



På vei til Nesodden ?...

Hva skjer når neste generasjon vokser opp med å bruke iPad når de går på potte?



Borgere, innbyggere, brukere og næringsliv....

- ✓ forventer ”skreddersøm” på tjenestene når det gjelder tilbud - utførelse - innsyn - dialog - uvesentlig hvem som «eier» den
- ✓ ønsker å få ordnet alt – når som helst – gjerne selvbetjent



Og vi i det offentlige forventer og krever at de skal klare det!

De er også...

- ✓ mennesker som i mindre grad klarer å betjene seg selv...
- ✓ mennesker som trenger / ønsker større grad av personlig, helhetlig oppfølging...



digital virkelighet krever digital kompetanse

hos borgerne



i det offentlige

...men hva er det?

Det gode møtet...

hvordan kan vi komme i mål?



1.linjen har fått mange roller ...



- ✓ detektiver
- ✓ veivisere
- ✓ Veiledere



digitale og menneskelige...



- ✓ pedagoger
- ✓ koordinatore
- ✓ saksbehandlere
- ✓ tjenesteutviklere

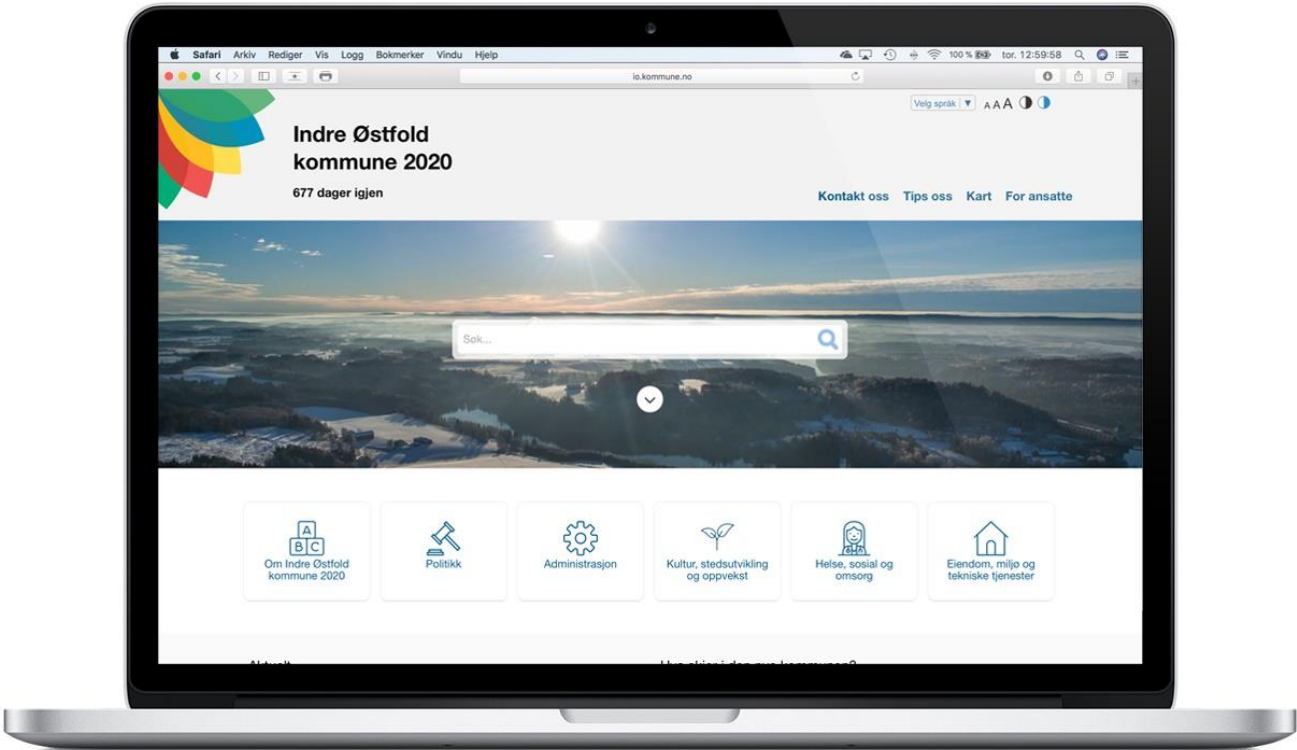


offentlig førstelinje - fra informasjon til veiledning, opplæring og koordinering....

