

# En aktiv part i det nationella digitala ekosystemet

Innovationsveckan 2022



# Agenda

- Ett nytt sätt att vara kommun på  
*Mona Ekesryd, kontorschef HUB för innovation och utveckling*
- En kommunövergripande modell för optimerad nytta  
*Anna Pegelow, strateg HUB*
- Samlat Inloggat Läge
- *Kenneth Zetterberg, enterprise architect  
och Anna Pegelow, strateg HUB*



# Ett nytt sätt att vara kommun på

Stegvis förflyttning mot kommun 2.0



VÅR LEVERANS:

*Tillsammans utvecklar vi ett smartare Värmdö som förenklar vardagen för våra invånare och skapar ett hållbart näringsliv - ett nytt sätt att driva kommun för att möta och klara framtiden.*

# Vårt varför, vad och hur



Varför satsar vi?



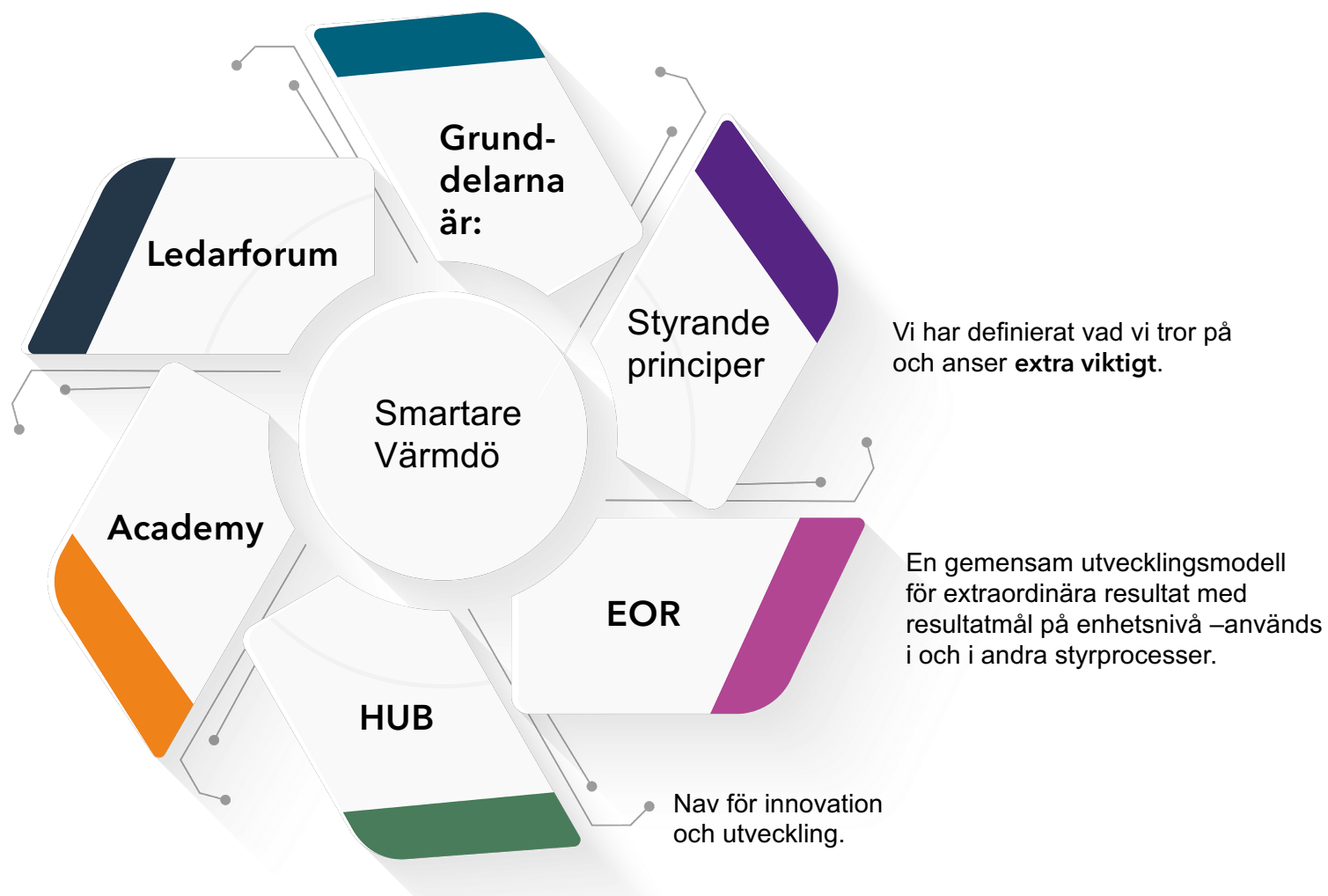
Vad gör vi?



Hur gör vi?

Helhetskoncept riktat till ledare och över tid medarbetare för en framgångsrik och värdeskapande transformation.

Träning av kommunens ledare och identifierade nyckel personer i vår utvecklingsmodell.



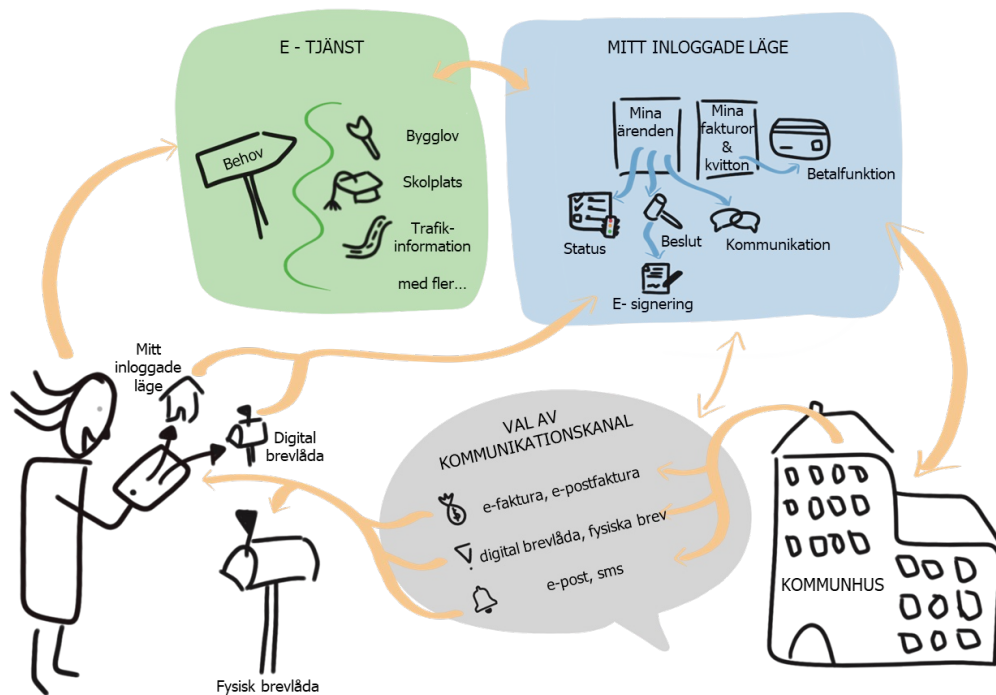
# En kommunövergripande modell för optimerad nytta

Exempel utifrån breddinförande av

- Digital Post
- Säker Digital Kommunikation (SDK)



# Målbilden Digital Kommunikation Först



Fysisk => Digitiserad => Digitaliserad

6



# Varför Digital Post och SDK?



- Öka servicegraden och effektiviteten, både för invånare och för kommunens verksamheter, samt minska miljöpåverkan
- Tillmötesgå de förväntningar som finns om en digital kommunikationsväg
- Alla invånare bör kunna välja att kommunicera med kommunen digitalt när det är värdeskapande för dem.
- Tillmötesgå förväntningar och krav på säker kommunikation mellan kommunen och andra offentliga aktörer.
- Digital Post och Säker Digital Kommunikation (SDK) innebär en avsevärt förbättrad informationssäkerhet för samtliga parter.

