Selvbetjening av tjenester

”Elektronisk samhandling mellom bruker og NAV”

HelsIT, Trondheim 23. september 2008

Tron Kallum, Arbeids- og velferdsdirektoratet

Litt fakta om NAV

280 milliarder

1,3 millioner har ytelser fra NAV

17.000 årsverk

Nav-kontorer i alle kommuner i løpet av 2009 (partnerskap kommune og stat).

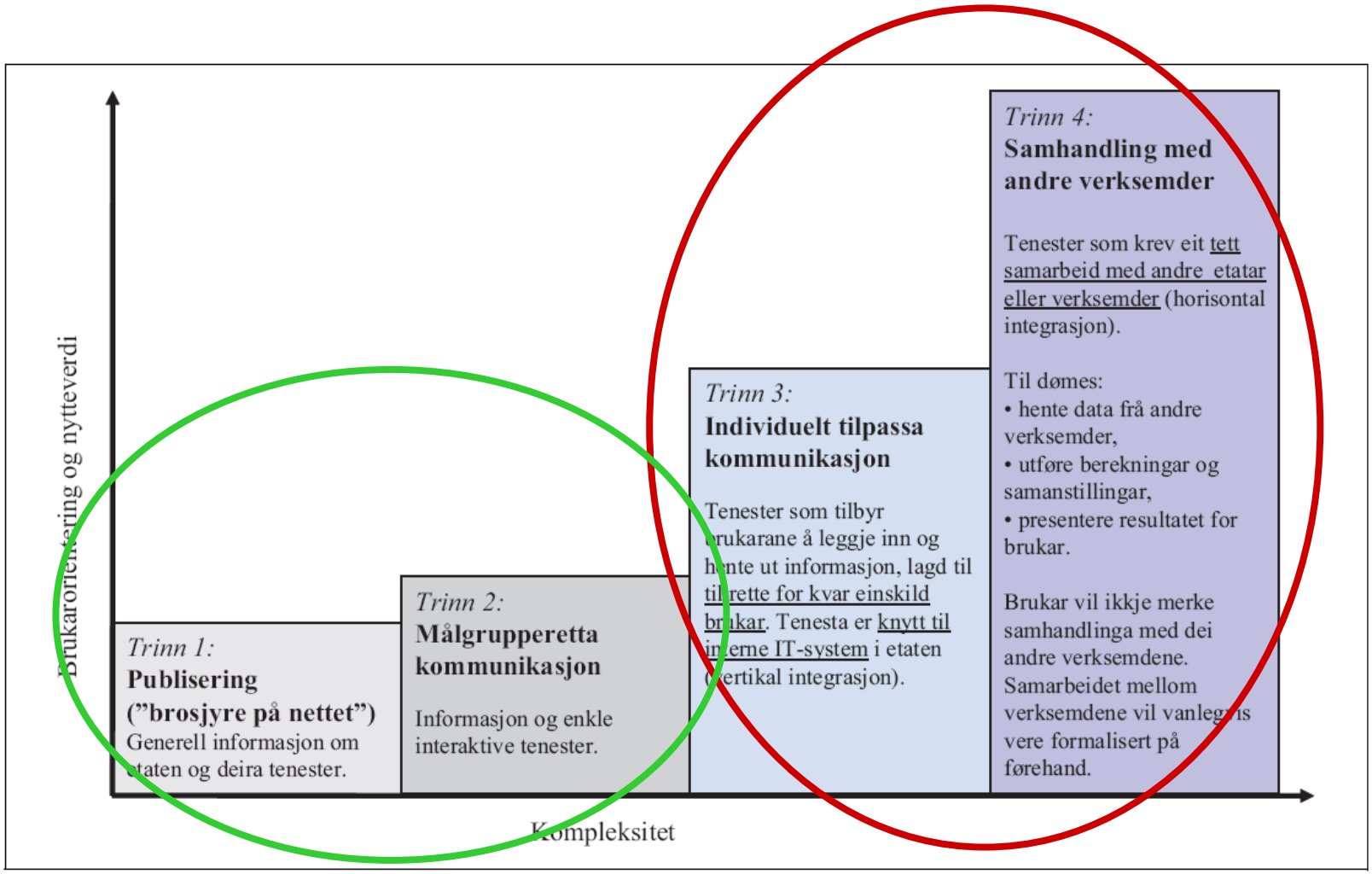
Tre reformer:

1) *NAV-reformen (kommune og stat)*
2) *Pensjonsreformen*
3) *Helsetjenester*

Store omstillingsløp

Spania

Dagens og morgendagens trinn på eForvaltningsstigen (IKT-meldingen)



Status

a) **Generell informasjon.**
   a) NAV.no, **1.1 millioner** brukere pr mnd
   b) NAVs servicetelefon 81033810

b) **Tjenester til enkeltbrukere**
   1) Se min og bytte fastlege, **28.000** oppslag pr mnd, **83%** av totalen bruker nettet
   2) Registrere CV ifm arbeidsledighet, **8.000** pr mnd (**60%**)
   3) Søk på CV, **98.000** pr mnd
   4) Sende inn status som arbeidsledig (grunnlag for utbetaling), **134.000 pr mnd (66%)**
   5) Bestille helsetrygdkort. **36.000** pr mnd via Nav.no (**88%**) og **2.100** stk via SMS tlfnr 26626
   6) Bestille serviceberegning, alderspensjon
   7) Kalkulatorer (bidrag, pensjoner mv)

c) **Tjenester til samarbeidspartnere**
   1) Elektronisk innsending av sykmeldinger og legeerklæringer fra leger. **3,5 millioner** sykemeldinger pr år. **840.000 (24%)** kommer elektronisk via EPJ-systemene (sikkerhetsnivå 4)
   2) Arbeidstakerinformasjon (AA-melding). Totalt kommer **270 000 elektronisk** hvorav **218.000 (75%)** kommer via lønns- og personalsystemer.
   3) Refusjon til arbeidsgiver (sykmeldinger) via Altinn som ”Altut-tjeneste”.
   4) Behandleroppgjør
   5) Filoverføringer til/fra tjenestepensjonsordninger, sykehus, banker, skatteetaten mv
   6) Oversikt over pasienter – sending til fastleger (bort med diskettene)

NAVs IKT-visjon

”IKT gjør DIN hverdag enkel og effektiv ”

NAVs IKT-strategi 2008-2013:

Elektronisk samhandling skal effektivisere prosesser og bedre kvaliteten på tjenester og beslutninger

Strategier:

a) *Elektronisk informasjonsinnsamling og utveksling skal **forenkle og frigjøre tid både for brukerne, samhandlingspartnere og ansatte.***

b) *Elektronisk samhandling skal gjøre det mulig å **realisere økt automatisering og øke kvaliteten** på informasjon, tjenestene og beslutningene.*

c) *Elektroniske løsninger for målgruppene **leger og arbeidsgivere** skal realiseres i perioden.*

