



Er servicetorg
bare bra for
innbyggerne?





Gode venner

lar deg ikke gjøre
dumme ting alene...





Siden 1995

Siden 2002



Forum for offentlig service





80-tallet - NPM

- Brukerbehov





- Effektivitet





90-tallet

- 1992-96: Prosjekt Offentlige Servicekontor
- 1999-2000: Ett sted, ett telefonnummer
- 2001: Alle kommuner skal opprette OSK
- 2002: Brukerrettede inngangsporter, e-servicetorg innføres



Service viktigst

- «Målet er forbedret service til brukerne. Dette skal oppnås gjennom at de har ett kontaktpunkt mot forvaltningen, og at det finnes bemannede servicekontorer innenfor rekkevidde for flest mulig av landets innbyggere»



Stat og kommune sammen

Stat:

- I tråd med egne utviklingsløp
- Ikke kostnadsdrivende



Kommune:

- Varig tilstedeværelse fra staten
- Bedre service
- Ivareta lokalt selvstyre



En dør inn



Forvaltning vs service

- rettssikkerhet
- faglig uavhengighet
- nøytralitet
- likebehandling
- forutsigbarhet
- tilgjengelighet
- åpenhet
- innsyn
- tjenestekvalitet



Kritikk mot

Forvaltningen

- Treg
- Lite fleksibel
- Regelstyrt
- Spesialister
- Fragmentert ansvar
- Dårlig service

Servicetorget

- Generalister
- Vil for mye
- Kobler data
- Mister helhet
- Gir for stor brukermakt
- Form vs innhold



Spørreundersøkelse NAV og OSK 2007

Få svar på

- hvilke kommuner som har opprettet et servicetorg
- hvilke kommunale og statlige tjenester som utføres
- hvordan etableringen av NAV-kontorene påvirker kommunenes planer
- 90% svar fra 403 kommuner



Resultatene viste

- 290 kommuner med servicetorg
- Ca 40 skulle etablere
- Skjenkebevillinger, bostøtte, situasjonskart de vanligste saksbehandlingstjenestene
- 51% hadde statlige tjenester – **fortsatt?**



NAV kom....

”Servicekontor blir avviklet ved opprettelsen av lokale NAV-kontor”

”Felles førsteline blir endra til delt førsteline ved oppretting av NAV”

”NAV-kontor blir i første etasje i rådhuset, vegg i vegg med det kommunale servicekontoret, men egen hoveddør på andre siden av bygget. Blir ikke gjennomgang for publikum”



Offentlig service er på dagsorden

Mye takket være Forbrukerrådet



Rollag
kommune



Larvik kommer best ut i Forbrukerrådets serviceundersøkelse. FOTO: KNUT EKANGER / SCANDINAVIAN STOCK PHOTO

Norges beste servicekommune

Se hvordan ditt hjemsted scorer.

annonse

Selbu er beste servicekommune



Bærum kåret til landets beste servicekommune

Forbrukerrådet har kåret Bærum kommune til landets beste servicekommune. Asker følger hakk i hæl på 3. plass.



Best service i landet?

ASKIM: Askim kommune er en av åtte norske kommuner som kan bli kåret til Norges beste servicekommune.

En av åtte kommuner har for dårlig service

En av åtte norske kommuner har uakseptabel dårlig service viser Forbrukerrådets servicetest. Bare hver tredje kommune har et tilfredsstillende servicenivå. Larvik er Norges beste service-kommune, mens Moskenes er klart dårligst.

01.09.2007 Torbjørn Vinje



Slett service på teknisk

Servicenivået på de tekniske tjenestene får godkjent av Forbrukerrådet i bare én av fire kommuner. Bare to av tre spørsmål ble besvart. Vinje er best, mens Grimstad ber deg finne ut av det selv.



Enebakk kommune er kåret til en av landets beste servicekommuner. Kommuner

Akershus best på service

Asker kommunes nettsider er best i landet.



Årnær'e sæ i Fredrikstad?





Mine viktigste erfaringer og råd





Tjenesteprofil og oppgaver



Vi må
ha varer
i hylla!



IT-systemer og teknologi



”E-servicetorget” en stadig viktigere
dør inn



Styrer vi kundene dit vi vil ha dem?

Hvis borgeren skal have vejledning og...



går på kk.dk



3 kr.

ringer



40 kr.

møder op



80 kr.

sender en mail



110 kr.

