



ÖVERTORNEÅ
KOMMUN



Riktlinjer för e-tjänster

Dokumenttyp

Riktlinjer

Ärendenummer

2025/104

Fastställt

20250609

Giltighetstid

Skriv här

Dokumentansvarig

Maria Mulari

Tidigare reviderad**Beslutsinstans**

KS

Dokument gäller förAlla
förvaltningar

1. Inledning

Syftet med denna riktlinje är att fungera som ett stöd och skapa tydlighet och ordning vid utveckling och förvaltning av Övertorneå kommuns e-tjänster. Riktlinjen ska bidra till att uppfylla regionala och kommunala målsättningar för digitalisering. Riktlinjen utgår från Open ePlatform, Övertorneå kommuns upphandlade e-tjänsteplattform.

1.1 Utgångspunkter för e-tjänsteutveckling

- **Användarcentrerad utveckling:** Externa e-tjänster ska utvecklas utifrån medborgarnas behov. Interna e-tjänster ska fokusera på att effektivisera kommunens förvaltningar.
- **Samråd med förvaltningar:** Utvecklingen ska ske i samarbete med kommunens förvaltningar.
- **Gemensam plattform:** Alla e-tjänster ska utvecklas på Open ePlatform för att säkerställa flexibilitet, enhetlighet och effektiv resursanvändning.
- **Stegvis och flexibel metodik:** Arbetet ska genomföras steg för steg med flexibla metoder som främjar samarbete och ständig förbättring.

2. Mål

Utvecklingen av e-tjänster ska leda till:

- Fler digitala tjänster och färre pappersblanketter.
- Ökad service genom digitala lösningar.
- Kortare handläggningstider.
- Bättre arbetsmiljö för tjänstepersoner genom effektivare verktyg.
- Effektivare resursanvändning.
- Kvalitetssäkrad information för bättre beslutsunderlag.
- Automatisering av enklare arbetsuppgifter.

3. Syfte

Utvecklingen av e-tjänster ska främst baseras på medborgarnas behov, men även på antalet ärenden och möjligheten till intern effektivisering inom förvaltningarna. E-tjänster ska vara det främsta alternativet för medborgarnas kommunikation med Övertorneå kommun när det gäller ansökningar och anmälningar. All kommunikation om tjänsterna, som exempelvis ärendestatus eller behov av komplettering, ska ske via e-tjänstplattformen.

4. Ansvar

Varje verksamhet inom Övertorneå kommun äger sina respektive e-tjänster och ansvarar för att innehållet är korrekt samt följer eventuella verksamhetsspecifika lagkrav. Varje verksamhet ansvarar också för att meddela kommunens e-samordnare om eventuella fel, behov av revideringar, behörigheter för nya medarbetare samt när medarbetare slutar. E-samordnaren ansvarar för att utveckla och förvalta Övertorneå kommuns e-tjänster och för att uppdatera riktlinjerna vid behov.

4.1 När medarbetare börjar sin anställning

När en ny medarbetare börjar hos Övertorneå kommun, ansvarar närmaste chef för att kontakta e-samordnaren under introduktionen. Detta säkerställer att medarbetaren får behörighet till e-tjänsterna och dokumentsigneringsfunktionen så smidigt som möjligt.

4.2 När medarbetare avslutar sin anställning

När en medarbetare slutar, måste denne ändra status till 'Avslutad/Arkiverad' på alla sina pågående ärenden. Om ett ärende inte hinner avslutas, kan handläggbarheten överföras till en kollega. Kontakta e-samordnaren för hjälp med detta. Närmaste chef ansvarar för att kontakta e-samordnaren så att medarbetaren kan tas bort från e-tjänsteplattformen.

4.3 Rutin och ansvar vid avbrott

Trots att Övertorneå kommun strävar efter att erbjuda digitala lösningar i största möjliga utsträckning, måste alla verksamheter ha en reservrutin för tillfällen då e-tjänsterna inte fungerar. Detta är nödvändigt för att säkerställa en god medborgarservice. Varje förvaltning ansvarar för att utarbeta en reservrutin och säkerställa att den är tillgänglig för samtliga medarbetare. E-samordnaren ansvarar för att omedelbart kontakta systemförvaltaren på Norrbottens e-nämnd vid avbrott.

5. Kontakt

Kontakta e-samordnaren vid kommunledningsförvaltningen angående frågor som rör e-tjänster.

6. Tillvägagångssätt

För att underlätta utvecklingen av e-tjänster, följer här nedan en beskrivning av hur kommunen ska implementera och utveckla nya e-tjänster. Detta tillvägagångssätt omfattar både interna och externa e-tjänster.

STEG 1.

EXTERNA E-TJÄNSTER

Verksamheterna kartlägger behov med utgångspunkt i medborgarnas intressen samt för att underlätta arbetet för tjänstepersoner.

INTERNA E-TJÄNSTER

Verksamheterna kartlägger behov med utgångspunkt i att effektivisera kommunens förvaltningar samt för att underlätta arbetet för tjänstepersoner.

STEG 2.

Förvaltningens ansvariga kontaktperson skickar in en beställning på en ny e-tjänst genom den interna tjänsten *Beställning av e-tjänst*:

<https://insidanovertornea.enamnd.se/oversikt/overview/2009>

OBS! För att underlätta handläggningen och effektivisera implementeringen av e-tjänster i kommunen, ska alla beställningar göras via denna tjänst. Inga beställningar via e-post kommer att behandlas.

STEG 3.

E-samordnaren bygger en första version e-tjänsten utifrån de uppgifter som lämnats i beställningen.

STEG 4.

När en första version av e-tjänsten är klar, bokas ett möte in med kontaktpersonen för beställningen. Under detta möte har verksamheten möjlighet att granska e-tjänsten och dess frågor samt framföra eventuella synpunkter och förändringsförslag.

STEG 5.

Baserat på de synpunkter som inkommit, görs justeringar i e-tjänsten innan den publiceras. Om inga synpunkter framkommit kan e-tjänsten, i samråd med ansvarig kontaktperson, publiceras omgående.