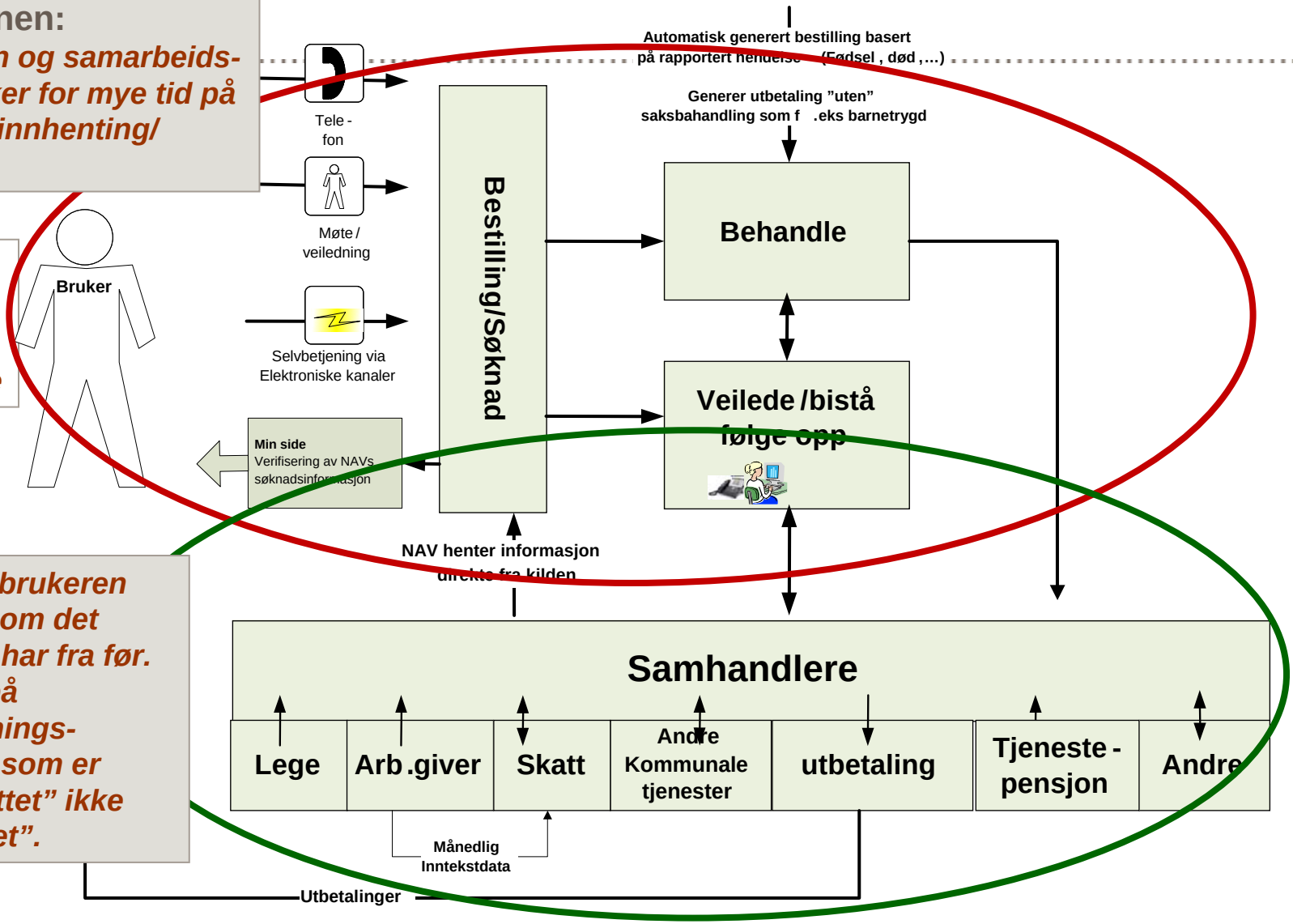
d) *Bruk av **felles offentlige IKT-komponenter** skal alltid vurderes i forhold til egenutviklede/anskaffede komponenter.*

e) *Etaten skal bidra til å etablere **felles elektronisk autentisering og signatur** og å ta denne i bruk.*

Elektronisk samhandling skal effektivisere prosesser og bedre kvaliteten på tjenester og beslutninger

Nå-situasjonen:
Bruker, etaten og samarbeids-partnere bruker for mye tid på informasjonsinnhenting/ utveksling.

