

**Funderar du på att skaffa e-tjänster?**

**Har du tänkt på det här?**

**Vilken tjänst eller behov ska täckas med hjälp av e-tjänst?**

*Är du intresserad av att skaffa en e-tjänst?*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Hur ser det ut idag?** | **Vill ni ersätta en befintlig blankett?** | **Funktioner** |
| Se över hur ni arbetar med detta idag och fundera kring hur era rutiner kan komma att förändras vid införandet av en e-tjänst.  Fundera kring hur mycket tid och resurser ni har att lägga på utvecklingen av en e-tjänst.  Förankra er idé med berörda personer innan ni går vidare med beställning | Finns blankett/formulär idag?   * JA ☐NEJ   Finns det information i blanketten som inte kan integreras i e- tjänsten?  *Ex. avtalstext.*   * JA ☐NEJ   Fundera på hur den kan förmedlas till kund?  *Ex. Webbsida, post, annat?*  Vilka av blankettens fält/frågor kan och ska besvaras i e-tjänsten?  *Tips! Utgå från blanketten, skriv ut och skissa på den.* | Kräver processen underskrift?   * JA ☐ NEJ   Är digital underskrift godkänd för processen?   * JA ☐ NEJ   Finns behov av att kunna betala direkt i e-tjänsten?   * JA ☐ NEJ   Fundera kring andra funktioner ni kan behöva samt hur ni eventuellt ska hantera ifall kund saknar e-legitimation.  Har ni behov av att lagra personuppgifter i e-tjänsten?   * JA ☐ NEJ   Vad för information och varför? |

Använd den här mallen för att skissa ner dina tankar, fundera på hur det fungerar idag och hur du vill att det ska fungera i e-tjänsten.

När du funderat, skissat och har en idé kontakta den inom er organisation som har mandat att besluta om införande av ny e-tjänst.

|  |
| --- |
| **INSIKTER** |
|  |
| **FRÅGOR** |
|  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Målgrupp** | **Internt** | **Alvsbyn.se** |
| Fundera över hur er målgrupp ser ut och beskriv den.  Hur ska ni gå ut med den nya e-tjänsten till målgruppen? | Se över eventuella kopplingar till ärendehanteringssystem och arkivering  *Ex. Ska informationen från e-tjänsten arkiveras, vad krävs för det?*  Behöver medborgarservice känna till denna e-tjänst och på vilket sätt kan de bli inblandade?  Hur ofta ska ärenden gallras bort ur e-tjänsteplattformen?  *Finns det redan satt gallringstid enligt dokumenthanteringsplan, annars bör det sättas.* | Vilken informationssida ska det länkas till/ från e-tjänsten?  Vad behöver ni förändra på informationssidan för att kunden ska veta hur de ska gå tillväga för att utföra sitt ärende?  Finns det andra webbsidor som är relevanta i sammanhanget? |

**Funderar du på att skaffa e-tjänster?**

**Har du tänkt på det här?**

**Skissa på ett flöde**

**Utveckla och tydliggöra flöden och processer så att den information som formuleras om verksamheten/tjänsten och ansöknings-/anmälningsförfaranden är lätta att begripa.**

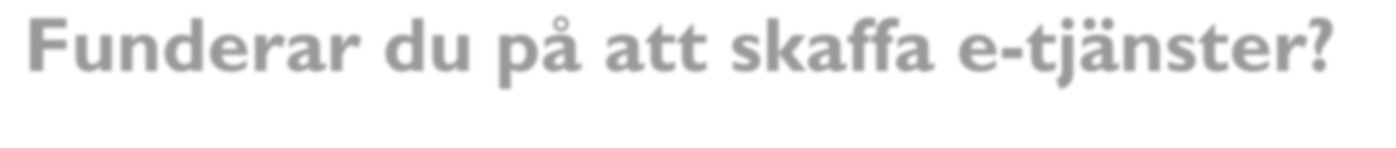
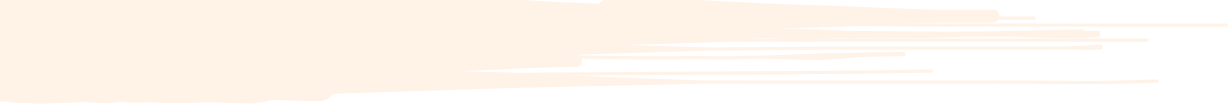
***Vad händer när det här ärendet kommer in? Vilka är involverade? Fundera kring processen från att ärendet kommer in tills det avslutas.***

Stop

Beslut

Start

Fråga



***Om e-tjänsten funkar som ni vill vad har ni uppnått för förändringar?***

Process

*Tänk er att vi redan är klara med e-tjänsten. Vilka problem har den löst? Vad kan ni göra nu som ni inte*

*kunde göra tidigare?*