# Styrande principer för kommun- övergripande satsningar

**Ska vi så ska vi** - ett helhetsgrepp för omställning för hela kommunen så det hänger ihop för användaren

**Invånarens upplevelse står i centrum** för att skapa invånarnytta på riktigt

**Flexibelt men dedikerat arbetssätt**

Införandet taktas efter verksamheternas kapacitet och behov, dvs ATT det ska göras är tydligt - HUR och NÄR sker i dialog med verksamheterna

**Informationssäkerhetsfrågan => digital lösning som kräver inloggning är en säkrare kanal än en analog lösning**

# Tydlighet kring vilka nyttor vi kommer att uppnå

## Frigjord tid



- Minskad administrativ tid
- Effektivare kommunikation och ärendehanteringsprocesser

## Ökad kvalitet och säkerhet



- Högre informationssäkerhet
- Enklare åtkomst till rätt information
- Minskade fel och bortfall
- Minskade risker kopplat till åldrad teknologi och osäkra kommunikationsvägar
- Smidigare informationsförsörjning mellan offentliga aktörer genom att vara en bättre medspelare i ekosystemet
- Följer nationell och internationell infrastrukturstandard

## Ökad servicegrad



- Tillmötesgå dagens förväntningar om en digital kommunikationsväg för såväl våra invånare som andra offentliga aktörer
- Minskad väntetid
- Bättre totalöversikt för invånaren och dennes offentliga engagemang

## Minskad miljöpåverkan



- Minskad pappersåtgång
- Minskad transport (av både brevfrändelser och resor för personal inom posthantering)

## Kostnadsbesparingar



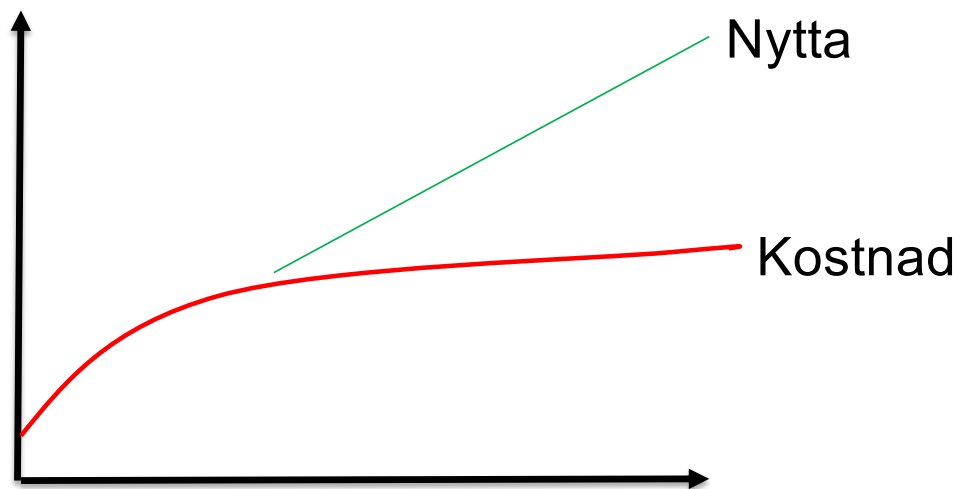
- Minskad kostnad för porto, kuvert, papper och utskrift
- Minskad resekostnad för posthantering



# Optimera nyttan genom att driva större kommunövergripande insatser

## Logiken för de flesta (digitala) lösningar

- ❑ Vid skalning av digitala lösningar - merkostnaden är marginell
- ❑ Nyttan faller ut per enhet där man kan sluta göra på det gamla sättet



# Optimera ännu mera genom att nyttja de nationella lösningar som finns och nu tas fram

Digital Post

Säker Digital Kommunikation

Mina Ombud

Mina Ärenden

mm

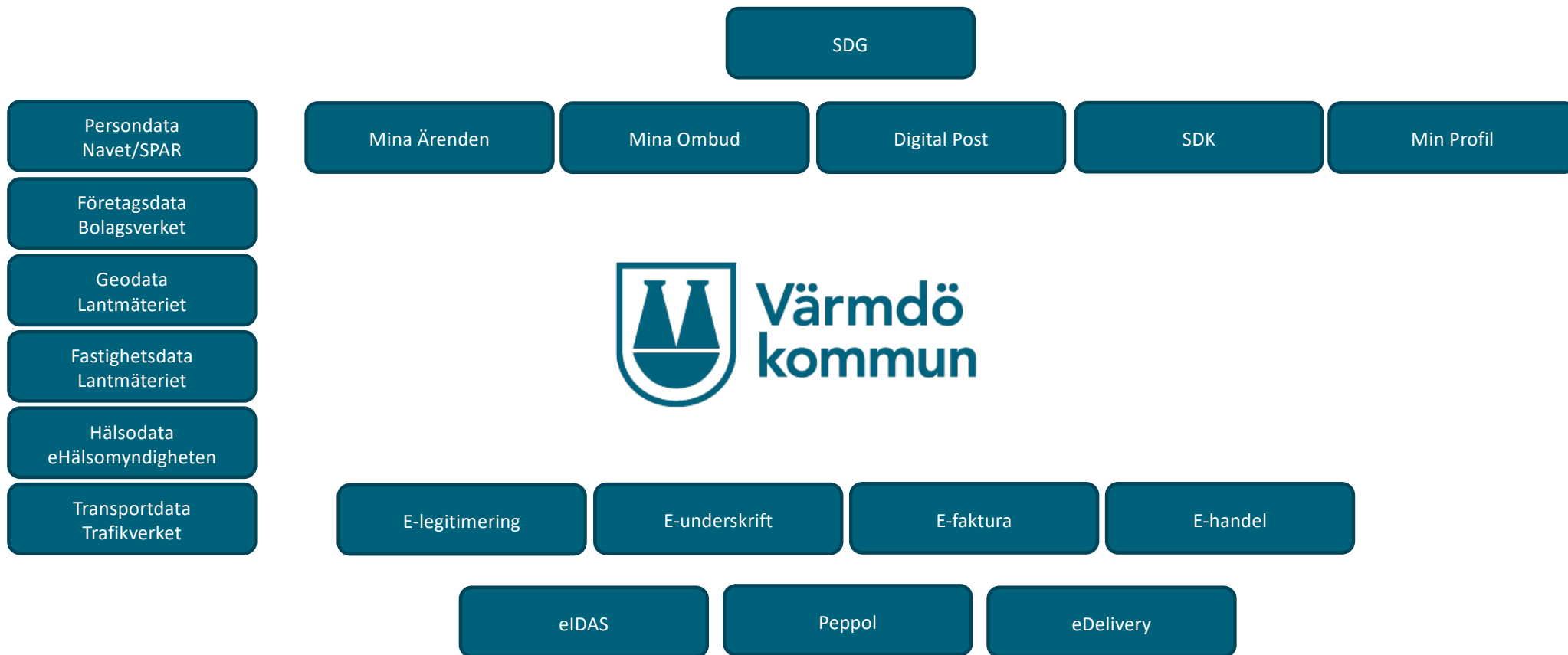
- som "dessutom" ger störst nytta för individer och företag

Teaser inför nästa timme:

De nationella lösningarna behövs för att realisera Värmdös ambition för ett helhetsgrepp kring det sammanhållna digitala mötet med transparenta, individualiserade och proaktiva tjänster



