
Notat 2002:10

Til tjeneste!

**Mal for å beskrive publikumsrettede tjenester –
for servicekontorer og andre offentlige tjenesteytere**

Forord

Hensikten med dette notatet er å tilby offentlige virksomheter en felles mal for å beskrive publikumsrettede tjenester. Mange offentlige tjenesteytere har etterlyst sentrale initiativ på dette området. Målgruppen er personer i stat, kommune og fylkeskommune som er involvert i arbeidet med å etablere, drifte eller videreutvikle servicekontorer.

Arbeidet med notatet har foregått innenfor rammene av Statskonsults prosjekt for servicekontorer og brukerrettede inngangsporter (OSK-prosjektet).

Innholdet i notatet bygger på tilgjengelig dokumentasjon og bidrag fra en rekke kommuner, statlige virksomheter, prosjektet Smaalensveven i Østfold, LivsIT-prosjektet i Statskonsult og prosjektmedarbeiderne i OSK-prosjektet. Vi takker for all konstruktiv medvirkning.

Notatet er skrevet av Torbjørn Vinje, prosjektleder i OSK-prosjektet.

Vi håper at notatet kan bidra til at flest mulig offentlige tjenesteytere benytter malen til å beskrive de ulike tjenestene som legges til servicekontorene.

Vi oppfordrer til å benytte intranett og Internett som kanal for å legge ut og vedlikeholde tjenestebeskrivelsene. Elektronisk tilgang til beskrivelsene vil bidra til enklere informasjonsflyt mellom fagetatene og servicemedarbeiderne, og gi medarbeiderne et viktig verktøy for å utøve gode tjenester ovenfor publikum. Ved å legge publikumstilpasset informasjon og/eller tilgang til tjenestene ut på Internett, vil publikum også få en felles elektronisk inngang til offentlige tjenester, uavhengig av om tjenestene er statlige, kommunale eller fylkeskommunale.

Oslo, november 2002

Arne Simonsen



Innhold

1	Sammendrag	6
2	Innledning	8
2.1	Bakgrunn og mål	8
2.2	Om notatet og malen	8
3	Mal for tjenestebeskrivelser	10
4	Veiledning i bruk av malen	14
4.1	Definisjon av begreper	14
4.1.1	Hva er en tjenestebeskrivelse	14
4.1.2	Hva er en serviceerklæring eller -garanti	15
4.1.3	Hva er en samarbeidsavtale.....	15
4.2	Intern og ekstern anvendelse av tjenestebeskrivelser.....	15
4.2.1	Intern informasjonsflyt og saksbehandling	16
4.2.2	Informasjon og tjenester ut til publikum	17
4.3	Eksempler på tjenestebeskrivelser på Internett	18
4.3.1	Lenker.....	18
4.3.2	Skjermbilder	18
5	Vedlegg	22
5.1	Kravspesifikasjon og systemutvikling	22
5.2	Sentral database for tjenestebeskrivelser.....	23
5.3	Tjenestebeskrivelser og LivsIT	24



1 Sammendrag

Notatet tilbyr offentlige tjenesteytere en felles mal for å beskrive publikumsrettede tjenester. Mange har etterlyst sentrale initiativ på dette området. Målgruppen for malen er alle som er involvert i arbeidet med å etablere, drifte eller videreutvikle servicekontorer.

Arbeidet med notatet har foregått innenfor rammene av OSK-prosjektet.

En felles mal kan innebære en rekke fordeler, blant annet kan det bidra til kvalitativt bedre tjenester ovenfor publikum, publikum kan få en mer ensartet inngang til både statlige, fylkeskommunale og kommunale tjenester, service-medarbeiderne kan få gode beskrivelser av tjenestene, det kan spares ressurser til å utvikle egne maler hos den enkelte tjenesteyter, og det kan bli enklere å sammenligne tjenester mellom kommuner.

Formålet med malen er å dekke behovene for å beskrive tjenester i alle servicekontorer. Det er en forutsetning at det enkelte servicekontor og de involverte offentlige tjenesteytere tar stilling til hvilke felt som er aktuelle for hver enkelt tjeneste, og hva som kan presenteres internt, eksternt eller begge deler.

Feltene i malen er gruppert under overskriftene: Om tjenesten, Serviceerklæring eller servicegaranti, Lover og retningslinjer, Om søknadsprosessen, Kontaktinformasjon, Andre opplysninger.

Det er ofte forskjellig begrepsbruk og oppfatning knyttet til hva som er tjenester, rutiner, serviceerklæringer, serviceleveranseavtaler mm. Det er en stor fordel om offentlige tjenesteytere benytter begrepene på samme måte, og notatet forsøker å sette en standard som forhåpentligvis flest mulig vil oppfatte som fornuftig.

Det oppfordres, som et minimum, til å bruke malen for de lovpålagte tjenestene og de områdene hvor publikum må søke om å få utført eller motta en tjeneste. Beskrivelsene bør utarbeides og vedlikeholdes av aktuelle fagetater i samarbeid med servicekontoret.

Service-medarbeiderne må ha tilgang til informasjonsressursene i alle etater som har lagt tjenester til kontoret. Ved hjelp av et intranett kan det etableres en effektiv informasjonsflyt mellom fagetatene og servicemedarbeiderne, og det kan sikres at medarbeiderne til enhver tid har tilgang til rett informasjon til rett tid for å utøve tjenestene.

Tjeneste-beskrivelsene på intranettet er et ypperlig utgangspunkt for å speile deler av den samme informasjonen ut på Internett. Mange kommuner har kommet langt, og gir god og lettfattelig informasjon om de enkelte tjenestene ovenfor publikum. Selv om tjenestene på "baksiden" bare langsomt endrer karakter fra manuell til elektronisk saksbehandling, vil tjeneste-beskrivelsene kunne utgjøre en slags "elektronisk førstelinje" mot publikum.

Tjenesteytere som vil ta i bruk malen kan lage enkle løsninger for publisering på intranett og/eller Internett. Hvis det skal lages en systemløsning for tjeneste-beskrivelser må det utarbeides en kravspesifikasjon, og det bør stilles krav til eventuelle leverandører om at de anbefalte feltene tas med i løsningen. Det må da legges vekt på å lage gode grensesnitt for de som skal registrere,

administrere og vedlikeholde informasjonen. Dette gjelder også funksjonalitet og brukergrensesnitt som tilbys publikum via Internett.

