



Eleonore Schlyter
Enhetschef myndighetsprocessen

Trelleborgs kommun,
Arbetsmarknadsförvaltningen

E-tjänster och automatisering

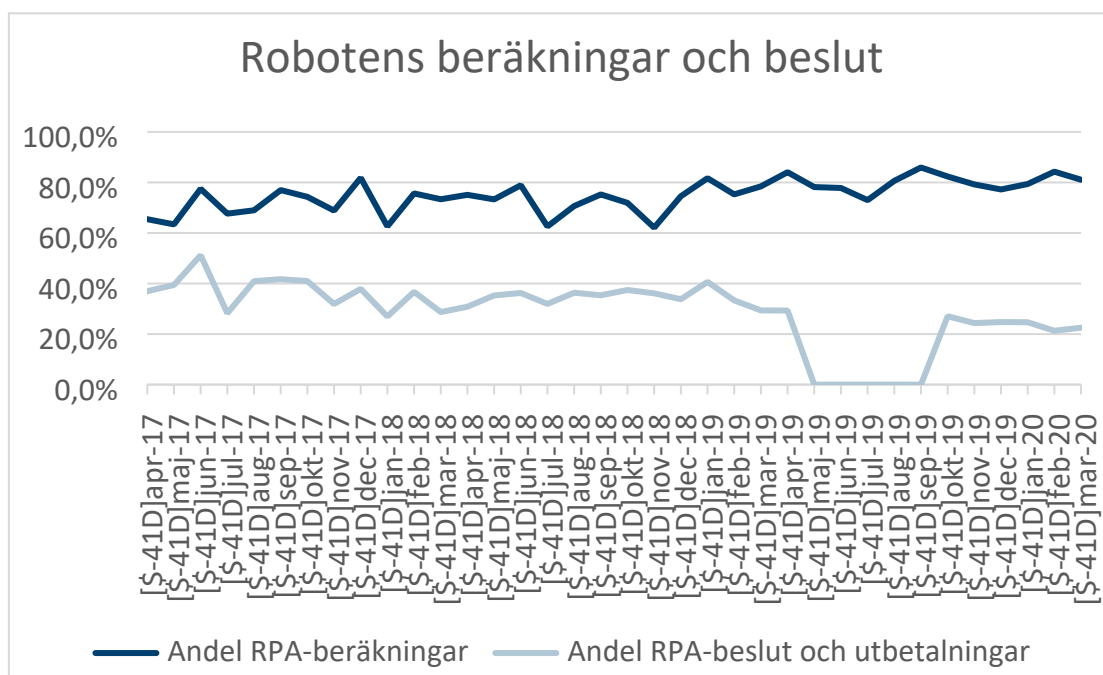
Aktuell situation

Sedan maj månad erbjuder förvaltningen den digitala ansökan för försörjningsstöd genom den kommunövergripande e-plattformen. Användandet av e-tjänsterna för ansökan om försörjningsstöd ligger fortsatt på en hög nivå och uppgår för närvarande till 82,3 %.

Sedan juli månad har en e-tjänst för överklagan driftsatts och under första månaden uppgick användandet av e-tjänsten till 33 %. Sedan oktober månad uppgår användandet till 60 % och har sedan dess legat stabilt på den nivån med en liten ökning i mars till 64 %.

RPA-tekniken har applicerats även på denna process genom att överklagan flyttas från e-tjänsten direkt in i den sökandes journal. RPA:n genererar sedan en rapport till handläggare varje morgon för fortsatt handläggning. Driftsättningen har genererat en högre grad av service till medborgarna och ett bättre stöd i handläggarnas arbete.

Resultat



Andelen beräkningar som hanteras automatiserat ligger fortsatt på en hög nivå. Andelen beslut ligger på dryga 20 % sedan drift i september.

Resultat i diagrammet avser totalen av de löpande ansökningar som inkommer via e-tjänsten. Av de ansökningar RPA:n är programmerad till att kunna hantera fattar den beslut i 51 %. Kvalitetssäkring av avslagsbeslut är fortsatt pågående och väntas vara i drift den 1 juni och därefter förväntas andelen beslut som fattas av automatiserat att öka.

Med anledning av nämndens beslut om att införa delat försörjningsstöd pågår nu samtal med leverantören för att programmera om flödet och anpassa RPA:n till denna process. Drift för processen om delat försörjningsstöd är estimerad till den 15 juni. En kommunikationsplan ska tas fram för att säkerställa att främst medborgarna som det berör får rätt information i rätt tid för att kunna anpassa sig till förändringen.

Eleonore Schlyter

Enhetschef myndighetsprocessen