

Vil gi bedre offentlig service

Visste du at det finnes et forum for folk som jobber med service i offentlig sektor? Det gjør det nemlig. Over 170 kommuner eller statlige etater er medlemmer i forumet.

Av Ingrid Trømborg,
styreleder i Forum for offentlig service og leder for prosjektet "Best på service" i Fredrikstad kommune.

Målet

Målet er å skape gode nettverk som hever kompetansen blant de som jobber i førstelinjene i offentlig sektor. I tillegg arrangerer forumet den største servicekonferansen hvert år!

Jubileum

Det var da kommunene etablerte servicetorg på 90-tallet at serviceledere rundt omkring fant ut at de trengte kontakt med andre som jobbet med lignende oppgaver. Det ble starten på Forum for offentlige servicekontor.

Forumet ble etablert i 2000 av noen ivrige ildsjeler og har dermed 10-årsjubileum i år.

Kundesentre

I 2008 endret forumet navn til Forum for offentlig service. På den måten er ikke lenger forumet en kommunal satsing, men noe som også bør være interessant og aktuelt for fylkeskommuner og statlige etater.

Både NAV og Skatteetaten etablerer sine egne kundesentre og det samme gjør departementer og direktorater. Selv om tjenestene er ulike, er serviceutfordringene de samme.

Vi tror at et sterkt forum for hele offentlig sektor, vil kunne markere seg sterkere i den offentlige debatten og skape dialog på tvers av virksomhetene.



Ingrid Trømborg som er styreleder i Forum for offentlig service og prosjektleder for "Best på service" i Fredrikstad kommune. Foto: Linde Gilberg.

Fremtidens brukere.....

- Ønsker å få ordnet alt - når som helst - gjerne selvbetjent.
- Forventer "skreddersøm" på tjenestene når det gjelder tilbud - utførelse - innsyn - dialog.
- Ønsker økte muligheter når det gjelder innsyn og meningsytring i aktuelle saker.

Fremtidens brukere er også

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

Sentralt for service i det offentlige - også for fremtiden

- **Service** – reell kompetanse (personlig og formell) i kommunikasjon og brukerorientering – hos servicemedarbeidere.
- **Effektivitet** - service (elektronisk og fysisk) må bidra til bedre ressursbruk og økonomi i forbindelse med tjenestutførelse.
- **Målbarhet** - de offentlige tjenestene må kunne måles for å kunne forbedres.

Stor konferanse hver høst

Forumet arrangerer hver høst en årlig servicekonferanse som trekker til seg 3-400 deltagere. Dette er årets begivenhet for servicefolk i offentlig sektor. Evalueringen fra konferansen i 2009 var veldig bra, og vi vil forsøke å lage like interessante og inspirerende konferanser i årene som kommer.



Servicekonsulentene Ottar Olsen og Jadranka Selimore i Fredrikstad kommune.

Fredrikstad skal bli BEST på service

Fredrikstad kommune har satt i gang et ambisiøst prosjekt; de skal bli den beste servicekommunen i landet.

Av Ingrid Trømborg

Det satses på interne prosesser i utvalgte virksomheter, felles kompetansehevende tiltak, ulike hjelpemidler for ledere og medarbeidere som gir kunnskap om hvordan god service kan utvikles i tillegg til teknologiske verktøy.

Oppførsel og språk

Det aller viktigste i prosjektet er å gjøre den enkelte bevisst på hva god service er og hvordan den

enkelte påvirker kvaliteten på tjenestene gjennom hvordan de leveres.

Det har mye med holdninger å gjøre og vi kan først endre dem, når vi er klar over dem. Det er veldig lett å glemme hvor stor betydning oppførsel og språk faktisk har på innbyggernes opplevelse av tjenesten de får.

Godt miljø og god service

Rent konkret er flere virksomheter plukket ut for å utvikle eget servicearbeid og det gjøres så konkret som mulig. Det utvikles serviceplakater og jobbes med serviceerklæringer og mediekontakt.

I tillegg er Fredrikstad kommune opptatt av at et godt arbeidsmiljø og god

service bør henge sammen. Derfor arrangerte prosjektet i samarbeid med HMS-avdelingen en samling for mange ansatte der disse temaene stod på dagsorden.

Teknologi

Prosjektet har fokus på teknologiske verktøy også. Blant annet skal vi som den første kommunen i landet utvikle et lokalt nettsamfunn med sømløs overgang til vår egen kommunale portal.

Vi skal gi bedre informasjon om politiske saker og om ulike råd og utvalg.

Vi skal også gjøre det enklere for innbyggerne å gi kommunen ris og ros og komme med forbedringsforslag eller meldinger til kommunen.

Dette gjør Fredrikstad

kommune fordi vi tror at å invitere til dialog, er grunnleggende for å skape tillit mellom kommunen og dens innbyggere.

Det er vanskelig å måle kommunenes service, og for å sammenligne må alle kommuner måles på samme måte. Det som finnes av større undersøkelser, er Forbrukerrådets tester av servicen på enkelte tjenesteområder - og Innbyggerundersøkelsen som DIFI (Direktoratet for Forvaltning og IKT) har gjennomført. Men det gir oss ikke svar på hvordan brukertilfredsheten er med servicen kommunen yter. Likevel har vi ambisjoner om å forbedre oss betraktelig - og konkurrerer i første omgang med oss selv.