2 Innledning

Statskonsult har hovedansvaret for å følge opp arbeidet med servicekontorer i hele landet. Prosjektet *Servicekontorer og brukerrettede inngangsporter* (OSK-prosjektet) gjennomføres på oppdrag for Arbeids- og administrasjonsdepartementet. Arbeidet med å utarbeide en felles mal for tjenestebeskrivelser er gjennomført som et delprosjekt under OSK-prosjektet.

Mer informasjon om OSK-prosjektet og arbeidet med offentlige servicekontorer finnes på www.servicekontorer.no/.

2.1 Bakgrunn og mål

Servicekontorene utfører tjenester på vegne av fagetatene¹, og de er som regel bemannet med en blanding av generalister og spesialister. Service-medarbeiderne må ofte besvare henvendelser og/eller gjennomføre saksbehandling innenfor en rekke ulike fagområder. Dette krever god opplæring, og i tillegg er det nyttig med presise beskrivelser av hva de ulike tjenestene omfatter, hvem som er målgruppe, hvordan saksbehandlingen skal gjennomføres med mer. Det finnes ingen felles mal for tjenestebeskrivelser i allmenn bruk, og mange kommuner og servicekontorer har etterlyst sentrale initiativ.

En felles mal gir muligheter for å:

- bidra til bedre tjenester ovenfor publikum
- tilby publikum en mer ensartet inngang til både statlige, fylkeskommunale og kommunale tjenester
- lage mer likt innhold i de enkelte tjenestebeskrivelser på tvers av kommuner og fylkesgrenser
- gjøre det enklere å utvikle tjenester på tvers av kommuner og fylkesgrenser
- gjøre det enklere å sammenligne tjenester mellom kommuner
- spare ressurser til å utvikle egne maler hos den enkelte tjenesteyter

Målet er primært at malen skal tas i bruk for å beskrive tjenestene som legges ut på de enkelte servicekontorene, men vi vil også oppfordre til bruk av malen for å beskrive alle tjenester i de enkelte fagetatene.

2.2 Om notatet og malen

Notatet presenterer en mal for tjenestebeskrivelser, og gir veiledning for hvordan den kan brukes i praksis.

Notatet ligger fritt tilgjengelig på www.servicekontorer.no.

Det er en fordel å lese notatet i sammenheng med temaheftet *Servicekontorer. Etablering, drift og videreutvikling* (Statskonsult, august 2002). Spesielt kapittel

¹ Ordet fagetat brukes som en fellesbetegnelse på kommunale/fylkeskommunale fagetater og statlige virksomheter.

3 om tjenesteprofil og oppgaver er nyttig når det skal arbeides med tjenestebeskrivelser.

Malen bygger på innhentet informasjon fra rundt 30-40 kommuner, de behov som har kommet fram gjennom LivsIT-prosjektet² og prosjektet Smaalensveven³. Det er mottatt faglige innspill og/eller tekstbidrag fra en rekke personer⁴.

Det er ingen forutsetning for å ta i bruk malen at det utvikles avanserte systemløsninger. Tjenestebeskrivelsene kan f.eks. enkelt publiseres som html-dokumenter på intranett og Internett. Imidlertid er det en fordel på sikt med en systemløsning som forenkler prosessen med registrering, oppdatering og publisering. Notatet inneholder ingen kravspesifikasjon for å lage en systemløsning, og offentlige tjenesteytere som ser dette som aktuelt, bør stille krav til eventuelle systemleverandører om at de anbefalte feltene tas med i løsningen. Notatet har også et kapittel⁵ som omhandler en del punkter det er viktig å ta hensyn til ved utforming av en systemløsning.

² Se 5.3 Tjenestebeskrivelser og LivsIT, side 24.

³ For mer informasjon, se www.smaalensveven.no.

⁴ Ekstern konsulent Astrid Øksenvåg utførte mye av grunnlagsarbeidet med innhenting og bearbeiding av informasjon. Ellers en spesiell takk til Ulf Harry Evensen (prosjektleder for Smaalensveven), Morten Bastrup (serviceleder for Asker servicetorg) og Knut Helland (Kommuneforlaget).

⁵ Se 5.1 Kravspesifikasjon og systemutvikling, side 22.

3 Mal for tjenestebeskrivelser

Formålet med malen er å dekke behovene for å beskrive tjenester i alle servicekontor, uavhengig av om tjenestene er kommunale, fylkeskommunale eller statlige. Dette har ført til en omfattende mal, mens behovene i praksis vil variere ganske mye fra kommune til kommune og i forhold til hvilke tjenester som legges til servicekontorene. Dette vil sannsynligvis gi seg utslag i at en del vil betrakte malen som altfor omfattende. Fordelen er at malen både har tatt hensyn til dagens og fremtidige behov og muligheter, og dermed kan være stabil på lengre sikt.

Generelt vil vi oppfordre til pragmatisk bruk og lokal tilpasning. Det er derfor en forutsetning at det enkelte servicekontor og de involverte fagetater⁶ tar stilling til hvilke felt som er aktuelle for hver enkelt tjeneste. Hvert felt har en beskrivelse som antas å være tilstrekkelig for å vurdere behovet. I tillegg gir kapittel 4 på side 14 veiledning i bruk av malen.

I de tre kolonnene til høyre i malen er det lagt opp til at det kan krysses av for hvilke felter som

- publiseres internt (f.eks. på intranettet) for servicekontoret og fagetatene
- publiseres eksternt (f.eks. på Internett) til publikum og fagetater som eventuelt ikke har tilgang til intranettet
- publiseres både internt og eksternt
- er uaktuelle å benytte.

Rekkefølgen av feltene har forsøkt å ta hensyn til hva som er en logisk rekkefølge ved presentasjon av deler av informasjonen i tjenestebeskrivelsen til publikum. Det er ikke vurdert hva som er hensiktsmessig ved registrering og vedlikehold av informasjonen.

Mange av feltene, spesielt under overskriften *Andre opplysninger*, vil sannsynligvis vurderes som bare aktuelle til internt bruk, men vi har valgt å la dette være opp til brukerne av malen.

