

Kommits vårkonferens 2009

Erfarenheter från Vinnova projektet

E-samhället och företagen

Örjan Scheller

IT-strateg Oxelösunds kommun

Kommits vårkonferens 2009

- E-samhället o företagen
- Orust
- Upplands Väsby
- Nyttöanalys
- Kostnader
- Utveckling
- Frågor och svar

Definition av e-tjänster

- *Nivå 1, Presence*
Närvaro på Internet, enkelriktad kommunikation.
- *Nivå 2, Interaction*
Ladda ner blanketter, specifik information.
- *Nivå 3, Transaction*
Ärenden kan hanteras via Internet, ansökan, ifyllningsbara blanketter.
- *Nivå 4, Transformation*
En enda kontaktväg för medborgarna, myndigheter och kommuner kan samarbeta kring ärenden.
- Projektets slutsats är att e-tjänsten måste vara integrerad med verksamhetens handläggning för att kunna fungera som en aktiv e-tjänst och på så sätt kan den skapa nytta för företagen och kommunens handläggning (*Nivå 5*)

Garther Group, Four Phases of e-Government

Projektets e-tjänster



E-formulär på webben

Elektronisk identifiering



SHS säker överföring



Kommunens ärendehantering

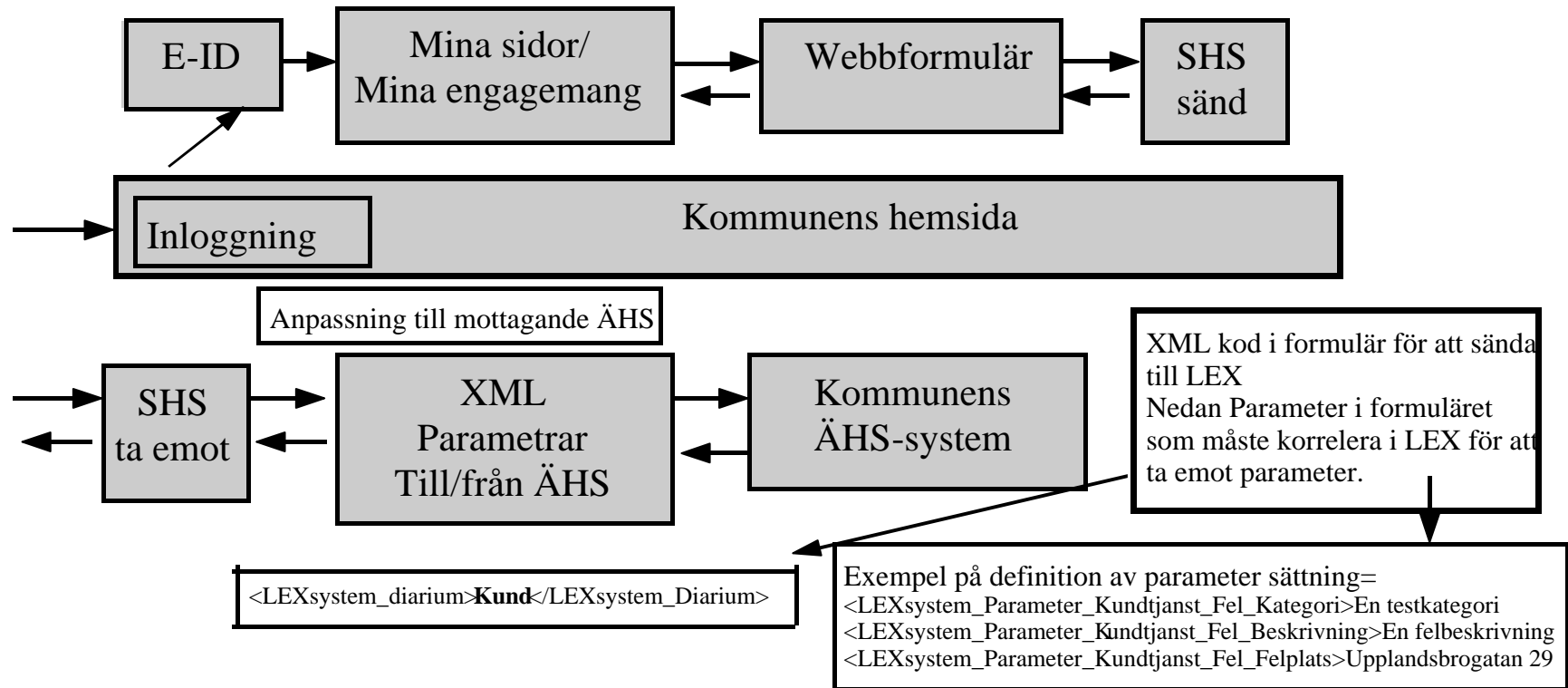


SHS

Spridnings- och hämtningsystem

- Elektronisk myndighetsbrevlåda
- Säkert informationsutbyte
- Standard hos myndigheter
- Kund-organisation
eller organisation-organisation

Principskiss



Avrop från Vervas avtal

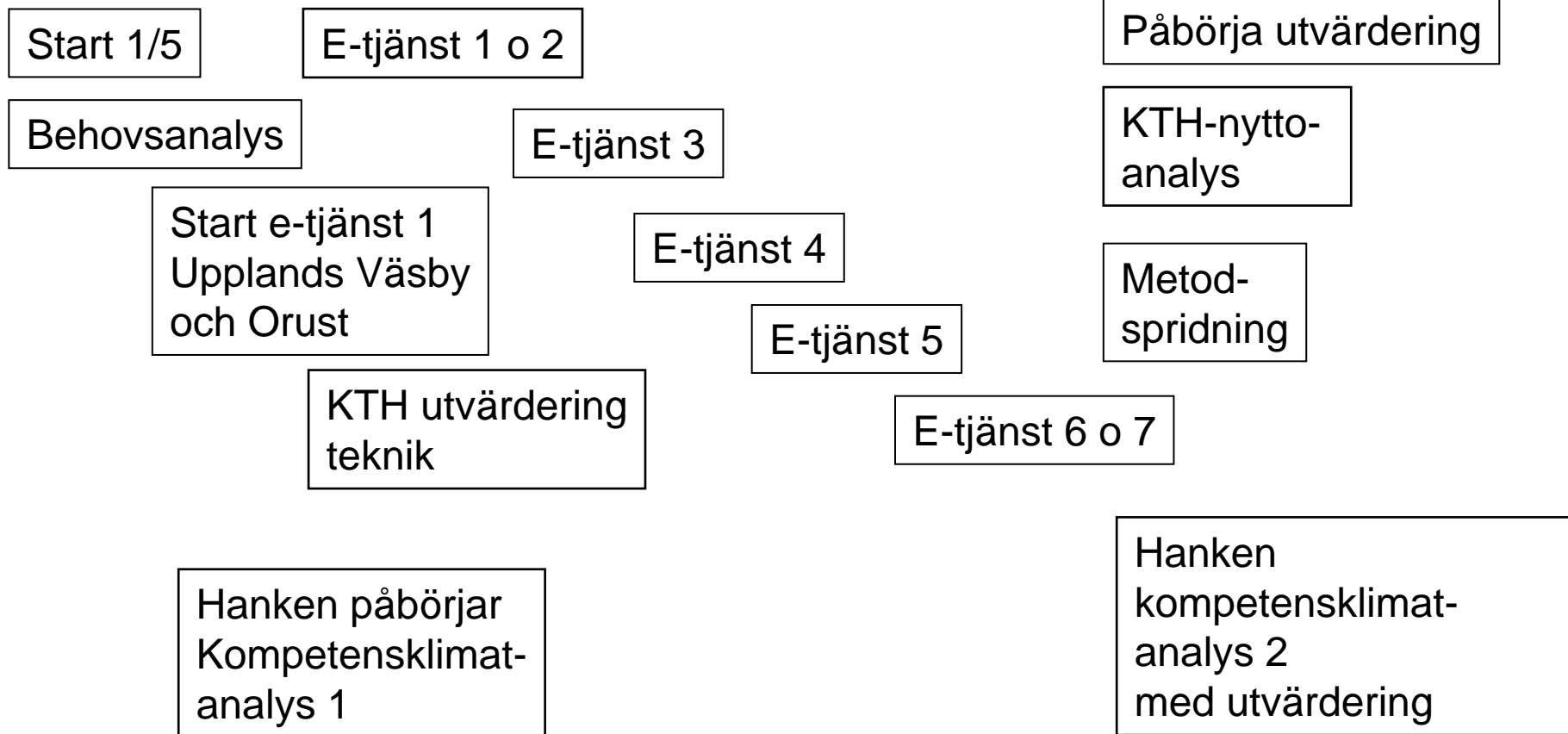
- Strategin i detta projekt har varit att avropa från Vervas Infratjänstavtal 2003 m fl
- Genomföra avrop från olika leverantörer i syfte att klargöra att tjänsten är generell
- Viktigt att sprida kunskap om avtalens funktion, innehåll och ekonomi så att erfarenheter från detta projekt, andra projekt kommer kommuner tillgodo

