

Riktlinje e-tjänster i Värnamo kommun

Reglemente

Kommunala beslut som utöver kommunallag och andra författningar styr och reglerar kommunala verksamheter. Innefattar Nämndreglementen, Delegeringsordningar, Bolagsordningar, Ägardirektiv, Föreskrifter, Kommunala taxor och avgifter.

Policy

Anger principer och värdegrundsbaserat förhållningssätt och tjänar som vägledning inom det aktuella området.

Plan

Beskriver strategier för arbetet med utvecklingen av Värnamo som kommun, och utvecklingsarbete inom kommunens organisation.

Åtgärdsplan

Anger konkreta åtgärder, tidsramar och ansvar.

Riktlinje

Beskriver hur förvaltning bedriver den befintliga verksamheten, eller ett visst område, så att den bedrivs effektivt och med god kvalitet.

Fastställd av: Kommundirektören

Dokumentet gäller från: 2021-03-04

Dokumentet gäller för: Värnamo kommun

Dokumentansvarig: Kommunikationsansvarig

Bakgrund

Värnamo kommun vill göra det enkelt för medborgare, föreningar och näringsliv att uträtta kommunala ärenden på det sätt och vid den tidpunkt som passar dem bäst. Därför erbjuder vi e-tjänster som nås via kommunens webbplatser.

Syfte

Syftet med Riktlinje för e-tjänster i Värnamo kommun är att visa hur Värnamo kommun hanterar digitala tjänster, vilka krav vi ställer på dem och vad som förväntas av den som vill erbjuda en digital tjänst.

Det ska vara tydligt för verksamheterna hur man tar ställning till vilken leverantör av e-tjänster man väljer och vilka krav vi ställer på publicering av e-tjänster på kommunens webbplatser.

Organisation och ansvar

Hur vi erbjuder e-tjänster hänger samman med intern och extern kommunikation i kommunen. Kommunikationsansvarig på kommunledningsförvaltningen har det övergripande ansvaret för att e-tjänster följer denna riktlinje och handbok för e-tjänster.

Kontaktcenter ansvarar för kommunens centrala e-tjänstverktyg.

Respektive verksamhet ansvarar för de e-tjänster som används och som levereras av ett annat verktyg än kommunens centrala e-tjänstverktyg (se mer under punkten Val av leverantör för e-tjänst).

Respektive personuppgiftsansvarig nämnd ska säkerställa att behandlingen av e-formuläret följer lagar och förordningar om hantering av personuppgifter.

E-tjänster i Värnamo kommun

E-tjänster är ärenden som medborgarna kan hantera själva via internet oavsett veckodag och tidpunkt på dygnet.

Huvudsyftet med e-tjänster är att förenkla för medborgare och andra målgrupper. Tjänsterna ska vara tillgängliga, vilket innebär att de

- finns tillgängliga vid den tidpunkt det passar medborgaren,
- är användarvänliga,
- är målgruppsanpassade,
- följer lagen om tillgänglighet för offentliga, digitala tjänster, det vill säga vara möjlig att uppfatta, hanterbar, begriplig och robust.

E-tjänster innebär en möjlighet för kommunens förvaltningar att hitta nya arbetssätt, att effektivisera handläggning och att utveckla verksamheten. Värnamo kommun vill vara användarvänlig och tillgänglig och strävar därför efter att erbjuda digitala tjänster i stor utsträckning.

Val av typ av e-tjänst

Det finns tre alternativ för e-tjänster

- E-tjänster i Värnamo kommuns centrala e-tjänstverktyg. Kontaktcenter producerar och supportar e-tjänsterna efter önskemål från verksamheterna.
- E-tjänster i verksamhetssystem.
- E-tjänster som gäller kommunala tjänster som erbjuds via nationella portaler.

Verksamheten väljer ett av dessa alternativ i samråd med kommunikationsansvarig och kontaktcenter. Vid oenighet avgör kommunikationsansvarig.

När du beslutar vilken typ av e-tjänst du väljer, väg då in

- vilket alternativ som passar målgruppens behov och förutsättningar bäst,
- att den nya tjänsten passar in i den allmänna bilden av kommunens tjänster på webbplatsen,
- möjligheten att anpassa e-tjänstens gränssnitt så att den liknar övriga e-tjänster (vi vill att användaren ska känna igen sig)
- att det kan underlätta för användaren om samma typ av ärenden (samma målgrupp) erbjuds tjänster som är lika varandra. Till exempel att ärenden som en vårdnadshavare använder görs i samma verktyg,
- verksamhetens resurser för att ta ansvar för en e-tjänst.

Om verksamheten kommer fram till att använda e-tjänster av en annan typ än det centrala e-tjänstverktyget, ansvarar verksamheten för

- Support för den som hanterar e-tjänsten internt
- Support för den som använder e-tjänsten
- Felsökning i verktyget
- Att utbilda användare
- Att utbilda kontaktcenter och eventuellt andra aktörer

Presentera och publicera e-tjänster

Alla e-tjänster, oavsett leverantör, publiceras

- i e-tjänstportalen på kommun.varnamo.se
- som en länk från den sida på någon av kommunens webbplatser där tjänsten presenteras
- under "Mina sidor" på kommun.varnamo.se.

Rutiner för publicering på respektive plats finns i handboken för webbplatser.

Alla e-tjänster ska

- Innehålla information om personuppgiftsbehandlingen och om den registrerades rättigheter enligt kraven i GDPR. Informationen ska vara specifik för respektive behandling.
- Uppfylla kraven på tillgänglighet för offentlig, digital service tillgängligt som preciseras i WCAG 2.1 AA.
- Följa Värnamo kommuns skrivregler för webbplatser och regler för länkar.
- Följa Värnamo kommuns grafiska profil så långt det är möjligt. Det ska vara tydligt för användaren att avsändaren är Värnamo kommun.

- Publiceras på det som sätt som beskrivs i handboken för publicering på webben.
- Ha texter som är skrivna på ett språk som är vårdat, enkelt och begripligt för att uppfylla Språklagens paragraf 11.

Enhetlighet

Det förenklar för användaren att Värnamo kommuns e-tjänster är enhetliga. Det gäller namn, utseende, struktur, logik, text, hur vi länkar med mera. Hur detta ska vara, beskrivs i handboken för publicering på webbplatser, som finns på Nettan.

Koppling till/integrering av andra system

När e-tjänsterna ska integreras med något av våra verksamhetssystem ansvarar respektive verksamhet att detta görs på ett sätt som säkerställer att krav på tillgänglighet, informationssäkerhet och GDPR uppfylls och att en risk- och sårbarhetsanalys görs.

Verksamheten betalar de kostnader som uppstår för integreringen.

Ansvarig

Ansvarig för detta dokument är kommundirektören, Kommunikationsansvarig ansvarar för att dokumentet uppdateras vid behov, men minst varje mandatperiod.

Uppföljning

Kommunikationsansvarig har ansvar för att följa upp att e-tjänster i Värnamo kommun följer denna riktlinje. Detta görs löpande.

Referenser

E-tjänsterna ska så långt möjligt följa Policy för kommun och information i Värnamo kommun, Riktlinje för grafisk profil och Policy för informationssäkerhet. På Nettan finns Checklista för e-tjänster.