

Projektnamn E-tjänster/ Självservice	Projektblad nr KF:	
	Projektblad nr Förv.:	SN 008
	Upprättad den:	
	Upprättad av:	Per Svenningsson
	Reviderad den:	170920
	Projekt nr i Ek.system:	2866
Förvaltning/nämnd:	Serviceförvaltningen/ Servicenämnden	

Beskrivning

Under 2017 införs en central e-tjänstelösning i Värnamo kommun. Med hjälp av den kommer medborgare att kunna skicka in anmälningar, medgivanden, ansökningar mm till kommunen digitalt. Möjlighet till elektronisk signering kommer att finnas, och planen är att även betalningar kommer att kunna göras i tjänsten.

Genom en fortsatt investering under 2018 och 2019 finns möjligheten att gå från e-tjänster till självservice. Självservice medger att medborgaren själv kan genomföra vissa ärenden, som exempelvis uppdatera sina uppgifter, komplettera ärenden, ändra tjänstomfattning mm. Självservice förutsätter dock att e-tjänstelösningen kopplas samman med de verksamhetssystem som hanterar själva ärendena, vilket kräver utveckling av kopplingarna mellan systemen. Dessa kopplingar bör utföras genom integrationsplattformen Mule (se SN 016).

Genom att investera arbetstid/konsultkostnader kan en signifikant del av kommunens system kopplas till självservice-lösningen som engångsinsats. Om pengar avsätts i ett central projekt blir utvecklingen inte beroende av att respektive verksamhet har avsatt resurser, vilket annars utgör en stor risk för att utvecklingen stannar av/ försenas. Satsningen behöver göras i kombination med resurser i kontaktcenter och på kommunikationsavdelningen.

Under 2018 bör också en satsning tillgängligheten i e-tjänsterna/självservice göras.

Övergripande planering

2016	2017	2018	2019
E-tjänster		Självservice	
Teknisk lösning för e-tjänster, inkl. signeringsmöjlighet på plats	Publicering av ett ökande antal e-tjänster, betalningsmöjlighet.	Utveckling av lösningar för självservice. Integration mot pilotsystem. Tillgänglighetssatsning.	Fortsatt integration mot verksamhetsspecifika system

Kostnadsbild (kk)	2018	2019
Projektledare (intern resurs eller konsult)	100	60
Arbetskostnad utveckling (intern resurs, projektanställning eller extern konsult)	300	300
Utveckling av tillgänglighet (ev lösning, konsultkostnad)	200	
Summa investeringskostnader	600	360

Beskriv investeringens ev påverkan på driftkostnaderna/-intäkterna exkl. kapitaltjänstkostnader:

--

Budget t.o.m 2017 (gäller ej årligen återkommande ex. inventarie)	680 kkr
---	----------------

År:	2018	2019	2020	2021	2022
Begärd investering i kkr:	600	360	100	90	90