

Riktlinjer för e-tjänster

Riktlinjer för e-tjänster

Flens kommun ska verka för att erbjuda digitala tjänster som förstahandsval där det är relevant och möjligt.

Vår digitala framtid bygger vi tillsammans. Det är medborgarnas behov, intressen och möjligheter som ska ligga till grund för Flens kommuns digitala framtid. De digitala tjänsterna ska vara utformade så enkelt och smart att alla grupper i samhället kan ta del av dem.

Digitala tjänster skapar nytta, ger en högre grad av effektivitet samt förenklar vardagen för privatpersoner och företag. Kommunen ska eftersträva ett helt digitaliserat tjänsteutbud. Vi ska erbjuda enkla, funktionella och tillgängliga e-tjänster samt digitala välfärdstjänster till privatpersoner och företag. Utgångspunkten är att medborgaren, oberoende av tid på dygnet och den plats man befinner sig på, ska kunna ta del av tjänster och kommunicera med kommunens verksamheter.

Fokus ska vara medborgarnas behov. Vi vill uppnå förbättrad kvalitet, effektivitet och frigjorda resurser för mänskliga möten.

Vision

Med hjälp av e-tjänster vill vi göra vardagen enklare för de som interagerar med kommunen och öka invånarnas inflytande i utvecklingen av kommunen. Vi ger kommunens medborgare och företagare möjlighet att utföra sina ärenden och skicka in synpunkter när som helst under dygnet. Med hjälp av e-tjänster ökar vi inte bara servicen utan även datasäkerheten och integritetsskyddet samt frigör tid från kommunens tjänstemän.

Syfte

Syftet med riktlinjen för e-tjänster är att underlätta initiering och framdrift av arbetet med att införa digitala tjänster för att förbättra kommunens service till medborgarna och företagare.

Med e-tjänster menar vi:

- Alla digitala/elektroniska tjänster som kommunen tillhandahåller och använder för dialog med invånare och företag.
- E-tjänster som kommunen själva styr över, som finns i våra egna system
- Formulär anses inte vara en e-tjänst utan snarare en digital ifyllbar blankett

Mål

Målen med arbetet för utveckling av e-tjänster ska bidra till:

- Digitala tjänster där det är möjligt (minska blanketter)
- Ökad insyn och ökat inflytande
- Ökad service genom digitala tjänster
- Öka tillgången till både statisk och händelsestyrd information
- Minskade handläggningstider
- Frigöra tid till värdeskapande aktiviteter som till exempel rådgivning och stöd
- En bättre arbetsmiljö genom effektivare verktyg och smidigare handläggning för tjänstepersoner
- Bättre användande av resurser
- Bättre beslutsunderlag genom kvalitetssäkring av information
- Automatisering av enklare arbetsuppgifter
- Bidra till de nationella målen

Förutsättningar

För att det ska bli framgångsrikt behöver det finnas tydlighet, ägandeskap, ansvarsfördelning, samt samverkan mellan alla förvaltningar.

Alla e-tjänster ska byggas av verksamheterna i den kommungemensamma plattformen, vid val av andra e-tjänster ska det ske i samråd med IT-enheten.

Visa på de ekonomiska och kvalitativa vinsterna på lång sikt samt medborgarna och företagarnas nöjdhet med bättre service.

Tillvägagångsätt & ansvar

Utveckling av nya e-tjänster

Drivs av verksamheterna med stöd av IT-enheten.

I plattformens E-tjänstekatalog går det att hämta färdiga e-tjänster från andra kommuner. Vid framtagande av nya e-tjänster är det viktigt att vi redan från början tar hänsyn till hela processen från det att ett ärende skickas in till att det arkiveras.

Underhåll av e-tjänster

Verksamheten har ansvar för sina egna e-tjänster och ska underhålla dem när det gäller funktioner och uppdateringar vid t.ex. lagändring.

Ansvar**Systemadministratör:**

Publicera e-tjänster

Göra funktionstester

Hålla plattformen uppdaterad

E-tjänst administratör:

Bygga nya e-tjänster

Underhålla och uppdatera befintliga e-tjänster

Kommunikatör:

Ansvarar och skapar förutsättningar för att texterna skrivs på ett enhetligt sätt.

Kommunikatören granskar och genomför eventuellt nödvändiga förändringar i text och bild innan publicering.