

Digitala informationstjänster i en kommunal miljö

Handbok för hantering av kommunala e-tjänster

Lena Marcusson



UPPSALA
UNIVERSITET

Teknisk- naturvetenskaplig fakultet
UTH-enheten

Besöksadress:
Ångströmlaboratoriet
Lägerhyddsvägen 1
Hus 4, Plan 0

Postadress:
Box 536
751 21 Uppsala

Telefon:
018 – 471 30 03

Telefax:
018 – 471 30 00

Hemsida:
<http://www.teknat.uu.se/student>

Abstract

Digitala informationstjänster i en kommunal miljö

E-services for the public sector

Lena Marcusson

The information technology is making it easier to find and share information, which creates great opportunities for companies as well as for the public sector. By changing rules and regulations, the EU Commission is trying to stimulate the market to make the best out of the information technology. At the public sector the commission, among other things, wants to see a more frequent use of the new technology especially when it comes to the contact with the citizens. One goal is that citizens, companies and associations will have the opportunity to come in contact with the public sector twenty-four hours a day, seven days a week. To reach that goal, Internet is of great help as well as mobile phones and digital TV. In Sweden a couple of projects have been initiated to develop action plans for how the public sector should be contactable twenty-four hours a day seven days a week. The new technology itself is not enough to reach the goal. The public sector also needs to change its organisation up to some point. The aim of this dissertation is to make a manual of how to handle the information that is asked for when a citizen, company or association fills in an application to the local authority. The manual also include proposals, in the form of flow charts, of how to handle an application. The manual is supposed to support local authority when becoming a twenty-four hour authority.

Handledare: Per-Åke Andersson
Ämnesgranskare: Anders Jansson
Examinator: Elisabet Andrésdóttir
ISSN: 1650-8319, UPTEC STS07021
Tryckt av: Intendenture, Ångströmlaboratoriet

Populärvetenskaplig beskrivning

Det blir allt lättare att finna och dela med sig av information i dagens samhälle. Till stor del beror detta på att Internets och mobiltelefonins utbredning. Många talar om att vi är inne i en ny tidsålder, informationssamhället. Hur det än är så innebär denna utveckling många möjligheter för såväl företag och den offentliga sektorn som privatpersoner. Potentialen i den nya tekniken har uppmärksammats av politiker inom Europa. Under slutet av 1990-talet beslutade EU-kommissionen att medlemsländerna skulle bli den region i världen som har det mest utvecklade informationssamhället. För att nå detta sattes mål om att alla EU:s medborgare skulle få tillgång till Internet, många lagar och regler förändrades också för att underlätta för företag att ta använda sig av den nya tekniken. Den offentliga sektorn har fått många uppdrag för att främja informationssamhällets framväxt, ett av dessa är att skapa en 24-timmarsmyndighet. Detta innebär att all offentlig information och alla offentliga tjänster skall finnas tillgängliga för ländernas invånare dygnet runt sju dagar i veckan.

I Sverige kommer även andra förändringar att ske som påverkar nyttan av en mer IT-baserad offentlig sektor. En allt större andel av befolkningen kommer att vara äldre vilket innebär färre människor i arbetsför ålder. Dessutom kommer en äldre befolkning behöva mer hjälp och stöd från den offentliga sektorn. För att möta detta krävs en omorganisering av den offentliga verksamheten och här spelar informationstekniken en stor roll. Flera utvecklingsprojekt har påbörjats för att hitta en bra strategi till införandet av informationsteknik. Projekten bygger mycket på samarbete mellan kommuner för att kunna utbyta erfarenheter och dela på utvecklingskostnader.

En viktig del i införandet av ny teknik till en verksamhet är att den ska passa verksamheten och i de flesta fallen gör detta att verksamheten i sig behöver förändras. Det blir allt vanligare att företag övergår från en verksamhetsbaserad organisation till en processbaserad organisation. Det betyder att organisationen formas efter produkten eller tjänsten som säljs istället för efter företagets avdelningar. Denna förändring har visat sig vara lönsamt både ekonomiskt och tidsmässigt. Försöksprojekten har även inkluderat en processbaserad organisationsform i sina förslag på införande av Informationsteknologi.

Syftet med detta examensarbete är att ur ett utifrånperspektiv ge ett generellt förslag, i form av en handbok, till hur kommuner kan hantera information i samband med medborgarärenden. I handboken presenteras även förslag på hur processen kring ett kommunalt ärende kan vara uppbyggt.

Utgångspunkten har varit den information som efterfrågas i de blanketter som i dag används för att hantera medborgarärenden inom kommuner. Denna information har analyserats och placerats i en objektplan för att illustrera hur en databas för lagring av informationen kan vara uppbyggd. Förslag på processerna finns beskrivna i handboken i form av flödesscheman.

Visionen är att varje medborgare, företag och förening ska kunna sköta sina ärenden med kommunen genom en personlig portal via Internet. Där ska alla ansökningar, anmälningar eller yttranden om olika aktiviteter kunna göras genom att skriva in efterfrågad information. Eftersom informationen direkt lagras i en databas kommer handläggningen att kunna skötas helt eller delvis automatiskt. De ärenden som trots allt innefattar en värdering kommer att handläggas manuellt. Handläggaren kommer dock att kunna finna all information denna behöver för värderingen i databasen och sparar därmed mycket tid som förr gick åt till att ringa runt eller tyda blanketter.

Innehållsförteckning

1	Disposition	3
2	Bakgrund	4
2.1	eEurope	4
2.1.1	eEurope2002	4
2.1.2	eEurope2005	5
2.1.3	i2010	6
2.1.4	Dagsläget	7
2.2	Sverige och informationssamhället - nuläge, mål och strategier	8
2.2.1	Regeringens mål och strategier	8
2.2.2	Kommunernas arbete mot e-förvaltning	10
2.3	Tidigare svenska projekt	10
2.3.1	Sambruk	11
2.3.1.1	Projekt inom Sambruk	11
2.3.1.2	Förväntade effekter för den offentliga verksamheten	12
2.3.1.3	Förväntade effekter för kommunmedborgarna	12
2.3.2	eServices Norrbotten	13
2.3.2.1	Uppmätta effekter för den offentliga verksamheten	13
2.3.2.2	Uppmätta effekter för kommunmedborgarna	14
2.4	Examensarbetets syfte	14
2.4.1	Övergripande syfte	14
2.4.2	Delprojektets syfte	14
2.5	Mål	14
2.6	Avgränsningar	15
3	Teorier och verktyg	16
3.1	Allmänt om processtyrning	16
3.1.1	Tjänsteproduktion och organisationsstyrning med hjälp av processer	17
3.2	Processsynsättet applicerat på den offentliga sektorns verksamheter	18
3.2.1	Processsynsättets begränsningar	19
3.2.2	IT-stöd för processtyrning	20
3.2.3	Förtjänster med processsynsätt	20
3.3	Objektorientering	21
3.3.1	Varför objektorientering?	22
3.4	Modelleringspråk	22
3.4.1	UML	22
3.5	Införande av förändringar i en verksamhet	24
4	Metod	26
4.1	Fakta och kunskapsinhämtning	26
4.2	Urval och behandling av kommuner och blanketter	26
4.3	Framtagande av objektplanen	27
4.4	Identifiering av tjänster och förslag till tjänsteprocesser	27
5	Resultat	28
5.1	Vision	28
5.2	Objektplan	29
5.2.1	Objektplan över den information som lagras av kommunen	30
5.2.2	Information som lagras nationellt och av andra organ än kommunen	31
5.3	Tjänstehandbok	32
5.3.1	Beskrivning av kapitel 1	33
5.3.2	Beskrivning av kapitel 2 – 5	33
5.3.3	Beskrivning av kapitel 6	33

6	Slutsats och diskussion	34
6.1	Den kommunala IT-utvecklingen	34
6.1.1	Användning av Tjänstehandboken och dess innehåll	34
6.1.2	Framtida projekt	35
7	Referenser	36
	Bilaga 1	
	Bilaga 2	
	Bilaga 3	

1 Disposition

För att få en bild av den politik som ligger bakom beslutet om en omfattande förändring av kommuners och andra myndigheters verksamhet börjar denna rapport med en beskrivning av de politiska målen inom EU och Sverige samt hur dessa har vuxit fram. De politiska målen är en stor anledning till att projekt, som nedan beskrivs, i överhuvudtaget startar. Kapitel 2.1 beskriver således de olika handlingsplanerna som ingår i eEurope strategin som antogs i slutet av 1990-talet. Detta följs, i kapitel 2.2 av framställning av Sveriges regerings mål för införandet av ny informationsteknik i den offentliga sektorn och till det medföljande verksamhetsförändringar. Kapitel 2.3 beskriver projekten eServices Norrbotten och Sambruk vilka är två svenska projekt som syftar till att utreda och införa informationsteknik i kommuners verksamhet för att nå 24-timmarsmyndigheten. Dessa projekt visar på vinsten av samarbete och på sätt att möta problemet. Dessa två projekt skiljer sig till viss del från projektet som ligger till grund för denna rapport. De visar dock på beräknade och uppmätta vinster med införandet av informationsteknik och processtyrning inom kommunala verksamheter. I kapitel 2.4 och 2.5 presenteras syftet och målen med detta projekt. Sista delkapitlet, 2.6, förklarar vilka och varför avgränsningar i detta projekt har gjorts.

De teorier och verktyg som använts i projektet beskrivs i kapitel 3 som börjar med en allmän beskrivning av processorganisation och sedan en mer ingående redogörelse över processorganisationernas betydelse för den offentliga sektorn. Den objektorienterade ansatsen är en central del i detta arbete och beskrivs i kapitel 3.3. För att bygga modeller av de föreslagna processerna har modelleringsspråket UML använts och en förklaring av det finns i kapitel 3.4. När en omorganisering i en verksamhet sker bör alla som arbetar i verksamheten var insatt i varför detta sker och hur det ska ske. Hur medarbetarmedverkan kan ske finns beskrivet i kapitel 3.5.

Hela kapitel 4 beskriver hur detta projekt har bedrivits. Först kapitel 4.1 med en redogörelse om hur fakta- och kunskapsinhämtningen gått till. Sedan kapitel 4.2 där användandet och behandlingen av de kommunala blanketterna diskuteras. Hur den föreslagna objektplanen och framtagandet av förslagen till tjänsteprocesserna skapats redovisas i kapitel 4.3 och 4.4.

I kapitel 5 presenteras resultatet i form av en vision för att svara upp mot det övergripande syftet, kapitel 5.1. En detaljerad beskrivning av objektplanen och tjänstehandboken finns i kapitel 5.2 och 5.3. Tjänstehandboken i sin helhet kan läsas i bilaga 3. Slutligen diskuteras hur resultatet kan tänkas användas i verkligheten i kapitel 6 följt av en referenslista i kapitel 7.

2 Bakgrund

I och med det framväxande informationssamhället skapas nya förutsättningar för världsekonomin. Möjligheten att snabbt, enkelt och billigt hantera information har gjort att nya tjänster och produkter efterfrågas. Näringslivet har påverkats av detta och såväl stora som små företag har förändrat sina affärs- och organisationsstrukturer. Människors livsstil har även den i stor utsträckning förändrats. Det finns skilda åsikter om detta är positivt eller negativt, men säkert är att informationssamhället är här och kommer att fortsätta utvecklas och förändra människans sätt att leva. Denna bakgrund behandlar politikernas sätt att hantera de kommande förändringarna i allmänhet och den offentliga sektorns utveckling i synnerhet. Med informationssamhälle menas i denna rapport ett samhälle där information kan flöda fritt. Framför allt gäller detta all offentlig information som skall finnas medborgarna tillhanda 24 timmar om dygnet 7 dagar i veckan och ingen skall ofrivilligt ställas utanför den möjligheten. Uppmärksammas kommer även den demografiska förändringen som väntas i Sverige och som blivit ytterligare en anledning till att en stor förändring inom den offentliga sektorns organisation kan behövas.

2.1 eEurope

Inom den europeiska politiken ansågs det i slutet av 1990-talet att det var dags att börja handla kraftfullt för att kunna ställa egna krav på den nya tekniken. Målet blev att politikerna skulle vara förutseende och därmed få en bättre möjlighet att påverka effekterna av den nya tekniken. EU-kommissionen tog därför initiativet till en handlingsplan kallad eEurope. Planens övergripande syftet var att göra det möjligt för samtliga medlemsstater och medborgare att till fullo dra nytta av de positiva sidorna som det nya informationssamhällets förde med sig. Den nya tekniken skapade en unik möjlighet att sammanbinda landsbygd med städer och ett land med ett annat på ett sätt som tidigare inte var möjligt. För att effekterna av den nya tekniken skulle bli de önskade var avsikten från EU-kommissionens sida att genom eEurope skapa en gemensam strategi. På det viset önskade man handleda samtliga medlemsstater i utvecklingen mot informationssamhället på ett sådant sätt att den integrerar stater, företag och medborgare istället för att splittra dem. Genom att i ett tidigt skede i utvecklingen starta ett samarbete mellan alla unionens länder fanns en chans att skapa det nya samhället efter unionens värderingar och principer. Denna möjligheten ville EU-kommissionen inte gå miste om.¹

2.1.1 eEurope2002

Den nya ekonomins framgångar skulle bli beroende av att alla konsumenter kunde få tillgång till de tjänster och möjligheter som informationssamhället kom att erbjuda. Hela Europas befolkning måste således få tillgång till, och kunskap om, Internet och övrig informationsteknik. Inte minst för att skapa ett starkt förtroende för tekniken som sådan. Inom Europapolitiken hade utvecklingen mot ett informationssamhälle redan påbörjats genom att regler och lagar ändrats för att passa den nya digitala tekniken. EU-kommissionen ansåg dock att det krävdes en starkare gemensam satsning och samstämmig strategi inom EU med klara mål för att alla medlemsländer skulle kunna följa en jämn utveckling. Resultatet av denna satsning blev följande mål:²

¹ ”eEurope – Ett informationssamhälle för alla”, Meddelande om kommissionens initiativ inför Europeiska rådets extramöte i Lissabon den 23 och 24 mars år 2000. s.2

² ”eEurope – Ett informationssamhälle för alla”. s.2

- Alla medborgare, hushåll, skolor, företag och förvaltningar skall föras in i den digitala tidsåldern och bli uppkopplade mot nätet.
- Ett ”digitalt kompetent” Europa skall skapas. Detta måste understödjas av en företagskultur med beredskap att finansiera och utveckla nya idéer.
- Man måste säkerställa att hela processen inbegriper samtliga samhällsskikt, bygger upp konsumenternas förtroende och stärker den sociala sammanhållningen.³

I samband med att dessa mål sattes identifierades även konkreta hinder som kommissionen inom en rimlig tid behövde lösa för att nå de uppsatta målen. De definierade hindren ansågs vara:⁴

- En allmänt sett dyr, osäker och långsam tillgång till Internet och elektronisk handel.
- En alltför liten grupp digitalt kompetenta personer som är uppkopplade
- Frånvaro av en tillräckligt dynamisk, företagsinriktad och tjänsteorienterad kultur.
- En offentlig sektor som spelar en alltför passiv roll när det gäller att möjliggöra utvecklingen av nya tillämpningar och tjänster.

Tillsammans blev dessa hinder och mål grunden till initiativet eEurope (ibland även kallat Lissabonstrategin) och dess första riktiga handlingsplan eEurope2002. Attityden från kommissionen var enbart positiv, men det tydliggjordes att målen endast kunde uppnås om samtliga länder samarbetade. eEurope-projektet har sedan dess fått ytterligare två konkreta handlingsplaner, eEurope2005 samt den nuvarande i2010.⁵

2.1.2 eEurope2005

Ett halvår in på år 2002 skapade EU-kommissionen en ny handlingsplan som skulle ersätta eEurope2002. Detta för att Europa innan år 2010 skall bli världens mest konkurrenskraftiga kunskapsbaserade region med hög sysselsättning och stark social sammanhållning. eEurope2002 hade redan lett till att antalet Internetanslutna medborgare och företag år 2002 var betydligt fler än innan projektet startade. Regelverket för kommunikationsnät, kommunikationstjänster och e-handel hade anpassats för att förenkla informationssamhällets framväxt och nya generationer av mobila tjänster och multimedia-tjänster hade växt fram i allt snabbare takt. Skolorna inom EU kunde uppvisa en ökad tillgång på datorer och Internetanslutningar samtidigt som EU-ländernas offentliga förvaltningar allt mer frekvent fanns ute på nätet.⁶

Nästa handlingsplan fick namnet eEurope2005. Där tryckte kommissionen på vikten av att utvecklingen av såväl tjänster som utbyggnad av infrastruktur i huvudsak skulle skötas av den privata sektorn. Kommissionens roll var att med hjälp av en genomtänkt politik skapa en miljö som gynnade privata investeringar inom handlingsplanens ramar. eEurope2005 bestod därför av fortsatt arbete för att hitta rimliga rättsliga ramar samt att stimulera efterfrågan av informationstjänster. Detta för att skapa en mer stabil marknad.⁷

Med konkreta mål för den offentliga förvaltningen och dess verksamheter skulle utvecklingen av nya tjänster stärkas. Den offentliga sektorn i Europa skulle senast år 2005 hantera stora

³ ”eEurope – Ett informationssamhälle för alla”. s.2. Målen är direkt tagna från kommissionens meddelande, se referensen.

⁴ ”eEurope – Ett informationssamhälle för alla”. s.5.

⁵ ”eEurope – Ett informationssamhälle för alla”. s.2-6

⁶ ”eEurope2005: Ett informationssamhälle för alla – En handlingsplan inför Europeiska rådet i Sevilla, den 21-22 juni 2002” KOM(2002 263, 28.5.2002 Bryssel. s.2-4

⁷ ”eEurope2005: Ett informationssamhälle för alla”.s.2-4

delar av sin verksamhet via nätet i form av e-förvaltning, e-lärande och e-hälsovård. Detta betyder att stora delar av en verksamhet hanteras elektroniskt. Om det handlar om en serviceverksamhet kan detta även benämnas e-service. En dynamisk miljö för e-företag var också en viktig del i målet. För att människor ska kunna använda sig av denna typ av tjänster krävs dock en omfattande tillgång till prisvärd bredbandsanslutning. Viktigt var även att informationsinfrastrukturen skulle vara säker för att medborgarna skulle våga använda de tjänster som den offentliga sektorn ville erbjuda.

Produktionen av ny teknik och nya tjänster var inte det enda som eEurope2005 fokuserade på. Ökad integration och social jämlikhet var även det viktiga delar i handlingsplanen. För att ge alla EU-medborgare en chans att ta del av det nya informationssamhället var satsningen stor på att inkludera flera typer av tekniska plattformar i utvecklingen. Anledningen till detta var att oavsett hur stor satsningen är kommer inte alla medborgare att ha tillgång till en personator och/eller bredbandsuppkoppling. Genom att utveckla informationstjänsterna för olika terminaler som till exempel tv-apparater och mobiltelefoner skulle dock en betydligt större del av befolkningen kunna nås.⁸

Även denna handlingsplans övergripande uppgift var att visa på en långsiktig gemensam strategi för att möta det nya informationssamhället. Medlemsstaterna och den privata sektorn fick en överblick av vilka mål som kommissionen satt upp samt vilka initiativ och åtgärder kommissionen var villigt att vidta.⁹

2.1.3 i2010

Halvtidsrapporteringen av eEurope2005 visade att stora framsteg gjorts. Som exempel kan nämnas att år 2001 var andelen offentliga bastjänster tillgängliga på Internet 17 procent och år 2003 hade andelen ökat till 43 procent. Möjligheten att ansluta sig till Internet inom utbildningssektorn hade ökat sedan handlingsplanen trädde in. Samma mönster kunde även ses inom e-handeln. Man märkte dock att utvecklingshastigheten skiljde sig kraftigt mellan olika medlemsstater samt att e-hälsovården och den privata sektorn i stor utsträckning brottades med säkerhetsproblem.¹⁰

En vidareutveckling av eEurope påbörjades och resultaten från eEurope2005 låg till grund när kommissionen satte upp målen i i2010. Många av de tidigare målen är fortfarande aktuella speciellt med tanke på att medlemsstaterna hade ökat till 25 stycken och att fler nationer stod på kö för att göra sitt inträde i unionen. Kommissionen slog fast vikten av en övergripande satsning på forskning och utveckling inom informations- och kommunikationsteknik (IKT) för att på sikt jämna ut skillnaden i de ekonomiska resultaten medlemsstaterna emellan. Den betonade dessutom återigen betydelsen av de politiska riktlinjerna på alla nivåer inom unionen.¹¹

i2010 delads in i tre prioriteringsområden med varsina delmål. Dessa delmål är grunden till de riktlinjer och politiska strategier som bildar handlingsplanen i2010.¹²

⁸ "eEurope2005: Ett informationssamhälle för alla". s.2-4

⁹ "eEurope2005: Ett informationssamhälle för alla". s.2-4

¹⁰ "Halvtidsöversyn av eEurope2005", KOM(2004) 108, 18.2.2004 Bryssel. s.4

¹¹ "i2010 – det europeiska informationssamhället för tillväxt och sysselsättning", KOM(2005)229 och SEK(2005) 717, 1.6.2005 Bryssel. s.3

¹² "i2010 – det europeiska informationssamhället för tillväxt och sysselsättning". s.5

Mål 1 innehåller strategier för hur medlemsstaterna ska nå snabbare bredbandstjänster och ökad rättslig och ekonomisk säkerhet för att nya tjänster ska kunna växa fram. Utrustning och plattform ska bli fler, bättre och mer kompatibla. Att skydda Internet från bedragare, skadligt innehåll och tekniska problem ligger också inom mål 1, för att öka förtroendet hos investerare och konsumenter.¹³

Mål 2 bygger på vikten av investeringar inom IKT-området för att Europa ska kunna bli världsledande i det nya informationssamhället. För att få ut en hög avkastning i form av tillväxt och arbetstillfällen gäller det inte bara att satsa på forskning lokalt utan även att sprida och dela med sig av forskning och resultat till samtliga medlemsstater. Detta kräver ett välfungerande samarbete och en genomtänkt strategi från kommissionen. Mycket energi läggs på allvarliga flaskhalsar för utvecklingen.¹⁴

Mål 3 handlar om integrationen och spridning av tekniken i sig till alla delar av det europeiska samhället. Ett viktigt led i detta är satsningen på att ytterligare förbättra och anpassa de offentliga tjänsterna till ett Internetbaserat samhälle. Bättre och mer tillgängliga offentliga tjänster skulle skapa en högre livskvalité och i längden en minskad segregation.¹⁵

Den europeiska kommissionens roll i denna utveckling blev att uppdatera lagar och regelverk för att förenkla för marknaden att nå de mål man satt upp. Stimulera investeringar i forskning och förhindra flaskhalsar som kommer ivägen för IKT-innovationer genom unionens finansiella instrument. Samt att stödja de strategier som kommer fram för att behandla e-integration och livskvalité. Kommissionen har även en viktig roll i att stärka dialogen mellan såväl medlemsstaterna som mellan stater och övriga aktörer. Detta kan med fördel ske genom att främja en miljö där utbyte av bästa praxis blir en självklarhet.¹⁶

Medlemsstaterna i sin tur blev ålagda att anta nationella reformprogram och mål för att främja IKT-forskning, IKT-infrastruktur, IKT-baserade offentliga tjänster samt att använda sin köpkraft för att driva utvecklingen vidare. Varje år bör medlemsstaterna även genom en rapport dela med sig av sina resultat i utvecklingen av informationssamhället. Övriga aktörer på marknaden bör engageras och göras uppmärksamma på vikten av investeringar i IKT-forskning, IKT-teknik samt överlag främja utvecklingen av den digitala ekonomin.¹⁷

2.1.4 Dagsläget

I den första uppföljningen av i2010 konstateras att forskning och innovationer inom IKT har fått en högre prioritet inom samtliga medlemsstater. Rapporten visar även att medlemsstaterna insett att det är viktigt att vidta åtgärder inom områdena e-förvaltning¹⁸, bredband och digital kompetens. Samtidigt har antalet bredbandsabonnemang ökat med 60 procent under 2005. Kommissionen anser dock att åtgärderna ännu inte är tillräckliga för att föra EU till en världsledande position inom utvecklingen av informationssamhället. Ytterligare krafttag bör tas för att ännu fler ska få tillgång till bredbandsuppkoppling och på EU-nivå förbättra

¹³ ”i2010 – det europeiska informationssamhället för tillväxt och sysselsättning”. s.5

¹⁴ ”i2010 – det europeiska informationssamhället för tillväxt och sysselsättning”. s.8

¹⁵ ”i2010 – det europeiska informationssamhället för tillväxt och sysselsättning”. s.11

¹⁶ ”i2010 – det europeiska informationssamhället för tillväxt och sysselsättning”. s.12

¹⁷ ”i2010 – det europeiska informationssamhället för tillväxt och sysselsättning”. s.13

¹⁸ e-förvaltning kallas det när kommuner eller andra offentliga organisationer och myndigheter sköter stora delar av sin förvaltning elektroniskt.

spridning av digitalt innehåll. Radiofrekvenser bör dessutom frigöras till nya användningsområden och en stor vikt bör läggas vid att modernisera de offentliga tjänsterna.¹⁹

Sammanfattningsvis ser vi att en stark utveckling på området möjliggjorts genom att EU-kommissionen i ett tidigt skede satte upp tydliga mål och riktlinjer för hur informationssamhället ska formars. De övergripande målen i eEurope2002 har blivit mer och mer detaljerade med tiden och nya förutsättningar har uppstått. Det råder dock ännu stor ovisshet om målen kommer att vara uppnådda innan år 2010.²⁰

2.2 Sverige och informationssamhället - nuläge, mål och strategier

Utvecklingen mot ett informationssamhälle påverkar i allra högsta grad Sverige som land. Detta är något som politikerna i Sverige varit medvetna om under en längre tid och kontinuerligt försöker stödja på bästa sätt. I denna rapport kommer framstegen inom den offentliga sektorn att behandlas och framför allt IT-utvecklingen i de svenska kommunerna.²¹

2.2.1 Regeringens mål och strategier

EU-kommissionens strategi, eEurope, uppmanar medlemsstaterna att aktivt verka för ett väl utvecklat informationssamhälle där ingen lämnas utanför. För medlemsstaternas regeringar är detta en stor utmaning och var och en av dem har olika strategier för att nå EU-kommissionens mål. Den privata sektorn har ofta lättare att anknyta till nya tekniker och så är det även i detta fall. Sveriges regering har därför lagt stor kraft på att stötta den offentliga sektorn mot en stark utveckling inom informationsteknologi.²²

Sverige är sett ur ett internationellt perspektiv ett av de länder där utbredningen av persondatorer är som störst. En anledning till denna utveckling har varit skattereformen som regeringen initierade 1998. Genom reformen kunde privatpersoner låna/hyra persondatorer av sina arbetsgivare för privat bruk utan att betala skatt för förmånen. Arbetsgivarna i sin tur behövde inte betala några sociala avgifter för att de erbjöd tjänsten till sina anställda. När det redan finns en hög tillgång på Internetanslutningar i ett land finns det utrymme för Internettjänster, som får fäste relativt lätt.²³

Målet från den svenska regeringen är att all offentlig information ska finnas tillgänglig dygnet runt 7 dagar i veckan. Detta mål går under namnet 24-timmarsmyndigheten. Förutom en bättre service är syftet att 24-timmarsmyndigheten ska öka medborgarnas insyn i de offentliga verksamheterna, öka allmänhetens intresse för demokrati och på det sättet öka medborgarnas vilja att delta i beslutsprocessen. För att ingen ska bli utesluten från denna nya demokrati är det viktigt att utvecklingen sker över flera tekniska kanaler. Internet blir en viktig del och där är målet att de offentliga sidorna blir lätta att hitta och att använda. Förutom Internet är utvecklingen och administrationen av telefonkontakt väsentlig. Betydelsen av de personliga mötena får inte heller glömmas bort. I framtiden bör även digital-TV bli en bra plattform att förmedla information på. För att uppnå en effektiv 24-timmarsmyndighet är ett brett samarbete mellan stat, kommun och olika myndigheter ett måste.²⁴

¹⁹ ”i2010 – Första årsrapporten om det europeiska informationssamhället” KOM(2006)215 och SEK(2006) 604, 19.5.2006 Bryssel.

²⁰ ”i2010 – Första årsrapporten om det europeiska informationssamhället”.

²¹ Statskontoret (2004:27). Den offentliga förvaltningen i e-samhället

²² Statskontoret (2004:27).

²³ <http://ec.europa.eu/idabc/en/document/6410/414>. eGovernment Factsheet - Sweden – Strategy. (070205)

²⁴ Statskontoret (2004:27).

Satsningen på 24-timmarsmyndigheten har givit resultat. I dag har i stort sett alla offentliga organisationer en hemsida på Internet och samtliga offentliganställda kan nås via e-post. Under de senaste tre åren har besöken på de officiella hemsidorna fördubblats, flest besökare har platsbanken (arbetsförmedlingen) och skatteverket. Värt att nämna är även att över en halv miljon svenskar lämnat in sina deklarationer elektroniskt via Internet.²⁵

Med hjälp av portalen ”Sverige.se” kan svenskar och andra intresserade orientera sig bland den offentliga information som finns tillgänglig via Internet. Där finns också kontaktuppgifter till offentliga myndigheter, EU och andra organisationer. På sidan finns även en sökmotor till alla webbsidor inom den svenska offentliga sektorn.²⁶

Genom att stifta lagar, utforma handlingsplaner och metoder samt bistå med nödvändig infrastruktur avser regeringen att röja undan de hinder som finns för att nå målet med 24-timmarsmyndigheten. Utformningen av de faktiska e-tjänsterna sker lokalt inom respektive kommun eller myndighet.²⁷ Detta arbetssätt speglar den svenska modellen för offentlig administration som överlag är decentraliserad. Regeringens roll är att stifta lagar, sätta upp övergripande mål, frigöra resurser och följa upp att målen uppnås medan kommuner, landsting och myndigheter har en stor frihet att bestämma hur resurserna ska tas tillvara och hur man ska nå de övergripande målen.²⁸

Ett viktigt led i utvecklingen mot e-service är att nå en hög säkerhetsnivå i systemen. Genom samarbete mellan skatteverket och banker har e-legitimationen utvecklats och möjliggör att medborgare kan identifiera sig på Internet.²⁹ E-legitimationen introducerades i oktober 2005 och är ett komplement till det vanliga ID-kortet eller körkortet och tillåter användaren att identifiera sig för olika e-tjänster på Internet.³⁰

Även om varje myndighet och varje kommun själva har störst kännedom om sina respektive invånare och därför borde vara bäst lämpad att utveckla en för dessa anpassad e-service behövs viss koordinering kommunerna emellan. Ansvaret för koordineringen är ”Verket för förvaltningsutveckling” (Verva) som etablerades i januari 2006.³¹ Vervas uppgift är bland annat att för regeringens räkning följa upp, analysera, utveckla och stödja kompetensförsörjningen inom nationell och internationell stadsförvaltning. Verket ska arbeta för att myndigheter följer enhetliga kvalitetskrav och riktlinjer vid användningen av informationsteknik, samt främja en utveckling mot att samhällsinformation finns mer tillgänglig elektronisk. IT-utvecklingen skall ske inom landets rättsliga ramar och där har Verva en viktig roll att sprida information om regler och lagar. Samordning och upphandling av informationsteknik för den offentliga sektorn är också en av Vervas uppgifter.³²

Trots att Sverige kommit en bra bit på väg i utvecklingen mot ett starkt informationssamhälle vill regeringen år 2005 fortsätta öka takten för utvecklingen av e-service. En tydligare målsättning från myndigheternas sida när det gäller utveckling av e-service är önskad av regeringen.³³ Det räcker inte att allt fler offentliga organisationer har hemsidor. Det måste

²⁵ <http://ec.europa.eu/idabc/en/document/6410/414> (070205)

²⁶ ”Halvtidsöversyn av eEurope2005”, KOM(2004) 108, 18.2.204 Bryssel. s.4

²⁷ <http://ec.europa.eu/idabc/en/document/6410/414> (070205)

²⁸ Statskontoret (2004:27). s.6-7

²⁹ <http://ec.europa.eu/idabc/en/document/6410/414> (070205)

³⁰ ”Halvtidsöversyn av eEurope2005”, s.6

³¹ <http://ec.europa.eu/idabc/en/document/6410/414> (070205)

³² Förordning med instruktion för verket för förvaltningsutveckling.(2005). SFS 2005:860 utfärdat den 17 november 2005.

³³ <http://ec.europa.eu/idabc/en/document/6410/414> (070205)

även bli lättare för medborgarna att kontakta de svenska myndigheterna. Privatpersoner och företag anser att kontakten med myndigheter är komplicerad och krånglig. För att uträtta ett enda ärende behöver en individ ofta kontakta flera förvaltningar och handläggningstiderna är långa.³⁴

I framtiden ska det finnas fler vägledningstjänster och självbetjäningstjänster liknande ”Sverige.se”. Genom dessa ska medborgarna kunna få rätt hjälp i kontakten med myndigheterna. En enskild privatperson ska inte behöva lära sig myndigheternas organisation för att få ett ärende behandlat, istället ska en enda kontakt räcka för att få ett ärende uträttat, oavsett ärendets komplexitet. Förvaltningarna ska kunna hantera ärendet mellan varandra utan att behöva kontakta inlämnaren förrän ärendet är helt färdigbehandlat. Förutom förenklingar för privatpersoner och företag betyder en effektivare e-service både ekonomiska och tidsmässiga vinster för den offentliga sektorn.³⁵ Regler och lagar kring utvecklingen ska tydliggöras och förenklas ytterligare. Samtidigt ska samarbetet mellan stat, kommuner och andra myndigheter stärkas ytterligare för att ta ännu ett steg mot ett väl fungerande informationssamhälle.³⁶

2.2.2 Kommunernas arbete mot e-förvaltning

Under våren 2006 svarade 153 av Sveriges kommuner på en enkät om deras e-förvaltningsarbete. Tanken med undersökningen var att kunna kartlägga utvecklingsläget för och ge en bild av hur långt kommunerna kommit, vilka problem de stött på och vilket typ av stöd de behöver för att komma vidare. Rapporten väntas även verka som inspirationskälla för kommuner så att de vågar satsa på en IT-baserad förvaltning. Enkäten riktade sig till kommunledningen och dess arbete i e-förvaltningsutvecklingsfrågor och utgångspunkten var att se på hur de bäst skapar effektivitet i förändringsarbetet. I denna undersökning anses organisation, styrning och ledarskap tillsammans med medarbetarnas kompetens och utvecklingsmodeller, verktyg och metoder, vara bevis på en hög grad av samverkan. Det är just denna typ av samverkan som anses ge en positiv utveckling i förändringsarbetet.³⁷

Skillnaden mellan olika kommuner var stor och generellt kan man säga att de större kommunerna kommit längre i sitt arbete än de mindre och att det fortfarande finns många kommuner som i stort sett inte har påbörjat en utveckling av e-servicetjänster. Många av de kommuner som påbörjat arbetet kan dock uppvisa ett starkt samarbete mellan förvaltningar och myndigheter i övergången till e-förvaltning. Överlag har de kommuner som påbörjat sin e-förvaltningsutveckling även kommit långt när det gäller hård- och mjukvaru infrastruktur, det vill säga IT-plattformen. Själva organisationen för att nå en hög e-mognad i kommunerna och den allmänna kunskapen om e-förvaltning, fick generellt sett sämst mätvärde i undersökningen.³⁸

2.3 Tidigare svenska projekt

Sambruk och eServices Norrbotten är två separata projekt som på olika sätt har närmat sig EU-kommissionens och den, under början av 2000-talet sittande, Svenska regeringens mål att utveckla offentliga sektorns verksamhet för att passa in i informationssamhället. Projekten beskriver även ytterligare en anledning till att denna verksamhetsutveckling inom den

³⁴ Statskontoret (2004:27). s.12-13

³⁵ Statskontoret (2004:27). s.21 ff

³⁶ <http://ec.europa.eu/idabc/en/document/6410/414> (070205)

³⁷ Statskontoret (2004:27). s.12

³⁸ Statskontoret (2004:27). s.21 ff

offentliga sektorn behöver göras. Sveriges befolkning blir allt äldre och en åldrande befolkning utgör stora påfrestningar på den offentliga sektorn. Inte minst på grund av det stora antalet pensionsavgångar som väntar framöver. Det kommer då att finnas färre invånare i arbetsför ålder vilket medför att det blir svårare att få full bemanning inom den offentliga sektorn. Samtidigt som ärendena till den offentliga sektorn och andra myndigheter med stor sannolikhet kommer att öka. För att kunna behålla, och helst även förbättra, dagens servicenivå behöver den nya tekniken användas på bästa möjliga sätt.³⁹

2.3.1 Sambruk

Med bakgrund av det som hittills beskrivits i rapporten bildades under 2003 nätverket Sambruksplattformen. I början var 12 kommuner anslutna till nätverket och statskontoret stod för finansieringen. Nätverket utvecklades till ett mer permanent samarbete och i juni 2005 övergick nätverket till att vara en intresseförening som i idag har ett 70-tal medlemskommuner⁴⁰ utspridda över hela landet.⁴¹ Förutom kommuner är även organisationerna Verva, Sveriges kommuner och landsting, IT Västerbotten och regionförbundet Örebro län medlemmar i Sambruk⁴².

Syftet med Sambruk är att genom samarbete nå en effektivare utveckling av kommunala e-tjänster. Den övergripande tekniska och organisatoriska förändring som denna utveckling innebär, kräver stora ekonomiska resurser som varje enskild kommun i dagsläget inte har. Att därför genomgå förändringen tillsammans gör det möjligt att dela på kostnader i både direkt arbete och genom att utbyta erfarenheter. De olikheter som finns mellan medlemskommunernas verksamheter diskuteras i projektet för att hitta bra alternativ som passar alla kommuner. På det sättet är förhoppningen att resultatet ska bli mer generellt och passa så många av Sveriges kommuner som möjligt. Medlemskommunerna arbetar även tillsammans för att nå bättre avtal med leverantörer samt för att hitta en framtida fungerande förvaltning av de färdigutvecklade e-tjänsterna. Slutligen har Sambruk även till uppgift att belysa och arbeta för att röja hinder som försvårar liknande samarbeten mellan andra kommuner.⁴³

Inom föreningen arbetar medlemmarna efter egen förmåga när det gäller såväl ekonomiska som mänskliga resurser. Varje projekt leds av någon av medlemskommunerna och kostnaden delas upp beroende på kommunernas respektive invånarantal. Föreningen i sig har inget vinstintresse utan drivs som en ideell förening. Samtliga kommuner, landsting och offentliga organisationer som aktivt är villiga att främja föreningens intresse är välkomna som medlemmar.⁴⁴

2.3.1.1 Projekt inom Sambruk⁴⁵

Inom Sambruk bedrivs för närvarande åtta verksamhetsprojekt och två forskningsprojekt. Dessa går i stort ut på att identifiera olika tjänster som kommunen erbjuder medborgarna och göra dem tillgängliga via Internet. Målet är att kommuners tjänster skall bli lättare att tillgodogöra sig och att man ska kunna nå dem oavsett tid och dag. Invånarna ska dessutom få

³⁹ Engström, Anne Salehi-Sangari, Esmail, (2006). Verksamhetsutveckling och e-tjänster inom offentlig sektor: Erfarenheter från pilotprojektet "eServoces Nottbotten". Luleå tekniska universitet. s.2-3

⁴⁰ www.sambruk.se, Pågående projekt & Genomförda projekt. (070206)

⁴¹ Sambrukplattformrapporten (2004). s.2

⁴² www.sambruk.se (070206)

⁴³ Sambrukplattformrapporten (2004). s. 15

⁴⁴ Sambrukplattformrapporten (2004). s.26 ff.

⁴⁵ www.sambruk.se (070206)

möjlighet till ökad insyn i kommunens verksamhet genom dokumenthanteringssystemet och den personliga kontakten med kommunen ska bli mer effektiv. Varje projekt utvecklas separat men målet är helt inom regeringens vision om en 24-timmarsmyndigheten.

Sambruk har även i en e-tjänstkatalog listat, kategoriserat och kort beskrivit de vanligaste tjänsterna som en kommun tillhandahåller sina medborgare. Här redovisas dock inte processerna bakom vardera tjänst. Katalogen ger inte heller några indikationer om hur den information som hanteras i katalogen skall hållas uppdaterad.

Sambruk är ett exempel på hur viktigt samarbete är för att kommuner ska få ekonomiska resurser till verksamhetsutveckling. Projekten inom nätverket belyser möjligheten att genom teknikens hjälp kunna göra information mer tillgänglig samt att minska handläggningstiderna för olika ärenden. Dessutom visar de på att kontakten mellan kommunen och invånarna kan bli enklare och rakare.⁴⁶

2.3.1.2 Förväntade effekter för den offentliga verksamheten⁴⁷

Flera direkta effekter av projekten förväntas av medlemskommunerna i Sambruk. Internt har man förhoppningar på kortare handläggningstider för ärenden över lag genom att pappersarbetet minskas. Till exempel kommer handläggare inte att behöva föra in handskrivna uppgifter i ett datasystem eftersom den som ansöker redan gjort detta. Handläggare ska även få bättre tillgång till den informationen de behöver för att behandla ärenden, vilket sparar tid och ger utredningar en bättre kvalitet. Den tid en handläggare spenderar i telefon förväntas minska då mer information finns tillgängligt. Tiden som blir över kan, så länge inte förändringen medför andra tidskrävande moment, användas till mer kvalificerad handläggning.

Dessutom förväntas distributions- och kopieringskostnaderna minskas. Samarbetet förvaltningar emellan borde bli lättare och beroendet av att sätta en person på en specifik plats bli mindre. Det går då att tänka sig att en person kan hantera en bredare vidd av ärenden om det går lätt att finna den information som behövs. På grund av att lediga lokaler, bostäder, dagisplatser med mera, kan presenteras på Internet och därmed mer eller mindre tillsätts automatiskt, antas lokal- och platsutnyttjandet bli mer effektivt samtidigt som köer minskas. Slutligen hoppas Sambruksorganisationen att kommunerna kommer att kunna ge likvärdig service till alla medborgare.

2.3.1.3 Förväntade effekter för kommunmedborgarna⁴⁸

Projektens sammantagna externa effekter väntas bli en överlag mer enhetlig och tillgänglig service eftersom information kan hittas och ärenden kan påbörjas dygnet runt oberoende av vart medborgaren befinner sig. Kommunernas arbete väntas även bli mer genomskinligt och lättare att överblicka samt kommunikationen kommuner och medborgare emellan bli bättre. Kommunens lokaler, tjänster och bostäder blir mer tillgängliga i takt med att handläggningstiderna minskar.

På grund av att projekten till viss del inte är färdiga eller har testats i praktiken kan dessa effekter inte konstateras ännu. eServices Norrbotten är ett avslutat pilotprojekt med samma bakgrund och mål som Sambrukprojektet. Där har metoder och tekniker testats i avgränsade miljöer och effekterna kan därför lättare utvärderas.

⁴⁶ www.sambruk.se (070206)

⁴⁷ www.sambruk.se (070206)

⁴⁸ www.sambruk.se (070206)

2.3.2 eServices Norrbotten⁴⁹

eServices Norrbotten är ett pilotprojekt som startade i maj 2005 och var initierat av Norrbottens län. Syftet var att ur ett verksamhetsperspektiv, och genom att använda e-processer, kunna göra offentliga verksamheter mer effektiva. De erfarenheter och lärdomar som projektet resulterade i har dokumenterats av Luleå Tekniska Universitet. Detta för att i fortsättningen kunna delas med andra regioner och liknande verksamheter. Resultatet av projektet har blivit en systematisk modell för effektiviseringsarbete av den offentliga sektorn med hjälp av e-processer, kallad ”BEAM”. Modellen har testats på ett tiotal delprocesser under projektets gång och har visat sig vara ett effektivt verktyg. Dessutom har alla processer och länkar samlats i ett bibliotek för fortsatt användning.

Viktiga grundidéer i projektet var att utvecklingen i så stor utsträckning som möjligt ska utföras av den personal som redan arbetar i verksamheterna. Förutom detta har ledorden varit öppenhet och återanvändbarhet. Utgångspunkterna till projektet är att verksamheten är grunden till hur tekniken ska användas. De tekniska delarna i sin tur ska vara så anpassad att de går att knytas samman genom exempelvis en integrationsplattform. Då går det att knyta ihop IT-processer från olika verksamheter som i dag är skilda åt av tekniska hinder. De olika verksamheternas samanknutna processer kallas sedan flöden av processer och den typen av flöden är lättare att arbeta med, mäta och dra slutsatser av än om varje enskild verksamhet har åtskilda IT-processer.

I pilotprojektet har man beräknat och mätt de positiva effekterna av de nya e-tjänsterna. I de delprojekt som inte är klara har tidsbesparingar uppskattats.

2.3.2.1 Uppmätta effekter för den offentliga verksamheten⁵⁰

Det har visats att automatisk hantering av ansökningar, anmälningar, fakturor och arbetstidsrapporter har gett kortare handläggningstider vilket även blir billigare för förvaltningarna. Anledningarna är att dubbelarbete som inmatning av uppgifter från papper inte är nödvändigt. Dessutom går det snabbare att hitta den information som behövs för att handlägga eller på annat sätt bearbeta ett ärende. Kostnader i form av porton, papper och kopiering har minskat. Några konkreta exempel på vinster är att:

- löptiden från beställning av varor till bokföring inom en kafeteriaverksamhet minskar från 10-31 dagar till en dag.
- elektrisk hantering av avtal om dispenser inom sophämtningen minskar handläggningstiden med 40 timmar per år.
- rutiner kring kortbetalning i en butik minskade med 7 dagar från betalning till bokföring och tiden det tar att skapa fakturor minskade med 1 timme per faktura.
- automatiskt skapande av fakturor i samband med att en ansökan godkänns och registrerats ger en tidsvinst på ca 400 timmar per år.
- mottagande och hantering av felanmälan kan effektiviseras med 400 timmar per år.

⁴⁹ www.eservices.nu, Avslutande projekt. (070207)

⁵⁰ Utveckla snabbare, billigare och som en del av vardagen – resultat av pilotprojektet eServices Norrbotten, (2006) Luleå. s.12 ff

2.3.2.2 Uppmätta effekter för kommunmedborgarna⁵¹

Användarna av de nya systemen har upplevt att beslut kan tas snabbare tack vare att det är enklare att hitta den information om ärenden som man söker. Rutiner kring ansökningar inom försöksverksamheterna blev enklare att förstå. Mest positivt upplevs möjligheten att kunna följa ärenden under handläggningstiden.

2.4 Examensarbetets syfte

I både Sambruksprojektet och eServices Norrbotten har delar av större verksamheter analyserats och omarbetats var för sig. Försöksverksamheterna når bevisligen resultat och ett steg mot ett effektivare arbetssätt inom den offentliga sektorn är taget. Dessa projekt behandlar dock inte kommunen som en helhet utan de effektiviserar enstaka verksamhetsområden för sig. På det sättet är det lätt att tekniska hinder skapas, även om det inte är avsikten, så att olika verksamheter inom kommunen får svårt att kopplas samman i ett senare skede. För att uppnå en effektiv 24-timmarsmyndighet behöver kommunens totala verksamhet ses som en helhet och omorganiseras därefter för att undvika tekniska hinder och för att inte missa detaljer som går att effektivisera. Med helheten i åtanke har detta examensarbete initierats och utförts.

2.4.1 Övergripande syfte

Det övergripande syftet, vilket är Kerfi ABs förhoppning att föreliggande examensarbete skall ligga till grund för, är att ge ett förslag till ett processorienterat informationssystem som ska kunna stödja Sveriges kommuner i utvecklingen mot 24-timmarsmyndigheten. Ändamålet är att det ska bli lättare för kommuninvånare, företag och föreningar att lämna in anmälningar, ansökningar samt förslag till kommuner och att handläggningstiderna för kommunala ärenden skall bli kortare. Information från kommunen ska bli lättare att ta del av samt insynen i dess verksamhet ska bli bättre.

2.4.2 Delprojektets syfte

Syftet med detta delprojekt är att från medborgarnas synvinkel (ett utifrån och in-synsätt), och med ett holistiskt perspektiv, ge ett förslag, i form av en tjänstehandbok, till hur kommuners tjänsteutbud kan beskrivas och hanteras. Fokus ligger på lagring och användandet av den information som i dag hanteras inom den offentliga sektorn samt på samorganisation mellan myndigheter och förvaltningar.

