

Vi samarbeider!

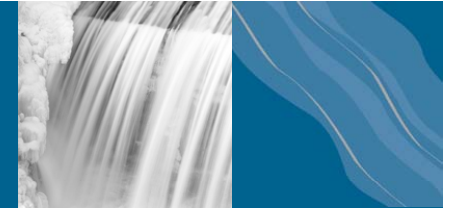
Askim kommune og NAV



via
 Servicetorget,
 boligkontoret og
 biblioteket



KRAFTSENTERET ASKIM

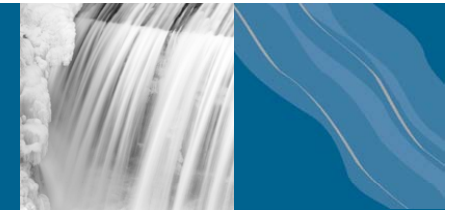


Askim

KRAFTSENTERET ASKIM



En kraftkommune – 70m² og tre kraftverk i Norges største elv...

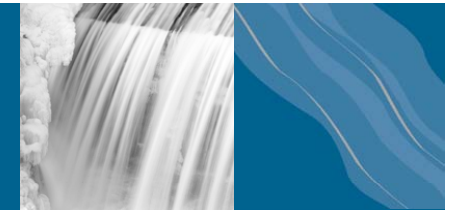


Den spede begynnelse.....



**Serviceorget i Askim åpnet i Askim rådhus
22. april 2003**





Servicetorget samarbeidet med Askim trygdekontor fra starten...

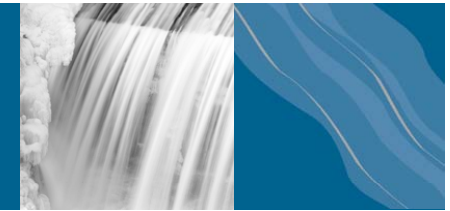


- 3 personer fra det opprinnelige trygdekontoret ble flyttet opp til Servicetorgets lokaler - de representerte Askim trygdekontorets mottak.
- Resten av trygdekontoret ble værende i sine opprinnelige lokaler et annet sted i byen.
- Alle deres telefoner ble "loset" gjennom Servicetorget
- Servicetorget fikk en kort innføring i hvem som var saksbehandler for de ulike områdene og koblet telefonen til rette vedkommende.

Januar 2004



Askim kommune

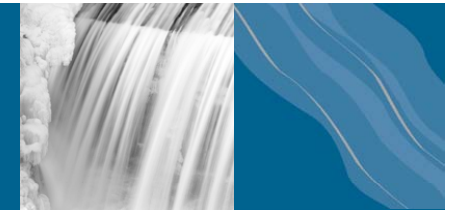


Trygdekontoret får eget Call-senter



i mars 2005
....en utfordring for Servicetorget





Så kommer sosialtjenesten og aetat på banen.....

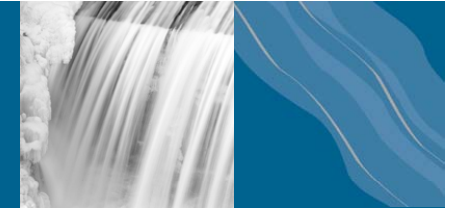


- Sosialtjenesten flytter deres mottak opp i rådhuset med 3 plasser og personer
- NAV-arbeid kommer inn på en plass, med rullering av tre personer

2006



Askim kommune

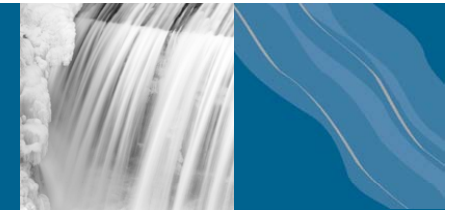


Servicetorget får flere oppgaver fra NAV-trygd

- NAV-Trygd mener vi er klare for opplæring i deres datasystem; ”SK-rutinen, (eller Infotrygd)”, frikort og reise penger blir helt overført til oss.
- Det opprettes egen ekspedisjonsplass til Servicetorgets trygdeekspedisjon
- Servicetorget ruller på betjening av denne plassen.
- NAV betaler for ½ årsverk

2007





Samarbeid NAV / Servicetorget....

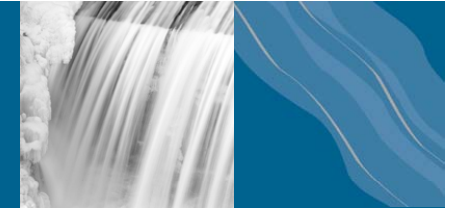
....med NAV-reformen kom tanken på helhetlig samlokalisering av og samarbeid med NAV-arbeid, NAV-trygd, sosialtjenesten
....og Servicetorget!



men hvordan skulle vi få det til?

