skickades in och av vem. Det loggas även det som handläggaren gör. Här kan du även ta fram ansökan som pdf.

Under fliken **"Meddelanden"** kan man skicka meddelanden till den sökande (OBS! För att meddelandefunktionen ska kunna användas krävs det inloggning med e-legitimation i e-tjänsten). När du skriver där får den som skickat in ansökan ett meddelande via e-post och/eller sms beroende på vilka notiser som används i e-tjänsten, att den fått ett meddelande i e-tjänsten. Användaren hittar sedan det meddelandet på Mina sidor på Sundsvall.se. Se ett gott exempel på hur man kan använda meddelanden för att kommunicera med den som skickat in ett ärende under punkten 5.2 Kulturskolan (Örnsköldsvik) samt 5.3 Funktionsstöd (Sollefteå).

Under fliken **"Interna meddelanden"** kan du som handläggare göra noteringar som endast syns för de som är handläggare i e-tjänsten. Man kan inte kommunicera med sökande den vägen.

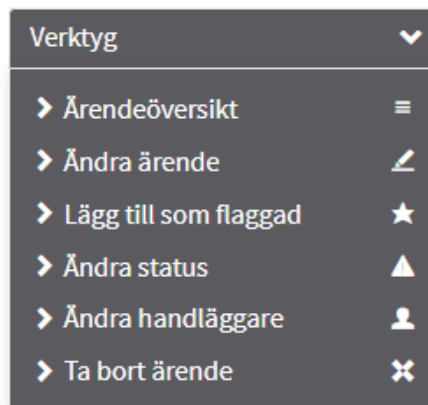
Under fliken **"Handlingar"** kan man ladda upp handlingar, både som sökande och handläggare. Funktionen kan användas om det behövs komplettering från den sökande i ett ärende eller exempelvis för att ladda upp tidtabell för abonnerad skolbuss eller för regler kring busskortet. När du lägger upp en handling skriv även ett meddelande i meddelandefältet så får sökande en notis att det finns nyheter att ta del av i e-tjänsten. För att sökanden ska få en notifiering om en ny handling behöver det aktiveras.

Fliken **”Externt ärendenr.”** används i vissa e-tjänster för att skriva in ett ärendenummer från ett annat system, t.ex. diarienummer eller ärendenummer i verksamhetssystem. Detta syns även för sökanden.

Uppe till höger finns även **”Verktyg”**

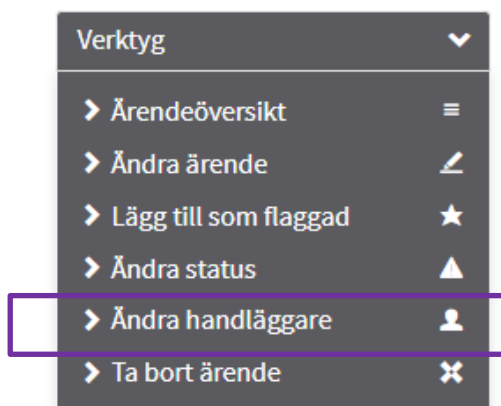
Där kan du också hantera ärendet såsom att ändra i ärendet, ändra status eller handläggare eller ta bort ärende (förutsatt att statusen som ärenden finns i tillåter att ärendet tas bort).

För att tilldela ärendet till någon annan klicka på **”Ändra handläggare”** under **”Verktyg”**.



Sök fram den eller de personer som ska bli tilldelade ärendet. Tänk på att dessa personer måste vara handläggare för e-tjänsten. Om du inte längre vill vara handläggare på ärendet kan du ta bort dig genom att klicka på figuren med det röda korset till höger.

**Observera** om du som handläggare har ”begränsad behörighet” för e-tjänsten kan du inte längre se ärendet om du har tagit bort dig som handläggare. Begränsad behörighet på en e-tjänst innebär att man bara kan se de ärenden som man har blivit tilldelad.