2.5 Mål

Målet är att samla den information som hanteras i blanketter som lämnas till den kommunala sektorn och ge en bild av dess omfattning. Utifrån denna information och med blanketternas ursprungliga ärenden i grunden redovisas sedan förslag till konkreta tjänster som kommuner erbjuder sina invånare. Vilka tjänsterna är och hur de kan hanteras samlas sedan i en så kallad tjänstehandbok. Som ett komplement till tjänstehandboken upprättas sedan en objektplan för att visa på hur informationen kan hanteras i databaser. Förslag på hur de enskilda tjänsteprocesserna kan se ut presenteras sedan i form av flödesscheman. Slutligen är det materialet i tjänstehandboken som blir utgångspunkten till en generell beskrivning av hur kommuners verksamhet kan se ut när de övergår till att bli en 24-timmarsmyndighet.

⁵¹ Utveckla snabbare, billigare och som en del av vardagen – resultat av pilotprojektet eServices Norrbotten, (2006). s.12 ff

2.6 Avgränsningar

Viktigt att tänka på när denna rapport läses är att den handlar om en fiktiv kommun där grunden är blanketter från ett 20-tal av Sveriges 240 kommuner. För att en implementering i verkligheten ska kunna göras behöver informationen anpassas till just den kommun som ska använda den. Dessutom är detta endast ett förslag som inte testats i praktiken och, av ovan beskriven anledning, inte heller kommer att göra det i den exakta form som den presenteras i denna rapport. Resultatet grundas enbart på tidigare projekt samt den information som finns att studera i de kommunala blanketterna. Att göra djupare analyser av en eller ett fåtal kommuners verksamheter skulle kunna påverka den generella ansatsen som gjorts för tjänstehandboken. Att besöka många kommuner för studier av deras verksamheter hade gett ett mervärde. Detta hade dock varit för tidskrävande för storleken på det här projektet och lämnas därför till ett eventuellt påbyggnadsprojekt.

Kommunerna som är representerade i undersökningen är valda utifrån att de fått flest träffar vid sökning, med hjälp av google.se, på Internet. Sökordet som användes var ”kommunala blanketter”. Detta av den anledningen att arbetet kräver stor tillgång till blanketter och det underlättar om eftersökning efter dessa inte är för tidskrävande. Urvalet är alltså inte slumpmässigt men både stora och små kommuner är representerade. Den geografiska spridningen kommunerna emellan är också stor.

Alla de ärenden som hanteras i kommunerna är inte heller representerade i undersökningen på grund av tidsramen. De mest frekvent förekommande ärendetyperna finns dock med och tjänstehandboken är konstruerad så att det lätt går att lägga till eller ta bort tjänster så att alla kommuner kan få den att passa sin verksamhet.

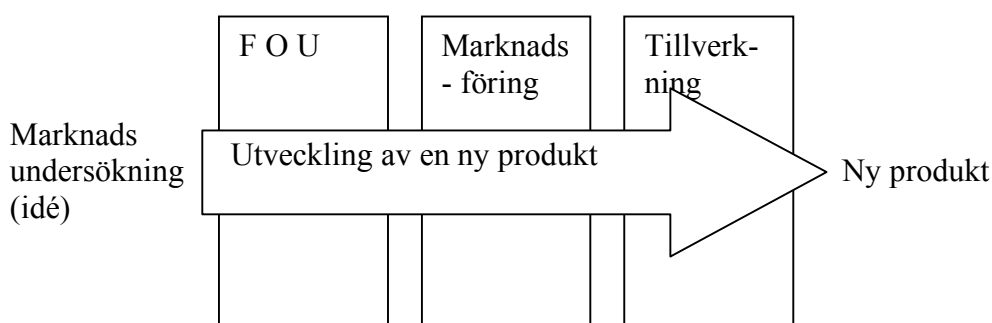
3 Teorier och verktyg

Implementering av ny teknik i en verksamhet kräver mycket planering och i många fall ger tekniken i sig ingen effekt om inte verksamhetens organisation också ses över. IT-stödet ska just vara ett stöd till verksamheten inte tvärt om, att verksamheten ska anpassas till IT-stödet. För att finna den lämpliga balansen mellan teknik och organisation bör verksamheten studeras noggrant och kan med fördel i ett tidigt skede modelleras för att ge en bild och ett mål att arbeta emot. På senare tid har processtyrning mer och mer ersatt den traditionella vertikala verksamhetsstyrningen. Vid utvecklingen av IT-stöd till en processtyrd organisation är flödesscheman en användbar modell att arbeta utifrån.

3.1 Allmänt om processtyrning

Traditionellt har processtyrning varit mer utvecklat inom produktionsindustrin och omfattat mindre delar i verksamheten. En process kan från den synvinkeln definieras som i Davenports bok "Process innovation - reengineering work through information technology" på följande sätt; en process är en strukturerad och mätbar uppsättning aktiviteter som är designade för att producera en särskild vara, produkt eller tjänst till en speciell kund eller marknad. Processen fokuserar på hur arbetet utförs inom en organisation, till skillnad från synsättet produktionsfokusering där tyngdpunkten ligger på vad som produceras. En process kan således beskrivas som en struktur för händelser, den ordning som ett arbete utförs i. Processen har en tydlig startpunkt och slutpunkt och väl specificerade in- och utvärden.⁵²

En processtruktur skiljer sig markant från de hierarkiska och vertikala strukturerna. Medan en hierarkisk organisation är uppdelad i tydliga vertikala ansvarsområden beskriver processtrukturen en dynamisk syn på organisationen från idé till produkt. Vilket kan illustreras enligt figur 1. Pilen illustrerar en process och rektanglarna i bakgrunden är ett företags olika verksamheter.⁵³



Figur 1⁵⁴: Beskrivning av skillnaden mellan vertikal styrning och processtyrning, där processen illustreras med pilen som går horisontellt över företags olika avdelningar.

Att övergå från en vertikal styrning till processtyrning kräver tid och engagemang. Det är av stor vikt att en sådan förändring är väl förankrad i företagsledningen och att alla som påverkas av förändringen vet vad den innebär. Att ha en bred bild av företaget är en förutsättning för att kunna leda utvecklingen av en processorganisation. Det är viktigt att se på verksamheten på ett nytt sätt och inte bygga på de gamla strukturer som finns. Att införa ett processsätt

⁵² Davenport, Thomas H. (1993), Process innovation – reengineering work through information technology, Harvard Business School Press; Boston, Massachusetts, USA. s.5

⁵³ Davenport, (1993). s.6

⁵⁴ Davenport, (1993). s.9

påverkar såväl ett företags kultur, produktion, ledning som dess relationer med andra företag. I denna utveckling är ny teknik ett verktyg i förändringen, inte själva förändringen, och den skall anpassas till verksamheten och inte tvärtom. En annan väsentlig skillnad i processsynsättet är att kunden ska sättas i centrum. Hela förändringen ska starta med frågan: Hur vill kunden ha sin produkt? Oavsett hur en produkt producerats tidigare ska man alltså fundera på vilket det absolut bästa sättet att arbeta på är i detta läge.⁵⁵

Ny teknik i allmänhet och IT i synnerhet är ofta viktiga delar i övergången till ett processtyrt företag. Som nämnts ovan är det viktigt att implementeringen av ett IT-system i en verksamhet är anpassad till de processer som det ska stödja. En ordentlig analys av processen och IT-stödet är ett måste för att nå önskat resultat. Hänsyn bör tas till vilka som ska använda systemet, vilka systemets in- och utsignaler är, vilka processuppgifter systemet skall lösa, hur komplext systemet är och hur lätt det är att lägga till och ta bort funktioner ur systemet, vilka interface mot andra företag som är möjliga och slutligen vilka processer som andra företag använder sig av. Anledningen till detta är att det inte går att anta att företag kommer att byta system om det externa IT-systemet inte fungerar. Därför är det viktigt att det interna IT-systemet redan från början görs anpassningsbart och föränderligt.⁵⁶

När företag väljer att gå från sitt gamla styr-/produktionssätt till processtyrning så handlar det ofta om att göra tidsbesparingar, uppnå lägre kostnader i administration och produktion, på ett bättre sätt koordinera sin verksamhet eller att bemöta kundkretsen på ett bättre sätt genom att sätta deras behov i centrum.⁵⁷

3.1.1 Tjänsteproduktion och organisationsstyrning med hjälp av processer

En process kan även definieras som en kedja av länkande aktiviteter som i ett återkommande flöde skapar mervärde för en kund⁵⁸. Processer har en kund eller en brukare av något slag, den skapar ett mervärde för brukaren, den har en väldefinierad start respektive slutpunkt samt den är repetitiv. När man använder processer för att styra hela organisationer och inte bara delar av produktionen inom en verksamhet bör utgångspunkten till processen vara verksamhetens syfte och mål. Detta sätt att styra organisationer har blivit allt vanligare de senaste decennierna.⁵⁹ Omorganisationer av denna storlek görs inte utan anledning eller utan att vilja nå resultat i form av till exempel effektivare, billigare eller bättre organisation. Syftet med förändringen är alltså att med hjälp av processer effektivisera en verksamhet.⁶⁰

I många avseenden påminner processtyrning inom tjänstesektorn om produktionssektorns processtyrning. Den stora skillnaden är att inom tjänstesektorn sker produktionen och konsumtionen ofta i ett samspel och parallellt med varandra. Det är då viktigt att hålla en kontinuerlig dialog med brukaren av tjänsten för att nå bästa möjliga resultat. Skulle resultatet av någon anledning bli icke tillfredställande är det inte säkert att det går att göra om tjänsten eller byta ut densamma. Tjänster kan inte heller lagras på det sättet som produkter kan.⁶¹

⁵⁵ Davenport, (1993). s.11-13

⁵⁶ Davenport, (1993). s.65

⁵⁷ Davenport, (1993). s.3-4

⁵⁸ Processbaserad verksamhetsstyrning i staten – från ärende till medborgare. (2004) en rapport från statens kvalitets- och kompetensråd samt ekonomistyrningsverket. s.17

⁵⁹ Processbaserad verksamhetsstyrning i staten. (2004). s.15-16.

⁶⁰ Processbaserad verksamhetsstyrning i staten. (2004). s.6

⁶¹ Processbaserad verksamhetsstyrning i staten. (2004). s.38-39

Dessutom består ofta tjänster i en grundtjänst och många bitjänster. För att en brukare ska bli nöjd med en hel tjänst bör således både grundtjänsten och bitjänsterna vara utförda på ett tillfredställande sätt. En helhetssyn på brukarens totala mål med en tjänst blir därför grunden till en lyckad tjänsteprodukt. Dessa egenskaper gör att tjänstesektorn i hög grad är lämpad för processbaserad verksamhetsstyrning. Grundtanken med tjänsteprocesser är den samma som för produktionsprocesser men några anpassningar behöver dock göras.⁶²

Utgångspunkten för en processbaserad verksamhetsstyrning, oavsett sektor, är förståelsen för hur hela verksamheten fungerar och en förmåga att se den i sin fulla komplexitet. Målet för processen skall hela tiden vara att skapa ett mervärde för brukaren/kunden. Inom tjänstesektorn är det speciellt viktigt att ifrågasätta processernas gränser eftersom de sträcker sig utanför den egna verksamhetens gränser. Det kan även vara svårt att mäta värdet eller dugligheten av tjänsteprocesser eftersom resultatet kan vara diffust. Mätvariabler är exempelvis brukarens/kundens motivation. Totaltiden att utföra en process är även det en bra kvalitetsvariabel. Arbetet bör även alltid vara förebyggande och ansvar för delar och helhet inom processen bör definieras. Viktigt är också att minimera antalet överlämningar och att låta information flöda fritt inom processen.⁶³

Processen i sig ger dock inte en effektivare organisation. Det gäller att hitta en process som eliminerar icke värdeskapande aktiviteter för att nå bästa effektivitet. Det finns två typer av icke värdeskapande aktiviteter. Den ena är de aktiviteter som är nödvändiga för verksamheten men inte ger något mervärde för kunden eller brukaren. Ett exempel på sådana aktiviteter är fakturering. För att verksamheten ska bli lönsam måste den ta betalt av sina kunder men för kunden blir tjänsten eller varan inte bättre för att aktiviteten fakturering ingår i processen. Nödvändiga icke värdeskapande aktiviteter bör i så stor utsträckning som möjligt ske automatiskt för att nå en effektiv process. Den andra typen av icke värdeskapande processer kallas för spill, och då handlar det om aktiviteter som omotiverat utförs flera gånger inom en process. Det kan handla om att flera delar av en organisation behöver ta del av samma information och istället för att en instans samlar informationen och alla tar del av den, samlar alla delar in samma information var för sig. Spill handlar alltså om dubbelarbete och bör i största mån undvikas för att få en effektiv process.⁶⁴

Att övergå från en hierarkisk verksamhetsstyrning till en processbaserad verksamhetsstyrning handlar till stor del om att göra ett perspektivskifte. Från att ha styrt organisationen inifrån och ut övergår man till att se organisationen från kundens synvinkel och behov, det vill säga utifrån och in. Fokus förskjuts från att optimera den egna funktionen till att mera betrakta hela verksamheten, något som ger bättre syn på helheten och en balans i verksamhetsstyrningen. I och med ett sådant perspektivskifte är det viktigt att förstå hur hela verksamhetens processer fungerar. Hela verksamheten måste ses som ett system och förståelse av detta system bör ligga till grund för att vidare kunna styra och utveckla verksamheten.⁶⁵

3.2 Processsynsättet applicerat på den offentliga sektorns verksamheter

Offentliga sektorn har, som tidigare nämnts, på senare tid utsatts för stora utmaningar. Utmaningar hör samman med kraven på bättre och effektivare service, ökade krav på

⁶² Processbaserad verksamhetsstyrning i staten. (2004). s.45

⁶³ Processbaserad verksamhetsstyrning i staten. (2004). s.91 ff

⁶⁴ Processbaserad verksamhetsstyrning i staten. (2004). s.29

⁶⁵ Processbaserad verksamhetsstyrning i staten. (2004). s.38 ff

medborgarfokus, en mer komplex samhällsapparat och ett mer omfattande regelverk. Dessa krav tillsammans med grunden i statens politik, demokrati, rättssäkerhet och samverkan leder till att processtyrning passar bra inom den offentliga organisationen. Att använda sig av ett processsynsätt i denna utveckling löser inte alla problem, men kan genom sitt fokus på verksamhetens syfte och uppmaning om att se verksamheter utifrån, vara ett steg på vägen.⁶⁶

Medborgarna ses i den offentliga verksamhetsprocessen som kunden eller brukaren. Genom att utgå från medborgarnas synvinkel samt verksamhetens syfte och de effekter man vill uppnå kan grunden till bra processtyrning läggas. I dagsläget har organisationen inom den offentliga sektorn en förmåga att styras på det traditionella funktionsbaserade synsättet och med ett inifrån och ut-perspektiv vilket gör organisationen ineffektiv och svår för medborgarna att interagera med. Många av medborgarnas ärenden eller kontakter med offentliga sektorn stannar inte inom en och samma förvaltning. Beslut kan ha tagits till synes oberoende av varandra i olika kommunala förvaltningar. Det blir då svårt för medborgarna att få en tydlig bild av vad som gäller och de upplever sig i vissa fall orättvist behandlad. Medborgarna kan även ses som medfinansiärer till verksamheten och har därför all rätt att få en bra insyn i densamma. Även detta kan vara svårt att uppnå om organisationen inte ses som en helhet.⁶⁷

Syftet med politik av olika slag är att skapa ett samhälle eller en kommun som är bra för dess invånare. Detta blir därför utgångspunkten i processtyrning av den offentliga sektorn. Målet är att alla medborgarkontakter med kommuner eller andra myndigheter skall vara så effektiva som möjligt. En del i detta är att medborgarna endast ska behöva ta en kontakt med myndigheterna för att få ett ärende behandlat. Kontakten med myndigheterna ska även kunna ske på det sätt som passar medborgaren, företaget eller föreningen bäst. Detta kan vara via telefon, en personlig kontakt eller via Internet. Alla medborgare oberoende av bakgrund, boendeort eller andra förutsättningar ska ha tillgång till kommunens tjänster.⁶⁸

3.2.1 Processsynsättets begränsningar

Trots alla lovord för processtyrning har synsättet begränsningar och det finns en del fallgropar som bör undvikas för att få processbaserad verksamhetsstyrning att vara effektiv. Det är vanligt att utvecklingen mot processtyrning fastnar i en detaljerad kartläggning av verksamheten utan tydligt syfte och koppling till verksamhetens styrning. Kartläggning måste därför planeras noga och genomföras med ett tydligt mål i sikte, på ett överlag genomtänkt sätt.⁶⁹

När det gäller att finna de icke värdeskapande delarna i processer är det lätt att tänka allt för kortsiktigt och därmed välja att eliminera delar av processen som på lång sikt kan ha stor betydelse för en effektiv organisation. Misstaget med att eliminera ”fel” delar av processen både sker och upptäcks ofta sent just för att förändringen på kort sikt ger bra resultat.⁷⁰

Att genomföra processtyrning utan att organisationens ledning är med på noterna ger aldrig ett bra resultat. Initiativet ska helst komma från, eller åtminstone väl förankras hos, ledningen. Processtyrning handlar till stor del om ett företags kultur och organisation. De anställda är även de en viktig del i utvecklingen och de får inte uteslutas från utvecklingsprocessen.

⁶⁶ Processbaserad verksamhetsstyrning i staten. (2004).s.38 ff

⁶⁷ Processbaserad verksamhetsstyrning i staten. (2004). s.38-39

⁶⁸ Processbaserad verksamhetsstyrning I staten. (2004). s.40

⁶⁹ Processbaserad verksamhetsstyrning I staten. (2004). s.28

⁷⁰ Processbaserad verksamhetsstyrning I staten. (2004). s.29

Därför är det viktigt att ledningen är uppdaterad på nya rön och att personalen får rätt utbildning. Då har alla som är delaktiga i processerna samma referensram och mål med utvecklingen. I de fall då verksamhetsprocesser påverkar flera avdelningar, förvaltningar eller liknande är det av stor vikt att tydliggöra vem som har ansvar för processen i sin helhet och vem som har ansvar för specifika delar. Det är lätt hänt vid samarbete att delar hamnar mellan stolarna eftersom man tror att någon annan har ansvaret.⁷¹

3.2.2 IT-stöd för processtyrning

IT-stöd har en längre tid använts inom den offentliga sektorn men det har i många fall skapats utifrån en vertikal verksamhetsstyrning. Detta har resulterat i ett arv av många icke kompatibla IT-system och applikationer, även kallat digitala öar. För att nå en välfungerande processororienterad verksamhetsstyrning inom den offentliga sektor kan dessa IT-system ibland behöva bytas ut och nya system skapas från grunden parallellt med verksamhetsutvecklingen. Både interna och externa delar av IT-systemen inom den offentliga verksamheten måste kunna samverka för att skapa en stabil och dynamisk processtyrning. I IT-processen skall även systemfaktorer, mål och regler bakas in.⁷²

I flera undersökningar konstateras att vad medborgarna mest av allt önskar sig av en effektiv offentlig förvaltning är att kunna följa sina ärenden och se hur långt i processen de kommit. Så här långt har process- och IT-utvecklingen fokuserat på enskilda tjänster inom enskilda myndigheter. Myndigheterna har missat helheten och medborgarperspektivet i utvecklingen mot en processororienterad förvaltning.⁷³

3.2.3 Förtjänster med processynsätt

Förändring av en verksamhet från funktionsstyrd till processtyrd kräver mycket stora resurser både i form av humankapital och ekonomiskt kapital. Vad kan då en sådan förändring ge för mervärden inom den offentliga sektorn? Erfarenheter från genomförda projekt visar att ett väl genomfört processarbete kan resultera i en effektiviseringsvinst, i form av pengar och tid, på ca 15-25 procent mot hur det såg ut med en funktionsbaserad verksamhet. Inom tjänstesektorn kan vinsten vara ännu större.⁷⁴

Ett projekt som initierats av Nacka kommun och utförts i samarbete med andra kommuner visar på att antal timmar för att organisera verksamheten inom kommunens hemtjänst ökade med 30 procent på ett halvår samtidigt som personalens arbetstid minskade med 20 procent. Andelen av arbetstiden som kunde utnyttjas för hembesök ökade från 47 till 74 procent genom att spill i form av onödiga resor och möten eliminerades. Vårdtagarna är nöjda eftersom de får mer personlig service och personalen känner sig överlag mindre stressade och anser sig ha fått en bättre översikt över sin arbetssituation. Produktivitetsökningen på grund av projektet var 60 procent vilket är 1,5 gånger så mycket som ökningen av antalet äldre de senaste decennierna. I pengar skulle denna effektivisering överfört på riksnivå kunna motsvara så mycket som 24 miljarder kronor. Det finns även siffror som visar att Sverige skulle kunna hålla kvar dagens servicenivå inom den offentliga sektorn till 40 procent lägre kostnader bara genom att omorganisera verksamheten enligt processynsättet.⁷⁵

⁷¹ Processbaserad verksamhetsstyrning I staten. (2004). s.29

⁷² Processbaserad verksamhetsstyrning I staten. (2004). s.56-57

⁷³ Processbaserad verksamhetsstyrning i staten. (2004). s.57

⁷⁴ Processbaserad verksamhetsstyrning i staten. (2004). s.97-98

⁷⁵ Processbaserad verksamhetsstyrning i staten. (2004). s. 97-98

3.3 Objektorientering

Som beskrivet i kapitlet 5.1 om processtyrning är det viktigt att informationssystem och den verksamhet som systemet skall stödja utvecklas tillsammans för att användningen skall bli effektiv. Att anlägga en objektorienterad ansats på utvecklingen av informationssystem är ett bra sätt att koppla samman verksamhet och system. Varför den objektorienterade ansatsen är bra beskrivs i kapitel 5.3.1. Under 1990-talet gick utvecklingen av IT-baserade affärssystem, liksom många affärsorganisationer, mer och mer över från ett funktionsorienterat synsätt till ett processororienterat synsätt.⁷⁶

Vid utvecklingen av ett IT-stöd till en verksamhet är det därför viktigt att först analysera verksamheten i sig och lokalisera de processer som ska ingå i systemet. En verksamhet är dock mer komplicerad än att den består av en enda process. Därför väljer man att först hitta verksamhetens huvudprocesser innan man övergår till att titta på detaljerna i underprocesserna. När processerna är identifierade bör de i ett nästa steg analyseras och struktureras för att ta reda på de informationsflöden och/eller varuflöden som ingår i dem. Det är inte förrän processerna och dess ingående delar är välstrukturerade som ett passande IT-stöd kan utvecklas. Vid införande av IT-stöd i en verksamhet bör man tänka på hur verksamheten påverkas av införandet. Oberoende av om grundtanken med införandet av IT-stöd var att förändra verksamheten i sig eller inte, kommer den att påverkas så pass mycket att åtminstone en viss förändring sker.⁷⁷

När bilden av verksamheten är tillräckligt tydlig och valet har fallit på en objektorienterad systemutveckling är det dags att hitta objektsystemet. Detta ska motsvara en begränsad del av verksamheten. Målet är att kunna göra en objektskiss som illustreras i form av ett klassdiagram. Objekten är de företeelser som bygger upp och finns i processerna. De kan vara kunder, ordrar, regler, fakturor med mera. Varje objekt innehåller attribut som de själva håller ordning på och de beskriver objektets egenskaper. Objekten utsätts även för händelser vilket gör att programmets dynamiska delar ska vara händelsestyrda och då är det viktigt att vara säker på att händelserna sker på rätt sätt, vid rätt tid och så vidare. En del i lösningen att hitta rätt händelser är att upprätta en programskiss. Denna beskriver de operationer som objekten svarar för. ”Med klass menas en mängd förekomster av någon objekttyp”⁷⁸.

För att analysera ett objektsystem och för att veta hur objekten ska hanteras är det en fördel att ställa sig frågor i stil med:

- Vilka objekt finns i detta system?
- Vilka händelser kan ske?
- Vilka regler bör betraktas?
- Har objekten några övriga egenskaper?
- Existerar det samband mellan de olika objekten?
- Kan ett och samma objekt ha olika roller?
- I vilken ordning äger olika händelser rum?

Viktigt är även att vara medveten om att ett objektsystem kan betraktas ur olika vinklar beroende på vilken sida av systemet man står på. Detta medför att ett objekt kan ha olika

⁷⁶ Apelkrans, Mats. Åbom, Carita. (2001). OOS/UML – En objektorienterad systemutvecklingsmodell för processororienterad affärsutveckling, Studentlitteratur, Lund. s.73

⁷⁷ Apelkrans, Åbom, (2001). s.71

⁷⁸ Apelkrans, Åbom, (2001). s.169

roller i en modellering. I ett objektsystem kan de innehållande klasserna vara länkade till varandra på olika sätt. Ett samlingsnamn för dessa länkar är associationer. Antalet associationer anger hur många objekt av samma klass som kan vara länkade till varandra.⁷⁹

3.3.1 Varför objektorientering?

Det som gör den objektorienterade ansatsen till en bra grund för att konstruera ett informationssystem är att det är anpassningsbart, lätt att ändra i och det man en gång konstruerat går att återanvända. Ett objektorienterat system är även lätt att överblicka och förstå sig på⁸⁰. I dagsläget är anpassningsbara system mest efterfrågade eftersom man har insett vikten av att system och verksamheter samspelar på ett bra sätt. Leverantörer föredrar dock i stor utsträckning standardsystem då de är snabbare att tillverka, billigare och i viss mån säkrare. Ett standardsystem kräver dock att ändringar görs av systemarkitekten och de går inte alltid att koppla samman med andra system. Detta beror både på att de är svåra att ändra i och att tillverkaren av upphovsrättsskäl inte vill dela med sig av dess innehåll.⁸¹

Att välja ett objektorienterat system är dock dyrare och tar längre tid att bygga upp. I gengäld är det billigare och tidsmässigt effektivare att underhålla eftersom det går att koncentrera sig på källan till problemet. I längden ger detta ett billigare system.

3.4 Modelleringsspråk

Genom att använda sig av ett standardiserat modelleringsspråk blir det lättare för såväl programmerare som systemanalytiker att förstå, ta del av eller diskutera olika typer av modeller. Det språk man väljer bör vara lätt att lära, använda och förstå. Dessa kriterier nås genom att språket har så få uppsättningar av modelleringsbegrepp som möjligt. Symboler som används ska vara enkla att tolka och begrepp ska vara korta och underlätta förståelsen. Många av de språk som används idag innehåller i grunden samma modelleringsbegrepp. Det som skiljer språken åt är de symboler och begrepp som används. Under uppbyggnadsfasen av modeller där många parter är inblandade måste självfallet samma språk användas.⁸²

Modelleringsspråken är många men två av de vanligaste språken är UML och EXPRESS.⁸³ I föreliggande examensarbete har UML använts på grund av att det till viss del var känt för författaren sedan innan.

3.4.1 UML

UML är en ISO-standard och står för "Unified Modeling Language". Denna grafiska beskrivningsform används i första hand under utveckling av IT-system men kan med fördel även användas för att beskriva verksamheter och arbetsprocesser. Språket använder sig av formella bilder, så kallade diagram, för att beskriva exempelvis information, händelser, tillstånd samt samverkan. Diagrammen i ISO 19100-standardens kallas klassdiagram och bygger på den objektorienterade ansatsens klassbegrepp. Klassdiagrammet visar hur olika informationsdelar relaterar till varandra, vad var och en av dem innehåller för datauppgifter. En klass illustreras enligt figur 2. Notera att UML inte är något programmeringsspråk utan ett

⁷⁹ Apelkrans, Åbom, (2001). s.170-172

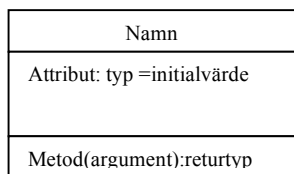
⁸⁰ Strand, Lotta. (2003). UML & RUP –Att lyckas med oo-projekt, DocuSys, Stockholm. s.11

⁸¹ Apelkrans, Åbom, (2001). s.125-128

⁸² Begreppsanalys med modellering, (2003). Astrakan strategisk utbildning AB. s.8

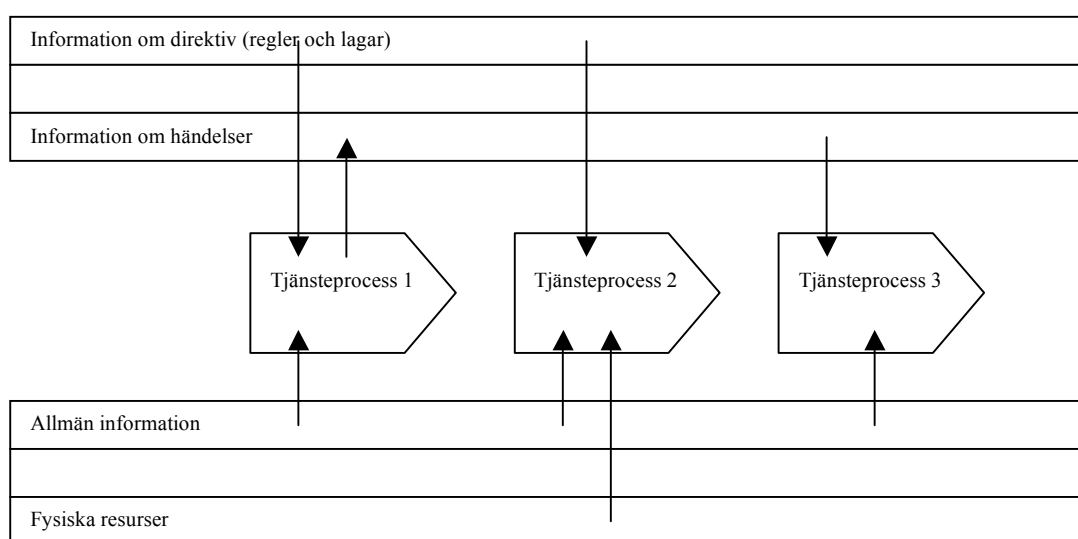
⁸³ Begreppsanalys med modellering, (2003). s.11

modelleringspråk vilket betyder att en UML-modell kan programmeras med flera olika programmeringsspråk.⁸⁴



Figur 2 – Illustration av en klass

Ett exempel på hur UML-notation kan användas för att illustrera verksamhetsprocesser är att göra flödesscheman. Figur 3 nedan visar hur olika processer kan följa efter varandra samt hur information och fysiska resurser flödar till, från och mellan dessa processer.⁸⁵



Figur 3 – Visar hur olika processer kan följas av varandra och hur information och resurser flödar till, från och mellan dessa processer.⁸⁶

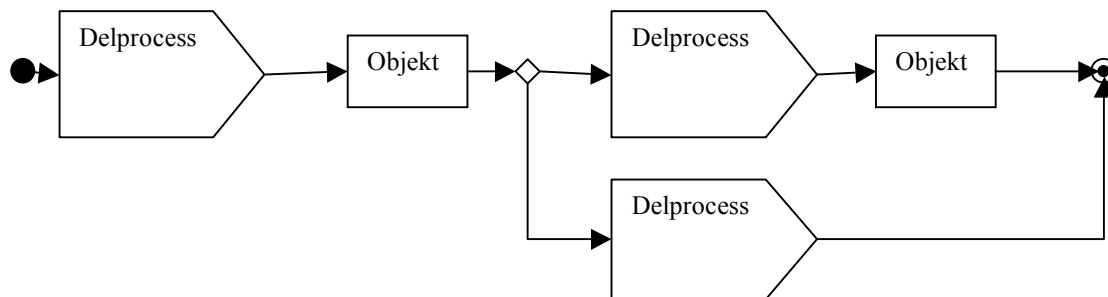
Utseendet på schemat ovan varierar från beskrivning till beskrivning och process 1-3 kan brytas ner och var för sig illustreras som enskilda processer. En mer detaljerad beskrivning av en process kan se ut som i figur 4. En sådan process får ses utifrån samma perspektiv som processerna i figur 3, det vill säga notplanen med information, visas i figur 3 som rektanglar över och under processerna, finns men är inte med på bilden. Den fyllda pricken betyder start och den halvt fyllda pricken slut. De stora pilarna är processer eller delprocesser och rektanglarna representerar objekt. Sträckan med en pil i änden är flöden och romber visar på villkor eller beslut.⁸⁷

⁸⁴ Strand, Lotta. (2003). s.12-16

⁸⁵ Nilsson, Björn .(2004) Metodhäfte processmodellering – ett sätt att tydliggöra verksamhetens arkitektur, Astrakan strategisk utbildning AB. s.16-18.

⁸⁶ Inspirerad av: Nilsson, Björn .(2004). s.16-18.

⁸⁷ Nilsson, Björn .(2004). s.7-9.



Figur 4 – Visar ett mer detaljerat sätt att illustrera en verksamhetsprocess.

3.5 Införande av förändringar i en verksamhet

Att förändra en verksamhet och är någonting som kräver mycket arbete och en väl fungerande organisation. Som beskrivet i kapitel 3.2.1 är det viktigt att ledningen är de som har hela ansvaret för en förändring och att de även har ett engagemang och en vilja att förändra. Ledningens svåraste uppgift är sedan att få medarbetarna lika positiva till förändringen.⁸⁸

Medarbetarnas medverkan är ytterst viktig för en lyckad förändring av en verksamhet och speciellt när förändringen påverkar medarbetarnas arbetssituation så pass mycket som en förändring av verksamhetsstyrning gör. Grundstenen i detta arbete är kommunikation. Genom att prata med medarbetarna om vad det är som sker och att berätta för medarbetarna varför denna förändring är bra skapar man förtroende för förändringsprojektet. Det är viktigt att vara tydlig med när förändringen startar och slutar samt att visa på tydliga mål med projektet. Ledningen, eller de som är ansvarig för förändringen, skall även ha en öppen attityd gentemot frågor och synpunkter under hela projektets gång och även visa att initiativ från medarbetarnas sida är välkomna. Under tiden som förändringen sker bör delmål och resultat redovisas. För att detta ska bli möjligt bör ledningen och medarbetarna redan på ett tidigt stadium använda samma språk så att de förstår varandra.⁸⁹

En annan viktig del i medarbetarmedverkan är att satsa på kompetensutveckling och utbildning. Hur denna ska läggas upp är det bra om ledning och medarbetare kan planera tillsammans. Målet med kompetensutvecklingen ska vara att ge medarbetarna en större insikt i vad som sker och varför det sker, samt att förbereda dem på förändringen och ge dem större möjlighet att aktivt delta i den. När medarbetarna är väl insatta i projektet kan ansvar och befogenheter för delar av projektet fördelas på fler personer och därmed finnas närmare de delar av verksamheten som den aktuella förändringen ska ske. När förändringsprojektet sedan är färdigt kan medarbetarna redan det nya arbetssättet och de har därför en bra chans att snabbt ta del av de positiva effekter som projektet var initierat för att ge.⁹⁰

Kompetensutvecklingen kan bestå av att medarbetarna får möjlighet att utbilda sig i nya tekniska system, organisationsstyrning eller vad nu förändringen består av. Andra sätt är att använda sig av workshops eller seminarium där ren utbildning blandas med vidareplanering

⁸⁸ Utveckla snabbare, billigare och som en del av vardagen – resultat av pilotprojektet eServices Norrbotten, (2006). s.28

⁸⁹ Change Management – att vara framgångsrik i förändring. Version 1.3. Astrakan strategisk utbildning AB. s.1-2. & Steneskog, Gösta. Ericsson, Gustaf. (2005). Att lyckas med processinförande, Astrakan strategisk utbildning AB. s.2-5

⁹⁰ Change Management – att vara framgångsrik i förändring. & Steneskog, Gösta. Ericsson, Gustaf. (2005). s.2-5

av projektet. Det sistnämnda ger möjlighet till stort inflytande från medarbetarnas sida. Här bör man räkna med att det i början krävs mycket tid till teorigenomgång för att efterhand övergå i mer skapande workshops. Genom att använda sig av workshops som kompetensutveckling blir det naturligt att förändringen sker i etapper och att dessa blir överskådliga samt att medarbetare och ledning kontinuerligt får ta del av förändringens resultat.⁹¹

Inom den offentliga sektorn är dock förutsättningarna till viss del annorlunda än inom privat sektor. Här behöver inte bara en verksamhets ledning och medarbetare vara väl insatt i projektet utan även den politiska ledningen. Dessutom tas beslut om ekonomiska medel för kortare intervall än inom privata organisationer. Resultatmätning är svårare att göra och inte heller lika vanligt förekommande inom offentlig sektor och kräver därför speciellt fokus i förändringsarbeten. På grund av stor komplexitet är det viktigare inom offentlig sektor att dela upp projekt i mindre etapper för att inte tappa fokus eller involvera för stor del av organisation i förändringen.⁹²

⁹¹ Utveckla snabbare, billigare och som en del av vardagen – resultat av pilotprojektet eServices Norrbotten, (2006). s.32

⁹² Utveckla snabbare, billigare och som en del av vardagen – resultat av pilotprojektet eServices Norrbotten, (2006). s.28

4 Metod

4.1 Fakta och kunskapsinhämtning

Bakgrundsinformation om varför projekt som detta initieras och om innehållet i enkäter med mera, har i huvudsak hämtats från statskontorets, EU-kommissionens, Sambrukplattformens, eServices Norrbottens, ”Sveriges kommuner och landstings” samt de 22 deltagande kommunernas hemsidor. Främst då rapporter och blanketter publicerade på dessa sidor. I övrigt har några läroböcker i ämnet objektorientering, processmodellering samt processtyrning varit behjälpliga. Värdefulla har även diskussioner med handledare på Kerfi AB varit samt studier av företagets tidigare producerade material. Exempelvis är tjänstehandboken uppbyggd efter en av företagets mallar som används vid den här typen av projekt.

Att tänka på vid läsning av rapporten är att de flesta källor som används är sådana som framarbetats i syfte att underlätta utvecklingen av en 24-timmarsmyndighet och att dessa därför kan vara mer positivt inställda till förändringen än oberoende källor troligen är.

4.2 Urval och behandling av kommuner och blanketter

Följande 23 kommuner har blanketter representerade i projektet: Arvidsjaur, Arvika, Burlöv, Dals-Ed, Gotland, Gullspång, Huddinge, Jönköping, Kungsbacka, Kungsör, Lekeberg, Lidköping, Linköping, Malå, Norrtälje, Skinnskatteberg, Sävsjö, Trelleborg, Upplands Väsby, Uppsala, Västervik, Ånge. Urvalet har skett via Googles sökmotor där de kommuner som placerats högst när söktermen ”kommunala blanketter” användes valdes ut för granskning. Det handlar därmed mer om ett strategiskt urval istället för ett slumpmässigt urval, även om hänsyn tagits till att alla delar av Sverige ska vara representerad samt att såväl kommuner från storstadsområden som kommuner från landsbygden ska finnas med. Anledningen till att deltagande kommuner valts ut på detta sätt är att projektet är beroende av att ha tillgång till elektroniska blanketter. Som kapitel 2.2.2 beskriver är skillnaden mellan de kommuner som har kommit långt i sin utveckling av e-service och de som än så länge inte kommit lika långt, förhållandevis stor. Antaget är att detta underlag ändå kan anses representera en ”typisk” svensk kommun när det gäller efterfrågad information i samband med olika ärenden.

Sammanlagt har ett hundratal olika blankettyper använts (se bilaga 1 för lista över blankettyperna). Alla deltagande kommuner har inte bidragit med samtliga blankettyper. Anledningen till detta kan vara att kommunen inte använder sig av den ärendetypen eller att de än så länge inte lagt upp den blankettyper på sin hemsida. Valet av blankettyper att undersöka har i första hand gjorts efter en uppskattning av vilka blankettyper som är vanligast förekommande i representantkommunerna samt till viss del utifrån eget intresse. I stor utsträckning har blanketter från samma kategori valts ut för att skapa en hel bild av just denna kategori. På samma sätt har hela kategorier valts bort trots att blanketter knutna till denna kategori är vanligt förekommande. Detta för att begränsa projektets omfattning.

Den typ av information som efterfrågas i blanketterna har sedan sammanställts i ett Exceldokument, där i stora drag grupperats under kategorierna: personlig information, verksamhetsinformation, fastighetsinformation, ärendespecifik information och bifogade bilagor. Val av kategorier bygger på den typ av information som återkommer i olika blanketter. Ärendespecifik information innehåller information som endast har med ett visst ärende att göra och inte efterfrågas i andra blankettyper än de som hanterar samma ärende.

Förutom dessa kategorier har även lagrum som påverkar ärendena, medborgarmålgrupp och mottagande förvaltning noterats.

4.3 Framtagande av objektplanen

Med utgång i ovan beskrivna Exceldokument har sedan informationen behandlats och omorganiserats, denna gång med ett objektorienterat angreppssätt som utgångspunkt. Detta för att så småningom skapa en objektplan med all den information som efterfrågas i blanketterna i olika klasser med tillhörande attribut. Klasserna fördelades sedan i grupper för att illustrera vilken information kommunen bör ansvara för, samt vilken information som olika nationella organ eller myndigheter bör ansvara för. Uppdelningen av ansvarsområden bygger på den information som respektive organisation eller myndighet redan i dag tillhandahåller. Uppgifter om den informationsmängd som myndigheterna och organisationerna i dag ställer till förfogande har hämtats från deras respektive hemsidor. Information som inte finns lagrad hos kommuner, myndigheter eller nationella organ har placerats under de organ som i dag hanterar likartad information.

4.4 Identifiering av tjänster och förslag till tjänsteprocesser

Kategorisering i kommunala tjänster med tillhörande processbeskrivning har skett utifrån en grundlig analys av de blanketter som i dag används. Förutom det har tidigare projekt med liknande mål studerats och resultatet från dem har beaktats.

I ett första steg har de blanketter som rört samma verksamhetsområde samlats in och sedan sorterats i kategorier respektive händelser. Ett konkret exempel på detta är att alla blanketter som rör barnomsorgen sorterats i en grupp. Utifrån denna grupp har den information som handlar om förskoleverksamhet sorterats i en kategori där ansökan, anmälan om vistelseschema med mera, är händelser inom kategorin. På detta sätt har sedan all information i blanketterna blivit klassad som kategori respektive händelse. Kategorierna har sedan fått benämningen tjänst, vilken i sin tur består av olika händelser som initieras av antingen en medborgare, ett företag, en förening eller kommunen. När dessa tjänster nyttjas startar en serie av händelser som bildar en tjänsteprocess. Avgörande i detta arbete är att definiera tjänsteprocessens början och vad som ska ha utträttats och uppnåtts för att processen ska anses vara avslutad och därmed ha skapat ett värde för den som initierat processen.

Helhets- och medborgarperspektivet har under hela arbetet varit i fokus och vikten av att sätta detta som prioritet diskuteras även i en rapport från statens kvalitets- och kompetensråd. Där föreslås en metod i tre steg för att identifiera värdeskapande verksamhetsprocesser för medborgare som uppfyller de politiska målen, regler och lagar. Stegen i detta tillvägagångssätt är följande:

1. Formulering av det politiska syftet. (Kan likställas med att formulera en verksamhets mål eller syfte. Här ska alltid brukarens behov sättas i centrum.)
2. Identifikation av medborgarprocesser utifrån ett medborgarperspektiv. (Beskriver hur den värdeskapande processen ser ut för den brukargrupp som identifierats.)
3. Styrning och utveckling av verksamheten för att öka värdeskapande. (Här bör stor vikt läggas på att se vilka aktörer som är verksamma i de olika delarna i processen.)⁹³

Föreliggande rapport bygger på steg ett, två och delar av steg tre på detta tillvägagångssätt.

⁹³ Processbaserad verksamhetsstyrning I staten (2004) s.94-95

5 Resultat

Målet med detta projekt har varit att organisera den information som i dag efterfrågas på kommuners blanketter när en medborgare, ett företag eller en förening vill ansöka, anmäla eller göra ett yttrande om något till kommunen. Avsikten är att förenkla för kommuner som med hjälp av IT vill bli en så kallad 24-timmarsmyndighet. De konkreta förslag i form av en objektplan och en tjänstehandbok som beskrivs i detta kapitel ger kommuner en övergripande bild av hur informationen kan hanteras. Eftersom resultatet i denna rapport är generaliserat behöver det dock omarbetas och justeras för att passa just den kommun som väljer att använda sig av det.

Som nämnts tidigare i rapporten är det inte bara ett verktyg som måste utvecklas för att en stor förändring inom en verksamhet ska bli bra. Även verksamhetens organisation behöver genomgå vissa förändringar. I kapitel 3.1 och 3.2 diskuteras processstyrning som en lämplig organisationsform för verksamheter. Förutom ett textavsnitt om hur varje tjänst kan utföras med ett processsynsätt illustreras de med flödesscheman. Varje tjänst som presenteras i tjänstehandboken följs således upp av en skiss på hur tjänsteprocessen, för just denna tjänst, skulle kunna se ut.

5.1 Vision

Det övergripande syftet om ett enklare sätt att kommunicera med kommunens olika förvaltningar och regeringens mål om en 24-timmarsmyndighet är utgångspunkt för visionen. Detta förslag bygger även på att kommunen betraktar sina medborgare som kunder och att det som kommunen erbjuder sina medborgare i form av tillstånd, omsorg av olika slag, med mera ses som tjänster till för dessa kunder. Kommunen måste även organiseras så att en tjänst kan sträcka sig över flera förvaltningar utan att servicen kring tjänsten blir lidande.

För medborgaren betyder detta att oavsett vilket ärende man har till kommunen så ska det räcka med en kontakt. Vad som sedan händer inom kommunens verksamhet, vilka olika förvaltningar som behöver godkänna eller tycka till i ärendet, ska medborgaren inte behöva engagera sig i. Medborgaren ska självfallet kunna få insikt i vad som händer och bli uppdaterad om hur långt i tjänsteprocessen ett ärende har kommit. Tanken är att varje kommunmedborgare, företag och förening ska få tillgång till en användarportal där alla kontakter med kommunen ska kunna initieras. Portalen är även den plats där medborgaren kan följa de aktiviteter som initieringen av en tjänst medför.

Informationen som lämnas i portalen ska lagras på ett sånt sätt att alla berörda parter ska kunna ta del av den. På det sättet kommer varje inblandad förvaltning och handläggare att få tillgång till den information som behövs för att fatta beslut i ett ärende. Medborgaren som initierat ärendet behöver då inte lämna in samma uppgifter flera gånger till olika förvaltningar för att få exempelvis ett tillstånd utfärdat av kommunen. Eftersom informationen lagras finns den kvar till nästa gång en användare vill initiera en tjänst hos kommunen. Användaren behöver då inte fylla i lika många uppgifter utan mer eller mindre bara bekräfta att de som lämnades förra gången fortfarande stämmer. Kommunikationen genom portalen skall även vara interaktiv. Med det menas att det som skrivs in där direkt kan lagras i en databas. Detta är skillnaden mellan dagens elektroniska blanketter. En elektronisk blankett är en blankett som kan nås via Internet och i många fall även fyllas i digitalt. När den sedan skickats behandlas den som vilken handskriven blankett som helst.

För handläggare på kommunen sparar interaktiva elektroniska blanketter mycket arbete. Istället för att ta emot pappersblanketter som skall behandlas och skickas runt kan handläggaren via sin dator få fram alla de aktuella uppgifter denna behöver för att kunna ta beslut i ett ärende. Beslutet lagras sedan i samma databas så att andra verksamheter kan ta del av det. Möjligheten finns även att konstruera systemet så att när en tjänst initieras samlas all information som en handläggare behöver automatiskt. Medborgaren som initierar tjänsten kan sedan se vad som redan finns lagrat och fylla i den information som saknas. På det sättet minskar risken att medborgaren behöver göra kompletteringar i ärendet. All information som behövs lämnas sedan automatiskt till lämplig ledig handläggare som inte behöver ägna tid åt att söka rätt på gammal information eller information som finns hos andra förvaltningar eller myndigheter. Många tjänster kan även hanteras helt automatiskt genom att regler och lagar programmeras in i systemet och att ifyllningsformulären är väl konstruerade. IT-systemet kan då jämföra den ifyllda informationen med de regler som gäller för tjänsten och fatta beslut. Detta är mest användbart när det handlar om utdelning av bidrag där den mesta informationen handlar om siffror. Automatiska processer sparar såväl tid som mänskliga resurser.