# Digital Post och SDK är strategiska steg för att tydligare förhålla oss till omvärlden



**Tydlighet i att verksamheterna  
"äger" sin förändring och sina nyttor**

# Tydlighet i roller och ansvar mellan projekt och verksamhet



## ”Projektet” ansvarar för:

- Avtal och tekniska förutsättningar
  - Aggregerad nulägesanalys
- Gemensamma riktlinjer och principer
  - Metodik, mallar och verktyg
- Gemensamma kommunikationsinsatser
  - Löpande kontakt med ev leverantör
  - Rapportering till ledningen gällande framdrift och de aggregerade nyttorna
- Behovsstyrt stöd till verksamhetsinsatserna



## De nyttjande verksamheterna ansvarar för:

- Genomförande av processgenomlysning
  - Nulägesmätning
  - Informationssäkerhet
  - Verksamhets specifika kommunikationsinsatser
    - Omställning och nyttorealiserings
- Uppföljning och rapportering av nyttor
- Dialog och rapportering till projektet



# Kartläggning och uppskattade tids- och kostnadsbesparingar

## Exempel - Processinventering för SDK för Vuxen- och arbetslivskontoret

Huvudprocess / Arbetsmoment	Delprocess / Arbetsmoment	Om utgående kommunikation, från Värmdö kommun		Om ingående kommunikation, till Värmdö kommun		Statistik	
		Från vem	Mottagare	Från vem	Mottagare hos Värmdö kommun	Årlig volym (antal)	Genomsnittstid (h/år) för hantering hos Värmdö?
Skapa en planering med deltagaren	Kontakta aktuella myndigheter för att få information som ger ett omfattande perspektiv på deltagarens situation och förutsättningar i syfte att skapa en grund till en passande planering	Arbetsmarknadskonsulent på Arbetsmarknadsenheten	Arbetsförmedlingen, Sjukvård, Försäkringskassan			440	440
Följa upp anställning med stöd med Arbetsförmedlingen	Uppföljningssamtal med Arbetsförmedlingen om insats	Arbetsmarknadskonsulent på Arbetsmarknadsenheten	Arbetsförmedlingen			30	15
Planera anställning med stöd med Arbetsförmedlingen	Skicka in en ansökan till Arbetsförmedlingen om att anställa en person med stöd	Arbetsmarknadskonsulent på enheten för mottagning - arbete och försörjning	Arbetsförmedlingen			15	15
Förfrågan från andra myndigheter om förekomst i Socialregistret	Ta fram information om förekomst i socialregistret från Combine, skriv ner informationen i svarsfält på förfrågan eller i separat dokument, skicka tillbaka informationen till myndigheten.	Handläggare ekonomiskt bistånd	Kommun, polis	Kommun, polis	Enheten för ekonomiskt bistånd	120	10
Budget- och skuldrådgivning	Skicka in ansökan om skuldsanering till Kronofogden	Budget- och skuldrådgivare	Kronofogden			20	7
Kronofogden meddelar beslut om vräkning och elavstängning	Kronofogden skickar beslut om vräkning/elavstängning. Dokumentet fylls i, en kopia till den som vräkts/fått sin el avstängd skickas och en kopia sparas. Originalen skickas tillbaka till Kronofogden.	Handläggare ekonomiskt bistånd	Kronofogden	Kronofogden	Enheten för ekonomiskt bistånd	7	0,5
Myndighetskontakter	Kontakta myndighet och få ytterligare information för att kunna bedöma en ansökan eller upprätta en fullgod planering.	Handläggare/socialsekreterare ekonomiskt bistånd	Försäkringskassa, Regioner			1600	160
Kallelse av myndighet till SIP-möte	Skicka kallelse till SIP-möte (Samordnad individuell plan)	Handläggare/socialsekreterare ekonomiskt bistånd	Kan vara olika myndigheter			15	1,25
Kontakta Nacka Kommun om vi inte kan se en persons personuppgifter i deras system pga sekretess (behövs för fakturering)	Administratören kontaktar Nacka Kommun via Säkra meddelandefunktion (Nackas egna som kräver mobilt bank-ID för legitimering) för att få uppgifterna.	Administratör på enheten Komvux Värmdö	Nacka kommun			12	24
Mottagande av ny flykting	Efterfråga kompletterande uppgifter från Migrationsverket inför mottagande av ny flykting	Handläggare etablering	Migrationsverket, Vårdscentral, Arbetsförmedlingen, Skola, Specialiserad sjukvård,			770	97
Delgivning av information från kriminalvården	Informationen inkommer via fax, hantering efter behov	Socialsekreterare ekonomiskt bistånd		Kriminalvården	Enheten för ekonomiskt bistånd	60	2
Uppsägning/avhysning från bostad	Information om uppsägning eller avhysning inkommer via post, hyresgästen informeras att enheten mottagit informationen via brev	Handläggare ekonomiskt bistånd		Kronofogden, bostadsbolag	Enheten för ekonomiskt bistånd	36	3
Beviljad insats - Socialjouren	Beviljad insats om tillfälligt boende eller ekonomiskt bistånd	Socialsekreterare ekonomiskt bistånd		Socialjouren	Enheten för ekonomiskt bistånd		
Avstängning av el från bostad	Information om avstängningen inkommer via post, hyresgästen informeras att enheten mottagit informationen via brev	Handläggare ekonomiskt bistånd		Kronofogden, elbolag	Enheten för ekonomiskt bistånd		

Lägg energin på resultatet av utvecklingen  
istället för på hur själva utvecklingen går

# Digital Post – status september 2022

	Nolläge fysisk post (uppskattade värden och schabloniserade siffror, besparing och tid är per år)				Fysisk post under omställning (uppskattade värden och schabloniserade siffror, besparing och tid är per år)				Möjliggjord omställd post (besparing och tid är per år)				
	Antal tillfällen	Volym (antal brev)	Kostnadsbesparing (All viktig post via utskriftsleverantör, ca 50% går till digital brevlåda )	Frigjord tid [h]	Antal tillfällen	Volym	Besparing 50% nyttjande av digital brevlåda	Frigjord tid [h]	Antal tillfällen	Omställd volym	% av målgruppen som har digital brevlåda	Kostnadsbesparingar	Frigjord tid [h]
KLK	32	138 323	235 169	32	0	0	0	0	8	127 776	50 %	158 841	168
SBK	28	54 951	397 678	5 028	9	30 912	194 302	2 767	17	24 395	58 %	131 267	2 353
VOK	31	9 124	3 816	868	0	0	0	0	16	6 520	40 %	-1 499	673
IFK	23	7 450	45 015	1 124	0	0	0	0	19	1 172	83 %	12 414	905
VAK	21	7 922	33 369	1 085	0	0	0	0	5	4 915	61 %	26 363	381
KOF	3	2 750	19 902	250	1	250	1 809	205	0	0	0	0	0
UBK	38	1 649	11 934	17	0	0	0	0	4	1 180	0	8 540	0
<b>Totalt</b>	<b>176</b>	<b>222 169</b>	<b>746 882</b>	<b>8 404</b>	<b>10</b>	<b>31 162</b>	<b>196 111</b>	<b>3 017</b>	<b>69</b>	<b>165 958</b>		<b>335 925</b>	<b>4 480</b>

## Uppföljning

- Det främsta syftet med Digital Post är att erbjuda en bättre kundupplevelse och en säkrare hantering då åtkomst till posten kräver legitimering.
- 38% av tillfällena och 75 % av volymen av de tidigare fysiska utskicken är nu omställda till digital post.
- Mellan ca 50-63 % av utskicken som är omställda går i dagsläget till en digital brevlåda (vilket beror på huruvida mottagaren har valt e-faktura, digital brevlåda eller fysisk post).