NAV-trygd, NAV-arbeid, sosialtjenesten og Servicetorget var fremdeles på 4 forskjellige steder...

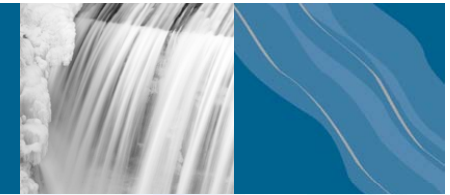




NAV-Askim skulle etableres, men hvor.....

- Brukeren skal være i fokus, og hva er da bedre enn ett sted for alle?
- Brukerundersøkelsene våre på rådhuset viste høy score på nettopp det at man kunne få flere tjenester utført på ett sted.
- Det var viktig å tenke på hva som er mest publikumsvennlig, på tross av leiekontrakter andre steder.



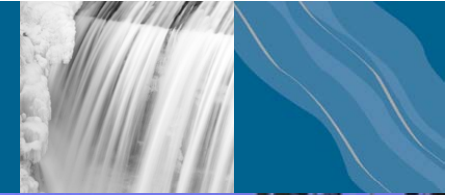


Men vi kaller jo oss en kraftkommune.....



Vamma

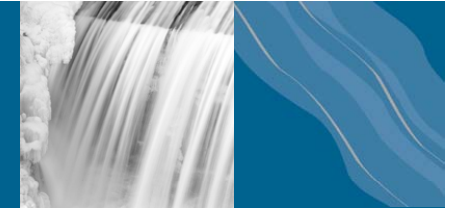
KRAFTSENTERET ASKIM



nye 1500 m²
2009



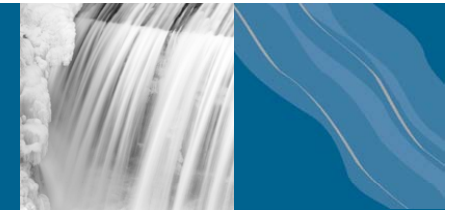
Askim kommune



I rådhuset finner du idag:

- **Serviceetorget**
- **NAV**
- **Boligkontor**
- **Bibliotek**
- **Byggesak og regulering**
- **Skatt**
- **Kafe**
- **Kino**
- **Administrasjon og ordfører**
- **Bystyret**
- **Økonomi**





Velkommen til det offentlige rom.....



KRAFTCENTRET ASKIM



Kafeen

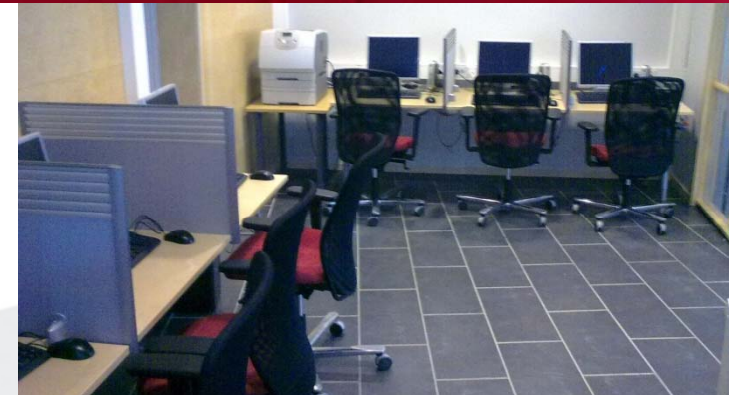


KRAFTCENTRET ASKIM

Serviceorget



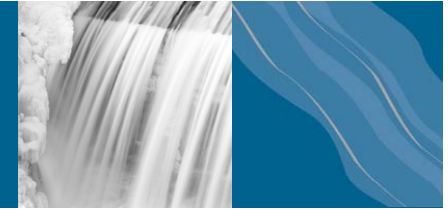
KRAFTSENTERET ASKIM



KRAFTCENTRET ASKIM

Biblioteket og boligkontoret

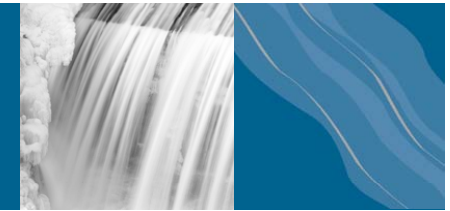





Samarbeidet mellom NAV og Askim kommune

- Hvor er vi i dag?
- Fungerer samarbeidet slik vi ønsket?