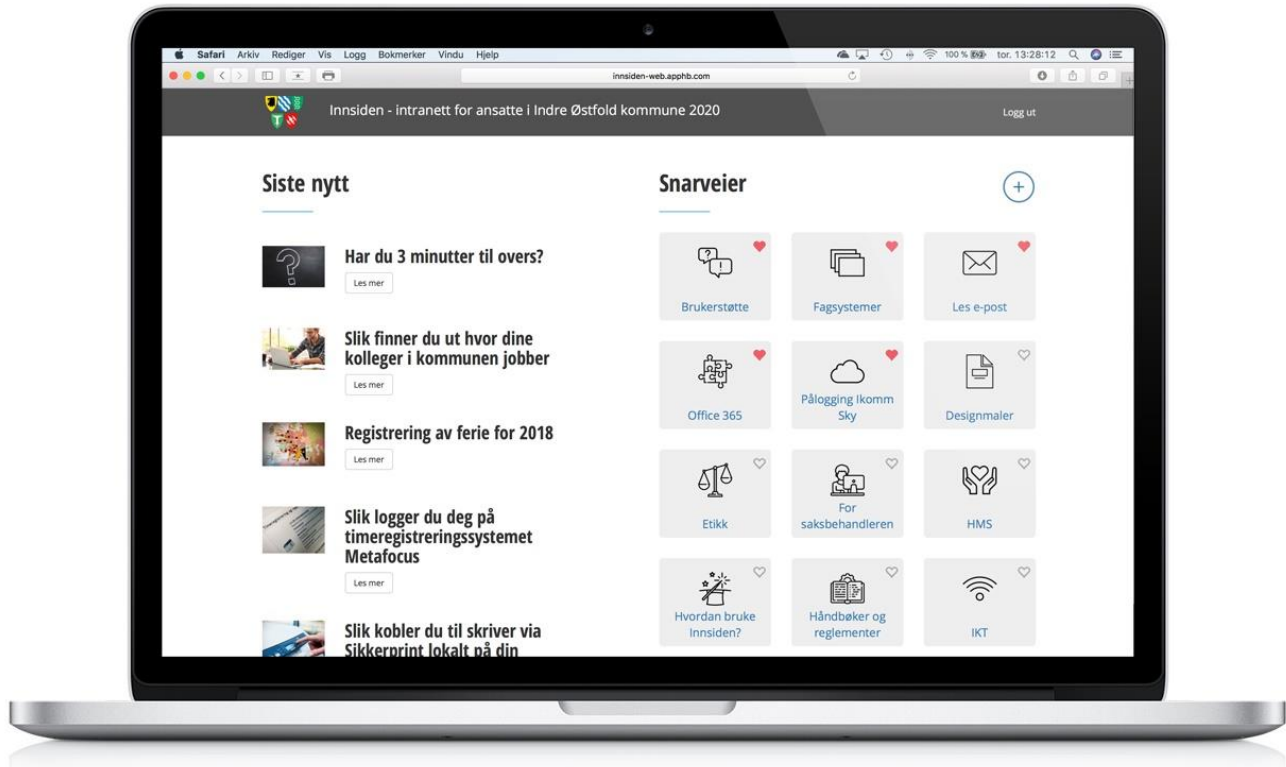
***Suksesskriterie er kompetanseheving
innen kommunikasjon og digitale verktøy***



Portal for prosjektet



Felles intranett for alle kommunene





Borgerapp for prosjektet og kommunene



Utfordringer.....



- ✓ fysisk plassering
- ✓ lukkede fagsystem
- ✓ forskjellige kulturer
- ✓ digitalt førstevalg
- ✓ stramme og «isolerte» budsjetter
- ✓ vilje til endring

I Askim rådhus finner du

- Servicetorget
- NAV
- Boligkontoret
- Biblioteket
- Skatt
- Kafe
- Kino
- Byggesak, plan og regulering
- Administrasjon og ordfører
- Bystyret og den politiske arena



Samarbeid på rådhuset



Askim kommune



...i team med
Servicetorget,
boligkontoret og
biblioteket



Velkommen til det offentlige rom.....





Kafe og venteareal



nav

BIBLIOTEK

visiting.no
Østfold
STOLT AV INDRE ØSTFOLD
Det skjer mye i Indre Østfold
To mand dag Opptrekk i Østfold gull
FRI-LOKAL

Servicetorget



NAV





Boligkontoret



Biblioteket





Organisering



Fast felles team av digitale veiledere fra NAV, Servicetorget, biblioteket og boligkontoret.

Felles datautstyr – 22 publikums pc- tynnklienter fra NAV

Felles alarmsystem og rutiner – eget beredskapsteam

Servicetorget er fortsatt 1.linje i 1.linjen.....





Samhandling i det daglige...

- ✓ Den som mottar henvendelsen, veileder i selvbetjening – uavhengig av virksomhet og spørsmålet art
- ✓ Generalistkompetanse på hverandres selvbetjeningsløsninger
- ✓ Dersom særkompetanse kreves – tilkalles dette via egen vakttelefon





Nyttige nettsider



nav.no



askim.kommune.no



skatteetaten.no



norge.no



altinn.no



helfo.no



pasientreiser.no



Husbanken.no

Hva kan alle veilede om?

