



Servicekontoret i Nordstan

Samverkan mellan
Försäkringskassan, Kronofogdemyndigheten
och Skatteverket



Vi Samverkar!

Myndigheter har uppdraget att samverka.

Ur budgetpropositionen 2007:

”Ett kostnadseffektivt sätt att upprätthålla servicen är att myndigheterna i högre grad samverkar. Regeringen avser att främja en ökad lokal samverkan och stimulera inrättandet av lokala servicekontor”



Varför servicekontor?

- Ett ärende – en kontakt
 - Även om ett ärende hanteras av flera myndigheter ska det räcka att ha kontakt med en.

 Bättre service till medborgaren

 Kostnadseffektivt för myndigheterna



Servicekontoret i Nordstan

- Nytt arbetssätt - tjänstesamverkan
- Ny roll – servicehandläggare
- Modell för riket

Servicekontoret i Nordstan –

FKs och SKVs nuvarande centrala kundtjänster stänger



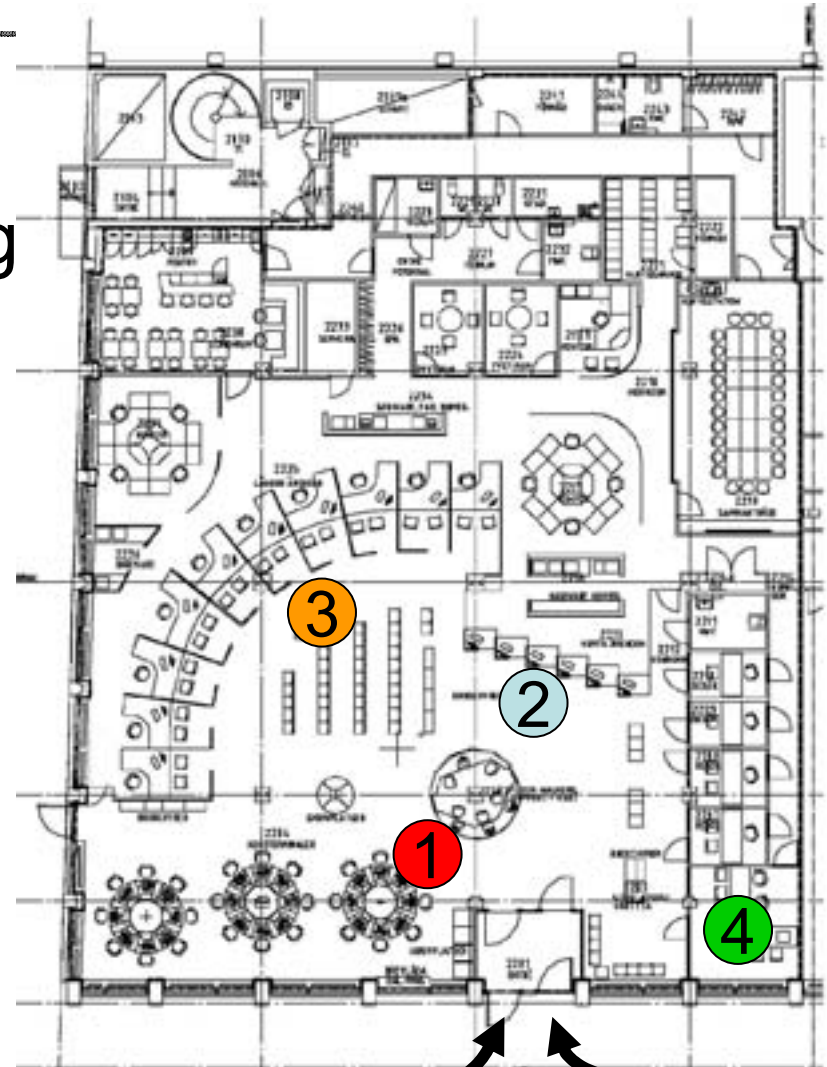


Möten

- Allmänt möte
< fem minuter
- Fördjupat möte
> fem minuter
- Specialistmöte
Bokade besök

Kundflöden

- ① Kundguide/självbetjäning
- ② Korta ärenden (< 5 min)
- ③ Långa ärenden (> 5 min)
- ④ Invandringsärenden
- ⑤ Bokade besök





Ny yrkesroll: servicehandläggare

- Ska ha generalistkompetens från FK, KFM och SKV
- Ska hantera möte ① ② ③ ④
- Ska endast hantera bokning av möte ⑤



① Kundguide

- Möter kunden vid entrén
 - Vad kan jag hjälpa dig med?
 - Har du med dig rätt underlag?
 - Hjälper kunden direkt
 - Styr kunden till självbetjäningsskåp
eller till
 - korta ärenden ②
 - långa ärenden ③
 - invandringsärenden ④



Anställning och avtal

- Samtliga anställs på Skatteverket
- Samtjänstavtal – mellan myndigheterna
 - Allmänna upplysningar och hjälp
 - Handlägga enklare förvaltningsärenden
- Uppdragsavtal – mellan servicehandläggaren och ”de andra” myndigheterna
 - Reglerar arbetsinnehållet från ”de andra”



Kostnadsfördelning

- Besökstatistiken år 2006 ligger till grund för kostnadsfördelningen mellan myndigheterna
- Skatteverket - 13/22
- Försäkringskassan - 7/22
- Kronofogdemyndigheten – 2/22



Bemanning

- 1 chef
- 22 servicehandläggare



Rekrytering

- Rekrytering startade i september 2007
- Klar 6 december 2007

Antal sökande:

| | |
|------|-----|
| Chef | 108 |
|------|-----|

| | |
|--------------------|-----|
| Servicehandläggare | 653 |
|--------------------|-----|



Utbildningspaket

- För Nordstan–koppling till riksutbildningen
- Arbetsgrupp med lärare och handledare från SKV-KFM-FK
- Stöd från kompetensutvecklingssektionen
- Klart 5 december



Utbildning

- Utbildningen startade 7 januari 2008 i den nya lokalen
 - arbetsmetodik
 - bemötande, attityd
 - sekretess
 - säkerhet
 - materiellt
 - livshändelseorienterat
- Utbildningen klar 29 februari 2008



Livshändelser

Familj

- Invandring
- Flytta utomlands
- Flytta ihop/gifta sig
- Flytta/byta bostad
- Bli förälder
- Bli sjuk
- Separera/skilja sig
- Dödsfall

Arbetsliv

- Börja studera
- Arb./studera i Sverige
- Börja arbeta
- Bli arbetslös
- Starta företag
- Anställa personal
- Avveckla företag
- Bli pensionär



Öppettider

- Måndag – Fredag 08.00 – 18.00
- Förslag på sikt:
Lördag 10.00 – 15.00



Besökstatistik Nordstadstorget

- Årligen 34 000 000
- Dag (mån-fre) 95000
- Lördag 95000



Start Nordstan

- Invigning 5 mars 2008
- Öppnar 6 mars 2008