



Oslo kommune



Erfaringer med innbyggerinvolvering i tjenesteutvikling for å sikre effektiv iverksetting av beslutninger

Trine Lind, fagsjef digitalisering
Oslo kommune

Historien om Tim - en fremtidsvisjon

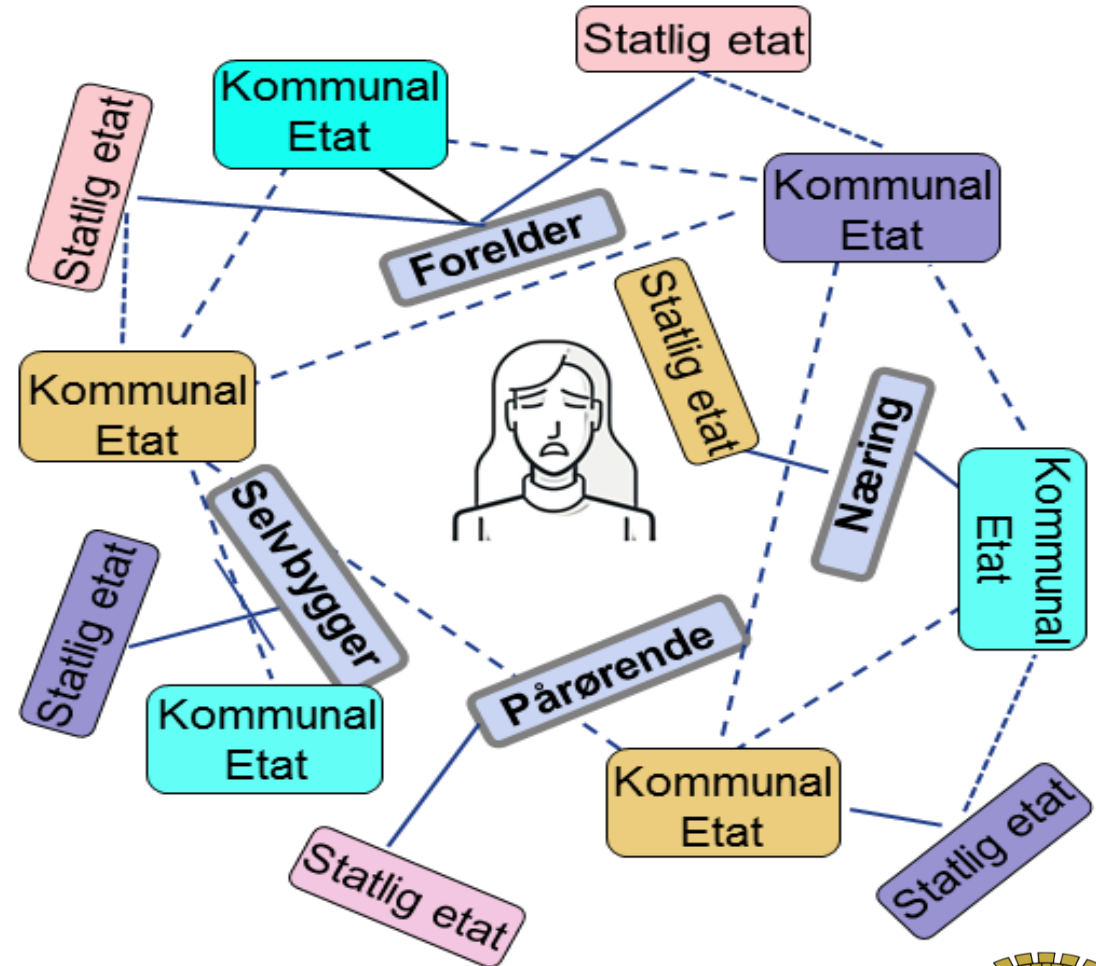
1. Vi forstår innbyggerne våre og tilbyr våre tjenestene når de ønsker det og trenger det
2. Vi løser innbyggernes behov uavhengig av offentlig sektors organisering
3. Hver tjeneste som tilbys skal bygges på Oslo kommunes felles tjenesteplattform



Digitalisering i offentlig sektor

Brukerne opplever tungvinte tjenester

- Innbyggerne får ikke dekket behovene sine uten at det tar unødvendig lang tid
- Offentlig sektor overlater til innbyggeren å forstå offentlig sektors organisatoriske kompleksitet, og innbyggeren må selv være budbringer mellom de ulike tverrsektorielle grensesnittene mellom offentlige virksomheter
- Innbyggere kan både gå glipp av rettigheter og unngå at de ivareta plikter



Program for elektroniske tjenester til innbyggere og næringsliv

33

Prosjekter

Pilotprosjekter + Insentivprosjekter

153

Lanseringer

56 mill.