⁶ Ordet fagetat brukes som en fellesbetegnelse på kommunale/fylkeskommunale fagetater og statlige virksomheter.

Mal for tjenestebeskrivelser				
Felt	Beskrivelse	Publiseres		
		Internt	Eksternt	Uaktuelt
Om tjenesten				
Navn på tjenesten	Kort, informativ og entydig tittel for tjenesten. Viktig med riktig faguttrykk. Samtidig må tittelen forstås av brukeren. Viktig å kunne søke på alternative formuleringer eller synonymer i stikkordsfeltet (se felt under <i>Andre opplysninger</i>).			
Beskrivelse av tjenesten	Beskrive hovedpoenget, og det brukeren får gjennom tjenesten. Eventuelle faguttrykk bør forklares. Viktig å avgrense tjenesten (som regel tilstrekkelig gjennom feltene <i>Målgruppe</i> og <i>Kriterier/vilkår</i>).			
Målgruppe	Hvem tjenesten er ment for. Dette kan også være en aktuell livssituasjon – hvis LivsIT-kommune, se felt under <i>Andre opplysninger</i> .			
Kriterier/vilkår	Forutsetninger for at tjenesten skal kunne utøves.			
Pris for tjenesten	Gebyrer, avgifter og priser for tjenesten, eventuell lenke/henvisning til prisoversikt.			
Brosjyrer, dokumenter, kart og lignende	Lenker/henvisninger til eventuelle relevante brosjyrer, dokumenter, kart mm.			
Samarbeidspartnere	Informasjon om for eksempel interkommunalt samarbeid, samarbeid mellom ulike forvaltningsnivå, statlige virksomheter, private virksomheter, organisasjoner. Eventuelle behov for å forklare samarbeid på tvers av enhetene i egen organisasjon.			
Beslektede tjenester	Lenker/henvisninger til tjenester som henger sammen med denne, eller tjenester som ofte etterspørres sammen med denne.			
Serviceerklæring eller servicegaranti – hva kan du forvente av tjenesten				
I en del tilfeller vil erklæringen eller garantien gjelde generelt for en rekke tjenester, og det kan da være aktuelt å legge en lenke/henvisning til et samlet dokument som erstatning for de tre feltene under.				
”Vi lover...”	F.eks. når det vil bli tatt kontakt med søkeren, videre oppfølging mm.			
”For at vi skal kunne oppfylle dette...”	F.eks. krav til søkeren om utfylling av søknad, nødvendige vedlegg mm.			
”Dersom vi ikke innfrir...”	Muligheter for forbedringer, konsekvenser, reduksjon i pris mm. Lenke/henvisning til en eventuell intern rutine for håndtering.			
Lover og retningslinjer				
Gjeldende lov og regelverk	Informasjon om lovtekst/hjemmelsgrunnlag, lenker/henvisninger til Lovdata, rundskriv fra dep., lokale regler, forskrifter mm. Hvis LivsIT-kommune, se felt under overskriften <i>Andre opplysninger</i> .			
Lovpraksis	Lovpraksis (presedens) i andre tilsvarende saker, eventuelle lenker/henvisninger til dokumenter.			
Om søknadsprosessen				
Veiledning - hvordan få utført eller motta tjenesten	Hvordan søkeren går fram for å skaffe seg tjenesten, f.eks. om det er mulig å få hjelp til utfylling. Hvis nødvendig, ytterligere beskrivelse av tjenesten og hva den innebærer. Viktig å skille mellom informasjon på feltene <i>Beskrivelse av tjenesten</i> , <i>Veiledning</i> og <i>Søknadsbehandling</i> .			
Søknadsskjema	Informasjon og eventuelle lenker/henvisninger til aktuelle skjema. Hvis LivsIT-kommune, se felt under <i>Andre opplysninger</i> .			

Mal for tjenestebeskrivelser				
Felt	Beskrivelse	Publiseres		
		Internt	Eksternt	Uaktuelt
Vedlegg	Krav til eventuelle nødvendige vedlegg som må følge søknaden.			
Søknadsfrist	Frist/tidspunkt for innlevering av søknad. Informasjon om eventuell ekstra/flere søknadsrunder.			
Søknaden sendes til	Navn på kommune, behandlende enhet, postadresse. Aktuell informasjon hentes fra relevante felt under <i>Kontaktinformasjon</i> for å unngå dobbeltlagring.			
Søknadsbehandling	Hva skjer med søknaden/henvendelsen – hvor skal den behandles, avgjørelsesmyndighet, hva servicekontoret utfører/avgjør mm.			
Saksbehandlingstid	Orientering om saksbehandlingstid, eventuelt estimert tid.			
Klagemulighet	Vilkår for å klage, frister, klageinstans, hvordan klage – saksgang ved klage, eventuell lenke/henvisning til klageskjema mm.			
Merknader	Andre opplysninger/viktig å merke seg.			
Språk	Språk/målform brukeren ønsker på tjenestebeskrivelsen.			
Kontaktinformasjon				
Kontakt oss	Kontaktinformasjon for publikum til f.eks. servicekontoret eller kontaktperson i behandlende avdeling. <i>Aktuell informasjon hentes fra relevante felt for å unngå dobbeltlagring.</i>			
Ansvarlig enhet	Navn på enhet.			
Informasjon om enheten	Beskrivelse av enhet, eventuelt lenke til hjemmeside.			
Ansvarlig leder	Navn på ansvarlig leder (med kontaktinformasjon).			
Avdeling	Navn på behandlende avdeling (nivå under ansvarlig enhet i organisasjonsstrukturen).			
Kontaktperson/saksbehandler (1-n) i avdeling/enhet	Mulighet for å legge inn kontaktinformasjon, f.eks. navn, tlf, e-postadresse, på flere kontaktpersoner.			
Telefon	Telefonnr. til enhet.			
Telefaks	Telefaksnr. til enhet.			
E-postadresse	E-postadresse til enhet.			
Nettadresse	Adresse til eventuell hjemmeside til enhet.			
Postadresse	Postadresse til enhet.			
Besøksadresse	Besøksadresse til enhet.			
Kartreferanse	Referanse til kart for lokalisering via Internett (kartkoordinater).			
Åpningstid	Åpningstid for besøkende til enheten.			
Andre opplysninger				
Dato opprettet	Dato tjenestebeskrivelsen ble opprettet.			
Ajouransvarlig	Navn på person som er ansvarlig for å ajourføre beskrivelsen.			
Dato oppdatert	Dato for siste oppdatering av tjenestebeskrivelsen.			
Publiseringsdato	Dato tjenestebeskrivelsen skal publiseres.			
Gyldighet fra-til	Dato som angir i hvilken periode tjenestebeskrivelsen er gyldig (holdbarhetsdato).			
Intern saksgang	Beskrivelse av den interne saksbehandlingen og hvem som til enhver tid er ansvarlig, lenke/henvisning til eventuell rutine/prosedyre eller til et eventuelt saksbehandlingssystem.			
Interne opplysninger	Viktig informasjon angående behandling/tildeling av tjenesten. Dette kan f.eks. være nyttig informasjon til saksbehandler knyttet til behandling av denne typen saker.			
Servicekontorets ansvar	Hvilket ansvar servicekontoret har ved forberedelse til søknad/søknadsbehandling/tildeling. Eventuell lenke/henvisning til			