## Fysisk post under omställning

### KFK

- Fakturor från Biblioteket

### SBK

- Bygg och miljö: Delgivning av beslut, grannyttrande
- Ärendespecifik kommunikation ex komplettering, informationsbrev, remisser
- Planavdelningen: utskick vid detaljplansprocessen

## Möjliggjord omställd post

### KLK

- Kundfakturering och kopior kundfakturer för Raintance och EDP Future

### SBK

- Service Center: Abonnemangsbrev – slam, Avläsningskort – vattenmätare, Mätarbytesavisering, Övriga utskick av blanketter och brev
- Kart och GIS: bl a utskick vid adressändren
- VA-enheten: Informationsbrev om VA-utbyggnad, vattenbesparingar
- Bygg och miljö: Meddelande om kungörelse

### VOK

- Ansökan om biståndsinsatser, inkomstförfrågan

### VAK

- Handläggning av ekonomiskt bistånd, Klientmöte, kallelse av klient till SIP-möte, introduktion av ny deltagare

### IFK

- Anmälan, begäran om handlingar, kommunikering förhandsbedömning och utredning, utredning SoL 11:1, beslut

### UBK

- Åtgärdsprogram, pedagogiska utredningar, info till nya elever, handlingar som föräldrar begär ut, admin mm



# Mätning är centralt

- Mäter vi rätt saker?
- Hur detaljerade behöver vi vara?
- Vem ska mäta?
- Hur kan vi mäta över tid?
- Hur styr vi utifrån mätningen?
- Före - under - efter



Ha respekt för att saker ändrar sig över tid

- inte bara utfallet utan också potentialberäkningen måste revideras löpande

Lägg ansvaret för uppföljning  
av resultatet där nyttan uppstår

Gör det till en integrerad del i  
verksamhetens ordinarie uppföljning

# Främsta utmaningar med Digital Post och SDK

## Generell - Internt

- Taktning och engagemang - Projekten taktas utefter verksamheternas kapacitet vilket innebär att projektstöd finns redo men verksamheten styr framdriften
- Utforma nya arbetssätt och strukturer kring mätning och nyttouppföljning - Ansvar för resultaten. Vad kan/bör mätas? Hur jackar det i ordinarie styrstruktur?

## Digital Post - Externt

- Svårigheter att få till automatiska utskick från verksamhetssystemen pga omogen API-lösningmarknad
- Infrastrukturen för Mina meddelanden har en begränsning på 2 MB för digital post vilket innebär speciallösningar för de utskick som överstiger 2 MB
- Hur hantera sånt som inte är myndighetsutövning?

## SDK - Externt

- Hantering av skyddade personuppgifter (sekretess och skyddad FB)
- Vidareutveckling av SDKs adressbok till alla områden. Idag finns struktur för
  - kommunal hälso- och sjukvård
  - socialtjänst
  - arbetsmarknad
- Vem finns på andra sidan? Taktning av anslutningen

# Kommunövergripande modell - framgångsfaktorer

Helheten - syfte, målbild och nyttor

Roller, ansvar och samverkan

Flexibelt och stegvis arbetssätt

Kommunikation och aktiv förändringsledning

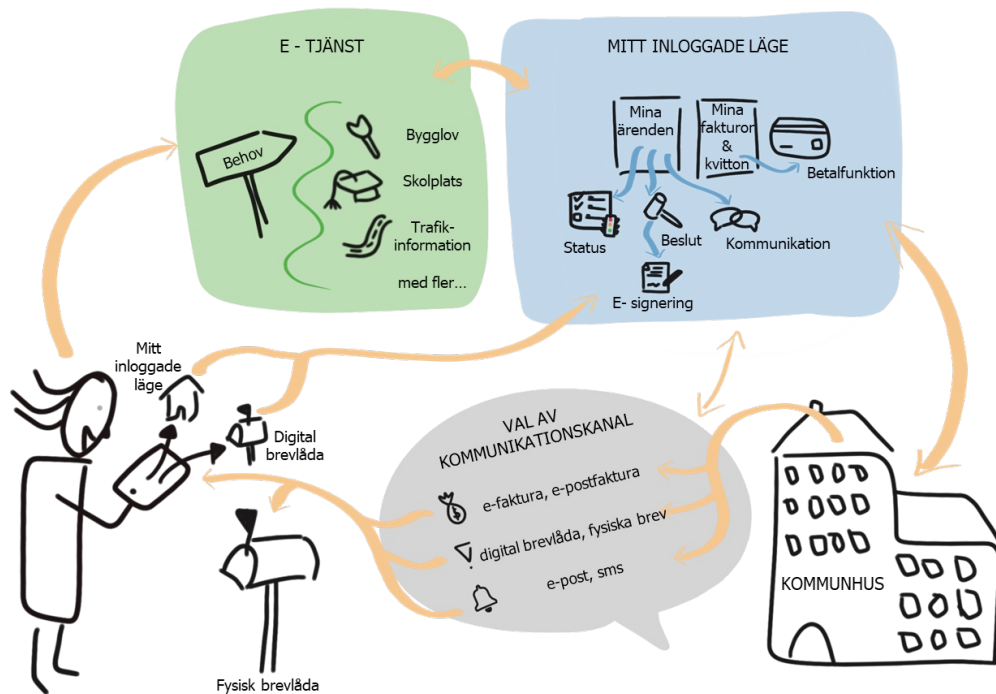
Ledningens uttalade stöd och vilja



# Frågor/reflektioner

# Samlat Inloggat Läge

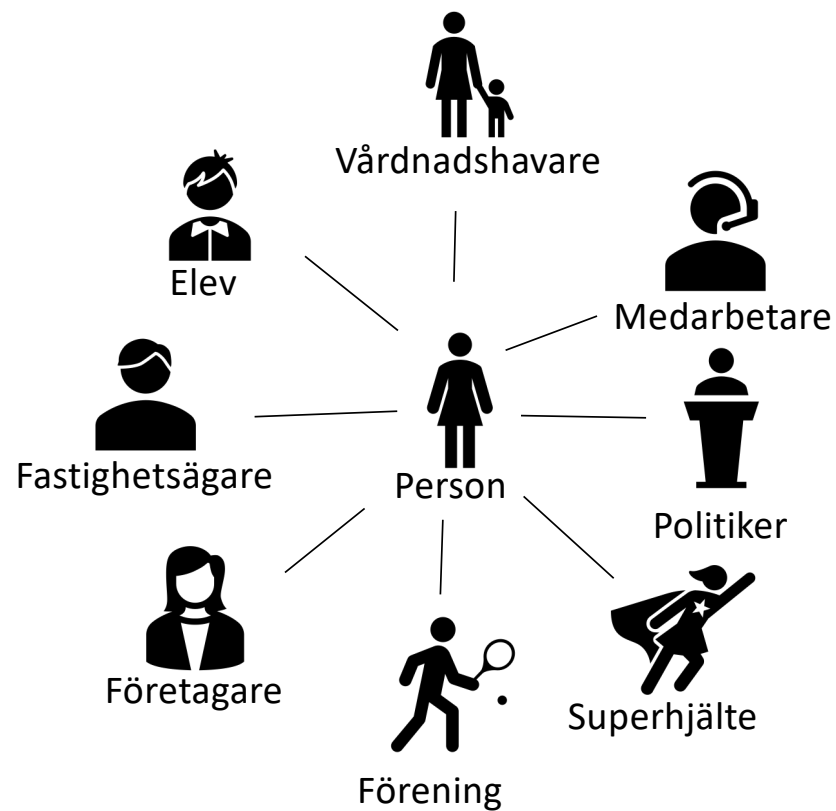
# Nästa steg i målbilden



6



# Samlat Inloggat Läge för olika roller





Ange sökord



LOGGA IN



KONTAKT



LYSSNA

Barn och utbildning

Bygga, bo, miljö

Omsorg och stöd

Uppleva och göra

Samhälle och trafik

Kommun och politik

Anställning

Inloggad



# Inloggad

Mina kontaktuppgifter

Mina företag



Vara ombud för



Vårdnadshavare för



För dig, Per, just nu

....

