

FYSISK ELLER ELEKTRONISK SERVICETORG – JA TAKK BEGGE DELER ?

Først litt om meg selv

- Enhetsleder Innherred Samkommune - ISK
 - ISK er et unikt norsk prosjekt som forutsetter gode servicekontortjenester og gode digitale løsninger
- Leder i FOSK

Innhold i foredraget vil være:

- Første del fysiske servicekontor
 - » Vil presentere en helt fersk undersøkelse
 - » Noen tanker etter en studietur i London
- Andre del elektronisk servicekontor
 - » Det Digitale Trøndelag-prosjektet som har som mål at alle 8 kommunene skulle ha 20 etjenester på nett - har vi nådd disse ???
 - » hvor jeg bruker min egen kommune ISK
 - » - hvis tid prøver vi en live-demo

Hvem er FOSK - Forum for Offentlige ServiceKontor

- Vi har ca 180 medlemmer, hovedsakelig kommuner.
- FOSK er et forum for kommuner og statlige etater som har etablert, eller har planer om å etablere, servicekontor. FOSK skal fungere som en ressurs for å styrke medlemmenes faglige dyktighet.
- FOSK består av et styre som velges på landsmøte hvert andre år.
- FOSK kjøper sekretariatstjenester som hjelp til daglig drift og utvikling. Ønsker du å kontakte FOSK, skal det normalt skje via sekretariatet, som for tiden er NKF.

ALL OFFENTLIG SERVICE NÅR DU HAR BRUK FOR DET OG PÅ DEN MÅTEN DU FORETREKKER

- Individuelle hensyn må tas, legg til rette for nett, telefon og de kanaler som brukeren ønsker
- Dette styres av livssituasjon, hendelsesforløp og mulighet til selvhjelp
- Konsekvenser for dette er ”borgerservicepolitikk”

Vi mener det er altfor lite fokus på dette her hjemme, danskene har fått egen Servicelov.

Digitale skiller:

- SSB's statistikk viser at det er stor forskjell mellom husholdninger med høy og lav inntekt når det er snakk om hvem som har PC hjemme.
- Vår plikt blir derfor å etablere lokale møteplasser dvs Servicekontor med tilgang til internett, bistand til innlegging av søknader, informasjon med mer.
- Også med tanke på beredskap/krisesituasjoner er et etablert mottak viktig.

Min påstand er at det vil være de svakeste som tjener på digitalisering!

De sterkeste vil kunne greie seg selv, og ressursene vil således tilfalle de svakeste! Om de da ikke blir fjernet.....

Servicepolitikk / omdømmebygging:

Bruk FAQ-spørsmål for å gi tilbakemelding til:

- lokalpolitikere, ledelse og interne enheter.
- til serviceopplæring i hele organisasjonen

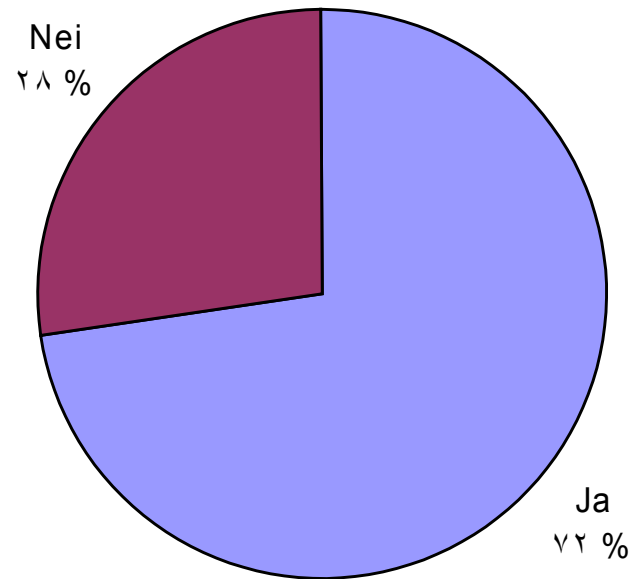
Bruk henvendelsene positivt og fremadrettet,
ikke negativ fokus/kritikk.

Omdømme er et av temaene på vår egen Servicekonferansen 25.
– 26. oktober, hvor bl.a. SAS kommer og sier noe om service...

