



DFØ

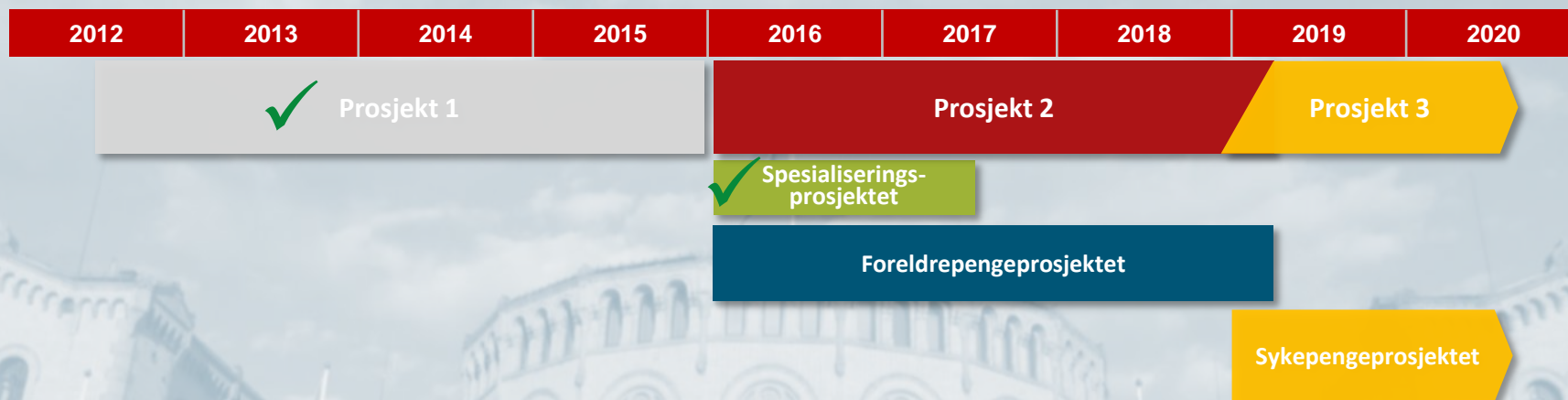
NETTVERK FOR VIRKSOMHETSSTYRING



Foto: NAV/P2

Et program med tre underliggende prosjekter

Stortinget vedtok i 2012 å igangsette **modernisering av IKT-systemene** i Arbeids- og velferdsetaten. Moderniseringen er delt inn i tre påfølgende hovedprosjekter:

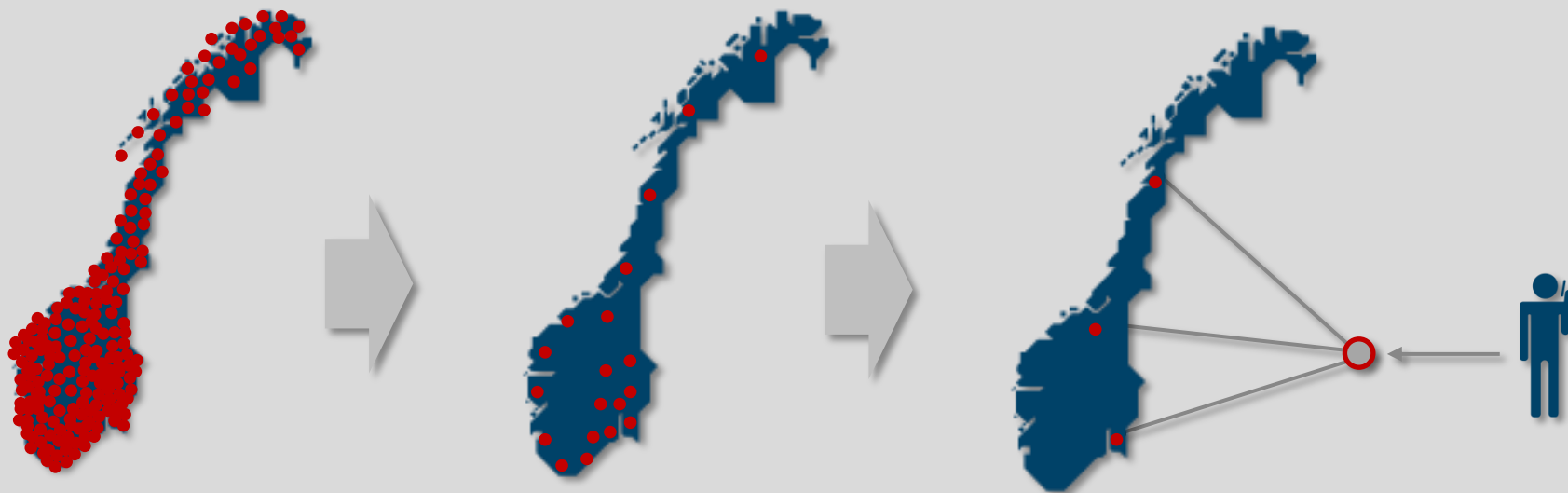


«Prosjekt 2 skal bidra til en pålitelig og effektiv ytelsesforvaltning.

Automatisert saksbehandling gir mer tid til oppfølging for å få flere i arbeid, **selvbetjening** innebærer bedre brukermøter, og en **mer robust ytelsesforvaltning** legger til rette for bedre og likere behandling av NAVs brukere.»

(Samfunns målet til Prosjekt 2 i moderniseringen IKT i Arbeids- og velferdsetaten)

Vi har **spesialisert** for legge til rette for digitalisering og effektivisering



FØR:

- Alle NAV-kontor saksbehandlet
- Så fylkesvis saksbehandling

NÅ:

- Spesialiserte enheter
- Områder behandles på færre enheter

Vi skal levere **gevinster** til samfunnet



BRUKER

- Raskere svar på søknaden
- Eie sin egen sak
- Bedre kvalitet



ARBEIDSGIVER

- Enklere dialog med NAV
- Færre skjema
- Mindre papirarbeid



SAKSBEHANDLERE

- Færre rutineoppgaver og bedre tid til komplekse saker
- Forbedret beslutningsstøtte
- Mer brukervennlig løsning



VEILEDERE

- Færre rutinespørsmål
- Bedre tid til de brukerne som trenger det mest
- All informasjon i én arbeidsflate

Foreldrepengeprosjektet –

- vi digitaliserer og automatiserer for å effektivisere

Digitalisering av brev

saks-
behandlingsløsning

Integrerte løsninger

modernisering

av IKT i Arbeids- og velferdsetaten

AUTOMATISERING

Selv-
betjening
Mange ulike
verdikjeder
Mange
leverandører



BRUKER_
REISE
Likestillings-
politikk

Nye
arbeids-
måter

velferds-
område i
endring

DIGITALISERING

spesialisering

robot

KS1 og
KS2-regime

Parallele
leveranser

Samfunnsøkonomisk løft
Digitalisering av lovverk

Smidig vs. fossefall
treffer mange systemer

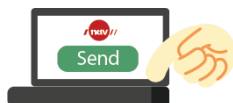
Brukørtest
Politisk prestisje

Foreldrepenger i tall og fakta



Ca. 60 000

fødsler i 2016



Ca. 150 000

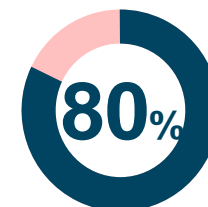
antall foreldrepengesøknader NAV
mottok i 2016