Mal for tjenestebeskrivelser				
Felt	Beskrivelse	Publiseres		
		Internt	Eksternt	Uaktuelt
	en samarbeidsavtale, serviceleveranseavtale e.l. mellom fagetaten og servicekontoret om oppgavefordeling, plikter, ansvar, kostnadsfordeling mm.			
Stikkord	Mulighet for å legge på egne stikkord, synonymer og utfyllende begreper. Dette er f.eks. viktig hvis en bruker søker på nettet for å finne en bestemt tjeneste.			
Livssituasjon⁷	Henvvisning til LivsIT, LivsITs fremmednøkkel, navn på situasjon og eventuelt grupperingselement.			
Tjeneste-id	En unik nøkkel for å identifisere den enkelte tjeneste.			
Organisasjonsnummer	Nummer som muliggjør henting av opplysninger fra Bedrifts- og foretaksregisteret. Her er det mange felter som kan legges automatisk inn i tjenestebeskrivelsen (adresser med mer).			
Kommunennummer	Bør benyttes der flere kommuner har tjenestebeskrivelser i felles katalog. Brukes for å lokalisere og søke opp tjenester på tvers av forvaltningsnivåer som kan fås i en kommune.			
KOSTRA⁸-id	KOSTRA-id gjør det mulig å identifisere den samme tjenesten fra kommune til kommune. Mange kommuner vil for enkelte tjenester ha samlende tjenestebeskrivelser for flere deltjenester, mens andre kommuner vil dele opp de enkelte tjenester i egne tjenestebeskrivelser – dette er det viktig at KOSTRA-nummereringen kan håndtere.			
STATS-id	Det bør legges inn et lignende identifiserende nummer som KOSTRA-id for de statlige tjenestene.			
Frie felt 1-n	Felt for å dekke lokale og framtidige behov (antallet må avgjøres av eventuelle systemleverandører og oppdragsgivere i fellesskap).			

⁷ Feltet er satt av for at fremtidige tjenestebeskrivelser skal kunne tilknyttes LivsIT dersom dette blir en landsomfattende operativ tjeneste. Punkt 5.3, side 24 vurderer sammenhengen mellom tjenestebeskrivelser og LivsIT. For mer informasjon om LivsIT, se <http://www.livsit.info>.

⁸ For informasjon om KOSTRA, se: <http://odin.dep.no/krd/norsk/kommune/kostra/>
<http://www.ks.no/File.asp?File=Internettokumenter/InternettHTML-filer/Prosjekter/pilotprosjekt.html>
<http://www.ks.no/File.asp?File=Internettokumenter/InternettHTML-filer/Prosjekter/utfordring.html>.

4 Veiledning i bruk av malen

En viktig suksessfaktor for servicekontorene er et tjenestetilbud som imøtekommer det publikum etterspør.⁹ Servicemedarbeiderne må ofte besvare henvendelser og gjennomføre saksbehandling innenfor en rekke ulike fagområder, og det er behov for gode beskrivelser av de ulike tjenestene. Ved å ta i bruk malen kan det i langt større grad enn tidligere sikres en mer ensartet måte å beskrive tjenestene på. Det er alltid behov for grundig opplæring, men tjenestebeskrivelsene kan gjøre opplæringen enklere og kanskje bidra til en bedre utøvelse av tjenestene.

Kapittelet forsøker innledningsvis å avklare begrepsbruken i forbindelse med tjenestebeskrivelser, ser videre på konkret anvendelse, tar for seg interne og eksterne behov og muligheter, og avslutter med å gi noen eksempler på hvordan kommunale og statlige etater har valgt å presentere sine tilbud på Internett.

4.1 Definisjon av begreper

I fagetatene¹⁰ og servicekontorene er det ofte forskjellig begrepsbruk og oppfatning knyttet til hva som er tjenester, rutiner, serviceerklæringer, serviceleveranseavtaler mm. Resultatet er ulike definisjoner på hva som er tjenester – en rutine eller en prosedyre i en kommune kan opptre som en tjeneste i en annen. Dette illustreres også av at antall tjenester varierer fra om lag 200 til 1000 fra kommune til kommune.

Det er en stor fordel om offentlige tjenesteytere benytter begrepene på samme måte, og vårt håp er at veiledningen kan sette en standard som flest mulig vil oppfatte som fornuftig.

4.1.1 Hva er en tjenestebeskrivelse

Vi bruker ordet tjenestebeskrivelse som en fellesbetegnelse for å beskrive de enkelte tjenester som utføres i all offentlig regi. Tjenestebeskrivelsene er forståelige og utfyllende beskrivelser av tjenester for veiledning av borgere og ansatte, og skal sikre en enhetlig forståelse for hva den enkelte tjeneste inneholder. Beskrivelsene kan for eksempel gi informasjon om hva tjenesten består av, hvem som er målgruppe, hva målgruppen kan forvente, hva målgruppen må gjøre for å oppnå tjenesten, søknadsskjema, intern og ekstern saksgang, priser, kontaktinformasjon, ansvarlig saksbehandler mm.

Det er viktig å foreta en avgrensning av hva som er en *tjeneste*. Vårt forslag er at det er de *lovpålagte*¹¹ tjenestene og de områdene hvor det må *søkes* om å få utført eller motta en tjeneste.