När en person flyttar och byter kommun kan information om dennas kontakter med kommunen följa med till den nya kommunen. På så sätt behöver till exempel inte en handikappad med kommunalt stöd och hjälp, starta om hela sökprocessen från början. Kommuner har olika regler och riktlinjer så detta behöver inte medföra att den sökande får exakt samma avtal med sin nya kommun men handläggning för att få hjälp blir enklare och tar förhoppningsvis kortare tid. På detta sätt minskar risken att en person hamnar mellan stolarna i flyttsituationer.

Hur det faktum att en och samma medborgare kan ha olika roller ska lösas är inte fullt definierat. En lösning är att om en medborgare är näringsidkare eller ordförande i en förening kan det bli en del av dennes personliga portal. Ett annat sätt är att denne har en portal som medborgare och en för företaget eller föreningen. Båda alternativen har både för- och nackdelar. Det är dock enklare för varje enskild individ om antalet portaler denna behöver hantera är så få som möjligt. Flera portaler betyder många lösenord att hålla ordning på och fler ställen att uppdatera information på. Detta leder många gånger till att lösenord glöms bort och att uppdateringar uteblir.

5.2 Objektplan

För att visionen ovan överhuvudtaget ska kunna bli verklighet behöver kommunernas verksamhet och den informationsmängd som verksamheten omfattar kartläggas. En början på detta arbete presenteras nedan i en objektplan. Objektplanen som presenteras visar vilken information som efterfrågas i de ca hundra blankettyper (bilaga 1) som legat till grund för detta projekt och i dag används inom kommunal förvaltning. Ett förslag på hur den kan lagras, vem som har ansvar för lagringen samt vem som har ansvar för att informationen är uppdaterad lämnas också. Först presenteras de klasser som bildar lämpliga objekt och sedan följer listor över de attribut som klasserna innehåller. Klasserna presenteras i grupper beroende på vilken offentlig verksamhet eller organisation som har ansvar för lagring av dem. För varje attribut presenteras sedan vem som har ansvar för att informationen är uppdaterad, härnäst kallad kvalitetsansvarig.

Av förklarliga skäl är inte samtliga kommunala blanketter behandlade i konstruktionen av denna objektplan. En av vinsterna med ett objektorienterat arbetssätt är att det lätt går att lägga till och dra ifrån information. Så är även fallet med denna objektplan, den går lätt att förändra för att passa framtida användare. Klasser kan lätt läggas till eller tas bort när det

behövs. Detsamma gäller attributen i klasserna. Objektplanen visas nedan medan dess attribut presenteras i bilaga 2.

5.2.1 Objektplan över den information som lagras av kommunen

Person

Näringsidkare

Förening

Adress e-post

Avfalls- abonnemang

Avlopp (enskilt)

Avlopp (Kommunalt)

Avtal

Avtalstyp

Barnomsorg

Barnomsorgstyp

Besiktning

Bidrag

Brandfarliga/ explosiva varor

Cistern

Dag/spillvatten

Faktura

Förenings- dokument

Kommun

Kompost

Markförhållande

Medlemsstatistik

Rutin

Sysselsättning	Tillstånd/certifikat	Uppdrag	Vara/produkt/ tjänst

Vattenförsörjning (enskilt)	Vattenförsörjning (kommunalt)	Insats från sociala myndigheten	Verksamhetsenhet

Värmeförsörjning	Värmepump	Yttrande	Ärende

Ärendekomfattning	Ärendetyp

5.2.2 Information som lagras nationellt och av andra organ än kommunen

Bolagsverket (näringslivsregistret)

Arbetsgivare	Företagsdokumnet	Bransch- organisation

Skatteverket

Civilstånd	Postadress	Telefonnummer

Lantmäteriet (fastighetsregistret)

Byggnad	Byggnadstyp	Fastighet	Konstruktion

Ritning

Röckkanal

(Respektive) bank

Bankinformation

(Respektive) elbolag

Elförsörjning

Fordonsregistret

Fordon

Svenska idrottsförbundet

Riksorganisation

Högskoleverket

Utbildning

5.3 Tjänstehandbok

Tjänstehandboken är skriven för att vara ett separat dokument och är en stor del av resultatet till detta projekt. Handboken i sin helhet presenteras i Bilaga 3. För att ge en inblick i

handbokens upplägg och innehåll presenteras detta nedan. Efter att ha läst detta går det lättare att sätta sig in i själva handboken.

5.3.1 Beskrivning av kapitel 1

Handboken är uppdelad i 6 kapitel. Det första kapitlet presenterar bakgrund, syfte, metod och förklaringar till upplägget av handboken. Kapitel 1.2 listar länkar till de kommunala hemsidorna som blanketterna är hämtade ifrån. Kapitel 1.3 listar de olika klientgrupper som identifierats i projektet. I kapitel 1.4 introduceras begreppen ”Helautomatisk hantering”, ”Halvautomatisk hantering”, ”Delvis automatisk hantering” som används i handboken för att kategorisera hur mycket av en tjänst som kan hanteras automatiskt, det vill säga helt utan manuell hantering. Kapitel 1.5 beskriver övergripande vad ett flödesschema är och hur det kan illustreras. Kapitel 1.6 ger en bild av hur många blanketter var och en av undersökningskommunerna har tillgängliga på deras respektive hemsidor. I kapitel 1.7 finns en sammanställning av de tjänster som identifieras och är föreslagna att ersätta de blanketter som i dag används för att samla in den informationsmängd som behövs för att handlägga dessa ärenden.

Varje tjänst har tilldelats ett id-nummer, namn och initierare. Med initierare menas den klienttyp som troligast kommer att starta en tjänsteprocess av den angivna sorten. I tabellen finns även angivet mottagare. Det handlar då inte om vilken person eller förvaltning som tar emot uppgifterna utan vilken typ av tjänst och i slutänden vilket IT-system som är lämpligt att använda. Den biten är inte presenterad i denna rapport. Händelser inom tjänsten listar, som namnet antyder, vilka händelser som kan inträffa i den angivna tjänsteprocessen.

5.3.2 Beskrivning av kapitel 2 – 5

Kapitel 2 – 5 är alla upplagda på samma sätt. Först kommer en övergripande förklaring av den klientgrupp som kapitlet hanterar och de likheter som finns mellan tjänsterna som är ämnade för given klientgrupp. Sedan beskrivs de tjänster som är ämnade för denna klientgrupp var och en för sig. Varje beskrivning börjar med information om vilka blanketter som i dag används för att hantera detta ärende. Nästa delkapitel listar vilka lagrum som tjänsten omfattas av. Sedan listas den information som i dag efterfrågas i blanketter rörande tjänsten. Därpå följande kapitel visar vilken förvaltning som är mest trolig att hantera tjänsten och vilken typ av tjänst det handlar om (även kallat ”automatiskt lottad till”). De två sista kapitlen innehåller en beskrivning av tjänsten och medföljande tjänsteprocess respektive ett flödesschema för tjänsteprocessen.

För varje tjänst borde det även finnas en beskrivning av vilka IT-system som ska hantera tjänsten. Detta har på grund av tidsbrist fallit utanför detta projekt, varför det kapitlet än så länge är tomt.

5.3.3 Beskrivning av kapitel 6

I kapitel 6 presenteras några av de delprocesser som behövs för att detta system skall fungera och därmed är av en nödvändig, icke värdeskapande, karaktär. Dessa tjänster initieras av kommunen och kan i de flesta fall ske som en ren inprogrammerad rutin. Kapitlet innehåller en beskrivning av processerna följt av ett flödesschema.

6 Slutsats och diskussion

Hur ska denna handbok och vision hanteras av en framtida användare och vilka fallgropar kan finnas? Det varierar från användare till användare och många justeringar kommer att behövas för att kunna implementera detta i en kommun. Här nedan presenteras tankar kring resultatet och informationssamhällets framväxt.

6.1 Den kommunala IT-utvecklingen

Svenska regeringens och EU-kommissionens mål att nå en 24-timmarsmyndighet innan år 2010 är både relevant och inte helt ouppnåeligt, åtminstone inte i Sverige. Att det handlar om en hel del vinster, såväl ekonomiska som tidsmässiga, borde vare sporre nog för kommuner och andra myndigheter att på allvar starta sitt arbete mot denna typ av myndighet. Vad är det då som gör att utvecklingen inte gått snabbare eller kommit längre?

Till viss del handlar det om att förändringen rör stora komplexa organisationer och att förändringen i sig är ett stort projekt. Förutom detta finns det en viss okunskap om hur IT-system fungerar och vilken kapacitet de kan ha vid rätt utformning. Många kommuner anser sig ha kommit långt i sitt arbete genom att göra blanketter och information tillgängliga på sina hemsidor. Visst är det en bit på väg men det sparar tyvärr inte så mycket tid när det kommer till handläggning av ärenden eller till tidsvinst för medborgare som ska fylla i dessa blanketter. Skillnaden mellan att skriva ut dem från datorn och att beställa dem via telefon är trots allt inte stor, förutom att de finns tillgängliga dygnet runt. IT-systemen har så mycket större kapacitet än detta och varför inte utnyttja det till fullo.

Fortfarande finns det regler och lagar som hindrar ett fullt interaktivt hanterande av ärenden till kommunen. Dessa behöver ses över och omformuleras och det är, som beskrivet i de inledande kapitlen i denna rapport, något som beslutsfattare på alla nivåer är medvetna om. Många ärenden kräver en signatur och så länge det inte finns något fullgott elektroniskt alternativ till detta blir det svårt att gå vidare. Detta hinder märks tydligt på kommunernas hemsidor. Många kommuner har valt att låta sina medborgare lämna in yttranden, förslag och klagomål direkt via ett elektroniskt formulär istället för att skriva ut en blankett som sedan skickas in. Yttranden, förslag och klagomål är exempel på ärenden som inte behöver någon underskrift. Det går alltså utmärkt att hantera dessa interaktivt.

6.1.1 Användning av Tjänstehandboken och dess innehåll

Ett råd till alla kommuner är således att våga omorganisera hela sin verksamhet för att på bästa sätt kunna nyttja de fördelar som ett IT-system kan ge. Tekniken är endast en del i en bra verksamhetsutveckling, inte själva utvecklingen som sådan. Man behöver ta arbetet mot en 24-timmarsmyndighet på allvar och se det som en chans att förändra såväl arbetsmönster som den teknik som används, för att kunna möta framtida förändringar på ett bra sätt. I de fall där en helt automatisk handläggning inte är möjlig på grund av att ärendet kräver manuell handläggning finns det säkert stora delar av processen som kan skötas automatiskt och därmed göra den effektivare. Våga därför se dessa möjligheter till förändring.

I utvecklingen är det även viktigt att låta medarbetarna få en roll och bli en del av förändringen. Detta för att skapa förtroende för den förändring som sker samt att få den att fortlöpa smidigare. Visa på nyttan med utvecklingen och var tydlig med varför den sker. Medborgarna kan bli en del av utvecklingen genom att de får delta i workshops som syftar till att föra projektet framåt. Det handlar inte om att ersätta personer endast för att spara pengar, det handlar om att ge effektivare service till medborgarna i dag, men framförallt i ett senare

skede då tillgången på arbetskraft har blivit mycket sämre. Pilotprojektet eServices Norrbotten visar på tydliga tidsmässiga och ekonomiska vinster med implementering av horisontell verksamhet istället för en vertikal sådan.

Rent tekniskt kan det vara bra att satsa på ett objektorienterat system även om det kan ta längre tid att utveckla. I gengäld blir det dock lättare att uppdatera och anpassa till andra system. Ett stort problem i dagsläget är att olika verksamheter inom den offentliga sektorn har varsitt IT-system som är svåra att bygga ihop och det har därför bildats digitala öar. Om målet är att informationen ska flöda fritt inom den offentliga förvaltningen kräver det även att det finns IT-stöd som gör detta möjligt. Utvecklas istället ett system som är lätt att förändra och bygga ut blir det i längden en mer prisvärd investering.

Tänkbart är även att en förändring mot elektroniskt hanterade ärenden inom offentliga sektorn kan medföra mindre diskriminering. Detta genom att ansökningar lättare kan göras helt anonyma. Handläggaren behöver inte veta vem som lämnat in en ansökan om tekniken sällar ut den information som handläggaren behöver för att ta beslut. Informationen som kommer handläggaren tillhanda behöver då inte innehålla uppgifter om exempelvis nationalitet eller kön. Det kan även blir lättare att upptäcka exempelvis bidragsfusk. Vad gäller fusk vid bidrag, borde ett väl integrerat och uppdaterat system kunna se exempelvis om en förälder tagit ut ersättning för vård av sjukt barn även om barnet varit på dagis.

Självfallet kommer inte alla vilja eller kunna använda Internet som enda kontaktlänk med den offentliga sektorn och det är inte heller meningen. 24-timmarsmyndigheten innehåller mål om att även ge medborgare möjlighet att använda andra tekniska plattformar än Internet samt att telefon och personliga möten även i fortsättningen ska vara ett alternativ i kontakten med kommuner och myndigheter. Den personliga kontakten bör aldrig nedvärderas. En övertro på tekniken och dess kapacitet är aldrig bra och det är viktigt att bära med sig. När lagar och regler programmeras in i IT-system försvinner en viss del av möjligheten till undantag. Att se avgörande nyanser i framför allt ansökningshandlingar blir också svårare. Därför behövs även i fortsättningen manuell handläggning inom många tjänster och manuella kontroller av systemen.

Tjänstehandbokens roll i utvecklingen kan med fördel användas som en katalog över vilken information som hanteras i en kommun och som en inspiration till omorganisering av själva verksamheten.

6.1.2 Framtida projekt

En fortsättning på detta projekt är att titta närmare på de föreslagna verksamhetsprocesserna och anpassa dem till någon av Sveriges kommunala verksamheter där de sedan ska kunna implementeras. I det arbetet ingår även att lägga till de kommunala tjänster som inte behandlats i denna rapport samt att titta på lämpliga tekniska system som kan användas för att göra den framtagna visionen till verklighet. I dagsläget innefattar inte tjänstehandboken något avsnitt om hur medarbetarmedverkan i införandet av processtyrning inom offentliga verksamheter kan ske. Det är något som med fördel kan inkluderas i en ny version av en liknande handbok.

7 Referenser

Böcker

Apelkrans, Mats. Åbom, Carita Åbom. (2001). OOS/UML – En objektorienterad systemutvecklingsmodell för processororienterad affärsutveckling, Studentlitteratur, Lund.

Davenport, Thomas H (1993). Process innovation – reengineering work through information technology, Harvard Business School Press; Boston, Massachusetts, USA

Strand, Lotta. (2003). UML & RUP –Att lyckas med oo-projekt, DocuSys, Stockholm.

Rapporter för EU-kommissionen

”eEurope – Ett informationssamhälle för alla”, Meddelande om kommissionens initiativ inför Europeiska rådets extramöte i Lissabon den 23 och 24 mars år 2000.

”eEurope2005: Ett informationssamhälle för alla – En handlingsplan inför Europeiska rådet i Sevilla, den 21-22 juni 2002” KOM(2002) 263, 28.5.2002 Bryssel.

”Halvtidsöversyn av eEurope2005”, KOM(2004) 108, 18.2.2004 Bryssel.

”i2010 – det europeiska informationssamhället för tillväxt och sysselsättning”, KOM(2005)229 och SEK(2005) 717, 1.6.2005 Bryssel.

”i2010 – Första årsrapporten om det europeiska informationssamhället” KOM(2006)215 och SEK(2006) 604, 19.5.2006 Bryssel.

Rapporter för Svenska staten

Förordning med instruktion för verket för förvaltningsutveckling, SFS 2005:860 utfärdat den 17 november 2005. (<http://62.95.69.3/SFSdoc/05/050860.PDF>)

Processbaserad verksamhetsstyrning I staten – från ärende till medborgare. (2004) en rapport från statens kvalitets- och kompetensråd samt ekonomistyrningsverket.

Statskontoret (2004:27). Den offentliga förvaltningen i e-samhället (<http://www.statskontoret.se/upload/Publikationer/2004/200427.pdf> (070206))

Övriga rapporter

Engström, Anne och Salehi-Sangari, Esmail. (2006) Veerksamhetsutveckling och e-tjänster inom offentlig sektor: Erfarenheter från pilotprojektet ”eServices Nottbotten”. Luleå tekniska universitet.

Nilsson, Björn .(2004) Metodhäfte processmodellering – ett sätt att tydliggöra verksamhetens arkitektur, Astrakan strategisk utbildning AB.

Steneskog, Gösta. Ericsson, Gustaf. (2005). Att lyckas med processinförande, Astrakan strategisk utbildning AB

Begreppsanalys med modellering astrakan. (2003). Astrakan strategisk utbildning AB

Change Managment – att vara framgångsrik i förändring. Version 1.3. Astrakan strategisk utbildning AB

Delrapport e-förvaltningsutveckling i Sveriges kommuner 2006. (2006) Sveriges kommuner och landsting. (<http://kikaren.skl.se/artikeldokument.asp?C=5354&A=29798&FileID=124275&NAME=rapport+e%2Df%F6rv+enk%E4t.pdf> (070209))

Sambrukplattform (2004) (<http://www.sambruk.se/download/18.70c5f153108d7c77dae800045/Sambruksplattformsrapporten.pdf> (070206))

Utveckla snabbare, billigare och som en del av vardagen – resultat av pilotprojektet eServices Norrbotten, (2006). Luleå. (<http://www.eservices.nu/main.php/eServices%20Norrbotten%20slutrapport%20från%20piloten.pdf?fileitem=2180107> (070216))

Hemsidor

<http://ec.europa.eu/idabc/en/document/6410/414>, eGovernment Factsheet - Sweden – Strategy. (070205)

<http://ec.europa.eu/idabc/en/document/6412/414>, eGovernment Factsheet - Sweden - National Infrastructure. (070205)

www.eservices.nu, Avslutade projekt. (070207)

www.sambruk.se, Pågående projekt & Genomförda projekt. (070206)

Sammanställning av vika blankettyper som ligger till grund för projektet

	Anmälan av livsmedelsanläggning
	Anmälan om alkoholförsäljning (folköl)
	Anmälan om arbetslöshet
	Anmälan om avställning av cistern
	Anmälan om bankkonto för utbetalningar
	Anmälan om behov av god man
	Anmälan om brandfarlig & explosiva varor
	Anmälan om bruk av cistern
	Anmälan om egen anläggning
	Anmälan om enskild avloppsanläggning
	Anmälan om föreståndare för brandfarliga varor
	Anmälan om installation av värmepump
	Anmälan om kompostering av hushållsavfall
	Anmälan om kvalitetsansvarig
	Anmälan om lokal för undervisning, vård eller omhändertagande
	Anmälan om meritförteckning för sökande av serveringstillstånd
	Anmälan om miljöfarlig verksamhet
	Anmälan om nya uppgifter
	Anmälan om offentlig lokal / hygieniska lokaler
	Anmälan om olägenhet (buller, störande ljud)
	Anmälan om parkeringstillstånd funktionshindrade
	Anmälan om specialkost
	Anmälan om syskonplats
	Anmälan om tobaksförsäljning
	Anmälan om uppgifter om kassaregister
	Anmälan om utsedd serveringsansvarig personal
	Anmälan om ändrad sophämtning/latrin/slam
	Anmälan om ändring av livsmedelsanläggning
	Anmälan om ändring i bostadsbidrag
	Anmälan till avgiftsfri förskola 3h/dag (lekis)
	Anmälan till bostadskö
	Anmälan till gymnasieskolan
	Anmälan till kommunalt vatten/avlopp
	Anmälan till skollunch
	Anmälan till tomtkö
	Anmälan/registrering av förening
	Ansökan av träningstider i idrottslokal
	Ansökan bostadsbidrag (hyrd bostad)
	Ansökan om anställning
	Ansökan om att byta skola/daghem utan att man flytter
	Ansökan om barnomsorgsplats
	Ansökan om bidrag för ledarutbildning
	Ansökan om bidrag för viss aktivitet
	Ansökan om bostadsanpassning

	Ansökan om bostadsbidrag (bostadsrätt, småhus mm)
	Ansökan om bygglov/rivningslov
	Ansökan om egen omhändertagande av toalettavfall
	Ansökan om färdtjänst
	Ansökan om förhandsbesked
	Ansökan om godkännande av livsmedelsanläggning
	Ansökan om godkännande av livsmedelsföretag
	Ansökan om inackorderingstillägg
	Ansökan om insatser från äldreomsorgen
	Ansökan om investeringsbidrag
	Ansökan om ledighet för elev
	Ansökan om lokalbidrag
	Ansökan om lokalt aktivitetsstöd
	Ansökan om lotteriverksamhet §15 & § 16
	Ansökan om lotteriverksamhet §17
	Ansökan om lov omsorg
	Ansökan om LSS
	ansökan om permanent serveringstillstånd
	Ansökan om reseersättning
	Ansökan om riksfärdtjänst
	Ansökan om skolskjuts (pga. särskilda skäl)
	Ansökan om särskilt boende
	Ansökan om särskola/gymnasiesärskola
	Ansökan om tillstånd att hantera brandfarliga & explosiva varor
	Ansökan om tillstånd för egensotning
	Ansökan om tillstånd för utökad serveringstid vid enstaka tillfälle
	Ansökan om verksamhetsstöd
	Ansökan om ändrade ägarförhållande och serveringstillstånd
	Ansökan om insats enligt socialtjänstlagen
	-bilaga projektbeskrivning (till bygg/rivningsanmälan)
	-bilaga Rivningsplan (till rivningsanmälan)
	-bilaga teknisk beskrivning (till bygganmälan)
	Bokning av utrustning
	Bygganmälan
	Felanmälan
	In och utflyttnings anmälan
	Inkomstanmälan
	Klagomål
	Läkarutlåtande vid ansökan om färdtjänst
	Läkarutlåtande vid ansökan om parkeringstillstånd
	Medborgarförslag
	Medgivande av autogiro
	Medgivande från granne
	Medgivande om god man
	Medgivande om hantering av personuppgifter
	Personuppgifter om vårdnadshavare flyttar från kommunen
	Redovisning av medlemmar/närvarokort
	Redovisning evenemang med arrangörsstöd

	Schema för barnomsorg
	Skriftlig redogörelse av brandskydd
	Tillstånd att servera alkoholdrycker Enstaka tillfälle/tidsperiod till allmänheten
	Tillstånd att servera alkoholdrycker Enstaka tillfälle/tidsperiod till slutet sällskap
	Uppsägning av barnomsorg
	Vårdnadshavares inkomstuppgifter

Uppgifter om vilka attribut varje klass innehåller

Objektplanen är i högsta grad utbyggbar och kommer att bli justerade för att passa den kommun som väljer att implementera denna. Listningen av attributen är grovt gjord och är till för att få en känsla av hur det kan se ut beroende på kommun och val av system. Även om ansvaret för lagringen av information är enligt objektplanen ovan kan ansvaret för att uppdatera informationen (attributen) i dessa objekt ligga på andra verksamheter eller individer. Uppgifter om vem som är lämplig att ansvara för ajourhållningen av informationen visas nedan.

Vissa klasser är benämnda <<Code list>> vilket betyder att de listar olika varianter av klasstypen. De klasser som är kursiverade är tilläggsklasser till den närmaste ovanför icke kursiverade klassen och finns inte med ritad i objektplanen men förtydligar bilden ytterligare. De kursiverade klasserna är inte heller anpassad till den alfabetiska ordningen.

Adress (post)	Kvalitetsansvarig
Gatuadress	Skatteverket
Postnummer	Skatteverket
Postort	Skatteverket

Adress (e-post)	Kvalitetsansvarig
E-postadress	Individ/näringsidkaren/förening

Arbetsgivareregister <<Code list>>	Kvalitetsansvarig
Lista på alla registrerade arbetsgivare i Sverige.	Bolagsverket (näringslivsregistret)

Avfallsabonnemang	Kvalitetsansvarig
Hämtningsintervall	Kommunen
Typ av kärl	Fastighetsägaren
Storlek på kärl	Fastighetsägaren
Typ av avfall	Fastighetsägaren
Kompost	Fastighetsägaren

Avlopp (eget/gemensamt)	Kvalitetsansvarig
Brunnsfabrikat	Lantmäteriet (fastighetsregistret)
Infiltration	Fastighetsägaren
Markbädd	Fastighetsägaren
Mineringsverk	Fastighetsägaren
Slamskiljare fabrikat	Fastighetsägaren
Slamavledare fabrikat	Fastighetsägaren
Avstånd till vattentäkt	Lantmäteriet (fastighetsregistret)

Avlopp (kommunalt)	Kvalitetsansvarig
Abonnemang	Kommunen

Avtal	Kvalitetsansvarig
Startdatum	Kommunen
Slutdatum	Kommunen
Utgifter	Individ/näringsidkaren/förening
Inkomster	Individ/näringsidkaren/förening

Berörda parter	Individ/näringsidkaren/förening
----------------	---------------------------------

Avtalstyp <<Code list>>	Kvalitetsansvarig
Hysesavtal	Ägaren
Köpeavtal	Köparen
Samarbetsavtal	Någon av ingående parter

Bankinformation	Kvalitetsansvarig
Kontonummer	Respektive bank
Clearingnummer	Respektive bank
Plusgironummer	Respektive bank
Bankgironummer	Respektive bank
Tillgångar	Respektive bank
Skulder	Respektive bank
Intyg på investeringskapital	Respektive bank

Barnomsorg	Kvalitetsansvarig
Föreståndare	Kommunen
Barn	Kommunen
Barnschema	Individ
Personal	Kommunen
Personalschema	Kommunen
Namn	Kommunen
Adress	Skatteverket

Barnomsorgstyp <<Code List>>	Kvalitetsansvarig
Dagis	Kommunen
Förskola	Kommunen
Skolbarnomsorg	Kommunen
Dagbarnvårdare	Kommunen

Besiktning	Kvalitetsansvarig
Vad som är besiktat	Kommunen
Datum för senaste besiktning	Kommunen
Resultat	Kommunen
Rekommenderad åtgärd	Kommunen
Utfört av person/organisation	Kommunen

Bidrag <<Code List>>	Kvalitetsansvarig
Barnbidrag	Försäkringskassan
Bostadsbidrag	Försäkringskassan
Studiebidrag	CSN
Bilstöd från försäkringskassan	Försäkringskassan
Bostadsanpassningsbidrag	Försäkringskassan
Inackorderingstillägg	Kommunen
Resebidrag	Kommunen
Föreningsbidrag	Kommunen
Verksamhetsbidrag	Kommunen

Branschorganisation <<Code List>>	Kvalitetsansvarig
Lista på alla branschorganisationer i Sverige	Lämpligt register

Brandfarlig/explosiv vara (hantering)	Kvalitetsansvarig
--	--------------------------

Typ av vara/produkt	Individ/näringsidkaren
Användningsområde	Individ/näringsidkaren
Mängd	Individ/näringsidkaren
Brandklass	Räddningsverket
Tillstånd	Räddningsverket
Ansvarig person	Individ/näringsidkaren

Byggnad	Kvalitetsansvarig
Typ av byggnad	Lantmäteriet (fastighetsregistret)
Antal våningar ovan mark	Lantmäteriet (fastighetsregistret)
Antal våningar under mark	Lantmäteriet (fastighetsregistret)
Antal rum	Lantmäteriet (fastighetsregistret)
Antal kök	Lantmäteriet (fastighetsregistret)
Antal WC	Lantmäteriet (fastighetsregistret)
Antal Dusch/bad enheter	Lantmäteriet (fastighetsregistret)
Antal tvättstugor	Lantmäteriet (fastighetsregistret)
Mått/areal	Lantmäteriet (fastighetsregistret)
Högst antal tillåtna personer/rum	Räddningsverket

Byggnadstyp <<Code list>>	Kvalitetsansvarig
Enfamiljshus permanent boende	Lantmäteriet (fastighetsregistret)
Enfamiljshus fritidsboende	Lantmäteriet (fastighetsregistret)
Flerfamiljshus	Lantmäteriet (fastighetsregistret)
Jordbruksfastighet	Lantmäteriet (fastighetsregistret)
Hotell	Lantmäteriet (fastighetsregistret)
Restaurang	Lantmäteriet (fastighetsregistret)
Kontorshus	Lantmäteriet (fastighetsregistret)

Flerfamiljshus	Kvalitetsansvarig
Antal trapphus	Lantmäteriet (fastighetsregistret)
Antal lägenheter	Lantmäteriet (fastighetsregistret)
Antal hissar	Lantmäteriet (fastighetsregistret)
Antal hyresgäster	Fastighetsägaren
Hyra/lägenhet	Fastighetsägaren

Jordbruksfastighet	Kvalitetsansvarig
Antal djurplatser	Lantmäteriet (fastighetsregistret)
Typ av djurplatser	Lantmäteriet (fastighetsregistret)
Utrymme för rastning av djuren	Fastighetsägaren
Utrymmen för skötsel av djuren	Fastighetsägaren

Hotell	Kvalitetsansvarig
Antal sängplatser	Fastighetsägaren
Antal hissar	Lantmäteriet (fastighetsregistret)

Restaurang	Kvalitetsansvarig
Antal bord	Näringsidkaren
Antal platser	Näringsidkaren

Kontorshus	Kvalitetsansvarig
Antal kontor	Fastighetsägaren
Antal företag	Fastighetsägaren

Cistern	Kvalitetsansvarig
Fabrikat	Fastighetsägaren
Storlek	Fastighetsägaren
Placering	Fastighetsägaren
Besiktning	Kommunen
Installationsår	Kommunen
Innehåll	Fastighetsägaren

Civilstånd <<Code List>>	Kvalitetsansvarig
Gift	Skatteverket
Sambo	Skatteverket
Ogift	Skatteverket

Dag/spillvatten <<Code List>>	Kvalitetsansvarig
Beskrivning av omhändertagande om det görs på egen hand.	Fastighetsägaren
Kommunalt	Kommunen

Elförsörjning	Kvalitetsansvarig
Elleverantör	Respektive elbolag
Typ av abonnemang	Respektive elbolag

Faktura	Kvalitetsansvarig
Faktura information	Kommunen

Fastighet	Kvalitetsansvarig
Namn	Lantmäteriet (fastighetsregistret)
Ägare	Lantmäteriet (fastighetsregistret)
Fastighetsbetäckning	Lantmäteriet (fastighetsregistret)
Besöksadress	Lantmäteriet (fastighetsregistret)
Byggnad	Lantmäteriet (fastighetsregistret)
Byggår	Lantmäteriet (fastighetsregistret)
Avlopp	Kommunen
Vattenförsörjning	Kommunen
Elförsörjning	Respektive elbolag
Värmeförsörjning	Fastighetsägaren
Avfallsabonnemang	Kommunen
Ventilation	Lantmäteriet (fastighetsregistret)
Röckkanaler	Lantmäteriet (fastighetsregistret)
Kompost	Fastighetsägaren
Cistern	Kommunen
Besiktning	Kommunen
Avslutande ärenden	Kommunen
Tillstånd/certifikat	Kommunen
Verksamhet/er som sker i fastigheten	Fastighetsägaren
Brandtekniskbyggnadsklass	Räddningsverket
Brandteknisk utrustning	Räddningsverket
Närlägnade fastigheter	Lantmäteriet (fastighetsregistret)
Tidigare användningsområde	Lantmäteriet (fastighetsregistret)
Konstruktioner	Lantmäteriet (fastighetsregistret)
Markförhållanden	Kommunen
Ritning på fastighet	Lantmäteriet (fastighetsregistret)

Fordon	Kvalitetsansvarig
---------------	--------------------------

Märke	Vägverket
Registreringsnummer	Vägverket
Skatt	Vägverket
Besiktning	Vägverket
Registreringsbevis	Vägverket

Förening	Kvalitetsansvarig
Namn	Förening
Organisationsnummer	Skatteverket
Föreningsnummer	Kommunen
Adress	Skatteverket
Telefonnummer	Skatteverket
Faxnummer	Skatteverket
e-postadress	Förening
Adress till hemsida	Förening
Kommun	Skatteverket
Bankinformation	Respektive bank
Datum för föreningens bildande	Förening
Riksorganisation	Respektive riksorganisation
Verksamhet	Förening
Verksamhetsår	Förening
Medlemsstatistik	Förening
Medlemsavgift	Förening
Ordförande	Förening
Kassör	Förening
Sekreterare	Förening
Kontaktperson	Förening
Firmatecknare	Förening
Lämpliga föreningsdokument	Förening
Avtal som föreningen ingått	Förening
Specialanpassningar (ex för funktionshindrade)	Förening

Föreningsdokument <<Code List>>	Kvalitetsansvarig
Beslut om föreningens bildande	Förening
Föreningsstadgar	Förening
Kopia av ansökan till riksorganisation	Förening
Verksamhetsberättelse	Förening
Årsbokslut	Förening
Verksamhetsplan	Förening
Budget	Förening
Revisionsberättelse	Revisor

Företag	Kvalitetsansvarig
Organisationsnummer	Skatteverket
Företagsnamn	Bolagsverket (näringslivsregistret)
Förvaltnings/företagsnummer	Kommunen
Produktions-/tjänstenheter per år	Näringsidkaren
Årsomsättning	Bolagsverket (näringslivsregistret)
Anställda	Bolagsverket (näringslivsregistret)
Personer med specialansvar (serveringsansvariga, ansvariga för brand- och explosiva varor etc.)	Kommunen
Specialutrustning/redskap	Näringsidkaren
utbredning	Bolagsverket (näringslivsregistret)
Avgiftsklassificering	Kommunen

Alla tillstånd och certifikat som hör till Näringsidkaren	Kommunen
De företagsdokument som behövs	Näringsidkaren
Rutiner för drift av företaget	Näringsidkaren
Ägare	Bolagsverket (näringslivsregistret)
Bankinformation	Respektive bank
Arbetsgivarregistret	Bolagsverket (näringslivsregistret)
Vara/produkt/tjänst	Bolagsverket (näringslivsregistret)
Besöksadress	Bolagsverket (näringslivsregistret)
Faktureringsadress	Bolagsverket (näringslivsregistret)
Telefonnummer	Bolagsverket (näringslivsregistret)
e-post	Näringsidkaren
Hemsida	Näringsidkaren
Branschorganisation	Respektive branschorganisation
Företagsbildningsdatum	Bolagsverket (näringslivsregistret)
Verksamhetens omfattning (året om, periodvis, tillfälligt)	Näringsidkaren
Verksamhetens ”dygnsrytm” (tider på dygnet då verksamheten pågår)	Näringsidkaren
Fastigheter	Lantmäteriet (fastighetsregistret)
Lokaler	Lantmäteriet (fastighetsregistret)
Fordon	Vägverket
Besiktning	Kommunen

Företagsdokument <<Code List>>	Kvalitetsansvarig
Företagsstadgar	Näringsidkaren
Årsmötesprotokoll	Näringsidkaren
Beskrivning av flödet av personal	Bolagsverket (näringslivsregistret)
Beskrivning av flödet på varor	Bolagsverket (näringslivsregistret)
Beskrivning av verksamheten	Näringsidkaren
Beskrivning av särskilda arbetsmoment	Näringsidkaren
Finansieringsplan	Näringsidkaren
Budget	Näringsidkaren
Köpe-/arrendeavtal	Näringsidkaren
Aktiefördelning	Bolagsverket (näringslivsregistret)
Bevis på momsregistrering	Bolagsverket (näringslivsregistret)

Insats från sociala myndigheten <<Code list>>	Kvalitetsansvarig
LSS	Kommunen
Socialtjänst	Kommunen

Kommun <<Code list>>	Kvalitetsansvarig
Alla kommuner i Sverige	Staten

Kompost	Kvalitetsansvarig
Fabrikat	Ägaren
Storlek	Ägaren
Kapacitet	Ägaren
Antal användare	Ägaren
Person ansvarig för komposten	Ägaren

Konstruktion	Kvalitetsansvarig
Bärande delar	Fastighetsägaren
Väggmaterial	Fastighetsägaren

Golvmaterial	Fastighetsägaren
Isolering	Fastighetsägaren
Takmaterial	Fastighetsägaren
Fasadmaterial	Fastighetsägaren
Fasadfärg	Fastighetsägaren
Grundkonstruktion	Fastighetsägaren
Skyddsanordning	Räddningsverket

Markförhållanden	Kvalitetsansvarig
Markbäddsredovisning	Fastighetsägaren
Siktanalys	Fastighetsägaren

Medlemsstatistik (förening)	Kvalitetsansvarig
Antal medlemmar	Föreningen
Antal medlemmar/åldersgrupp	Föreningen
Antal ledare	Föreningen
Ledarutbildning	Föreningen
Antal sammankomster	Föreningen
Antal deltagare/sammankomst	Föreningen

Nationalitet	Kvalitetsansvarig
Alla nationaliteter som bor i Sverige	Skatteverket

Person	Kvalitetsansvarig
Personnummer	Skatteverket
Namn	Skatteverket
Sysselsättning	Individ
Körkort	Vägverket
Parkeringsstillstånd	Kommunen
Andra tillstånd/certifikat	Kommunen
Uppdrag som ej är knutet till arbetet	Individ
Adress	Skatteverket
Telefon	Nummerupplysningen
Bankinformation	Respektive bank
Civilstånd	Skatteverket
Barn	Skatteverket
Boende	Individ
Företag	Bolagsverket (näringslivsregistret)
Nationalitet	Skatteverket
Utbildning	Högskoleverket
Fastighet	Lantmäteriet (fastighetsregistret)
Bidrag	Kommunen/försäkringskassan
Vårdnadshavare	Skatteverket

Riksorganisation (idrott etc.) <<Code List>>	Kvalitetsansvarig
Lista över alla riksorganisationer i Sverige	Respektive riksorganisation

Ritning <<Code List>>	Kvalitetsansvarig
Situationsplan	Fastighetsägaren
Nybyggnadskarta	Fastighetsägaren
Fasadritning	Fastighetsägaren
Sektionsritning	Fastighetsägaren
Planritning	Fastighetsägaren

Teknisk beskrivning	Fastighetsägaren
Skyddsrumsritning	Fastighetsägaren
Ritning över vattenförsörjning	Fastighetsägaren
Ritning över avlopp	Fastighetsägaren
El-ritning	Fastighetsägaren
Relationsritning	Fastighetsägaren
Lokalbeskrivning	Fastighetsägaren
Kompostritning	Fastighetsägaren

Rutin <<Code list>>	Kvalitetsansvarig
Beskrivning av reningsmetoder	Näringsidkaren
Beskrivning av saneringsmetoder	Näringsidkaren
Beskrivning av riskinventering	Näringsidkaren
Beskrivning av kemikaliehantering	Näringsidkaren
Beskrivning av egenkontroller	Näringsidkaren
Beskrivning av skötsel och drifrutiner	Näringsidkaren
Beskrivning av rutiner vid brand	Näringsidkaren
Beskrivning av rutiner vid olyckor	Näringsidkaren

Röckanal	Kvalitetsansvarig
Fabrikat	Fastighetsägaren
Bränsletyp	Fastighetsägaren
Tillverkningsår	Fastighetsägaren
Placering	Fastighetsägaren
Ritning över hur röckkanalen går i fastigheten (av typen ritning)	Fastighetsägaren

Sysselsättning <<Code List>>	Kvalitetsansvarig
Arbete	Individ
Studier	Individ
Arbetssökande	Individ
Föräldraledig	Individ
Pensionär	Individ

Arbete	Kvalitetsansvarig
Arbetsgivare	Bolagsverket, kommun, landsting mfl.
Lön	Näringsidkaren, kommun, landsting mfl
Kontaktuppgift	Näringsidkaren, kommun, landsting mfl
Befattning	Näringsidkaren, kommun, landsting mfl
Arbetstider	Näringsidkaren, kommun, landsting, individ, mfl

Studier	Kvalitetsansvarig
Skola (universitet/högskola/komvux mm)	Högskoleverket
Kurser	Högskoleverket
Inkomst	Individ
Start för studier	Högskoleverket
Beräknad slutdatum	Individ

Arbetssökande	Kvalitetsansvarig
"Startdatum"	Arbetsförmedlingen
inkomst	skatteverket

Föräldraledighet	Kvalitetsansvarig
Från datum	Försäkringskassan
Till datum	Försäkringskassan
Inkomst	Försäkringskassan

Pensionär	Kvalitetsansvarig
Inkomst	Försäkringskassan

Telefonnummer <<Code List>>	Kvalitetsansvarig
Privata fasta telefonnummer	Nummerupplysningen
Privata mobila telefonnummer	Nummerupplysningen
Övriga fasta telefonnummer	Nummerupplysningen
Övriga mobila telefonnummer	Nummerupplysningen
Faxnummer	Nummerupplysningen

Tillstånd/Certifikat <<Code List>>	Kvalitetsansvarig
Tillstånd för hantering av brandfarliga/explosiva varor	Räddningsverket
Körkort	Vägverket
Yrkeslegitimationer	Respektive branschorganisation/utlysare
Servering stillstånd	Kommunen
Tillstånd att sälja Tobak	Kommunen
Tillstånd att sälja ÖL	Kommunen
Färdtjänstillstånd	Kommunen
Parkeringsstillstånd	Kommunen
Bevis på miljögodkännande	Räddningsverket
Uppehållstillstånd	Migrationsverket
Utsläppsrättigheter	Kommunen
Bygglov	Kommunen

Uppdrag <<Code List>>	Kvalitetsansvarig
God man	Skatteverket
Förvaltare	Skatteverket
Fosterförälder	Skatteverket

Utbildning	Kvalitetsansvarig
Genomförda utbildningar	Högskoleverket
Pågående utbildning	Högskoleverket
Betyg	Högskoleverket
Lärosäte	Högskoleverket
Examina	Högskoleverket

Vara/produkt/tjänst	Kvalitetsansvarig
Beskrivning av vara produkt tjänst som ett företag handlar med.	Bolagsverket (näringslivsregistret)

Vattenförsörjning enskilt	Kvalitetsansvarig
Beskrivning av den enskilda/gemensamma vatten anläggningen.	Kommunen

Vattenförsörjning Kommunalt	Kvalitetsansvarig
Beskrivning av det kommunala abonnemanget.	Kommunen

Verksamhetsenhet <<Code List>>	Kvalitetsansvarig
---	--------------------------

Lista över de verksamhetsenheter som finns inom ett företag eller liknande.	Bolagsverket (näringslivsregistret)
---	-------------------------------------

Värmeförsörjning <<Code list>>	Kvalitetsansvarig
El	Respektive elleverantör
Olja	Fastighetsägare
Vedeldning	Fastighetsägare
Fjärrvärme	Fastighetsägare
Värmepump	Fastighetsägare

Värmepump	Kvalitetsansvarig
Vart värmen tas från (bergvärme, jordvärme, sjövärme, ytvattenvärme osv.)	Fastighetsägare
Fabrikat	Fastighetsägare
Effekt	Fastighetsägare
Köldmedium	Fastighetsägare
Köldbärare	Fastighetsägare
Köldmediekrets	Fastighetsägare
Installatör	Fastighetsägare
Installationsdatum	Fastighetsägare

Yttrande <<Code List>>	Kvalitetsansvarig
Grannemedgivande	Kommunen
Brandskyddsdokument	Räddningsverket
Medgivande av behandling av personuppgifter	Individ
Yttranden från läkare	Läkaren

Ärende	Kvalitetsansvarig
Ärendets omfattning	Individ/fastighetsägaren/näringsidkaren/förening
Startdatum	Individ/fastighetsägaren/näringsidkaren/förening
Färdigställandedatum	Individ/fastighetsägaren/näringsidkaren/förening
Entreprenörer	Individ/fastighetsägaren/näringsidkaren/förening
Kvalitetsansvarig	Individ/fastighetsägaren/näringsidkaren/förening
Säkerhets/skyddsåtgärder	Individ/fastighetsägaren/näringsidkaren/förening
Kostnader	Individ/fastighetsägaren/näringsidkaren/förening
Förväntat avfall	Individ/fastighetsägaren/näringsidkaren/förening
Byggnadsråd	Kommunen
Kommunal assistans	Kommunen
Färdigställandeskydd	Entreprenören
Kontraktplan	Individ/fastighetsägaren/näringsidkaren/förening
Bygghetsförsäkrans	Entreprenören
Produktplan/beskrivning	Individ/fastighetsägaren/näringsidkaren/förening

Ärendes art <<Code List>>	Kvalitetsansvarig
Nytt projekt	Individ/fastighetsägaren/näringsidkaren/förening
Förändring av befintlig byggnad	Individ/fastighetsägaren/näringsidkaren/förening
Påbyggnad	Individ/fastighetsägaren/näringsidkaren/förening
Rivning	Individ/fastighetsägaren/näringsidkaren/förening
Nystartad verksamhet	Individ/näringsidkaren/förening
Utökning av verksamhet	Individ/näringsidkaren/förening
Ändrade ägarförhållanden	Individ/näringsidkaren/förening
Avslutad verksamhet	Individ/näringsidkaren/förening

Ärendes omfattning <<Code List>>	Kvalitetsansvarig
----------------------------------	-------------------

Berörd yta/areal/mängd	Individ/fastighetsägaren/näringsidkaren/förening
Berörd verksamhet/er	Individ/näringsidkaren/förening
Berörda fastigheter	Individ/fastighetsägaren/näringsidkaren/förening
Berörda personer	Individ/fastighetsägaren/näringsidkaren/förening

Tjänstehandbok

-för hanteringen av kommunala e-tjänster

Av: Lena Marcusson 2007

1. Kommunala blanketter

Den här tjänstehandboken redovisar en översikt av de tjänster som identifierats genom att gå igenom ett stort antal kommunala webbplatser. Översikten innehåller en beskrivning över tjänsten som sådan, vilken klientgrupp den vänder sig till, vilket lagrum som ligger till grund för den, vilken verksamhet som är mottagare av tjänsten och dessutom en genomgång av vilken information som hanteras i tjänsten, vilken information som bör vara tillgänglig för att kunna automatisera intag, ankomstregistrering , etc. så mycket som möjligt.

Arbetet har bedrivits med fokus på att hitta kommunala blankettöversikter, så att det ska vara möjligt att göra jämförelser mellan flera kommuner. Dessa blankettplatser redovisas nedan. Ambitionen har också varit att möjliggöra jämförelser på verksamhets/ klient/ eller ärendetypsnivå.

Arbetet har bedrivits i följande steg.

1. Hitta blankett-siter
2. Identifiera tjänster (ärendetyper)
3. Samla länkar per ärendetyp
4. Extrahera/aggregera samtliga blanketter

Tjänsterna är grupperade efter ”typ”, men grupperingen kan lätt göras om till annan struktur. Med ”typ” avses här ”resultatet”, vad ärendet levererar när det är klart.

1.1. Kommunövergripande blankettställen

Nedan listas de kommuner som haft blanketter representerade i denna undersökning:

[Arvidsjaur](#)

[Arvika](#)

[Burlöv](#)

[Dals-Ed](#)

[Gotland](#)

- Gotlands kommun erbjuder även interaktiva tjänster, se högerspalten på www.gotland.se

[Gullspång](#)

[Huddinge](#)

[Jönköping](#)

[Kungsbacka](#)

[Kungsör](#)

[Lekeberg](#)

[Lidköping](#)

[Linköping](#)

[Malå](#)

[Norrtälje](#)

[Skinnskatteberg](#)

Sävsjö
[Trelleborg](#)
[Upplands Väsby](#)
[Uppsala](#)
[Västervik](#)
[Ånge](#)

- inkluderar ingen sida där alla blanketter är samlade

Totalt har 22 svenska kommuner i olika storlekar och från olika regioner legat till grund för denna undersökning. De har inte valts ut på ett vetenskapligt sätt utan har placerat sig högst på Googles sökmotor när det gäller kommunala blanketter. Rimligtvis är de så pass många att de tillsammans bildar det nödvändiga underlaget för att kunna dra slutsatser och skapa generiska tjänster.

1.2. Blankettställen per förvaltning

Oftast redovisas blanketter per verksamhetsområde och förvaltning. För att underlätta informationsinhämtningen finns här en sammanställning av de olika förvaltningarnas blankettställen. Förvaltningarnas namn skiljer sig från kommun till kommun så de förvaltningar som redovisas nedan är ett sammandrag av dem som påträffats hos kommunerna. I resterande del av handboken kommer mottagande förvaltning presenteras för samma tjänst, där är ofta flera alternativ uppräknade.