- Vise vei inn i portalene
- Viktigste tjenestene
- Tips og triks





sikkerhet

bruk

Sikker PC-bruk

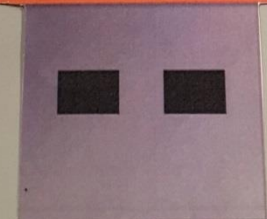
- 1 For at andre ikke skal få tilgang til informasjon om deg, må du **lukke nettleseren** når du er ferdig. Da **slettes** samtidig alle opplysninger.
- 2 Du blir **logget av** om du er borte fra PC-en i mer enn ti minutter. Da slettes det du har jobbet med.
- 3 Ikke forlat PC-en hvis uvedkommende kan lese det du holder på med.
- 4 Skal du ha en kopi av søknaden du har fylt ut eller andre dokumenter du har skrevet? Da må du skrive dem ut eller lagre dem på **din egen minnepinne** før du lukker nettleseren.
- 5 **Hadde du med deg minnepinne?**
Husk å ta den med deg før du går.
NAV må kaste gjenglemte minnepinner på grunn av personvern.

Noen kan få øye på deg





Bruk av minnepinne


- Sett inn minnepinnen under skrivepulten
- Logg inn på **Internett Explorer**
- Klikk på **Windows Utforsker** i venstre kolonne
- Klikk **Apne** og minnepinnens innhold vises.





Nyttige nettsider


 nav.no


 askim.kommune.no

 skatteetaten.no

 norge.no

 altinn.no

 helfo.no

 pasientreiser.no

Sikker PC-bruk



Noen kan få øye på deg

- 1 For at andre ikke skal få tilgang til informasjon om deg, må du **lukke nettleseren** når du er ferdig. Da **slettes** samtidig alle opplysninger.
- 2 Du blir **logget av** om du er borte fra PC-en i mer enn ti minutter. Da slettes det du har jobbet med.
- 3 Ikke forlat PC-en hvis uvedkommende kan lese det du holder på med.
- 4 Skal du ha en kopi av søknaden du har fylt ut eller andre dokumenter du har skrevet? Da må du skrive dem ut eller lagre dem på **din egen minnepinne** før du lukker nettleseren.
- 5 **Hadde du med deg minnepinne?** Husk å ta den med deg før du går. NAV må kaste gjenglemte minnepinner på grunn av personvern.



Bruk av minnepinne

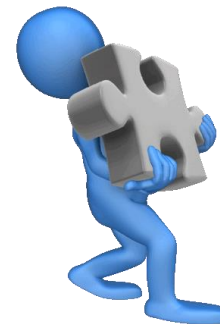
- Sett inn minnepinnen under skrivepulten
- Logg inn på **Internett Explorer**
- Klikk på **Windows Utforsker** i venstre kolonne
- Klikk **Apne** og minnepinnens innhold vises.





Utfordringer...

- ✓ Å vise selvbetjeningsløsninger i stedet for å «gjøre»
- ✓ Felles pc-utstyr - forskjellige behov – spesielt biblioteket
- ✓ Felles servicekultur – ulike forventninger fra ansatte – viktig å avstemme – tilgjengelighet
- ✓ Tid til hverandre og samkjøring





Veien videre....

- ✓ Indre Østfold kommune 2020 – større kommune – nye muligheter
- ✓ NAV ønsker å fjerne mottak – kun digitale veiledere
- ✓ Selvbetjent bibliotek – åpent fra 6 – 23 (fra 1.mars 2017)
- ✓ Regionalt helhetlige boligkontortjenester i samarbeid med andre kommuner, Husbanken og NAV
- ✓ Frivillige organisasjoner benytter seg av det digitale servicetorget til veiledning



Suksesskriterier.....



- ✓ fra lukkede virksomheter til "åpne" offentlige rom – bedre tilgjengelighet og sikkerhet
- ✓ høy kompetanse og bredt mandat i førstelinjen
- ✓ grensesnitt til fagland – skjønnsmessig saksbehandling
- ✓ helhetlig tenking med bruk av hverandres ressurser – gjøre de felles?
- ✓ felles servicekultur og sikkerhetsrutiner
- ✓ felles møteplasser /samlinger
- ✓ felles løpende gjennomgang av samarbeidsklima



Konklusjon...

Jo flere som klarer å betjene seg selv...

jo bedre tid har vi til å hjelpe de som ikke klarer det!





Servicekultur...



Hvordan skal vi behandle borgerne?

- ✓ Møte alle med respekt og høflighet
- ✓ Lytte til vedkommende
- ✓ Være løsningsorienterte
- ✓ Være profesjonelle og tydelige
- ✓ Være tilgjengelige



...og hvordan skal vi behandle hverandre?

- ✓ Hilse
- ✓ Vise åpenhet og tillit
- ✓ Vise respekt og lojalitet
- ✓ Gi konstruktive tilbakemeldinger



til refleksjon....

- ✓ **hvor** bør vi starte?
- ✓ **hvem** bør involveres?
- ✓ **hva** skaper engasjement?
- ✓ **hvordan** skape trygghet i forhold til hverandre?