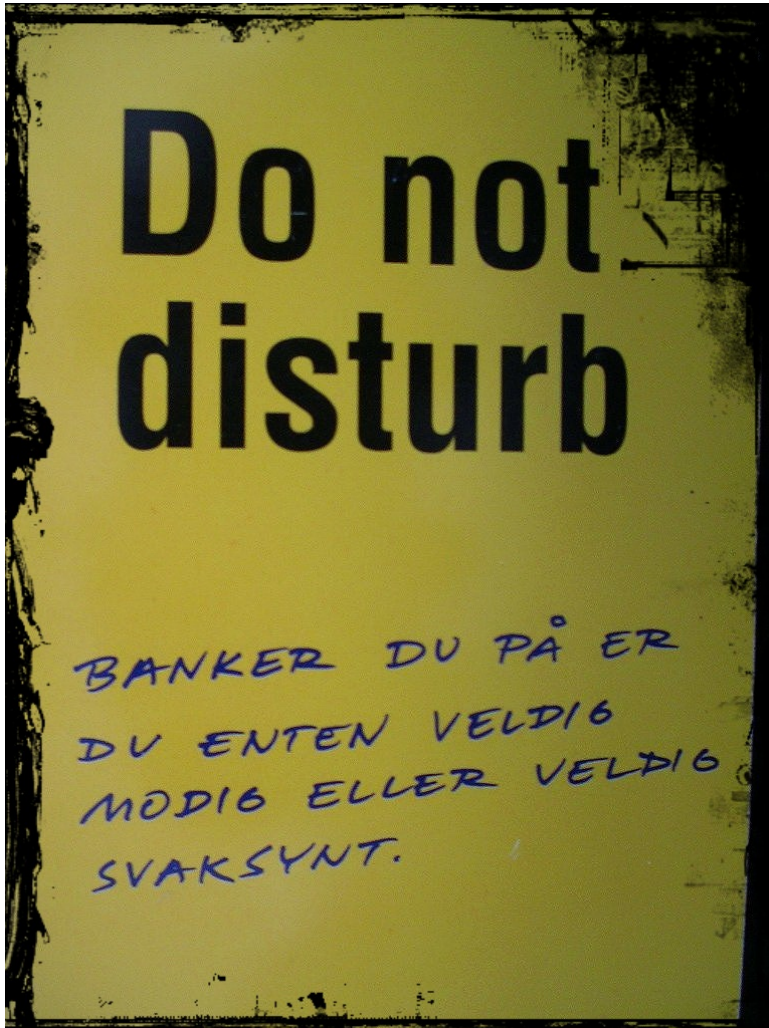
... koster det os



«Jeg ringte i går
og snakket med
en dame....»



Styring, organisering og ledelse



Service-alibiet
”for vi er
opptatt med
fag”



Rekruttering og arbeidsforhold



Det er ikke
plass i hue
mitt....





Behov for
spesialisering
= mestring



Kompetanseutvikling og opplæring



Aldri nok!



4 dilemmaer





Dilemma I:

Vise empati

Hvordan gi av seg selv, men ikke gi hele seg?



Dilemma 2:

Skal det være no' mer før vi stenger?

”Behandle alle likt” eller ”se den enkeltes behov”



Dilemma 3:

Hva veier tyngst?

Hensynet til kunder vs hensynet til de ansatte



Dilemma 4:

Lojalitet mot hvem?