Projektets tidplan

2006

2007

2008



E-tjänst	Initial kostnad	Kr/år	Tic	Utveckling	Kr/ ärende Ink e-ID	3 år	Antal ärenden	Effekt
Felanmälan	23 tkr	20 tkr	1,20 kr/ärende	0 kr	3 kr		4500	15 min per ärende
Bygglov	23 tkr	20 tkr	2,40 kr/ ärende	0-42 tkr	5 kr		1500	1 h/st
Serverings tillstånd	12 tkr	20 tkr	2,40 kr/ ärende	0-42 tkr	4 kr		40	
Barnomsorg	23 tkr	20 tkr	2,40 kr/ ärende	0 kr	5.50		26000	Spara 10 min per ärende
E-ID, MS, SHS Kostnad för dem Som inte får bidrag	35 tkr	83 tkr	1,2 tkr	0 kr			Hel kommun	

Demo e-tjänster

- www.upplandsvasby.se
- www.uvp.se
- www.orust.se
- www.jarfalla.se nya versioner av bygglov, serveringstillstånd, felanmälan, barnomsorg, ansökan grundskola, kulturskola

Orust

- Behovsanalys styrde val av e-tjänsterna
- Återanvändning av vissa tjänster
- ca 150 tkr för utveckling av nya e-tjänster/per tjänst inkl integration till verksamhetssystemet
- Delad transport Sirius IT - Logica av e-tjänsterna

Orust

- Tidigt involvera, verksamheterna, cheferna, IT, Info, webbmaster
- Processkartlägga nu och bör-lägen
- Funktionskravspecifikation
- Ta reda på hur verksamhetssystemet kan ta emot ett XML-formulär, exempel
- Formulärdesign
- Design Mina Sidor

Orust

- 6 e-tjänster
 - Söka bygglov, bygganmälan
 - Ansöka om serveringstillstånd, perm, tillf.
 - Egenkontroll Lantbruk v1 och v2
 - Felanmälan
 - Förhandsbesked fastighet
 - Företagsguiden via Nutek samlad info för företagare

Orust

- Alla e-tjänsterna kommer in i kommunens ärende och dokumenthanteringssystem
- 60-70% av alla bygglov hanteras helt digitalt fram till expediering
- E-underskrift för handläggare
- Vissa e-tjänster används ute på fältet via mobil kommunikation, ÄDHS, ritningar och kartor

Orust erfarenheter

- Inför start av produktionsmiljö förbered test i skarp miljö.....
- Leveransgodkännande
- Se till att ha marknadsföring synkroniserad för högsta inledande användbarhet
- Om det är få ärenden som inkommer testa hela tiden för att se om det är fel i transporten
- Förvaltningsorganisation viktig