Din ansökan om bygglov i Borgholm

Mammas äldreomsorg

Mina fakturor

## Hantverkare Per AB

Hur går mitt ärende?

Mina tillstånd

Mina fakturor

Mina fastigheter

Hantera ombud för företaget

Mitt avfall

Slamtöningen

## Mina betalningar

Förfallodatum	Beskrivning	Status	Detaljer
2022-03-31	VA-avgift	Betald	<a href="#">Se detaljer</a>
2022-04-15	Bygglovsavgift	Betald	<a href="#">Se detaljer</a>
2022-06-31	VA-avgift	Betald	<a href="#">Se detaljer</a>
2022-09-30	VA-avgift	Obetald	<a href="#">Se detaljer</a>

Betala direkt



## Viktiga datum

augusti 2022

#	MÅ	TI	ON	TO	FR	LÖ	SÖ
31	1	2	3	4	5	6	7
32	8	9	10	11	12	13	14
33	15	16	17	18	19	20	21
35	29	30	31	1	2	3	4
36	5	6	7	8	9	10	11

Svara

Skicka viktiga datum till min personliga kalender

## Kom ihåg

Lämn in miljörapport, senast 2023-12-01

Förläng serveringstillståndet, senast 2023-12-01


Besikta bilen (ABC 10F) Före 2022-06-28



# Samlat Inloggat läge - Företag

## Digitalt kundmöte, verksamt

Koncept bild




[Mina sidor](#) | [Logga ut](#)

Fundera
Starta
Driva
Utveckla
Avveckla
E-tjänster

Hem > Mina sidor > Företag > **K██████████ AB**

**Mina sidor**

- Registrera företag eller förening
- Mina uppgifter ^
- Företag
- Ärenden
- Utkast
- Affärsplaner
- Checklistor
- Bolagsverket ^
- Ändra adress
- Ändra styrelse och andra uppgifter
- Anmäla vinstutdelning
- Anmäla egen avgång
- Avregistrera företag



**Företaget registrerat:** 2016-11-03

**Postadress:** ██████████  
██████████  
██████████

**Län och kommun:** Södermanlands län, ██████████

**Räkenskapsår:** 0101 – 1231

**Status:**


**Handlingar:**

- [Registreringsbevis](#)
- [Bolagsordning](#)
- [Årsredovisning](#)
- Delårsrapport saknas.

**Ändra uppgifter:**

- [Ändra adress >](#)
- [Ändra styrelse och andra uppgifter >](#)
- [Anmäla vinstutdelning >](#)
- [Anmäla egen avgång >](#)

**Det här kan du göra i Bolagsverkets e-tjänst** v



**Godkänd för F-skatt:** Fr.o.m. 2017-02-01

**Registrerad för moms:** Fr.o.m. 2017-02-01

**Skattskyldig för moms:** Fr.o.m. 2016-12-14

**Redovisningsperiod:** Varje kalendermånad

**Momsdeklarationen lämnas:** Den 12:e i andra månaden efter redovisningsperioden

**Redovisningsmetod:** Faktureringsmetoden

**Registrerad som arbetsgivare:** Fr.o.m. 2017-03-01


**Verksamhet (SNI 2007):** 70.220 Konsultverksamhet avseende företags organisation  
90.020 Stödjtjänster till artistisk verksamhet

[Registerutdrag](#)

**Anmäl, ändra eller avsluta:** F-skatt, moms, arbetsgivare och SNI >

**Ändra uppgifter:** [Ändra kontaktuppgifter >](#)

**Det här kan du göra i Skatteverkets e-tjänst** v



**Tillstånd:**

Serveringstillstånd	T.o.m: 2022-12-31
Folköl	T.o.m: 2022-08-22
Tobak	T.o.m: 2022-08-22

**Kommande:**

Miljörapport	Senast: 2022-06-31
Livsmedelstillsyn	Senast: 2023-10-01

**Ärenden:**

Bygglov	Status: Öppet
Livsmedelstillsyn	Status: Öppet
Livsmedelstillsyn	Status: Avslutat 2017-01-10

**Tjänster:** [Ansök](#), [anmäl](#), [begär](#), [beställ](#), [informera](#), [lämna in](#), [förfrågan](#), [förslag](#)

30



Ange sökord



LOGGA IN



KONTAKT



LYSSNA

Barn och utbildning

Bygga, bo, miljö

Omsorg och stöd

Uppleva och göra

Samhälle och trafik

Kommun och politik

Anställning

Inloggad



# Inloggad

Mina kontaktpuppgifter

## Mina fastigheter

Mina företag



Ombud för



Vårdnadshavare för



Kopparmora  
16:125

Västerby 7:11

## Kopparmora 16:125

Fastighetens avfall



Tillstånd och lov för fastigheten



Äldre dokument och beslut



Slamtömning



Detaljplan kopplad till fastigheten



Kommunens fakturor kopplade mot fastigheten



Fastighetens avloppsanläggning



Tomtkarta



Strandskydd på fastigheten



Beställ nybyggnadskarta



## Viktiga datum

augusti 2022

#	MÅ	TI	ON	TO	FR	LÖ	SÖ
31	1	2	3	4	5	6	7
32	8	9	10	11	12	13	14
33	15	16	17	18	19	20	21
34	22	23	24	25	26	27	28
35	29	30	31				
36	5	6	7	8			

Slamtömning

Avfallsfaktura

Skicka viktiga datum till min personliga kalender  
SMS påminnelser om kalenderbokningar

## Kom ihåg

Trend: Din kostnader för avfall ökar



Nästa planerade slamtömning 2022-08-2



Lämna in kontrollplan för bygglov



Boka en tid för rådgivning hos handläggare



## FASTIGHETSÄGARE

Logga in

Värmdö kommun

Ett smartare  
**Värmdö**

Logga in till Mina sidor

Välj inloggning

- BankID
- Mobilt BankID
- Freja eID+
- Foreign eID

ID

13:18  
Förstärkt

Avbryt IDENTIFIERING

PIA ANDERSSON

Jag identifierar mig hos Värmdö Kommun

Identifiera med Face ID

Välja vem man företrä...

Värmdö kommun Mina sidor

**Välj vem du vill företräda**

Som företagare eller ombud kan du företräda andra än dig själv på Mina sidor. Välj det företag eller den person som du vill företräda för att gå vidare.

**Dig själv**  
Pia Andersson →  
640911-1111

**Barn som du företräder**  
Melker Andersson →  
120411-1111

Moa Andersson →  
140812-1111

**Företag**  
Pias Tacos AB →  
123456-2222

Start Privatperson

Värmdö kommun Mina sidor

Du företräder  
Pias Andersson 640911-1111  
← Byt vem du vill företräda

**Pia Andersson**  
640911-1111

**Missade**  
Fordonskatt (ABC 123)  
Senast 2023-12-01 →

**Att göra**

- Mina pågående ärenden
- Mina lov och tillstånd
- Ombud för företaget
- Mina fakturor
- Mina fastigheter
- Mitt avfall
- Slamtömning

Start Mina Fastigheter

Värmdö kommun Mina sidor

Du företräder  
Pias Andersson 640911-1111  
← Byt vem du vill företräda

Min startida Mina fastigheter

**Mina fastigheter**

Gubbängsmossen 1:3  
Nyköpings Kommun →

Paradiset 1:3  
Nyköpings Kommun →

**December 2022**

Må	Ti	On	To	Fr	Lö	Sö
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	1	2	3	4	5

