Slutrapport

Förstudie e-tjänst försörjningsstöd samt sms-avisering

# Sammanfattning av resultat

Förstudien hade som mål att utreda omfattning, möjligheter och konsekvenser för verksamheten inför en utveckling av en e-ansökan försörjningsstöd och sms-avisering för utbetalt bistånd. Syftet var att ta fram underlag till beslutsfattare om fortsatt hantering i form av exempelvis lösning, kostnad och tid.

Planeringsarbetet startade i februari 2014 och arbetsgruppen har träffats med regelbundenhett under hela året. Avstämningar med chefsgrupperingar har gjorts löpande. I arbetet har även systemansvarig samt systemförvaltarna för Treserva varit involverade.

Förstudiens aktiviteter visar att det finns stora nyttor både för verksamhet och medborgare/klienter med att införa e-tjänst och sms-avisering. Möjligheter och hot samt konsekvenser har identifierats i arbetet. Digitalisering och e-tjänster kommer bland annat att medföra behov av förändrade arbetssätt och rutiner.

En stor del har ägnats åt kravställning som input i den kommande tekniska förstudien rörande möjligt API som leverantören CGI står i begrepp att göra. I denna kommer även en kostnadsbild att tas fram under våren 2015. CGI medverkade i workshoparna kring kravställningen vilket gett dem en minskad startsträcka.

En fiktiv tidshorisont för denna lösning finns samt andra alternativ som kan fungera som övergångslösningar.

Den tekniska förstudien kring sms-avisering är klar och Göteborg Stad har bedömt att den är angelägen att gå vidare med för uteckling under 2015.

För båda dessa lösningar har utvecklingen bedömts som prioriterad inom välfärdsområdet då de dessutom ingår i Handlingsplanen för e-samhället som läggs fram till Kommunstyrelsen 2015-01-14. Fortsatt hantering beror till viss del på hur dessa beslut om resurser faller ut.

**Innehållsförteckning**

Sammanfattning av resultat 2

1 Utfall 4

1.1 Måluppfyllelse 4

1.2 Aktiviteter 4

1.3 Ekonomisk redovisning 5

2 Spridning av resultat och informationsaktiviteter 6

2.1 Lokal information, delaktighet och förankring 6

2.2 Leverans 6

3 Avslut 7

3.1 Erfarenheter från projektet 7

3.2 Förslag till fortsatt arbete/utveckling av resultat 7

# Utfall

## Måluppfyllelse

E-tjänster inom försörjningstöd är de mest priorterade enligt sektorscheferna inom IFO-funktionshinder. Förstudien syfte har därför varit att undersöka möjligheter och alternativ som står till buds. Bakgrunden är bland annat att volymen ansökningar om försörjningsstöd är stor samt att verksamheten önskar förbättra tillgänglighet och servicenivåer. En digitalisering är önskvärd då mycket administration läggs ned på hantering av blanketter och intyg/dokument i pappersform under handläggningen.

Förstudiens aktiviteter visar att det finns stora nyttor både för verksamhet och medborgare/klienter med digitala lösningar. Möjligheter och hot samt konsekvenser har identifierats i arbetet. En utökning av förstudien gjordes under sen vår och kravställning lades till för att möjliggöra den fortsatta tekniska förstudien hos leverantören till verksamhetsssystemet.

Det som återstår är en kostnadsbild kring ett möjligt API med koppling till Treserva. Denna förstudie påbörjat först i januari 2015. Samtidigt med tanke på den långa utvecklingstiden och finansieringsdelen så övervägs en alternativ lösning med en enkel e-tjänst utan koppling till Treserva som en övergång. Flera andra digitala lösningar har identifierats av verksamhet och kan bli aktuella.