Ca. 25 000

Endringssøknader

Ca. 10 000

Engangstønadssaker



søkte foreldrepenger
digitalt



7 enheter og ca. **200**
saksbehandlere behandler
foreldrepengesøknader



250 000
telefonhenvendelser



50 000
chat

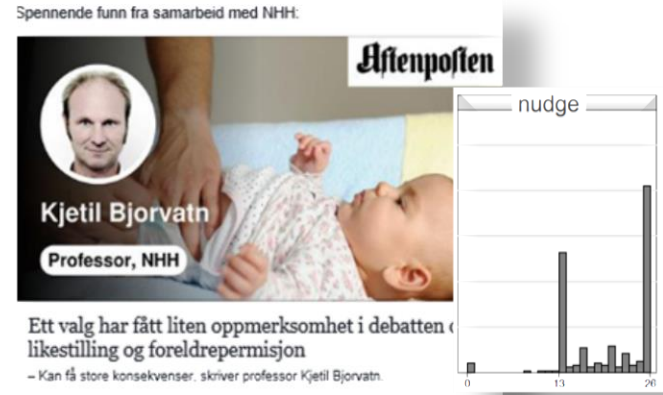


25 000
spørsmål på NAV
foreldrepenger
Facebook

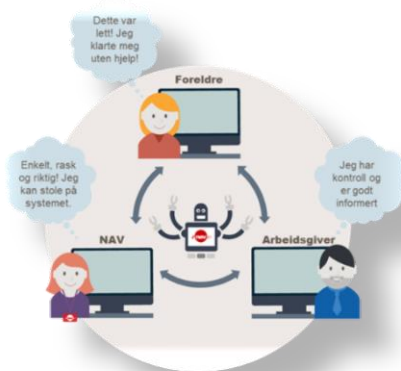
Vi utvikler gode løsninger i tett **samarbeid** med brukerne



Teste underveis i lab



Forskningssamarbeid



Itererer med brukere



Innsikt og brukerreise

Vi **tenker nytt** rundt automatisering - enda bedre og mer effektiv oppgaveutførelse

” Jeg får beskjed om min kompetanse trengs.

SAKSBEHANDLER



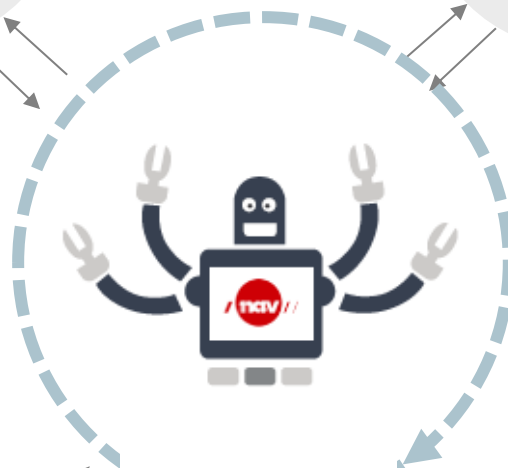
” Jeg får beskjed om min godkjenning er nødvendig.

BESLUTTER

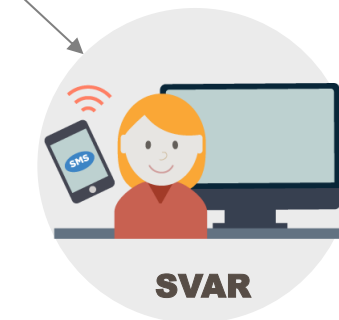


” Jeg prøver til enhver tid å automatisere så mye som mulig.

AUTOMATISK PROSESS



SØKNAD



SVAR

Vi leter løpende etter områder som gir **verdi for brukere og samfunnet**

Digitalt førstevalg
Digitalt enevalg



Kortere og færre brev til brukerne



Færre vedlegg til søknaden



75 % reduksjon av
terminbekreftelser

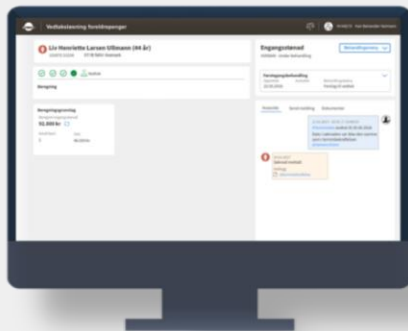
Høy automatisering av
saksbehandlingen



Effektivisering gir oss nye **muligheter**



- Bedre tjenester for foreldre, arbeidsgivere og medarbeidere
- Økt kvalitet på tjenestene
- Økt brukertilfredshet



- Frigjør ressurser til områder som trenger det mest
- Frigjør midler til å få flere folk i arbeid

A person wearing a white cap and sunglasses stands on a cobblestone pier next to a baby stroller. The person is holding a smartphone in one hand and pointing towards the water with the other. The background shows a large body of water and a distant shoreline with buildings and trees under a clear sky.

Har dere noen spørsmål?