



Uppdragsbeskrivning lokalt verksamhetsstöd Treserva myndighet

Förvaltningens lokala verksamhetsstöd (LVS) för Treserva möjliggör ett effektivt, anpassat och användarvänligt stöd till användarna på enheterna och är en viktig koppling mellan dessa och verksamhetsutvecklare för Treserva. Respektive stadsområde ansvarar för att det finns tillräckligt många LVS i tjänst så att arbetsuppgifterna kan utföras under verksamhetens arbetstider.

Inom Förvaltningen för funktionsstöd stöttar både verksamhetsutvecklare för Treserva och LVS användarna inom verksamhet myndighet. För att förtydliga ansvarsfördelningen omfattar uppdragsbeskrivningen bådas uppdrag gällande Treserva.

För lokalt verksamhetsstöd för Treserva myndighet inom förvaltningen för funktionsstöd.

Support

- Stötta och vägleda i Treserva för användare på enheterna.
- Hantera funktionsbrevlåda för supportärenden för stadsområdet.
- Förmedla nya utförrerresurser till support Intraservice -Tjänsteförvaltning Integrerad digitalisering (TID).

LVS hanterar de frågor och problem som kan uppstå i användandet av Treserva. De löser självständigt, eller med stöd av kollegor i förvaltningen, de frågor som inkommer till funktionsbrevlådan från användare i verksamheten. Det kan till exempel avse hur man hanterar olika beslut-och insatstyper eller löser olika felregistreringar. Om frågeställningen/problemet inte går att lösa ingår det i uppdraget för LVS att göra en felanmälan till verksamhetsutvecklare för Treserva för vidare hjälp och hantering. Inom FFS är linjevägen för supportärenden; datorhjälpen, LVS, verksamhetsutvecklare för Treserva och därefter support till Intraservice (TID).

LVS beställer även uppläggnings av nya resurser till TID så att verkställighet av beviljad insats kan registreras i systemet.

Information och samverkan

- Informera och samverka med verksamhetsutvecklare för Treserva myndighet och användare på enheterna.



LVS ansvarar för att sprida information både inåt i den egna organisationen och utåt till verksamhetsutvecklare för Treserva vad gäller support, utveckling och förändringar i arbetssätt av Treserva. LVS medverkar i möten, nätverk och utbildningar som verksamhetsutvecklare för Treserva håller i. Detta gäller både möten rörande aktuella frågor och problem, men också mer långsiktiga behov. Vid behov samverkar de även med LVS i både andra och den egna förvaltningen i gemensamma frågor.

För verksamhetsutvecklare för Treserva myndighet inom förvaltningen för funktionsstöd.

Utbildning

- Övergripande utbildningar och fortbildningar vid behov för medarbetare inom FFS myndighet.

Syftet med olika utbildningsaktiviteter är att se till att de som använder Treserva har den kunskap som behövs för att kunna utföra sitt arbete enligt gällande lagar och förordningar samt enligt stadens rutiner och arbetssätt. Verksamhetsutvecklare för Treserva ansvarar för övergripande utbildningar och fortbildningar vid behov. LVS ansvarar för fortlöpande stöd och vägledning för användarna.

I samband med uppgraderingar till ny version av Treserva genomförs också visningar och utbildningar av nya och/eller förändrade funktioner antingen av verksamhetsutvecklare för Treserva eller av systemförvaltare inom TID. Verksamhetsutvecklare för Treserva och systemförvaltare ansvarar för att ta fram rutiner och lathundar gällande Treserva.

Användaradministration

- Användaradministration
- Användaradministration för sekretesskyddade personer.

Verksamhetsutvecklare för Treserva ansvarar för användaradministration och användaradministration för sekretesskyddade personer och att roller och behörigheter fungerar så att användare i verksamheten har tillgång till systemet samt har den behörighet som är nödvändig utifrån sitt uppdrag. Verksamhetsutvecklare för Treserva administrerar även kontaktuppgifter för användare i Treserva.

För att följa upp och utvärdera pågående behörigheter utförs behörighetskontroller av verksamhetsutvecklare för Treserva. Vid egenkontroller i händelseloggen är verksamhetsutvecklare för Treserva behjälpliga med att göra en beställning av logg till systemförvaltare inom TID.



Lokal systemadministration

- Statistikuttag.

Verksamhetsutvecklare för Treserva är behjälpliga med att ta fram viss statistik och annan utdata samt exempelvis vara länken mellan förvaltningen och systemförvaltare rörande anpassningar i Treserva kopplat till organisationsförändringar i den egna organisationen.

Ärendeadministration

- Flytta ärenden till annat stadsområde inom FFS.

Verksamhetsutvecklare för Treserva ansvarar för att göra handläggarytten när flera ärenden ska flyttas från en användare till en annan, flytta ärenden från ett stadsområde till ett annat samt att tilldela lokalt skydd för ärenden i behov av detta.

Support

- Hantera verksamhetsövergripande funktionsbrevlåda för supportärenden främst från LVS på enheterna.

Verksamhetsutvecklare för Treserva hanterar de ärenden som inkommer till funktionsbrevlådan från LVS, men även direkt från användare vid till exempel frånvaro av LVS. Om frågeställningen/problemet inte går att lösa ansvarar verksamhetsutvecklare för Treserva för att göra en felanmälan till support Intraservice (TID) för vidare hjälp och hantering. Inom FFS är linjevägen för supportärenden; datorhjälpen, LVS, verksamhetsutvecklare för Treserva och därefter support till Intraservice (TID).

Information och samverkan

- Informera och samverka med LVS och TID.

Verksamhetsutvecklare för Treserva ansvarar för att ta emot och sprida information både inåt i den egna organisationen och utåt till systemförvaltare inom TID vad gäller support, utveckling och förändringar i arbetssätt av Treserva. Verksamhetsutvecklare för Treserva håller i nätverksmöten med LVS samt med systemförvaltare inom TID.

Koppling till andra styrande dokument och länkar



- Förvaltningen för funktionsstöds rutin gällande ärendehantering i Treserva
- [Utbildningspaketet för Treserva inom Förvaltningen för funktionsstöd \(goteborg.se\)](#)
- [IT-support och systemstöd \(sharepoint.com\)](#)