⁹ Det kan være nyttig å lese temaheftet *Servicekontorer. Etablering, drift og videreutvikling* (Statskonsult, august 2002) når det arbeides med tjenestebeskrivelsene, spesielt kapittel 3 *Tjenesteprofil og oppgaver*.

¹⁰ Ordet fagetat brukes som en fellesbetegnelse på kommunale/fylkeskommunale fagetater og statlige virksomheter.

¹¹ Tjenester som har sitt hjemmelsgrunnlag i lover eller forskrifter.

4.1.2 Hva er en serviceerklæring eller -garanti

Serviceerklæringer¹² kan betegnes som en slags ”varefakta” på offentlige tjenester. En serviceerklæring skal på en konkret og kortfattet måte gi brukerne informasjon om hva man kan forvente av tjenesten. Dette kan for eksempel gjelde rettigheter og plikter, innsyns- og klagemuligheter og saksbehandlingstider.

I statsforvaltningen er det et mål at alle virksomheter skal utarbeide serviceerklæringer, og også i kommunesammenheng øker bruken av dette.

I en del offentlige virksomheter har de begynt med servicegarantier knyttet til tjenestene. Erklæringer blir lett uforpliktende ord og vendinger. Garantier som for eksempel har økonomiske konsekvenser når tjenesteyter ikke innfrir, vil sannsynligvis føre til langt mer iherdig innsats for å innfri løftene.

Innholdet i serviceerklæringene eller –garantiene kan være delvis sammenfallende med deler av tjenestebeskrivelsene, og noen har valgt å sette likhetstegn. I dette notatet har vi valgt å innarbeide serviceerklæringer eller –garantier som en delmengde, som felter, i malen for tjenestebeskrivelser. Hvis det er en generell serviceerklæring eller –garanti som gjelder felles for flere tjenester, kan det gis en lenke eller henvisning til dokumentet. Hvis det er en spesifikk erklæring eller garanti for én bestemt tjeneste, kan det for eksempel avgrenses slik som i malen til feltene:

- ”Vi lover...”
- ”For at vi skal kunne oppfylle dette...”
- ”Dersom vi ikke innfrir...”.

Etter vårt syn er det mest ryddig å legge inn feltene som en del av tjenestebeskrivelsen for å hindre unødvendig overlappning og dobbeltregistrering av informasjonen.

4.1.3 Hva er en samarbeidsavtale

Samarbeidsavtaler (også kalt serviceleveranseavtaler) er avtaler mellom fagetatene og servicekontoret om oppgavefordeling, plikter, ansvar, fordeling av kostnader med mer. Avtalene bør være formelle og forpliktende.

Temaheftet *Servicekontorer. Etablering, drift og videreutvikling* (Statskonsult, august 2002), har et forslag til hva en slik avtale bør inneholde. I samarbeid med blant annet Sentralt samarbeidsforum for OSK og Forum for offentlige servicekontorer, vil det bli utarbeidet en egen mal for samarbeidsavtaler.

4.2 Intern og ekstern anvendelse av tjenestebeskrivelser

Det oppfordres, som et minimum, til å bruke malen for tjenestebeskrivelser for de *lovpålagte* tjenestene og de områdene hvor det må *søkes* om å få utført eller motta en tjeneste. I tillegg kan det også være nyttig å benytte malen for de

¹² For mer informasjon, se temaheftet *Ytelsesdeklarasjoner. Varefakta på offentlige tjenester* (Statskonsult, 1997).

områdene hvor det bare gis ren informasjon, eller for eventuelle interne tjenester.

I punktene 4.2.1 og 4.2.2 skisseres hvordan tjenestebeskrivelser både kan være et nyttig verktøy internt i virksomhetene via et intranett og eksternt mot publikum via Internett. Beskrivelsene bør utarbeides og vedlikeholdes av fagetatene, fordi det er de som sitter med nødvendig kompetanse, og kan følge utviklingen innenfor et saksområde. Det er viktig å innarbeide faste rutiner for vedlikehold slik at det kan sikres at informasjonen er oppdatert til enhver tid.

Det understrekes at det for hver enkelt tjeneste må tas stilling til hvilke felter som skal benyttes, og hva som bør publiseres internt og eksternt. Det anbefales å samarbeide med servicekontoret i dette arbeidet, siden servicemedarbeiderne skal benytte tjenestebeskrivelsene i praksis, og sannsynligvis kan bidra i forhold til hva som er nyttig å presentere for publikum.

Det må også tas stilling til hvordan tjenestebeskrivelsene skal publiseres:

- Tjenestebeskrivelsene kan legges ut som enkle web-dokumenter
- Det kan tas i bruk et standard publiseringsverktøy (her finnes det mange på markedet).
- Det kan tas i bruk eller utvikles en egen systemløsning (her finnes det flere på markedet, og som kanskje kan videreutvikles i samsvar med malen).

Alternativene må vurderes ut fra flere forhold. Fagetatene og servicekontorene kan komme raskt i gang ved å legge ut beskrivelsene som dokumenter. Og et publiseringsverktøy kan forenkle arbeidet betraktelig. På sikt bør det imidlertid vurderes å bruke en systemløsning for å lette arbeidet med registrering, oppdatering og publisering. Notatet inneholder ingen kravspesifikasjon for å lage en systemløsning, og offentlige tjenesteytere som ser dette som aktuelt, bør stille krav til eventuelle systemleverandører om at de anbefalte feltene tas med i løsningen. Notatet har også et kapittel¹³ som omhandler en del punkter det er viktig å ta hensyn til ved utforming av en systemløsning.

4.2.1 Intern informasjonsflyt og saksbehandling

Et servicekontor er avhengig av en velfungerende informasjonsflyt både internt i servicekontoret og mellom fagetatene og servicemedarbeiderne.

Medarbeiderne må ha tilgang til informasjonsressursene i alle etater som har lagt tjenester til kontoret, uavhengig av om tjenestene er statlige, kommunale eller fylkeskommunale. I hvilken grad medarbeiderne har behov for direkte tilgang til etatenes fagsystemer, avhenger av hvor langt opp på tjenestetrappa¹⁴ tjenestene skal utøves.