## Aktiviteter

Genomförda aktiviteter:

* Intressentanalys
* Nyttoanalys
  + Utgått från en stadsdel. Svårt se konsekvenser för helheten, därför önskvärd med en avancerad nyttovärdering.
* Värdering av konsekvenser i verksamheten
* Process bör-läge
  + Gemensam process för staden ännu inte klar
* Omvärldsorientering
  + Norrköpingsmodellen – avstämning
  + Webbseminarium om SSBTK
  + Sambruk och övriga relevanta kommuner
* Kravställning – 4 workshops
  + Värdefullt underlag till leverantören. Stort deltagande av handläggare.
* Diskussion om lösningsalternativ
  + Alternativa vägar samt andra förslag har inkommit
* Brukardialog
  + Underlag till förstudien utifrån ungdomars behov
* Juridisk avstämning
  + Positivt besked
* Teknisk förstudie sms-avisering
  + Levererad och beställt fortsatt utveckling
* Kommunikation och förankring
  + Ett antal insatser till sektorschefer och områdeschefer mm

## Ekonomisk redovisning

Kostnaden i projeket har bestått främst av nedlagd arbetstid. Denna har varit större än planerat då omplanering skett för att få bästa möjliga underlag för kravställning. Nedlagd arbetstid totalt sett uppgår till drygt 550 timmar.

Kostnader tillkommer även kring förstudiedelar för e-ansökan som utförs av leverantören CGI i samarbete med Göteborgs Stad om cirka 120 000 kronor.

En särskilt teknisk förstudie förande sms-avisering har genomförts och levererats av CGI till en kostnad av 65 000 kronor. Offert om fortsatt utveckling är antagen à 600 000 kronor.

# Spridning av resultat och informationsaktiviteter

## Lokal information, delaktighet och förankring

* *Arbetsgruppens deltagare har använt sina forum för att sprida information och ta in synpunkter.*
* *Information har getts till enhetschefer, områdeschefer och sektorschefer inom verksamhetsområdet.*
* *Nätverket för förste socialsekreterare har diskuterat och gett återkoppling till förstudien.*
* *Medverkan i brukardialog med unga vuxna genomförd av SDF Angered i juni 2014*
* *Systemförvaltare Intraservice nära dialog – info till LVS*
* *Behovet av e-tjänst/digitalisering har även förts till Göteborgs Handlingsplan för e-samhället under hösten 2015.*

## Leverans

* *Dokumentation från förstudien ex: intressentanalys, nyttoanalys samt eventuellt underlag från kravställning*

# Avslut

## Erfarenheter från projektet

*Med många aktörer och stor komplexitet krävs ett flexiblelt arbetssätt. Det betyder att vi fått omforma och omplanera förstudien.*

*Beslutsgången och förankringen är en utmaning i en stor organisation. Arbetet riktar in sig på att hitta en gemensam nämnare som samlar alla tio stadsdelar.*

*Arbetsgruppen har träffats ett tiotal gånger under året. Närvaron under förstudien har varit ojämn men det har funnits en stor entusiam och energi från deltagarna som har förväntningar på att lösningar nu tas fram.*

*Stadsdelarnas deltagande är avgörande för resultatet. Inte minst för förankringen i respektive mottagningsgrupp/stadsdel.*

*Framgångsfaktorer för arbetet har varit – bred involvering – och att lyssna in verksamhetens behov och funderingar. Omvärldsorientering och utbyte med andra kommuner som funderar i samma banor har också varit positivt.*

*Servicefrågan är redan på agedan. De flesta i arbetsgruppen har tidigare tagit fram lösningar när det gäller förbättrad tillgänglighet per telefon – arbetet var då en naturlig forsättning i detta serviceperspektiv.*

*Ett förbättringsområde som vi sett är tydligare beslutspunkter på agendan för styrgruppen.*

## Förslag till fortsatt arbete/utveckling av resultat

*Den del som först kommer i en utvecklingsfas är sms-avisering ”När kommer mina pengar”. Göteborgs stad har fått en offert från leverantören och har gett klartecken till denna. Förberedelsearbete kommer därför att starta upp under 2015.*

*Leverans av den tekniska förstudien från leverantören CGI rörande ett möjligt API kommer troligtvis tidigast under slutet av Q2 2015, dvs efter förstudiens avslut.*

*Arbetsgruppen diskuterar övergångslösningar i väntan på detta vilket troligtvis kommer att påbörjas under våren 2015 som ett rent utvecklingsprojekt. Även behov av förändringsledning samt verksamhetsutveckling i mottagningsgrupperna är identifierade.*

*Brukarperspektivet skulle också kunna fördjupas genom en sk ”Kundresa” och metoden Service Design /Tjänstedesign.*