Barn och utbildning	Bostad och byggande	Kultur och Fritid	Miljö och hälsa	Näringsliv och företag	Påverkan och demokrati	Vård, omsorg och stöd
Arvidsjaur	Arvidsjaur	Arvidsjaur	Arvidsjaur	Arvidsjaur	Arvidsjaur	Arvidsjaur
Arvika	Arvika	Arvika	Arvika	Arvika	Arvika	Arvika
Burlöv	Burlöv	Burlöv	Burlöv	Burlöv	Burlöv	Burlöv
Dals-Ed	Dals-Ed	Dals-Ed	Dals-Ed	Dals-Ed	Dals-Ed	Dals-Ed
Gotland	Gotland	Gotland	Gotland	Gotland	Gotland	Gotland
Gullspång	Gullspång	Gullspång	Gullspång	Gullspång	Gullspång	Gullspång
Huddinge	Huddinge	Huddinge	Huddinge	Huddinge	Huddinge	Huddinge
Jönköping	Jönköping	Jönköping	Jönköping	Jönköping	Jönköping	Jönköping
Kungsbacka	Kungsbacka	Kungsbacka	Kungsbacka	Kungsbacka	Kungsbacka	Kungsbacka
Kungsör	Kungsör	Kungsör	Kungsör	Kungsör	Kungsör	Kungsör
Lekeberg	Lekeberg	Lekeberg	Lekeberg	Lekeberg	Lekeberg	Lekeberg
Lidköping	Lidköping	Lidköping	Lidköping	Lidköping	Lidköping	Lidköping
Linköping	Linköping	Linköping	Linköping	Linköping	Linköping	Linköping
Malå	Malå	Malå	Malå	Malå	Malå	Malå
Norrtälje	Norrtälje	Norrtälje	Norrtälje	Norrtälje	Norrtälje	Norrtälje
Skinskatteberg	Skinskatteberg	Skinskatteberg	Skinskatteberg	Skinskatteberg	Skinskatteberg	Skinskatteberg
Sävsjö	Sävsjö	Sävsjö	Sävsjö	Sävsjö	Sävsjö	Sävsjö
Trelleborg	Trelleborg	Trelleborg	Trelleborg	Trelleborg	Trelleborg	Trelleborg
Upplands Väsby	Upplands Väsby	Upplands Väsby	Upplands Väsby	Upplands Väsby	Upplands Väsby	Upplands Väsby
Uppsala	Uppsala	Uppsala	Uppsala	Uppsala	Uppsala	Uppsala
Västervik	Västervik	Västervik	Västervik	Västervik	Västervik	Västervik
Ånge	Ånge	Ånge	Ånge	Ånge	Ånge	Ånge

1.3. Identifierade roller

De roller vi har identifierat i de blanketter som vi har hittat är:

”medborgare”
”medborgare med barn”
”medborgare med fastighet”
”näringsidkare”
”näringsidkare med fastighet”
”förening”
”förening med fastighet”

Dessa kommer i fortsättningen benämnas klienter.

1.4. Effektiviseringspotential för tjänstehantering⁹⁴

För att ge en bild av hur dessa tjänster kan hanteras när det gäller handläggning har tjänsterna kategoriserats i tre olika nivåer. Nivåerna visar hur stor del av tjänstehantering som kan hanteras automatiskt, det vill säga utan mänsklig handläggning. Tre nivåer av automatisering har använts, dessa är:

”Helautomatisk hantering”
”Halvautomatisk hantering”
”Delvis automatisk hantering”

”Helautomatisk hantering” benämner tjänster där samtliga delar av handlägningsprocessen kan hanteras automatiskt. Dessa tjänster har tydliga regler och riktlinjer för hur de ska beredas. Därför kan de omvandlas till algoritmer och alla steg i handläggningen kan programmeras in i systemet.

”Halvautomatisk hantering” benämner tjänster där stora delar av handläggningen kan hanteras automatiskt. I dessa fall är regler och riktlinjer tydliga men det kan ändå i en del fall krävas en mänsklig värdering i beredningen av dem då det är fråga om bedömningar och utredningar.

”Delvis automatisk hantering” benämner de tjänster där en viss del i beredningsprocessen alltid kräver mänskliga värderingar av en handläggare. De delar i tjänsten som är ren informationshämtning samt fördelning på lämplig handläggare kan dock ske helt automatiskt.

Detta visar att alla typer av tjänster kan effektiviseras även om de har moment som behöver mänsklig värdering och/eller tolkningar. Receptet är att programmera in så många regler och riktlinjer i processen som möjligt samt att automatisera hämtning av den information som behövs för att bereda tjänsterna. På det sättet serveras handläggare med kompletta handlingar och all information som behövs för att ta beslut i tjänsten. De

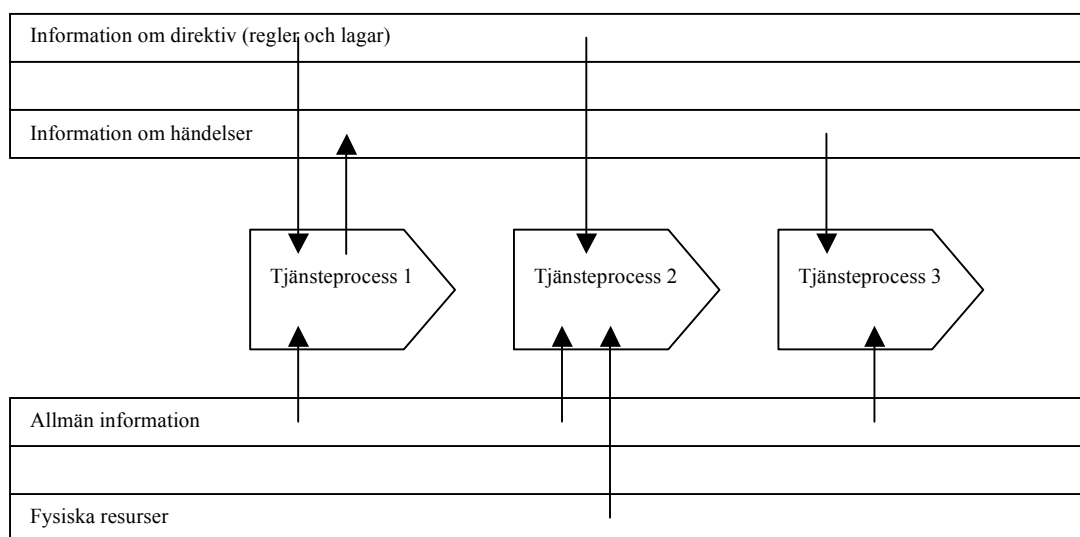
⁹⁴ Näslund, Hans. (2004). ”Potential för inre effektivisering av offentlig förvaltning – genom automatiserad elektronisk ärendehantering.”

behöver alltså inte lägga tid på att kontakta andra avdelningar eller myndigheter för att få den information som behövs för att göra rätt värdering av tjänsten.

Att tänka på är att de kategoriseringar som gjorts i denna handbok endast är förslag från ett utifrånperspektiv och därför kan ha en del brister. Förhoppningen är dock att handboken kan visa på att effektiviseringspotentialen i många fall är mycket stor och att den därmed kan vara en grund för vidare analyser.

1.5. Flödesscheman

De flödesschemana som illustrerar tjänsteprocesserna bör i vissa fall betraktas som delar i större processer. I själva verket kan dessa föregås eller efterföljas av flera processer inom den kommunala verksamheten. Figur 1 nedan visar hur olika processer kan följa efter varandra samt hur information och fysiska resurser flödar till, från och mellan olika processer. De flödesscheman som finns illustrerade i denna handbok kan således betraktas som en del i ett större sammanhang. Även om inte alla processer som presenteras i handboken har föregående eller efterkommande processer befinner de sig i ett ”rum” med information som kommer till och från processen på det sätt som figur 1 illustrerar.



Figur 1 – Visar hur olika processer kan följas av varandra och hur information och resurser flödar till, från och mellan dessa processer.⁹⁵

1.6. Sammanställning antal blanketter

Här presenterar en lista på hur många blankettyper varje kommun har tillgänglig på respektive hemsida.

Kommun	Antal tillgängliga
--------	--------------------

⁹⁵ Inspirerad av Björn Nilssons figurer i: Metodhäfte processmodellering – ett sätt att tydliggöra verksamhetens arkitektur, Astrakan Utbildning 2004. Statskontoret 2004:30

	blanketter på kommunens hemsida.
Arvidsjaur	59
Arvika	47
Burlöv	28
Dals-Ed	30
Gotland	105
Gullspång	40
Huddinge	122
Jönköping	133
Kungsbacka	132
Kungsör	15
Lekeberg	36
Lidköping	35
Linköping	83
Malå	27
Norrtälje	38
Skinnskatteberg	37
Sävsjö	20
Trelleborg	68
Upplands Väsby	79
Uppsala	Otydlig sida
Västervik	46
Ånge	41

1.7. Sammanställning av tjänster

Här nedan redovisas de föreslagna tjänster som skapats utifrån de blanketter som ingått i undersökningen. De är grupperade efter klientgrupp och här visas även vilka händelser som ingår i vardera tjänsteprocess, vilken förvaltning som tjänsten utförs av samt vem som initierar tjänsten. Med mottagare menas vilken typ av tjänst det är och i en väl integrerad organisation kan en anmälning, ansökan eller ett yttrande tas emot på samma sätt oberoende av vilken typ av anmälan, ansökan eller yttrade det handlar om. Varje tjänst presenteras mer utförligt i handbokens kapitel 2-5.

Klientgrupp medborgare/privatpersoner

Tjänste ID	Tjänst i klartext	Händelser inom tjänsten	Mottagare	Tjänst initieras av
1.1	Personportal	skapande, uppdatering	Anmälan	Medborgaren
1.2	Mottagande om klagomål	mottagning, åtgärd, svar	Anmälan	Medborgaren
1.3	Medborgarförslag	mottagande, åtgärd, svar	Yttrande	Medborgaren
1.4	Mottagande av yttranden	inlämning, ändring, förfrågan, lagring	Yttrande	Medborgaren
1.5	Förmedling av bostäder/tomter	intresseanmälan, avanmälan av intresse, fördelning objekt, kontrakt	Ansökan/anmälan	Medborgaren
1.6	Försäljning av	intresseanmälan,	Ansökan/anmälan	Medborgaren

	bostäder/tomter	avanmälan av intresse, fördelning objekt, försäljning		
1.7	Barnomsorg/skolbarn omsorg	anmälan om behov, inlägg av schema, ändring av schema, anmälan om specialmat	Ansökan/anmälan	Medborgaren
1.8	Skola	ledighetsansökan, ansökan om förflyttning, flyttanmälan, anmälan om specialmat, skolskjuts	Ansökan/anmälan	Kommunen – deltjänster initieras av medborgaren
1.9	Gymnasieskola	ansökan till gymnasieskolan, ansökan om förflyttning, anmälan om specialmat, skolskjuts, resebidrag, inackorderingsbidrag	Ansökan/anmälan	
1.10	Godman/förmyndare	anmälan om behov, anmälan om person, matchning, godkännande, uppföljning	Anmälan	Medborgaren
1.11	Äldreomsorg	ansökan om speciellt boende, ansökan om hemtjänst, färdtjänst, värdering och utdelning tjänsterna, avanmälan/ändring av tjänsterna, fakturering	Ansökan	Medborgaren
1.12	Handikappomsorg	ansökan, ändring, värdering, utfärdande, fakturering	Ansökan	Medborgaren
1.13	Utfärdande av tillstånd till färdtjänst	ansökan, ändring, avanmälan, utfärdande/registrering, fakturering	Ansökan	Medborgaren
1.14	Bostadsanpassningsbidrag	ansökan, ändring, avanmälan, utfärdande	Ansökan	Medborgaren
1.15	Särskilt boende	ansökan, ändring, avanmälan, utfärdande, fakturering	Ansökan	Medborgaren
1.16	Bostadsbidrag	ansökan, ändring, utdelning, kontroll	Ansökan	Medborgaren
1.17	Utfärdande av parkeringstillstånd	ansökan, ändring, avanmälan, utfärdande,	Ansökan	Medborgaren

		fakturering		
1.18	Anställning	utlysning av tjänst, mottagande av intresseanmälan, intervjuer, fördelning, svar.	Ansökan	Medborgaren

Klientgrupp – Näringsidkare

Tjänste ID	Tjänst i klartext	Händelser inom tjänsten	Mottagare	Tjänst initieras av
2.1	Företagsportal/ företagsregister	skapande, uppdatering	Anmälan	Näringsidkare
2.2	Ölförsäljning	anmälan, kontroller, förbjudande	Anmälan	Näringsidkare
2.3	Tobaksförsäljning	anmälan, kontroller, förbjudande	Anmälan	Näringsidkare
2.4	Serveringstillstånd	ansökan, ändringar, tillståndutfärdande, kontroller	Ansökan	Näringsidkare
2.5	Tillstånd att bedriva livsmedelsföretag	ansökan, ändring, besiktning, utfärdande av tillstånd, förbjudande	Ansökan	Näringsidkare
2.6	Tillstånd att sköta hygienisk/offentlig lokal	ansökan, ändring, besiktning, utfärdande av tillstånd, förbjudande	Ansökan	Näringsidkare

Klientgrupp – förening

Tjänste ID	Tjänst i klartext	Händelser inom tjänsten	Mottagare	Tjänst initieras av
3.1	Föreningsportal/ föreningsregister	registrering, nya uppgifter, avregistrering	Anmälan	Föreningen
3.2	Uthyrning/förmedling av lokaler	anmälan av behov, fördelning, utdelning av nycklar, fakturering, ändringar, uppsägning	Ansökan/anmälan	Föreningen
3.3	Uthyrning av utrustning	bokning, avbokning, fakturering	Anmälan	Föreningen
3.4	Föreningsbidrag	ansökan, behandling, utbetalning, avslag	Ansökan	Föreningen
3.5	Tillstånd att bedriva lotteriverksamhet	ansökan, ändringar, behandling, utbetalning, avslag	Ansökan	Föreningen

Klientgrupp – samtliga

Tjänste	Tjänst i klartext	Händelser inom	Mottagare	Tjänst initieras av
---------	-------------------	----------------	-----------	---------------------

ID		tjänsten		
4.1	Autogirobetalning	anmälan, uppsägning, registrering	Anmälan	Fastighetsägare ⁹⁶ /kommun beroende på omständighet
4.2	Bygglov/Rivningslov	ansökan, anmälan, utfärdande, avslag	Ansökan	Fastighetsägare
4.3	Cistern	anmälan, ändringar, besiktning, godkännande, förbud	Anmälan	Fastighetsägare
4.4	Vatten	anmälan, ändring, fakturering	Anmälan	Fastighetsägare
4.5	Utfärdande av tillstånd att ha eget vatten/avlopp	ansökan, behandling, utfärdande, avslag, ändring av avloppsabbonemang.	Ansökan	Fastighetsägare
4.6	Avfallshantering	anmälan, schemaskapande, ändringar, kontroller, fakturering	Anmälan	Fastighetsägare
4.7	Utfärdande av tillstånd att bedriva kompostering	anmälan, ändringar, ändring av sophämtning	Ansökan	Fastighetsägare
4.8	Utfärdande av tillstånd att ta hand om latrinavfall	anmälan, ändring, avslag, tillstånd, kontroller	Ansökan	Fastighetsägare
4.9	Utfärdande av tillstånd att utföra egensothning	ansökan, behandling, utfärdande, avslag	Ansökan	Fastighetsägare
4.10	Utfärdande av tillstånd att hantera brandfarliga/explosiva varor	ansökan, ändringar, avslag, tillstånd, kontroller	Ansökan	Medborgaren
4.11	Utfärdande av tillstånd att bedriva miljöfarlig verksamhet	ansökan, behandling, utfärdande, avslag	Ansökan	Medborgaren
4.12	Torghandel	ansökan, ändringar, utfärdande av tillstånd, kontroller, fakturering	Ansökan	Medborgare/ Näringsidkare/ förening
4.13	Uthyrning av parkeringsplatser	ansökan, upplägg av lediga platser, uppsägning, utdelning, fakturering.	Ansökan	Medborgare/ näringsidkare/ förening

Förutom dessa tjänster som kommunen erbjuder de olika klientgrupperna sker processer som initieras av kommunen och är nödvändiga för att detta system skall fungera. Dessa processer är fakturering, kontroll/besiktning och påminnelse om uppdatering av portaler. Båda dessa processer kan initieras automatiskt av systemet vid ett förutbestämt datum eller manuellt av handläggare på kommunen.

⁹⁶ Fastighetsägare kan vara medborgare, näringsidkare eller förening som är ägare av en fastighet.

Innehållsförteckning

1. Kommunala blanketter	1
1.1. Kommunövergripande blankettställen.....	1
1.2. Blankettställen per förvaltning.....	2
1.3. Identifierade roller	3
1.4. Effektiviseringspotential för tjänste hanteringen.....	3
1.5. Flödesscheman.....	4
1.6. Sammanställning antal blanketter	4
1.7. Sammanställning av tjänster.....	5
Innehållsförteckning	9
2. Tjänster som berör klientgrupp: Privatperson.....	15
2.1. Felanmälan/klagomål	15
2.1.1. Informationssökning.....	16
2.1.2. Länkar till blanketter.....	16
2.1.3. Lagrum.....	16
2.1.4. Information som hanteras.....	16
2.1.5. Ytterligare behov, förslag etc.	17
2.2. Medborgarförslag.....	18
2.2.1. Informationssökning.....	18
2.2.2. Länkar till blanketter.....	18
2.2.3. Lagrum.....	18
2.2.4. Information som hanteras.....	18
2.2.5. Ytterligare behov, förslag etc.	19
2.3. Mottagande av yttranden	19
2.3.1. Informationssökning.....	20
2.3.2. Länkar till blanketter.....	20
2.3.3. Lagrum.....	20
2.3.4. Information som hanteras.....	20
2.3.5. Ytterligare behov, förslag etc.	21
2.4. Förmedling av bostäder.....	21
2.4.1. Informationssökning.....	21
2.4.2. Länkar till blanketter.....	22
2.4.3. Lagrum.....	22
2.4.4. Information som hanteras.....	22
2.4.5. Ytterligare behov, förslag etc.	23
2.5. Försäljning av bostäder och tomter	23
2.5.1. Informationssökning.....	24
2.5.2. Länkar till blanketter.....	24
2.5.3. Lagrum.....	24
2.5.4. Information som hanteras.....	24
2.5.5. Ytterligare behov, förslag etc.	25
2.6. Barnomsorg/skolbarnomsorg.....	25
2.6.1. Informationssökning.....	26
2.6.2. Länkar till blanketter.....	26
2.6.3. Lagrum.....	27

2.6.4. Information som hanteras.....	27
2.6.5. Ytterligare behov, förslag etc.	29
2.7. Skola.....	29
2.7.1. Informationssökning.....	30
2.7.2. Länkar till blanketter.....	30
2.7.3. Lagrum.....	30
2.7.4. Information som hanteras.....	30
2.7.5. Ytterligare behov, förslag etc.	33
2.8. Gymnasieskola	33
2.8.1. Informationssökning.....	33
2.8.2. Länkar till blanketter.....	33
2.8.3. Lagrum.....	34
2.8.4. Information som hanteras.....	34
2.8.5. Ytterligare behov, förslag etc.	36
2.9. God man/förmyndare.....	36
2.9.1. Informationssökning.....	36
2.9.2. Länkar till blanketter.....	36
2.9.3. Lagrum.....	37
2.9.4. Information som hanteras.....	37
2.9.5. Ytterligare behov, förslag etc.	38
2.10. Äldreomsorg	39
2.10.1. Informationssökning	39
2.10.2. Länkar till blanketter	39
2.10.3. Lagrum.....	40
2.10.4. Information som hanteras	40
2.10.5. Ytterligare behov, förslag etc.	41
2.11. Handikappomsorg.....	41
2.11.1. Informationssökning	41
2.11.2. Länkar till blanketter	41
2.11.3. Lagrum.....	42
2.11.4. Information som hanteras	42
2.11.5. Ytterligare behov, förslag etc.	43
2.12. Färdtjänstillstånd.....	43
2.12.1. Informationssökning	43
2.12.2. Länkar till blanketter	44
2.12.3. Lagrum.....	44
2.12.4. Information som hanteras	44
2.12.5. Ytterligare behov, förslag etc.	45
2.13. Bostadsanpassningsbidrag	46
2.13.1. Informationssökning	46
2.13.2. Länkar till blanketter	46
2.13.3. Lagrum.....	47
2.13.4. Information som hanteras	47
2.13.5. Ytterligare behov, förslag etc.	48
2.14. Särskilt boende	48
2.14.1. Informationssökning	48
2.14.2. Länkar till blanketter	48
2.14.3. Lagrum.....	49

2.14.4. Information som hanteras	49
2.14.5. Ytterligare behov, förslag etc.	50
2.15. Bostadsbidrag	50
2.15.1. Informationssökning	50
2.15.2. Länkar till blanketter	51
2.15.3. Lagrum.....	51
2.15.4. Information som hanteras	51
2.15.5. Ytterligare behov, förslag etc.	52
2.16. Utfärdande av parkeringstillstånd	52
2.16.1. Informationssökning	52
2.16.2. Länkar till blanketter	53
2.16.3. Lagrum.....	53
2.16.4. Information som hanteras	53
2.16.5. Ytterligare behov, förslag etc.	54
2.17. Anställning.....	55
2.17.1. Informationssökning	55
2.17.2. Länkar till blanketter	55
2.17.3. Lagrum.....	56
2.17.4. Information som hanteras	56
2.17.5. Ytterligare behov, förslag etc.	57
3. Tjänster som berör klientgrupp: Näringsidkare.....	58
3.1. Företagsportal och företagsregister	58
3.1.1. Informationssökning.....	59
3.1.2. Länkar till blanketter.....	59
3.1.3. Lagrum.....	59
3.1.4. Information som hanteras.....	59
3.1.5. Ytterligare behov, förslag etc.	60
3.2. Tillstånd att bedriva folköförsäljning	61
3.2.1. Informationssökning.....	61
3.2.2. Länkar till blanketter.....	61
3.2.3. Lagrum.....	62
3.2.4. Information som hanteras.....	62
3.2.5. Ytterligare behov, förslag etc.	63
3.3. Tillstånd att bedriva tobaksförsäljning	63
3.3.1. Informationssökning.....	63
3.3.2. Länkar till blanketter.....	63
3.3.3. Lagrum.....	64
3.3.4. Information som hanteras.....	64
3.3.5. Ytterligare behov, förslag etc.	64
3.4. Utfärdande av serveringstillstånd	65
3.4.1. Informationssökning.....	65
3.4.2. Länkar till blanketter.....	65
3.4.3. Lagrum.....	66
3.4.4. Information som hanteras.....	66
3.4.5. Ytterligare behov, förslag etc.	68
3.5. Tillstånd att bedriva livsmedelsföretag/-anläggning	68
3.5.1. Informationssökning.....	68
3.5.2. Länkar till blanketter.....	69

3.5.3. Lagrum.....	69
3.5.4. Information som hanteras.....	69
3.5.5. Ytterligare behov, förslag etc.	71
3.6. Tillstånd att sköta hygienisk-/offentliglokal.....	71
3.6.1. Informationssökning.....	72
3.6.2. Länkar till blanketter.....	72
3.6.3. Lagrum.....	72
3.6.4. Information som hanteras.....	72
3.6.5. Ytterligare behov, förslag etc.	74
4. Tjänster som berör klientgrupp: förening	74
4.1. Föreningsportal och föreningsregister.....	75
4.1.1. Informationssökning.....	75
4.1.2. Länkar till blanketter.....	75
4.1.3. Lagrum.....	75
4.1.4. Information som hanteras.....	75
4.1.5. Ytterligare behov, förslag etc.	77
4.2. Uthyrning/förmedling av lokaler	77
4.2.1. Informationssökning.....	77
4.2.2. Länkar till blanketter.....	77
4.2.3. Lagrum.....	78
4.2.4. Information som hanteras.....	78
4.2.5. Ytterligare behov, förslag etc.	79
4.3. Uthyrning av utrustning	80
4.3.1. Informationssökning.....	80
4.3.2. Länkar till blanketter.....	80
4.3.3. Lagrum.....	81
4.3.4. Information som hanteras.....	81
4.3.5. Ytterligare behov, förslag etc.	82
4.4. Föreningsbidrag	83
4.4.1. Informationssökning.....	83
4.4.2. Länkar till blanketter.....	83
4.4.3. Lagrum.....	84
4.4.4. Information som hanteras.....	84
4.4.5. Ytterligare behov, förslag etc.	86
4.5. Tillstånd till att hålla lotteriverksamhet	87
4.5.1. Informationssökning.....	87
4.5.2. Länkar till blanketter.....	87
4.5.3. Lagrum.....	87
4.5.4. Information som hanteras.....	88
4.5.5. Ytterligare behov, förslag etc.	89
5. Tjänster som berör samtliga klientgrupper	90
5.1. Autogiroanmälan.....	90
5.1.1. Informationssökning.....	90
5.1.2. Länkar till blanketter.....	90
5.1.3. Lagrum.....	90
5.1.4. Information som hanteras.....	91
5.1.5. Ytterligare behov, förslag etc.	92
5.2. Bygglov/Rivningslov	92

5.2.1. Informationssökning.....	92
5.2.2. Länkar till blanketter.....	92
5.2.3. Lagrum.....	93
5.2.4. Information som hanteras.....	93
5.2.5. Ytterligare behov, förslag etc.	96
5.3. Cistern	96
5.3.1. Informationssökning.....	96
5.3.2. Länkar till blanketter.....	96
5.3.3. Lagrum.....	97
5.3.4. Information som hanteras.....	97
5.3.5. Ytterligare behov, förslag etc.	98
5.4. Kommunalt vatten/avlopps abonnemang.....	99
5.4.1. Informationssökning.....	99
5.4.2. Länkar till blanketter.....	99
5.4.3. Lagrum.....	100
5.4.4. Information som hanteras.....	100
5.4.5. Ytterligare behov, förslag etc.	101
5.5. Tillstånd att hålla eget/gemensamt avlopp	101
5.5.1. Informationssökning.....	101
5.5.2. Länkar till blanketter.....	102
5.5.3. Lagrum.....	102
5.5.4. Information som hanteras.....	102
5.5.5. Ytterligare behov, förslag etc.	103
5.6. Avfallsabonnemang	104
5.6.1. Informationssökning.....	104
5.6.2. Länkar till blanketter.....	104
5.6.3. Lagrum.....	105
5.6.4. Information som hanteras.....	105
5.6.5. Ytterligare behov, förslag etc.	106
5.7. Tillstånd att bedriva egen kompostering	106
5.7.1. Informationssökning.....	106
5.7.2. Länkar till blanketter.....	106
5.7.3. Lagrum.....	107
5.7.4. Information som hanteras.....	107
5.7.5. Ytterligare behov, förslag etc.	108
5.8. Tillstånd att hantera toalettavfall.....	109
5.8.1. Informationssökning.....	109
5.8.2. Länkar till blanketter.....	109
5.8.3. Lagrum.....	109
5.8.4. Information som hanteras.....	109
5.8.5. Ytterligare behov, förslag etc.	111
5.9. Tillstånd att utföra egen sotning.....	111
5.9.1. Informationssökning.....	111
5.9.2. Länkar till blanketter.....	111
5.9.3. Lagrum.....	112
5.9.4. Information som hanteras.....	112
5.9.5. Ytterligare behov, förslag etc.	113
5.10. Tillstånd att hantera brandfarliga/explosiva varor	113

5.10.1. Informationssökning	114
5.10.2. Länkar till blanketter	114
5.10.3. Lagrum.....	114
5.10.4. Information som hanteras	114
5.10.5. Ytterligare behov, förslag etc.	116
5.11. Tillstånd att bedriva miljöfarlig verksamhet.....	116
5.11.1. Informationssökning	116
5.11.2. Länkar till blanketter	116
5.11.3. Lagrum.....	117
5.11.4. Information som hanteras	117
5.11.5. Ytterligare behov, förslag etc.	118
5.12. Uthyrning av parkeringsplatser.....	119
5.12.1. Informationssökning	119
5.12.2. Länkar till blanketter	119
5.12.3. Lagrum.....	120
5.12.4. Information som hanteras	120
5.12.5. Ytterligare behov, förslag etc.	121
6. Övriga processer	122
6.1. Fakturering	122
6.1.1. Ytterligare behov, förslag etc.	122
6.2. Kontroller och besiktningar.....	122
6.2.1. Ytterligare behov, förslag etc.	122
6.3. Uppdateringar av portaler	123
6.3.1. Ytterligare behov, förslag etc.	123
6.4. Påminnelser om att nyttja en tjänst	123
6.4.1. Ytterligare behov, förslag etc.	123

2. Tjänster som berör klientgrupp: Privatperson

Alla kommunmedborgare ges tillgång till en privat medborgarportal där denna kan sköta sina kontakter med kommunen. Där går det att hitta de tjänster som kommunen erbjuder sina medborgare och genom att klicka på den tjänst medborgaren vill använda får han/hon den information han/hon behöver kring den aktuella tjänsten. Genom att klicka på tjänsten kan medborgaren även initiera önskan om att få en tjänst utförd. Här kan medborgarna även se hur långt i processen som en initierad tjänst har kommit. Medborgaren kan även avbryta en process i de fall denna anser sig tillfredställd med det som redan utförts eller om nya uppgifter ändrat situationen för tjänsten. För att logga in i denna portal använder sig medborgaren av ett inloggningsID som kan vara en typ av kundnummer i kommunen eller personnumret, plus ett personligt lösenord.

I vissa fall är det inte medborgaren som tar initiativet till en tjänst utan kommunen. Detta kan ske automatiskt som en i förväg inprogrammerad rutin men även initieras av en handläggare/anställd på kommunen. Medborgaren får i dessa fall meddelande om att en kontakt initierats från kommunen via e-post och kan därefter logga in i portalen och där fortsätta tjänsteprocessen.

Således betyder detta att samtliga nedan beskrivna tjänster startar med att medborgaren loggar in i sin portal, alternativt får ett meddelande av kommunen att göra detta. I och med att en medborgare loggat in i sin portal har denna möjlighet och skyldighet att se om de personuppgifter som finns angivna om honom/henne är korrekta. I de fall något inte stämmer, exempelvis om personen har bytt e-postadress skall detta ändras i portalen. Detta för att medborgaren ska kunna ta del av kommunens tjänster och på annat sätt kunna interagera med kommunen även i fortsättningen. Vid varje tjänst visas även de uppgifter som finns lagrade och som är av betydelse för den initierade tjänsten. Användaren kan kontrollera att dessa är aktuella och ändra det som inte stämmer. Vid ändring i samband med en tjänst kommer detta att lagras som nya uppgifter i kommunens databas.

För att personer som lämnar ut sina personuppgifter i databasen skall känna sig trygga med detta tillämpas personuppgiftslagen i alla tjänster utan undantag.

2.1. Felanmälan/klagomål

Tjänsten syftar till att ge medborgare möjlighet att lämna in felanmälan och klagomål till kommunen. Den initieras av den medborgaren som har något att klaga på. Till kategorin felanmälan/klagomål hör bulleranmälan, anmälan/klagomål på väghållning, offentliga parker/byggnader eller dylikt, klagomål på hur medborgare blir behandlade av offentligtanställda och liknande tjänstern.

2.1.1. Informationssökning

Informationsmängden som ligger till grund för denna tjänst är en sammanställning av den information som finns i alla blanketter som i dagsläget används för att lämna in felanmälan och klagomål av olika slag.

2.1.2. Länkar till blanketter

Anmälan om klagomål och felanmälan
Arvidsjaur
Arvika
Burlöv
Dals-Ed
Gotland
Gullspång
Huddinge
Jönköping
Kungsbacka
Kungsör
Lekeberg
Lidköping
Linköping
Malå
Norrtälje
Skinnskatteberg
Sävsjö
Trelleborg
Upplands Väsby
Uppsala
Västervik
Ånge

2.1.3. Lagrum

Felanmälan och anmälan om klagomål regleras av: **förvaltningslagen 1986:223, kommunallagen 1991:900 samt vistelslagen 1985:206**. Anmälan om olägenhet regleras, förutom redan nämnda lagar, även av **lagen om tillsyn över hundar och katter 1943:459**.

2.1.4. Information som hanteras

2.1.4.1. Inloggning

MedborgarID (alternativt personnummer)

Lösenord

2.1.4.2. Om den som anmäler

Informationstyp
Namn
Telefon
e-Post

Bostadsadress
Postadress

2.1.4.3. Övrig information som hanteras

Informationstyp	Förklaring
Kommunal verksamhet	Vilken kommunal verksamhet som tjänsten gäller.
Typ av fel/olägenhet	
Felet olägenhetens adress/lokalisering	
Relation till felet/olägenheten	Boende, anhörig, biståndshandläggare mm.
Beskrivning av felet/olägenheten	
Tidpunkt och datum för det inträffade	
Kostnader pga felet/olägenheten	
Önskad kontaktform	Hur anmälaren vill bli kontaktad. Kan i vissa fall ange önskan om anonymitet.

2.1.4.4. Filer/dokument som bifogas

Utförlig beskrivning på det som anmälan gäller.

2.1.4.5. Mottagande förvaltning

Tekniska kontoret/ Tekniska myndighetsenheten/ Miljö och hälsoskydd

2.1.4.6. Automatiskt lottad till

Mottagare ”Anmälan”

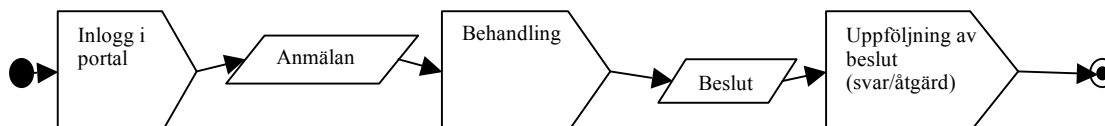
2.1.4.7. Mottagande system

2.1.4.8. Föranleder åtgärd

Tjänsten kan handläggas delvis automatiskt, information kan samlas automatiskt och lämnas till lämplig handläggare för värdering. När anmälan om fel eller olägenhet inkommit bör uppföljning ske av vad som händer i tjänsten. Förslagsvis sätts ett datum för när anmälan inkommit, detta kan ske automatiskt. Efter ett på förhand bestämt antal dagar sker en kontroll av vad som hänt i tjänsten i de fall tjänsten ej registrerats som slutfört.

2.1.5. Ytterligare behov, förslag etc.

Förslag på flödesschema för denna tjänst:



2.2. Medborgarförslag

Tjänsten syftar till att ge medborgare möjlighet att lämna förslag till kommunen och därmed medverka i den demokratiska processen. Den initieras av medborgaren och är ett av de sätt som medborgaren kan vara med och påverka kommunens arbete.

2.2.1. Informationssökning

Informationsmängden som ligger till grund för denna tjänst är en sammanställning av den information som finns i alla blanketter som i dagsläget används för att lämna in medborgarförslag till kommunstyrelsen.

2.2.2. Länkar till blanketter

Medborgarförslag
Arvidsjaur
Arvika
Burlöv
Dals-Ed
Gotland
Gullspång
Huddinge
Jönköping
Kungsbacka
Kungsör
Lekeberg
Lidköping
Linköping
Malå
Norrtälje
Skinnskatteberg
Sävsjö
Trelleborg
Upplands Väsby
Uppsala
Västervik
Ånge

2.2.3. Lagrum

Inget

2.2.4. Information som hanteras

2.2.4.1. Inloggning

MedborgarID (alternativt personnummer)

Lösenord

2.2.4.2. Om den som anmäler

Informationstyp
Namn

Telefon
e-Post
Bostadsadress
Postadress
Underskrift

Det går även att lämna förslag anonymt men då uteblir möjligheten att få personlig respons på förslaget.

2.2.4.3. Övrig information som hanteras

Informationstyp
Beskrivning av ett förslag

2.2.4.4. Filer/dokument som bifogas

Inga

2.2.4.5. Mottagande förvaltning

Kommunfullmäktige/kommunledningen

2.2.4.6. Automatiskt lottad till

Mottagare ”Anmälan”

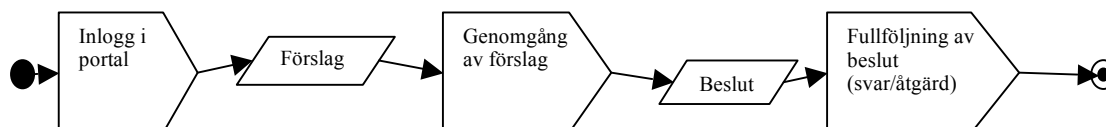
2.2.4.7. Mottagande system

2.2.4.8. Föranleder åtgärd

Tjänsten kan handläggas delvis automatiskt då förslaget bör tas om hand manuellt för bearbetning. Däremot kan lämplig ledig handläggare/kommunalanställd bli tilldelad uppgiften automatiskt. Beroende på förslagets karaktär uppdateras föredragningslistan till nästa möte i kommunfullmäktige.

2.2.5. Ytterligare behov, förslag etc.

Förslag till flödesschema för denna tjänst:



2.3. Mottagande av yttranden

Yttranden inkluderar medgivande från granne vid byggnationer eller andra ändringar på en fastighet samt godkännande till speciell verksamhet på en fastighet. Denna tjänst initieras av kommunen när en förändring på närliggande fastighet anmäls alternativt av den som vill yttra sig när denna får vetskap om att förändring i närliggande fastighet kommer att ske.

2.3.1. Informationssökning

Informationsmängden som ligger till grund för denna tjänst är en sammanställning av den information som finns i alla blanketter som i dagsläget används för att som medborgare lämna in yttranden.

2.3.2. Länkar till blanketter

Anmälan om yttrande
Arvidsjaur
Arvika
Burlöv
Dals-Ed
Gotland
Gullspång
Huddinge
Jönköping
Kungsbacka
Kungsör
Lekeberg
Lidköping
Linköping
Malå
Norrtälje
Skinnskatteberg
Sävsjö
Trelleborg
Upplands Väsby
Uppsala
Västervik
Ånge

2.3.3. Lagrum

Grannar har rätt att yttra sig om närliggande fastighet beslutar att exempelvis borra för bergvärme enligt **miljöbalken §4 kapitel 19**. Vid åtgärd på tomt som sker närmare än 8 meter från närliggande fastighet har grannar rätt att yttra sig enligt **plan- och bygglagen kapitel 8 § 22**. Dessutom bör grannar som undertecknar medgivanden vara medvetna om **Boverkets ByggRegler BBR:s 5:72**.

2.3.4. Information som hanteras

2.3.4.1. Inloggning

MedborgarID (alternativt personnummer)
Lösenord

2.3.4.2. Om den som anmäler

Informationstyp
Namn
Telefon
e-postadress

Underskrift

2.3.4.3. Övriga uppgifter som hanteras

Informationstyp	Förklaring
Fastighetsbetäckning	Yttrandens fastighet
Berörd fastighet	Den fastighet som planerar förändring.
Åtgärd på berörd fastighet	

2.3.4.4. Filer/dokument som bifogas

Inga

2.3.4.5. Mottagande förvaltning

Miljö och byggnadsnämnden eller liknande förvaltning.

2.3.4.6. Automatiskt lottad till

Mottagare ”Anmälan”

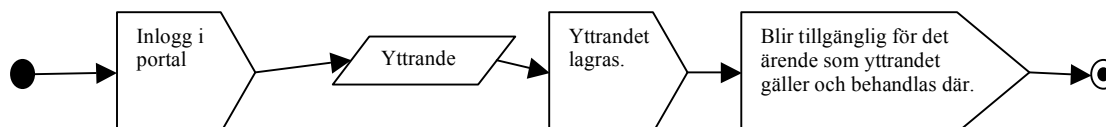
2.3.4.7. Mottagande system

2.3.4.8. Föranleder åtgärd

Bör sättas samman med den fastighet som planerar förändring och kan automatiskt kopplas till det tjänsten.

2.3.5. Ytterligare behov, förslag etc.

Förslag på flödesschema till denna tjänst:



2.4. Förmedling av bostäder

Tjänsten syftar till att ge medborgare möjlighet att anmäla intresse för att hyra en kommunal bostad. Den startar av kommunen som anser sig ha bostäder att hyra ut. Den initieras i varje enskilt fall av den individ som vill hyra en bostad.

2.4.1. Informationssökning

Informationsmängden som ligger till grund för denna tjänst är en sammanställning av den information som finns i alla blanketter som i dagsläget används för att anmäla intresse för att hyra en kommunal bostad.

2.4.2. Länkar till blanketter

Ansökan om bostad
Arvidsjaur
Arvika
Burlöv
Dals-Ed
Gotland
Gullspång
Huddinge
Jönköping
Kungsbacka
Kungsör
Lekeberg
Lidköping
Linköping
Malå
Norrtälje
Skinnskatteberg
Sävsjö
Trelleborg
Upplands Väsby
Uppsala
Västervik
Ånge

2.4.3. Lagrum

Inget

2.4.4. Information som hanteras

2.4.4.1. Inloggning

MedborgarID (alternativt personnummer)

Lösenord

2.4.4.2. Om den som anmäler

Informationstyp
Personnummer
Namn
Telefon
Adress
Nuvarande boendeform
Nuvarande sysselsättning
Inkomster inklusive bidrag
Antal barn
Medsökande
Tidigare, genom kommunen, erhållen bostad
Underskrift

2.4.4.3. Övrig information som hanteras

Informationstyp
Önskat bostadsområde
Önskad boendeform
Önskat objekt lägenhet/hus
Behovet gäller senast

2.4.4.4. Filer/dokument som bifogas

Inga

2.4.4.5. Mottagande förvaltning

Samhällsbyggnadsförvaltning/ kommunal bostadsförmedling/ avdelningen för bostad och byggande.

2.4.4.6. Automatiskt lottad till

Mottagare "Anmälan"

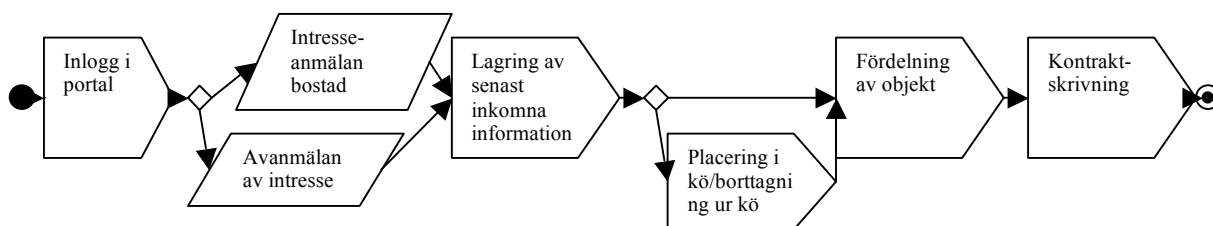
2.4.4.7. Mottagande system

2.4.4.8. Föranleder åtgärd

Tjänsteprocessen kan utföras delvis automatiskt. Visning och kontraktsskrivning kräver manuell assistans. Anmälan om intresse för kommunal bostad bör följas av presentation av lämplig bostad för anmälaren alternativt att anmälan ställs i bostadskö. Möjlighet att avanmäla sitt intresse bör även finnas för att spara tid vid fördelning av bostäder i de fall då kösystem används.

2.4.5. Ytterligare behov, förslag etc.

Förslag på flödesschema för denna tjänst:



2.5. Försäljning av bostäder och tomter

Tjänsten syftar till att ge medborgare möjlighet att anmäla intresse för att köpa en bostad eller tomt av kommunen. Den innefattar försäljning av kommunala tomter och bostäder vid till exempel nyproduktioner. Tjänsten möjliggörs av att kommunen har bostäder eller tomter att sälja men varje enskild ansökan initieras av en individ, näringsidkare eller förening som är intresserad av att köpa en bostad eller tomt.

2.5.1. Informationssökning

Informationsmängden som ligger till grund för denna tjänst är en sammanställning av den information som finns i alla blanketter som i dagsläget används för att ansöka om att köpa bostad eller tomt från kommunen.

2.5.2. Länkar till blanketter

Anmälan till tomtkö
Arvidsjaur
Arvika
Burlöv
Dals-Ed
Gotland
Gullspång
Huddinge
Jönköping
Kungsbacka
Kungsör
Lekeberg
Lidköping
Linköping
Malå
Norrtälje
Skinnskatteberg
Sävsjö
Trelleborg
Upplands Väsby
Uppsala
Västervik
Ånge

2.5.3. Lagrum

Inget

2.5.4. Information som hanteras

2.5.4.1. Inloggning

MedborgarID (alternativt personnummer)
Lösenord

2.5.4.2. Om den som anmäler

Informationstyp
Personnummer
Namn
Telefon
Adress
Nuvarande boendeform
Nuvarande hyresvärd
Nuvarande sysselsättning
Inkomster inklusive bidrag

Civilstånd
Antal barn
Medsökande
Tidigare, genom kommunen, erhållen tomt
Underskrift

2.5.4.3. Övrig information som hanteras

Informationstyp
Önskat bostadsområde
Önskad fastighetstyp

2.5.4.4. Filer/dokument som bifogas

Inga

2.5.4.5. Mottagande förvaltning

Tekniska kontoret/ Bostad och byggande/ Samhällsbyggnadsförvaltningen

2.5.4.6. Automatiskt lottad till

Mottagare ”Anmälan”

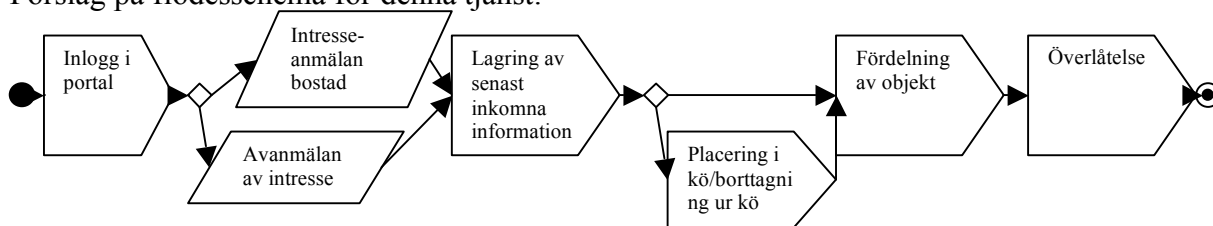
2.5.4.7. Mottagande system

2.5.4.8. Föranleder åtgärd

Tjänsten kan handläggas automatiskt fram till dess att det blir dags att visa bostaden/tomten eller att det blir dags att skriva kontrakt. Vid inlämnade av anmälan om önskat köp av bostad/tomt genom kommunen bör lämpligt objekt presenteras för den sökande. Finns inga lediga bostäder/tomter eller om det förekommer sista ansökningsdag bör anmälan ställas i kö enligt kommunens regler. Möjlighet att avanmäla sitt intresse bör även finnas för att spara tid vid fördelning av bostäder/tomter i de fall då kösystem används.

2.5.5. Ytterligare behov, förslag etc.

Förslag på flödesschema för denna tjänst:



2.6. Barnomsorg/skolbarnomsorg

Tjänsten syftar till att låta medborgarna att anmäla behov av barnomsorg/skolbarnomsorg till sina barn. Till tjänsten hör samtliga ärenden rörande hantering av frivillig barnomsorg

inom kommunens regi. Tjänsten initieras av den individ som vill ansöka om barnomsorg för sitt eller sina barn.

2.6.1. Informationssökning

Informationsmängden som ligger till grund för denna tjänst är en sammanställning av den information som finns i alla blanketter som i dagsläget används för att ansöka om eller anmäla behov av barnomsorg/skolbarnomsorg.