Krysspress mellom kunder og fagland



3 utfordringer





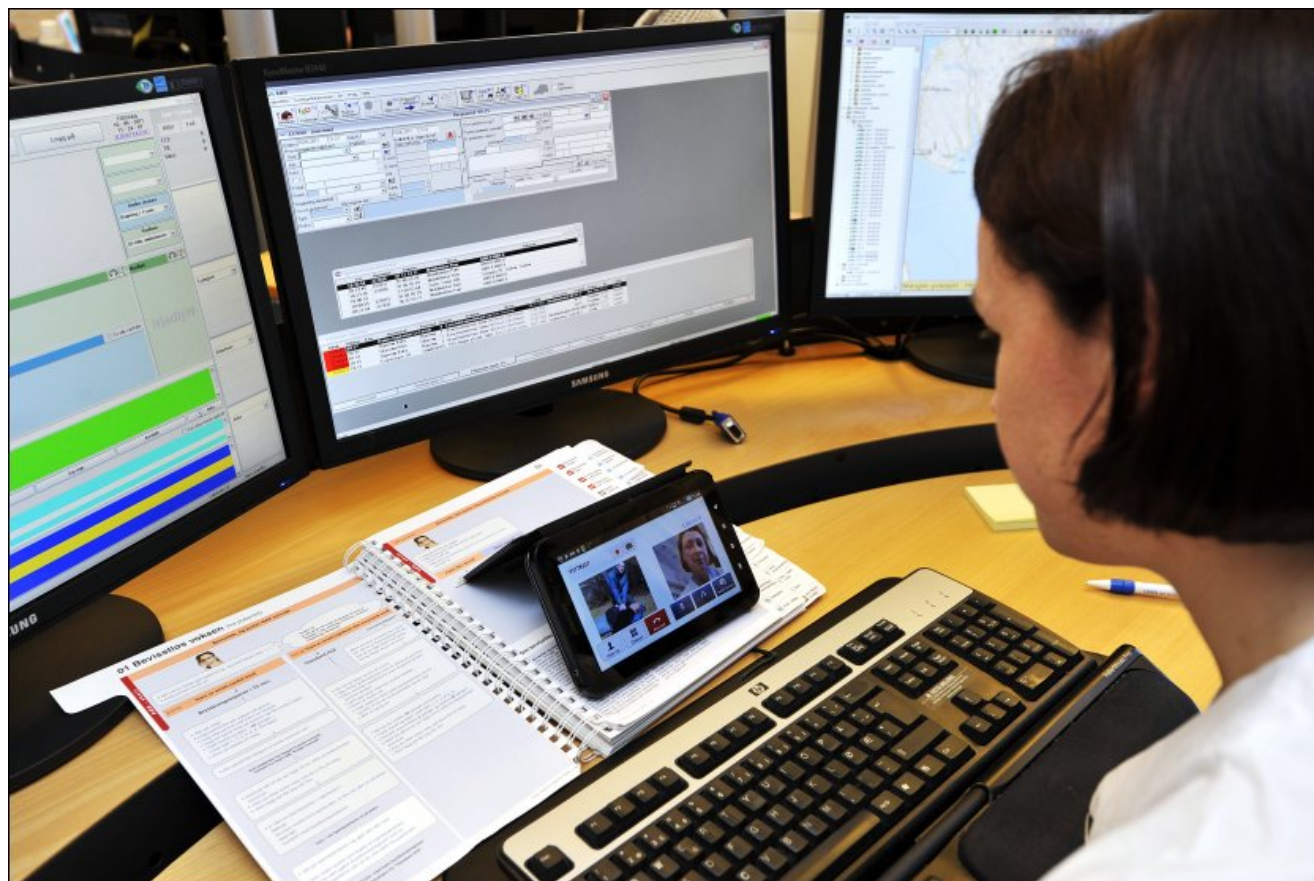
Utfordring I: To servicetorg – like viktige?





