

Rehanna Ståhlstierna
AvdelningschefTrelleborgs kommun,
Arbetsmarknadsförvaltningen

E-tjänster och automatisering

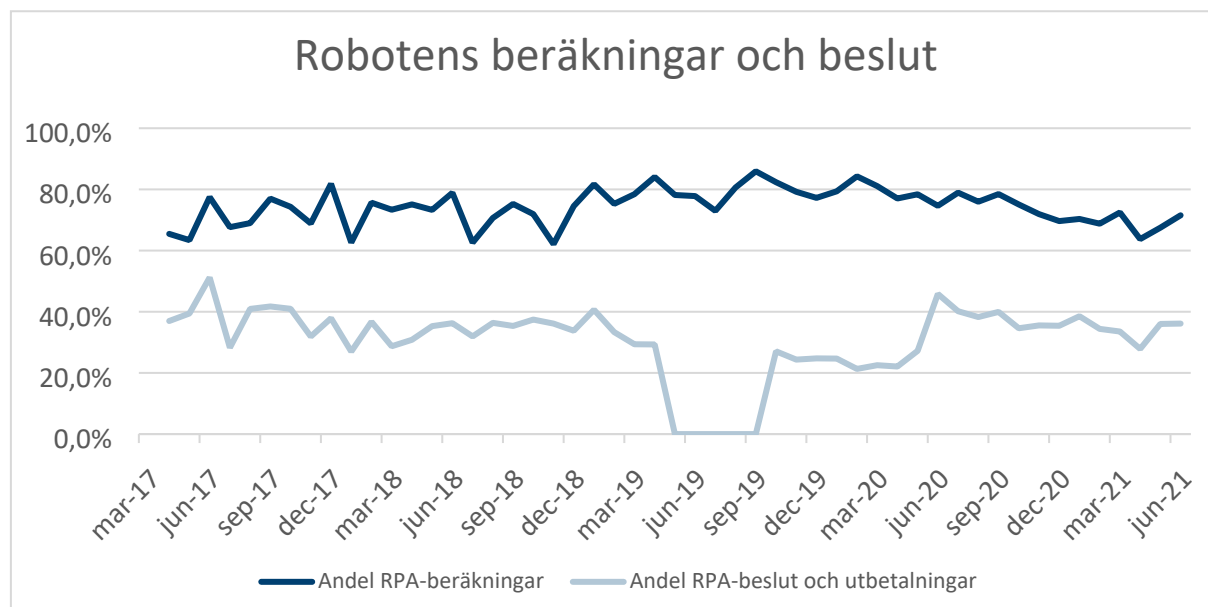
Aktuell situation

Användandet av e-tjänsterna för ansökan om försörjningsstöd ligger fortsatt på en hög nivå i snitt 75% hittills i år.

Sedan juli månad 2019 har en e-tjänst för överklagan driftsatts och under första månaden uppgick användandet av e-tjänsten till 33 %. Hittills i år uppgår användandet till 47%.

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, 71,5 % i juni 2021.

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 50 %. Andelen beslut som fattas automatiserat förväntas öka.

Sedan juli 2020 finns det en anställd RPA och E-tjänsteutvecklare inom kommunen vilket innebär att vi inte längre är beroende av konsulttjänster. Uppdateringar och utveckling av RPA och e-tjänsten sker löpande utan extra kostnader för förvaltningen.

Digital Arbetsmarknadsplanering

Sedan Mars 2021 har vi skapat en automatiserad process för att Trelleborgaren ska få tillgång till sin Arbetsmarknadsplanering på "Mina sidor" samt kunna signera arbetsmarknadsplaneringen via Bank ID.

Mellan perioden 210401 – 210630 upprättades det 623 Arbetsmarknadsplaneringar. Av dessa har 97,11% skickats via den automatiserade processen och 79,61% av arbetsmarknadsplaneringar har signerats digitalt.

Nedan visas ett flödesschema för hur den automatiserade processen fungerar.