2.6.2. Länkar till blanketter

Ansökan om barnomsorgsplatser	Byte av barnomsorgsplatser	Uppsägning av barnomsorgsplatser	Anmälan om syskonplats	Anmälan om arbetslöshet
Arvidsjaur	Arvidsjaur	Arvidsjaur	Arvidsjaur	Arvidsjaur
Arvika	Arvika	Arvika	Arvika	Arvika
Burlöv	Burlöv	Burlöv	Burlöv	Burlöv
Dals-Ed	Dals-Ed	Dals-Ed	Dals-Ed	Dals-Ed
Gotland	Gotland	Gotland	Gotland	Gotland
Gullspång	Gullspång	Gullspång	Gullspång	Gullspång
Huddinge	Huddinge	Huddinge	Huddinge	Huddinge
Jönköping	Jönköping	Jönköping	Jönköping	Jönköping
Kungsbacka	Kungsbacka	Kungsbacka	Kungsbacka	Kungsbacka
Kungsör	Kungsör	Kungsör	Kungsör	Kungsör
Lekeberg	Lekeberg	Lekeberg	Lekeberg	Lekeberg
Lidköping	Lidköping	Lidköping	Lidköping	Lidköping
Linköping	Linköping	Linköping	Linköping	Linköping
Malå	Malå	Malå	Malå	Malå
Norrtälje	Norrtälje	Norrtälje	Norrtälje	Norrtälje
Skinskatteberg	Skinskatteberg	Skinskatteberg	Skinskatteberg	Skinskatteberg
Sävsjö	Sävsjö	Sävsjö	Sävsjö	Sävsjö
Trelleborg	Trelleborg	Trelleborg	Trelleborg	Trelleborg
Upplands Väsby	Upplands Väsby	Upplands Väsby	Upplands Väsby	Upplands Väsby
Uppsala	Uppsala	Uppsala	Uppsala	Uppsala
Västervik	Västervik	Västervik	Västervik	Västervik
Ånge	Ånge	Ånge	Ånge	Ånge

Anmälan om specialmat	Vårdnadshavares inkomstuppgifter	Schema för barnomsorg
Arvidsjaur	Arvidsjaur	Arvidsjaur
Arvika	Arvika	Arvika
Burlöv	Burlöv	Burlöv
Dals-Ed	Dals-Ed	Dals-Ed
Gotland	Gotland	Gotland
Gullspång	Gullspång	Gullspång
Huddinge	Huddinge	Huddinge
Jönköping	Jönköping	Jönköping
Kungsbacka	Kungsbacka	Kungsbacka
Kungsör	Kungsör	Kungsör
Lekeberg	Lekeberg	Lekeberg
Lidköping	Lidköping	Lidköping
Linköping	Linköping	Linköping
Malå	Malå	Malå

Norrtälje	Norrtälje	Norrtälje
Skinnskatteberg	Skinnskatteberg	Skinnskatteberg
Sävsjö	Sävsjö	Sävsjö
Trelleborg	Trelleborg	Trelleborg
Upplands Väsby	Upplands Väsby	Upplands Väsby
Uppsala	Uppsala	Uppsala
Västervik	Västervik	Västervik
Ånge	Ånge	Ånge

2.6.3. Lagrum

Förskoleverksamhet regleras i **skollagen kapitel 2a**.

2.6.4. Information som hanteras

2.6.4.1. Inloggning

MedborgarID (alternativt personnummer)

Lösenord

2.6.4.2. Information om vårdnadshavaren (anmälaren)

I detta fall är det barnet/barnens vårdnadshavare som är anmälaren.

Informationstyp
Personnummer
Namn
Adress
Telefonnummer
e-postadress
Sysselsättning
Arbetsgivare
Arbetsgivares telefonnummer
Civilstånd
Arbets tid + restid
Inkomst, ersättningar, bidrag
Redan placerade barn
Nationalitet
Arbetslös från och med
Underskrift

2.6.4.3. Övrig information som hanteras

Informationstyp	Förklaring
Barnets personnummer	
Barnets namn	
Barnets adress	Om annan än folkbokföringsadressen
Telefon till barnets hem	
Barnets folkbokföringsadress	
Datum för folkbokförandet	
Vårdnadshavare	
Tidigare placering	Tidigare barnomsorgsplats som barnet haft.

Skola + klass	
Syskons placering	
Hemspråk	
Finns djur i hemmet	
Allergier	
Specialkost	
Handikapp	
Andra svårigheter	
Behov av tillsyn	
Tid i skolan	
Schemats giltighetstid	
Snittid då schema är osäkert	
Önskad placering	Vilket daghem/fritids eller liknande.
Typ av placering	Vilkens sorts placering som önskas.
Placeringsstid	Placering önskas från och med – till och med.
Uppsägnings datum	
Orsak till uppsägning	
Ny adress	Om det är skälet till uppsägning.
Skäl till byte	
Syskons födelsedatum	Om barnet väntas på ett syskon.
Önskan om att behålla plats	Kan göras om vårdnadshavare blir föräldraledig.
Yttrande från rektor	
Yttrande från hemkommunen	
Yttrande från barn och skolnämnden	

2.6.4.4. Filer/dokument som bifogas

Inga. Tidigare har schemat varit en bilaga kan i vissa fall även i fortsättningen vara det.

2.6.4.5. Mottagande förvaltning

Barn och utbildningsförvaltningen/ Barn och ungdomsförvaltningen

2.6.4.6. Automatiskt lottad till

Mottagare ”Ansökan”, ”Anmälan” beroende på nyttjad deltidstjänst.

2.6.4.7. Mottagande system

2.6.4.8. Föranleder åtgärd

Ansökan om barnomsorgsplatser kan göras halvt automatiskt genom att lediga platser visas och vårdnadshavaren ”bokar” en sådan om det passar. Passar ingen ledig plats ska alternativet att ställa sig i kö tillämpas. Plats blir då tilldelad när det blir en sådan ledig. Behöver barnen specialhjälp på grund av handikapp eller liknande kan handläggning krävas. Lämplig ledig handläggare kontaktas då och tilldelas de uppgifter denna behöver för att ta beslut och hitta lämplig barnomsorgsplacering.

När plats är tillsatt kommer vårdnadshavare automatiskt få ett elektroniskt schema att fylla i och detta kan göras när det passar vårdnadshavare som får en påminnelse om

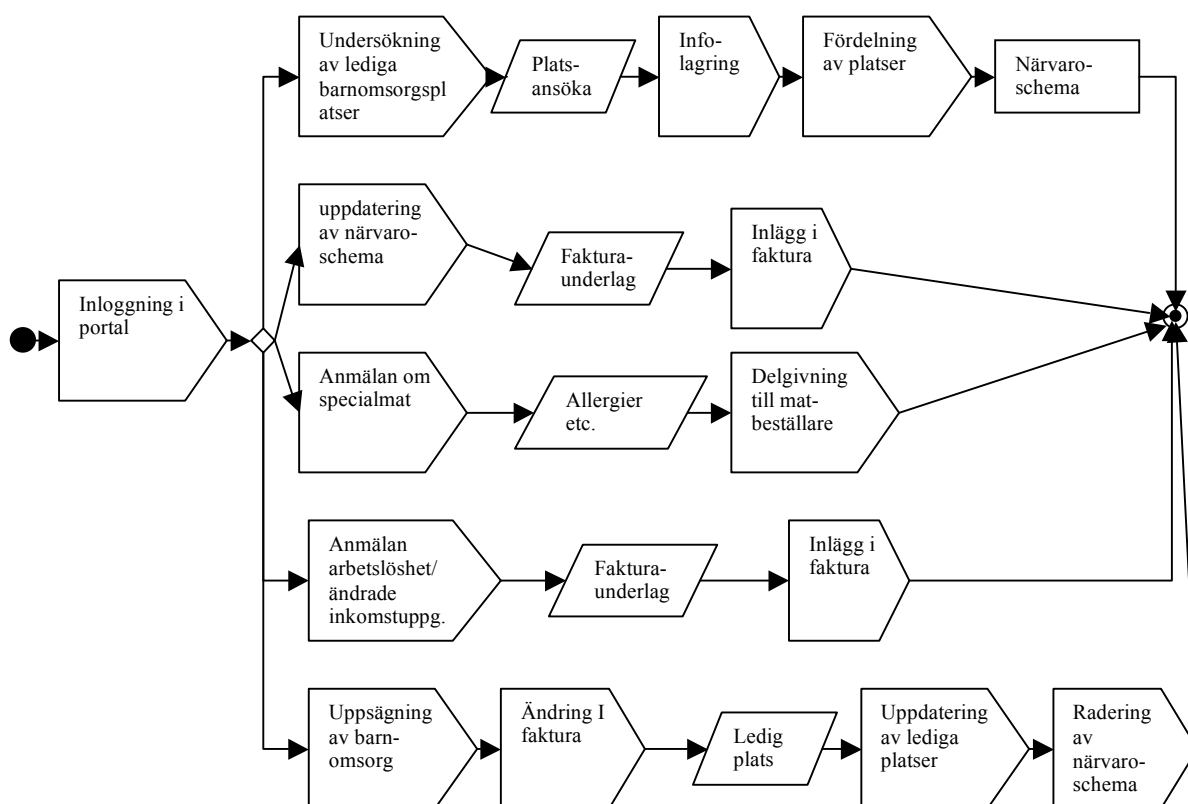
schemat inte är ifyllt när det återstår en viss tid till gällande datum. Om byte av barnomsorgsplats önskas, görs ansökan om enligt kommunens regler för byte av plats.

Vårdnadshavare ska även kunna fylla i allergier eller liknande som medför att barnet behöver specialkost. Detta meddelas då det kök som producerar mat till gällande barns barnomsorgsplats.

Angivande av vårdnadshavares inkomst föranleder prissättningen av barnomsorgsplatsen och om inkomsten ändras av någon anledning resulterar det i att priser räknas om och att fakturan för barnomsorgsplatsen automatiskt ändras.

2.6.5. Ytterligare behov, förslag etc.

Förslag till flödesschema för denna tjänst:



2.7. Skola

Tjänsten syftar till att ge föräldrar möjlighet att kommunicera med barnens skola. Den omfattar grundskolan som enligt lag är obligatorisk och som därför initieras av kommunen.

2.7.1. Informationssökning

Informationsmängden som ligger till grund för denna tjänst är en sammanställning av den information som finns i alla blanketter som i dagsläget används för att för kontakt mellan vårdnadshavare och den enligt lag obligatoriska skolgången.

2.7.2. Länkar till blanketter

Ansökan om ledighet för elev	Ansökan om skolskjuts på grund av speciella skäl	In och utflyttningsanmälan	Anmälan om specialkost	Ansökan om byte av skola utan att eleven flyttar
Arvidsjaur	Arvidsjaur	Arvidsjaur	Arvidsjaur	Arvidsjaur
Arvika	Arvika	Arvika	Arvika	Arvika
Burlöv	Burlöv	Burlöv	Burlöv	Burlöv
Dals-Ed	Dals-Ed	Dals-Ed	Dals-Ed	Dals-Ed
Gotland	Gotland	Gotland	Gotland	Gotland
Gullspång	Gullspång	Gullspång	Gullspång	Gullspång
Huddinge	Huddinge	Huddinge	Huddinge	Huddinge
Jönköping	Jönköping	Jönköping	Jönköping	Jönköping
Kungsbacka	Kungsbacka	Kungsbacka	Kungsbacka	Kungsbacka
Kungsör	Kungsör	Kungsör	Kungsör	Kungsör
Lekeberg	Lekeberg	Lekeberg	Lekeberg	Lekeberg
Lidköping	Lidköping	Lidköping	Lidköping	Lidköping
Linköping	Linköping	Linköping	Linköping	Linköping
Malå	Malå	Malå	Malå	Malå
Norrtälje	Norrtälje	Norrtälje	Norrtälje	Norrtälje
Skinnskatteberg	Skinnskatteberg	Skinnskatteberg	Skinnskatteberg	Skinnskatteberg
Sävsjö	Sävsjö	Sävsjö	Sävsjö	Sävsjö
Trelleborg	Trelleborg	Trelleborg	Trelleborg	Trelleborg
Upplands Väsby	Upplands Väsby	Upplands Väsby	Upplands Väsby	Upplands Väsby
Uppsala	Uppsala	Uppsala	Uppsala	Uppsala
Västervik	Västervik	Västervik	Västervik	Västervik
Ånge	Ånge	Ånge	Ånge	Ånge

2.7.3. Lagrum

Grundskolan regleras av **skollagen (1985:1100)** samt av **grundskoleförordningen (1994:1194)**.

2.7.4. Information som hanteras

2.7.4.1. Inloggning

MedborgarID (alternativt personnummer)
Lösenord

2.7.4.2. Information om eleven

Informationstyp
Personnummer
Namn
Folkbokföringsadress
Övrig adress

Telefonnummer
Skola + klass
Handikapp
Tid i skolan
Hemspråk
Speciella ämnesval
Allergi
Matrestriktion

2.7.4.3. Övrig information som hanteras

Informationstyp	Förklaring
Vårdnadshavarens personnummer	
Vårdnadshavarens namn	
Vårdnadshavarens adress	
Vårdnadshavarens telefonnummer	
Vårdnadshavarens signatur	
Orsak till ansökan	
Skolskjuts avstånd	Önskas från – till
Önskad period för skolskjuts	Datum från – till
Omfattning av skolskjuts	Hur frekvent eleven behöver skolskjuts.
Färdmedel för skolskjuts	
Klassföreståndare	
Tidigare beviljad ledighet	Antal nyttjade lediga dagar under läsåret.
Önskad ledighet	Datum från – till
Skäl för ledighet	
Klassföreståndarens beslut om ledighet.	
Rektors beslut om ledighet.	
Blivande adress	Vid flytt
Blivande skola	Vid flytt
Ny kommun	Vid flytt
Datum för skolbyte	
Läkarkontakt	Om barnet har allergi eller liknande.

2.7.4.4. Filer/dokument som bifogas

Läkarintyg vid behov av viss specialbehandling av något slag.

2.7.4.5. Mottagande förvaltning

Barn och utbildning/ Barn och ungdom

2.7.4.6. Automatiskt lottad till

Mottagare vissa delar så som allergier är ”anmälan” andra delar som ansökning och ledighet eller skolskjuts av speciella skäl är ”ansökan”.

2.7.4.7.Mottagande system

2.7.4.8.Föranleder åtgärd

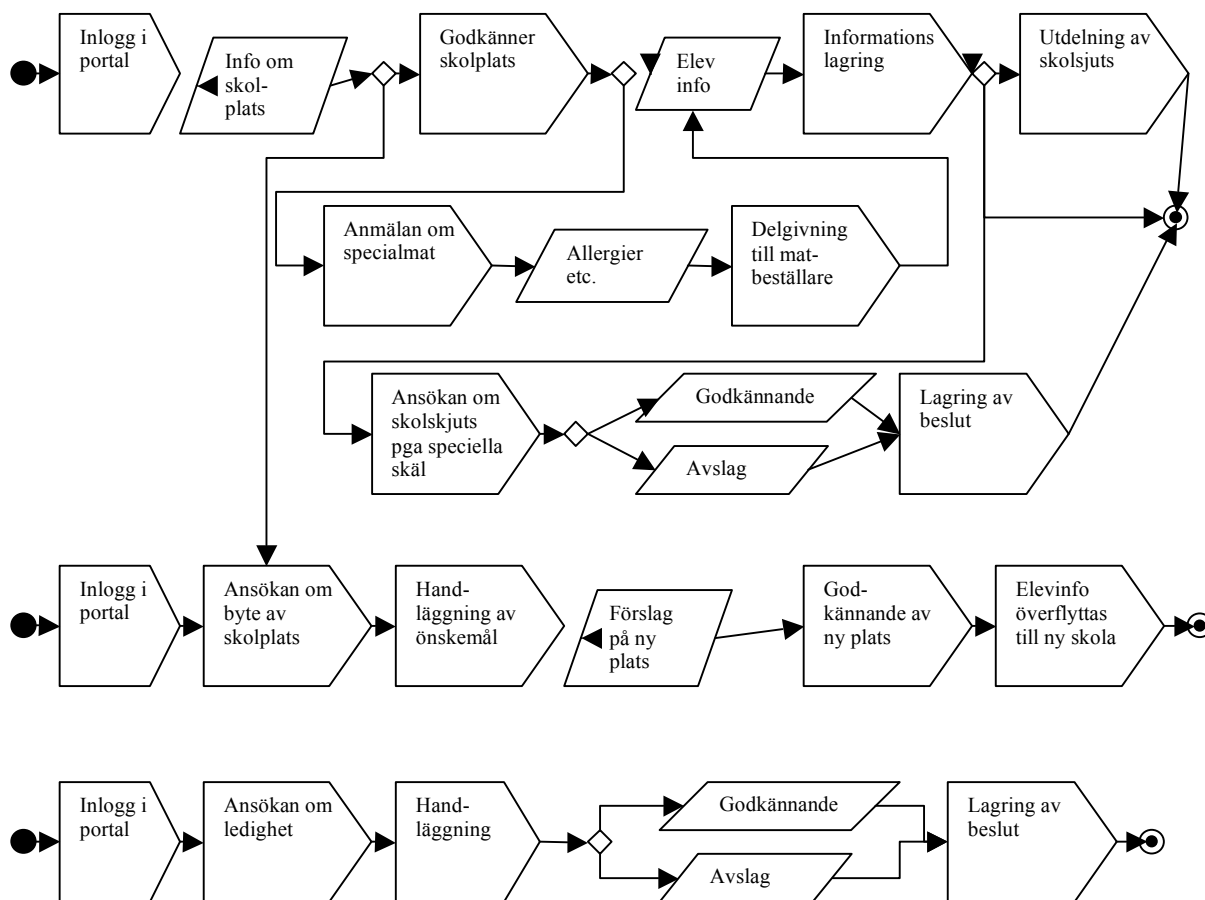
Denna tjänst initieras av kommunen när en medborgare når skolålder. Dennas vårdnadshavare får då ett meddelande att genom sin personportal anmäla om den blivande eleven har behov av specialbehandling av något slag exempelvis på grund av handikapp, om den blivande eleven har önskemål på annan skola än tilldelat, om den blivande eleven har behov av specialkost. Den information som vårdnadshavare lämnar skickas till de som har behov av informationen. Detta sker helt automatiskt.

Om eleven blir sjuk kan detta meddelas genom portalen och meddelandet når sedan skolan elektroniskt. Detsamma gäller om eleven av någon anledning behöver vara ledigt. Vårdnadshavaren anmäler då detta via portalen, berörd lärare och rektor får sedan ta ställning till om ledigheten beviljas. Vid beviljande får samtliga lärare som har kontakt med eleven ett meddelande om att denna kommer att vara frånvarande. Sjukanmälan kan ske automatiskt medan ledighetsansökan måste värderas och därmed endast blir halvautomatisk.

Vill eleven av någon anledning byta skola kan detta önskemål anmälas på vårdnadshavarens portal och tillgänglig handläggare vid kommunen tar ställning till önskemålet och bjuder in eleven till en för denna nya skola. När vårdnadshavare och elev godkänns den nya skolan flyttas all information om eleven automatiskt över till den nya skolan. Denna del av tjänsten kan hanteras automatiskt så länge inte speciella skäl finns som måste värderas av en person.

2.7.5. Ytterligare behov, förslag etc.

Förslag på flödesscheman för denna tjänst:



2.8. Gymnasieskola

Tjänsten syftar till att ge blivande gymnasieelever möjlighet att söka till gymnasiet och nuvarande gymnasieelever att kommunicera med kommunen om olika gymnasieärenden. Till tjänsten gymnasieskola hör alla ärenden som har att göra med kontakten med gymnasieskolan. Nyttjandet av denna tjänst initieras av den sökande gymnasieeleven.

2.8.1. Informationssökning

Informationsmängden som ligger till grund för denna tjänst är en sammanställning av den information som finns i alla blanketter som i dagsläget används för att ansöka och kommunicera med kommunen gällande gymnasieärenden.

2.8.2. Länkar till blanketter

Ansökan till gymnasieskola	Ansökan om resersättning	Ansökan om inackorderingstillägg	Anmälan till skollunch
----------------------------	--------------------------	----------------------------------	------------------------

Arvidsjaur	Arvidsjaur	Arvidsjaur	Arvidsjaur
Arvika	Arvika	Arvika	Arvika
Burlöv	Burlöv	Burlöv	Burlöv
Dals-Ed	Dals-Ed	Dals-Ed	Dals-Ed
Gotland	Gotland	Gotland	Gotland
Gullspång	Gullspång	Gullspång	Gullspång
Huddinge	Huddinge	Huddinge	Huddinge
Jönköping	Jönköping	Jönköping	Jönköping
Kungsbacka	Kungsbacka	Kungsbacka	Kungsbacka
Kungsör	Kungsör	Kungsör	Kungsör
Lekeberg	Lekeberg	Lekeberg	Lekeberg
Lidköping	Lidköping	Lidköping	Lidköping
Linköping	Linköping	Linköping	Linköping
Malå	Malå	Malå	Malå
Norrtälje	Norrtälje	Norrtälje	Norrtälje
Skinnskatteberg	Skinnskatteberg	Skinnskatteberg	Skinnskatteberg
Sävsjö	Sävsjö	Sävsjö	Sävsjö
Trelleborg	Trelleborg	Trelleborg	Trelleborg
Upplands Väsby	Upplands Väsby	Upplands Väsby	Upplands Väsby
Uppsala	Uppsala	Uppsala	Uppsala
Västervik	Västervik	Västervik	Västervik
Ånge	Ånge	Ånge	Ånge

2.8.3. Lagrum

Gymnasieskolan regleras av **skollagen (1985:1100)** samt av **gymnasieförordningen (1992: 394)**.

2.8.4. Information som hanteras

2.8.4.1. Inloggning

MedborgarID (alternativt personnummer)
Lösenord

2.8.4.2. Om gymnasieeleven

Informationstyp
Personnummer
Namn
Folkbokföringsadress
Boendeadress om annan än ovan
Telefonnummer
e-postadress
Signatur
Studietid och omfattning
Skola, program, klass
Handikapp
Medborgarskap
Hemspråk
Speciella ämnesval
Allergi
Matrestriktion

2.8.4.3. Övrig information som hanteras

Informationstyp	Förklaring
Vårdnadshavarens personnummer	
Vårdnadshavarens namn	
Vårdnadshavarens adress	
Vårdnadshavarens telefonnummer	
Vårdnadshavarens e-postadress	
Vårdnadshavarens underskrift	
Bankkontonummer clearingnummer	För insättning av inackorderingstillägg eller reseersättning
Mottagna bidrag	
Sökta bidrag	
Praktiklön	
Anmälan om skollunch	Om detta är avgiftsbelagt
Önskad skola, program	Om det är ansökan till gymnasieskolan
Orsak till ansökan	Resebidrag / inackorderingstillägg
Resväg	Till och från skola
Frekvens av resor	
Anslutningsresor	

2.8.4.4. Filer/dokument som bifogas

Bilaga/dokument	Förklaring
Kopia på hyreskontrakt	Vid inackorderingstillägg
Kopia på första inbetalning	Vid inackorderingstillägg

2.8.4.5. Mottagande förvaltning

Barn och utbildningsnämnden/ Skolskjuts och trafiknämnden

2.8.4.6. Automatiskt lottad till

De flesta händelser inom denna tjänst har Mottagare ”Ansökan” men för anmälan om skollunch är Mottagare ”Anmälan”.

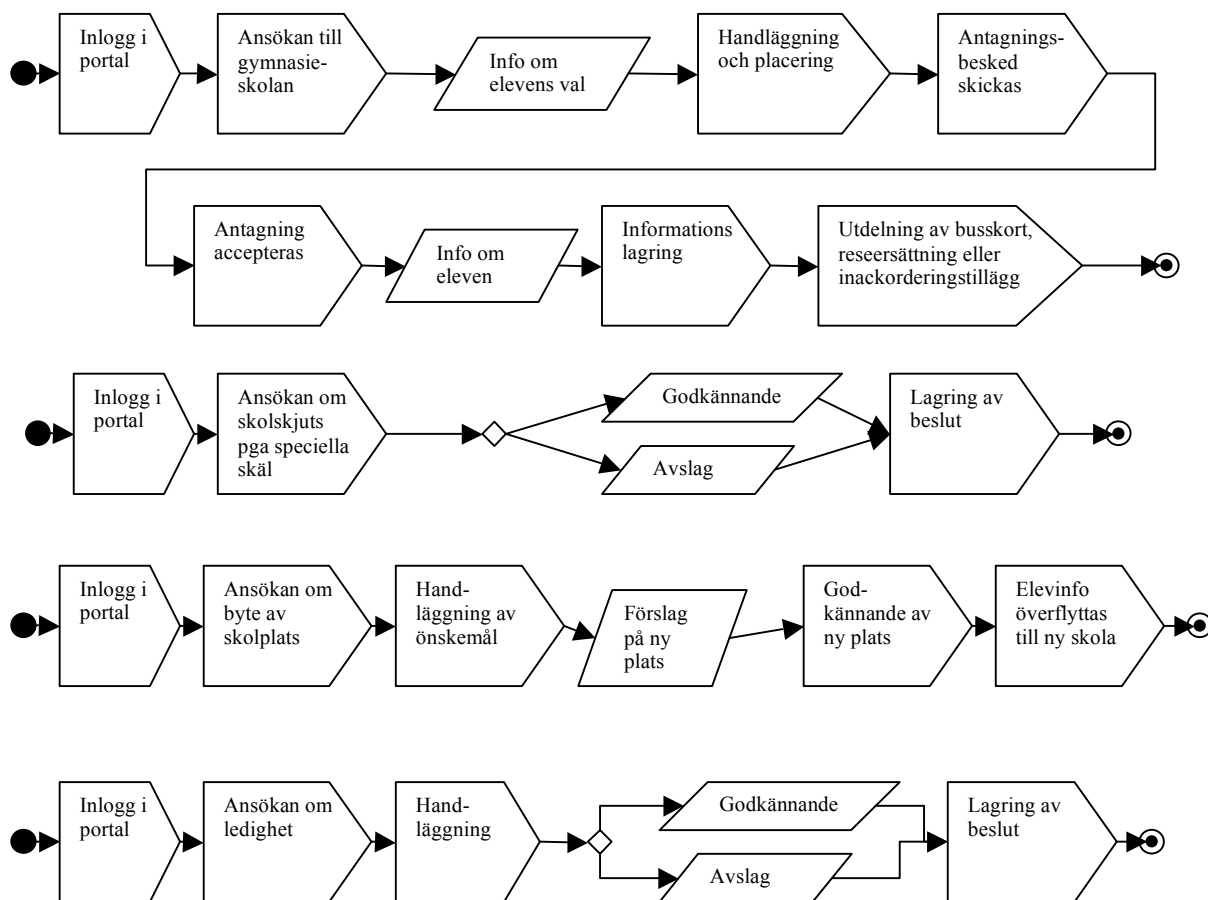
2.8.4.7. Mottagande system

2.8.4.8. Föranleder åtgärd

Denna tjänst kan hanteras halvt automatiskt. När en elev blivit antagen till gymnasieskolan bör elevens resväg automatiskt räknas ut för att få reda på om eleven är berättigad till skolskjuts eller reseersättning. Detta ska eleven inte separat behöva ange önskemål om. På samma sätt ska inackorderingstillägg automatiskt kunna tilldelas om eleven angivit inackorderingsadress. De övriga bidrag eleven har tillgång till finns ju redan i systemet, det samma gäller vårdnadshavares inkomster och liknande som kan ha betydelse.

2.8.5. Ytterligare behov, förslag etc.

Förslag till flödesscheman för denna tjänst:



2.9. God man/förmyndare

Tjänsten God man/förmyndare innefattar alla ärenden som hanterar förmyndare av olika slag. Användningen av tjänsten initieras av anhängig till den individ som behöver en god man eller förmyndare, alternativt av individen själv.

2.9.1. Informationssökning

Informationsmängden som ligger till grund för denna tjänst är en sammanställning av den information som finns i alla blanketter som i dagsläget används för att hantera ansökan och anmälan om behov av god man eller förmyndare.

2.9.2. Länkar till blanketter

Anmälan om behov av god man /förmyndare	Medgivande om god man	Inkomstansökan
Arvidsjaur	Arvidsjaur	Arvidsjaur

Arvika	Arvika	Arvika
Burlöv	Burlöv	Burlöv
Dals-Ed	Dals-Ed	Dals-Ed
Gotland	Gotland	Gotland
Gullspång	Gullspång	Gullspång
Huddinge	Huddinge	Huddinge
Jönköping	Jönköping	Jönköping
Kungsbacka	Kungsbacka	Kungsbacka
Kungsör	Kungsör	Kungsör
Lekeberg	Lekeberg	Lekeberg
Lidköping	Lidköping	Lidköping
Linköping	Linköping	Linköping
Malå	Malå	Malå
Norrtälje	Norrtälje	Norrtälje
Skinnskatteberg	Skinnskatteberg	Skinnskatteberg
Sävsjö	Sävsjö	Sävsjö
Trelleborg	Trelleborg	Trelleborg
Upplands Väsby	Upplands Väsby	Upplands Väsby
Uppsala	Uppsala	Uppsala
Västervik	Västervik	Västervik
Ånge	Ånge	Ånge

2.9.3. Lagrum

God man och förvaltare regleras av **föräldrabalken kapitel 11, § 4 och § 7 och § 8** samt **socialtjänstförordningen kapitel 5 § 3**.

2.9.4. Information som hanteras

2.9.4.1. Inloggning

MedborgarID (alternativt personnummer)
Lösenord

2.9.4.2. Om individen med behov av god man/förvaltare

Informationstyp
Personnummer
Namn
Folkbokförandeadress
Boendeadress
Telefon
Vårdnadshavare/ anhörig
Kontaktperson
Levnadssituation
Inkomst (ersättningar, bidrag)
Civilstånd

2.9.4.3. Om god man/förvaltaren

Informationstyp	Förklaring
Personnummer	

Namn	
Adress	
Telefon	
Signatur	
Släktskap	

2.9.4.4. Övrig information som hanteras

Informationstyp	Förklaring
Förslag till god man/förvaltare	
Anledning till ansökan	
Omfattning av behov	
Uppgifter om sambo/make/maka	
Räkningsadres	Om annan än redan folkbokföringsadressen.

2.9.4.5. Filer/dokument som bifogas

Bilaga/dokument	
Läkarintyg	
Personbevis	
Social utredning	

2.9.4.6. Mottagande förvaltning

Överförmyndarnämnden

2.9.4.7. Automatiskt lottad till

Mottagare ”Anmälan”

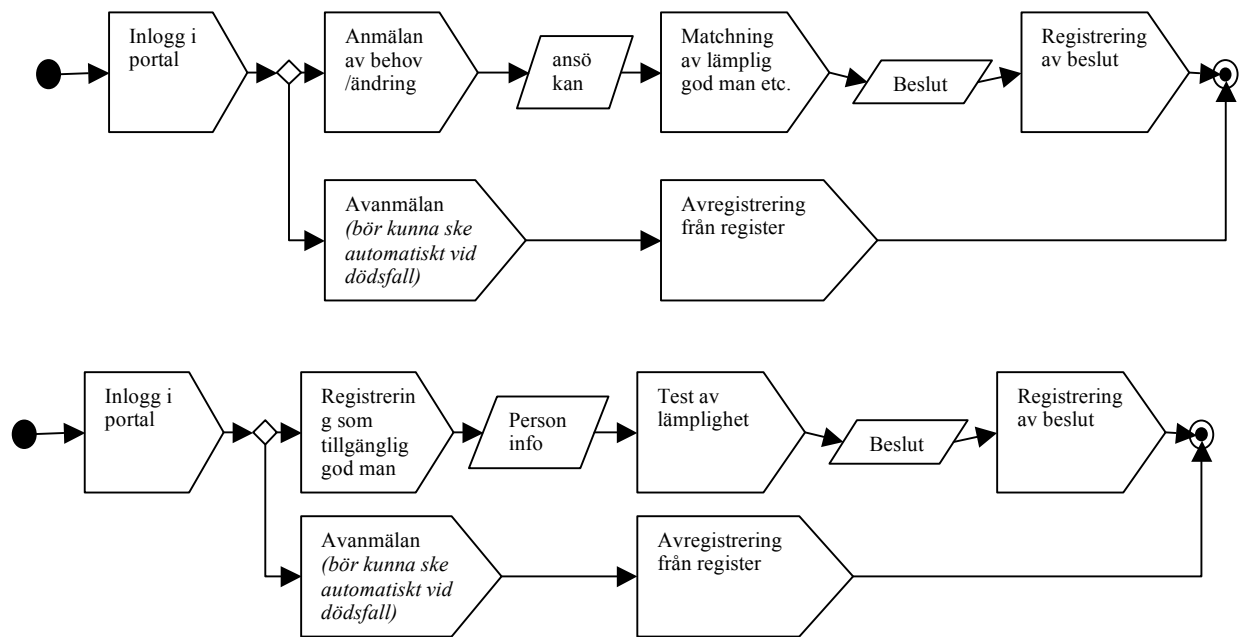
2.9.4.8. Mottagande system

2.9.4.9. Föranleder åtgärd

När en individ, dess vårdnadshavare eller socialförvaltare anmäler behov av god man eller förvaltare via individens användarportal fördelas tjänsten till lämplig ledig handläggare som påbörjar arbetet med att tillsätta lämplig hjälp. Finns lämpliga förvaltare anmälda som kan åta sig uppdraget kontaktas dessa. Detta kan hanteras helt automatiskt om förmyndare redan är utsedd. Behöver en förmyndare utses som inte, innan anmälan lämnas, känner personen med förmyndarbehöv krävs manuell handläggning.

2.9.5. Ytterligare behov, förslag etc.

Förslag på flödesschema till denna tjänst:



2.10. Äldreomsorg

Tjänsten äldreomsorg syftar till att ge medborgare möjlighet att söka äldreomsorg till sig eller någon nära anhörig. Initierare till denna tjänst är den individ som ansöker om äldreomsorg.

2.10.1. Informationssökning

Informationsmängden som ligger till grund för denna tjänst är en sammanställning av den information som finns i alla blanketter som i dagsläget används för att ansöka om äldreomsorg.

2.10.2. Länkar till blanketter

Ansökan om äldreomsorg	Inkomstanmälan
Arvidsjaur	Arvidsjaur
Arvika	Arvika
Burlöv	Burlöv
Dals-Ed	Dals-Ed
Gotland	Gotland
Gullspång	Gullspång
Huddinge	Huddinge
Jönköping	Jönköping
Kungsbacka	Kungsbacka
Kungsör	Kungsör
Lekeberg	Lekeberg
Lidköping	Lidköping

Linköping	Linköping
Malå	Malå
Norrtälje	Norrtälje
Skinnskatteberg	Skinnskatteberg
Sävsjö	Sävsjö
Trelleborg	Trelleborg
Upplands Väsby	Upplands Väsby
Uppsala	Uppsala
Västervik	Västervik
Ånge	Ånge

2.10.3. Lagrum

Äldreomsorg regleras av **socialtjänstlagen**.

2.10.4. Information som hanteras

2.10.4.1. Inloggning

MedborgarID (alternativt personnummer)

Lösenord

2.10.4.2. Om den som ansöker

Informationstyp
Personnummer
Namn
Adress
Telefonnummer
Signatur
Civilstånd

2.10.4.3. Övrig information som hanteras

Informationstyp	Förklaring
Medsökande	Namn, personnummer
Anhöriga	Namn, personnummer
Vad ansökan avser	
Tillstånd om att hämta information från andra myndigheter	
Behov av hjälp	

2.10.4.4. Filer/dokument som bifogas

Inga

2.10.4.5. Mottagande förvaltning

Vård och omsorgsenheten/ äldreomsorgsenheten

2.10.4.6. Automatiskt lottad till

Mottagare ”Ansökan”

2.10.4.7. Mottagande system

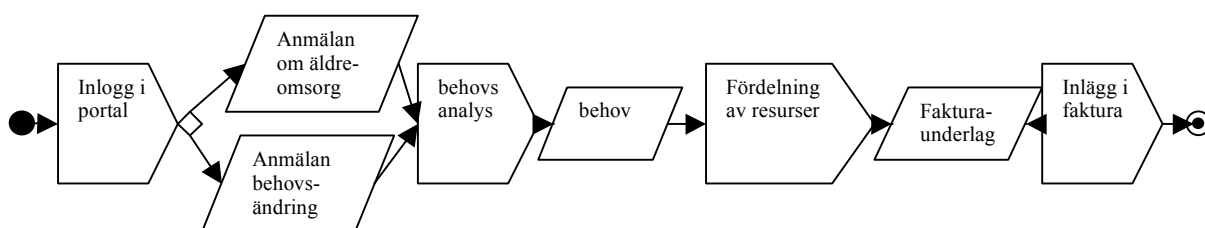
2.10.4.8. Föranleder åtgärd

När en individ ansöker om äldreomsorg skall ansökan automatiskt lämnas till lämplig ledig handläggare. Den information som behövs för att fastställa behov och kostnad skall i så stor utsträckning som möjligt läggas till tjänsten automatiskt.

Närliggande tjänster som kan vara behjälpliga för individen kommer att erbjudas. Sådana tjänster är exempelvis utfärdande av tillstånd till färdtjänst, bostadsanpassningsbidrag, särskilt boende samt ansökan om parkeringstillstånd för handikappade.

2.10.5. Ytterligare behov, förslag etc.

Förslag på flödesschema för denna tjänst:



2.11. Handikappomsorg

Tjänsten syftar till att ge medborgare med olika funktionshinder eller dess närstående möjlighet att ansöka om handikappomsorg. Den innefattar så väl LSS som ansökan enligt socialtjänstlagen.

2.11.1. Informationssökning

Informationsmängden som ligger till grund för denna tjänst är en sammanställning av den information som finns i alla blanketter som i dagsläget används för att ansöka om handikappomsorg och relaterande ärenden.

2.11.2. Länkar till blanketter

Ansökan om LSS	Ansökan om insats enligt socialtjänstlagen	Inkomstanmälan
Arvidsjaur	Arvidsjaur	Arvidsjaur
Arvika	Arvika	Arvika
Burlöv	Burlöv	Burlöv
Dals-Ed	Dals-Ed	Dals-Ed
Gotland	Gotland	Gotland
Gullspång	Gullspång	Gullspång
Huddinge	Huddinge	Huddinge
Jönköping	Jönköping	Jönköping
Kungsbacka	Kungsbacka	Kungsbacka

Kungsör	Kungsör	Kungsör
Lekeberg	Lekeberg	Lekeberg
Lidköping	Lidköping	Lidköping
Linköping	Linköping	Linköping
Malå	Malå	Malå
Norrtälje	Norrtälje	Norrtälje
Skinnskatteberg	Skinnskatteberg	Skinnskatteberg
Sävsjö	Sävsjö	Sävsjö
Trelleborg	Trelleborg	Trelleborg
Upplands Väsby	Upplands Väsby	Upplands Väsby
Uppsala	Uppsala	Uppsala
Västervik	Västervik	Västervik
Ånge	Ånge	Ånge

2.11.3. Lagrum

Tjänsten handikappomsorg regleras av **socialtjänstlagen, SoL**, samt **lagen om stöd och service, LSS**.

2.11.4. Information som hanteras

2.11.4.1. Inloggning

MedborgarID (alternativt personnummer)
Lösenord

2.11.4.2. Om den som ansöker

Informationstyp
Personnummer
Namn
Adress
Telefon
e-post
Signatur
Telefon till arbete
Funktionshinder

2.11.4.3. Övrig information som hanteras

Informationstyp	Förklaring
Vårdnadshavares namn	
Vårdnadshavares adress	
Vårdnadshavares telefon	
Vårdnadshavares e-post	
Vårdnadshavares signatur	
God man/förvaltare	
Sökhjälp	Den som hjälpt till med ansökan.
Behov av hjälp	
Praktisk situation	
Anledning till ansökan	
Samtycke om delgivning av information	

2.11.4.4. Filer/dokument som bifogas

Inga

2.11.4.5. Mottagande förvaltning

Handikappomsorgen/ socialförvaltningen

2.11.4.6. Automatiskt lottad till

Mottagare ”Ansökan”

2.11.4.7. Mottagande system

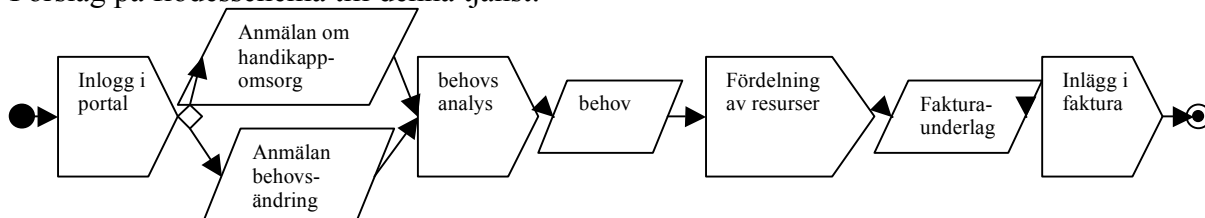
2.11.4.8. Föranleder åtgärd

Vid initiering av denna tjänst kommer lämplig handläggare automatiskt kontaktas. All information som krävs om inkomst, tidigare stöd och liknande kommer automatiskt och elektroniskt läggas till ansökan och finnas till hands för handläggaren. Handläggare måste sedan värdera och tolka regler och lagstiftning för att kunna ge bästa möjliga stöd. Tjänsten klassas därför som icke automatisk.

Närstående tjänster som kan vara behjälpliga för individen kommer att erbjudas automatiskt. Sådana tjänster är exempelvis utfärdande av tillstånd till färdtjänst, bostadsanpassningsbidrag, särskilt boende samt ansökan om parkeringstillstånd för handikappade.

2.11.5. Ytterligare behov, förslag etc.

Förslag på flödesschema till denna tjänst:



2.12. Färdtjänstillstånd

Tjänsten syftar till att ge medborgare med behov av färdtjänst möjlighet att ansöka om detta. Den innefattar såväl lokal färdtjänst som riksfärdtjänst. Den initieras av funktionshindrade individer i behov av färdtjänst eller deras vårdnadshavare/förvaltare.

2.12.1. Informationssökning

Informationsmängden som ligger till grund för denna tjänst är en sammanställning av den information som finns i alla blanketter som i dagsläget används för att ansöka om färdtjänst.

2.12.2. Länkar till blanketter

Ansökan om färdtjänst	Ansökan om riksfärdtjänst	Läkarutlåtande vid ansökan om färdtjänst
Arvidsjaur	Arvidsjaur	Arvidsjaur
Arvika	Arvika	Arvika
Burlöv	Burlöv	Burlöv
Dals-Ed	Dals-Ed	Dals-Ed
Gotland	Gotland	Gotland
Gullspång	Gullspång	Gullspång
Huddinge	Huddinge	Huddinge
Jönköping	Jönköping	Jönköping
Kungsbacka	Kungsbacka	Kungsbacka
Kungsör	Kungsör	Kungsör
Lekeberg	Lekeberg	Lekeberg
Lidköping	Lidköping	Lidköping
Linköping	Linköping	Linköping
Malå	Malå	Malå
Norrtälje	Norrtälje	Norrtälje
Skinnskatteberg	Skinnskatteberg	Skinnskatteberg
Sävsjö	Sävsjö	Sävsjö
Trelleborg	Trelleborg	Trelleborg
Upplands Väsby	Upplands Väsby	Upplands Väsby
Uppsala	Uppsala	Uppsala
Västervik	Västervik	Västervik
Ånge	Ånge	Ånge

2.12.3. Lagrum

Tillstånd om färdtjänst regleras av **Lag (1997:736) om färdtjänst** samt **Lag (1997:735) om riksfärdtjänst**.

2.12.4. Information som hanteras

2.12.4.1. Inloggning

MedborgarID (alternativt personnummer)
Lösenord

2.12.4.2. Om den som ansöker

Informationstyp
Personnummer
Namn
Folkbokföringsadress + våning
Telefon
Signatur
Diagnos
Mediciner
Funktionshindrets varaktighet

2.12.4.3. Övrig information som hanteras

Informationstyp	Förklaring
Tidigare färdtjänst	Om personen har eller har haft färdtjänst förut.
Vårdnadshavares namn	
Vårdnadshavares adress	
Vårdnadshavares telefonnummer	
Resornas frekvens	
Hjälpmedel som används	Rullstol, rullator eller annat
Vad individen klarar med hjälpmedel	Hur långt denna kan gå etc.
Färdväg	
Nuvarande färd sätt	
Färdmedel som kan användas	
Hjälpbetov	
Tillgång till egen bil	
Övrigt bagage	

2.12.4.4. Filer/dokument som bifogas

Bilaga/ dokument	Innehåll (förutom ovan beskrivna information)
Läkarutlåtande	Läkarens personuppgifter och arbetsplats. Utlåtandet baseras på, bedömning av färdtjänstbehov, behov av ledsagning,

2.12.4.5. Mottagande förvaltning

Socialtjänsten/ Vård- och omsorgsenheten

2.12.4.6. Automatiskt lottad till

Mottagare ”Ansökan”

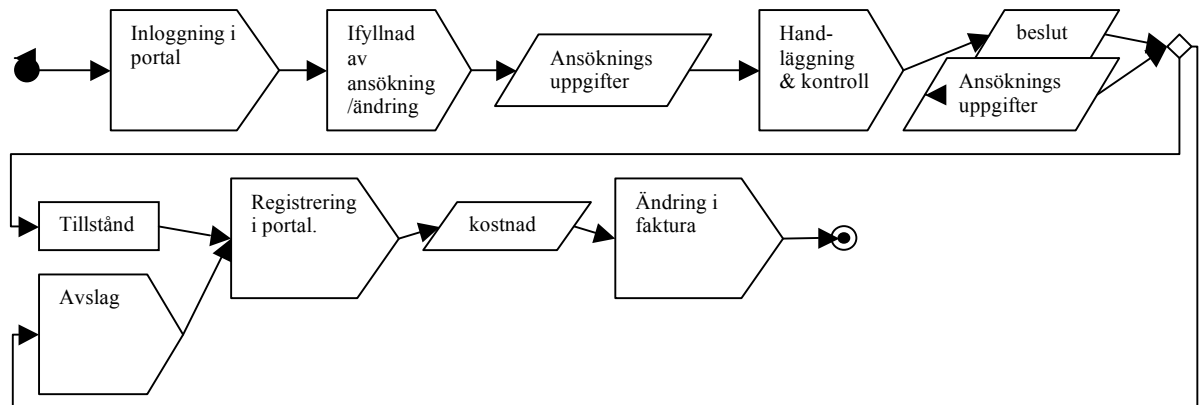
2.12.4.7. Mottagande system

2.12.4.8. Föranleder åtgärd

Åtgärden inom denna tjänst är att lämplig ledig handläggare får tjänsten tilldelat automatiskt. Individens läkare kontaktas automatiskt för att göra utlåtande om detta inte redan finns att hämta. Sista steget blir att det företag/enhet som ansvarar för färdtjänst får tillgång till de uppgifter de är i behov av och kan ta emot beställningar om körning av individen. Tjänsten kan hanteras automatiskt efter det att behovet har kartlagts och godkänts av handläggare.

2.12.5. Ytterligare behov, förslag etc.

Förslag till flödesschema för denna tjänst:



2.13. Bostadsanpassningsbidrag

Tjänsten syftar till att ge personer med behov av bostadsanpassning möjlighet att söka bidrag för detta. Den initieras av den individ som har behov av bostadsanpassningsbidrag genom en ansökan.

2.13.1. Informationssökning

Informationsmängden som ligger till grund för denna tjänst är en sammanställning av den information som finns i alla blanketter som i dagsläget används för att ansöka om bostadsanpassningsbidrag.

2.13.2. Länkar till blanketter

Ansökan om bostadsanpassningsbidrag
Arvidsjaur
Arvika
Burlöv
Dals-Ed
Gotland
Gullspång
Huddinge
Jönköping
Kungsbacka
Kungsör
Lekeberg
Lidköping
Linköping
Malå
Norrtälje
Skinnskatteberg
Sävsjö
Trelleborg
Upplands Väsby

Uppsala
Västervik
Ånge

2.13.3. Lagrum

Tjänsten bostadsanpassningsbidrag regleras av **Lagen om bostadsanpassningsbidrag (1992: 1574)**.

