

## Innspill til samfunnsplanen fra fellestjenesten i Nærøysund kommune

- **Hvordan kan vår avdeling yte best mulig service til innbyggerne?**
  - Tilgjengelighet (tilstrekkelig bemanning)/ gode digitale løsninger, selvhjelpsløsninger (f.eks. elektroniske søknadsskjema), veiledning,
  - «Innbyggeren må føle at han får hjelp»
  - Vi må alltid gi et svar/ tilbakemelding
  - Sette standarder
  - Kvalitet på førstemøtet med kommunen (standard)
  - Robotisering av tjenester, men med kort vei til noen i bakrommet
  - Opprette Innbyggertorg og innbyggerpunkter
  - Forhåndsbooking avtaler med saksbehandlere – Elektronisk selvbetjeningsløsning (Rutine må på plass (f.eks tider settes av til booking)
  - God og forutsigbar opplæring av ansatte (rutiner, standarder, digitale verktøy, kommunikasjon mm)
  - Gode rutiner og definerte ansvarsområder (for alle nivå i organisasjonen)
  - Informasjonsflyt – Sørg for tilgang til informasjon til førstelinja
  - Alle i organisasjonen må registrere fravær/ tilstedeværelse
  - Felles kontaktpunkt e-post og telefonnummer for avdelinger/ tjenester – Strukturere opp kontaktpunktene – Ikke personavhengige
  - Saksbehandlere tilgjengelig på rådhuset de ikke er lokalisert i, eller i eventuelt i innbyggertorg. Mulighet for innbyggerne til å booke teamsmøter.
  - Måling av kundetilfredshet – Tilbakemeldinger på kvalitet på tjenesten
- **Hva må være på plass/hva mangler for at vi skal kunne yte best mulig service?**
  - Planer, rutiner, prosedyrer, arbeidsflyter, oversikt, informasjonsflyt, opplæring, riktig og fungerende verktøy
  - Fraværsregistrering
  - Tid - ressurser
  - Kompetansepåfyll
  - Tilbakemeldinger – Hvordan skal dette løses? Enkel tilbakemelding med mulighet til å utdype.
  - Innsyn – Behov for organisering, avlevering av gammelt arkiv for enkel gjenfinning
  - Integrasjoner
  - Helhetstenking – Rive ned siloer – **ALT HENGER SAMMEN**
- **Hvordan skal vi best mulig kommunisere internt/sikre internt informasjonsflyt?**
  - Redusere bruken av e-post – Bli mer bevisst på hvordan vi bruker mail (rutiner) – Hva skal på mail, hvordan skal vi kommunisere på andre flater. Intranett!!!
  - Hvordan skal vi sikre at service får tilstrekkelig informasjon?? Intranett. Ansvarliggjøring av fagenhetene – De eier informasjonen.
  - Plattformer og rutiner/ prosedyrer for bruken.
  - Informasjon, presentasjon av nytilsatte (bilder fra ID kort inn i HRM)
  - Dra nytten av data og informasjon vi har i systemene

- **Hvordan skal vi sikre innsyn og åpenhet i det vi arbeider med?**
  - Innsyn skal gjøre ondt (Alle må vite at det kan gjør ondt både ansatte og innbyggere)
  - Hjemmeside med publikumsfokus
  - Meroffentlighet
  - Forenklinger/ Brukervennlighet
  - Gladnyheter på hjemmeside og facebook
  - Proaktiv på informasjon – Styre mediebildet der vi kan
  - Nyhetsbrev fra drifta – Hva skjer i Nærøysund kommune
  - Videooverføring av alle åpne møter
  
- **Digitalisering – hvordan skal vi komme i takt med samfunnet rundt oss?**
  - Brukerne i sentrum
  - Noen raske seiere – Duppedingser og annet som fungerer som lynavledere.
  - Utnytte de systemene vi har på en bedre måte – kompetanse?
  - Systemansvarlige / R-personer med klart definerte oppgaver og tilstrekkelig kompetanse. Disse oppgavene må også være kjent i organisasjonen.
  - Digitalisering = fungerende arbeidsflyter/ prosessflyter med optimal fordeling mellom menneskelige og digitale delprosesser. Ikke duppedingser osv som ser tøffe ut, bare fordi de ser tøffe ut 😊
  - Fra digitalisering til digital transformasjon -Medfører organisasjonsendringer og kulturendring
  - Miljøhensyn, sikkerhet, GDPR – Print og internpost skal bort
  - Organisatorisk tenke en kommune – ALT HENGER SAMMEN 😊
  
- **Hvordan skal vi håndtere personvernet på best mulig måte?**
  - Sørge for kvalitetssikrede databehandleravtaler og behandlingsprotokoller for alle datasystemer, apper og andre lagrede personopplysninger
  - Kontrollspørsmål: Hva, hvor og hvorfor? Hvor lenge – (DPIA)
  - Rutiner for anskaffelsesprosesser
  - Rutiner for lagring av personopplysninger
  - Gjennomgang av skjema mm – Ikke samle inn mer enn det vi trenger til formålet
  - Pc'er, papir som flyter, papir i permer (kjekt å ha), minnepenner, harddisker, mobiltelefoner – Rydd opp. Vær bevisst.
  - Publikum som ringer, kommer i servicetorg eller på kontoret – Sørg for at de ikke får mulighet til å utlevere personopplysninger i det offentlige rom
  - Tydelige og kvalitetssikrede rutiner for internpost, Postrutiner – Internpost