Brukere/innbyggere

- Felles mål – hjelp til selvhjelp/betjening:
- Min side - Helfo.no – e-Borger - NAV.no - husbanken.no :  alt på Askim kommunens hjemmesider som er det elektroniske Servicetorget
- "Sveveverter" fra NAV til Servicetorget - hjelp til selvbetjening - elektronisk
- Økonomisk gjeldsrådgiver fra NAV til boligkontor
- Åpningstider – benytter hverandres åpningstid – 8.00 til 20.00 + lørdag
- Åpenhet – bevege seg seg fritt mellom de forskjellige tilbud – "det offentlige rom"

minside

Østfold-bibliotekene
Askim bibliotek

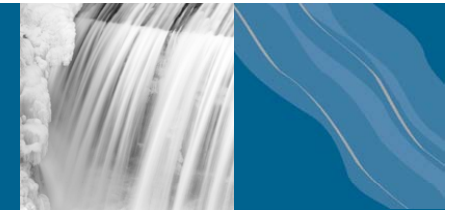
Husbanken

HELFO
HELSEØKONOMIFORVALTNINGEN

// Selvbetjening på nav.no
På Ditt NAV har vi samlet alle de selvbetjente tjenestene.

Askim kommune
Servicetorget
69 81 91 00
Send oss e-post

Kalender Kart Kontakt oss Selvbetjening
Nettstedkart Nyheter Om Askim Organisasjon Plan og u



Ansatte

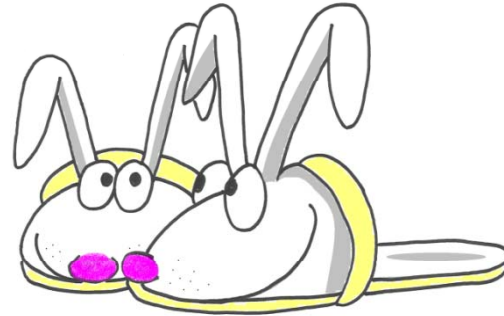
- Har kontinuerlig gjennomgang av status på samarbeids klima
- Jobber med felles servicekultur. Innad så vel som utad
- Felles samlinger
- Utarbeidet SLA (signerte avtaler oss i mellom om hvem som gjør hva – hvordan - og når)
- Opplæring av servicekonsulenter
- Skaper trygghet i forhold til hverandre



Generelt

- Fra lukkede virksomheter til åpent rom
- Mer helhetlig tenking
- Tar ansvar for hverandre og brukerne/innbyggerne
- Bedre tilgjengelighet
- Fått **"Felles kjøreregler"**

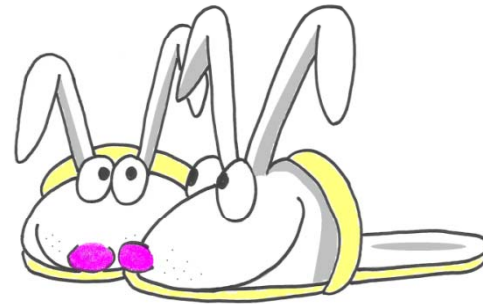




Hvordan skal vi behandle brukerne?

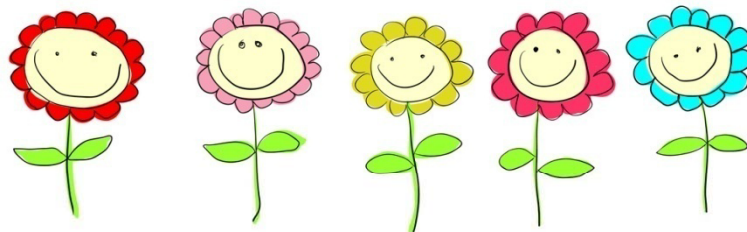
- ❖ Møte alle med respekt og høflighet
- ❖ Lytte til vedkommende
- ❖ Være løsningsorienterte
- ❖ Være profesjonelle og tydelige
- ❖ Være tilgjengelige

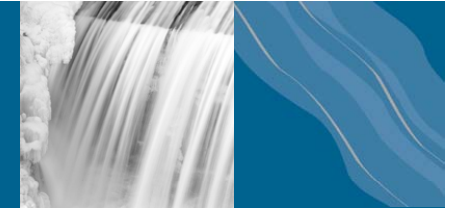




Hvordan skal vi behandle hverandre?

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





Konklusjon

- Servicetorgenes nasjonale mål – *”en dør for alle”*
- NAV’s nasjonale mål – *”en dør inn”*
- NAV er et 50/50 partnerskap mellom kommune og stat....



Bør være enkelt å kunne samarbeide!



Askim kommune

KRAFTSENTERET ASKIM



KRAFTSENTERET ASKIM



Kykkelsrud