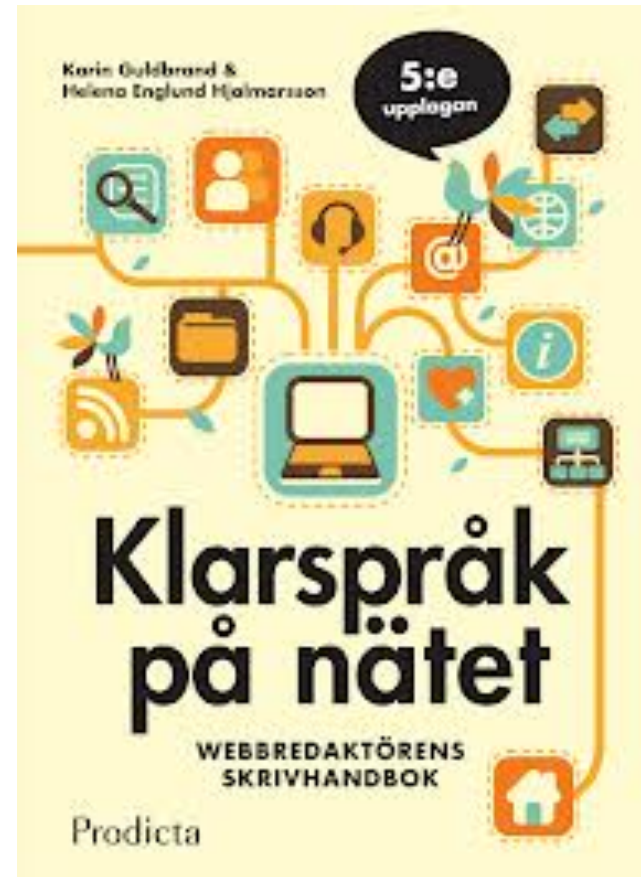
Stiller nye krav til oss

Lære nytt
fag;
Vi må
veilede på
nett





Klarspråk – også på E





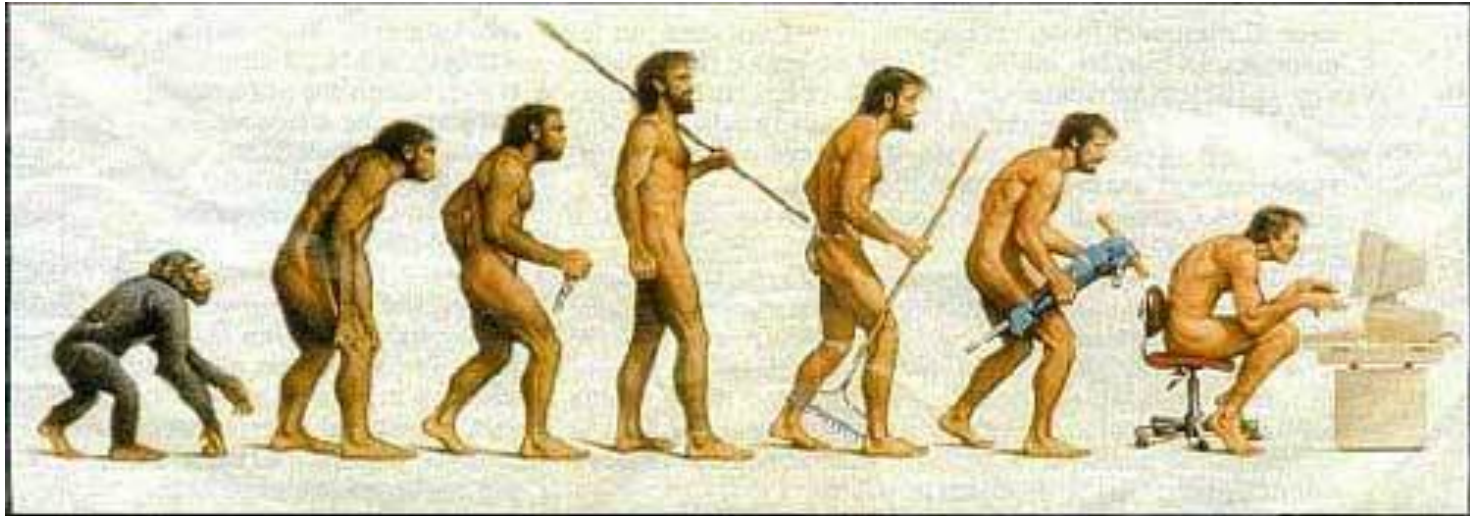
Utfordring 2:

Gi god service – i trange tider





Utfordring 3: Alltid være i utvikling



Somewhere, something went terribly wrong



Fire suksessfaktorer





Suksessfaktor I:
Forankring i ledelsen
- ikke bare i festtalene...



Suksessfaktor 2:

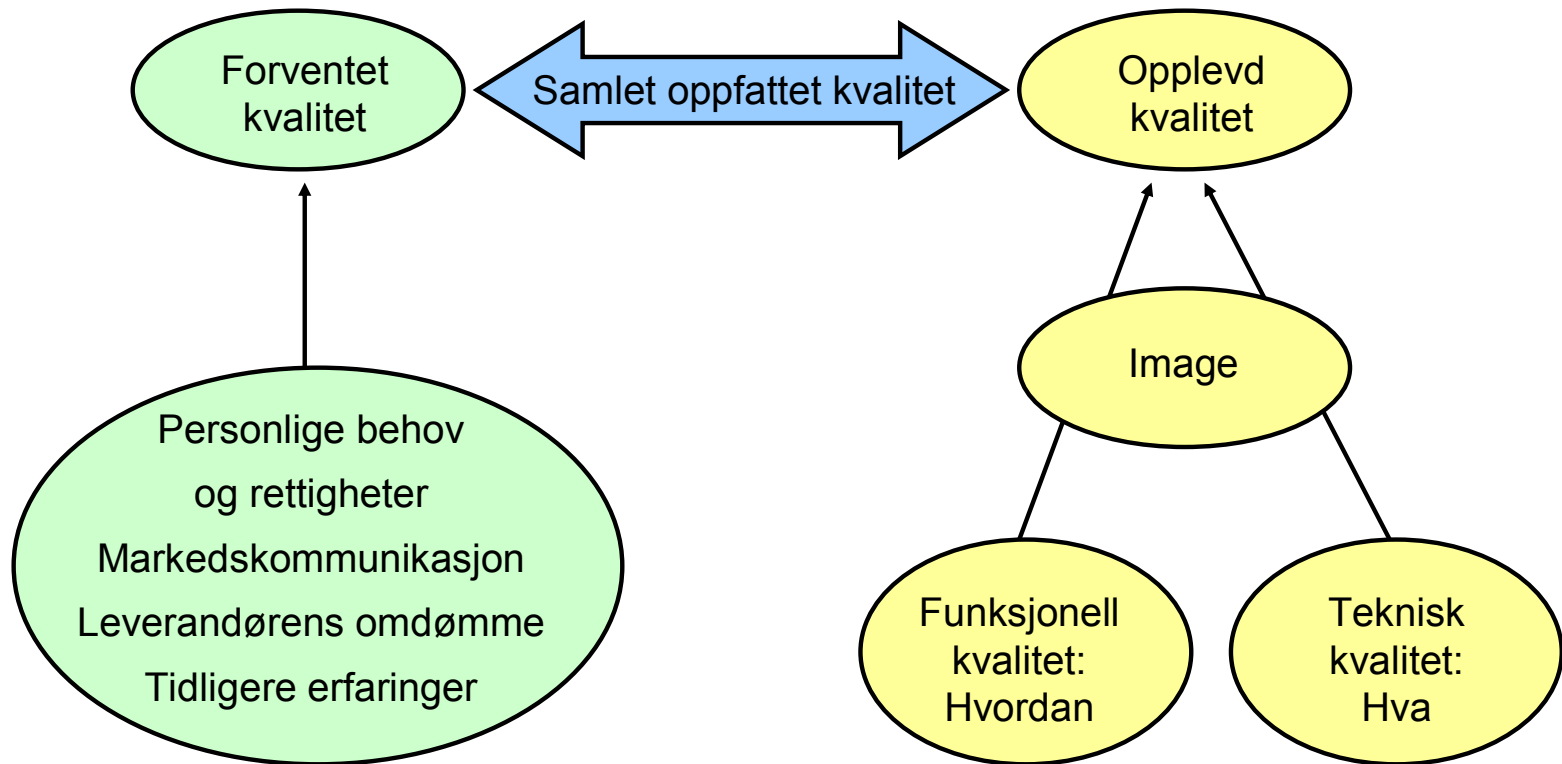
Varer i hylla og fullmakter

- kundene må oppleve at vi endrer virkeligheten litt



Suksessfaktor 3: Ferdigheter og kompetanse

- både på service og fag





Suksessfaktor 4:

Variasjon i oppgaver
- for å vokse, mestre og trives



Alle er vi servicemedarbeidere

- Omdømmet skapes gjennom hvordan mennesker møtes, ses, snakkes med... direkte og på e....
- Alle påvirker virksomhetens omdømme
- Alle ansatte – uansett jobb - er delaktige i tjenesteleveranser
- Alle sannhetens øyeblikk er like viktige!



Vil du gi rådmannen din et råd?

- Service er et fag!
- Bruk Servicetorget aktivt som lytttepost
- Bygg omdømme gjennom Servicetorget, her skapes «sannhetens øyeblikk»
- Ta styringa på hvilke varer dere skal ha i hylla
- Å koble Servicetorget med andre tjenester som info, bibliotek, teknisk/byggesak og NAV gir synergier



Er det lov å drømme?

- Det offentlige hus i
- En dør inn til **alt**
- Servicekonsulenter med bred kompetanse veileder kundene
- Også på E-
- Innbyggeren skal bare huske ett telefonnummer!





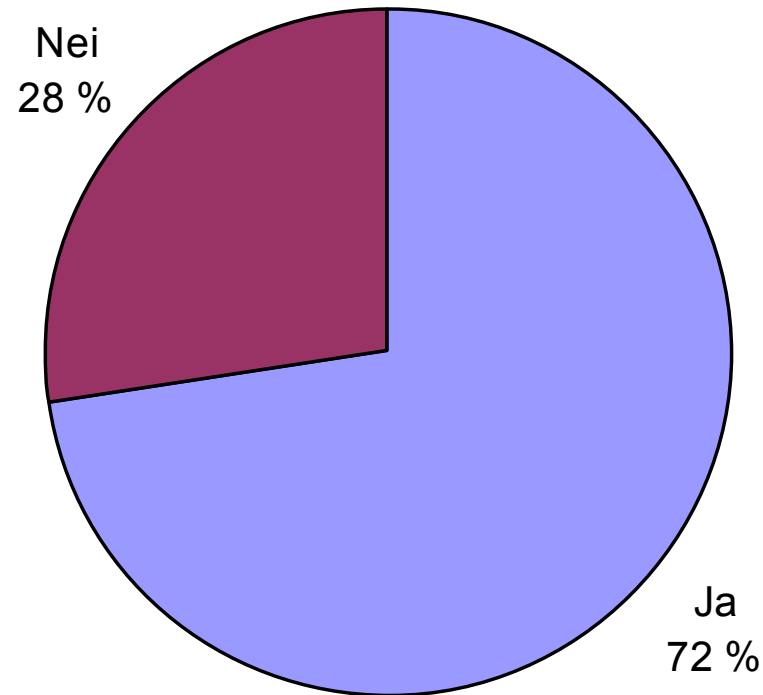
The end

Takk for oppmerksomheten!





