

Rehanna Ståhlstierna
AvdelningschefTrelleborgs kommun,
Arbetsmarknadsförvaltningen

E-tjänster och automatisering

Aktuell situation

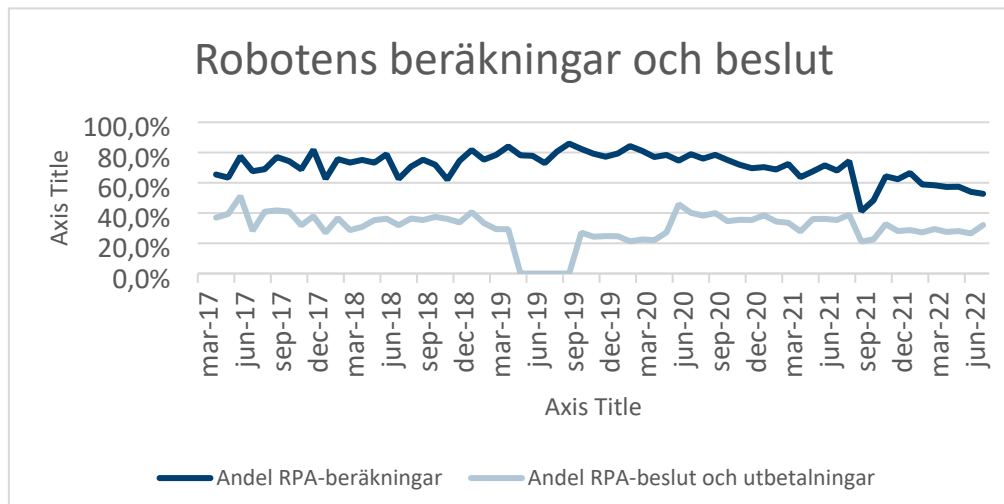
Användandet av e-tjänsterna för ansökan om försörjningsstöd fortsatte ligga på en hög nivå under årets sju första månader och fram till juli 2022 gjordes i snitt 76,5% av alla ansökningar via e-tjänsterna.

Anledning till att användandet av e-tjänsterna inte är högre kan dels bero på att man saknar bank-id, eller har god man som inte kan logga in med huvudmannen bank-id eller att man är osäker på sin digitala kompetens.

När det gäller e-tjänsten för överklagan av beslut avseende försörjningsstöd ligger användandet i snitt på 35,9% för perioden januari till juli 2022. Arbetet med att öka användandet av denna e-tjänst är påbörjats. Tex har en länk till digital överklagan lagts in direkt i alla avslagsbeslut. För att öka användandet ytterligare, kommer samverkan med kundtjänst fortsätta – då de har en viktig del i att marknadsföra tjänsterna.

Användandet av e-tjänsterna ger en högre grad av service till medborgarna eftersom de kan följa sitt ärende liksom att det ger ett bättre stöd i handläggarnas arbete.

Resultat



Andelen beräkningar som hanteras automatiserat har minskat något och ligger i juli 2022 på 52,7%. Andelen beslut som fattas automatiskt fortsätter däremot att öka och ligger i juli 2022 på 32,1 %.

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 220101 – 220731 upprättades det 1470 arbetsmarknadsplaneringar. Av dessa har 74,2% skickats via den automatiserade processen och 89,8% av arbetsmarknadsplaneringarna har signerats digitalt.

Nedan visas ett flödesschema för hur den automatiserade processen fungerar.

