Multifråga Classic Användarhandledning

- Release notes
- Övergripande - kommer delas upp i olika avsnitt

Release notes

Övergripande - kommer delas upp i olika avsnitt

Releaseinformation Sambruk Multifråga multifraga_curr_v5_20_4_v2023-09-24_SHO

Försäkringskassan ny information

1. Information gällande personer som omfattas av Arbetsförmedlingens Jobb- och utvecklingsgaranti (JOB).
   Se Programjobbdagar i menyn.
2. Tidiga prel. förhandsbesked avseende utbetalningsuppgifter.
   Se Utbetalningsbesked i menyn

Migrationsverket ansluts som ny bastjänst

- Migrationsverket kommer att leverera information om uppehållstillstånd och arbetstillstånd.
  Se menyval Migrationsverket.

Innehållsförteckning Myndighetsinformationen
(Klicka i innehållsförteckningen för att hoppa inom hjälpsidan.)

Supportinformation

Myndighetsinformationen

SV

FK

CSN

Användargränssnitt
- Allmänt om bilderna
- Startbild
- Inloggningsbild
- Frågebild
- Visningsbild
- Om utskrift

Specifikation

Driftsinstruktion

Information om cookies, personuppgifter och GDPR

Supportinformation

I första hand vänder sig handläggare direkt till kommunens systemansvarige för Multifråga för support angående Multifrågas användning.

Frågor av djupare karaktär, drifts- och teknikfrågor kan riktas till i första hand sven-hakan.olsson@definitivus.se, 0708-840134 och i andra hand till owen.eriksson@im.uu.se, 0704-272756.

Vad gäller frågor kring att som kommun få tillgång till Multifråga samt övriga formaliefrågor, kontakta britta.sandblom@sambruk.se, 0733-415410.

Myndighetsinformationen

Skatteverket (SV)

Beskrivningen av svaren från Skatteverket och alla informationsfälten finns i följande dokument, (öppnas i nytt fönster):

Beskrivning av informationen från Skatteverket

Om man skulle få tekniska problem med svaren från Skatteverket, eller med informationsinnehållet i svaren kontakta den person som ansvarar för Multifråga på kommunen.

Försäkringskassan (FK)

Försäkringskassans egen beskrivning av alla informationsfälten finns i följande dokument (öppnas i nytt fönster):

Beskrivning av informationen från Försäkringskassan

Om man skulle få tekniska problem med FK-svaren, kontakta först lämplig kontaktperson på kommunen men det kan också vara värt att kolla driftssstatus hos FK:s system-system tjänst "Lefi 2.0" som vi är beroende av, på www.forsakringskassan.se.
Denna info ligger idag (sep 2013) under fliken Om försäkringskassan, sedan väljer man LEFI Online till vänster. Därefter välj Driftinformation - Nyheter. System-till-system tjänsten som Multifråga är beroende av heter alltså "LEFI 2.0" använd detta namn i kommunikation med Försäkringskassan. När det gäller problem med informationsinnehållet i svaren fråga först FK's Kundcenter för partner Tel 0771 179000 kan de inte ge besked kontakta den som är ansvarig för Multifråga på kommunen

CSN

CSN:s egna beskrivningar av förmånerna och alla informationsfälten finns i följande dokument (öppnas i nya fönster):

Beskrivning av Studiemedelsinformationen

Beskrivning av Studiehjälpsinformationen

Processbeskrivning Studiehjälp

Processbeskrivning Studiemedel

Processbeskrivning Hemutrustningslån '

När det gäller tekniska problem eller problem med informationen kontakta den som är avsvarig för Multifråga på kommunen

Användargränssnitt

Bilderna i webbapplikationen är förhoppningsvis självförklarande men nedan ges ändå viss beskrivning av dem.

Allmänt om bilderna

För att göra bilderna så lättförståeliga som möjligt så finns det vanligen s.k. tips för fälten. Det innebär att om man "vilar" muspekaren över ett fält så visas en kort förklaringstext en stund.

För att navigera inom applikationen används länkar och knappar precis som man är van vid i andra webbapplikationer.
Överst syns normalt en processbild så att man ska kunna orientera sig om i vilket steg man är. Vid olika situationer är processbilden klickbar så att man t.ex. enkelt kan gå tillbaka till ett tidigare steg. Ett vanligt fall förväntas vara att man visat information om ett hushåll och sedan vill ställa en ny fråga - då klickar man direkt i processbilden.
Back/fram-knapparna i själva webbläsaren ska ***INTE*** användas inom Multifråga eftersom de bryter upp det designade bildflödet.

Fönsterbredden är inte "hårt" inställt för webbsidorna varför det kan tänkas att om användaren har minskat fönsterbredden så skapar webbläsaren en liten rullist i något av delfönstren. T.ex. kan det

innebära att knapparna för att välja person i svarsfönstret inte syns utan att rulla ner där.

