

Förstudie 2020, MHRFs förändringsarbete

Delområde: Ärendehantering / individ / intyg

Ansvarig för förstudien: Jan Tägt och Karl Ask

Övriga personer som bidragit: Francisco Vall

Nuläge

På MHRFs kansli hanteras alla ärenden (undantaget MHRF-försäkring) utan stödsystem. En förfrågan/önskemål från en person, förening, myndighet eller företag inkommer som brev, epost eller per telefon. Var och en som tar emot dessa hanterar dem helt individuellt.

Om framställan behandlas och ett svar eller annan åtgärd vidtas så väljer var och en i vilken omfattning och hur det dokumenteras. I många fall tas informationen bort när ett ärende är behandlat. I andra fall sparas epost kvar i Outlook eller flyttas till en mapp, den som var och en väljer, i Sharepoint.

Ett ärende kan uppstå/bestå av epost, fysiska brev, via sociala medier, word-, excel och access-dokument, bilder i olika format och scannade dokument. Dessa kan samlas i en särskild mapp avseende ett visst ärende eller sparas ner ostrukturerat i en mapp.

MHRFs mappstruktur i Sharepoint är indelad i åtta stycken huvudmappar och under dem finns 14235 mappar med 155 946 filer (20201020).

Det finns inget beslut om vad som ska sparas ned, varför och var och en tar beslut om det ska sparas eller inte sparas. Av det skälet finns t ex våra kontakter med klubbarna, vid sidan av årsstämman och konferenserna, i få fall bevarat (22 mappar och 42 filer). Omvänt är enskilda fordonsägares önskemål om hjälp väl dokumenterat. Ibland är det bara frågan men oftast är det ett omfattande material som i några fall leder fram till särskilda skrivelser på 2 till 8 sidor där en kopia sparas fysiskt i vårt arkiv (449 mappar och 3316 filer). Det finns inte heller ett system när information skall gallras.

Problem och behov

Problemet

Att jobba helt manuellt och individuellt är mycket tidskrävande och kan innebära dubbelarbete då befintligt material på Sharepoint inte är känt eller känt var det kan finnas. Det kan även innebära att olika personer svarar olika på samma fråga från exempelvis från en medlemklubb, vi saknar en enhetlighet när alla agerar på det man fick in för stunden.

Behov

Ett samlat ärende-, dokumenthanteringssystem där alla ärenden loggas oavsett vem som hör av sig, oavsett om vad, oavsett kanal och det ska hanteras av alla i MHRFs organisation. När det gäller individärenden som utmynnar i information eller intyg bör en del information även samlas i en informationsbank som är tillgänglig för alla med en

intern och en publik lösning. T ex vad gäller för barn i bil eller var hittar jag identitetsmärkning, datummärkning m fl uppgifter på min Ford.

Idag och historiskt kan den dialog som förts/förs av/med styrelsen, framförallt den externa, inte hittas. Vad som sagts på ett möte, eller i telefon osv. Därför ska systemet vara öppet för alla som är anställda eller har förtroendeuppdrag för MHRF. En fråga från en medlem om t ex medlemsavgiften ska kunna besvaras av alla i normalfallet men om det finns t ex ett missnöje bör frågan och svar dokumenteras och lämnas av kanslichef, förbundsekonom eller förbundsordförande.

På systemnivå måste en del vara sekretesskyddat, då alla dialoger inte ska vara tillgänglig för alla och mer frekvent med anledning av GDPR.

Det bör också när ärendet startas fastställas ett gallringsdatum liksom när material ska anses utgöra generellt historiskt källmaterial eller vara relevant för att hålla MHRFS egen historia levande.

Önskad lösning/mål och nyttan med detta

Ett enkelt system där varje sådan ärende kategoriseras och tilldelas en handläggare. All information samlas på ärendet i datumordning. Ärendet kan delas/behandlas av flera. Det ska tydligt framgå att när det är upplagt, om det processas, eventuellt med alternativa processvägar, och när det är avslutat. Det ska vara enkelt sökbart. Det ska kunna gå att få ut statuslistor över ärendena per kategori och handläggare. Det skall även finnas ett system som påminner exempelvis via mail när något skall göras i ett ärende. Om vi skall få in en handling så skall en påminnelse att vi saknar denna så vi kan gå in och kolla detta. En person skall inte behöva gå in varje dag och kolla om det hänt något nytt i varje ärende. Det skall även finnas en tydlig planering framåt om MHRF behöver göra något och vem eller vilken funktion som skall göra detta.

När det gäller de standardiserade intygen behöver vi föra dialog med Transportstyrelsen och besiktningsbranschen om dessa framtida utformning. Frågan kan lyftas i arbetsgrupperna för registrerings- och kontrollbesiktning.

Frågan kring hur kopplingen skall se ut med den fulla digitaliseringen med MHRF försäkringen behöver utredas mer. I försäkringsdatabasen kommer mycket information finnas som kan gynna andra delar och försäkringen kan gynnas av information kring individärenden. Där finns tanken att individen skall ha ett konto och kan skapa ärende med ett löpnummer.

Sammanfattning

All kontakt med medlemklubbar, politiker, myndigheter och individer skall ske genom detta system. Både försäkringshandläggare, kansliet eller förtroendevalda kommer jobba i detta system.

Detta system behöver vara självständigt och inte integreras med andra system för att det skall bli så enkelt att hantera och utveckla. Det minskar även sårbarheten med flera system så inte allt faller samtidigt vid problem.



MOTORHISTORISKA
RIKSFÖRBUNDET

Projektets omfattning och tidsperiod alt. tidplan för genomförande i den löpande verksamheten

Kravspec klar vår 2021 där upphandling och val av leverantör sker innan sommaren för driftsättning innan årsskiftet 2021.

Hur målet ska mätas, t ex i tid, effekt eller kostnad

Ökad effektivitet och en tydligare bild då MHRF svarar samma sak och det finns antecknat vad som hänt i ett ärende. Det blir lättare att fördela arbetsuppgifter mellan kansliet och förtroendevalda. Nya personer kan även sätta sig in vad som hänt tidigare i en kontakt eller ärende.

Intressenter

MHRFs kansli

MHRFs styrelse och förtroendevalda

MHRFs medlemsklubbar

Hur projektet kommer att påverka övrig verksamhet medan det pågår

Löpande arbete på kansliet som påverkar handläggningstider och medlemservice.

Hur projektet bör kommuniceras internt och externt

Intern information från projektgruppen till styrelse, kansliet och medlemsklubbar.

Projektledare

En projektledare som har löpande dialog med utvecklaren för detta. Systemet blir grunden till alla andra system så samordning krävs med alla andra projekt, speciellt kring GDPR mm. Alla som arbetar med MHRF på ett eller annat sätt kommer ha kontakt med detta system.

Referensgrupper

Några ur styrelsen och kansliet.