

Bruksanvisning provdrift eAnsökan Bistånd

1.1 Inledning

En e-tjänst till privatpersoner för att göra förnyad ansökan av bistånd (försörjningsstöd) har funnits som prototyp inom Sambruk en tid. I denna behövde den sökande skriva ut den färdiga ansökan, underteckna med penna och posta/lämna in manuellt.

E-tjänsten har provkörts något år och nyligen kom en version med utökad funktionalitet, bl.a. kan nu medsökande hanteras, liksom barnuppgifter. Några kommuner som hittills har kört "skarpt" är Luleå och Botkyrka.

Med den nuvarande versionen kan "skarpa" ansökningar tas emot elektroniskt och dessa kan sedan hämtas över elektroniskt till kommunen av handläggare. Verifikat kan även inkluderas elektroniskt i ansökan.

I dagsläget finns ingen integration hela vägen direkt in i kommunens ärendesystem men tjänsten torde ge stora fördelar jämfört med den gamla pappershanteringen i alla fall:

- Den sökande får mycket mer hjälp med ifyllnaden och styrs också så att sannolikheten ökar att det blir rätt, så man slipper fördröjningar i handläggningen.
- Handläggare slipper tolka svårläst handstil på papper (och kan ofta istället ha nytta av kopiera/klistra in för att lägga över informationen i ärendesystemet).
- Verifikat kan i många fall helt hanteras elektroniskt vilket underlättar både för sökande och handläggare.
- Säkra meddelanden från handläggare till den sökande kan skickas. Meddelandet kan t ex vara en begäran att återkomma med mer information, varefter den sökande kan skicka en kompletterande eAnsökan via tjänsten.

I framtiden finns mycket intressanta vidareutvecklingspotentialer genom att t.ex. elektroniskt servera myndighetsinformation direkt till den sökande så att det inte blir så krångligt med alla papper som kommer från Försäkringskassan/CSN mfl, liksom att integrera med kommunens ärendesystem.

Adressen till e-tjänsten är: <http://iof.sambruk.se/> via menyn där

Övrig information om projektet finns på <http://www.sambruk.se>

1.2 Procedur för handläggare

1. Handläggaranvändarnamn

Kommunen utser en kontaktperson som kontaktar sven-hakan.olsson@definitivus.se (eller via 0708-840134), för att lägga upp så att önskade handläggare/assistenter erhåller handläggaranvändarnamn och lösenord till tjänsten. (Det skulle inte bli tillräckligt säkert om handläggarna direkt kontaktade – svårt veta om de är berättigade då.)

Handläggarnas mobiltelefonnummer behöver därvid anges eftersom säker inloggning även för handläggare sköts genom engångskod via SMS. Skulle inte handläggare ha mobil så finns en reservrutin med för-utdelning av engångskoder.

2. Intresserade sökande

Några sökande som är intresserade av att göra förnyad ansökan via e-tjänst kontaktas och informeras om hur ansökan går till, se dokumentet

Provdrift_eAnsokan_f_sokande.

Erfarenheterna från tidigare prototypanvändning är att de sökande brukar ha lätt för att förstå e-tjänsten, många är ju vana vid internetbank liksom vid e-tjänster hos Skatteverket och Försäkringskassan.

3. Inloggning

Handläggare/assistent loggar in via menyn på <http://iof.sambruk.se> på samma sätt som de sökande, man väljer alltså först sin kommun, sedan att man vill använda inloggning och använder därefter sitt handläggaranvändarnamn som om det vore en sökandes personnummer. Efter inloggning ser man en extra knapp som inte de sökande ser, ”Handläggarfunktioner”.

En bonuseffekt av detta är att handläggaren även kan navigera runt i de bilder som den sökande ser, för att lättare kunna svara på frågor om inmatning etc. Handläggare kan t o m slutföra en elektronisk ansökan för att se hur det fungerar (dessa får naturligtvis sorteras åt sidan senare - det syns tydligt att det är handläggaridentiteten som gjort dem).

4. Inläggning av sökande

Under ”Handläggarfunktioner” och valet ”Hantera sökanden” lägger handläggaren upp de sökande som ska använda e-tjänsten. Följande behöver bl.a. anges:

Person/samordningsnummer, mobilnummer och lösenord. Lösenordet behöver man lämna ut på säkert sätt till den sökande.

5. Hämtning av ansökningar

Periodiskt går sedan handläggare (eller assistent) in på tjänsten i ”Handläggarfunktioner”, under valet ”Hantera ansökningar” för att hämta över gjorda ansökningar till kommunen. Detta motsvarar traditionell postöppning i pappersvärlden. Gången, som också är beskriven på webbformuläret, är:

- a. Du visar först en inlämnad ansökning.
- b. Antingen hanterar du den sedan på papper, då skriver du ut ansökan.
- c. Alternativt kan du välja ”Hämta som pdf” för att få en ansökansfil att infoga i en elektronisk akt etc.
- d. När du konstaterat att ansökan därmed kan betraktas som övertagen i original till kommunen, klickar du på ”Markera som övertagen”. Då tas också ansökan bort från originalen i tjänsten och blir en kopia i historikrutan.

6. **Historik**

Om det uppstår frågetecken går det senare att titta på ansökningar i historiken (inom en viss period innan de rensas). Längst ner finns även en länk för att visa en sammanhållen logg över alla handläggares/assistenters åtgärder inom tjänsten (för denna kommun).

7. **Säkert meddelande**

Både under handläggarfunktionerna Hantera ansökningar och Hantera sökanden finns knappen "Sänd medd." och med den når handläggaren ett enkelt men sekretessäkert sätt att skicka meddelanden till den sökande (som alltså inte går via öppen, osäker e-post). Däremot får den sökande en notifiering via e-post och SMS, med en neutral text om att det finns information "i Dina ärendehändelser hos kommunen" så att denne kan logga in säkert och nå meddelandet.

8. **Kompletterande uppgifter**

Om handläggaren behöver kompletterande uppgifter föreslår vi att man skriver ett "Säkert meddelande" till den sökande om att denne ska fylla i enbart de nya formulärsuppgifterna eller bifogar de nya verifikaten i en partiell, ny ansökan och skickar in elektroniskt, som en komplettering till kommunen.

9. I övrigt är förhoppningsvis e-tjänsten självförklarande - det står beskrivande text på sidorna och det finns även en separat hjälpsida.
10. Uppföljning bör göras kring hur de sökande och handläggarna uppfattar e-tjänsten.
11. (E-tjänsten går även att använda helt oinloggad för den sökande men då får denne skriva ut den färdiga ansökan, underteckna med kulspetspenna och posta/lämna in manuellt tillsammans med pappersverifikat.)

1.3 Kort om säkerheten

E-tjänsten är utformad för hög säkerhet, i enlighet med bl.a. Datainspektionens krav.

- Användarna gör vid inloggning tvåfaktorsidentifiering (via något personen vet (lösenord) och via något personen har (mobiltelefon som tar emot SMS-engångskod, alternativt för-utdelad engångskod i vissa fall).
- Snart räknar vi också med att kunna använda eID för identifiering av sökande och SITHS-kort för handläggare.
- Kommunikationen över Internet sker med kryptering (https).
- Tjänsten driftas i Sverige, i modern datahall med hög säkerhet.
- Säkerhetskopiering sker, och data lagras geografiskt åtskilt.
- Driftleverantören tecknar personuppgiftsunderbiträdesavtal, liksom att Sambruk tecknar personuppgiftsbiträdesavtal med kommunen.