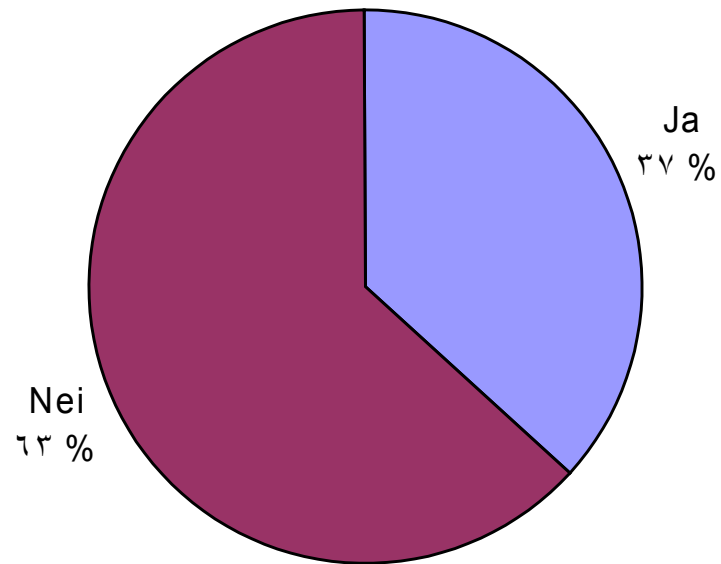
Spørreundersøkelse 2007 om servicekontor/-torg og forholdet til NAV

- Formål:
 - Få svar på hvilke kommuner som har opprettet et servicekontor/-torg, og hvilke kommunale og statlige tjenester som utføres. I tillegg ble det lagt spesiell vekt på å få fram kunnskap om hvordan etableringen av NAV-kontorene påvirker kommunenes planer
- Gjennomført i perioden 16.04 – 11.05.07
- Sendt alle landets kommuner + bydeler i Oslo
- Svarprosent på hele 90.

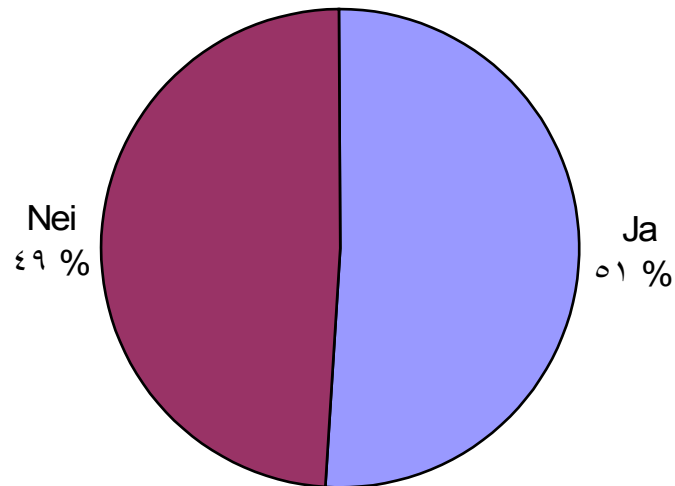
3. Har kommunen opprettet et servicekontor/-torg?



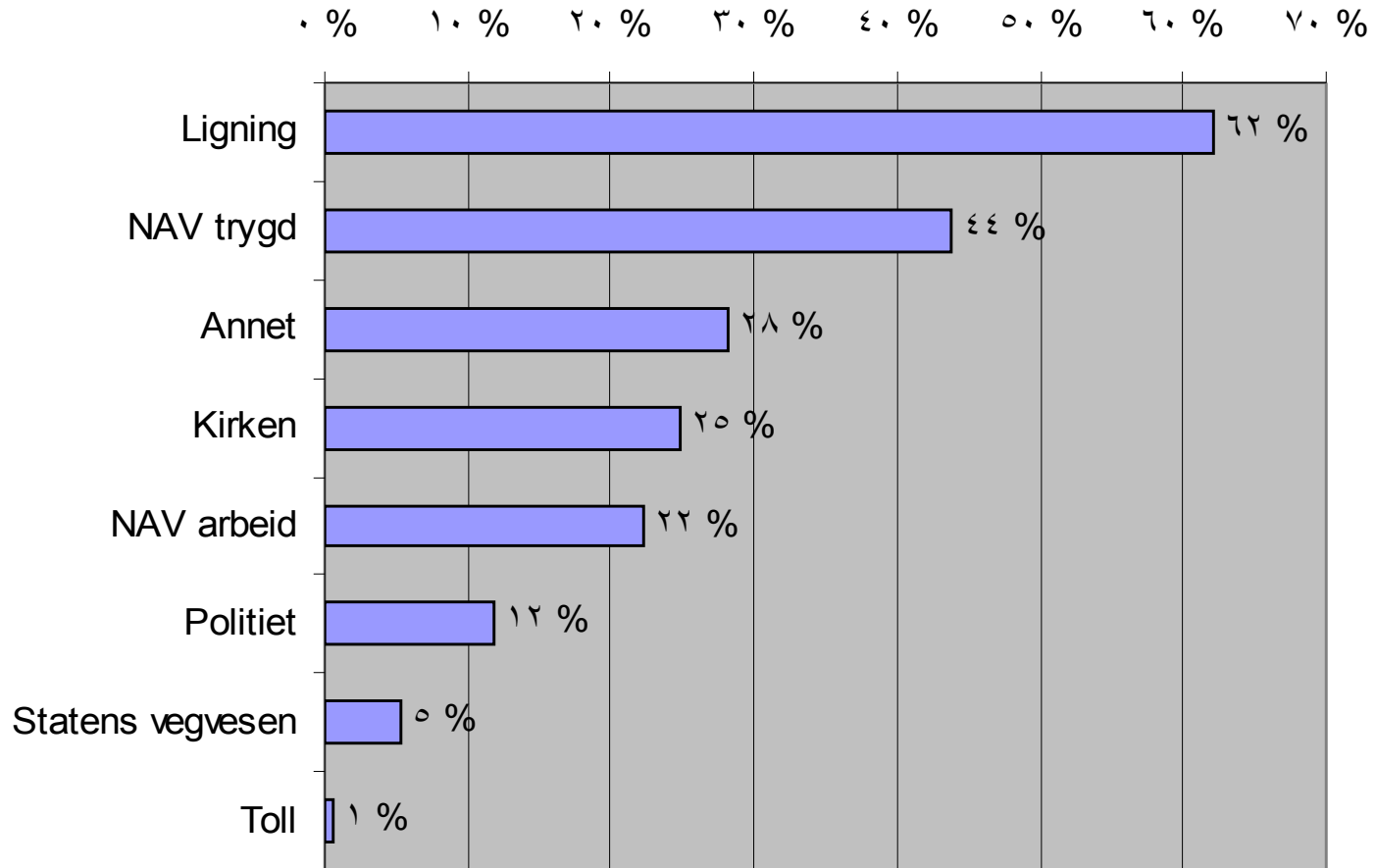
ε. Hvis 'Nei' på spm. 3:
Har kommunen planer om å opprette et servicekontor/-torg?



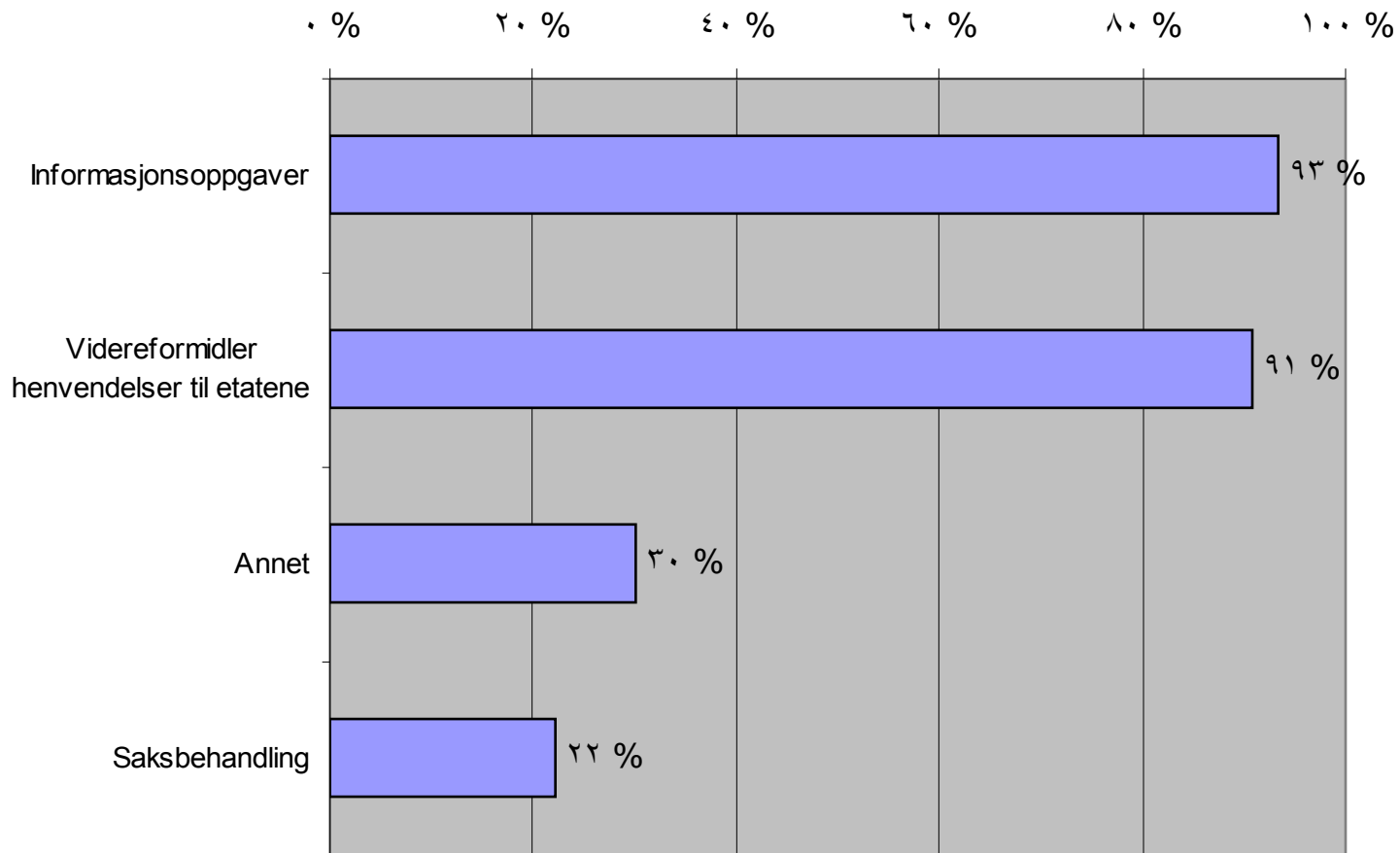
7. Har kommunens servicekontor/-torg også andre offentlige tjenester enn de kommunale?



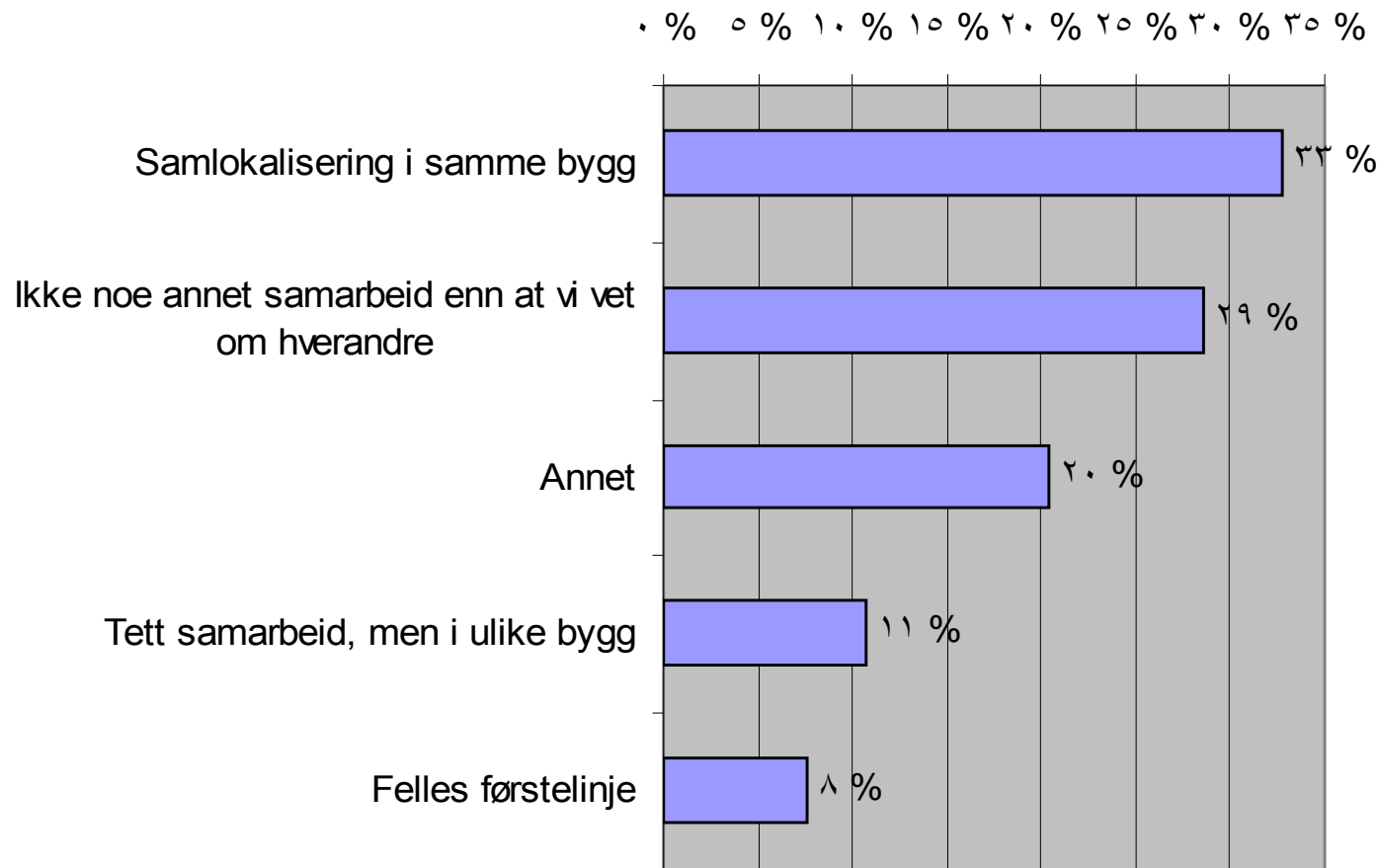
7. Hvis 'Ja' på spm. 6:
Hvilke offentlige tjenester har servicekontoret/-torget?



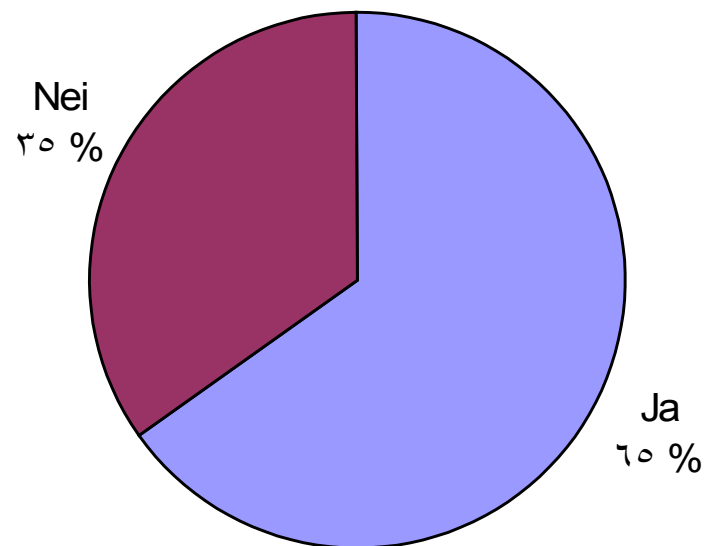
**8. Hvis 'Ja' på spm. 7:
Hva slags tjenester gjør servicekontoret/-torget for de offentlige etatene?**



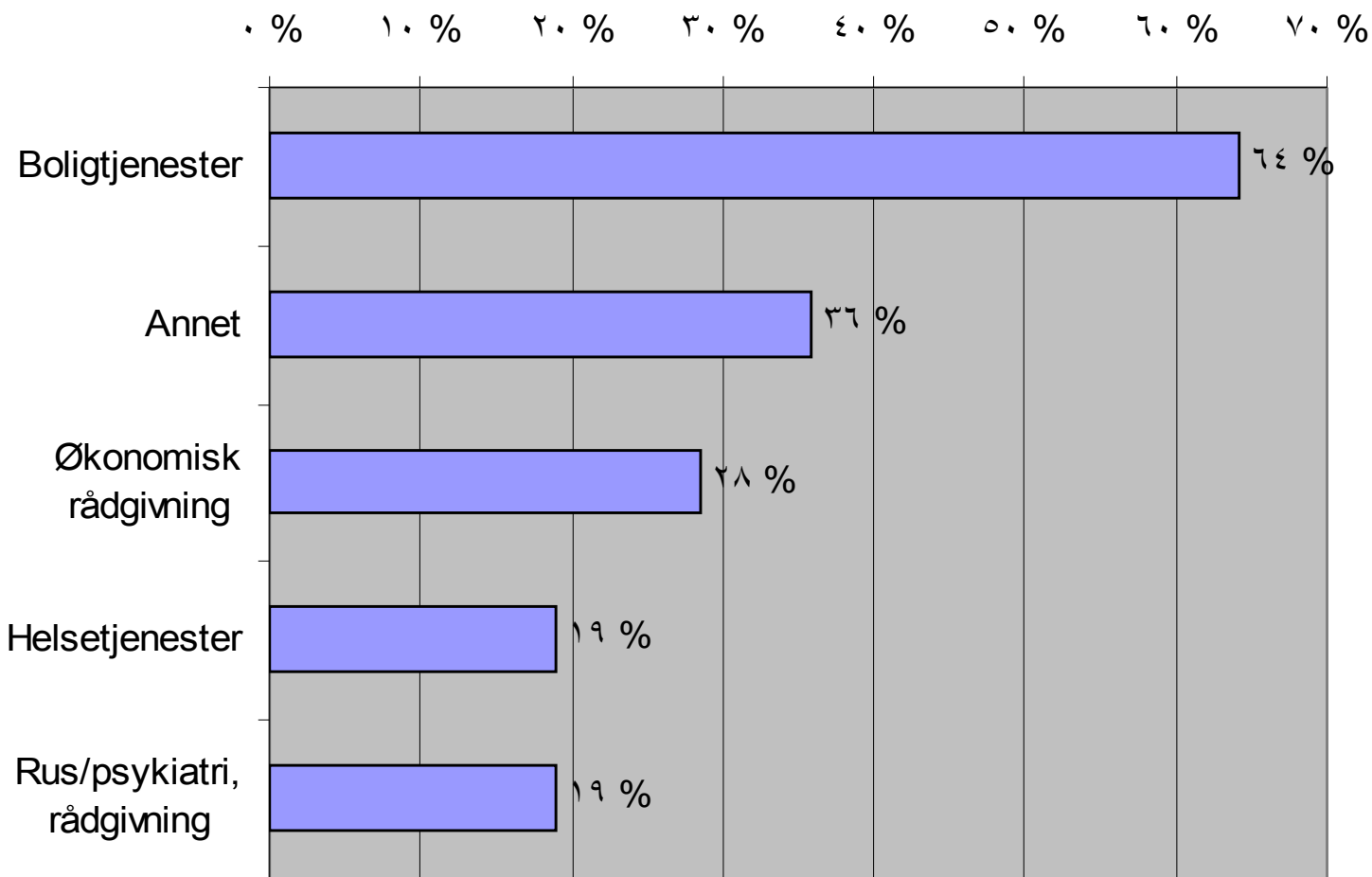
9. Hva slags planer har dere for forholdet mellom nytt NAV-kontor og servicekontoret/-torget?



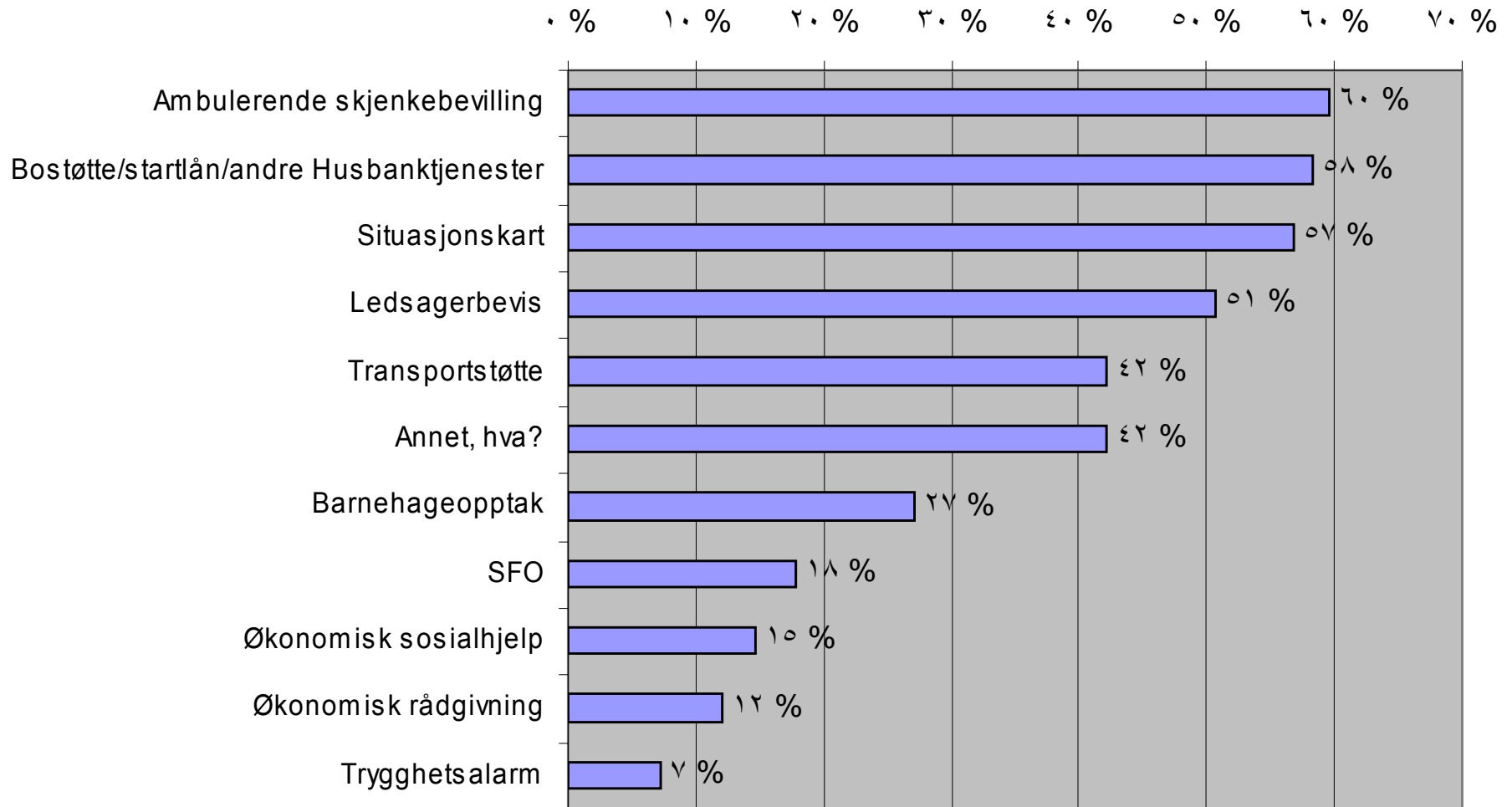
10. Vil servicekontoret/-torget samarbeide med sosiale tjenester etter at NAV er opprettet?



11. Hvis 'Ja' på spm. 10:
Hvilke sosialtjenester vil det samarbeides om?



12. Hva slags saksbehandlingstjenester gjør dere i servicekontoret/-torget?



HUSK:

- SERVICE ER ET HÅNDTVERK OG KAN OGSÅ HA ET UTVALG PÅ LIK LINJE MED ANDRE TJENESTER
- GI OPPGAVENE STATUS OG MARKEDSFØR SK
 - Som innskrenkende myndighet når det er det
 - Som service når det er det
 - Med klagehåndtering når det skal til
- Tenk nytt – unngå interne skranker
- Møt din innbygger differensivt og klart

Mål i eNorgeplanen:

- 1. I løpet av 2007 skal alle kommunale og fylkeskommunale interaktive tjenester mot innbyggere og næringsliv bygge på et felles offentlig standardisert grensesnitt.*
- 2. I løpet av 2009 skal alle kommuner og fylkeskommuner tilby gode interaktive tjenester for innbyggere og næringsliv.*
- 3. For de viktigste elektroniske tjenestene skal minst 75% av brukerne benytte disse i 2009.*
- 4. I løpet av 2009 skal 80% av brukerne være fornøyd eller meget fornøyd med de elektroniske tjenestene.*

Elektronisk servicekontor

De to viktigste årsakene er:

- kommunens ønske om å effektivisere interne prosesser
- samt at publikum i større grad ønsker å kommunisere med det offentlige gjennom selvbetjeningsløsninger på nettet

.

Gi innbyggerne mulighet til å velge kommunikasjonskanal, men prioritere den digitale kanalen

- *ivareta informasjonsbehovet for ulike brukergrupper på kommunens hjemmeside/portal*
- *gi innbyggerne mulighet til å delta i demokratisk dialog på nettet om viktige samfunnsspørsmål*
- *gjøre flest mulig tjenester tilgjengelig på nett*
- *bruke IKT til å skape tjenester med høy kvalitet*
- *samhandle elektronisk med andre forvaltningsnivåer og offentlige virksomheter for å skape helhetlige offentlige tjenester*
- *ivareta personvernet og sørge for sikker informasjonsbehandling*

Det Digitale Trøndelag

- Det Digitale Trøndelag skal utvikle nettbaserte tjenester for innbyggere og næringsliv slik at servicen blir bedre og saksbehandlingen raskere og mer effektiv.
- Har vi nådd målet ?
 - Gratulere til Trondheim 😊

PÅ Plass I MIN KOMMUNE SOM FØLGE AV DELTAKELSE I DDT-PROSJEKTET:

- eService gjør hverdagen for innbyggerne og næringslivet enklere
- Chat med servicetorg – et lavterskeltilbud som kommer i tillegg til telefon, epost og personlig oppmøte.
- Søk på nettet om ulike tjenester (barnehage, musikk- og kulturskole, skolefritidsordning, innmelding i skole, ledsagerbevis for funksjonshemmede, transport av funksjonshemmede, parkeringstillatelse for funksjonshemmede, trygghetsalarm, leie av kommunal bolig, hjemmehjelp, avlastning, kulturmidler, kulturstipend, kulturarrangement, leie av idrettshall/kommunale bygg, skjenkebevilling, serveringsbevilling, salgsbevilling av alkohol, fyrverkeri (handel og oppbevaring, motorferdsel i utmark og vassdrag og mye mer.
- Søk på stillinger.
- Meld fra på nettet enkelt byggetiltak, tekniske tjenester, graving, ris og ros til barnehageservice, omsetningsoppgave for alkohol, skatteattest.
- eDemokrati bringer politikerne nærmere publikum:
- Følg kommunestyremøtene på nett
- Chat med politikere
- Gi ditt svar i høringer på nett
- eForvaltning effektiviserer samhandlingen mellom forvaltningsnivåene
- Elektronisk klagebehandling, tilsyn av barnehager, innsyn i vedtatte reguleringsplaner og nedlasting av plansaker på høring

Kommunens hjemmeside:



Innherred samkommune
Forsøk med tettere
interkommunalt samarbeid



Bruke internett for informasjon om kommunale tjenester eller innsyn i saker.

Eksempler:

- Tjenestetorg
- Postlister
- etc



Innbygger

Informasjon

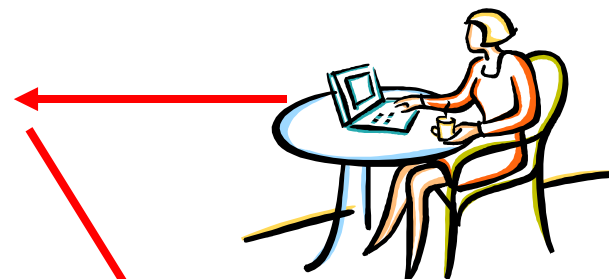
Morgendagen er individuell

Min side med pålogging - Portalenes innhold er tilpasset den enkelte innbyggers interesser og behov, men fortsatt med felles kommunal informasjon.

Engasjement, politisk / frivillig.

Eksempel:

- Videooverføring av kommunestyre
- Politiske saker/innsyn/høringer
- eInitiativ

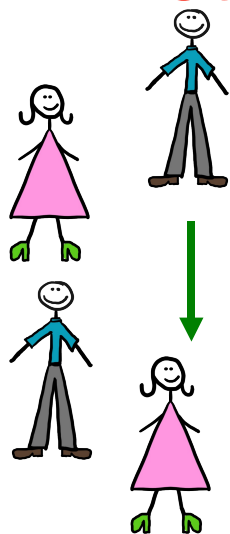


Innbygger

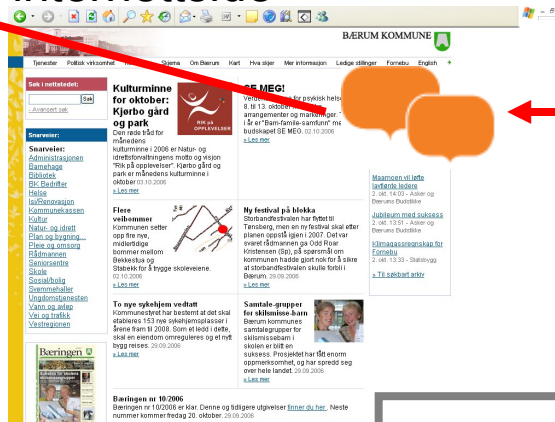
Informasjon

edemokrati

Om nettpprat / chat / eDialog24



Kommunens
internettside



Innbygger

Hvis saksbehandler ikke kan svare, kan han / hun sette dialogen sømløst over til andre internt eller eksternt (kommuner, Bedin, Norge.no) som kan svare.

Hvis ingen er pålogget, kan innbygger legge igjen beskjed og be om å bli ringt opp eller få svar på e-post eller SMS.

Vi skal ha tilgjengelige nettsider:

- Blinde, svaksynte, lesevansker.
- Språk (fremmedspråklige).
- Låne PC-plass (bibliotek, seniorsentre)
- Kunne bruke alle nettlesere
- Lett for innbyggerne å finne den informasjonen / tjenesten de er på jakt etter (krav til utforming av internettsiden)
- Ansatte også viktig målgruppe: Intranett og andre IKT-løsninger.

FYSISK ELLER ELEKTRONISK SERVICETORG – JA TAKK BEGGE DELER

- Men husk videre fokus på servicepolitikk
- Krever god samhandling mellom forvaltningsnivåene
- Leverandørene må utvikle morgendagens kundestøtteverktøy (CRM) som ivaretar personvernet.
- Noark5 vil kreve dokumentasjon av prosessene.

Lyst på nærmere info ?

- Om FOSK
<http://www.fosk.no>
- Om samkommunen - se ISK informasjonssider:
<http://www.fosk.no>
- Om DDT-prosjektet:
<http://detdigitaletrondelag.no>

Eller kontakt:

eva.kristin.lian@innherred-samkommune.no

TAKK FOR OPPMERKSOMHETEN
og velkommen på servicekonferansen 25.oktober!!!