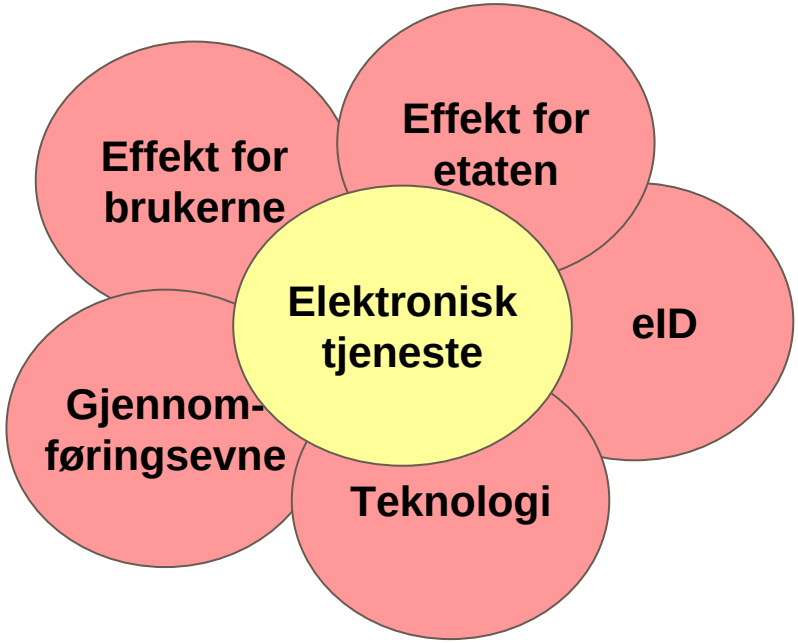
Effektivt for
-Brukeren
-Ansatte
-Samhandlere



1. ***Ikke spør brukeren om info. som det offentlige har fra før.***
2. ***Fokuser på selvbetjenings-løsninger som er "brukerrettet" ikke "etatsrettet".***

Elektronisk samhandling

Rammebetingelser og avhengigheter ved valg av tjenester



Påvirker valg av tjeneste, tjenesteinnhold og tidspunkt for realisering

Elektroniske eksterne tjenester
(trinnvis innføring – produksjon)

Fase III - 2011

Enkeltbruker:
1. Kravskjema bidrag
2. Egenvurdering (nivå 4)
3. Kravskjema sykepenger del D
4. Kravskjema enslige forsørgere
5. Innsyn i dokumenter

Samhandlingspartnere:
6. Barnehageoversikt fra kommuner
7. Utveksling med EU og EØS
8. Lønn- skatt og avgift (LSA), 2012/13

Enveis og toveiskommunikasjon fra brukere, arbeidsgivere, Leger, kommuner og EU/EØS (sikkerhetsnivå 4) Arbeidsprosesser endres i etaten.

Fase II - 2010

Enkeltbruker:
1. Status "min sak"
2. Søknad om medlemskap/fritak
3. Behovsvurdering (tilpasset nivå 3)
4. Kravskjema dagpenger
5. Kravskjema foreldrepenger
6. Kravskjema kontantstøtte
7. Felles Stønadssøknad (eks utdanning, reise)

Samhandlingspartnere:
7. Søknad om medlemskap/fritak arbeidsgiver
8. Samhandling forsikringsbransjen
9. Oppfølgingsplaner arbeidsgiver (nivå 4)

Enveis og toveiskommunikasjon fra brukere (sikkerhetsnivå 3), arbeidsgivere og forsikring (sikkerhetsnivå 4) Arbeidsprosesser endres i etaten.

Fase I - 2009

Enkeltbruker
1. Mine utbetalinger
2. Justere dagens tjenester for økt bruk

Samhandlingspartnere
3. Bestille legeerklæring fra lege
4. Inntektsoppl arbeidsgiverskjema (Altinn I)

Enveis-kommunikasjon fra brukere (sikkerhetsnivå 3)
Toveis-kommunikasjon leger (sikkerhetsnivå 4)
Frigjøre tid uten å endre arbeidsprosesser i etaten
Unngå endringer i Arena og Pensjoner pga andre aktiviteter
Tilrettelegge for høyere sikkerhetsnivå 4 for fase II og III

Oppsummering

- Elektronisk samhandling er en del av NAVs etatsstrategi
- Vi har en rekke tjenester vi vil tilby brukere og samarbeidspartnere de neste 3 årene.
- Forsyning av eID til enkeltbrukere og samarbeidspartnere er den avgjørende faktoren om elektronisk samhandling skal få effekt.

Takk for oppmerksomheten!