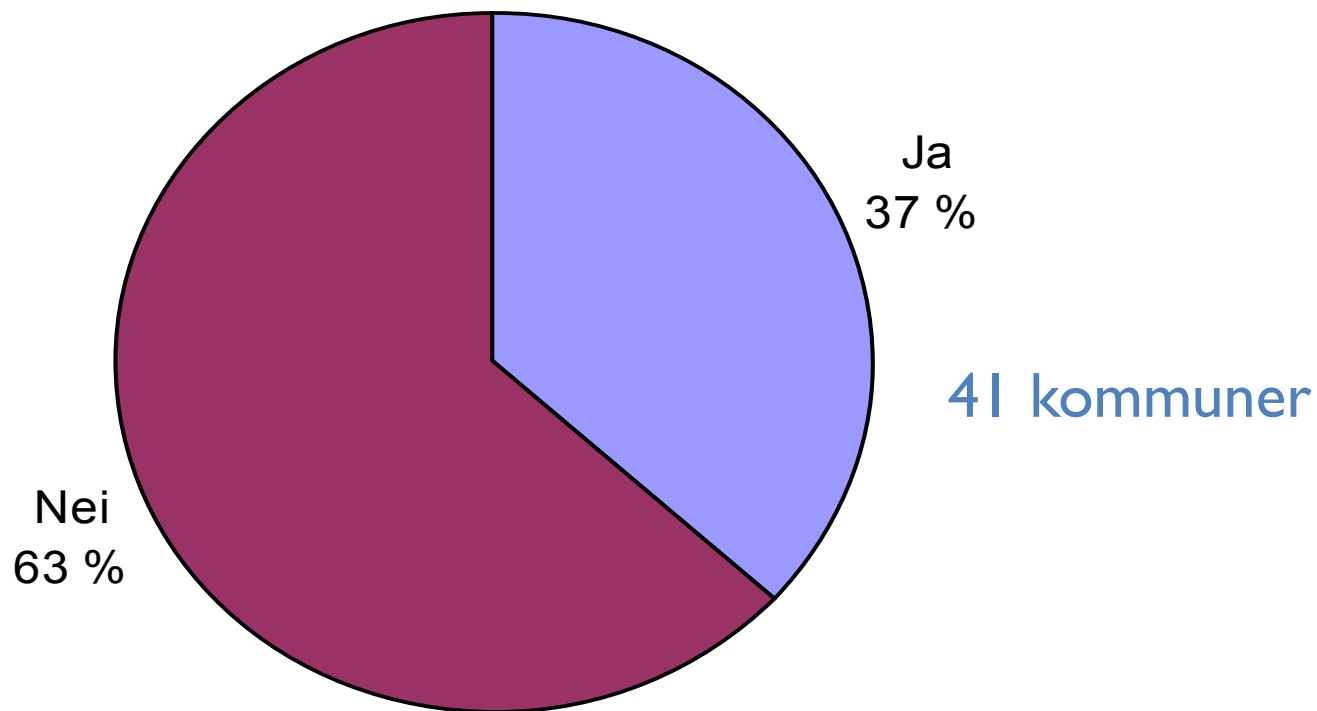
Har kommunen opprettet et servicetorg?