**9 dec** Slamtömning  
[Spara till din privata kalender](#)

**18 dec** Förfalldatum avfallfaktura  
[Spara till din privata kalender](#)

En specifik fastighet

Värmdö kommun Mina sidor

Du företräder  
Pias Andersson 640911-1111  
← Byt vem du vill företräda

Min startida Mina fastigheter Paradiset 1:3

**Paradiset 1:3**

**Missade**  
Din kostnad för avfall har ökat  
Följ din kostnad här →

**Nästa planerade slamtömning**  
22 oktober 2022 kommer vi och slamtömmer →

**Lämna in kontrollplan för bygglov**  
Senast 23 december 2022 →

**Att göra**

- Fastighetens avfall
- Mina lov och tillstånd
- Äldre dokument & beslut
- Slamtömning
- Detaljplan för fastigheten
- Fakturor
- Avloppsanläggning
- Tomtkarta
- Strandskydd
- Beställ nybyggnadskarta

Avgifter diagram

Värmdö kommun Mina sidor

Du företräder  
Pias Andersson 640911-1111  
← Byt vem du vill företräda

Min startida Mina fastigheter Paradiset 1:3 Avgifter

**Avgifter kopplade till Paradiset 1:3**

in Feb Mars April

A Avfall  
S Slamtömning  
Annan avgift

**Tips**  
Din kostnad för avfall har ökat  
Du kan tänka på det här och det här och det här för att få ner kostnaden för avfall.  
[Läs mer här](#)

**Du kanske är intressad av**

- Guide
- Tips

# Proaktivitet och smartness

Som datadriven kommun kan data skapa möjlighet att erbjuda proaktiv service och smartness.

**Viktiga datum**  
augusti 2022

	Å	TI	ON	TO	FR	LÖ	SÖ
30	1	2	3	4	5	6	7
31	8	9	10	11	12	13	14
1	15	16	17	18	19	20	21
2	22	23	24	25	26	27	28
3	29	30	31	1	2		
4	3	4	5	6	7	8	9

**Missa inte**

- Vill Melker fortsätta i kulturskolan? Platsen är reserverad
- Skolskjuts reserverad. Vill ni fortsätta som år behöver inte mer göras
- Erbjudande om vaccinering

Skicka viktiga datum till min personliga kalender

Värmdö kommun Mina sidor

Du företräder  
Pias Andersson 640911-1111  
← Byt vem du vill företräda

Min startsida Mina fastigheter Paradiset 1:3 Avgifter

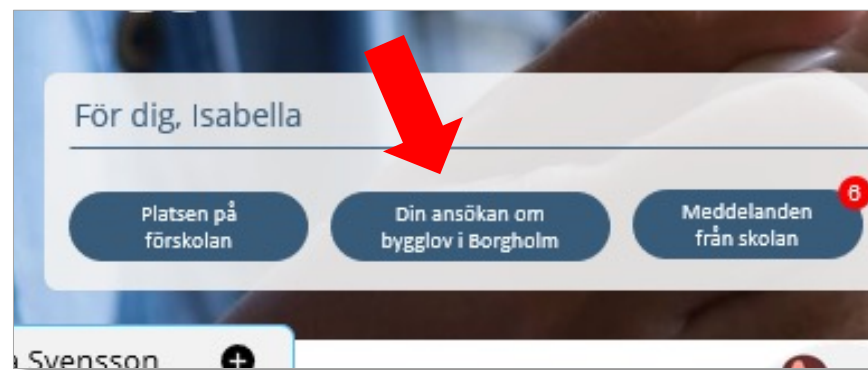
### Avgifter kopplade till Paradiset 1:3

Månad	Avfall (A)	Slamtömning (S)	Annan avgift
Jan	1	0	1
Feb	1	0	2
Mars	1	0	1
April	1	1	2

**Tips**  
**Din kostnad för avfall har ökat**  
Du kan tänka på det här och det här och det här för att få ner kostnaden för avfall.  
[Läs mer här](#)

# Mina Ärenden

Vi är pilotkommun för byggblocket Mina Ärenden i samverkan med Skatteverket och Boverket. Arbetet utgår initialt från byggärenden



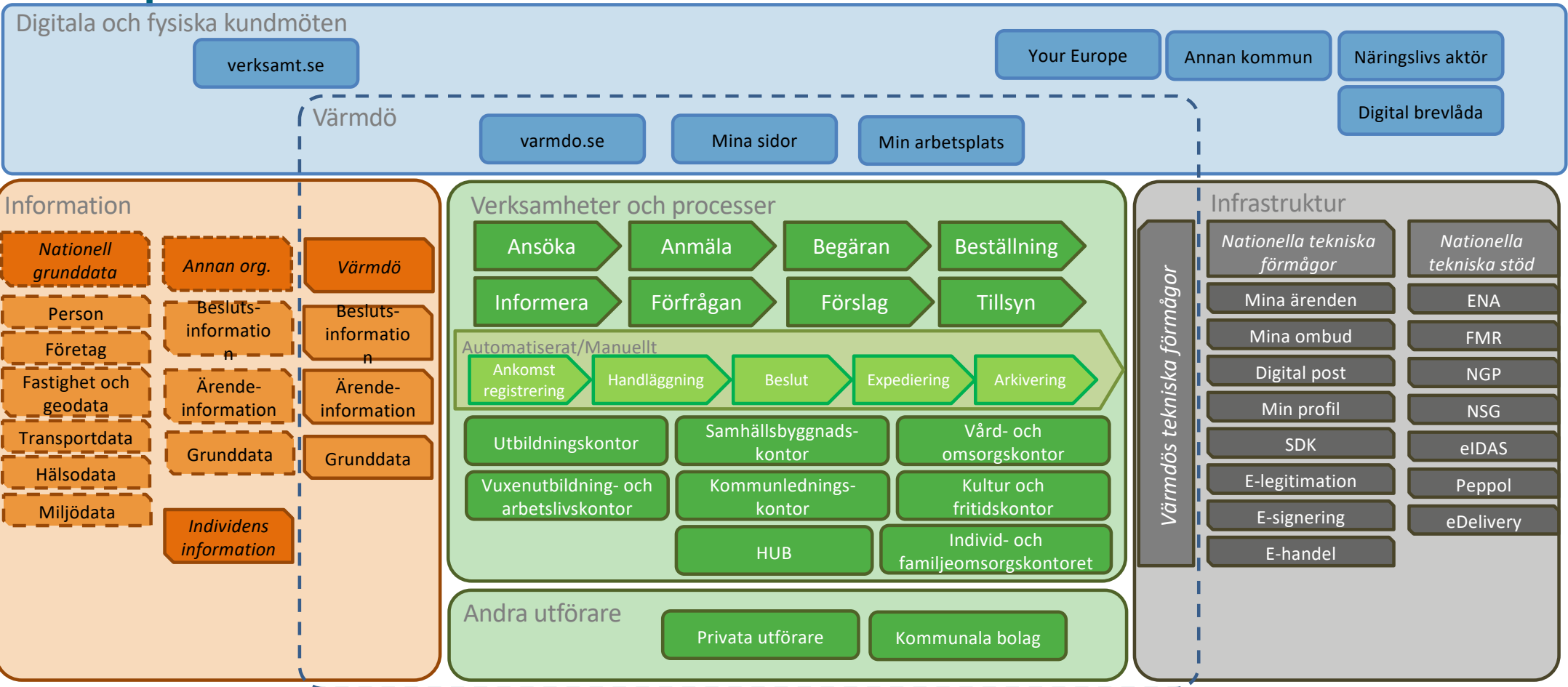
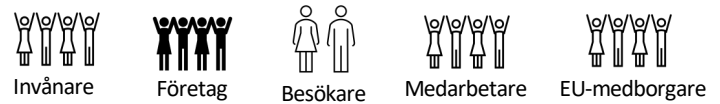
Pias Tacos AB

