

På vei til Askim...



med Rune Kyrдалen  og John Andrew Firing



Askim kommune



Velkommen til...



Askim!

Askim



Askim rådhus





I rådhuset finner du :

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



Og vi samarbeider



på rådhuset



Askim kommune



...gjennom
Servicetorget,
boligkontoret
Biblioteket og
NAV





Velkommen til det offentlige rom.....





Kafe og venteareal



Servicetorget





Boligkontoret



Biblioteket





Kick-off i rådhuset!



Felles avklaringer....





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.....





Servicekultur...

Hvordan skal vi behandle borgerne?

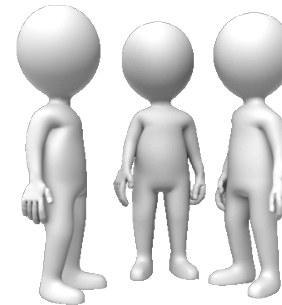
- ✓ Møte alle med respekt og høflighet
- ✓ Lytte til vedkommende
- ✓ Være løsningsorienterte
- ✓ Være profesjonelle og tydelige
- ✓ Være tilgjengelige





...og hvordan skal vi behandle hverandre?

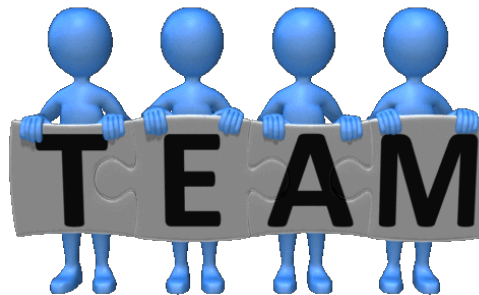
- ✓ Hilse
- ✓ Vise åpenhet og tillit
- ✓ Vise respekt og lojalitet
- ✓ Gi konstruktive tilbakemeldinger





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
- ✓ Felles alarmsystem





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

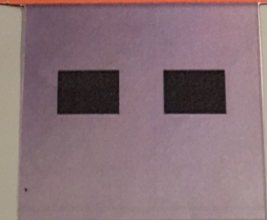
- 1 For at andre ikke skal få tilgang til informasjon om deg, må du **lukke nettleseren** når du er ferdig. Da **slettes** samtidig alle opplysninger.
- 2 Du blir **logget av** om du er borte fra PC-en i mer enn ti minutter. Da slettes det du har jobbet med.
- 3 Ikke forlat PC-en hvis uvedkommende kan 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 **Åpne** 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

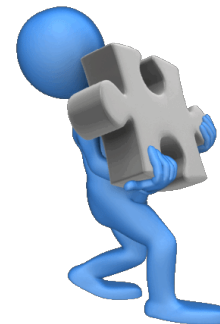
- Sett inn minnepinnen under skrivepulten
- Logg inn på **Internett Explorer**
- Klikk på **Windows Utforsker** i venstre kolonne
- Klikk **Apne** og minnepinnens innhold vises.





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....

- ✓ Nye Askim 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





Konklusjon...

Jo flere som klarer å betjene seg selv...

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





Takk for oss!



Askim kommune