290 kommuner

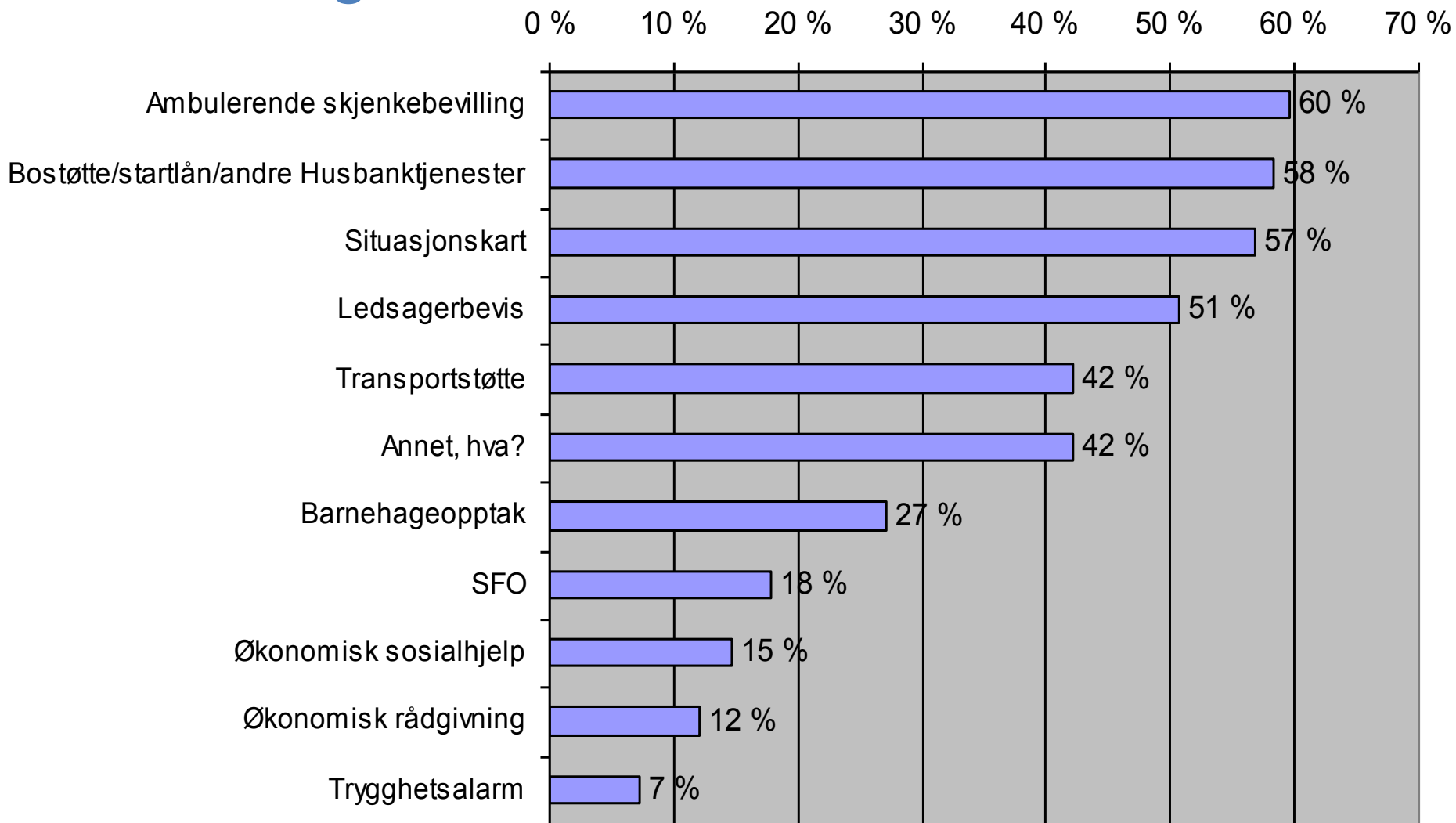


Har kommunen planer om å opprette et servicetorg?



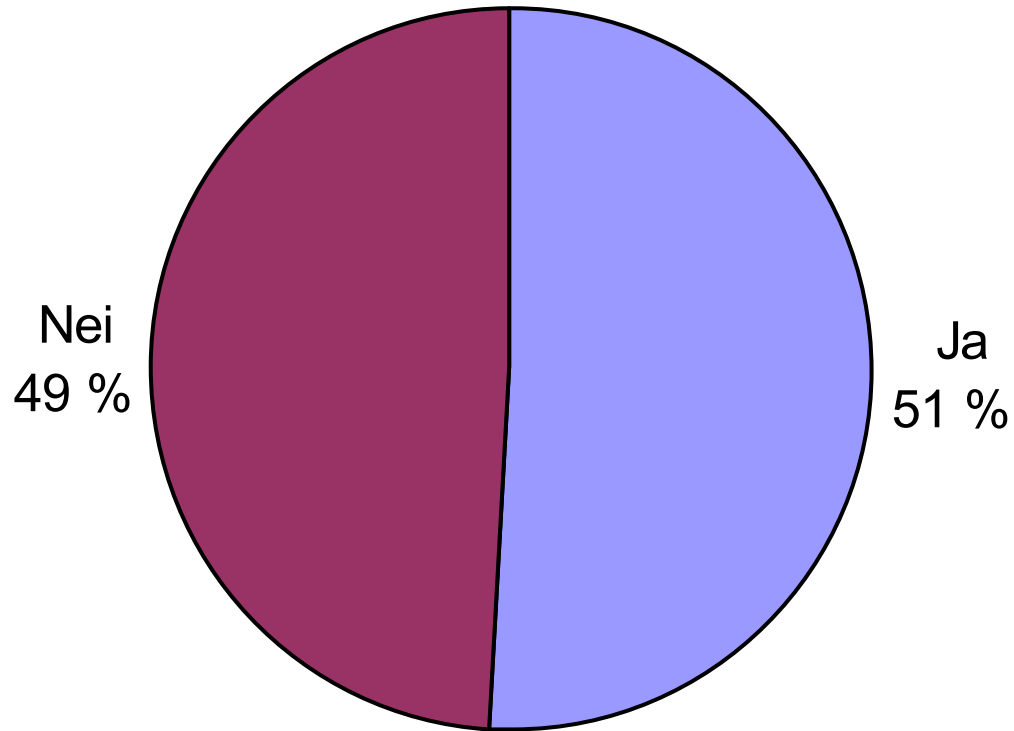


Hva slags saksbehandlingstjenester gjøres i Servicetorget?