2.13.4. Information som hanteras

2.13.4.1. Inloggning

MedborgarID (alternativt personnummer)

Lösenord

2.13.4.2. Om den som ansöker

Informationstyp
Personnummer
Namn
Boendeadress
Telefonnummer
e-postadress
Civilstånd
Funktionshinder
Hjälpmedel
Tidigare erhållna bidrag

2.13.4.3. Övrig information som hanteras

Informationstyp	Förklaring
Vårdnadshavares namn	
Vårdnadshavares adress	
Vårdnadshavares telefonnummer	
Vårdnadshavares signatur	
Vårdnadshavares e-postadress	
Antal boende i hushållet	
Fastighetsägare	
Information om fastigheten	
Lägenhetsnummer	
Upplåtelseform	På bostaden.
Hiss	Finns detta
Ägarens medgivande	Bevis på detta
Sökta åtgärder	
Nuvarande / ny bostad	Vad gäller ansökan

2.13.4.4. Filer/dokument som bifogas

Bilaga/dokument
Intyg från arbetsterapeut
Åtgärdsprogram
Kostnadsberäkning
Ritning över åtgärder

2.13.4.5.Mottagande förvaltning

Tekniska kontoret/ byggnadsnämndskontoret/ miljö- och samhällsbyggnadsförvaltningen/ fastighetsförvaltningen

2.13.4.6.Automatiskt lottad till

Mottagare ”Ansökan”

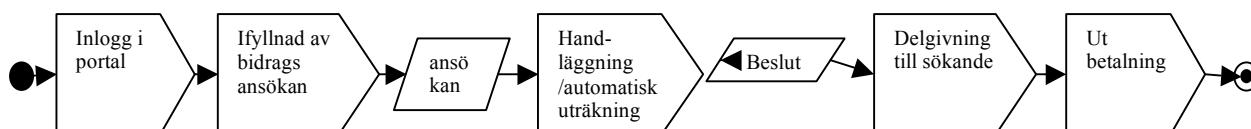
2.13.4.7.Mottagande system

2.13.4.8.Föranleder åtgärd

Åtgärder i samband med denna tjänst är att ansökan automatiskt lämnas till lämplig tillgänglig handläggare. Läkare, arbetsterapeut och fastighetsägare som berörs ska även bli kontaktad för utlåtande. Även detta sker automatiskt om informationen inte redan finns att få tag på. Behövs bygglov för ändringarna utlovas och registreras detta när tjänsten blivit godkänt. Viss värdering kan krävs så tjänsten i sig kan sägas vara halvt automatisk.

2.13.5. Ytterligare behov, förslag etc.

Förslag på flödesschema till denna tjänst:



2.14. Särskilt boende

Tjänsten syftar till att personer med behov av särskilt boende ges möjlighet att ansöka om detta. Den initieras av den individ som har behov av detta alternativt dennas vårdnadshavare eller förmyndare.

2.14.1. Informationssökning

Informationsmängden som ligger till grund för denna tjänst är en sammanställning av den information som finns i alla blanketter som i dagsläget används för att ansöka om särskilt boende.

2.14.2. Länkar till blanketter

Ansökan om särskilt boende	Inkomstanmälan
Arvidsjaur	Arvidsjaur
Arvika	Arvika
Burlöv	Burlöv
Dals-Ed	Dals-Ed
Gotland	Gotland

Gullspång	Gullspång
Huddinge	Huddinge
Jönköping	Jönköping
Kungsbacka	Kungsbacka
Kungsör	Kungsör
Lekeberg	Lekeberg
Lidköping	Lidköping
Linköping	Linköping
Malå	Malå
Norrtälje	Norrtälje
Skinnskatteberg	Skinnskatteberg
Sävsjö	Sävsjö
Trelleborg	Trelleborg
Upplands Väsby	Upplands Väsby
Uppsala	Uppsala
Västervik	Västervik
Ånge	Ånge

2.14.3. Lagrum

Tjänsten särskilt boende regleras av **socialtjänstlagen kapitel 2 §3 och kapitel 4 § 1.**

2.14.4. Information som hanteras

2.14.4.1. Inloggning

MedborgarID (alternativt personnummer)

Lösenord

2.14.4.2. Om den som anmäler

Informationstyp
Personnummer
Namn
Bostadsadress
Telefonnummer
Signatur
Funktionshinder
Hjälpmedel
Nuvarande levnadssituation
Nuvarande bistånd/insatser

2.14.4.3. Övrig information som hanteras

Informationstyp	Förklaring
Vårdnadshavares namn	
Vårdnadshavares telefonnummer	
Vårdnadshavares signatur	
Medsökande	
God man/förvaltare	
Önskad boendetyp	

2.14.4.4. Filer/dokument som bifogas

Inga

2.14.4.5. Mottagande förvaltning

Avdelningen för hälsa och omsorg/ socialtjänsten/ vård- och omsorgsenheten

2.14.4.6. Automatiskt lottad till

Mottagare ”Ansökan”

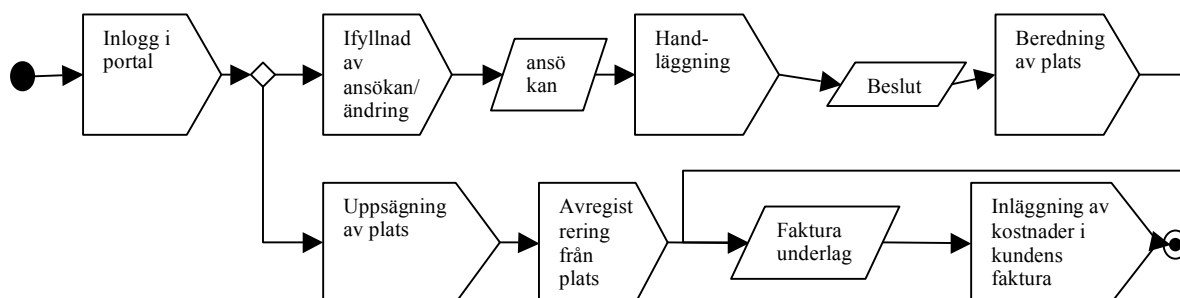
2.14.4.7. Mottagande system

2.14.4.8. Föranleder åtgärd

Åtgärder inom denna tjänst blir att lämplig ledig handläggare automatiskt får ansökan för behandling. Handläggaren får även tillgång till övrig information som är av vikt för tjänsten. När ansökan är beviljad får tilldelat boende information om den sökande som i sin tur får information om boendet. Tjänsten kan hanteras delvis automatiskt eftersom själva placeringen kräver manuell assistans placeringensprocessen.

2.14.5. Ytterligare behov, förslag etc.

Förslag till flödesschema för denna tjänst:



2.15. Bostadsbidrag

Syftet med tjänsten är att ge individer med behov av bostadsbidrag möjlighet att söka detta. Användandet av tjänsten bostadsbidrag initieras i första läget av den eller de individer som önskar ansöka om bidraget. I fortsättningen initieras uppdateringar av försäkringskassan när så önskas.

2.15.1. Informationssökning

Informationsmängden som ligger till grund för denna tjänst är en sammanställning av den information som finns i alla blanketter som i dagsläget används för att ansöka om bostadsbidrag.

2.15.2. Länkar till blanketter

Ansökan om bostadsbidrag (hyrd bostad)	Ansökan om bostadsbidrag (bostadsrätt, småhus mm)	Anmälan om ändring i bostadsbidrag
Försäkringskassan	Försäkringskassan	Försäkringskassan

2.15.3. Lagrum

Tjänsten bostadsbidrag regleras av **Lag (1993:737) om bostadsbidrag**.

2.15.4. Information som hanteras

2.15.4.1. Inloggning

MedborgarID (alternativt personnummer)

Lösenord

2.15.4.2. Om den som anmäler

Informationstyp
Personnummer
Namn
Adress
Telefon
e-postadress
Signatur
Inkomst
Övriga bidrag
Utgifter
Tillgång
Skulder
Inkomst av näringsverksamhet
Civilstånd
Antal hemmaboende barn
Antal vuxna inneboende barn
Tidvis hemmaboende barn

2.15.4.3. Övrig information som hanteras

Informationstyp	Förklaring
Konto för utbetalning	
Antal inneboende	
Typ av boende	
Inflyttningsdatum	
Månadshyra	
Månader med fri hyra	
Förutom hyra betalas	Ex: hushållsel, värme mm.
I månadshyran ingår	Ex: möbler hushållsel mm.
Barnets förälder bor i annat EU/EES-land	
Övrig info av intresse	

2.15.4.4. Filer/dokument som bifogas

Bilaga/dokument
Hyseskontrakt
Senaste hyresavi
Handling som visar inkomster
Kopia på senaste taxeringsbeslut

2.15.4.5. Mottagande förvaltning

Försäkringskassan

2.15.4.6. Automatiskt lottad till

Mottagare ”Ansökan”

2.15.4.7. Mottagande system

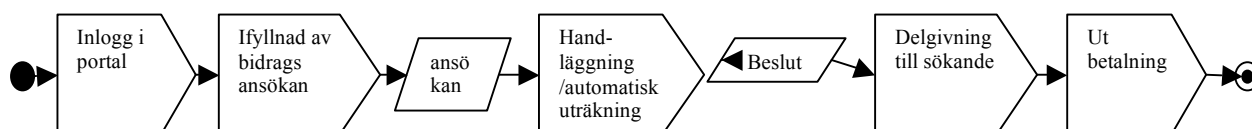
2.15.4.8. Föranleder åtgärd

När en eller flera individer ansöker om bostadsbidrag bör det mesta räknas ut automatiskt. Uppgifter om inkomst, utgifter, lån, förmögenhet, hyra, storlek på bostad och liknande bör gå att hitta automatiskt från lämpligt ställe. Eftersom bostadsbidrag är strängt reglerat av dessa uppgifter går det att i stort sett helt automatisera denna process. Endast om speciella skäl finns bör handläggare involveras.

Med lämpligt intervall bör sedan försäkringskassan påminna bidragstagaren att uppdatera sina uppgifter för att få behålla bidraget. Även detta bör kunna ske automatiskt.

2.15.5. Ytterligare behov, förslag etc.

Förslag på flödesschema för denna tjänst:



2.16. Utfärdande av parkeringstillstånd

Syftet med tjänsten är att ge funktionshindrade personer möjlighet att ansöka om särskilt parkeringstillstånd. Den initieras av individen som har behov av tjänsten.

2.16.1. Informationssökning

Informationsmängden som ligger till grund för denna tjänst är en sammanställning av den information som finns i alla blanketter som i dagsläget används för att ansöka om parkeringstillstånd.

2.16.2. Länkar till blanketter

Ansökan om parkeringstillstånd för funktionshindrad	Läkarutlåtande vid behov av speciellt parkeringstillstånd
Arvidsjaur	Arvidsjaur
Arvika	Arvika
Burlöv	Burlöv
Dals-Ed	Dals-Ed
Gotland	Gotland
Gullspång	Gullspång
Huddinge	Huddinge
Jönköping	Jönköping
Kungsbacka	Kungsbacka
Kungsör	Kungsör
Lekeberg	Lekeberg
Lidköping	Lidköping
Linköping	Linköping
Malå	Malå
Norrtälje	Norrtälje
Skinnskatteberg	Skinnskatteberg
Sävsjö	Sävsjö
Trelleborg	Trelleborg
Upplands Väsby	Upplands Väsby
Uppsala	Uppsala
Västervik	Västervik
Ånge	Ånge

2.16.3. Lagrum

Parkeringstillstånd för funktionshindrade regleras av VVFS 1999:176 Vägverkets föreskrifter om parkeringstillstånd för rörelsehindrade.

2.16.4. Information som hanteras

2.16.4.1. Inloggning

MedborgarID (alternativt personnummer)

Lösenord

2.16.4.2. Om den som ansöker

Informationstyp
Personnummer
Namn
Adress
Telefon
Arbetsplats
Funktionshinder
Hjälpmedel

2.16.4.3. Övrig information som hanteras

Informationstyp	Förklaring
-----------------	------------

Har personen färdtjänst	
Är fordonet skattebefriat	
Kör personen fordonet själv	
Handlar det om förlängning av tidigare tillstånd	
Skäl till ansökan	
Används bil till och från jobbet	
Hur långt klarar individen att gå	
Funktionshindrets varaktighet	
Bedömning av behov	

2.16.4.4. Filer/dokument som bifogas

Bilaga/dokument
Kopia på tidigare tillstånd
Läkarintyg (läkarens befattning)
Foto

2.16.4.5. Mottagande förvaltning

Tekniska kontoret/ Bygg och anläggningsförvaltningen/

2.16.4.6. Automatiskt lottad till

Mottagare ”Ansökan”

2.16.4.7. Mottagande system

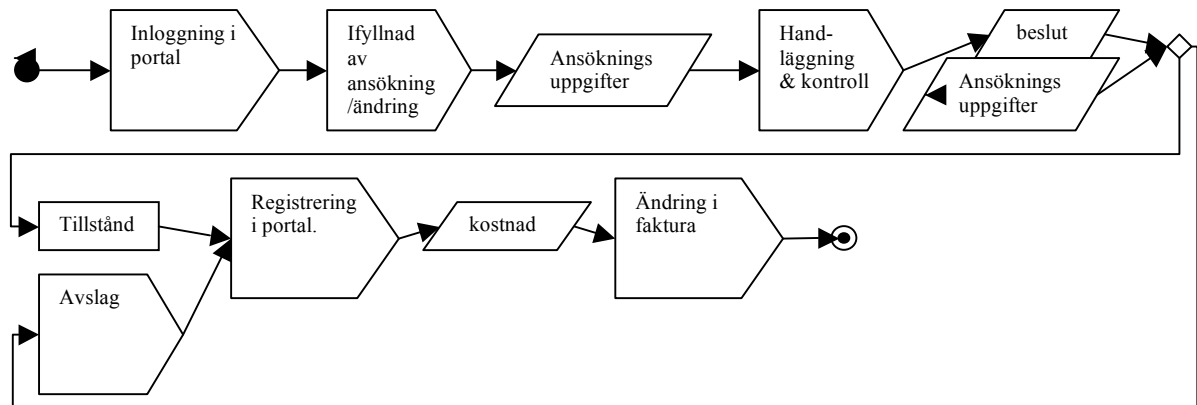
2.16.4.8. Föranleder åtgärd

Tjänsten kan hanteras halvt- till helautomatiskt genom att utforma blanketten så att standards används. Om speciella skäl förekommer får handläggare besluta i tjänsten. Den sökande får efter inlämnandet ett tillstånd hemskickat eller meddelande om avslag.

Tjänsten kan ha ett system för automatisk påminnelse om uppdatering av information vid lämpliga intervall.

2.16.5. Ytterligare behov, förslag etc.

Förslag till flödesschema för tjänsten:



2.17. Anställning

Tjänsten syftar till att ta emot ansökningar om arbetstjänster som kommunen annonserat ut eller spontana ansökningar om arbete från medborgarna. Denna tjänst initieras av kommunen när de har behov av att anställa mer personal.

2.17.1. Informationssökning

Informationsmängden som ligger till grund för denna tjänst är en sammanställning av den information som finns i alla blanketter som i dagsläget används för att ansöka om jobb inom den offentliga sektorn.

2.17.2. Länkar till blanketter

Ansökan om anställning
Arvidsjaur
Arvika
Burlöv
Dals-Ed
Gotland
Gullspång
Huddinge
Jönköping
Kungsbacka
Kungsör
Lekeberg
Lidköping
Linköping
Malå
Norrtälje
Skinnskatteberg
Sävsjö
Trelleborg
Upplands Väsby
Uppsala

Västervik
Änge

2.17.3. Lagrum

Inget

2.17.4. Information som hanteras

2.17.4.1. Inloggning

MedborgarID (alternativt personnummer)

Lösenord

2.17.4.2. Om den som anmäler

Informationstyp
Personnummer
Namn
Adress
Telefon
e-postadress
Signatur
Nuvarande sysselsättning

2.17.4.3. Övrig information som hanteras

Informationstyp	Förklaring
Innehar sökande körkort	
Söker personen från ett annat land	

2.17.4.4. Filer/dokument som bifogas

Bilaga/dokument
Intyg på utbildning/kurser
CV
Personligt brev

2.17.4.5. Mottagande förvaltning

Personalavdelningen

2.17.4.6. Automatiskt lottad till

Mottagare ”Ansökan”

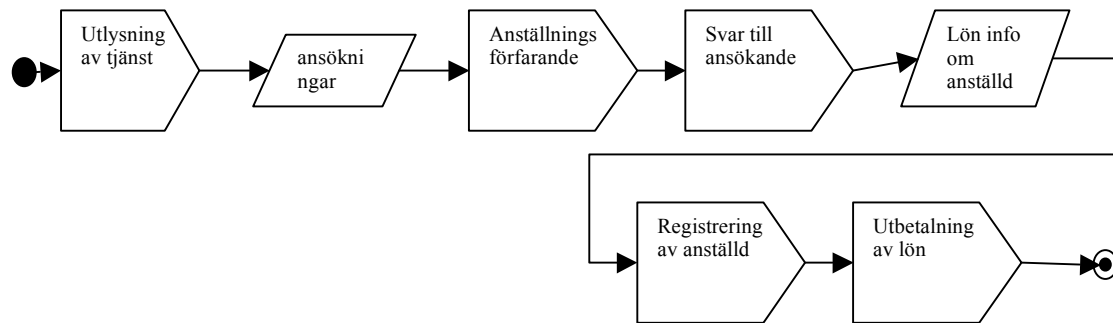
2.17.4.7. Mottagande system

2.17.4.8. Föranleder åtgärd

Personalansvarig får tillgång till ansökan och beslutar sedan om personen är lämplig eller ej. Det kan även förekomma anställningsintervjuer. Tjänsten hanteras icke automatiskt förutom själva insamlingen av information.

2.17.5. Ytterligare behov, förslag etc.

Förslag till flödesschema för tjänsten:



3. Tjänster som berör klientgrupp: Näringsidkare

Alla näringsidkare verksamma i en kommun ges tillgång till en företagsportal där näringsidkaren kan sköta sina kontakter med kommunen. Där går det att hitta de tjänster som kommunen erbjuder företag och genom att klicka på den tjänst näringsidkaren vill använda får denna tillgång till den information han/hon behöver kring den aktuella tjänsten. Genom att klicka på en tjänst kan näringsidkaren även initiera önskan om att få en tjänst utförd. Här kan näringsidkaren även se hur långt i processen som en initierad tjänst har kommit. Näringsidkaren kan även avbryta en process i de fall den anser sig tillfredställd med det som redan utförts eller om nya uppgifter ändrat situationen för tjänsten. För att logga in i denna portal använder sig näringsidkaren av ett inloggningsID som kan vara en typ av kundnummer i kommunen eller företagets organisationsnummer, plus ett personligt lösenord.

I vissa fall är det inte näringsidkaren som tar initiativet till en tjänst utan kommunen. Detta kan ske automatiskt som en i förväg inprogrammerad rutin men även initieras av en handläggare/anställd på kommunen. Näringsidkaren får i dessa fall meddelande om att en kontakt initierats från kommunen via e-post och kan därefter logga in i portalen och där fortsätta tjänsteprocessen.

Således betyder detta att de flesta av nedan beskrivna tjänster startar med att näringsidkaren loggar in i sitt företags portal, alternativt får ett meddelande av kommunen att göra detta. I och med att en näringsidkare loggat in i sin portal har denna möjlighet och skyldighet att se om de uppgifter som finns angivna om honom/henne och företaget är korrekta. I de fall något inte stämmer, exempelvis om företaget har bytt e-postadress skall detta ändras i portalen. Detta för att näringsidkaren ska kunna ta del av kommunens tjänster och på annat sätt kunna interagera med kommunen även i fortsättningen. Vid varje tjänst visas även de uppgifter som finns lagrade och som är av betydelse för den initierade tjänsten. Användaren kan kontrollera att dessa är aktuella och ändra det som inte stämmer. Vid ändring i samband med en tjänst kommer detta att lagras som nya uppgifter i kommunens databas.

För att personer som lämnar ut sina personuppgifter i databasen skall känna sig trygga med detta tillämpas personuppgiftslagen i alla tjänster utan undantag.

3.1. Företagsportal och företagsregister

Tjänsten syftar till att skapa ett register över de företag som är verksamma i kommunen samt att skapa en portal där företaget kan interagera med kommunen och andra myndigheter. Detta görs genom att företagen skapar en portal som används för att interagera med kommun och andra myndigheter. Tjänsten initieras i ett första skede av näringsidkaren, sedan ansvara kommunen för att denna tjänst skall hållas uppdaterad genom att efter ett förutbestämt intervall påminna näringsidkaren att uppdatera företagets uppgifter alternativt meddela att företaget inte längre existerar.

3.1.1. Informationssökning

Informationsmängden som ligger till grund för denna tjänst är en sammanställning av den information som finns i alla blanketter som är ämnade för företag med undantag för de uppgifter som är tjänstspecifika.

3.1.2. Länkar till blanketter

Inga specifika

3.1.3. Lagrum

Inget

3.1.4. Information som hanteras

3.1.4.1. Inloggning

FöretagsID (alternativt organisationsnummer)

Lösenord

3.1.4.2. Om företaget

Informationstyp
Organisationsnummer
Registrerat företagsnamn
Företagsnamn som används
Förvaltnings/företagsnummer
Besöksadress
Fakturerings-/postadress
Telefonnummer
Telefax
e-postadress
Hemsida
Antal sysselsatta
Omsättning
Årsomsättning
Registrerings datum
Juridisk form
Aktiekapital
Medlem i branschorganisation
Moderbolag
Moderbolags organisationsnummer
Ägare
Verksamheter
Uppgifter om befattningshavare
Produktions-/tjänstenheter
Företagets utbredning
Specialutrustning/redskap
Avgiftsklassificering
Tillstånd och certifikat
Rutiner för drift av företaget

Bankinformation
Verksamhetens omfattning
Fastigheter
Lokaler
Fordon
Besiktning

3.1.4.3. Filer/dokument som bifogas

Bilaga/dokument
Stadgar
Årsmötesprotokoll
Registreringsbevis
Beskrivning av personalflöde
Beskrivning av varuflöde
Beskrivning av verksamheten
Beskrivning av särskilda arbetsmoment
Finansieringsplan
Budget
Köpe-/arrendeavtal
Aktiefördelning
Bevis för momsregistrering

3.1.4.4. Mottagande förvaltning

Företag och näringsliv

3.1.4.5. Automatiskt lottad till

Mottagare ”Anmälan”

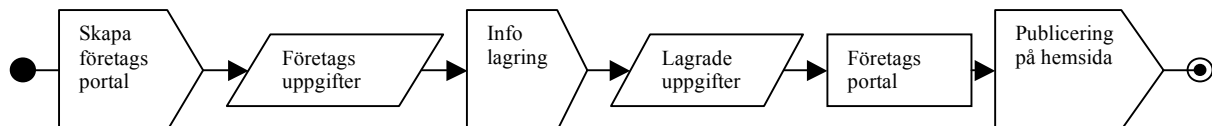
3.1.4.6. Mottagande system

3.1.4.7. Föranleder åtgärd

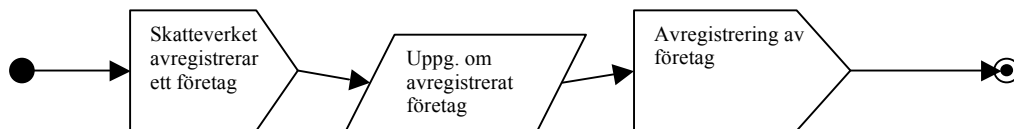
Tjänsten företagspostal och företagsregister kan handläggas helt automatiskt genom att en näringsidkare lagrar alla uppgifter om sitt företag i en databas. Ur databasen kan sedan vissa uppgifter publiceras i ett företagsregister. Företagsportalen ger även näringsidkaren möjlighet att effektivt interagera med kommunen i olika ärenden. Genom portalen kan näringsidkaren nyttja de tjänster som kommunen erbjuder företag utan att behöva använda sig av onödigt många blanketter. Företagsregistret kan sedan användas för att få kontakt med medarbetare, samarbetspartner och kunder. Med jämna mellanrum påminner kommunen automatiskt näringsidkaren om att uppdatera sina lagrade uppgifter eller att avsluta företagsportalen om företaget inte längre existerar.

3.1.5. Ytterligare behov, förslag etc.

Förslag till flödesschema för tjänsten:



Avregistrering av företag kan även ske genom att skatteverket meddelar att företag inte längre är registrerat hos dem.



3.2. Tillstånd att bedriva folkölförsäljning

Tjänsten syftar till att ge kommunen tillgång till uppgifter om alla företag som bedriver folkölsförsäljning. Den initieras av den näringsidkare som ämnar sälja folköl anmäler denna försäljning i företagsportalen.

3.2.1. Informationssökning

Informationsmängden som ligger till grund för denna tjänst är en sammanställning av den information som finns i alla blanketter som i dagsläget är ämnade för anmäla försäljning av folköl.

3.2.2. Länkar till blanketter

Anmälan om försäljning av folköl
Arvidsjaur
Arvika
Burlöv
Dals-Ed
Gotland
Gullspång
Huddinge
Jönköping
Kungsbacka
Kungsör
Lekeberg
Lidköping
Linköping
Malå
Norrtälje
Skinnskatteberg
Sävsjö

Trelleborg
Upplands Väsby
Uppsala
Västervik
Ånge

3.2.3. Lagrum

Försäljning av folköl regleras av: **Alkohollagen (1994:1738) och avsnitten detaljhandel (5 kap 6 §) och serveringslagen (6 kap 1a §).**

3.2.4. Information som hanteras

3.2.4.1. Inloggning

FöretagsID (alternativt organisationsnummer)
Lösenord

3.2.4.2. Om den näringen

Informationstyp
Organisationsnummer
Butik/serveringens namn
Adress
Telefonnummer
Innehavare/ägare
Kontaktperson/er
Signatur

3.2.4.3. Filer/dokument som bifogas

Inga

3.2.4.4. Mottagande förvaltning

Socialförvaltningen

3.2.4.5. Automatiskt lottad till

Mottagare ”Anmälan”

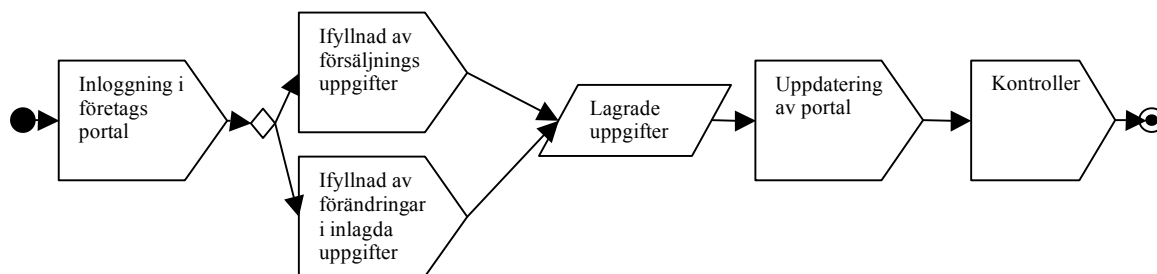
3.2.4.6. Mottagande system

3.2.4.7. Föranleder åtgärd

Denna tjänst handlar endast om att anmäla att en rörelse sysslar med försäljning av folköl. Detta kan göras helt automatiskt. Med ett visst intervall bör kommunen dock kontrollera att försäljningen fortfarande pågår eller att allt går rätt till. Näringsidkaren blir då påmind om att uppdatera sina uppgifter om försäljningen. Kommunen i sin tur blir automatiskt påmind om att gör platskontroller enligt ett annat intervall.

3.2.5. Ytterligare behov, förslag etc.

Förslag till flödesschema för tjänsten:



3.3. Tillstånd att bedriva tobaksförsäljning

Tjänsten syftar till att skapa ett register av de företag som bedriver tobaksförsäljning. Den initieras av den näringsidkare som ämnar sälja tobaksprodukter genom att denna anmäler försäljning.

3.3.1. Informationssökning

Informationsmängden som ligger till grund för denna tjänst är en sammanställning av den information som finns i alla blanketter som i dagsläget används för att anmäla tobaksförsäljning.

3.3.2. Länkar till blanketter

Anmälan om tobaksförsäljning
Arvidsjaur
Arvika
Burlöv
Dals-Ed
Gotland
Gullspång
Huddinge
Jönköping
Kungsbacka
Kungsör
Lekeberg
Lidköping
Linköping
Malå
Norrtälje
Skinnskatteberg
Sävsjö
Trelleborg
Upplands Väsby
Uppsala
Västervik
Ånge

3.3.3. Lagrum

Försäljning av tobak regleras av **tobakslagen (1993:581) §12 och §19a.**

3.3.4. Information som hanteras

3.3.4.1. Inloggning

FöretagsID (alternativt organisationsnummer)

Lösenord

3.3.4.2. Om näringen

Informationstyp
Organisationsnummer
Försäljningsställets namn
Besöksadress
Faktureringsadress
Telefonnummer
Faxnummer
e-postadress
Innehavare
Kontaktperson
Signatur

3.3.4.3. Filer/dokument som bifogas

Inga

3.3.4.4. Mottagande förvaltning

Socialförvaltningen

3.3.4.5. Automatiskt lottad till

Mottagare ”anmälan”

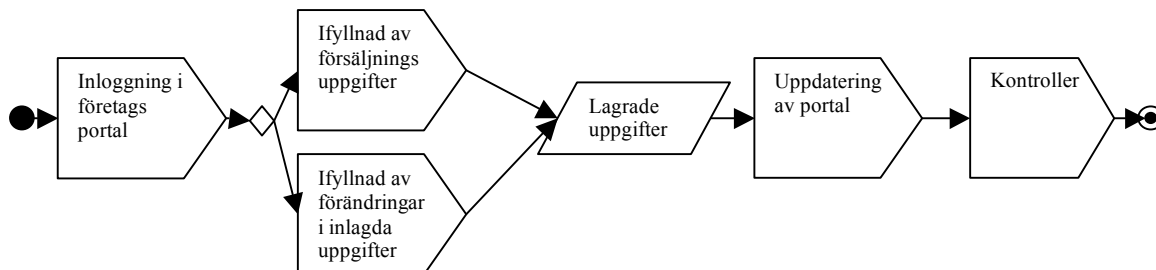
3.3.4.6. Mottagande system

3.3.4.7. Föranleder åtgärd

Denna tjänst handlar endast om att anmäla att en rörelse bedriver med försäljning av tobak. Detta kan göras helt automatiskt. Med ett visst intervall bör kommunen dock kontrollera att försäljningen fortfarande pågår eller att allt går rätt till. Näringsidkaren blir då påmind om att uppdatera sina uppgifter om försäljningen. Kommunen i sin tur blir automatiskt påmind om att gör platskontroller enligt ett annat intervall.

3.3.5. Ytterligare behov, förslag etc.

Förslag till flödesschema för tjänsten:



3.4. Utfärdande av serveringstillstånd

Tjänsten syftar till att ge företag möjlighet att söka serveringstillstånd. Den initieras av den näringsidkare som ämnar sälja/servera alkoholhaltiga varor som är starkare än folköl, eller motsvarande genom att denna anmäler försäljning. Tjänsten är oberoende av i vilket sammanhang denna försäljning/servering kommer att ske.

3.4.1. Informationssökning

Informationsmängden som ligger till grund för denna tjänst är en sammanställning av den information som finns i alla blanketter som i dagsläget används för att söka serveringstillstånd.

3.4.2. Länkar till blanketter

Ansökan om permanent serveringstillstånd	Ansökan om att tillstånd att servera alkoholdrycker – till allmänheten	Ansökan om att tillstånd att servera alkoholdrycker – till slutet sällskap	Anmälan om uppgifter om kassaregister
Arvidsjaur	Arvidsjaur	Arvidsjaur	Arvidsjaur
Arvika	Arvika	Arvika	Arvika
Burlöv	Burlöv	Burlöv	Burlöv
Dals-Ed	Dals-Ed	Dals-Ed	Dals-Ed
Gotland	Gotland	Gotland	Gotland
Gullspång	Gullspång	Gullspång	Gullspång
Huddinge	Huddinge	Huddinge	Huddinge
Jönköping	Jönköping	Jönköping	Jönköping
Kungsbacka	Kungsbacka	Kungsbacka	Kungsbacka
Kungsör	Kungsör	Kungsör	Kungsör
Lekeberg	Lekeberg	Lekeberg	Lekeberg
Lidköping	Lidköping	Lidköping	Lidköping
Linköping	Linköping	Linköping	Linköping
Malå	Malå	Malå	Malå
Norrtälje	Norrtälje	Norrtälje	Norrtälje
Skinnskatteberg	Skinnskatteberg	Skinnskatteberg	Skinnskatteberg
Sävsjö	Sävsjö	Sävsjö	Sävsjö
Trelleborg	Trelleborg	Trelleborg	Trelleborg
Upplands Väsby	Upplands Väsby	Upplands Väsby	Upplands Väsby
Uppsala	Uppsala	Uppsala	Uppsala
Västervik	Västervik	Västervik	Västervik

Ånge	Ånge	Ånge	Ånge
------	------	------	------

Anmälan om utsedd serveringspersonal	Anmälan om ändrade ägarförhållanden vid serveringstillstånd
Arvidsjaur	Arvidsjaur
Arvika	Arvika
Burlöv	Burlöv
Dals-Ed	Dals-Ed
Gotland	Gotland
Gullspång	Gullspång
Huddinge	Huddinge
Jönköping	Jönköping
Kungsbacka	Kungsbacka
Kungsör	Kungsör
Lekeberg	Lekeberg
Lidköping	Lidköping
Linköping	Linköping
Malå	Malå
Norrtälje	Norrtälje
Skinnskatteberg	Skinnskatteberg
Sävsjö	Sävsjö
Trelleborg	Trelleborg
Upplands Väsby	Upplands Väsby
Uppsala	Uppsala
Västervik	Västervik
Ånge	Ånge

3.4.3. Lagrum

Serveringstillstånd regleras av **alkohollagen (1994:738) kapitel 6, kapitel 7 §5-14 och kapitel 8.**

3.4.4. Information som hanteras

3.4.4.1. Inloggning

FöretagsID (alternativt organisationsnummer)
Lösenord

3.4.4.2. Om näringen

Informationstyp
Organisationsnummer
Serveringens namn
Restaurangnummer
Besöksadress
Faktureringsadress
Telefonnummer
Faxnummer
e-postadress
Kontaktperson

Signatur

3.4.4.3. Övrig information som hanteras

Informationstyp	Förklaring
Lokaler	I vilka lokaler bedrivs servering
Fastighetsbeteckning	
Tillståndshavares personnummer	
Tillståndshavares kontaktuppgifter	
Lista på serveringsansvarig personal	
Firmans namn	Om annat än serveringens namn
Firmans kontaktuppgifter	Om annan än serveringens adress
Typ av kassaapparater	
Placering av kassaapparater	
Serveringens omfattning	
Typ av tillställning	
Typ av alkoholdrycker	
Tid och datum för servering	
Matutbud	
Typ av ansökan	Tillfällig eller permanent
Finns uteservering	
Upphållstillstånd	Om ägaren har icke svenskt medborgarskap

3.4.4.4. Filer/dokument som bifogas

Bilaga/dokument
Kopia av kvitto för inbetald ansökningsavgift
Föreningens stadgar
Årsmötesprotokoll där firmatecknare framgår
Registreringsbevis
Uppgifter om aktiefördelning i aktiebolag
Uppgifter om andelsfördelning i handelsbolag
Köpe-/arrendeavtal
Planritning över serveringslokalen
Handling som styrker ansvariga personers kunskap om alkohollagen
Bevis om miljöförvaltningens godkännande av lokalerna
Handling som styrker att lokalen är lämplig i brandsynpunkt
Budget
Handling som styrker ankomsten av investerat kapital
Bevis om att företaget är registrerat i företagsregistret
Bevis om momsregistrering
Beskrivning av verksamhetens inriktning

3.4.4.5. Mottagande förvaltning

Socialförvaltningen

3.4.4.6. Automatiskt lottad till

Mottagare ”Ansökan”

3.4.4.7. Mottagande system

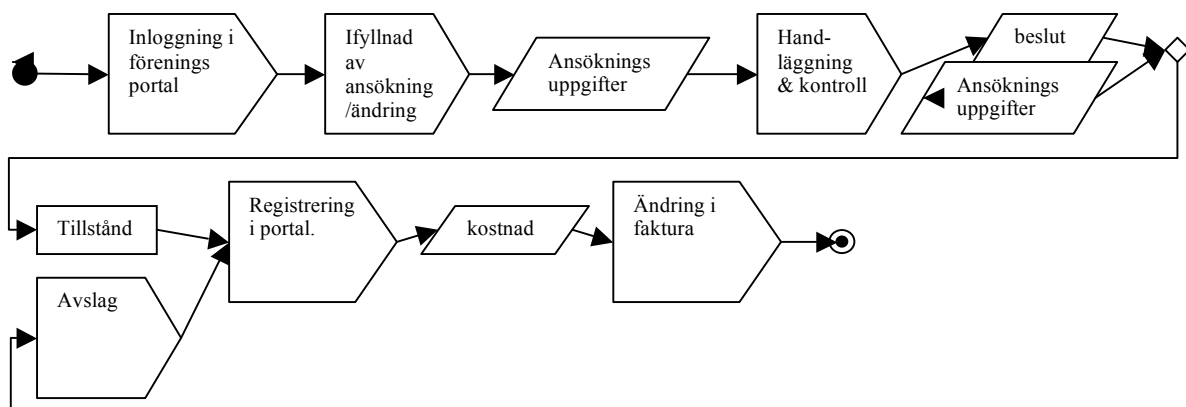
3.4.4.8. Föranleder åtgärd

Denna tjänst är en ansökan som innehåller mycket om många personer. Trots detta går det mesta av handledningen att hanteras automatiskt. Exempelvis går det att se om serveringsansvariga personer har lämpliga tillstånd eller om räddningsverket har godkänt lokalen helt automatiskt. Det som kan hanteras automatiskt bör hanteras automatiskt åtminstone i ett första läge innan ansökan når handläggaren. Handläggaren vet då vilka kriterier som redan är uppfyllda och kan därefter värdera resterande kriterier eller undantag utan att behöva behandla hela ansökan.

Handläggare blir även automatiskt påmind om att kontrollera att tillståndet sköts med ett lämpligt intervall. Uppdatering av inlämnade uppgifter görs av näringsidkaren när det behövs eller då denna får en automatisk påminnelse om uppdatering.

3.4.5. Ytterligare behov, förslag etc.

Förslag till flödesschema för tjänsten:



3.5. Tillstånd att bedriva livsmedelsföretag/-anläggning

Tjänsten syftar till att ge näringsidkare tillstånd att bedriva livsmedelsföretag/-anläggning. Den initieras av den näringsidkare som ämnar bedriva livsmedelsföretag genom att denna ansöker om tillstånd för sådan verksamhet. Tjänsten omfattar alla typer av livsmedelsföretag och livsmedelsanläggningar samt innefattar så väl ansökan som uppdatering och förändring av uppgifter kring företaget.

3.5.1. Informationssökning

Informationsmängden som ligger till grund för denna tjänst är en sammanställning av den information som finns i alla blanketter som i dagsläget används för att ansöka om tillstånd att bedriva livsmedelsföretag/-anläggning.

3.5.2. Länkar till blanketter

Anmälan av livsmedelsanläggning	Anmälan om ändring av livsmedelsanläggning	Ansökan om godkännande av livsmedelsföretag	Ansökan om godkännande av livsmedelsanläggning
Arvidsjaur	Arvidsjaur	Arvidsjaur	Arvidsjaur
Arvika	Arvika	Arvika	Arvika
Burlöv	Burlöv	Burlöv	Burlöv
Dals-Ed	Dals-Ed	Dals-Ed	Dals-Ed
Gotland	Gotland	Gotland	Gotland
Gullspång	Gullspång	Gullspång	Gullspång
Huddinge	Huddinge	Huddinge	Huddinge
Jönköping	Jönköping	Jönköping	Jönköping
Kungsbacka	Kungsbacka	Kungsbacka	Kungsbacka
Kungsör	Kungsör	Kungsör	Kungsör
Lekeberg	Lekeberg	Lekeberg	Lekeberg
Lidköping	Lidköping	Lidköping	Lidköping
Linköping	Linköping	Linköping	Linköping
Malå	Malå	Malå	Malå
Norrtälje	Norrtälje	Norrtälje	Norrtälje
Skinnskatteberg	Skinnskatteberg	Skinnskatteberg	Skinnskatteberg
Sävsjö	Sävsjö	Sävsjö	Sävsjö
Trelleborg	Trelleborg	Trelleborg	Trelleborg
Upplands Väsby	Upplands Väsby	Upplands Väsby	Upplands Väsby
Uppsala	Uppsala	Uppsala	Uppsala
Västervik	Västervik	Västervik	Västervik
Ånge	Ånge	Ånge	Ånge

3.5.3. Lagrum

Hantering av livsmedel och bedrivande av livsmedelsverksamheter regleras av: **förordning (EG) 178/2002, allmänna principer och krav för livsmedelshantering, förordning (EG) 852/2004 om livsmedelshygien, förordning (EG) 853/2004 särskilda hygienregler för animaliska livsmedel.**

3.5.4. Information som hanteras

3.5.4.1. Inloggning

FöretagsID (alternativt organisationsnummer)
Lösenord

3.5.4.2. Om den som anmäler

Informationstyp
Organisationsnummer
Företagsnamn
Restaurangnummer
Faktureringsadress
Besöksadress
Telefonnummer
Faxnummer
e-postadress
Innehavare/firmatecknare

Signatur
Typ av verksamhet
Årsomsättning
Årsarbetskrafter
Branschorganisation

3.5.4.3. Övrig information som hanteras

Informationstyp	Förklaring
Livsmedelssortiment	
Antal producerade portioner per dag	
Avgiftsklassificering	
Anläggningens namn	
Kontaktpersons kontaktuppgifter	
Anläggningens namn	Berörd anläggning
Fastighetsägares kontaktuppgifter	
Fastighetsbeteckning	
Vattenförsörjning	
Avlopp	
Fordon/vagn/tält	Om detta är platsen för livsmedelshantering.
Datum för anläggningens färdigställande	
Datum för anläggningens avvecklande	
Verksamhetsbeskrivning	
Tidsperiod för tillståndet	
Typ av ärende	Ny lokal, ny ägare osv.
Finns tidigare godkännanden av verksamheten	

3.5.4.4. Filer/dokument som bifogas

Bilaga/dokument
Registreringsbevis där firmatecknare framgår
Detaljbeskrivning av verksamhet
Lokalbeskrivning
Redovisning av ventilationssystem
Redovisning av ytmaterial
Skalenlig ritning på samtliga utrymmen
Beskrivning av vad som ska ske i vardera utrymme
Beskrivning av planerad egenkontroll
Redovisning av fettavskiljare
Redovisning över sanitär anläggning som ska användas om hantering sker i fordon.
Beskrivning av personalflöde
Beskrivning av produktflöde
Beskrivning av ändringar som ska ske
Risikanalys
Intyg på personalens kurser/utbildning
Beskrivning av vattenprover
Bevis på bygglov

3.5.4.5. Mottagande förvaltning

Miljökontoret/ miljö och räddningsförvaltningen/ miljö och hälsoskyddskontoret/
miljönämnden

3.5.4.6. Automatiskt lottad till

Mottagare ”Ansökan”

3.5.4.7. Mottagande system

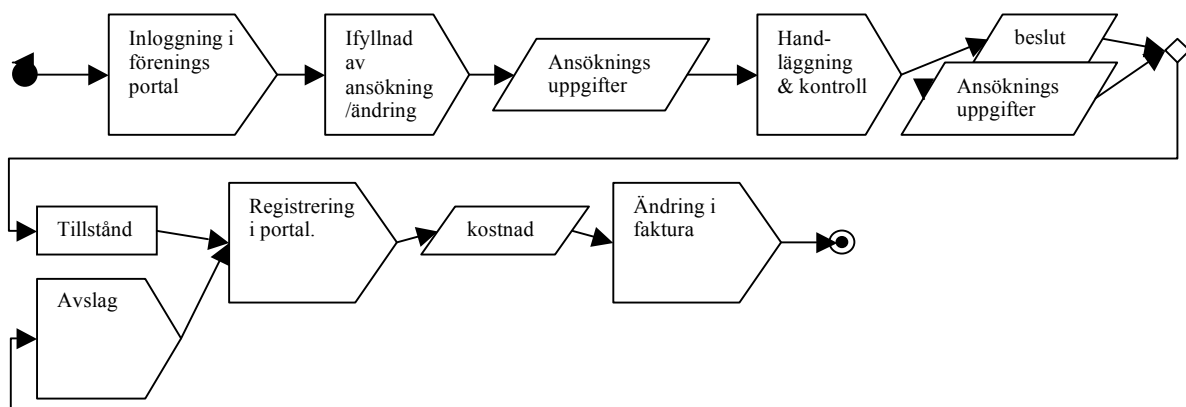
3.5.4.8. Föranleder åtgärd

Denna tjänst är en ansökan som innehåller mycket information om många personer. Trots detta går många steg av handledningen att hantera automatiskt. Exempelvis går det att kontrollera personers utbildning, företagets budget mm helt automatiskt. Däremot är det svårare att värdera verksamhetsbeskrivningar, om de inte är strikt reglerade, automatiskt. Mitt förslag är det som kan hanteras automatiskt görs det i ett första läge innan ansökan når handläggaren. Handläggaren vet då vilka kriterier som redan är uppfyllda och kan därefter värdera resterande kriterier eller undantag utan att behöva behandla hela ansökan.

Handläggare blir även automatiskt påmind om att kontroller av tillståndet sköts med ett lämpligt intervall. Uppdatering av inlämnade uppgifter görs av näringsidkaren när det behövs eller då denna får en automatisk påminnelse om detta.

3.5.5. Ytterligare behov, förslag etc.

Förslag till flödesschema för tjänsten:



3.6. Tillstånd att sköta hygienisk-/offentliglokal

Tjänsten syftar till att ge näringsidkare möjlighet att ansöka om tillstånd att sköta hygienisk-/offentliglokal. Den initieras av den näringsidkare som ämnar bedriva hygienisk- eller offentliglokal genom att denna ansöker om tillstånd för sådan verksamhet. Tjänsten omfattar alla typer av hygieniska och offentliga lokaler samt innefattar så väl ansökan som uppdatering och förändring av uppgifter kring verksamheten.

3.6.1. Informationssökning

Informationsmängden som ligger till grund för denna tjänst är en sammanställning av den information som finns i alla blanketter som i dagsläget används för att ansöka om tillstånd att sköta hygienisk-/offentliglokal.

3.6.2. Länkar till blanketter

Anmälan om offentlig lokal / hygieniska lokaler
Arvidsjaur
Arvika
Burlöv
Dals-Ed
Gotland
Gullspång
Huddinge
Jönköping
Kungsbacka
Kungsör
Lekeberg
Lidköping
Linköping
Malå
Norrtälje
Skinnskatteberg
Sävsjö
Trelleborg
Upplands Väsby
Uppsala
Västervik
Ånge

3.6.3. Lagrum

Drift och ansökan om att hålla hygienisk eller offentlig lokal regleras av: **förordningen (1998:899) om miljöfarlig verksamhet och hälsoskydd 38 paragrafen.**

3.6.4. Information som hanteras

3.6.4.1. Inloggning

FöretagsID (alternativt organisationsnummer)
Lösenord

3.6.4.2. Om näringen

Informationstyp
Organisationsnummer
Företagsnamn
Besöksadress
Faktureringsadress
Telefonnummer

Faxnummer
e-postadress
Innehavare/ firmatecknare
Signatur
Typ av verksamhet
Branschorganisation

3.6.4.3. Övrig information som hanteras

Informationstyp	Förklaring
Anläggningens namn	
Verksamhetens startdatum	
Kontaktperson	Och kontaktuppgifter till denna
Fastighetsägare	Och kontaktuppgifter till denna
Fastighetsbeteckning	
Typ av fastighet	
Vatten försörjning	
Ventilation	
Avloppsanläggning	
Typ av ansökan	Ny anläggning, förändringar, ägarbyte osv.
Lokal delas med	
Lokalstorlek	
Väggbeklädnad	
Golvmaterial	

3.6.4.4. Filer/dokument som bifogas

Bilaga/dokument
Teknisk beskrivning
Ritning över lokaler som används
Situationsplan

3.6.4.5. Mottagande förvaltning

Miljökontoret/ miljö- och byggnadsförvaltningen

3.6.4.6. Automatiskt lottad till

Mottagare ”Ansökan”

3.6.4.7. Mottagande system

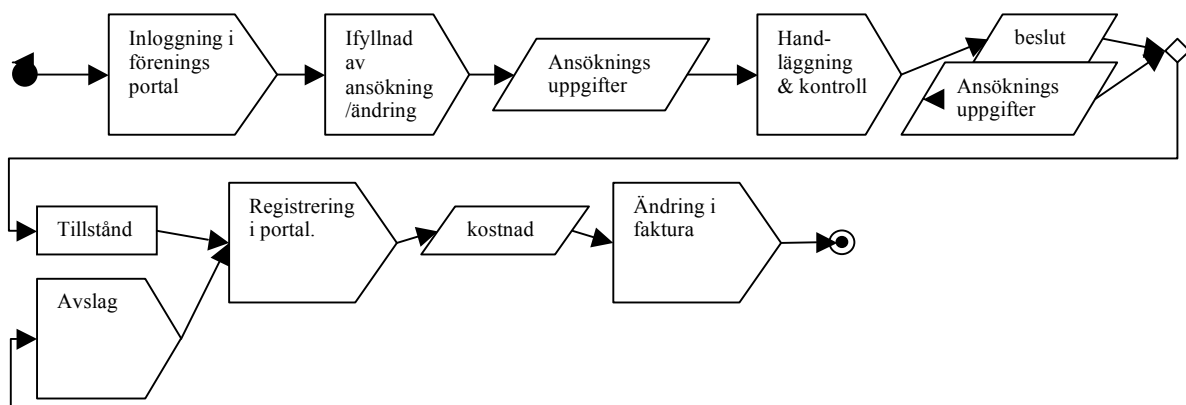
3.6.4.8. Föranleder åtgärd

Denna tjänst är tillsynes komplex med mycket information att hantera. Trots detta går många steg av handledningen att hantera automatiskt. Exempelvis går det att kontrollera personers utbildning, företagets budget mm helt automatiskt. Däremot är det svårare att värdera verksamhetsbeskrivningar, om de inte är strikt reglerade, automatiskt. Förslaget är att det som kan hanteras automatiskt görs det i ett första läge innan ansökan når handläggaren. Handläggaren vet då vilka kriterier som redan är uppfyllda och kan därefter värdera resterande kriterier eller undantag utan att behöva behandla hela ansökan.