### 3.1 Ärendevyn

Ärendevyn kan få olika tillägg som aktiveras av E-tjänstutvecklaren. Exempelvis färgkodning med valfria kulörer och rubriksättning (färgförklaring). Angiven färgkodning syns sedan i den stora handläggningsvyn för alla ärenden. Det går även att lägga till fler sammanfattande fält för ärendet, som ni bestämmer er för. I exemplet syns tex Elev, Personnummer och Skola. Även detta måste E-tjänstutvecklaren lägga till.

## Skolskjuts läsår 2022 - ansökan (Ärendet är under handläggning)

Ärendenummer: 328XX

Verktyg

V Kompletterat

Inskickat: av FÖRNAM EFTERNAMN

Senast ändrat: av FÖRNAM EFTERNAMN

Handläggare: RNAMN [\[Ta ärendet\]](#)

Elev: Förmann Efternamn

Personnummer: ÅÅÅÅMMDDNNNN

Skola: Alneskolan

Q Visa ärende

☰ Ärendehistorik

📧 Meddelanden (0)

📌 Interna noteringar (0)

Externt ärendenr.

Handlingar

✓ 1. Typ av skolskjuts

Önskat startdatum för skolskjuts\*

Sök bland ärenden: ärendenr, personnr, organisationsnr etc

Verktyg

90 Obehandlade

2 Påfallna

1 Mina

0 Flaggade

12 Pågående

Alla

Inställningar

☰ Visa alla färger

Larmavtal - Kommun...

☰ Visa alla statusar

☰ Visa alla datum

Filtera i listan

↻

	Ärendenr	Status	Inskickat	Inskickare	Ärende	Ver.	Beskrivning	Handläggare
<input type="checkbox"/>	183	Inskickat	2022-09-26 09:30		Larmavtal - Kommunens alarmeringscentral KAC	10	AVTALSPART: Privatperson LARMTYP: Driftlarm, Hisslarm,	
<input type="checkbox"/>	18	Inskickat	2022-09-14 09:30		Larmavtal - Kommunens alarmeringscentral KAC	9	AVTALSPART: Privatperson LARMTYP: Brandlarm, Inbrottslarm	
<input type="checkbox"/>	183	Inskickat	2022-09-14 09:25		Larmavtal - Kommunens alarmeringscentral KAC	9	AVTALSPART: Företag/förening/organisation LARMTYP: Brandlarm, Inbrottslarm	

### Tips!

Klickar du på knappen ”Inställningar” (se ovan) kan du personifiera vyn för alla ärenden samt sortera kolumnerna. Det går även här att ange om ärendena ska öppnas i samma fönster eller i ny flik samt hur handläggaren ska visas i listan. Via namn eller användarnamn.

## 4. Funktioner som är bra att känna till som handläggare

En del funktioner som du kommer att efterfråga i e-tjänsterna som handläggare, behöver ställas in i det vi kallar ”e-tjänstebyggaren”, där de som är e-tjänstadministratörer utvecklar

e-tjänsterna. Några av dessa är, förutom att utveckla e-tjänsten och vilka frågor som ska finnas i den, till exempel inställningar för notiser, statusar, gallring, personuppgiftshantering och vilka handläggare som ska tilldelas ärenden i e-tjänsten.

## 4.1 Notifieringsinställningar

Innan e-tjänsten publiceras ska inställningar för vilka notiser som går ut till handläggare och sökanden ställas in. Här finns ett rätt stort antal att välja på, som också beror på arbetsätt för handläggarna, till exempel om en funktionsbrevlåda används, om en hel grupp ska tilldelas ärenden etc.

Men det är viktigt att tänka efter när vi vill att notiser ska gå ut. Här är de vanligaste att välja på:

Notifikationer till sökande

- SMS vid byte av status
- SMS vid nytt meddelande från handläggare
- SMS vid inskickat ärende [Visa/dölj texter]
- SMS vid avslutat ärende [Visa/dölj texter]
- E-post vid byte av status [Visa/dölj texter]
- E-post vid nytt meddelande från handläggare [Visa/dölj texter]
- E-post vid inskickat ärende [Visa/dölj texter]
- E-post vid avslutat ärende [Visa/dölj texter]

