SALA KOMMUN

Riktlinje för e-tjänster

KOMMUNSTYRELSEN

METADATA OM DOKUMENTET

Dokumentnamn		Dokumenttyp	Omfattar
Riktlinje för e-tjänster		Riktlinje	Kommunen
Beslutsinstans	Dokumentansvarig	Publicering	
Kommunstyrelsen	Enhetschef för kommunikationsenheten	www.sala.se, intranät	

Beslutad datum	Översyn bör göras	Klassificering	Diarienummer
2023-05-10	Vid behov	1.3.1	2023/316
Relation	Ersätter		Författningssamling

INNEHÅLL

1 INLEDNING 7
2 DEFINITIONER 8
2.1 Tjänst 8
2.2 e-tjänst 8
3 MÅLSÄTTNINGAR 9
3.1 Övergripande mål 9
3.2 Specifika mål 9
4 AVGRÄNSNINGAR 10
5 ANSVAR 11
6 UTVECKLINGSPROCESS 12
7 UTFORMNING 13
8 KOSTNADER 14
9 RELATERADE DOKUMENT 15

1 INLEDNING

Syftet med denna riktlinje är att fungera som ett stöd och skapa tydlighet och ordning vid utveckling och förvaltning av Sala kommuns e-tjänster. Riktlinjen ska bidra till att uppfylla nationella, regionala och kommunala målsättningar för digitalisering och kommunens övergripande vision och värdegrund.

Riktlinjen sätter de övergripande ramarna och hänvisar till kompletterande dokument som på ett mer detaljerat sätt beskriver vad som ska utföras och hur detta ska ske.

Riktlinjen utgår från Open ePlatform, Sala kommuns upphandlade och prioriterade e-tjänsteplattform. Riktlinjen kan även användas som stöd vid användning av andra liknande verktyg.

Riktlinjen revideras vid behov eller en gång per mandatperiod.

2 DEFINITIONER

I riktlinjen används begreppen *tjänst* och *e-tjänst*. Här följer en beskrivning av dessa begrepp.

2.1 Tjänst

En tjänst är en service som vi utför för våra medborgare eller medarbetare och kan därmed antingen vara extern eller intern.

Det kan handla om tjänster där medborgare/medarbetare aktivt via e-tjänst, blankett eller kontakt anmäler, ansöker, bokar, beställer, rapporterar/redovisar, överklagar med mera.

Det kan även handla om tjänster som utförs där medborgare/medarbetare inte behöver göra något aktivt för att få tjänsten utförd, exempelvis sandning av gator eller utdelning av internpost.

2.2 e-tjänst

I den offentliga sektorn finns ingen generell, vedertagen definition av begreppet elektroniska tjänster, det vill säga e-tjänster. Begreppet används på olika sätt inom olika organisationer, men de har ofta karaktären att de:

- är tillgängliga dygnet runt
- är oberoende av geografisk belägenhet
- särskiljer sig från pappersbaserade rutiner
- innebär någon form av självbetjäning.

3 MÅLSÄTTNINGAR

Målsättningarna för Sala kommuns e-tjänster baseras på nationella, regionala och kommunala målsättningar för digitalisering (se *Relaterade dokument*) och är uppdelade i övergripande och specifika mål.

3.1 Övergripande mål

Sala kommuns e-tjänster ska generera nytta och bidra till dessa övergripande mål:

1. Enklare vardag för privatpersoner, näringsliv och andra intressenter.
2. Effektivare och mer hållbar offentlig förvaltning.

3.2 Specifika mål

Med dessa övergripande mål som bakgrund är följande mätbara mål formulerade för Sala kommuns e-tjänster. De mätbara målen knyter även an till Sala kommuns IT-policy genom punkten ”Digitalt först”. Det innebär en prioritering av digitala lösningar, men betyder samtidigt att en eller flera parallella lösningar kan finnas som inte är digitala för att inkludera alla medborgare och medarbetare.

1 100 % e-tjänster

Målsättningen är att alla externa och interna tjänster ska kunna utföras digitalt via e-tjänster. Detta innebär att för varje tjänst som finns publicerad på sala.se eller på Sala kommuns intranät ska det finnas en tillhörande e-tjänst. För att uppnå detta behöver det finnas resurser för utveckling och förvaltning av e-tjänster.

2 100 % digitalt inskickade ärenden

Målsättningen är att alla kommunens ärenden ska skickas in och tas emot digitalt via våra e-tjänster. För att uppnå detta behöver utveckling och förvaltning av e-tjänsterna utgå från användarens behov och förutsättningar och utformas utefter detta (för mer information se rubrik *Utformning*).