Ved å legge de forskjellige tjenestebeskrivelsene tilgjengelige på et intranett, vil man kunne få en effektiv, og ikke minst riktig, informasjonsflyt mellom fagetatene og servicemedarbeiderne. Med gode rutiner og innebygde mekanismer knyttet til tjenestebeskrivelsene, som for eksempel

¹³ Se 5.1 Kravspesifikasjon og systemutvikling, side 22.

¹⁴ For mer informasjon om *tjenestetrappa*, se temaheftet *Servicekontorer. Etablering, drift og videreutvikling* (Statskonsult, august 2002).

”holdbarhetsdato”¹⁵ som varsler den ansvarlige når informasjonen er foreldet, kan man sikre at de ansatte til enhver tid har tilgang til rett informasjon til rett tid for å få utført de enkelte tjenestene.

En del tjenester vil være så kompliserte at det kan være hensiktsmessig med egne rutiner eller prosedyrer for å beskrive den interne saksbehandlingen i detalj for servicemedarbeiderne. Det kan da være aktuelt med en lenke fra tjenestebeskrivelsen¹⁶ til rutinen/prosedyren, eller til et eventuelt saksbehandlingssystem.

4.2.2 Informasjon og tjenester ut til publikum

Det er ikke en forutsetning at tjenestebeskrivelsene først legges ut på et intranett, men det kan være en fordel å sikre seg at det fungerer internt før deler av informasjonen publiseres eksternt på Internett.¹⁷

Mange kommuner har kommet langt, og gir god og lettfattelig informasjon om de enkelte tjenestene via Internett. I sin enkleste form vil en samling av beskrivende informasjon om tjenestene ikke ha konsekvenser for datasikkerhet eller personvern. Det vil gi bedre informasjon til den delen av innbyggerne som bruker Internett, og kanskje føre til noe færre henvendelser på telefon og ved personlig oppmøte.

I stor grad vil det enkelte servicekontor være prisgitt planene til samarbeidspartnerne når det gjelder utvikling av mer avanserte nettbaserte tjenester. Men også i denne sammenhengen kan tjenestebeskrivelsene spille en sentral rolle. Selv om tjenestene på ”baksiden” bare langsomt endrer karakter fra manuell til elektronisk saksbehandling, vil tjenestebeskrivelsene i mellomtiden kunne utgjøre et stabilt element, en slags ”elektronisk førstelinje” mot publikum. I første omgang vil kanskje en lenke i en tjenestebeskrivelse føre til at brukeren får lastet ned et søknadsskjema som deretter må skrives ut, fylles ut manuelt og sendes i posten. På sikt vil kanskje den samme lenken føre til et interaktivt skjema med direkte kommunikasjon med tjenesteayerens databaseløsning.

IKT er et verktøy som kan brukes til å forenkle eller forbedre interne arbeidsprosesser uten at det nødvendigvis fører til merkbare fordeler for brukerne. Men teknologien gir også store muligheter for å tilby helt nye tjenester eller tjenester tilbudt på en ny måte. En pappa som mottar avslag på søknaden om barnehageplass, bryr seg lite om brevet er skrevet ved hjelp av tekstbehandling. Det er sannsynligvis også en mager trøst å få tilsendt brevet raskere ved hjelp av e-post. Hvis han derimot finner en nettbasert tjeneste, kan det allikevel bety en bedre tjeneste enn tidligere. Hvis tjenesten samtidig er fullt integrert med kommunens saksbehandlingssystem, kan det også gi en betydelig ressursbesparelse internt i kommunen. Det gir ikke flere barnehageplasser, men det kan forenkle søknadsprosessen både internt og eksternt, og gi mer og bedre informasjon og større forutsigbarhet underveis mot det endelige vedtaket.

¹⁵ Se feltet *Gyldighet fra-til* under *Andre opplysninger* i malen.

¹⁶ Se feltet *Intern saksgang* under *Andre opplysninger* i malen.

¹⁷ Det er viktig at informasjonen lagres og oppdateres bare ett sted – dobbeltlagring vil alltid føre til versjonsproblematikk.

Brukervennlige nettbaserte tjenester kan utgjøre et godt supplement til de ordinære måtene å tilby tjenester på.

4.3 Eksempler på tjenestebeskrivelser på Internett

Det er mange ulike måter å presentere informasjon og tjenester til publikum. Vi presenterer her et utvalg lenker til kommunale og statlige nettsteder som viser noe av mangfoldet. Det gis også et par eksempler på skjermbilder. Kanskje kan eksemplene gi inspirasjon i forhold til egne planer.

Det understrekes for ordens skyld at malen som sådan ikke gir noen begrensninger i forhold til hvordan en etat ønsker å presentere sine tilbud. Informasjonen fra de ulike feltene i tjenestebeskrivelsene kan grupperes og sammenstilles etter eget ønske.

4.3.1 Lenker

www.ullensaker.kommune.no

www.asker.kommune.no

www.oppdal.kommune.no

www.hamar.kommune.no

www.ovre-eiker.kommune.no

www.trygdeetaten.no

www.aetat.no

www.skatteetaten.no

www.vegvesen.no

www.politi.no

www.fylkesmannen.no

www.byggesak.com

4.3.2 Skjermbilder

Her har vi valgt to eksempler, ett skjermbilde fra Ullensaker kommune og ett fra en mal de tester ut i blant annet Askim kommune gjennom prosjektet Smaalensveven¹⁸:

¹⁸ For nærmere informasjon, se www.smaalensveven.no.

Tjenester fra A til Å - Ullensaker kommune - Microsoft Internet Explorer

Ullensaker kommune

ORDFØRER REDAKTØR SERVICETORGET BIBLIOTEK KING ULLSOKNINGEN KULTURHUS

Tjenester fra A til Å

Byggesak - Melding om mindre byggearbeid på boligeiendom [Skriv ut](#)

Generell beskrivelse:
Tiltaket må være i overensstemmelse med bygningslovgivningen. Dersom det kommer protester fra varslet nabo, må saken behandles som vanlig søknad om tillatelse. Dersom tiltaket betinger dispensasjon fra plan, lov eller forskrift kan denne behandles særskilt før meldingen sendes kommunen. I motsatt fall må søknaden behandles som søknad om tillatelse.