Notifikationer till handläggare

- E-post till tilldelade handläggare vid nytt meddelande från sökande [Visa/dölj texter]
- E-post till tilldelade handläggare vid ny intern notering [Visa/dölj texter]
- E-post till tilldelning av ärende [Visa/dölj texter]
- E-post till tilldelade handläggare vid inskickad komplettering [Visa/dölj texter]
- E-post till tilldelade handläggare vid byte av status [Visa/dölj texter]
- E-post till tilldelade handläggare när ärenden förfaller [Visa/dölj texter]
- E-post till tilldelade handläggare vid kvittens för läsning av meddelande [Visa/dölj texter]
- E-post till tilldelade handläggare vid kvittens för nedladdning av fil [Visa/dölj texter]
- E-post till samtliga behöriga handläggare när nya ärenden skickas in [Visa/dölj texter]

Utöver dessa går det även att ställa in notifieringar till handläggargrupper, notifieringar vid flerpartssigtering samt ”Generella notifikationer”.

Generella notifikationer är det vanligast att man använder om en notifikation ska skickas till en funktionsbrevlåda till exempel.

Om man väljer att notifikation går ut vid byte av status, vilket kan vara väldigt användbart, så bör man också känna till att detta gäller alla statusbyten, även efter ärendet är avslutat.

## 4.2 Statusar

När en e-tjänsteutvecklare skapar e-tjänsten så väljs en ”statusgrupp” så här är det viktigt att tänka till kring vilka funktioner som ska användas i e-tjänsten. Till exempel om det är ”standard” men Inskickat, Sparat, Under behandling och Klart (dessa kan se lite olika ut i olika kommuner) eller om e-tjänsten till exempel ska användas för att också kunna komplettera ärenden, om flerpartssignering eller betalning ska finnas i e-tjänsten.

## 4.3 Gallring

Verksamheten som äger e-tjänsten ansvarar också för att gallring av ärenden sker, och detta är bra att e-tjänsteutvecklaren ställer in innan e-tjänsten publiceras. Här finns det en bra funktion som heter ”Automatisk gallring”, som gör att ärenden som är satta i en viss status och som har funnits i den statusen ett visst antal dagar (som ställs in i e-tjänsten) gallras ur plattformen. E-tjänsten ska inte användas som arkiv, så utifrån hur ärendehanteringsprocessen ser ut i din verksamhet behöver ni ta ett beslut kring när ärendena kan gallras från Open ePlatform.

## 4.4 Personuppgiftshantering

Innan e-tjänsten publiceras behöver du som ansvarig handläggare också uppge information kring personuppgiftshantering i e-tjänsten till den som utvecklar e-tjänsten.

Här är det framförallt dessa uppgifter som behöver anges:

<b>Personuppgifter som behandlas*</b>	
<input type="checkbox"/> Namn	<input type="checkbox"/> Adress
<input type="checkbox"/> Fastighetsbeteckning	<input type="checkbox"/> E-postadress
<input type="checkbox"/> Personnummer	<input type="checkbox"/> Lön på personnivå
<input type="checkbox"/> Telefonnummer	<input type="checkbox"/> Mobilnummer
<input type="checkbox"/> IP-nummer	<input type="checkbox"/> Kundnummer
<input type="checkbox"/> GPS-koordinat kopplat till en individ	
<b>Ändamålet med behandlingen</b>	
<input type="checkbox"/> Ange annan beskrivning än standard	
<b>Laglig grund för behandlingen*</b>	
<input type="checkbox"/> Den registrerade har lämnat sitt samtycke	
<input type="checkbox"/> Avtal ska kunna fullgöras med den registrerade	
<input type="checkbox"/> Den personuppgiftsansvarige ska kunna fullgöra en rättslig skyldighet	
<input type="checkbox"/> Vitala intressen för den registrerade ska skyddas	
<input type="checkbox"/> En arbetsuppgift av allmänt intresse ska kunna utföras	
<input type="checkbox"/> En arbetsuppgift i samband med myndighetsutövning ska kunna utföras	
<input type="checkbox"/> Berättigat intresse för behandlingen väger tyngre än den registrerades intresse av skydd mot kränkning av den personliga integriteten.	
<b>Lagringstid*</b>	
Lagringstid	



För att sedan visas på e-tjänstens startsida (exempel från en e-tjänst inom Sundsvalls kommun). Dessa texter kan variera mellan kommuner:

### Behandling av personuppgifter

Personuppgifter som behandlas

- Namn
- Adress
- E-postadress
- Personnummer
- Telefonnummer
- Mobilnummer

Ändamålet med behandlingen

Vid handläggningen av ditt ärende registreras och behandlas de personuppgifter som framgår av informationen ovan. Behandlingen sker i det ärendehanteringssystem som verksamheten använder för handläggning av ditt ärende.

Laglig grund för behandlingen

- En arbetsuppgift av allmänt intresse ska kunna utföras

Lagringstid

- För evigt

Lämna klagomål på personuppgiftshantering

Klagomål rörande personuppgiftshantering i tjänsten kan lämnas till tillsynsmyndigheten, Integritetsskyddsmyndigheten. Besök Integritetsskyddsmyndighetens hemsida (<https://www.imy.se/privatperson/utfora-arenden/lamna-ett-klagomal/>) för mer information om hur du lämnar klagomål.

Personuppgiftsansvarig  
Socialnämnden  
[socialnamnden@sundsvall.se](mailto:socialnamnden@sundsvall.se)

## 4.5 Handläggarrutiner

Handläggning av ärenden kan se olika ut beroende på vilken handlägningsprocess som finns för det ärendeslag du är handläggare inom. Det är därför viktigt att ni som verksamhet definierar hur ni ska jobba med handläggning i Open ePlatform, utifrån den funktionalitet som finns.

Se goda exempel på hur man kan arbeta med handläggning i Open ePlatform under punkt 5.0 Goda exempel på e-tjänster.

### TIPS – Finns så mycket mer att upptäcka!

I Open ePlatform finns många fler funktioner än den här guiden tagit upp. Det finns bland annat bokningsfunktionalitet, möjlighet att skapa erbjudanden, betalningsfunktionalitet, köfunktion och en godkännandefunktion om ett ärende ska godkännas av chef eller annan person innan det handläggs. Kontakta e-tjänstutvecklare på [e-tjanster@sundsvall.se](mailto:e-tjanster@sundsvall.se) för att höra mer!

## 5. Goda exempel på e-tjänster

### 5.1 Ansökan om specialkost (Härnösand)

E-tjänsten för ansökan om specialkost har inneburit stora förbättringar för såväl användarna som för Härnösands kommun, jämfört med de pappersblanketter den ersatte.

I tjänsten får vårdnadshavare, som ska ansöka om specialkost för sina barn, hjälp att fylla i korrekt information. Det går till exempel inte att markera ömsesidigt uteslutande alternativ, vilket var fullt möjligt på blanketten. Användaren får också anpassade följdfrågor, beroende på sina gjorda val, vilket gör att kosthandläggaren får all relevant information. En blankett med samma möjligheter att fylla i detaljer skulle bli oerhört omfattande och nästintill omöjlig att använda. Att få in korrekt information direkt gör också att man slipper tidsödande vidarekontakt med den som ansöker, vilket förstås båda parter tjänar på.

Genom att logga in med BankID kan mycket av personinformationen fyllas i automatiskt, vilket både underlättar för vårdnadshavaren och minskar risken för fel. Eftersom många användare, exempelvis nyanlända, inte har tillgång till BankID finns även möjligheten att använda tjänsten utan inloggning, men då får man förstås fylla i allt själv.

För specialkost på medicinsk grund kräver lagen läkarintyg. Ett sådant kan lätt bifogas direkt i e-tjänsten i stället för att, som förr, hanteras brevlades.

Sammantaget gör detta att kosthandläggaren kan skicka korrekt och precis information till vart och ett av de 25–30 berörda köken, på ett sätt som uppfyller kraven i GDPR. Vårdnadshavaren får omedelbar kvittens på att ansökan har tagits emot och köken får snabbt rätt information och kan börja leverera specialkosten omgående.

E-tjänsten är smidig att ändra vid behov, vilket är en stor skillnad mot de gamla blanketterna som ofta kunde finnas kvar i gamla versioner ute på skolor och förskolor.

Det är också enkelt och smidigt att sprida information om tjänsten, exempelvis i sociala medier och med hjälp av lättskannade QR-koder.

### 5.2 Kulturskolan (Örnsköldsvik)

Tjänsten för att ansöka om kurs hos kulturskolan kan inte bara vårdnadshavare använda, utan även eleverna själva om de fyllt 18 år. Kurser finns såväl inom som utanför skoltid. För att kunna använda tjänsten behöver man logga in med e-legitimation. Det finns en blankett på papper för eventuella användare utan e-legitimation, men den har hittills inte behövt användas sedan e-tjänsten togs i bruk.

Vid ansökan visar tjänsten vilket utbud av kurser det finns på elevens skola, liksom kursutbudet inom den centrala utbildningen utanför skoltid.



För vissa kurser tilldelas handläggare automatiskt, för andra sker det manuellt av en administratör. Ursprungligen blev alla som ingick i en handläggargrupp tilldelade varje ärende, men man har nu frångått den principen och tilldelar varje ärende till en fysisk person, eftersom grupptilldelningen ibland resulterade i att ingen kände ett tydligt ansvar för ärendena. Handläggningstiderna har kortats avsevärt sedan man gick över till individuell tilldelning.

Den som handlägger ett ärende har också kontakt med den sökande vårdnadshavaren eller eleven genom tjänsten, vilket är mycket smidigt.

Den stora efterfrågan på kurser gör att många får stå i kö. En gång per år skickar kommunen ut en förfrågan till alla i kön, via tjänsten, om de vill behålla sin köplats. Användarna svarar ja eller nej med en knapptryckning och de som inte vill ha kvar sin plats i kön kan tas bort ur systemet. (Den som inte svarar inom 30 dagar förlorar automatiskt sin köplats.)

E-tjänsten används för själva ansökningen, medan ett annat, externt, system har hand om registreringen och köerna. Ärendenumret i det externa systemet går att koppla till ansökningarna i tjänsten för att förenkla handläggningen.

Personer med administratörsbehörighet får en bra överblick över ansökningarna och kan till exempel se om kölängden börjat öka markant för någon specifik kurs. Alla undervisande lärare har konto i tjänsten och kommer åt "sina" uppgifter.

Det tar alltid lite tid innan nya system funnit sig till rätta. I det här fallet tog det ungefär en termin att hitta det optimala arbetssättet och få "flyt". En nackdel är att de flesta handläggare behöver vara på arbetsplatsen, inloggade på kommunens nätverk, för att komma åt tjänsten. Många önskar att de kunde utföra denna del av arbetet hemifrån.

### **5.3 Funktionsstöd (Sollefteå)**

Kommunen ska enligt lag stå för sjuklönekostnaderna för dem som arbetar med personlig assistans, inklusive privata assistansbolag. Den här tjänsten används för att beräkna den ersättningen.

Tidigare skickade den som haft sjukfrånvaro in pappersansökningar om ersättning. Alla aktörer hade olika mallar och det fanns ofta fel i underlagen som krävde telefonkontakt för att rätta till, med förseningar som följd. Handläggningstiderna var därför långa: i vissa fall upp till ett år.

Den centrala enhetschefen för funktionsstöd föreslog en e-tjänst för ansökningarna, där det yrkade beloppet skulle kompletteras automatiskt med sociala avgifter, semesterersättning etc.

Man byggde en e-tjänst som visade sig fungera bra. Därefter har man förädlat tjänsten genom ett femtiotal tillägg som successivt gjort den ännu bättre. I dag ligger handläggningstiderna på

mindre än en vecka. Telefonkontakt krävs endast i enstaka undantagsfall; vanligtvis sköter man all kommunikation via en chattfunktion i tjänsten, vilket också ger automatisk dokumentation av allt som avhandlas.

I dag behöver samordnaren skriva av värden från tjänsten och föra in dem i den externa dokumentation som enligt lag ska finnas för den assistansberättigade. Nästa effektiviseringssteg blir att automatisera detta, så att värdena från tjänsten kan exporteras till dokumentationssystemet med minimal manuell handpåläggning.