Askim kommune - Det offentlige rom

Serviceforholdet i Askim åpnet i 2003. Siden da har de arbeidet for å få til "Det offentlige rom". Det betyr at alle publikumsrelaterte møteplasser skal være på ett sted.

Av John Andrew Firing, service- og informasjonssjef, Askim kommune



Serviceforholdet i Askim.

I dag finner du i første etasje på rådhuset både Bibliotek, Serviceforholdet, Boligkontoret, NAV, kino og kafé. Rådhuset er åpent for publikumstjenester fra 8.00 - 20.00 hver dag, lørdag fra 9.00 - 14.00 - i tillegg til det elektroniske serviceforholdet (internett).

Felles skranke

Askim kommune har felles hovedskranke, med NAV og bibliotek (etter filosofien en dør inn for alle) i tillegg til fagskranker innover i arealene. Et viktig felles verktøy og mål vi (NAV, Serviceforholdet, bibliotek og boligkontor) har, er selvbetje-

ning på nett i tråd med tanken om at innbyggerne er E-borgere. Vi har et internett som er basert på selvbetjeningsløsninger for de aller fleste tjenester - også statlige.

Vandrende veiledere

Virksomhetene har til sammen 19 PC-er for pu-

blikum og har som fellesoppgave å lære, veilede og hjelpe alle til å kunne betjene seg selv.

NAV leier vandrende veiledere - av Serviceforholdet. Serviceforholdet har også en egen arbeidsplass hvor de gir NAV-tjenester.

Trygg, åpen og med smil

Vi arbeider hele tida systematisk med felles kultur for alle ansatte når det gjelder hvordan publikum, brukere, kunder, innbyggere, osv. skal møtes med høflighet og respekt. Det arbeides også med felles kultur for hvordan vi skal møte hverandre som kollegaer, med trygghet, åpenhet og humor.

GataMi i Tromsø

Som første kommune i Norge har Tromsø opprettet et nettsted der innbyggerne kan melde fra om tekniske forhold de vil ha utbedret. Og tromsøvræringene har ikke vært trege. GataMi.no må betegnes som en suksess.

Av Morgan Lillegård, kommunikasjonsjef i Tromsø kommune

Siden lanseringen i fjor har kommunen fått mange henvendelser fra publikum.

Noen oppstartsproblemer har det vært, men det er enighet i organisasjonen om at prosjektet så langt er en suksess.

Over 1000 henvendelser er gått via kommunens serviceforhold til rette vedkommende kommunale instans det første året.

Fra England

Ideen er hentet fra England der www.fixmystreet.com har eksistert i noen år. I Tromsø er ideen gjort om til lo-

kale forhold og utviklet sammen med Skjervøyfirmaet Custom Publish med designhjelp fra Gnist Design i Tromsø. Ideen bak prosjektet er at innbyggerne via nett eller mobiltelefon skal melde inn saker som de mener kommunen bør vite om. På den måten får enheter som Bydrift, Eiendom og andre, bedre oversikt over hvor ressursene kan prioriteres.

Nyttig pluss

Tore Sæternes, enhetsle-

der for Bydrift, sier at de har bra kontroll over hvor ressursene bør settes inn, likevel ser de på dette som et pluss.

- Eksempelvis får vi en god oversikt over hvor lyspærene har gått og da kan vi sette dette opp på våre ruter når de kjører rundt, sier Sæternes.

Serviceforholdet sjekker hver dag nye henvendelser og videresender dem dit de skal.

Emma - Tromsø kommunes digitale assistent

Bedre service til kommunens innbyggere var hovedformålet med lanseringen av Emma. Det er Tromsø kommunes digitale assistent som ble lansert for et år siden.

Av Morgan Lillegård, kommunikasjonsjef i Tromsø kommune

24 timer i døgnet skal nettbrukerne få hjelp til å finne fram kommunal informasjon. Over halvparten av innbyggerne som ringer Serviceforholdet for å få hjelp, sitter foran PC-en med kommunens nettside slått opp.

Svar på nett

I tre av fire tilfeller finnes svarene på spørsmålene på nettsidene, men de er ikke alltid like enkle å finne. Den digitale assistenten skal hjelpe innbyggerne med å svare på spørsmål gjennom en interaktiv dialog. Når Emma ikke kan svare setter hun over til chat eller ber deg sende en e-post.

Tre trinn

Vår nye digitale service- medarbeider er bygget opp med flere nivåer.

På nivå en svarer Emma direkte på spørsmålene.

Mens nivå to av denne teknikken er chat med en

medarbeider på serviceforholdet. Utenom stengt tid oppfordres innbyggerne til å sende e-post eller komme tilbake i åpningstiden for chat. Yngre innbyggere ønsker å gjøre mest mulig direkte på nettet, og det er en av grunnene til at Tromsø kommune satser på denne teknikken.



Morgan Lillegård i Tromsø kommune.

Nyhet! Mekanisert rekkverksmontering

Lian Scandinavia AS, Postboks 497, 1411 Kolbotn
Tlf.: 64 97 69 00 - E-post: harry@lian-scandinavia.no
www.lian-scandinavia.no