Lowverk / hjemmel / vedtak: Plan- og bygningslovens [§ 86a](#) og § 2 i forskrift om saksbehandling og kontroll.

Saksgang:
Som mindre byggearbeid på boligeiendom er:
En frittliggende bygning med samlet brutto areal og bebygd areal på inntil 50 m² og ikke over 1 etasje. Bygningen kan ha kjeller. Bygningen kan ikke brukes til beboelse eller næringsdrift.
Ett enkelt tilbygg med samlet bruttoareal og bebygd areal på inntil 30 m². Tilbygget kan ha kjeller. I følge teknisk forskrift er det å anse som kjeller dersom himlingen er mindre enn 1,5 m over planert terrengs gjennomsnittsnivå rundt bygningen.
Tilbygget kan ikke inneholde våtrom. Med våtrom menes i denne sammenheng bad og vaskerom og

Ullensaker kommune, Rådhuset, Furusetgt. 12, pb. A, 2051 JESSHEIM, tlf 63928000, fax: 63928001

Internett



Veiviser: [Kommunens hovedside](#) – [Tjenester](#) –
[Tjenestebeskrivelser](#) –
[Funksjonshemmede - hjelpemidler](#)

Søk etter
tjeneste:

Start søk

Beslektede
tjenester:

[Tjeneste 1](#)

[Tjeneste 2](#)

[Tjeneste 3](#)

[Skriv ut](#)

[Tips en
venn](#)

[Abonner på
siden](#)

Tekniske hjelpemidler for funksjonshemmede, varig behov

Beskrivelse av tjenesten:

(I original fil var det her et bilde av en rullestol – fjernet i dette dokumentet av hensyn til filas størrelse)

Du kan få låne tekniske hjelpemidler dersom du har varig nedsatt funksjonsevne som det hindrer deg i å delta i dagliglivets gjøremål. Med varig mener vi at du ikke kan vente å bli funksjonsfrisk i løpet av 2 år.

Dersom du har midlertidig behov for tekniske hjelpemidler kan du få låne eller leie dette fra kommunen.

Hvor får du tjenesten:

[Servicetorget i Askim](#) –
Rådhuset, Kirkegt 1, Første etasje. [Kart](#)

Søknadsfrist:

Søknader behandles fortløpende

Kriterier og vilkår for tjenesten:

Varig funksjonshemming mer enn 2 år eller en diagnose som vanligvis gir et varig behov.
Om ansvar og plikter les baksiden av søknadsskjemaet.

Hva kan du forvente av tjenesten:

[Serviceerklæring for Trygdetetaten i Østfold](#)

Relevante brosjyrer, dokumenter, kart:

[Brosjyre over hjelpemidler](#)

[Database over hjelpemidler](#)

Mer om
tjenesten:

[Generelt](#)

[Kontakt oss](#)

[Lov og
retningslinjer](#)

[Søknad](#)

[Veiledning](#)

[Skjema](#)

[Vedlegg](#)

[Behandling](#)

[Klage](#)

Abonner [Tips en venn](#)

Dette nettstedet eies og drives av Askim kommune, Telefon 69 81 91 00,
Telefax 69 88 06 50

Postadresse: Postboks C, 1801 Askim

Ansvarlig redaktør: Rådmann Unni Skaar Jahren - [Redaktører](#)

Webmaster: ErgoSolutions



5 Vedlegg

5.1 Kravspesifikasjon og systemutvikling

Vi vil igjen understreke at det ikke er noen forutsetning for å ta malen i bruk at det utvikles en egen systemløsning. Hvis det er aktuelt, så er det nødvendig med et grundig arbeid i utvikling av kravspesifikasjon og system. Vi vil her bare nevne noen faktorer det er viktig å ta hensyn til:

- Det er viktig at det stilles krav til leverandørene om at anbefalte felt i malen er med i det systemet som leveres.
- Ansvaret for vedlikehold av tjenestebeskrivelsene må legges til fagansvarlige enheter. Dette er en absolutt forutsetning for å sikre at informasjonen er oppdatert til enhver tid.
- Det må legges stor vekt på brukergrensesnitt og funksjonalitet for alle brukergrupper, både for de som har ansvar for registrering og oppdatering, brukerne i servicekontoret (servicemedarbeiderne) og publikum. Det må blant annet være et absolutt krav at felt som ikke inneholder informasjon skjules for bruker, informasjon av mindre betydning bør ligge et nivå ned – det vil si at man aktivt bør åpne et felt om man har behov for mer informasjon med mer.
- Det må tas stilling til gruppering av felt, merking av hvilke felt de enkelte brukergruppene bør se, nødvendige ID-nr., hva som bør ligge i separate tabeller, type felt (tekst, numerisk, lengde etc.), fordelene med å merke alle felt med Timestamp (holdbarhet), hva som er DublinCore¹⁹ felter osv.
- Det er viktig at databasen for tjenestebeskrivelser med innhold er søkbar ved hjelp av "site search".
- Metadata²⁰, med bruk av "Dublin core" (DC) som standard bør vurderes knyttet opp mot tjenesten for å gjøre denne lett søkbar. Under forutsetning av at søkemotorene søker etter DC-elementer, vil det være mulig å raskt søke på tilsvarende tjenester i andre kommuner.

¹⁹ Et spesielt format som det ofres mye oppmerksomhet på er **Dublin Core**. (Oppkalt etter Dublin, Ohio, hvor OCLC og NCSA i mars 1995 arrangerte et seminar hvor dette formatet ble pønsket ut). "Core" henspeiler på at dette skal være et kjernesett av beskrivelselementer. Tanken er at formatet skal kunne utvides med flere elementer for spesielle behov. Det har vært en detaljert diskusjon om detaljene i formatet, hvilke elementer som skal være med, hva de skal hete osv. Det er nå forhåpentligvis kommet til noenlunde enighet om hovedpunktene. For mer informasjon, se <http://www.bibsys.no/BDB/metadatal/>, eller <http://www.dublincore.no/>.

²⁰ Metadata betyr "data om data". Tradisjonell katalogisering slik den utføres i bibliotekene er et eksempel på bruk av metadata. En av hovedhensiktene med å registrere metadata (Katalogposter, Bibliografiske beskrivelser o.l.) er å være et hjelpemiddel for gjenfinning. Dette skjer typisk ved at det lages søkeindekser på grunnlag av innholdet i metadatapostene.