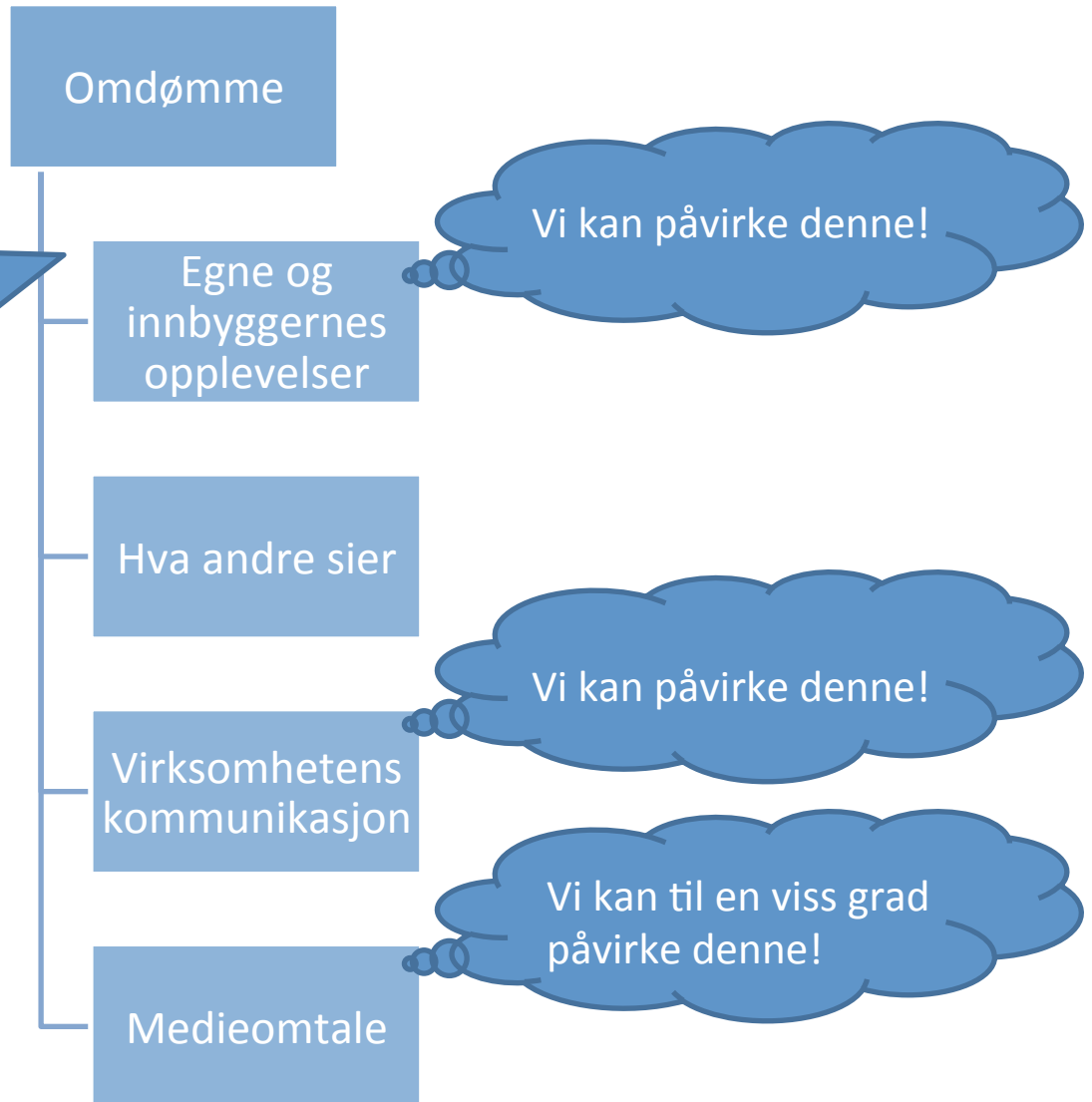
Har kommunens servicetorg andre tjenester enn de kommunale?





Omdømme skapes av

Hvis alle FKs ansatte snakker negativt om organisasjonen eller kolleger til 15 pers, da dekker vi hele Fredrikstad..





Serviceplakaten i Fredrikstad kommune

- Jeg viser interesse for innbyggerens behov
- Jeg sier ja når jeg kan og nei når jeg må
- Jeg tar ansvar for alle henvendelser jeg får og følger dem opp
- Jeg holder det jeg lover
- Jeg innrømmer og retter opp mine feil
- Jeg er en god ambassadør for Fredrikstad kommune