Handläggare blir även automatiskt påmind om att kontrollera att tillståndet sköts med ett lämpligt intervall. Uppdatering av inlämnade uppgifter görs av näringsidkaren när det behövs eller då denna får en automatisk påminnelse om detta.

3.6.5. Ytterligare behov, förslag etc.

Förslag till flödesschema för tjänsten:



4. Tjänster som berör klientgrupp: förening

Alla kommunens föreningar ges tillgång till en föreningsportal där de kan sköta sina kontakter med kommunen. Där går det att hitta de tjänster som kommunen erbjuder föreningar och genom att klicka på den tjänst föreningen vill använda får den ta del av den information föreningen behöver kring den aktuella tjänsten. Genom att klicka på tjänsten kan föreningen även initiera önskan om att få en tjänst utförd. Här kan föreningen även se hur långt i processen som en initierad tjänst har kommit. Föreningen kan även avbryta en process i de fall denna anser sig tillfredställd med det som redan utförts eller om nya uppgifter ändrat situationen för tjänsten. För att logga in i denna portal använder sig föreningen av ett inloggningsID som kan vara en typ av kundnummer i kommunen eller ett organisationsnummer plus ett personligt lösenord.

I vissa fall är det inte föreningen som tar initiativet till en tjänst utan kommunen. Detta kan ske automatiskt som en i förväg inprogrammerad rutin men även initieras av en handläggare/anställd på kommunen. Föreningen får i dessa fall meddelande om att en kontakt initierats från kommunen via e-post och kan därefter logga in i portalen och där fortsätta tjänsteprocessen.

Således betyder detta att i stort sett samtliga nedan beskrivna tjänster startar med att föreningen loggar in i sin portal, alternativt får ett meddelande av kommunen att göra detta. I och med att en förening loggat in i sin portal har denna möjlighet och skyldighet att se om de uppgifter som finns angivna om föreningen är korrekta. I de fall något inte stämmer, exempelvis om föreningen har bytt e-postadress skall detta ändras i portalen.

Detta för att föreningen ska kunna ta del av kommunens tjänster och på annat sätt kunna interagera med kommunen även i fortsättningen. Vid varje tjänst visas även de uppgifter som finns lagrade och som är av betydelse för den initierade tjänsten. Användaren kan kontrollera att dessa är aktuella och ändra det som inte stämmer. Vid ändring i samband med en tjänst kommer detta att lagras som nya uppgifter i kommunens databas.

För att personer som lämnar ut sina personuppgifter i databasen skall känna sig trygga med detta tillämpas personuppgiftslagen i alla tjänster utan undantag.

4.1. Föreningsportal och föreningsregister

Denna tjänst har som syfte att skapa ett register över de föreningar som är verksamma i kommunen. Detta görs genom att föreningen skapar en portal som används för att interagera med kommun och andra myndigheter. Tjänsten initieras i ett första skede av föreningen sedan ansvara kommunen för att denna tjänst skall hållas uppdaterad genom att med ett förutbestämt intervall påminna föreningen om att uppdatera dess uppgifter alternativt meddela att föreningen inte längre existerar.

Genom att föreningen startar sin portal och får en plats i föreningsregistret skapas ett elektroniskt närvarokort som föreningen ska använda för att söka olika kommunala och statliga bidrag.

4.1.1. Informationssökning

Informationsmängden som ligger till grund för denna tjänst är en sammanställning av den information som finns i alla blanketter som är ämnade för föreningar med undantag för de uppgifter som är tjänstspecifika.

4.1.2. Länkar till blanketter

Inga specifika utan en sammanställning av alla blanketter som rör föreningar.

4.1.3. Lagrum

Inget

4.1.4. Information som hanteras

4.1.4.1. Inloggning

FöreningsID (alternativt organisationsnummer)

Lösenord

4.1.4.2. Om föreningen

Informationstyp
Organisationsnummer
Namn
Föreningsnummer
Besöksadress

Faktureringsadress
Telefonnummer
Faxnummer
e-postadress
Hemsida
Bankinformation
Datum för föreningens bildande
Riksorganisation
Verksamhetsområde
Verksamhet
Verksamhetsår
Medlemsstatistik
Medlemsavgift
Ordförande
Kassör
Sekreterare
Kontaktperson
Firmatecknare
Avtal som föreningen ingått
Specialanpassningar (funktionshinder etc.)
Fastigheter
Lokaler
Fordon

4.1.4.3. Filer/dokument som bifogas

Bilaga/dokument
Beslut om föreningens bildande
Föreningsstadgar
Kopia av ansökan till riksorganisation
Verksamhetsberättelse
Årsbokslut
Verksamhetsplan
Budget
Revisionsberättelse

4.1.4.4. Mottagande förvaltning

Natur och fritidsförvaltningen/ Kultur och fritidsförvaltningen/ Fritidsnämnden/
Kulturförvaltningen/ Kulturnämnden

4.1.4.5. Automatiskt lottad till

Mottagare ”Anmälan”

4.1.4.6. Mottagande system

4.1.4.7. Föranleder åtgärd

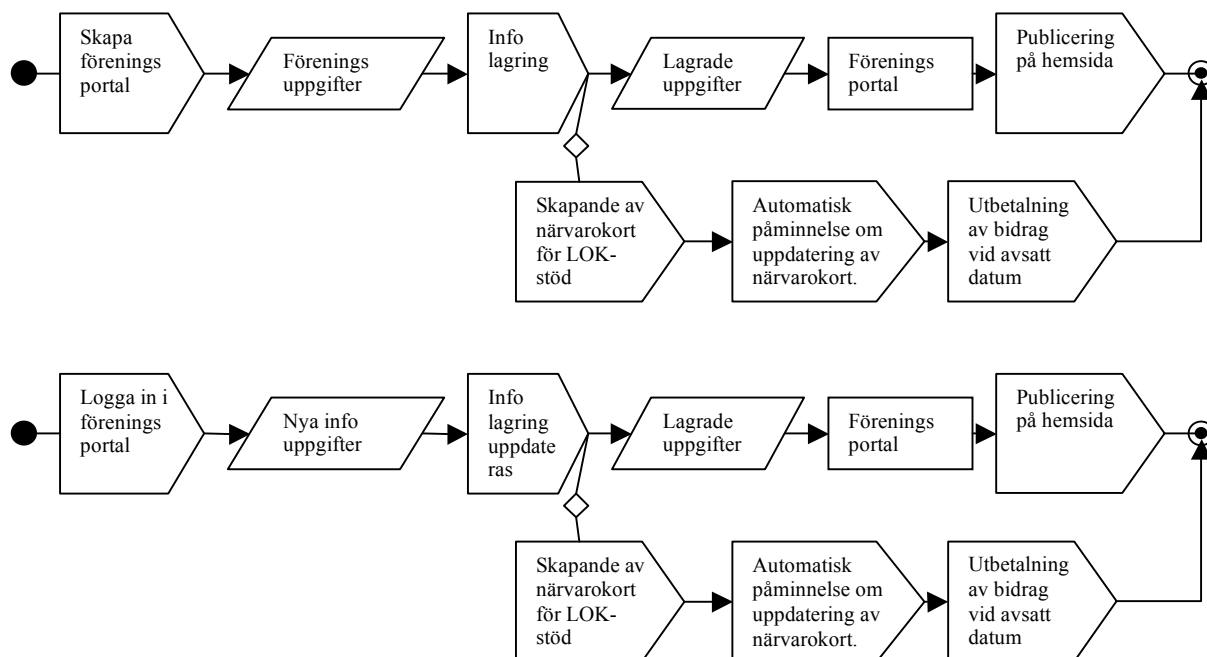
Tjänsten föreningsportal och föreningsregister kan handläggas helt automatiskt. Föreningen registrerar sina uppgifter i en databas och ur denna väljs lämpliga uppgifter ut och publiceras i ett föreningsregister. Portalen använder föreningen sedan för att

interagera med kommunen och andra myndigheter. I samband med detta skapas även ett närvarokort för de föreningar som är berättigad till LOK-stöd eller andra bidrag.

Föreningen kan uppdatera uppgifter i portalen och närvarokortet genom sin portal för att få det bidrag de är berättigad till efter ett förutbestämt datum. Kommunen ansvarar för att påminna föreningen om att uppdatera sina uppgifter och detta sker också automatiskt med lämpliga tidsintervall. Om inte uppdateringar sker efter påminnelser anses föreningen inaktiv och tas ur registret. Innan en förening tas ur registret kontaktas dock ordförande, eller annan kontaktperson, personligen av en handledare för att bekräfta dess inaktivitet.

4.1.5. Ytterligare behov, förslag etc.

Förslag till flödesschema för tjänsten:



4.2. Uthyrning/förmedling av lokaler

Tjänst syftar till att ge föreningar möjlighet att hyra kommuns lokaler. Den initieras av den förening som ämnar hyra en kommunal lokal för sin aktivitet. Tjänsten omfattar alla typer av kommunala lokaler. I en förlängning kan även tänkas att även privata lokaler finns inom tjänsten.

4.2.1. Informationssökning

Informationsmängden som ligger till grund för förslaget av denna tjänst är hämtad från blanketter som i dag används för att föreningar ska få tillgång till kommunens lokaler.

4.2.2. Länkar till blanketter

Ansökan om träningstider i

idrottslokal
Arvidsjaur
Arvika
Burlöv
Dals-Ed
Gotland
Gullspång
Huddinge
Jönköping
Kungsbacka
Kungsör
Lekeberg
Lidköping
Linköping
Malå
Norrtälje
Skinnskatteberg
Sävsjö
Trelleborg
Upplands Väsby
Uppsala
Västervik
Ånge

4.2.3. Lagrum

Inget

4.2.4. Information som hanteras

4.2.4.1. Inloggning

FöreningsID (alternativt organisationsnummer)
Lösenord

4.2.4.2. Om föreningen

Informationstyp
Föreningsnummer i kommunen
Namn
Faktureringsadress
Telefonnummer
e-postadress
Verksamhet
Antal medlemmar
Medlemmarnas ålder
Kontaktperson
Signatur

4.2.4.3. Övrig information som hanteras

Informationstyp	Förklaring
Säsong	Vilken säsong ansökan gäller.
Önskad lokal	

Önskad tid	
Önskad veckodag	
Ansvarig ledare	
Särskilda önskemål	

4.2.4.4. Filer/dokument som bifogas

Inga

4.2.4.5. Mottagande förvaltning

Natur och fritidsförvaltningen/ Kultur och fritidsförvaltningen/ Fritidsnämnden/
Kulturförvaltningen/ Kulturnämnden

4.2.4.6. Automatiskt lottad till

Mottagare ”Ansökan”

4.2.4.7. Mottagande system

4.2.4.8. Föranleder åtgärd

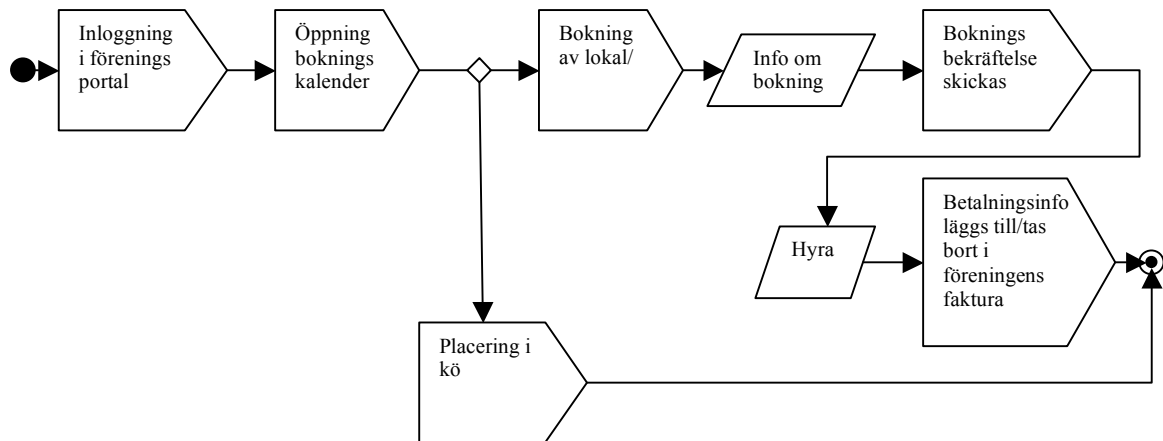
Denna tjänst skulle kunna skötas såväl helt automatiskt som halvautomatiskt. I kommuner där lokaltillgång inte är något problem kan föreningen på egen hand gå in i ett system se vilka lokaler som är lediga och sedan boka önskade tider. På detta sätt kan alla kommuner sköta uthyrning av strötider. I kommuner där det råder lokalbrist kan det behövas handläggare för att tolka regler så att lokaler hyr ut till rätt förening efter gällande regelverk. I dessa fall kan dock en stor del av ansökan skötas automatiskt genom att sortera föreningar som är intresserade av vissa lokaler och så vidare. Med avancerade algoritmer och med väl styrda ansökningsformulär kan mer av handläggningen skötas automatiskt. Problemet kan vara att föreningar som inte stämmer in i fasta normer kommer i kläm och där behövs handläggare.

I stort fungerar tjänsten så att föreningen anmäler intresse för en eller flera lokaler sedan fördelas dessa mer eller mindre automatiskt. För helsäsongsbokningar bör en automatisk förfrågan om förlängning av kontraktet ske på en förutbestämd tid innan kontraktet går ut.

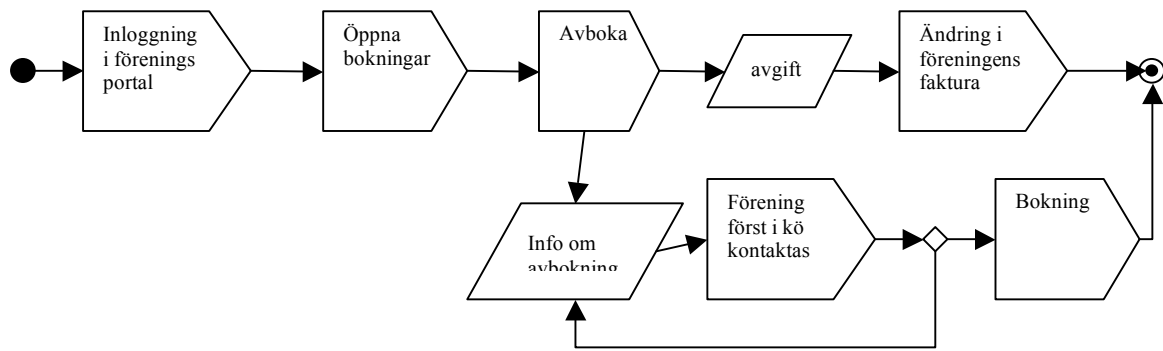
4.2.5. Ytterligare behov, förslag etc.

Förslag till flödesscheman för tjänsten:

Bokning av lokal



Avbokning av lokal



4.3. Uthyrning av utrustning

Tjänsten syftar till att ge föreningar möjlighet att hyra utrustning som kommunen äger för tillfälliga verksamheter eller evenemang. Den initieras av den förening som ämnar hyra någon typ av utrustning av kommunen genom att denna anmäler intresse för detta. Tjänsten omfattar all typ av utrustning som kommunen äger och kan hjälpa föreningar i sin verksamhet.

4.3.1. Informationssökning

Informationsmängden som förslaget till denna tjänst är grundad på är hämtad från blanketter som i dag används för att boka utrustning som kommuner hyr ut.

4.3.2. Länkar till blanketter

Bokning av utrustning
Arvidsjaur
Arvika
Burlöv

Dals-Ed
Gotland
Gullspång
Huddinge
Jönköping
Kungsbacka
Kungsör
Lekeberg
Lidköping
Linköping
Malå
Norrtälje
Skinnskatteberg
Sävsjö
Trelleborg
Upplands Väsby
Uppsala
Västervik
Ånge

4.3.3. Lagrum

Inget

4.3.4. Information som hanteras

4.3.4.1. Inloggning

FöreningsID (alternativt organisationsnummer)

Lösenord

4.3.4.2. Om föreningen

Informationstyp
Föreningsnamn
Faktureringsadress
Telefonnummer
e-postadress
Kontaktperson
Signatur

4.3.4.3. Övrig information som hanteras

Informationstyp	Förklaring
Arrangemang	Vilket arrangemang skall utrustningen användas i.
Datum för bokning	
Plats	Där utrustningen skall användas på.
Typ av utrustning	Som önskas hyras.

4.3.4.4. Filer/dokument som bifogas

Inga

4.3.4.5. Mottagande förvaltning

Natur och fritidsförvaltningen/ Kultur och fritidsförvaltningen/ Fritidsnämnden/
Kulturförvaltningen/ Kulturnämnden

4.3.4.6. Automatiskt lottad till

Mottagare ”Ansökan”

4.3.4.7. Mottagande system

4.3.4.8. Föranleder åtgärd

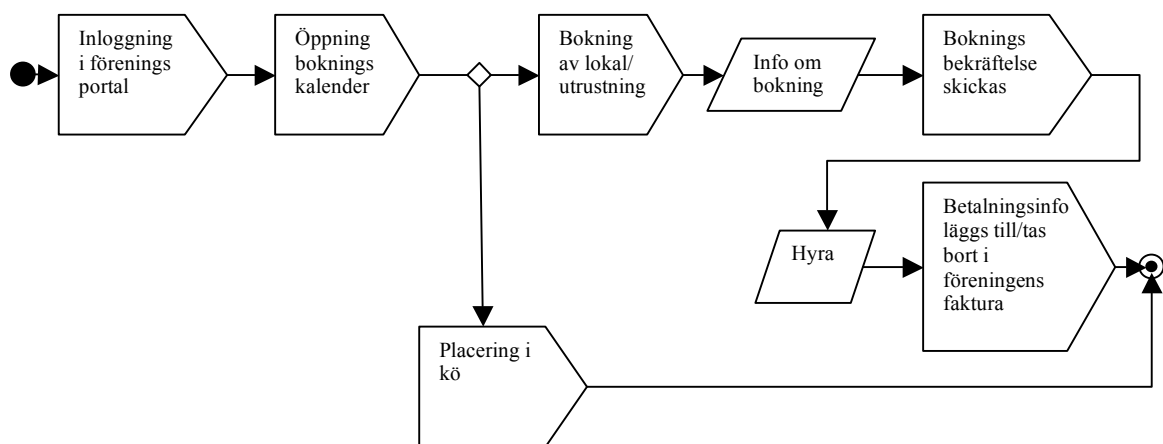
Denna tjänst kan skötas helt automatiskt när det gäller själva bokningen. Föreningen går in i ett system, söker rätt på önskad utrustning och datum, är utrustningen ledig bokas denna i annat fall ställs föreningen i kö. Avbokas utrustningen får nästa förening i tur meddelande om att utrustningen är ledig och en förfrågan om denna nu vill boka utrustningen, och så vidare.

Vid hämtning, lämning och support av utrustningen behövs dock mänsklig kontakt.

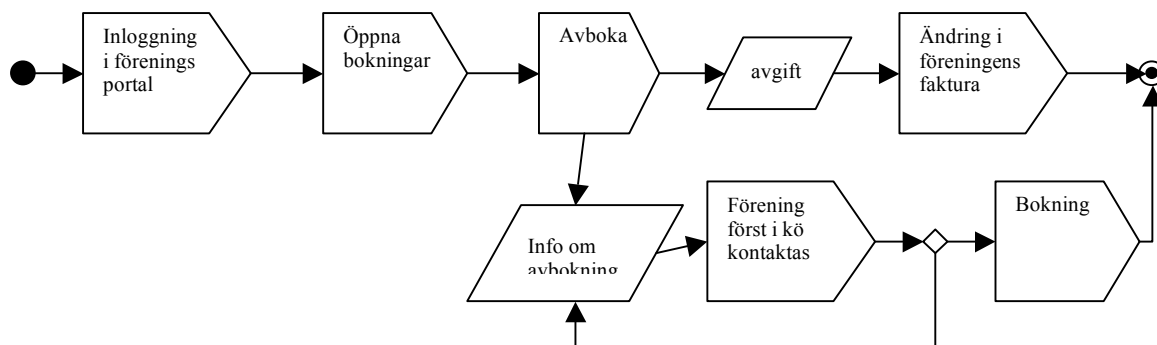
4.3.5. Ytterligare behov, förslag etc.

Förslag till flödesscheman för tjänsten:

Bokning av utrustning



Avbokning av utrustning



4.4. Föreningsbidrag

Tjänsten ämnar till att ge föreningar möjlighet att ansöka om bidrag från kommunen och staten. Denna tjänst initieras av den förening som ämnar söka kommunala eller statliga bidrag för föreningens verksamhet. Tjänsten omfattar alla olika bidrag som finns tillgängliga att söka.

4.4.1. Informationssökning

Informationsmängden i de blanketter som i dag används för att ansöka om kommunala och statliga bidra för förenings räkning ligger till grund för förslaget till denna tjänst.

4.4.2. Länkar till blanketter

Ansökan om verksamhetsstöd	Ansökan om lokalbidrag	Ansökan om investeringsbidrag	Ansökan om bidrag för viss aktivitet
Arvidsjaur	Arvidsjaur	Arvidsjaur	Arvidsjaur
Arvika	Arvika	Arvika	Arvika
Burlöv	Burlöv	Burlöv	Burlöv
Dals-Ed	Dals-Ed	Dals-Ed	Dals-Ed
Gotland	Gotland	Gotland	Gotland
Gullspång	Gullspång	Gullspång	Gullspång
Huddinge	Huddinge	Huddinge	Huddinge
Jönköping	Jönköping	Jönköping	Jönköping
Kungsbacka	Kungsbacka	Kungsbacka	Kungsbacka
Kungsör	Kungsör	Kungsör	Kungsör
Lekeberg	Lekeberg	Lekeberg	Lekeberg
Lidköping	Lidköping	Lidköping	Lidköping
Linköping	Linköping	Linköping	Linköping
Malå	Malå	Malå	Malå
Norrtälje	Norrtälje	Norrtälje	Norrtälje
Skinnskatteberg	Skinnskatteberg	Skinnskatteberg	Skinnskatteberg
Sävsjö	Sävsjö	Sävsjö	Sävsjö
Trelleborg	Trelleborg	Trelleborg	Trelleborg
Upplands Väsby	Upplands Väsby	Upplands Väsby	Upplands Väsby
Uppsala	Uppsala	Uppsala	Uppsala
Västervik	Västervik	Västervik	Västervik
Ånge	Ånge	Ånge	Ånge

Ansökan om stöd för ledarutbildning	Ansökan om lokalt aktivitetsstöd	Redovisning av medlemmar	Redovisning av evenemang med aktivitetsstöd
Arvidsjaur	Arvidsjaur	Arvidsjaur	Arvidsjaur
Arvika	Arvika	Arvika	Arvika
Burlöv	Burlöv	Burlöv	Burlöv
Dals-Ed	Dals-Ed	Dals-Ed	Dals-Ed
Gotland	Gotland	Gotland	Gotland
Gullspång	Gullspång	Gullspång	Gullspång
Huddinge	Huddinge	Huddinge	Huddinge
Jönköping	Jönköping	Jönköping	Jönköping
Kungsbacka	Kungsbacka	Kungsbacka	Kungsbacka
Kungsör	Kungsör	Kungsör	Kungsör
Lekeberg	Lekeberg	Lekeberg	Lekeberg
Lidköping	Lidköping	Lidköping	Lidköping
Linköping	Linköping	Linköping	Linköping
Malå	Malå	Malå	Malå
Norrtälje	Norrtälje	Norrtälje	Norrtälje
Skinnskatteberg	Skinnskatteberg	Skinnskatteberg	Skinnskatteberg
Sävsjö	Sävsjö	Sävsjö	Sävsjö
Trelleborg	Trelleborg	Trelleborg	Trelleborg
Upplands Väsby	Upplands Väsby	Upplands Väsby	Upplands Väsby
Uppsala	Uppsala	Uppsala	Uppsala
Västervik	Västervik	Västervik	Västervik
Ånge	Ånge	Ånge	Ånge

4.4.3. Lagrum

Inget

4.4.4. Information som hanteras

4.4.4.1. Inloggning

FöreningsID (alternativt organisationsnummer)

Lösenord

4.4.4.2. Om föreningen

Informationstyp
Organisationsnummer
Föreningsnummer i kommunen
Namn
Besöksadress
Faktureringsadress
Telefonnummer
Faxnummer
e-postadress
Hemsida
Bankinformation
Datum för föreningens bildande
Riksorganisation

Verksamhet
Antal medlemmar
Medlemsstatistik
Kontaktperson
Styrelse
Firmatecknare
Signatur

4.4.4.3. Information i samband med löpande verksamhet

Informationstyp	Förklaring
Sektion	Som söker bidraget.
Lokaler	
Önskat antal utdelningstillfällen	
Sökt belopp	

4.4.4.4. Information i samband med utbildningar

Informationstyp	Förklaring
Genomförda utbildningar	
Intyg från förening	
Utgifter	
Sökt belopp	
Uppgifter om kurs/utbildning	
Sökande	
Antal sammankomster	
Antal deltagare per sammankomst	
Bidragsperiod	
Närvarokortsnummer	
Medlemmar	Namn, födelsenummer
Ledare	Namn, kontaktuppgifter

4.4.4.5. Information i samband egna eller hyrda lokaler

Informationstyp	Förklaring
Lokaler	Som bidraget gäller.
Lokalavtal	Hyreskontrat etc.
Intäktsredovisning	
Byggstart	Om lokal skall byggas.
Kostnadsredovisning	
Beräknade intäkter	
Lokalens storlek och utseende	
Sökbelopp	
Uthyrningspotential	
Eget utnyttjande av lokalen	
Bidrags motivering	
Kontaktman till lokalen	
Planerade investeringar	

4.4.4.6. Information i samband med tillfälliga aktiviteter

Informationstyp	Förklaring
Lokaler	Som aktiviteten hålls i.
Planerad aktivitet	
Datum för aktiviteten sökt belopp	

Kostnadsberäkning	
Beräknat antal deltagare	
Beräknat antal publik	
Entréavgift	
Evenemangsbudget	

4.4.4.7. Filer/dokument som bifogas

Bilaga/dokument
Verksamhetsberättelse
Närvarokort
Budget
Revisionsberättelse
Verksamhetsplan
Årsbokslut
Stadgar
Årsmötesprotokoll
Hyresavtal
Faktura kopior

4.4.4.8. Mottagande förvaltning

Natur och fritidsförvaltningen/ Kultur och fritidsförvaltningen/ Fritidsnämnden/
Kulturförvaltningen/ Kulturnämnden

4.4.4.9. Automatiskt lottad till

Mottagare ”Ansökan”

4.4.4.10. Mottagande system

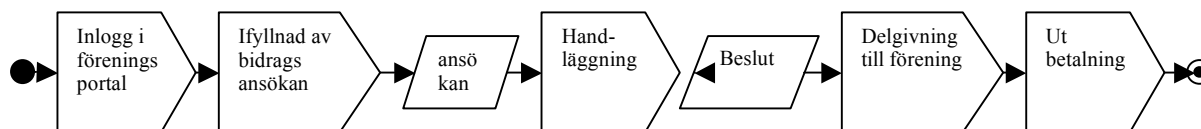
4.4.4.11. Föranleder åtgärd

Tjänsten föreningsbidrag kan skötas helt automatiskt när det handlar om verksamhetsbidrag och ledarutbildningsbidrag. Där kan föreningen lämna in efterfrågade uppgifter och uträkning av bidragspott kan ske automatiskt för att sedan betalas ut till angivet kontonummer. I vissa fall kan det behövas en värdering om föreningen är lämplig att motta bidrag överhuvudtaget och i de fallen krävs manuell handläggning. Föreningen om de en gång sökt bidrag automatiskt bli påmind om att söka när det är dags igen om det handlar om årliga bidrag.

När det handlar om bidrag för evenemang och byggande av lokaler behövs manuell handläggning för att kartlägga behov av detta vid sökt tidpunkt och om det är något som kommunen kan och vill satsa på. Fram till värderingen kan informationssortering och liknande ske automatiskt.

4.4.5. Ytterligare behov, förslag etc.

Förslag till flödesschema för tjänsten:



4.5. Tillstånd till att hålla lotteriverksamhet

Tjänsten syftar till att ge föreningar möjlighet att söka tillstånd för att bedriva lotteriverksamhet. Denna tjänst initieras av den föreningen, genom att denna ansöker om tillstånd för sådan verksamhet. Tjänsten omfattar lotteriverksamhet enligt lotterilagen § 15, § 16 och § 17.

4.5.1. Informationssökning

Informationsmängden som ligger till grund för förslaget till denna tjänst kommer från de blanketter som i dag används för att som förening söka tillstånd för lotteriverksamhet.

4.5.2. Länkar till blanketter

Ansökan om lotteriverksamhet enligt lotterilagen § 17	Ansökan om lotteriverksamhet enligt lotterilagen § 15 och §16
Arvidsjaur	Arvidsjaur
Arvika	Arvika
Burlöv	Burlöv
Dals-Ed	Dals-Ed
Gotland	Gotland
Gullspång	Gullspång
Huddinge	Huddinge
Jönköping	Jönköping
Kungsbacka	Kungsbacka
Kungsör	Kungsör
Lekeberg	Lekeberg
Lidköping	Lidköping
Linköping	Linköping
Malå	Malå
Norrtälje	Norrtälje
Skinnskatteberg	Skinnskatteberg
Sävsjö	Sävsjö
Trelleborg	Trelleborg
Upplands Väsby	Upplands Väsby
Uppsala	Uppsala
Västervik	Västervik
Ånge	Ånge

4.5.3. Lagrum

Denna typ av lotteriverksamhet regleras: **Lotterilagen § 15, § 16 och § 17.**

4.5.4. Information som hanteras

4.5.4.1. Inloggning

FöreningsID (alternativt organisationsnummer)

Lösenord

4.5.4.2. Om föreningen

Informationstyp
Organisationsnummer
Föreningsnummer i kommunen
Namn
Telefonnummer
Faktureringsadress
Faxnummer
e-postadress
Styrelse
Signatur

4.5.4.3. Övrig information som hanteras

Informationstyp	Förklaring
Kontaktperson	För lotteriverksamheten
Datum	För lotteriet
Beskrivning av lotterier	
Område	Geografiskt område där lotteriverksamheten ska bedrivas
Dragning	När dragningen förrättas
Offentliggörande	När dragningen offentliggörs
Inkomst	Kring försäljning
Utgifter	Kring försäljning

4.5.4.4. Filer/dokument som bifogas

Inga

4.5.4.5. Mottagande förvaltning

Natur och fritidsförvaltningen/ Kultur och fritidsförvaltningen/ Fritidsnämnden/
Kulturförvaltningen/ Kulturnämnden

4.5.4.6. Automatiskt lottad till

Mottagare ”Ansökan”

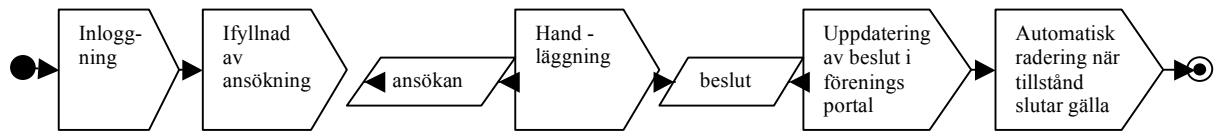
4.5.4.7. Mottagande system

4.5.4.8. Föranleder åtgärd

Tjänsten för ansökan om tillstånd att bedriva lotteriverksamhet kan skötas halvautomatiskt. Inlämning och hantering av informationen kan ske helt automatiskt men sedan behövs värderingar av handläggare för att tolka lagar och regler kring lotteriverksamhet.

4.5.5. Ytterligare behov, förslag etc.

Förslag till flödesschema för tjänsten:



5. Tjänster som berör samtliga klientgrupper

Nedan beskrivna tjänster rör i olika situationer privatpersoner, föreningar och företag. Principen för att ta del av tjänsterna är densamma som för ovan beskrivna klientgrupper och kontakten sker via respektive portal under samma övergripande regler och lagar som redan beskrivits.

5.1. Autogiroanmälan

Tjänsten syftar till att individer, företag och föreningar skall kunna betala räkningar till kommunen via autogiro. Den initieras av kommunen som frågar brukarna av kommunens tjänster om de önskar betala sina räkningar genom autogiro. Tjänsten omfattar betalning för alla kommunens tjänster.

5.1.1. Informationssökning

Informationsmängden som ligger till grund för denna tjänst är en sammanställning av den information som finns i alla blanketter som i dagsläget används för att ansöka om autogirobetalning.

5.1.2. Länkar till blanketter

Medgivande om autogirobetalning
Arvidsjaur
Arvika
Burlöv
Dals-Ed
Gotland
Gullspång
Huddinge
Jönköping
Kungsbacka
Kungsör
Lekeberg
Lidköping
Linköping
Malå
Norrtälje
Skinnskatteberg
Sävsjö
Trelleborg
Upplands Väsby
Uppsala
Västervik
Ånge

5.1.3. Lagrum

Inget

5.1.4. Information som hanteras

5.1.4.1. Inloggning

MedborgarID, FöretagsID, FöreningsID (alternativt personnummer eller organisationsnummer)

Lösenord

5.1.4.2. Om klienten

Informationstyp
Organisation/personnummer
Namn
Telefon
Adress
Signatur

5.1.4.3. Övrig information som hanteras

Informationstyp	Förklaring
Betalningskonto	
Tillhörande bank	
Kontonummer + clearingnummer	
Tjänster	Vilka tjänster som betalas via autogiro.
Annan mottagare	Namn på annan mottagare än kontoinnehavaren.

5.1.4.4. Filer/dokument som bifogas

Inga

5.1.4.5. Mottagande förvaltning

Ekonomiavdelningen

5.1.4.6. Automatiskt lottad till

Mottagare "Anmälan"

5.1.4.7. Mottagande system

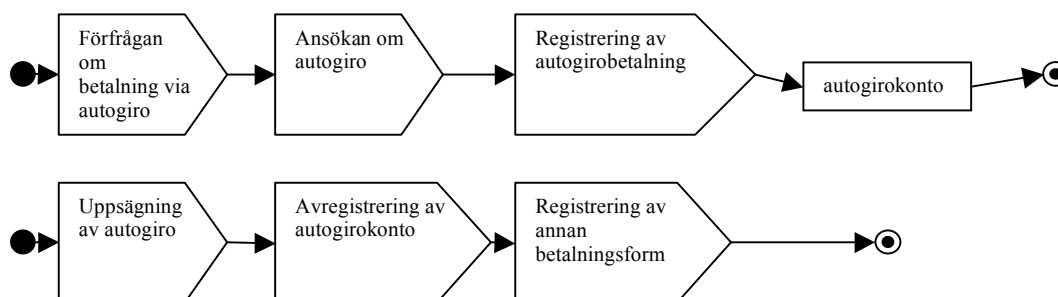
5.1.4.8. Föranleder åtgärd

Tjänsten för att anmäla medgivande om autogirobetalning kan hanteras helautomatiskt genom att alla uppgifter läggs in i systemet av anmälaren. Även kontroller med banken kan hanteras automatiskt eftersom alla uppgifter på banken är elektroniska. Det behöver inte betyda att kommunen tar del av bankinformationen utan endast att den får klartecken från banken. Även avslutande av autogirobetalning kan med fördel hanteras automatiskt..

När en klient nyttjar en tjänst som är avgiftsbelagd kommer en förfrågan om att sköta betalningen via autogiro. Klienten kan då svara på den och lämna de uppgifter som behövs via sin portal och ett autogiro konto skapas och omfattar så många kommunala tjänster som klienten önskar.

5.1.5. Ytterligare behov, förslag etc.

Förslag till flödesschema för tjänsten:



5.2. Bygglov/Rivningslov

Tjänsten syftar till att utfärda bygglov/rivningslov till klienter som önskar upprätta/riva någon typ av byggnad. Den initieras av klienten som ämnar utföra byggnation/rivning genom att denna ansöker om tillstånd för sådan verksamhet. Tjänsten omfattar nybyggnationer, tillbyggnationer, ombyggnationer, andra förändringar av byggen samt alla typer av rivningar som kräver tillstånd eller anmälan.

5.2.1. Informationssökning

Informationsmängden som ligger till grund för denna tjänst är en sammanställning av den information som finns i alla blanketter som i dagsläget används för att ansöka om bygg-/rivningslov eller göra en bygganmälan.

5.2.2. Länkar till blanketter

Bygg/Rivningsanmälan	Teknisk beskrivning	Anmälan om kvalitetsansvarig	Ansökan om förhandsbesked
Arvidsjaur	Arvidsjaur	Arvidsjaur	Arvidsjaur
Arvika	Arvika	Arvika	Arvika
Burlöv	Burlöv	Burlöv	Burlöv
Dals-Ed	Dals-Ed	Dals-Ed	Dals-Ed
Gotland	Gotland	Gotland	Gotland
Gullspång	Gullspång	Gullspång	Gullspång
Huddinge	Huddinge	Huddinge	Huddinge
Jönköping	Jönköping	Jönköping	Jönköping
Kungsbacka	Kungsbacka	Kungsbacka	Kungsbacka
Kungsör	Kungsör	Kungsör	Kungsör
Lekeberg	Lekeberg	Lekeberg	Lekeberg
Lidköping	Lidköping	Lidköping	Lidköping
Linköping	Linköping	Linköping	Linköping
Malå	Malå	Malå	Malå
Norrtälje	Norrtälje	Norrtälje	Norrtälje
Skinnskatteberg	Skinnskatteberg	Skinnskatteberg	Skinnskatteberg
Sävsjö	Sävsjö	Sävsjö	Sävsjö

Trelleborg	Trelleborg	Trelleborg	Trelleborg
Upplands Väsby	Upplands Väsby	Upplands Väsby	Upplands Väsby
Uppsala	Uppsala	Uppsala	Uppsala
Västervik	Västervik	Västervik	Västervik
Ånge	Ånge	Ånge	Ånge

Ansökan om bygg/rivningslov	Rivningsplan	Projektbeskrivning
Arvidsjaur	Arvidsjaur	Arvidsjaur
Arvika	Arvika	Arvika
Burlöv	Burlöv	Burlöv
Dals-Ed	Dals-Ed	Dals-Ed
Gotland	Gotland	Gotland
Gullspång	Gullspång	Gullspång
Huddinge	Huddinge	Huddinge
Jönköping	Jönköping	Jönköping
Kungsbacka	Kungsbacka	Kungsbacka
Kungsör	Kungsör	Kungsör
Lekeberg	Lekeberg	Lekeberg
Lidköping	Lidköping	Lidköping
Linköping	Linköping	Linköping
Malå	Malå	Malå
Norrtälje	Norrtälje	Norrtälje
Skinnskatteberg	Skinnskatteberg	Skinnskatteberg
Sävsjö	Sävsjö	Sävsjö
Trelleborg	Trelleborg	Trelleborg
Upplands Väsby	Upplands Väsby	Upplands Väsby
Uppsala	Uppsala	Uppsala
Västervik	Västervik	Västervik
Ånge	Ånge	Ånge

5.2.3. Lagrum

Tjänsten Bygglov/rivningslov regleras av: **Plan- och bygglag (1987:10).**

5.2.4. Information som hanteras

5.2.4.1. Inloggning

MedborgarID, FöretagsID, FöreningsID (alternativt personnummer eller organisationsnummer)

Lösenord

5.2.4.2. Om fastighetsägaren

Informationstyp
Personnummer
Namn
Telefonnummer
Besöksadress
Faktureringsadress
Faxnummer
e-postadress

Signatur

5.2.4.3. Om fastigheten

Informationstyp
Fastighetsbeteckning
Adress
Ägare
Byggnadstyp
Byggnadsår
Mått
Socken/församling
Färg
Material
Tillgänglighet för funktionshindrade
Åtgärder för störande ljud
Brandsäkerhet
Avfallshantering
Ventilation
El och värme
Vattenförsörjning
Avloppsanordning
Garagekonstruktion
Grundläggning
Konstruktion
Tomtens beskaffenhet
Antal våningsplan
Antal trapphus
Antal lägenheter
Användningsområde

5.2.4.4. Information som hanteras vid ny och tillbyggnationer

Informationstyp	Förklaring
Bygglov	Sökt/beviljat
Bygganmälningsnummer	
Ärende art	
Bygghärre	Kontaktuppgifter
Byggstart	Datum för när projektet börjar.
Måttändring	Hur stor yta som tillkommer eller försvinner.
Kvalitetsansvarig	Kontaktuppgifter, bevis på certifikat/kunnande och ansvarsområde.
Kostnad	
Betalningsansvarig	
Byggnadsråd	Om detta hållits.
Skyddsrumsbeskrivning	
Hantverkare	Lejda hantverkare.
Utstakning	Önskas kommunal assistans för detta.
Säkerhetsåtgärder	
Installationer	Av cistern, kamin, etc.

5.2.4.5. Information som hanteras vid rivning

Informationstyp	Förklaring
Rivningslov	Sökt/beviljat
Ärendets art	
Rivningsstart	Datum för start av rivningen.
Skyddsåtgärder	
Kostnad	
Betalningsansvarig	
Hantverkare	
Kvalitetsansvarig	Kontaktuppgifter, bevis på certifikat/kunnande och ansvarsområde.
Orsak till rivningen	
Omfattning av rivningen	
Återvinningsbart material	
Avfallshantering	
Cistern/kemikalier/ oljeavskiljare etc.	
Diarienummer	
Senaste ändring	
Kontaktperson	

5.2.4.6. Filer/dokument som bifogas

Bilaga/dokument
Situationsplan
Nybyggnadskarta
Fasadritning
Sektionsritning
Planritning
Teknisk beskrivning
Byggförsäkring
Förslag på kontraktsplan
Yttranden från grannar
Yttranden arbetstagaren
Färdigställandeskydd
Skyddsrumritning
Byggnadsdokument
Uppgifter om fristående sakkunniga
Miljögodkännanden

5.2.4.7. Mottagande förvaltning

Stadsarkitektkontoret/ Plan- och byggnadsnämnden/ Bygg- och miljönämnden/ Byggnadsnämnden/ etc.

5.2.4.8. Automatiskt lottad till

Mottagare ”Ansökan”

5.2.4.9. Mottagande system

5.2.4.10. Föranleder åtgärd

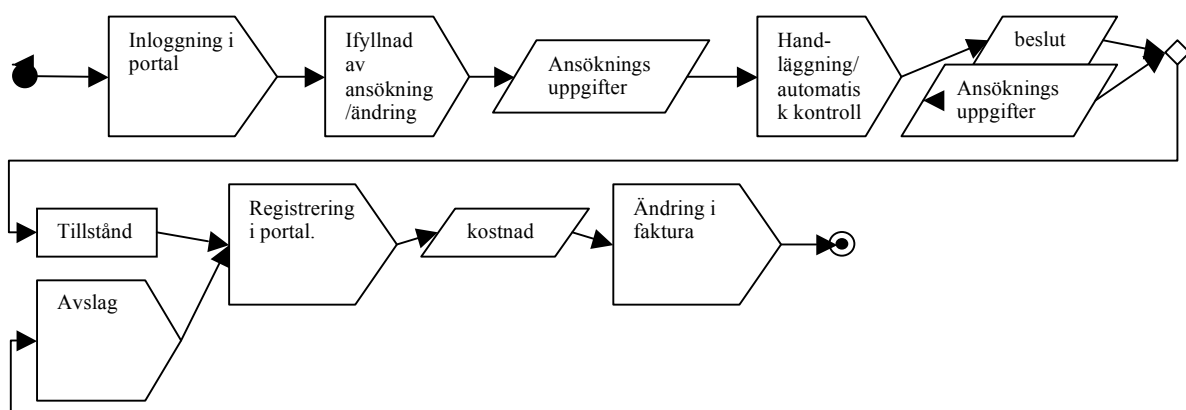
Tjänsten för att ansöka om bygg- och rivningslov kräver viss handläggning och kan därför handläggas halvautomatiskt. Samanställning av information som handläggare

behöver för sin bedömning kan hanteras helt automatiskt. Med styrda formulär borde även avgörandet om det handlar om bygganmälan eller en ansökan om bygglov kunna ske helt automatiskt.

Efter inlämning av de uppgifter som behövs för att göra ansökan kommer informationen behandlas såväl automatiskt som av handläggare, när det behövs, utlämnas tillstånd och detta registreras i kommunens register innan faktura skickas. Det går även att som kommun se till att erbjudanden om närliggande tjänster skickas till den som anmäler om denna tjänst.

5.2.5. Ytterligare behov, förslag etc.

Förslag till flödesschema för tjänsten:



5.3. Cistern

Tjänsten syftar till att låta klienter anmäla eller avanmäla användning/installation av cistern. Den initieras av att den klient som ämnar installera eller sluta använda en cistern genom att denna anmäler detta till kommunen. Tjänsten omfattar såväl anmälan om installation av cistern som anmälan om cistern som tas ut bruk.

5.3.1. Informationssökning

Informationsmängden som ligger till grund för denna tjänst är en sammanställning av den information som finns i alla blanketter som i dagsläget används för att anmäla installation av cistern samt att anmäla cistern som tas ur bruk.

5.3.2. Länkar till blanketter

Anmälan om bruk av cistern	Anmälan om avställning av cistern
Arvidsjaur	Arvidsjaur
Arvika	Arvika
Burlöv	Burlöv
Dals-Ed	Dals-Ed

Gotland	Gotland
Gullspång	Gullspång
Huddinge	Huddinge
Jönköping	Jönköping
Kungsbacka	Kungsbacka
Kungsör	Kungsör
Lekeberg	Lekeberg
Lidköping	Lidköping
Linköping	Linköping
Malå	Malå
Norrtälje	Norrtälje
Skinnskatteberg	Skinnskatteberg
Sävsjö	Sävsjö
Trelleborg	Trelleborg
Upplands Väsby	Upplands Väsby
Uppsala	Uppsala
Västervik	Västervik
Ånge	Ånge

5.3.3. Lagrum

Tjänsten cistern regleras av: **Miljöbalken (1998:808), Förordningen om kemiska produkter och biotekniska organismer (1998:941), Naturvårdsverkets föreskrifter om skydd av mark- och vattenförorening vis förvaring av brandfarliga vätskor (2003:24), Lag om brandfarliga och explosiva varor (1988:868)** samt i vissa fall av föreskrifter från Sprängämnesinspektionen.

5.3.4. Information som hanteras

5.3.4.1. Inloggning

MedborgarID, FöretagsID, FöreningsID (alternativt personnummer eller organisationsnummer)
Lösenord

5.3.4.2. Om innehavaren

Informationstyp
Organisationsnummer/personnummer
Namn
Telefonnummer
Adress

5.3.4.3. Om fastigheten där cisternen är belägen

Informationstyp
Fastighetsbetäckning
Ägare
Adress
Församling
Befintlig cistern
Cisternens placering

5.3.4.4. Om cisternen

Informationstyp
Typ av cistern
Installationsår
Senaste besiktning
Innehåll
Användningsområde
Åtgärd på cistern

5.3.4.5. Övrig information som hanteras

Informationstyp	Förklaring
Förekommande risker	
Ny uppvärmning	
Vem har utfört arbetet	
Rester av innehållet	Vad händer med detta?