När man är inloggad finns det en rutin som av säkerhetsskäl loggar ut användaren automatiskt efter en tids inaktivitet. Kommunens IT-ansvariga kan ha ställt in denna inaktivitetstid generellt i miljön så att man efter ganska kort tid blir utloggad.
Det vanligaste är dock att Multifrågas egen automatutloggning är i bruk. Användaren får då först en varning, en liten text till höger i processbilden överst, om att man exempelvis efter ytterligare max en kvarts inaktivitet blir utloggad.
För att behålla sin inloggning kan användaren klicka på exempelvis *Fyll i förra frågan* på frågebilden eller på *Visa ej meny* på visningsbilden.

Startbild

Startbilden ger en presentation av vilken plats Multifråga har i hela handläggningen av socialärenden.
Via en knapp går man vidare till inloggningsbilden.

Inloggningsbild

Uppgifterna som hanteras av Multifråga är sekretessbelagda eftersom det rör sig om socialhandläggning. Det är därmed viktigt att inte användarnamn/lösenord kommer på avvägar eller är lättgissade. Normalt baseras inloggningsuppgifterna på kommunens vanliga klientinloggningsuppgifter (men med en särskild rättighetsinställning). Kommunens applikationsansvariga/IT-administratörer vet mer om respektive rutiner för detta.
När man angett godkänd kombination av användarnamn/lösenord kommer man vidare till frågebilden.

Frågebild

Frågebilden är huvuddialogen för att mata in sökbegrepp så att myndigheternas system kan hitta relevant information.

Exakt hur begreppen ärende-id och hushålls-id används varierar mellan kommuner, det beror på hur man valt att använda övriga verksamhetssystem. Ärende-id och hushålls-id måste matas in bl.a. för att spårbarhet ska kunna uppnås (alla frågor loggas så att det går att stickprovstesta i efterhand att frågorna verkligen ställs i legitima situationer). Läs mer om legala krav här (öppnas i nytt fönster).

Det finns några "snabbval" för att förenkla inmatningen.

- Man kan klicka på *Kopiera* så hämtas hushålls-id från ärende-id (för de kommuner som har den konventionen att de är lika). På liknande sätt kan första personnummer lätt kopieras

från hushålls-id, i sin tur.
- Kryssa i *Standardperiod* för att erhålla de maximala frågeperioder som respektive myndighet godtar, dock aldrig mer än 2 mån +/-. Denna funktion kan vara till nytta eftersom maximal frågeperiod visat sig vara olika hos olika myndigheter. Ifall Standardperiod är ikryssad beaktas inte ifyllda Frågeperiod-datum.

Frågeperiodens datum matas in som ÅÅÅÅMMDD (alternativt som ÅÅMMDD, men då lägger applikationen automatiskt till sekelsiffrorna 20 först). Ifall Standardperiod är ikryssad beaktas inte Frågeperiod-datumen.

Personnummer/samordningsnummer matas in som ÅÅÅÅMMDDCCCC (alternativt som ÅÅMMDDCCCC, men då gissar applikationen automatiskt sekelsiffror - OBS! 100-åringar och äldre gissas alltså fel!). Upp till tio personer i ett hushåll kan anges. Skulle i något sällsynt fall fler behövas kan man ställa en förnyad fråga för de resterande.
(Samordningnummer innebär att 60 adderats till dagen.)

Visningsbild

När frågan formulerats överförs den direkt till de olika myndigheterna. Dessa har troligen varierande svarstider, upptid mm varför Multifråga skickar frågorna på samma gång och oberoende av varann. Svaren kan alltså ankomma allteftersom. Detta förlopp kan man följa i "trafikljus" uppe till höger.

- **Gult** betyder *under hämtning*.
  Symbolen > visas även, för eventuella användare som inte har fullt färgseende.
- **Grönt** betyder *hämtning klar* och att nu går det bra att klicka fram information från just denna myndighet, via menyn till vänster.
  Symbolen < visas även.
- **Rött** betyder att *hämtningen misslyckats* (kanske för att källan inte är i drift, myndighetens system inte svarar, tar för lång tid på sig, eller att något annat driftfel uppstått). Vanligen går det bra att prova igen lite senare. Kvarstår problemet får man kontakta IT-support som bl.a. kan granska tekniska loggar inom Multifråga för att hitta lösningen.
  Symbolen . visas även.

I vänstermenyn visas med **fet stil** vilka svar som finns för en person genom, det är bara att klicka på lämpligt ställe. Triangelsymbolen gör att det går att veckla ihop eller veckla upp ett subträd.

För att se en lista över personens aktuella förmåner, klicka *Visa Svar* till vänster (för resp. myndighet).
I trädet till vänster får man dessutom överblick över vilka förmåner hos myndigheten som överhuvudtaget är möjliga.

Man kan byta vilken person som ska visas med hjälp av knapparna i raden upptill. Vald person utmärks med att personnumret visas i fetstil.

En knapp upptill i visningsfältet gör det möjligt att visa eller ej visa vänstermenyn. Detta kan vara till nytta ifall detaljerat myndighetsdata annars hamnar för långt till höger på bilden.