3 100 % digital ärendehantering

Målsättningen är att all intern hantering av inkomna ärenden ska kunna utföras digitalt. För att uppnå detta krävs ökat fokus på arbete med integrationer, specialfunktioner, digital arkivering med mera. En digital ärendehantering skapar förutsättningar för ett automatiserat och effektiviserat arbetssätt och förenklar Sala kommuns interna processer.

4 AVGRÄNSNINGAR

Avgränsningar för e-tjänster följer Sala kommuns IT-policy genom att knyta an till punkterna ”Ett system per behov” och ”Kända och etablerade lösningar”.

Sala kommuns upphandlade och prioriterade plattform för utveckling och förvaltning av e-tjänster är Open ePlatform. Verksamheter ska alltid undersöka möjligheten att utveckla e-tjänster via Open ePlatform. Om det finns särskilda skäl varför Open ePlatform inte kan användas kan andra alternativ övervägas. Vid undantag från riktlinjen ska en risk- och konsekvensanalys genomföras i samråd med systemförvaltare för Open ePlatform. Risk- och konsekvensanalysen ligger sedan till grund för beslut om eventuellt undantag från riktlinjen.

E-tjänster som inte bör utvecklas i Open ePlatform är de som enbart ska användas under en begränsad period, exempelvis enkäter, inbjudningar med mera.

5 ANSVAR

Varje verksamhet på Sala kommun äger sina respektive e-tjänster och ansvarar för att innehåll är korrekt och följer eventuella verksamhetsspecifika lagkrav. Varje verksamhet ansvarar för att meddela systemförvaltaren eventuella fel, behov av revideringar, behörigheter för nya medarbetare med mera.

Systemförvaltare/e-tjänsteutvecklare ansvarar för att utveckla och förvalta Sala kommuns e-tjänster. Detta innebär bland annat att följa övergripande lagkrav som relaterar till e-tjänster samt dokumenten *Riktlinje för e-tjänster* och *Handbok för utveckling och förvaltning av Sala kommuns e-tjänster* (se *Relaterade dokument*).

6 UTVECKLINGSPROCESS

Utvecklingen av Sala kommuns e-tjänster följer en process som beskrivs i *Handbok för utveckling och förvaltning av Sala kommuns e-tjänster* och består av de steg som ska utföras vid uppstart, utveckling, lansering och uppföljning av en e-tjänst (se *Relaterade dokument*).

7 UTFORMNING

Sala kommuns e-tjänster ska utvecklas med användaren i fokus. E-tjänsterna ska i linje med Sala kommuns IT-policy vara inkluderande och bidra till ett digitalt ”innanförskap”. Det här innebär att de bland annat ska:

- vara enkla att hitta
- vara lätta att använda
- vara säkra att använda
- följa gällande lagar och värna om användarens rättigheter
- öka insynen kring vår ärendehantering
- förenkla kontakten mellan användare och handläggare.

Övrig information om utformning av e-tjänster beskrivs i dokumentet *Handbok för utveckling och förvaltning av Sala kommuns e-tjänster* (se *Relaterade dokument*).

8 KOSTNADER

För kostnader relaterade till Open ePlatform gäller denna modell för kostnadsfördelning.

Kostnad	Exempel	Ansvarig
Fast kostnad (återkommande)	Kommunövergripande års-/drift-/abonnemangskostnad.	Kostnad tas av systemägare.
Rörlig kostnad (återkommande)	Kommunövergripande rörliga kostnader för SMS, inloggning/signering, betalning, osv.	Kostnad tas av systemägare.
Övriga kostnader	Kostnader som orsakas av eller berör en specifik verksamhet. Exempelvis kostnader för integrationer, RPA, AI, utveckling av nya funktioner, verksamhetsspecifika inloggningsmetoder, återkallning av gallrade ärenden, med mera.	Kostnad tas av den verksamhet som är beställare eller som gynnas av utvecklingen.

9 RELATERADE DOKUMENT

Denna riktlinje baseras på följande relaterade dokument:

- Digitaliseringsstrategi för Sverige – Regeringen
- Digitaliseringsstrategi för Västmanland - Region Västmanland
- Digitaliseringsstrategi för Sala kommun
- Vision, mål och värdegrund för Sala kommun
- IT-policy för Sala kommun
- Handbok för utveckling och förvaltning av Sala kommuns e-tjänster

Riktlinje för e-tjänster
Kommunstyrelsen

SALA KOMMUN
Telefon: 0224-74 70 00 | E-post kommun.info@sala.se | Postadress Box 304, 733 25 Sala