



Privat- offentlig samarbeid om digitalisering

Brukerbehov i offentlig sektor

Oslo, 30.9.2016

NAV

- Visjonen til NAV er «Vi gir mennesker muligheter»
- Flere i arbeid og færre på stønad er kjernen i NAVs samfunnsoppdrag.

Digitalisering er et virkemiddel for å løse NAVs samfunnsoppdrag.

NAVs ambisjon for digitalisering er slik:

- *«NAV gir mennesker muligheter ved å utnytte de mulighetene digitalisering gir oss.*
- *Brukere som kan være digitale brukere er det, og de får en god brukeropplevelse med hjelp av selvbetjente, automatiserte og differensierte tjenester for alle NAVs virkemidler. Med brukere menes individer, arbeidsgivere, samhandlere og NAVs egne ansatte.*
- *Alt vi gjør bygger på alt vi vet. Brukere tar bedre beslutninger fordi kunnskap og informasjon som brukere har behov for er lett tilgjengelig digitalt.*
- *Digitale tjenester i NAV utvikles og forvaltes i økende grad med smidige metoder, hvor fag og IT samarbeider godt. Vi legger til rette for eksperimentering og pilotering av nye løsninger og ideer, og har riktig kompetanse til å kunne lede og gjennomføre digitalisering.*
- *Medarbeidere opplever NAV som en attraktiv arbeidsgiver med god systemstøtte i et moderne, mobilt og hensiktsmessig digitalt arbeidsmiljø. Medarbeidere bidrar med kombinert faglig og digital kompetanse. De digitale tjenestene legger til rette for god samhandling mellom brukergrupper.*
- *Digitalisering av NAV skjer ved koordinert utvikling på alle områder - brukeropplevelse, regelverk, organisasjon, kultur, kompetanse, arbeidsprosesser, informasjonsforvaltning og teknologi. Samfunnsøkonomisk nytte legges til grunn for prioritering.*
- *NAV tar en aktiv rolle i digitaliseringen av offentlig forvaltning og i å endre brukeradferd»*

Digitalisering i NAV

- Tilrettelegging for innsyntjenester og selvbetjeningstjenester er bærende for utviklingen mot bedre brukeropplevelse, økt kvalitet og effektiv ressursutnyttelse.
- NAV innhenter opplysninger for å effektivisere ytelser og tjenester via elektronisk samhandling fra ulike kilder:
 - Fødselsendringer, adresseendringer, inntektsopplysninger (a-ordningen)m.v.

Vi gjør det enklere – sammen

- Det er viktig at det er etablert en arena for samhandling mellom det offentlige og det private.
 - Dialog nødvendig for å finne de gode løsningene.
- Ved hjelp av digitalisering og prosessautomatisering kan vi oppnå betydelig effektivisering.
 - Produktiviteten stiger og kvaliteten bedres
- Viktig at denne dialogen videreutvikles slik at nye brukerbehov, virksomhetsbehov, lovkrav og konsekvenser av disse forstås og kommuniseres tidlig nok til at de kan iverksettes uten forsinkelser og/eller merkostnader.
- Viktig at personvern ivaretas

KAR Kunde- og adresseringsregisteret

- Muligheter utover verifisering av tjenesten rett kontohaver (vasking)
- Kan KAR utveksle kontonummer, slik at virksomheter har oppdaterte kontoinformasjon på brukere løpende
 - Vil disse være merket, slik at virksomhetene knyttet mot KAR vil kunne lese direkte hvilken konto som er aktuell for ev. betaling?
- Kan det knyttes opp flere (alle) typer kontoer, slik at virksomhetene kan gjøre bredere og raskere igangsetting av ev. datafangst?

NAV Kontroll og NAV Lønnsgaranti

- Behov for effektiv og sikker kanal for utveksling av informasjon på flere områder (Altinn).
 - Utveksling av transaksjoner i forbindelse med misligheter. Svært viktig for oss med sikte på effektivisering for så vel oss, som for bankene.
 - Innhenting av kontoutskrifter – som vi gjør i stort omfang
 - Utveksling med arbeidsgivere har stor betydning. Ved etterkontroll av utbetalt dagpenger og AAP – som jo er basert på timer – må vi i de aller fleste saker vi kontroller innhente supplerende informasjon om antall arbeidede timer fra arbeidsgivere, da vi må ha dette på ukesbasis ved beregning av ev. feilutbetaling og senere anmeldelse (og A-ordningen har normalt ikke så detaljerte opplysninger).
 - På konkursområdet vil det forenkle saksbehandlingen dersom vi kan kommunisere med bostyrerne i et sikkert system
 - For å kontrollere rettmessigheten av arbeidstakernes krav om lønnsgarantidekning, før og etter vedtak
 - For å ivareta statens økonomiske interesse i konkursboene i regressomgangen, herunder ved personlige konkursbo, ved virksomhetsoverdragelse og ved garantistillelse for boets eventuelle søksmål eller videre drift

Utleggstrekk

- NAV som stønadsutbetaler og arbeidsgiver har behov for rask og sikker henting av utleggstrekk som sendes via Altinn.
 - Fil-basert grensesnitt
 - Kan en robot koble seg på Altinn (via et Virksomhets sertifikat)

Sykeforsikring, Uføreforsikring og Yrkesskadeforsikring

- Er det det behov for å starte dialog rundt utveksling av informasjon, og som ikke går på tvers av personvern hensyn, for å sikre brukernes eller virksomhetenes behov, der det er avhengigheter mellom offentlig og statlige tjenester?
 - Uføre
 - Yrkesskaderefusjoner

Digisyfo

**Vi digitaliserer
sykefraværsoppfølgingen**



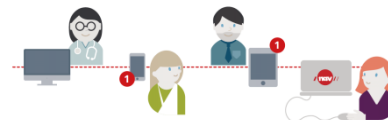
Hensikten med DigiSYFO

- Flere tilbake til jobb etter sykefravær
- Korte ned tiden på sykefraværet
- Øke bruken av gradert sykefravær
- Hindre utstøting fra arbeidslivet
- Forenkle og forbedre dialogen mellom aktørene
- Effektiv informasjonsutveksling
- Støtte oppfølgingsarbeidet på arbeidsplassen
- Øke tilgjengeligheten til NAV og NAVs tjenester

Vi digitaliserer sykefraværsoppfølgingen



Hva har vi gjort frem til nå, og hva planlegger vi videre?



Mai 2016

- Den sykmeldte kan se sykmeldingen på nav.no (levert 12. mai)
- Den sykmeldte mottar generell informasjon langs en tidslinje (levert 16.juni)
- Den sykmeldte mottar varsel og første versjon av tilpasset tidslinje (levert 25. august)
- Den sykmeldte sender sykmeldingen til arbeidsgiveren
- Arbeidsgiveren mottar sykmeldingen i Altinn og returnerer informasjon om nærmeste leder
- NAV-veilederen ser den sykmeldtes tidslinje og informasjon om nærmeste leder
- Den sykmeldte sender egenerklæring til arbeidsgiveren
- Møteinnkalling til dialogmøter skjer elektronisk
- Den sykmeldte mottar informasjon som er tilpasset situasjonen
- Arbeidsgiveren mottar generell informasjon langs en tidslinje
- Arbeidsgiveren mottar elektroniske varsler om sykmeldingen
- Arbeidsgiveren mottar informasjon som er tilpasset situasjonen
- ...og mer som kommer etter hvert...

Des 2017