En knapp för utskrift finns. Denna startar webbläsarens utskriftsmeny. Där är det vanligen lämpligt att sedan välja liggande A4. Det kan också vara lämpligt att först ha valt att ej visa vänstermenyn (för att spara plats på bredden på papperet).

En knapp benämns *Tillbaka*. Den orsakar hopp till föregående visad bild i visningsfältet. Detta kan exempelvis vara behändigt ifall man gått in i en detaljerad sammanställning och därifrån klickat vidare till en viss förmåns detaljer. Tillbakahopp gör då att man kommer tillbaks till den plats där man var i sammanställningen.

För att formulera och skicka en ny fråga klickar man motsvarande i processbilden överst, eller på knappen *Ny fråga*.

Om utskrift

Det finns en Utskrifts-knapp på visningssidorna vilken drar igång webbläsarens utskriftsmeny. Där är det vanligen lämpligt att välja liggande A4, se nedan.

Allmänt sett kan utskrift från webbläsare ibland ge utmaningar, men här kommer tips om tillvägagångssätt:

1. Menyrutan som kommer upp när man valt utskrift varierar tyvärr beroende på skrivarfabrikat och operativsystem, men följande brukar kunna hittas:

- Välj lämplig skrivare.
- Klicka på Inställningar, Preferences e.likn.
- Vanligen är det sedan vettigast att välja liggande A4, Landscape etc. För vissa skrivarfabrikat görs detta genom att klicka på en papperssymbol.
- Godkänn och skriv ut.

Ifall det skulle bli problem med att text ändå huggs av, kan man alternativt när man högerklickat på bilden välja Förhandsgranska (Print Preview) istället. Med många webbläsarversioner finns det då möjlighet att i listen upptill välja Endast vald ram (Only the selected frame), liksom att klicka på en ikon för liggande format samt välja Anpassa storlek (Shrink to fit).) *(Överväg miljöpåverkan innan du skriver ut från Multifråga!)*

Specifikation

Förslaget som utgör bakgrundsspecifikation till Multifråga (funktionen kallades tidigare Multiklient) finns tillgänglig här (pdf-fil, öppnas i nytt fönster). Dokumentet beskriver både nyttobakgrund, lagändringen och teknisk arkitektur.

Driftsinstruktion

Här finns länk till en checklista för driftuppsättning av Multifråga (pdf-fil, öppnas i nytt fönster) och här en länk till installationsanvisning för själva applikationen i ASP.NET.

Information om cookies, personuppgifter och GDPR (Dataskyddsförordningen)

Cookies

En cookie, eller kaka på svenska, är en informationsenhet som kan hanteras av din dator i samband med webbplatser. Kakor används bl.a. för att underlätta för besökaren på webbplatsen.

När du går in i vår tjänst används tillfälligt en s.k. sessionkaka. En sådan lagras inte beständigt i din dator utan finns endast temporärt - alla sessionkakor försvinner när du stänger din webbläsare. Ingen personlig information såsom t.ex. e-post eller namn finns i vår sessionskaka och den kan inte användas för att koppla till reklam på Internet eller liknande. Tjänsten fungerar tyvärr inte utan sessionskaka.

Inga beständiga kakor används i tjänsten.

GDPR

För att denna tjänst ska kunna fungera behöver den registrera och behandla vissa personuppgifter om dig som användare. Annars skulle det inte gå att klara av behövda funktioner såsom säker inloggning etc.

Detta är ändamålet bakom att personuppgifter såsom användarnamn behöver behandlas.

De uppgifter som en användare kan se om en klient (en omfrågad person) finns endast temporärt lagrade i tjänsten då en fråga ställs och för att kunna visas för användaren då svaren från myndigheter kommer. Dessa uppgifter innehåller bl a klientens intäktsförhållanden samt annan

information som myndigheter är ålagda att hantera och att svara till denna tjänst, främst styrt av förordningen 2008:975.

Praxis för gallring/rensningstid:
• Loggar (handläggaraktivitet) – tio år
• Temporär fråge/visningsinformation - fyra månader
• För Föreningen Sambruk, som kommunernas outsourcingpartner, krävs en särskild kategori för information som ej går att hänföra till specifik kommun, såsom inloggningsförsök och annan teknisk lagring. Samma gallringstid som ovan för Loggar (handläggaraktivitet).

Motiv/argument till den åsatta lagringstiden innan rensning/gallring:
• Spåra användning/granskning – bl a baserat på brottspreskriptionstider;
  - Styrka utförda handlingar
  - Spåra/utreda ev obehörig användning
• Övervaka tekniska händelser, övervaka eventuella intrångsförsök och lösa teknikfel

Driften av tjänsten sker i Sverige. Vi överför således inte uppgifter till tredje land.

Kontaktuppgifter till Föreningen Sambruk som anordnar tjänsten åt deltagande kommuner finns på www.sambruk.se. Sambruk är personuppgiftsbiträde åt respektive kommun.