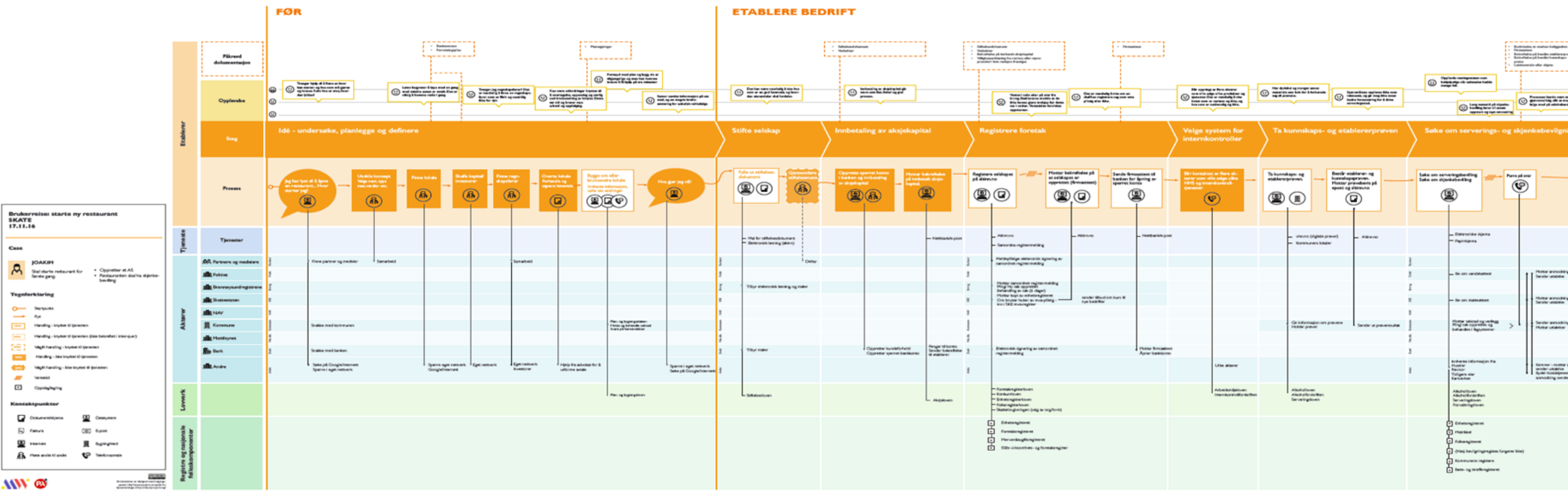
Gevinster realisert

3,7 mrd.

Forventede gevinster

Brukerreisene: Ny bedrift og Ny i Norge

Tverrfaglig, tverrsektorielt samarbeid om to konkrete brukerreiser

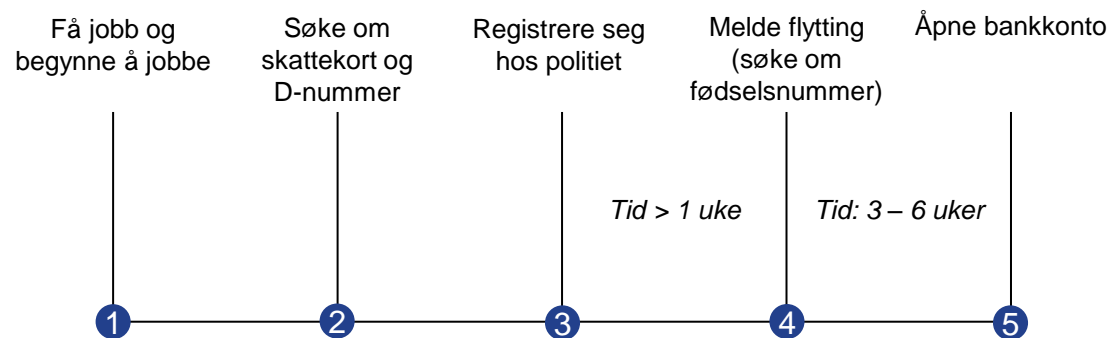


Disse deltok i arbeidet:

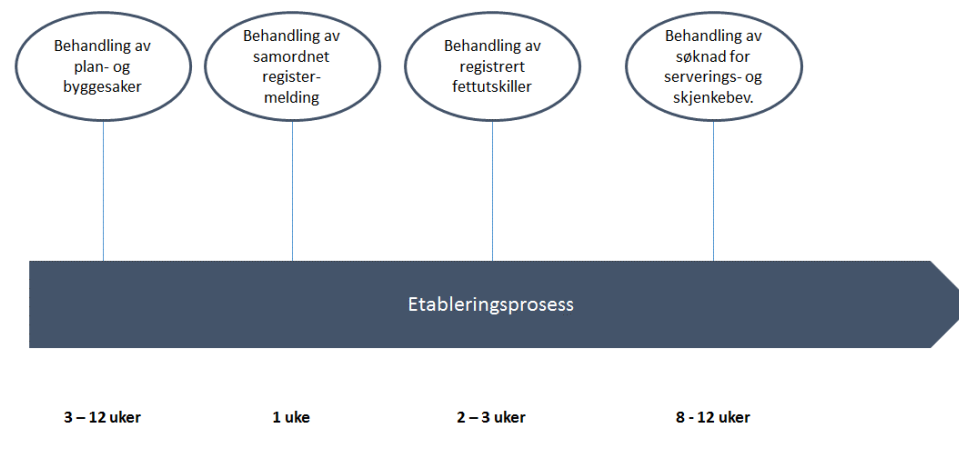
- KS (Prosjekteier), Oslo kommune, Skatteetaten (brukerreiseier Ny Bedrift), NAV, Difi, BRREG, Mattilsynet, Kartverket, Arkivverket, Helsedirektoratet, Politiet, UDI (brukerreiseier Ny i Norge), SUA, Arbeidstilsynet

Ting tar tid....

- Brukerne opplever ofte lang og kostbar ventetid, fordi saker går på tvers av etater
- Prosesser går i «loop», og foregår manuelt på papir mellom etater og innbyggere
- Grensesnittet mellom kommune, stat og privat er også viktig effektiviseringsledd



Tid for arbeidsinnvandrere å åpne bankkonto



Tid for å etablere en restaurant



Velkommen til Min side

Ola Fos Kva

[Endre hvem jeg representerer](#)

Meldingsboks 5

Søknader og henvendelser til kommunen, utkast, svar på søknader og brev fra kommunen.

Barnehage

Her viser vi informasjon knyttet til dine barn i barnehage.

Eiendomsskatt

Oversikt over eiendomsskatt for dine eiendommer og mulighet for å innrapportere endringer.

TT-reiser

Antall reiser igjen, korttype, gyldighet, bestille nytt kort.

Min profil

Kontaktinformasjon. Endre tjenester på Min side.

Beboerparkering

Her kan du få oversikt over dine beboerparkeringstillatelser.

Osloskolen

Som foresatt kan du få beskjeder fra skolen og oversikt over dine barns fag, fravær og vurderinger.

Timeavtaler hos Tannhelsetjenesten

Her får du oversikt over timeavtaler hos Tannhelsetjenesten og mulighet for å flytte eller avbestille timer.

Abonnementer

Oversikt over abonnementer og varslinger fra kommunen, endre, avslutte abonnement.

Bolig og eiendom

Her viser vi informasjon og tjenester knyttet til ditt bosted og dine eiendommer i Oslo kommune.

Skatt og betaling

Her får du en oversikt over din gjeld, tilgodehavende og informasjon om din skatt.





Oslo kommune



Takk for oppmerksomheten!