5.2 Sentral database for tjenestebeskrivelser

I løpet av 2002 vil det i prosjektet www.smaalensveven.no bli forsøkt satt i gang en pilot for uttesting av en sentral database for tjenestebeskrivelser med utgangspunkt i felles mal.

I pilotforsøket vil det bli forsøkt å bygge opp en tjenstedatabase (en mal) som inneholder alle typiske tjenester i en kommune hvor kommunene selv plukker de tjenester de ønsker. Målet er at alle lenker til sentral statlig informasjon, for eksempel enkeltavsnitt i lover og forskrifter, vil bli vedlikeholdt sentralt, og det vil sikre rask og riktig oppdatering når det skjer endringer.

Sett fra OSK-prosjektets side vurderes forsøket som svært interessant; hvis prosjektet lykkes med dette, kan det på sikt gi et tilbud til hele landet og dermed føre til et bredt gjennomslag for bruk av malen.

I pilotforsøket vil det også testes ut muligheten for å prøve ut funksjonalitet på en LivsIT-portal sammen med tjenestebeskrivelser. Spesielt vil funksjonalitet for sentralt og lokalt vedlikehold av tjenestebeskrivelsene utprøves. Den sentrale databasen for tjenestebeskrivelser skal kunne levere data til Internett- og intranettportaler uavhengig av plattform.

5.3 Tjenestebeskrivelser og LivsIT

I dette kapitlet blir utfordringer vedrørende bruken av tjenestebeskrivelser i LivsIT²¹-sammenheng vurdert, men det understrekes samtidig at LivsIT *ikke* er en forutsetning for å ta i bruk malen for tjenestebeskrivelser. Imidlertid er det lagt opp til et eget LivsIT-felt i malen, slik at det for fremtidige tjenestebeskrivelser er satt av plass for tilknytning til LivsIT dersom²² dette blir en landsomfattende operativ tjeneste.

LivsIT-prosjektet har behov for å belyse hvor tjenestebeskrivelsene hører hjemme i det de kaller informasjonsstrukturen. Tjenestebeskrivelsene blir en meget viktig kategori informasjonselementer i LivsIT.

En særlig utfordring er knyttet til det faktum at det har vært vanlig å legge en del pekere til statlige informasjonselementer inne i tjenestebeskrivelsene. Slike pekere kan være lovhenvvisninger, statlige skjema osv. Sannsynligvis er dette gjort fordi tjenestebeskrivelsene hittil har vært det eneste organiserende prinsipp for å samle pekere i kommunale portaler logisk.

LivsIT-prosjektet, som organiserer offentlig informasjon og tjenester på Internett ut i fra livssituasjoner, har som ett av sine mål at det skal være unødvendig for kommunene å vedlikeholde pekere til statlig informasjon selv. Slik informasjon bør tilflyte den kommunale portalen ”automatisk” som en del av en integrert løsning. Dermed kan slike statlige pekere risikere å forekomme dobbelt opp, både som en del av tjenestebeskrivelsen – som kommunene vedlikeholder – og som en del av LivsIT-informasjonen, i form av informasjonselementer knyttet til såkalte grupperingsselementer på hver livssituasjon.²³ LivsIT-prosjektet vil vurdere nærmere og foreslå en løsning på hvordan dette kan løses i praksis.

Til slutt må det understrekes at inntil LivsIT eventuelt blir en operativ tjeneste som er allment tilgjengelig, er det nødvendig at kommuner og statlige etater som ikke er med i LivsIT pilotprosjekt, selv legger inn pekere også til den statlige informasjonen.

²¹ For nærmere informasjon, se www.livs.it.info.

²² Dette avhenger av resultatet av evalueringen av de igangsatte pilotforsøkene.

²³ En problemstilling her er at det foreløpig ikke finnes noe system for å kunne identifisere at vi snakker om samme tjeneste fra kommune til kommune. Kommunene har typisk 250-300 tjenestebeskrivelser, og lov- og forskriftshenvvisningene er ikke til hele loven eller forskriften, men til enkeltparagrafer og avsnitt inne i lovene. Så lenge vi ikke er helt sikre på at vi snakker om samme tjeneste, er det vanskelig å tenke seg en sentral tilordning av pekere uten at kommunen selv er inne i bildet. Derfor er det viktig at dette sees i sammenheng med utviklingen av en sentral database, for eksempel slik de prøver det ut i www.smaalensveven.no (se punkt 5.2, side 23).

REFERANSER

Tittel:	Til tjeneste! Mal for å beskrive publikumsrettede tjenester – for servicekontorer og andre offentlige tjenesteytere
Forfatter(e):	Torbjørn Vinje
Statskonsults notatnummer:	2002:10
Prosjektnummer:	638 09
Prosjektnavn:	Etablere og tilby en felles mal for tjenestebeskrivelser
Prosjektleder:	Torbjørn Vinje
Oppdragsgiver(e):	Arbeids- og administrasjonsdepartementet
Resymé:	<p>Offentlige virksomheter tilbys en felles mal for å beskrive publikumsrettede tjenester. Målgruppen er personer som er involvert i arbeidet med å etablere, drifte eller videreutvikle servicekontorer.</p> <p>Det oppfordres i notatet til å benytte intranett og Internett som kanal for å legge ut og vedlikeholde tjenestebeskrivelsene. Dette vil bidra til enklere informasjonsflyt mellom fagetatene og servicemedarbeiderne, og publikum vil få en felles elektronisk tilgang til offentlige tjenester.</p>
Arbeidsområde:	<input type="checkbox"/> Styring og resultatorientering <input type="checkbox"/> Omstilling og organisasjonsformer <input type="checkbox"/> Informasjonsteknologi <input checked="" type="checkbox"/> Kommunikasjonsutvikling <input type="checkbox"/> Internasjonalisering <input type="checkbox"/> Lederskapsutvikling
Emneord:	Tjeneste, tjenestebeskrivelse, serviceerklæring, servicegaranti, brukerorientering, brukerretting
Dato:	November 2002
Sider:	23
Utgiver:	Statskonsult Postboks 8115 Dep 0032 OSLO