5.3.4.6. Filer/dokument som bifogas

Bilaga/dokument
Situationsplan över fastigheten
Intyg om certifiering av cistern
Produktblad eller motsvarande
Ritning över uppställning av behållaren

5.3.4.7. Mottagande förvaltning

Miljö- och hälsoskyddskontoret/ Miljö- och hälsoskyddsförvaltningen/ Miljönämnden/
etc.

5.3.4.8. Automatiskt lottad till

Mottagare ”Anmälan”

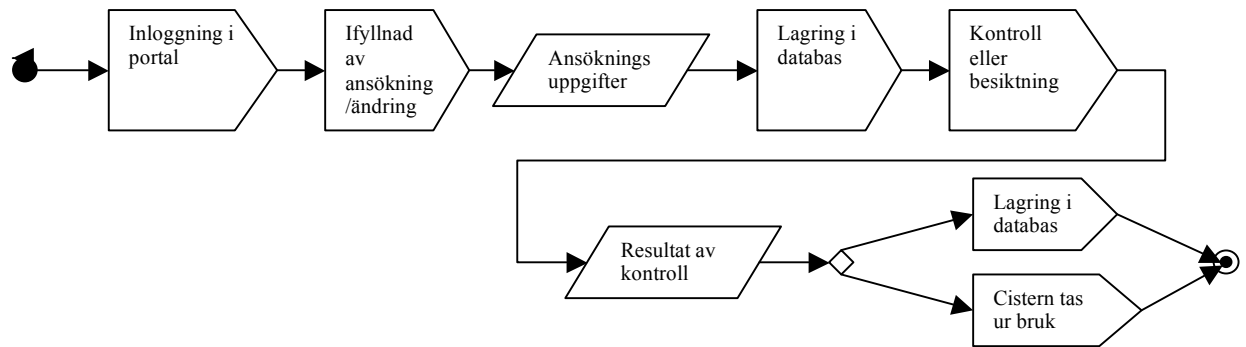
5.3.4.9. Mottagande system

5.3.4.10. Föranleder åtgärd

Tjänsten för att anmäla att cistern tas i eller ur bruk kan hanteras helt automatiskt eftersom det endast handlar om en anmälan. Information lämnas in och lagras i databas. När det blir dags för kontroll, som sker efter ett förutbestämt intervall, meddelas detta till kontrollanten automatiskt. Kontrollen i sig är dock inte automatisk.

5.3.5. Ytterligare behov, förslag etc.

Förslag till flödesschema för tjänsten:



5.4. Kommunalt vatten/avlopps abonnemang

Tjänsten syftar till att anmäla vilja att ansluta sin fastighet till kommunalt vatten och avlopp. Den initieras av den fastighetsägare som ämnar ansluta sig till kommunalt vatten. Tjänsten omfattar alla anmälan och ändringar av abonnemanget.

5.4.1. Informationssökning

Informationsmängden som ligger till grund för denna tjänst är en sammanställning av den information som finns i alla blanketter som i dagsläget används för att ansluta till och ändra ett abonnemang av kommunalt vatten och avlopp.

5.4.2. Länkar till blanketter

Anmälan till kommunalt vatten/avlopp
Arvidsjaur
Arvika
Burlöv
Dals-Ed
Gotland
Gullspång
Huddinge
Jönköping
Kungsbacka
Kungsör
Lekeberg
Lidköping
Linköping
Malå
Norrtälje
Skinnskatteberg
Sävsjö
Trelleborg
Upplands Väsby
Uppsala
Västervik
Änge

5.4.3. Lagrum

Inga

5.4.4. Information som hanteras

5.4.4.1. Inloggning

MedborgarID, FöretagsID, FöreningsID (alternativt personnummer eller organisationsnummer)

Lösenord

5.4.4.2. Om fastighetsägaren

Informationstyp
Organisationnummer/personnummer
Kundnummer i kommunen
Namn
Faktureringsadress
Telefonnummer
e-postadress
Signatur

5.4.4.3. Om fastigheten

Informationstyp
Fastighetsbetäckning
Ägare
Adress
Byggnadstyp
Avloppsanordning
Vattenförsörjning
Area
Församling
Befintliga enheter som använder vatten

5.4.4.4. Övrig information som hanteras

Informationstyp
Tillträdesdatum
Ärendets art
Inblandade entreprenörer
Kvalitetsansvarig
Installationens omfattning

5.4.4.5. Filer/dokument som bifogas

Bilaga/dokument
Situationsplan
Nybyggnadskarta
Serviceledningsläge

5.4.4.6. Mottagande förvaltning

Bygg- och miljökontoret/ Tekniska förvaltningen/ Teknik- och serviceavdelningen/ etc.

5.4.4.7. Automatiskt lottad till

Mottagare ”Anmälan”

5.4.4.8. Mottagande system

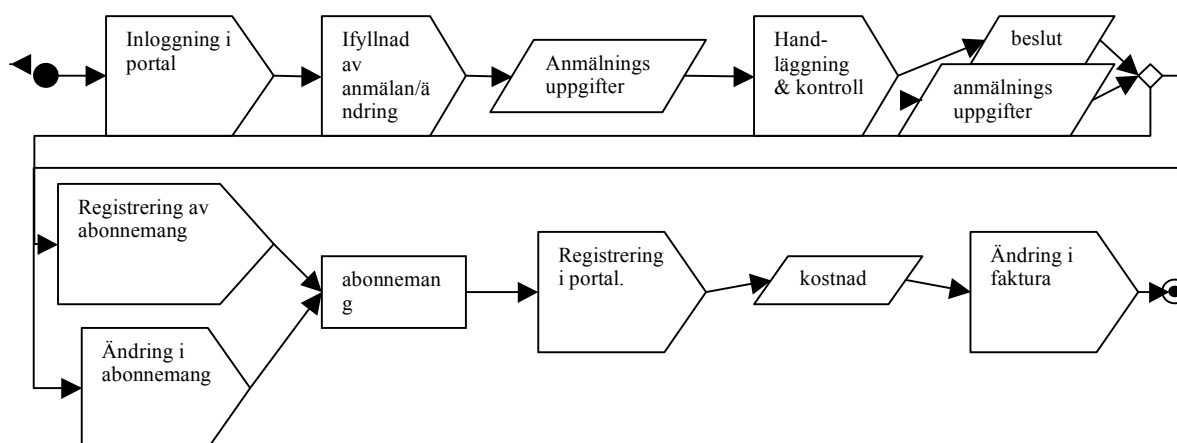
5.4.4.9. Föranleder åtgärd

Tjänsten för att anmäla eller göra ändringar i en fastighets vatten och avloppsförsörjning kan hanteras halvt automatiskt. All information som behövs samlas in och hanteras automatiskt. Beslut kan även fattas automatiskt men uppstår det komplikationer eller undantag behövs handläggning.

Fastighetsägaren som vill ansluta sig till ett kommunalt vatten och/eller avloppsabonnemang anmäler de uppgifter som krävs i sin portal. Dessa registreras hos kommunen och om det behövs sker handläggning. Varje månad registreras förbrukning och en kostnad läggs till ägaren faktura som skickas ut.

5.4.5. Ytterligare behov, förslag etc.

Förslag till flödesschema för tjänsten:



5.5. Tillstånd att hålla eget/gemensamt avlopp

Tjänsten syftar till att ge fastighetsägare tillstånd att hålla eget avlopp och initieras av att fastighetsägaren som ämnar hålla eget avlopp genom att denna ansöker om tillstånd för sådan verksamhet.

5.5.1. Informationssökning

Informationsmängden som ligger till grund för denna tjänst är en sammanställning av den information som finns i alla blanketter som i dagsläget används för att ansöka om tillstånd att hålla eget/gemensamt avlopp.

5.5.2. Länkar till blanketter

Anmälan om enskilt avlopp
Arvidsjaur
Arvika
Burlöv
Dals-Ed
Gotland
Gullspång
Huddinge
Jönköping
Kungsbacka
Kungsör
Lekeberg
Lidköping
Linköping
Malå
Norrtälje
Skinnskatteberg
Sävsjö
Trelleborg
Upplands Väsby
Uppsala
Västervik
Ånge

5.5.3. Lagrum

Tjänsten tillstånd att hålla enskilt avlopp regleras av: **Miljöbalken (1998:899) kapitel 16 § 2.**

5.5.4. Information som hanteras

5.5.4.1. Inloggning

MedborgarID, FöretagsID, FöreningsID (alternativt personnummer eller organisationsnummer)

Lösenord

5.5.4.2. Om fastighetsägaren

Informationstyp
Organisationsnummer/personnummer
Namn
Telefonnummer
Faktureringsadress
Signatur

5.5.4.3. Om fastigheten

Informationstyp
Fastighetsbeteckning
Ägare
Adress

Byggnadstyp
Avloppsanordning
Vattenförsörjning
Placering av avloppsbrunn

5.5.4.4. Övrig information som hanteras

Informationstyp	Förklaring
Ärendets art	
Typ av slamskiljare	
Efter slamskiljare	Vart avleds avfallet efter
Närliggande vattentäkter	
Entreprenörer	
Installationens omfattning	
Markförhållanden	
Installation av torrtoalett	

5.5.4.5. Filer/dokument som bifogas

Bilaga/dokument
Situationsplan
Karta över dricksvattenanläggning
Planritning
Siktanalys
Servitut
Markbäddsredovisning
Profier
Sektioner

5.5.4.6. Mottagande förvaltning

Miljö- och byggkontoret/ Miljöskyddskontoret/ Miljö- och hälsoskyddsmyndigheten/ etc.

5.5.4.7. Automatiskt lottad till

Mottagare ”Ansökan”

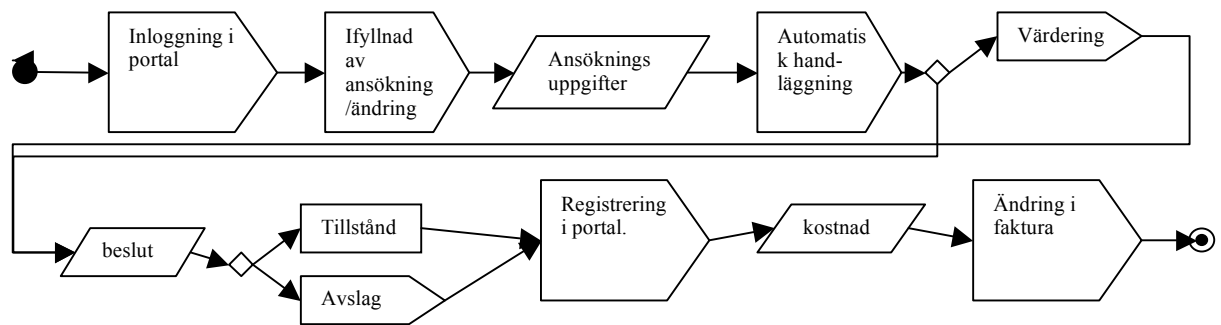
5.5.4.8. Mottagande system

5.5.4.9. Föranleder åtgärd

Tjänsten för att ansöka om tillstånd att hålla enskilt avlopp kan hanteras halvt automatiskt. Informationsinhämtning och värdering kan hanteras helt automatiskt så länge alla uppgifter helt följer lagar och regler. I undantagsfall krävs värdering av information, regler och lagar vilket sker av handläggare som dock automatiskt får tillgång till den information som behövs.

5.5.5. Ytterligare behov, förslag etc.

Förslag till flödesschema för tjänsten:



5.6. Avfallsabonnemang

Tjänsten syftar till att fastighetsägare skall kunna anmäla behov av eller ändringar av avfallsabonnemang. Den initieras av att fastighetsägaren som ämnar anmäla behov av eller ändringar av avfallsabonnemang.

5.6.1. Informationssökning

Informationsmängden som ligger till grund för denna tjänst är en sammanställning av den information som finns i alla blanketter som i dagsläget används för att anmäla eller ändra avfallsabonnemang.

5.6.2. Länkar till blanketter

Anmälan om ändrad sophämtning/latrin/slam
Arvidsjaur
Arvika
Burlöv
Dals-Ed
Gotland
Gullspång
Huddinge
Jönköping
Kungsbacka
Kungsör
Lekeberg
Lidköping
Linköping
Malå
Norrtälje
Skinnskatteberg
Sävsjö
Trelleborg
Upplands Väsby
Uppsala
Västervik
Ånge

5.6.3. Lagrum

Tjänsten avfallsabonnemang regleras av: **Renhållningslag (1979:596)** samt enskild kommuns renhållningsordning.

5.6.4. Information som hanteras

5.6.4.1. Inloggning

MedborgarID, FöretagsID, FöreningsID (alternativt personnummer eller organisationsnummer)

Lösenord

5.6.4.2. Om fastighetsägaren

Informationstyp
Organisationsnummer/personnummer
Kundnummer i kommunen
Namn
Telefonnummer
Faktureringsadress
e-postadress
Signatur

5.6.4.3. Om fastighetsägaren

Informationstyp
Fastighetsbeteckning
Ägare
Adress
Byggnadstyp
Församling
Nuvarande avfallsabonnemang

5.6.4.4. Övrig information som hanteras

Informationstyp	Förklaring
Omfattning	Antalet personer som omfattas av abonnemanget.
Avfallshantering	
Använda kompost	
Typ av ändring	
Typ av kärl	
Storlek på kärl	

5.6.4.5. Filer/dokument som bifogas

Inga

5.6.4.6. Mottagande förvaltning

Miljö- och samhällsbyggnadsförvaltningen/ Miljökontoret/ Bygg- och miljönämnden/ etc.

5.6.4.7. Automatiskt lottad till

Mottagare ”Anmälan”

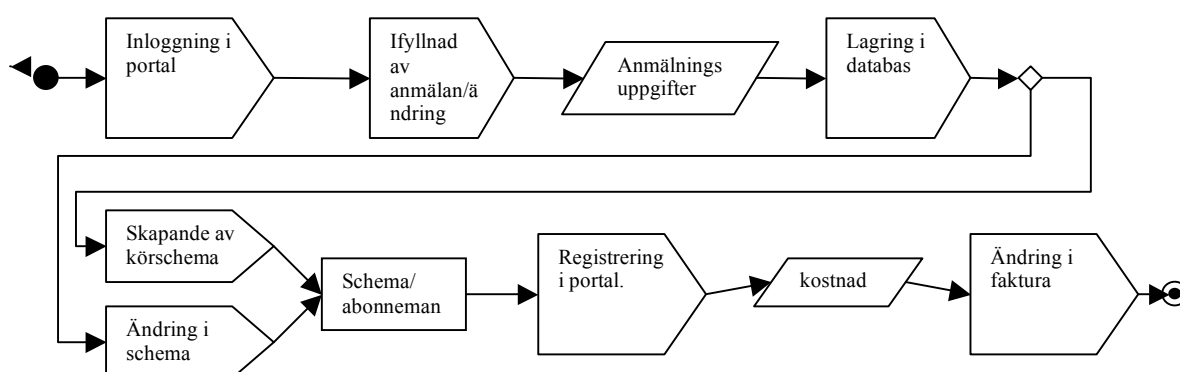
5.6.4.8. Mottagande system

5.6.4.9. Föranleder åtgärd

Tjänsten avfallsabonnemang kan hanteras helt automatiskt genom att fastighetsägaren anmäler sitt behov som sedan automatiskt lämnas till renhållningsenheten som utför hämtningen.

5.6.5. Ytterligare behov, förslag etc.

Förslag till flödesschema för tjänsten:



5.7. Tillstånd att bedriva egen kompostering

Tjänsten syftar till att fastighetsägare skall kunna ansöka om tillstånd att bedriva egen kompostering och initieras av att fastighetsägaren. Tjänsten innefattar alla storlekar av kompostering.

5.7.1. Informationssökning

Informationsmängden som ligger till grund för denna tjänst är en sammanställning av den information som finns i alla blanketter som i dagsläget används för att ansöka om tillstånd att bedriva egen kompostering av hushållsavfall.

5.7.2. Länkar till blanketter

Anmälan om kompostering av hushållsavfall	Anmälan om ändrad sophämtning/latrin/slam
Arvidsjaur	Arvidsjaur
Arvika	Arvika
Burlöv	Burlöv
Dals-Ed	Dals-Ed
Gotland	Gotland

Gullspång	Gullspång
Huddinge	Huddinge
Jönköping	Jönköping
Kungsbacka	Kungsbacka
Kungsör	Kungsör
Lekeberg	Lekeberg
Lidköping	Lidköping
Linköping	Linköping
Malå	Malå
Norrtälje	Norrtälje
Skinnskatteberg	Skinnskatteberg
Sävsjö	Sävsjö
Trelleborg	Trelleborg
Upplands Väsby	Upplands Väsby
Uppsala	Uppsala
Västervik	Västervik
Ånge	Ånge

5.7.3. Lagrum

Tjänsten tillstånd att bedriva egen kompostering regleras av: **Renhållningslag (1979:596)** samt enskild kommuns renhållningsordning om kompostering.

5.7.4. Information som hanteras

5.7.4.1. Inloggning

MedborgarID, FöretagsID, FöreningsID (alternativt personnummer eller organisationsnummer)

Lösenord

5.7.4.2. Om ansökande person (företag)

Informationstyp
Organisationsnummer/personnummer
Namn
Telefonnummer
Faktureringsadress

5.7.4.3. Om fastigheten

Informationstyp
Fastighetsbeteckning
Ägare
Adress
Byggnadstyp
Församling

5.7.4.4. Övrig information som hanteras

Informationstyp	Förklaring
Omfattning	Antal personer som komposteringen omfattar.
Kompostens placering	
Kompostens konstruktion	

Ansvarig person	
Ändring i sophämtning	

5.7.4.5. Filer/dokument som bifogas

Bilaga/dokument
Kvitto på kompostinköp
Ritning på kompostens konstruktion

5.7.4.6. Mottagande förvaltning

Miljö och samhällsbyggnadsförvaltningen/ Miljönämnden/ Miljökontoret/ miljö- och byggenheten/ etc.

5.7.4.7. Automatiskt lottad till

Mottagare ”Ansökan”

5.7.4.8. Mottagande system

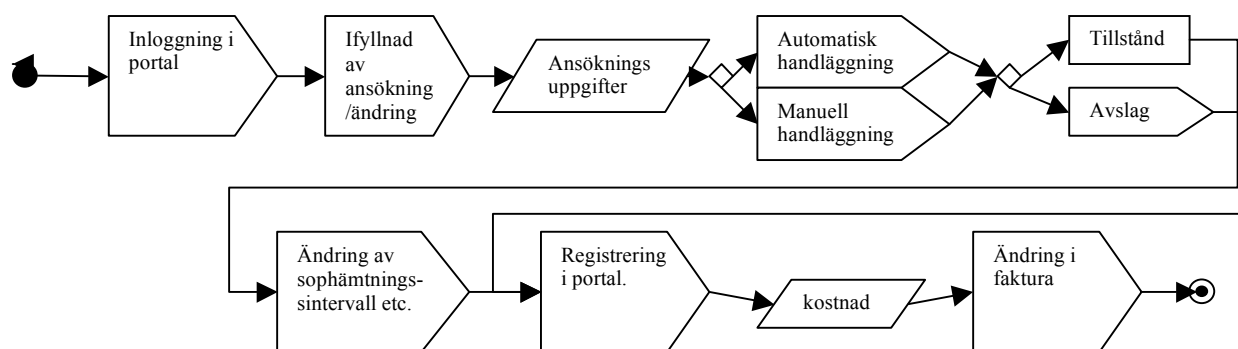
5.7.4.9. Föranleder åtgärd

Tjänsten för att ansöka om tillstånd till att bedriva egen kompostering kan hanteras halvt automatiskt. I de flesta fallen kan ansökan gå automatiskt genom att regler och lagar är väl inprogrammerade i programmet. Det kan dock finnas fall då handläggning krävs, troligen där stora grupper av människor är involverade i komposteringen så som dagis eller liknande.

Informations rapportering gör sökande via sin portal. Automatisk handläggning sker för att kontrollera lämplighet, i vissa fall mänsklig handläggning. Beroende på volym får sökande förfrågan om denna vill ändra sin sophämningsintervall. Beslut och nytt intervall för sophämtning registreras och sökandes faktura ändras.

5.7.5. Ytterligare behov, förslag etc.

Förslag till flödesschema för tjänsten:



5.8. Tillstånd att hantera toalettavfall

Tjänsten syftar till att möjliggöra för fastighetsägare att på egen hand hantera toalettavfall. Den initieras av att fastighetsägaren som ämnar söka tillstånd för sådan verksamhet.

5.8.1. Informationssökning

Informationsmängden som ligger till grund för denna tjänst är en sammanställning av den information som finns i alla blanketter som i dagsläget används för att ansöka om tillstånd att hantera toalettavfall.

5.8.2. Länkar till blanketter

Anmälan om ändrad sophämtning/latrin/slam	Anmälan om ändrad sophämtning/latrin/slam
Arvidsjaur	Arvidsjaur
Arvika	Arvika
Burlöv	Burlöv
Dals-Ed	Dals-Ed
Gotland	Gotland
Gullspång	Gullspång
Huddinge	Huddinge
Jönköping	Jönköping
Kungsbacka	Kungsbacka
Kungsör	Kungsör
Lekeberg	Lekeberg
Lidköping	Lidköping
Linköping	Linköping
Malå	Malå
Norrtälje	Norrtälje
Skinnskatteberg	Skinnskatteberg
Sävsjö	Sävsjö
Trelleborg	Trelleborg
Upplands Väsby	Upplands Väsby
Uppsala	Uppsala
Västervik	Västervik
Ånge	Ånge

5.8.3. Lagrum

Tjänsten avfallsabonnemang regleras av: **Renhållningslag (1979:596)** samt enskild kommuns renhållningsordning.

5.8.4. Information som hanteras

5.8.4.1. Inloggning

MedborgarID, FöretagsID, FöreningsID (alternativt personnummer eller organisationsnummer)
Lösenord

5.8.4.2. Om fastighetsägaren

Informationstyp
Organisationsnummer/personnummer
Namn
Telefon
Faktureringsadress
e-postadress
Signatur

5.8.4.3. Om fastigheten

Informationstyp
Fastighetsbeteckning
Ägare
Byggnadstyp
Tomtkarta (antal bostadshus)
Typ av toalett
Antal toaletter
Latrin/samkompost
Församling
Antal boende i huset/husen

5.8.4.4. Övrig information som hanteras

Informationstyp
Kompostplacering
Typ av kompost
Beräknad avfallsmängd
Utrustning för hantering
Plats för hantering
Planerade försiktighetsåtgärder

5.8.4.5. Filer/dokument som bifogas

Bilaga/dokument
Skiss över tomten
Ritning över byggnaden
Skiss över komposten

5.8.4.6. Mottagande förvaltning

Miljö och hälsoskyddsnämnden

5.8.4.7. Automatiskt lottad till

Mottagare ”Ansökan”

5.8.4.8. Mottagande system

5.8.4.9. Föranleder åtgärd

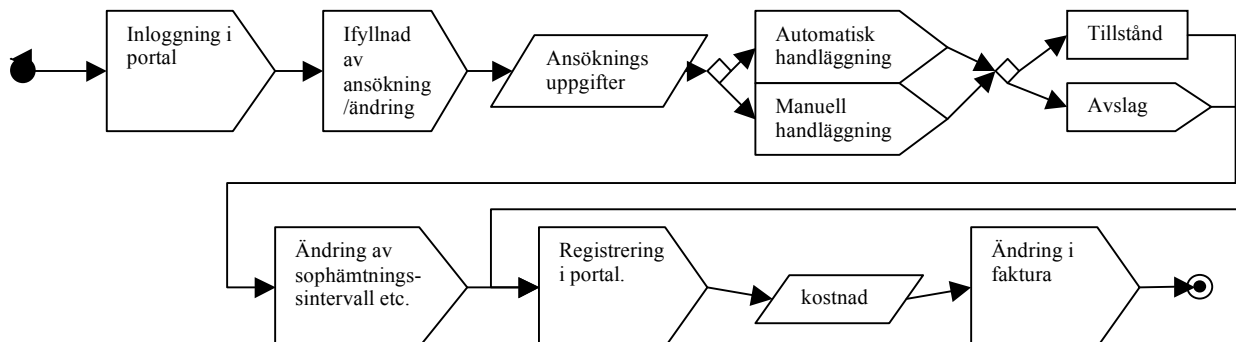
Tjänsten för att ansöka om tillstånd till att på egen hand ta hand om toalettavfall kan hanteras halvt automatiskt. I de flesta fallen kan ansökan gå automatiskt genom att regler

och lagar är väl inprogrammerade i programmet. Det kan dock finnas fall då handläggning krävs, troligen där stora grupper av människor är involverade.

Informations rapportering gör sökande via sin portal. Automatisk handläggning sker för att kontrollera lämplighet, i vissa fall mänsklig handläggning. Beroende på volym får sökande förfrågan om denna vill ändra sin sophämningsintervall. Beslut och nytt intervall för sophämtning registreras och sökandes faktura ändras.

5.8.5. Ytterligare behov, förslag etc.

Förslag till flödesschema för tjänsten:



5.9. Tillstånd att utföra egensotning

Tjänsten syftar till att fastighetsägare ska kunna söka tillstånd om att sköta sotning på egen hand. Den initieras av fastighetsägaren genom att denna ansöker om tillstånd för sådan verksamhet.

5.9.1. Informationssökning

Informationsmängden som ligger till grund för denna tjänst är en sammanställning av den information som finns i alla blanketter som i dagsläget används för att söka om tillstånd att utföra egensotning.

5.9.2. Länkar till blanketter

Ansökan om tillstånd för egensotning
Arvidsjaur
Arvika
Burlöv
Dals-Ed
Gotland
Gullspång
Huddinge
Jönköping
Kungsbacka
Kungsör
Lekeberg

Lidköping
Linköping
Malå
Norrtälje
Skinnskatteberg
Sävsjö
Trelleborg
Upplands Väsby
Uppsala
Västervik
Ånge

5.9.3. Lagrum

Tjänsten ansökan om tillstånd att bedriva egensothning regleras av: **Lag (2003:778) om skydd mot olyckor, Förordning (2003:789) om skydd mot olyckor, Förordning (2003:477) om utbildning i skydd mot olyckor, Föreskrifter och allmänna råd om rengöring (sotning) och brandskyddskontroll 2005:9, SRVFS 2005:6 Statens räddningsverks föreskrifter om behörighetskrav för antagning till utbildning enligt förordningen (2003:477) om utbildning i skydd mot olyckor.**

5.9.4. Information som hanteras

5.9.4.1. Inloggning

MedborgarID, FöretagsID, FöreningsID (alternativt personnummer eller organisationsnummer)

Lösenord

5.9.4.2. Om fastighetsägaren

Informationstyp
Personnummer
Namn
Telefon
Behörigheter/certifikat

5.9.4.3. Om fastigheten

Informationstyp
Fastighetsbeteckning
Adress
Byggnadstyp
Typ av rökkanal/eldstad

5.9.4.4. Övrig information som hanteras

Informationstyp	Förklaring
Ansvarig för sotningen	Kontaktuppgifter och tillstånd/certifikat.
Lämpliga redskap	Finns detta

5.9.4.5. Filer/dokument som bifogas

Inga

5.9.4.6. Mottagande förvaltning

Teknik och samhällsbyggnadsförvaltningen

5.9.4.7. Automatiskt lottad till

Mottagare ”Ansökan”

5.9.4.8. Mottagande system

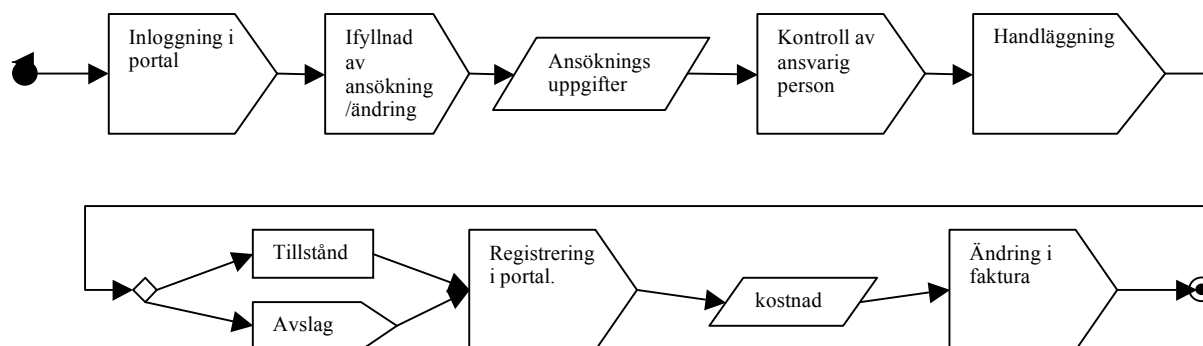
5.9.4.9. Föranleder åtgärd

Tjänsten för att ansöka om tillstånd till att bedriva egensotning kan hanteras helt automatiskt så länge inga undantag behöver göras. Genom att programmera strikta formulär som innefattar lagar och regler kan de flesta ansökningar handläggas automatiskt. Kontroller om det behövs sker dock inte automatiskt.

Den som ansöker lämnar in efterfrågad information via sin portal. Informationen handläggs sedan automatiskt, i undantagsfall manuellt, sedan antingen utfärdas tillstånd eller så avslås ansökan. Om ansökan godkänns ändras ansökarens faktura så att den stämmer med nuvarande betalningsläge.

5.9.5. Ytterligare behov, förslag etc.

Förslag till flödesschema för tjänsten:



5.10. Tillstånd att hantera brandfarliga/explosiva varor

Tjänsten syftar till att ge företagare, och andra, möjlighet att ansöka tillstånd att hantera brandfarliga/explosiva varor. Den initieras av den sökande som lämnar in ansökan via sin portal. Tjänsten omfattar såväl brandfarliga som explosiva varor och både nyansökan och ändringar.

5.10.1. Informationssökning

Informationsmängden som ligger till grund för denna tjänst är en sammanställning av den information som finns i alla blanketter som i dagsläget används för att ansöka om tillstånd att hantera brandfarliga och explosiva varor.

5.10.2. Länkar till blanketter

Anmälan om brandfarlig & explosiva varor	Ansökan om tillstånd att hantera brandfarliga & explosiva varor
Arvidsjaur	Arvidsjaur
Arvika	Arvika
Burlöv	Burlöv
Dals-Ed	Dals-Ed
Gotland	Gotland
Gullspång	Gullspång
Huddinge	Huddinge
Jönköping	Jönköping
Kungsbacka	Kungsbacka
Kungsör	Kungsör
Lekeberg	Lekeberg
Lidköping	Lidköping
Linköping	Linköping
Malå	Malå
Norrtälje	Norrtälje
Skinnskatteberg	Skinnskatteberg
Sävsjö	Sävsjö
Trelleborg	Trelleborg
Upplands Väsby	Upplands Väsby
Uppsala	Uppsala
Västervik	Västervik
Ånge	Ånge

5.10.3. Lagrum

Tjänsten xxx regleras av: **Lag (1988:868) om brandfarliga och explosiva varor** samt **Förordning (1988:1145) om brandfarliga och explosiva varor**.

5.10.4. Information som hanteras

5.10.4.1. Inloggning

MedborgarID, FöretagsID, FöreningsID (alternativt personnummer eller organisationsnummer)

Lösenord

5.10.4.2. Om den som ansöker

Informationstyp
Organisationsnummer
Namn
Företag

Telefonnummer
Adress
Signatur

5.10.4.3. Om fastigheten

Informationstyp
Fastighetsbeteckning
Ägare
Adress
Stadsdel

5.10.4.4. Övrig information som hanteras

Informationstyp	Förklaring
Föreståndare för verksamheten	
Biträdande föreståndare	
Typ av verksamhet	
Varans namn	
Mängd	Av varan
Brandklass	På varan
Tidsperiod för hantering	
Plats för hantering	
Plats för förvaring	
Ärendets art	

5.10.4.5. Filer/dokument som bifogas

Bilaga/dokument
Föreståndare för brandfarliga varor
Klassningsplan
Relationsritningar
Typgodkännandeintyg
Intyg på elinstallationer
Intyg på återkommande besiktning av cistern
Teknikbeskrivning
Verksamhetsbeskrivning
Skötsel och driftinstruktioner
Situationsplan
Planskiss över aktuellt och närliggande områden
Riskutredning
Konstruktionsritning
Kontrollrapport

5.10.4.6. Mottagande förvaltning

Räddningstjänsten/ räddningsverket

5.10.4.7. Automatiskt lottad till

Mottagare ”Ansökan”, för små mängder kan det handla om en anmälan.

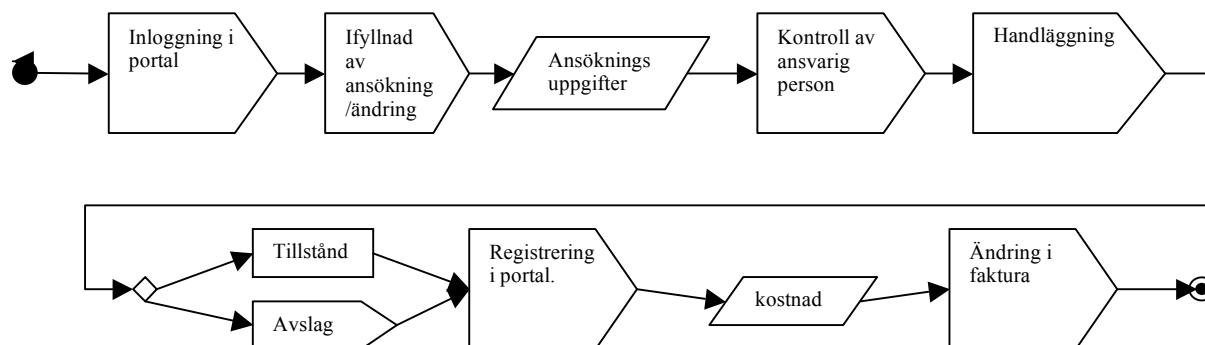
5.10.4.8.Mottagande system

5.10.4.9.Föranleder åtgärd

Tjänsten för att ansöka om tillstånd att hantera brandfarliga och explosiva varor kan hanteras delvis automatiskt. Denna tjänst innefattar en stor del värdering och lagtolkning därför bör all info som skall hanteras samlas in automatiskt och lämnas till lämplig handläggare som får värdera och besluta i ärendet.

5.10.5. Ytterligare behov, förslag etc.

Förslag till flödesschema för tjänsten:



5.11. Tillstånd att bedriva miljöfarlig verksamhet

Tjänsten syftar till möjliggöra att anmälan av att miljöfarlig verksamhet bedrivs. Den initieras av anmälaren genom att denna lämnar efterfrågade uppgifter via sin portal. Tjänsten omfattar både nya anmälningar och ändringar i tidigare anmäld information.

5.11.1. Informationssökning

Informationsmängden som ligger till grund för denna tjänst är en sammanställning av den information som finns i alla blanketter som i dagsläget används för att anmäla miljöfarlig verksamhet.

5.11.2. Länkar till blanketter

Anmälan om miljöfarlig verksamhet
Arvidsjaur
Arvika
Burlöv
Dals-Ed
Gotland
Gullspång
Huddinge
Jönköping
Kungsbacka
Kungsör
Lekeberg
Lidköping

Linköping
Malå
Norrtälje
Skinnskatteberg
Sävsjö
Trelleborg
Upplands Väsby
Uppsala
Västervik
Ånge

5.11.3. Lagrum

Tjänsten anmälan om miljöfarlig verksamhet regleras av: Miljöbalk (1998:808) samt Förordning (1998:899) om miljöfarlig verksamhet och hälsoskydd.

5.11.4. Information som hanteras

5.11.4.1. Inloggning

MedborgarID, FöretagsID, FöreningsID (alternativt personnummer eller organisationsnummer)

Lösenord

5.11.4.2. Om anmälaren

Informationstyp
Organisationsnummer/personnummer
Företagsnamn
Telefonnummer
faktureringsadress
Faxnummer
e-postadress
Signatur

5.11.4.3. Om anmälaren

Informationstyp
Fastighetsbeteckning
Ägare
Telefonnummer
Adress
Areal

5.11.4.4. Övrig information som hanteras

Informationstyp	Förklaring
Kontaktperson	
Typ av verksamhet	
SNI-kod	
Utsläpp	I samband med användning/förvaring/frakt
Buller	
Reningsmetoder	
Avfall	

Mätning/kontroller	
Energiåtgång	
Ärendets art	
Vara/produkt/tjänst	
Mängd	
Process/ produktionsmetod	
Hanteras kemikalier	

5.11.4.5.Filer/dokument som bifogas

Bilaga/dokument
Situationsplan
Beskrivning av produktionen
Beskrivning av kemikaliehantering
Beskrivning av utsläpp
Beskrivning av reningsmetoder
Beskrivning av kontroller

5.11.4.6.Mottagande förvaltning

Räddningstjänsten/ räddningsverket

5.11.4.7.Automatiskt lottad till

Mottagare ”Anmälan”

5.11.4.8.Mottagande system

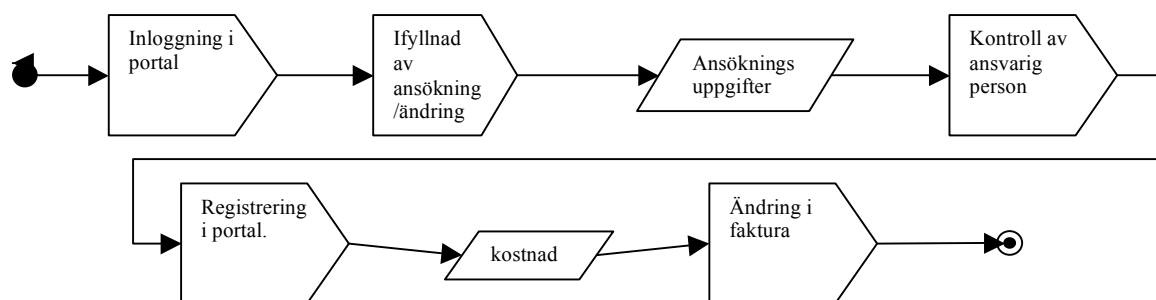
5.11.4.9.Föranleder åtgärd

Tjänsten för att anmäla brandfarliga varor kan hanteras helt automatiskt eftersom det endast handlar om en anmälan. När det blir dags för kontroller eller besiktningar sker det självfallet manuellt efter en automatisk påminnelse.

Efterfrågad information lämnas in via anmälarens portal. De lagras sedan i en databas och ansvarig persons certifikat och intyg kontrolleras. Med ett förutbestämt intervall påminns handläggare om att kontroller och besiktningar bör ske. Påminnelse om uppdateringen av uppgifter kommer även till anmälaren med jämna mellanrum.

5.11.5. Ytterligare behov, förslag etc.

Förslag till flödesschema för tjänsten:



5.12. Uthyrning av parkeringsplatser

Tjänsten syftar till att hyra ut kommunala parkeringsplatser och initieras av att den person som ämnar ansöka om en kommunal parkeringsplats genom att denna ansöker om en sådan. Tjänsten omfattar alla kommunala parkeringsplatser till så väl privatpersoner, företag som föreningar.

5.12.1. Informationssökning

Informationsmängden som ligger till grund för denna tjänst är en sammanställning av den information som finns i alla blanketter som i dagsläget används för att ansöka om parkeringsplatser.

5.12.2. Länkar till blanketter

Ansökan om nyttoparkering
Arvidsjaur
Arvika
Burlöv
Dals-Ed
Gotland
Gullspång
Huddinge
Jönköping
Kungsbacka
Kungsör
Lekeberg
Lidköping
Linköping
Malå
Norrtälje
Skinnskatteberg
Sävsjö
Trelleborg
Upplands Väsby
Uppsala
Västervik
Ånge

5.12.3. Lagrum

Inga

5.12.4. Information som hanteras

5.12.4.1. Inloggning

MedborgarID, FöretagsID, FöreningsID (alternativt personnummer eller organisationsnummer)

Lösenord

5.12.4.2. Om klienten

Informationstyp
Organisationsnummer/ personnummer
Namn
Telefonnummer
Faktureringsadress
e-postadress
Signatur

5.12.4.3. Övrig information som hanteras

Informationstyp
Önskad parkeringsplats

5.12.4.4. Filer/dokument som bifogas

Inga

5.12.4.5. Mottagande förvaltning

Tekniska kontoret/ tekniska förvaltningen

5.12.4.6. Automatiskt lottad till

Mottagare "Ansökan"

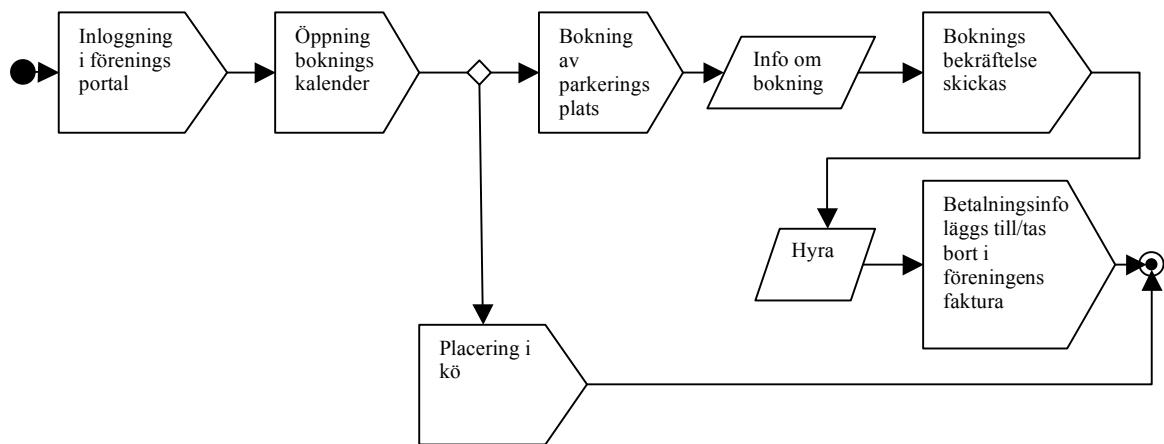
5.12.4.7. Mottagande system

5.12.4.8. Föranleder åtgärd

Tjänsten för att ansöka om kommunal parkeringsplats kan hanteras helt automatiskt genom att personen, företaget eller föreningen ansöker om parkeringsplats via sin portal. Den som önskar hyra en parkeringsplats loggar in i sin portal och öppnar sedan en sida med en bokningskalender där lediga platser presenteras. Finns det en plats ledig som ansökaren önskar hyra bokar han denna och den personliga fakturen uppdateras. Är alla intressanta platser upptagna kan den som söker ställa sig i kö och får då ett meddelande när platsen blir ledig. Om platsen inte bli betald inom en viss tid blir platsen ledig och en ny person kan boka den.

5.12.5. Ytterligare behov, förslag etc.

Förslag till flödesschema för
tjänsten:



6. Övriga processer

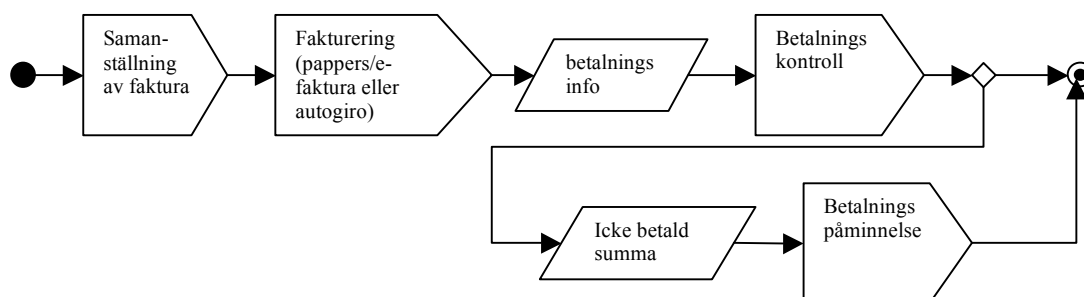
För att ovan beskrivna tjänsteprocesser skall fungera behöver kommunen initiera några processer eller delprocesser. Dessa kan initieras manuellt eller automatiskt beroende på vilken process det handlar om.

6.1. Fakturering

Fakturering hanteras lämpligt vis av kommunens ekonomiavdelning och initieras automatiskt som en rutin varje månad. Alla tjänster som är avgiftsbelagda har delar i processerna där en faktura uppdateras. Ett visst datum varje månad avslutas en faktura och skickas via post eller e-post till den som "äger" fakturan. Betala gör individen, företaget eller föreningen förslagsvis med autogiro, men kan även ske på mer traditionellt sätt.

6.1.1. Ytterligare behov, förslag etc.

Förslag till flödesschema till processen:

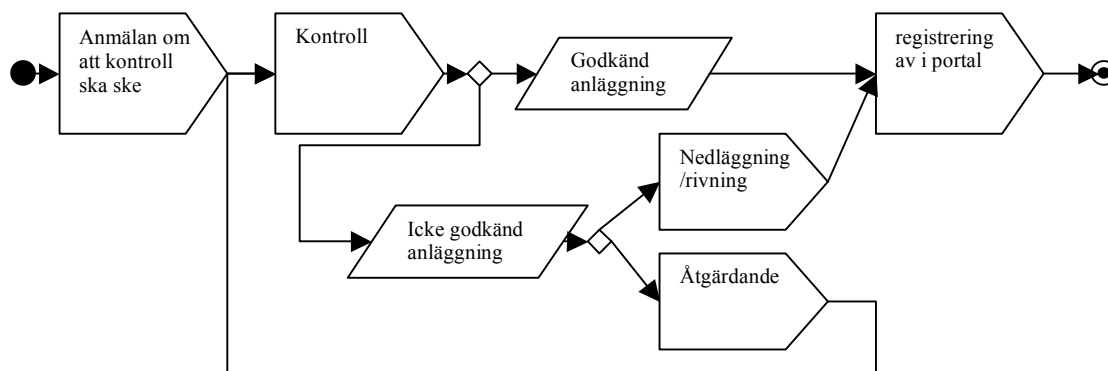


6.2. Kontroller och besiktningar

Många av de tjänster som kommunen tillhandahåller kräver återkommande kontroller eller besiktningar. För att inte något ärende skall falla mellan stolarna blir en kontrollant eller besiktningsman automatisk kontaktad när det är dags för en kontroll eller besiktning. Så länge inget resultat från kontrollen eller besiktningen blir inmatat i systemet fortsätter det påminna om kontroller. Behöver något intervall ändras gör detta manuellt.

6.2.1. Ytterligare behov, förslag etc.

Förslag till flödesschema till processen:

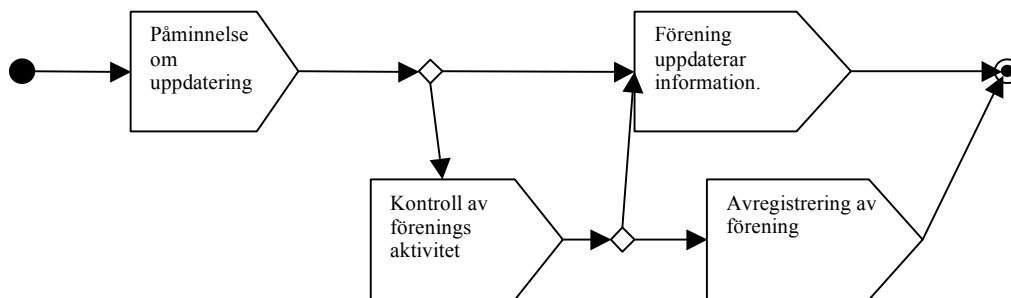


6.3. Uppdateringar av portaler

För att alla portaler ska förbli uppdaterade och för att portaler som inte längre används ska kunna inaktiveras behöver användarna få påminnelse om uppdatering. Detta initieras av kommunen, förslagsvis som en rutin med jämna intervall.

6.3.1. Ytterligare behov, förslag etc.

Förslag till flödesschema till processen:



6.4. Påminnelser om att nyttja en tjänst

I de fall som kommunen har en tjänst som kan vara av intresse för någon användare kan kommunen skicka en inbjudan till denna tjänst. Detta sker troligtvis i om annan tjänst har sökts som har relaterande. Den sökta tjänsten kan automatiskt generera en inbjudan men en handläggare kan även starta processen genom att skicka en manuell inbjudan till en användare.

6.4.1. Ytterligare behov, förslag etc.

Förslag till flödesschema till processen:

