

Tjenester på nett

- Innbygger vil betjene seg selv
- Selvbetjening

Selvbetjening – hva er det?

- Er det skjema?
- Er det informasjon?
- Er det sikker nettpost?
- Er det prosess informasjon/status underveis?
- Gir det gevinst?

Ikke tro at selvbetjening kun er skjema – det er mer!

Selvbetjening – hvorfor?

- Sparer 50,- kr. pr henvendelse man unngår pr. telefon
- Sparer 10-20 minutter i registrering pr. skjema
- Sparer 10-30 kr. pr brev man ekspederer
- Brukerne forventer det
- Gevinstene er opplagte – men hva må til?

Først når du begynner å tilrettelegge for selvbetjening blir du bevisst på organisasjonens egne interne prosesser

Selvbetjening i praksis

Inndeling

- Meny
 - Skjermdialog
 - Hjelpeskolonne
- (ELMER 2)

ACOS tilbyr
60 digitale skjema

Min e-kommune - din personlige kommuneportal -

Innlogget som: **Hellesøy, Thormod** Forside | Digitale skjema | Historie | Brukerprofil | Hjelp | Logg av

Barnehage - ny plass, permisjon, endring og oppsigelse

Innleiing	Ønska startdato *	<input type="text" value=""/>	Eks. 21.01.1970
Opplysning om barnet		[dd.mm.åååå]	
Val av barnehage	1. Val		
Opplysningar om føresatte	Barnehage *	Terna Barnehage	
Sysken		Heildagsplass fra kl 07.30 til kl 16.30	
Andre opplysningar	Antall dagar *	<input checked="" type="radio"/> 2 dagar (tys. tor.)	
Endring av opphaldstid		<input type="radio"/> 3 dagar (må. ons. fre.)	
Overflytting innan kommunen		<input type="radio"/> 5 dagar	
Oppseiing	2. Val		
Innsendar	Barnehage *	Vasskarhaugen Familiebarnehage	
Oppsummering		Heildagsplass 5 dagar /v, kl 07.30-16.30	
	3. Val		
	Barnehage *	Brum Familiebarnehage	
	Antall dagar *	<input type="radio"/> 2 dagar (tys. tor.)	
		<input checked="" type="radio"/> 3 dagar (må. ons. fre.)	
		<input type="radio"/> 5 dagar	
	Andre ønsker/merknadar når det gjeld starttidspunkt, val av barnehage og opphaldstid	<input type="text" value=""/>	
	<input type="button" value="Forrige"/>	<input type="button" value="Avbryt"/>	<input type="button" value="Lagre"/> <input type="button" value="Neste"/>

Tilpasning av skjema

Barnehage - ny plass, permisjon, endring, oppsigelse

Innleiing	Innleiing •
Opplysni	Opplysningar om barnet
Val av t	Val av barnehage •
Opplysni	Opplysningar om føresette
Sysken	Sysken •
Andre op	Andre opplysningar
Endring	Endring av opphaldstid
Overflyt kommun	Overflytting innar kommunen •
Oppseiin	Oppseiing •
Innsend:	Innsendar
Oppsumi	Vedlegg
	Oppsummering

1. Val

Barnehage * Studentbarnehagen, 0-5 år

Antall dagar * 2 d/v 3 d/v 4 d/v 5 d/v !

Studium 2007/2008 *

Arbeid 2007/2008 *

Studie * Heltidsstudie Deltidsstudie

Antall studiepoeng *

2. Val

Barnehage * Valen barnehage, 1-5 år

Antall dagar * 2 d/v 3 d/v 4 d/v 5 d/v !

3. Valg

Barnehage * -- Venleg vel

Antall dagar * 2 d/v 3 d/v 4 d/v 5 d/v !

Andre ønskjer/merknadar når det gjeld starttidspunkt, val av barnehage og opphaldstid

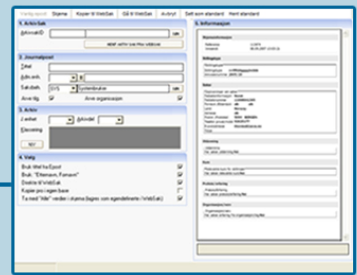
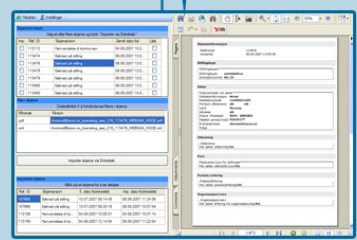
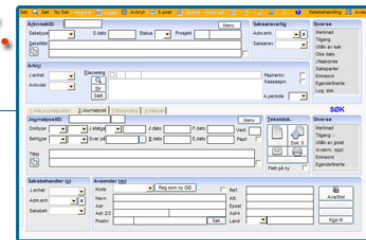
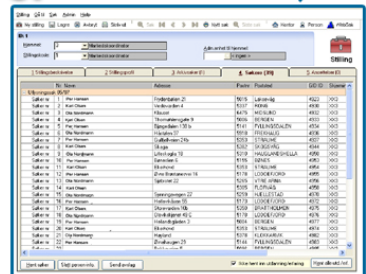
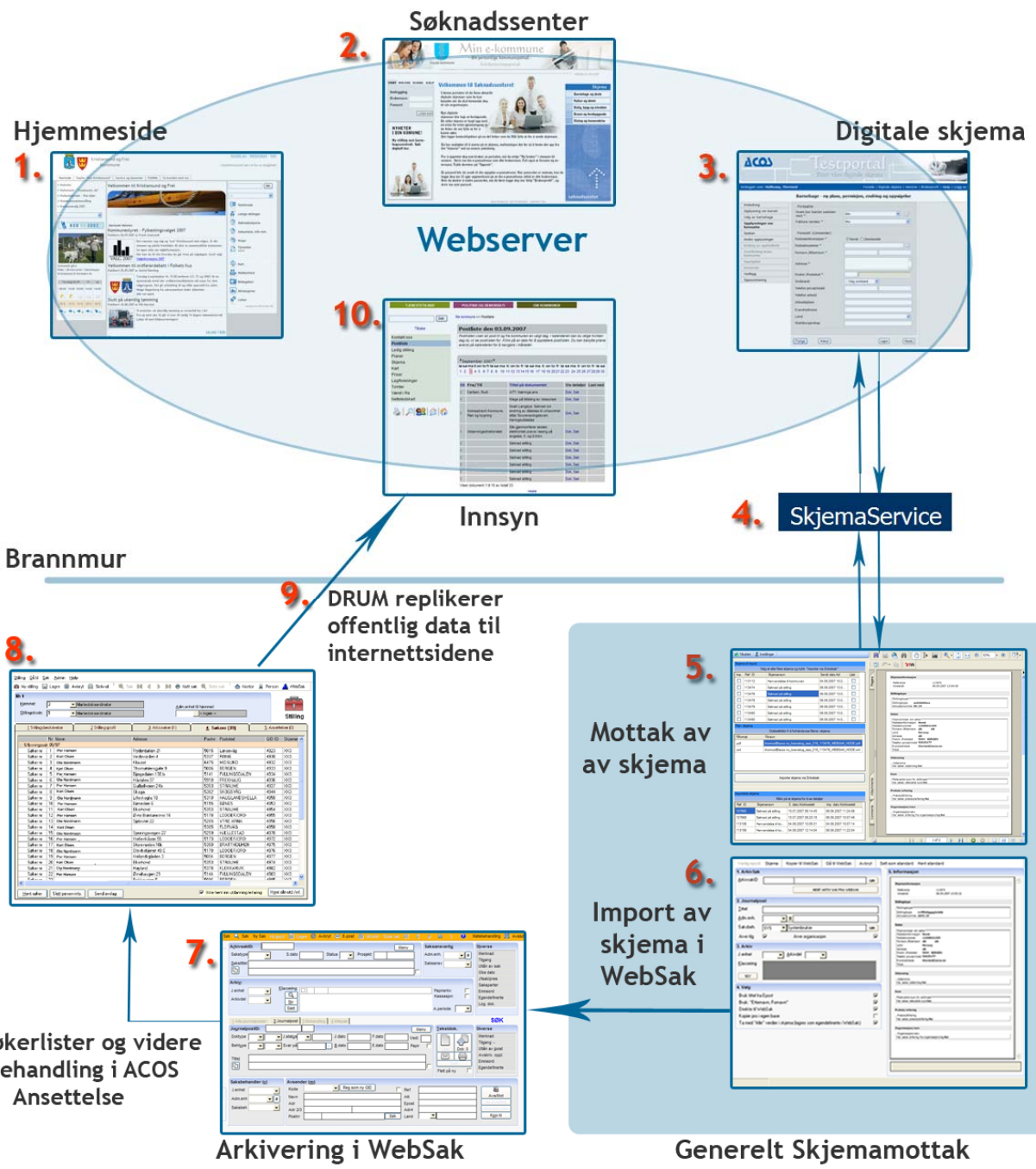
Alle fire løsningene er samme skjema

Styrt av XML

Kan tilpasse skjemaene til hver kommunes tjenestetilbud

Mulighet for å skjule og vise alle felt

Alle felt kan gjøres obligatorisk og motsatt



Søkerlister og videre behandling i ACOS Ansettelse

Arkivering i WebSak

Generelt Skjemamottak

Integrasjon

• Register

Websak Rapporter Admin (x) Nytt Søk

Lister (8) Saksprosess (9)

Hellesøy, Thormod

- 07/20 Barnehage søknad
- 07/35 Barnehage søknad (Ny)
- 07/41 Utbetalningsanmodnin
- 07/54 Barnehage søknad (Ny)
- 06/256 Skjema generell
- 07/47 Barnehage søknad (Ny)
- 07/55 test
- 07/52 Søknad på båt plass
- 07/48 Sluttrapport, forskning
- 07/51 Barnehage søknad (Ny)
- 07/56 Barnehage søknad (Ny)
- 07/36 Barnehage søknad (Ny)
- 07/42 Utbetalningsanmodnin
- 07/49
- 07/29 Barnehage søknad (Ny)
- 07/104 Testskjema thormod

Kopier (1)

Inn Utsjekkede dokumenter:

Tilgang til JournalpostID: 07/306

Tilgangskode: U Untatt offentlighet

Avskjerm: 2 Som kode 1 + Linje 2 i journalposttittel avskjermes

U.off.§: §5/§13 Off loven §5a 1. ledd/Forvaltn.loven §13 1. ledd

Anvendelse:

Krypterte dokumenter:

Avgr.kode:

Saksinnsikt:

Avgr.dato: Offentlighetsvurdert:

Tilgangsgruppe:

Velg tilgangsgruppe Intern tilgangsgr. Kopier Tilgangsgr.

GidID	Kode	Navn

Tøm felter Avbryt OK

Møtebehandling Avs

ansvarlig

enh. TE #

ansv THHEL

esøy, Thormod

Papirarkiv Kassasjon

Diverse

- Merknad
- Tilgang: -
- Utlån av sak
- Obs dato
- Jfsak/pres
- Saksparter
- Emneord
- Egendefinerte
- Log. dok.

SAK

Tekstdok.

Vis Dok: 2

Slett

Flett på ny

Diverse

- Merknad
- Tilgang: U-2
- Utlån av jpost
- Referer i utv
- Avskriv. oppl.
- Emneord
- Egendefinerte

71- Skjemamr.:174

@acos.no

Norway

Avsendere: 1

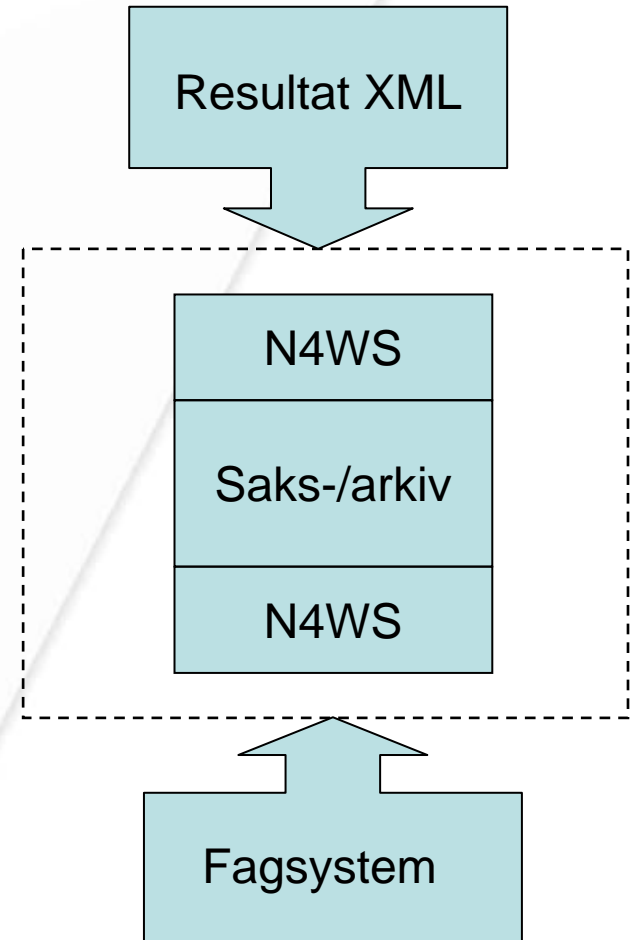
Ny Avs/Mot

Reg som part

Kopi: 0

Integrasjon - Fagsystem

- XML – "Informasjonsbærer"
- Tilnærming: "En vei inn – En vei ut"
 - Journalføring ved ankomst kommunen
 - Videre transport til fagsystem
 - Behandling i fagsystem
 - Transport tilbake til Saks-/arkiv
 - Ekspedering til innbygger



Integrasjon – Fagsystem

- **Utfordringer:**

- Tilpasning av skjema kan skape utfordring for videre transport til fagsystem.
 - Hva skal med og hva er "kjekt å ha?"
 - Vil en standard XML kunne "tilfredstille" informasjonsbehovet?