

E-tjänster i Helsingborg

Underlag vid beställning av e-tjänst



Dokumentets innehåll



Vem gör vad vid en beställning?

Ägarskap och förvaltning

E-tjänstens namn och första sidan

Sidor och fält

Fördelar med e-legitimation

Processflödet i tjänsten

Handläggning och arbetssätt

Gallring

Mejl kopplat till tjänsten

Vem gör vad vid beställning av ny tjänst?

Digitaliseringsavdelningen

Tar fram nya tjänster utifrån beskrivet behov.

Kontakta leverantören vid vidareutveckling krävs.

Ansvarar för att publicera tjänsten.

Lägga till vem som har behörigheter till tjänsten.

Verksamheten

Avsätter tid för att testa den nya tjänsten och aktivt återkoppla resultatet.

Tar fram texter till första sidan, sista sidan och till bekräftelsemejlet.

Tar fram text om hur personuppgifter behandlas.

Informerar om när avslutade ärenden ska gallras.

Informerar om den nya tjänsten på stadens webbplats.

Informerar Kontaktcenter om den nya tjänsten.



HELSINGBORG

Ägarskap och förvaltning

Förändring och utveckling av tjänsten är verksamhetens ansvar.

Verksamheten äger innehållet i tjänsten.

Verksamheten har en förvaltande roll av sin e-tjänst.

Verksamheten ansvarar för uppföljning av tjänsten.

Textändringar i tjänsten är verksamhetens ansvar.



HELSINGBORG

E-tjänstens namn och första sidan



- Tjänstens namn ska vara enkelt och lätt att förstå.
- Inte för långt namn.
- Undvik att börja med Ansökan eller Anmälan.
- Till vem riktar sig e-tjänsten? Vem är målgruppen?
- Tänk igenom hur personuppgifter ska hanteras?

Sidor och fält



- Vilka sidor behöver finnas i e-tjänsten?
- Vilka fält (frågor) ska vara med på respektive sida?
- Finns det fält som ska visas eller inte visas beroende på hur den sökande svarar?

Fördelar med e-legitimation

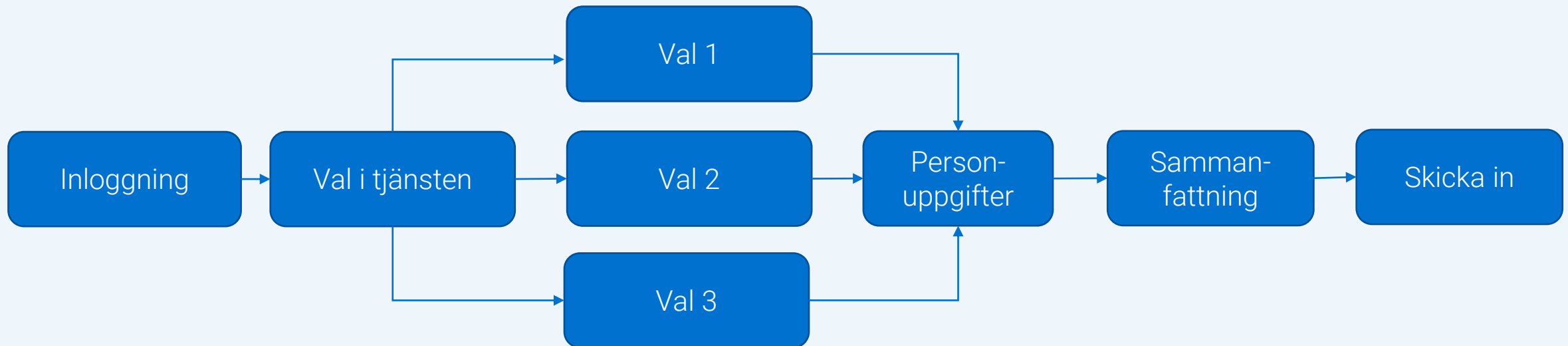


- Återkoppling till användaren kan ske via Min sida.
- Användaren kan komplettera sitt ärende, ta del av en bilaga och ta del av beslut via Min sida.
- Handläggare och sökande kan kommunicera på ett säkert sätt via Direktmeddelanden.
- Personuppgifter kan hämtas automatiskt från Navet (Skatteverkets tjänst).
- Ansökningar kan signeras både av sökande och till exempel en andra vårdnadshavare (multipel signering).

E-tjänstens processflöde



Rita och beskriv gärna olika val och flöden i e-tjänsten.



Handläggning och arbetssätt

- Vem eller vilka kommer att handlägga inkomna ärenden i tjänsten?
- Kommer e-tjänsten att förändra ert sätt att arbeta?

Följande status är standard vid handläggning men det går att lägga till andra.

- Inskickat
- Registrerat
- Under handläggning
- Avslutat



HELSINGBORG

Gallring



- Ett ärende som har status Avslutat kan gallras.
- Gallringen ställs in och sker automatiskt i systemet.
- Gallring sker efter visst antal dagar, till exempel 30 dagar.
- Tänk igenom hur gallringen kommer att passa in i hanteringen av inkomna ärenden.

Mejl kopplat till tjänsten

- **Bekräftelsemejl*** till invånare, företagare eller medarbetare.
- **Mejl till handläggare, standardmejl finns.**
- **Mejl till handläggare skickas till en funktionsbrevlåda.**

*Ett bekräftelsemejl skickas automatiskt till användaren då hen har avslutat och skickat in sitt ärende. Mejlet innehåller ofta en beskrivande text om hur handläggningen går till.



HELSINGBORG

**Vi ser fram emot ett
gott samarbete.**

Stina Ahlström, Tom Eriksson och Johanna Wallberg