Mina ärenden

Aktuella ärende	Status	
Ansökan om serveringstillstånd	Handläggning pågår	<a href="#">Se detaljer</a>
Anmälan av fettavskiljare	Anmälan mottagen, väntar på betalning	<a href="#">Se detaljer</a>
Ansökan om bygglov	Handläggning pågår	<a href="#">Se detaljer</a>



# Konceptuell arkitektur





# Konceptuell arkitektur



Invånare



Familt



Besökare



Medarbetare



EU-medborgare

Digitala och fysiska kundmöten

verksam.se

Värmdö

Princip: Sätt användaren i centrum - en helhet för användare

Princip: Möte användaren där användaren är - Omnikanal

nan kommun

Näringslivs aktör

Digital brevlåda

Princip: Hämta information vid källan

Princip: En uppgift en gång

Princip: Öppenhet som standard

Verksamheter och processer

Ansöka → Anmäla → Begäran → Beställning

slag → Tillsyn

Expediering → Arkivering

Utställningskontor

Vuxenutbildning- och arbetslivskontor

Andra utförare

Privata utförare

Kommunala bolag

Princip: Automatiskt där det går, manuellt där det behövs

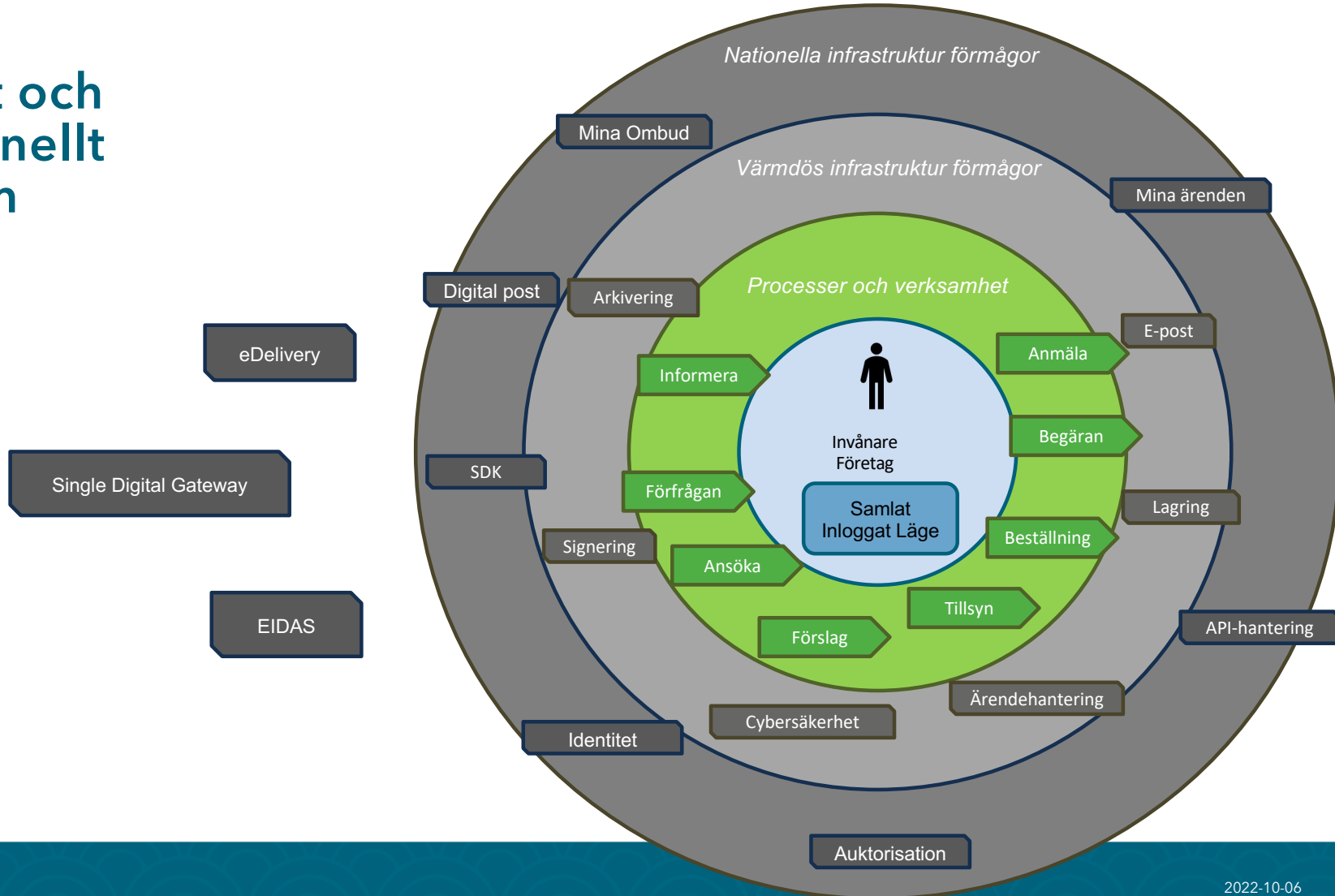
Princip: Proaktiv service framför reaktiv ärendehantering

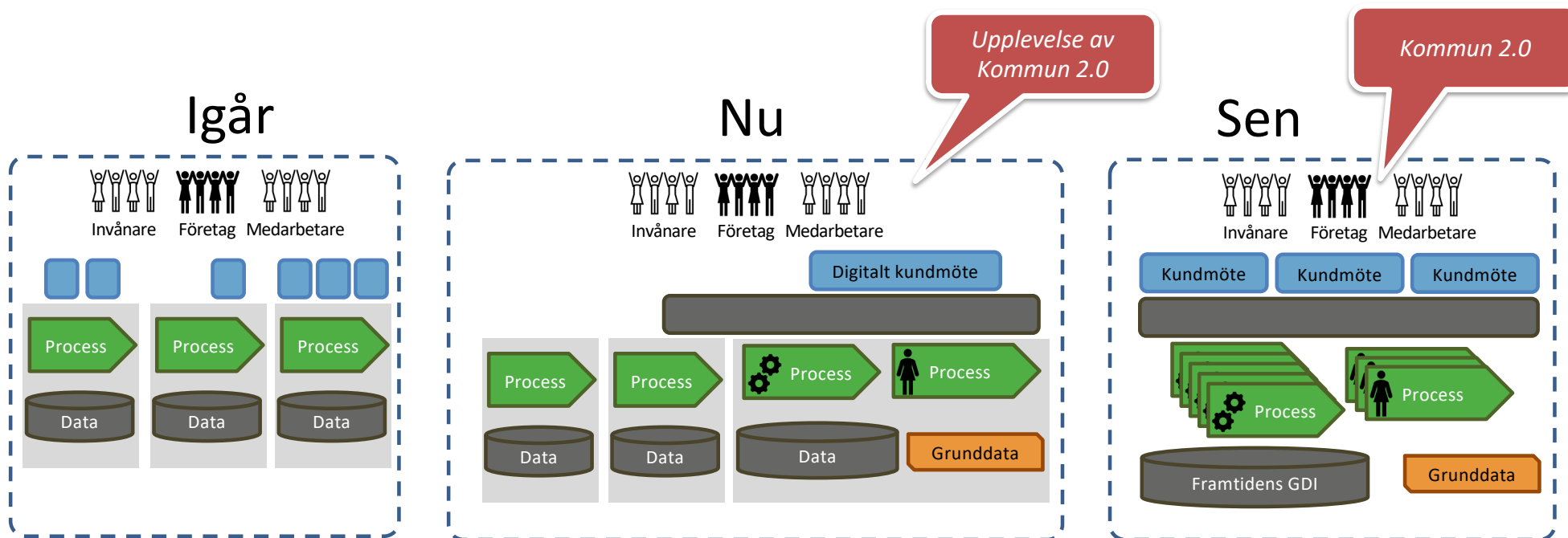
Infrastruktur

Nationella lösningar och data där det finns, komplettera vid behov

Cyber- och informationssäkerhet har högsta prioritet

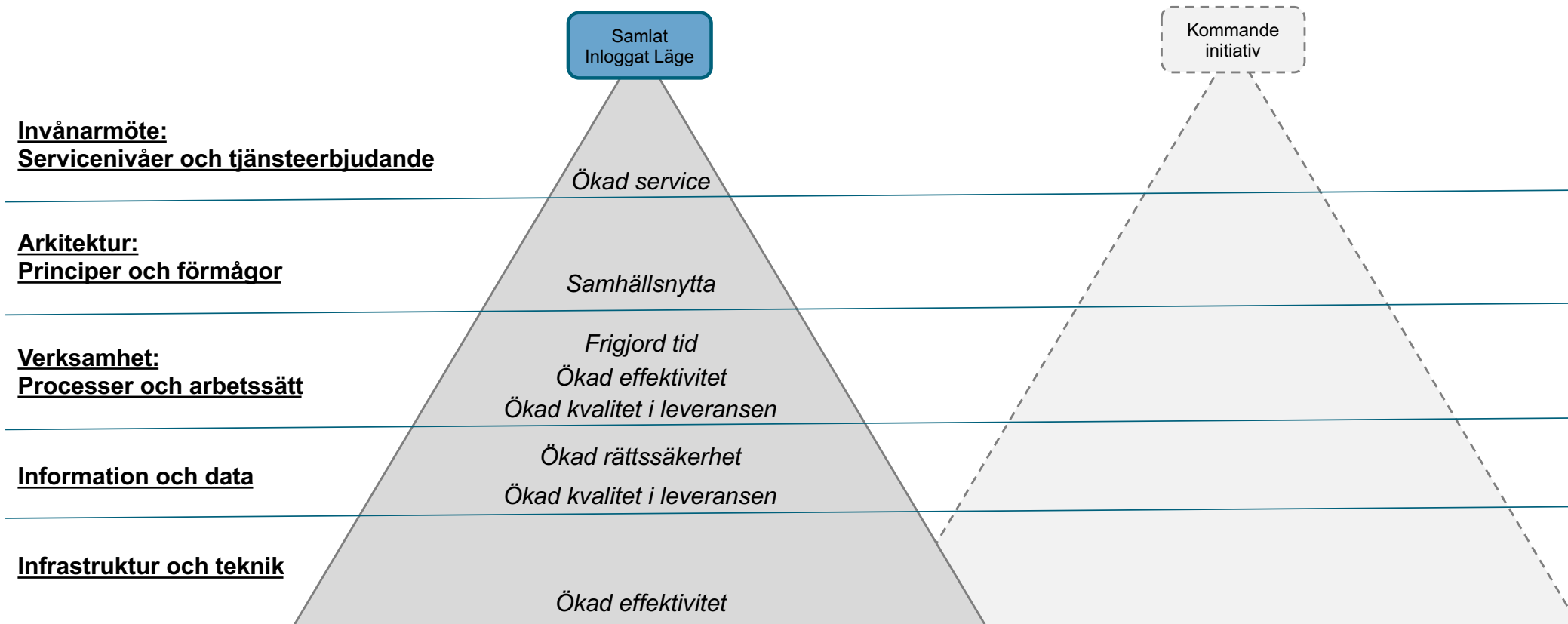
# Nationellt och internationellt ekosystem





Stegvis utveckling!

# Samlat Inloggat Läge är "ett lok" som driver utveckling



## Perspektiv i arbetet

**Behovsdrivet** - Vi utgår från användarens behov, därefter tittar vi på vår verksamhet och söker teknikens möjligheter

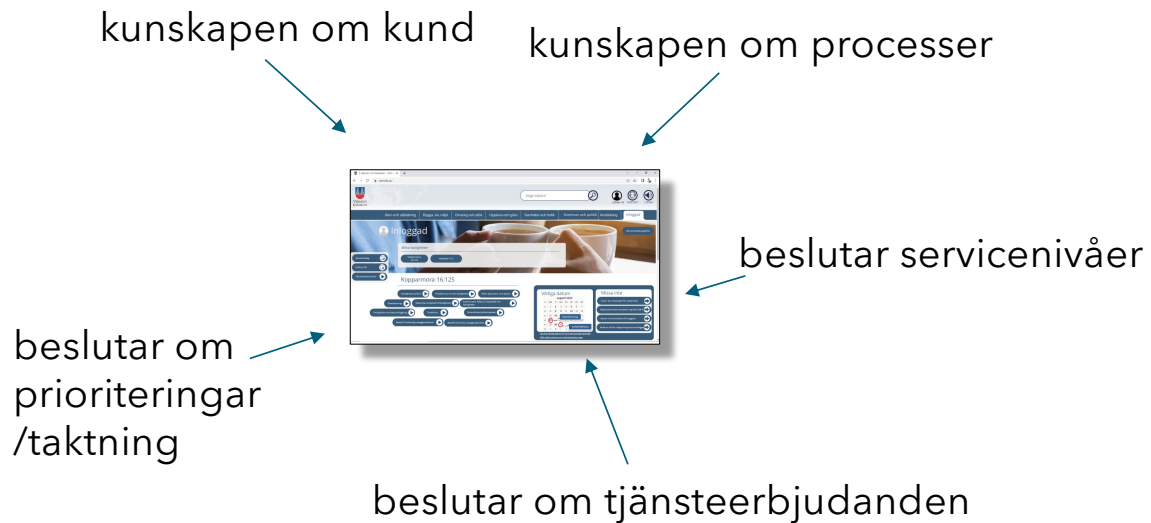
**Livshändelser** - Vi är en del av invånarens och företagarens olika livshändelser och måste därför ta ett helhetsperspektiv

**Innovationspotential** - Vi söker nya sätt att lösa uppgifter och utmaningar på, ibland med stöd av ny teknik och tillgång till data

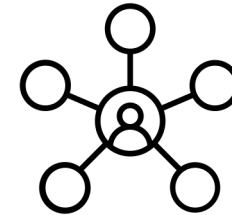


# Vi gör det tillsammans!

## Verksamhetens fokus



## HUBs samlade stöd till verksamheterna



I förändringsarbetet bidrar HUB med:

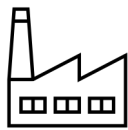
- Möjliggörande och håller ihop helheten
- Säkerställer framdrift
- Strukturkapital
- Modeller och verktyg
- Expertkompetenser
- Arkitekturforum
- mm

HUB står för stora delar av kostnaderna  
Nyttorna uppstå i verksamheterna



# Mobilisering för målgruppernas och verksamheternas behov

- Intervjuer med företagare
- Behovsdialoger och workshops med verksamheterna
- Mätning av t ex onödig efterfrågan, identifiering av skav
  
- Behoven utgör grund för prioriteringen
- Hypotesdrivet som nu verifieras:
  - Mina betalningar
  - Statusinformation för mina ärenden
  - Åtkomst till dokument
  - Mina tillstånd



Företag



Fastighetsägare



Vårdnadshavare



Medarbetare



Vårdtagare

Mina betalningar

Mina filer

Dokumentsignering

Mina tillstånd

Boka personresurs

Digital post

Notifieringar

# Frågor/reflektioner

# TACK för att ni har lyssnat!

Vill ni veta mer, kontakta oss gärna på  
[anna.pegelow@varmdo.se](mailto:anna.pegelow@varmdo.se) och [kenneth.zetterberg@varmdo.se](mailto:kenneth.zetterberg@varmdo.se)

och/eller kika in på [www.varmdo.se](http://www.varmdo.se)