Örust nyttoeffekter

- Mindre hantering av analogt material
- Inte behöva skriva in samma information flertalet gånger i olika verksamhetssystem
- Remissförfarandet kan effektiviseras genom att olika ärendetyper kan presenteras på samma informationsbärare
- Service till företagare/medborgare
- Säkrare ärendehantering

Orust nyttoeffekter

- För att kunna få nytta av e-tjänsterna krävs mycket engagemang från verksamheterna.
- Den stora nyttan finns i kommunen. På sikt kan företagen få större nytta när kommunens processer i sin helhet är utvecklade.
- Regelförenklingar ger troligtvis ytterliggare nyttor vid införandet av eFörvaltning

Upplands Väsby

- Kommunen valde en e-tjänst Felanmälan teknisk verksamhet intern/extern och synpunktshantering för alla verksamheter
 - Noggrann analys av processer, behov och teknisk design.
 - Nyutveckling av en Wap-tjänst där klotter kan rapporteras direkt till kundtjänst som bild.
-

Upplands Väsby

- Alla ärenden automatregistreras och automattediarieföring.
- 70% av alla felanmälningar digitala efter 10 månaders drift.
- En av kommunens lönsammaste e-tjänst.
- KTH analyserar i 3 steg mellan 2006 – 2008.

Utveckling e-tjänster

Örebro, Nyköping, Vallentuna, Eslöv, Järfälla mfl

Totalt ca 48 processer utvecklade under de senaste 2 åren

Många e-tjänster utvecklade av både Sirius IT och Logica

Höga utvecklingskostnader för nya e-tjänster, låg kostnad vid återanvändning

Logica tillhandahåller utvecklingsverktyg så att kommunen själv kan göra e-formulär, testmiljö fram till SHS-klient.

Mycket höga kostnader för integration mot ÄDHS, exempel Järfälla

Utveckling e-tjänster

Samhällsbyggnad

Bygglov, bygganmälan, förhandsbesked, kommunal förköpsrätt

Egenkontroll Lantbruk V1 och V2

Rapportering Köldmedium

Felanmälan, Synpunkter. Klagomål

Barnomsorg

Ansökan om plats i barn-omsorgen

Lämna in schema till barnomsorgen

Lämna inkomstuppgift till barnomsorgen

Säga upp plats i barnomsorgen

Dubbla underskrifter för föräldrar som bor på olika adresser

Grundskola

Nyinflyttad till kommunen skolval F-6

Val av skola åk 7, ledighetsansökan skola

Val av kulturskola, Uppsägning av kulturskola

Utveckling e-tjänster

Gymnasieskola

Antagning, närvarorapportering

Socialtjänsten

Äldre och handikappomsorgen

Inkomststoppgift, Dubbla boendekostnader

Serveringstillstånd Permanent, Serveringstillstånd Tillfälligt

Boka korttidsboende, äldreboende, omvårdnadsbidrag, dagverksamhet, bostad med särskild service

Ansökan ledsagarservice, trygghetslarm, turbunden resa, kontaktperson, hjälp i hemmet

Teknisk verksamhet

Ansökan VA, ansökan boendeparkering

Ansökan parkeringstillstånd, ägarbyte avfall

Ägarbyte VA, ansökan färdtjänst, ansökan om äldreomsorg

Ansökan om mulltoa eller kemtoa till fritidshus

Ansökan asbestrivning, ansökan radonbidrag

Utveckling e-tjänster

Rapportering till andra myndigheter

Sjukanmälan till Försäkringskassan
Kilen, rapportering till Socialstyrelsen

Nya ramavtal är under utformning.

Samverkan mellan kommuner viktig för att minska kostnaderna

De flesta processer analyserade lär av andra, exempel
serveringstillståndet, Strömstad, Orust, Upplands Väsby
Järfälla Västerås

Flertalet leverantörer öppnar upp gränssnitt för integration mot infratjänsterna

Metodhandbok

Som slutrapport sammanställdes en metodhandbok med följande innehåll:

- Checklistor
- Ordlista
- Praktiska exempel
- Teknik
- Osv.