



Tilsyn og tjenstedesign

Om prosjekt «Brukerorienterte tilsyn»

Marthe Rosenvinge Ervik

Tilsynsforum Rogaland 8.11.2018

Om prosjektet

- › Sponset av Difi med Stimuleringsordningen, som har som mål å øke innovasjon i offentlig sektor
- › Har brukt pengene bla. på leie inn eksterne krefter – firmaet DesignIt og KnowIt

Hvordan har vi jobbet?

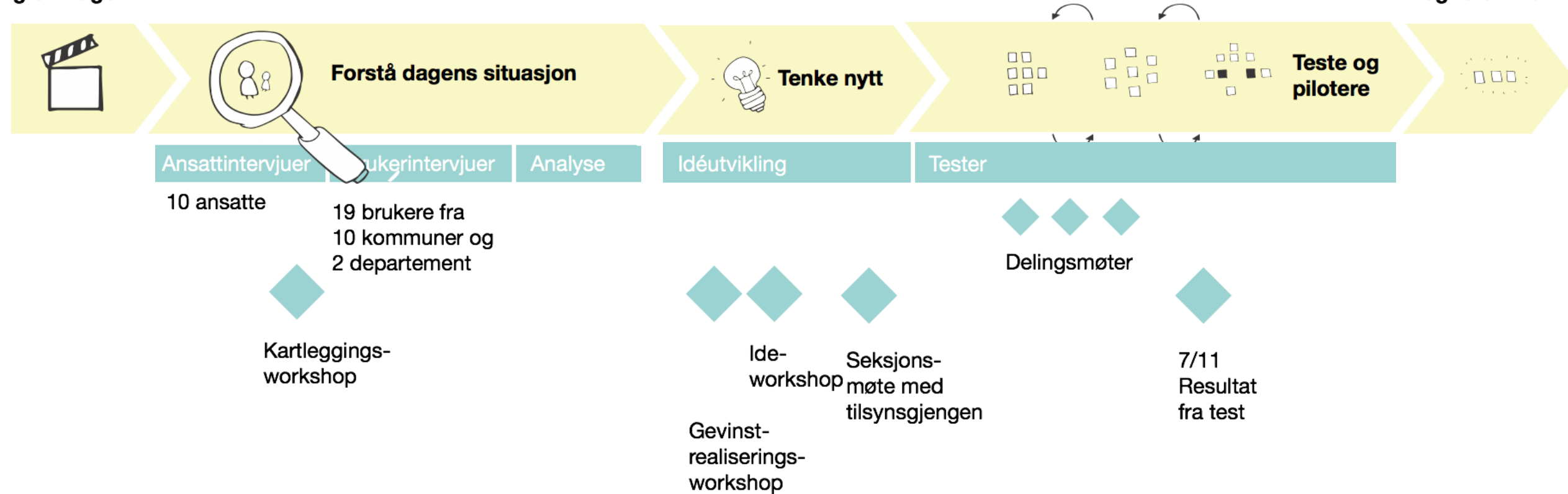


FRA Å FØLE SEG
UTRYGG PÅ Å SNAKKE
MED BRUKEREN



TIL Å FØLE SEG
UTRYGG HVIS MAN
IKKE HAR SNAKKE
MED BRUKEREN



**Legge
grunnlaget****Implementere
og forankre**

Forventninger før prosjektet



Men...

Tilsynene til Arkivverket får utrolig mye ros <3

Arkivtilsynet handler mer om å finne forbedringspotensialet snarere enn å finne feil – veldig sympatisk, det medfører faktiske kvalitetsforbedringer i prosess. Hadde bare alle tilsyn vært så hyggelige, profesjonelle og faglig oppdaterte.

Ønsker at vi får oftere tilsyn.

God opplevelse, fikk skriftliggjort de manglene vi må rydde opp i

INGENTING! Bare positivt, vi trengte et spark bak. Jeg har BARE gode tilbakemeldinger på dette tilsynet, fra A til Å, alt skriftlig var bra, lydhøre, veiledende, kom når de skulle. Kunne gjerne fått tilsyn igjen.

Veldig bra tilsyn forøvrig, ble gjort i en litt veiledende form

Endelig fikk vi et spark bak for å få dette på plass. Kjempagod anledning for oss.

De var veldig tydelig på at de ikke var ute etter å ta oss.

Positivt overrasket over de som kom - veldig tilbakelemt og stresset meg ikke på noen som helst måte

«En hjelpende hånd» gir mer verdi enn «høy og mørk»

I en (ensom) hverdag er dialog og læring på tilsynet gull verdt - og motiverer til å bli bedre. Tilsynet må peke ut hva som mangler, men det er like viktig å forstå hva man skal gjøre for å bli bedre. Det er også viktig at det som skjer i møtet og innholdet i rapporten henger sammen.

Den mest nevnte verdien med tilsyn: **dialog & læring!**

“

Hvis de ikke har veiledning i forbindelse med tilsyn, kan de like gjerne droppe å ha tilsyn

“

Jeg hadde vært kjempeglad om noen kom og så over arkivsystemet vårt og veiledet om hva som er riktig og hvordan vi kan gjøre det bedre. Ikke bare være ute etter det som ikke fungerer.

“

Har veldig sansen for å ha en sånn veiledningstilnærming. Det virker så mye mer motiverende enn at du kommer som et sånt politi.

“

Jeg trodde det skulle være kontroll, men så ble det heldigvis mer veiledning. Det var bra, det er jo ingen som liker å bli kontrollert!»

“

Det var rådgivning, ikke noen gapestokk. De var ikke ute etter å ta oss.

“

Arkivtilsynet handler mer om å finne forbedringspotensialet snarere enn å finne feil – veldig sympatisk, det medfører faktiske kvalitetsforbedringer i prosess. Hadde bare alle tilsyn vært så hyggelige, profesjonelle og faglig oppdaterte.

3 perspektiver for ny tilsynsmetodikk



Endringer – små og store

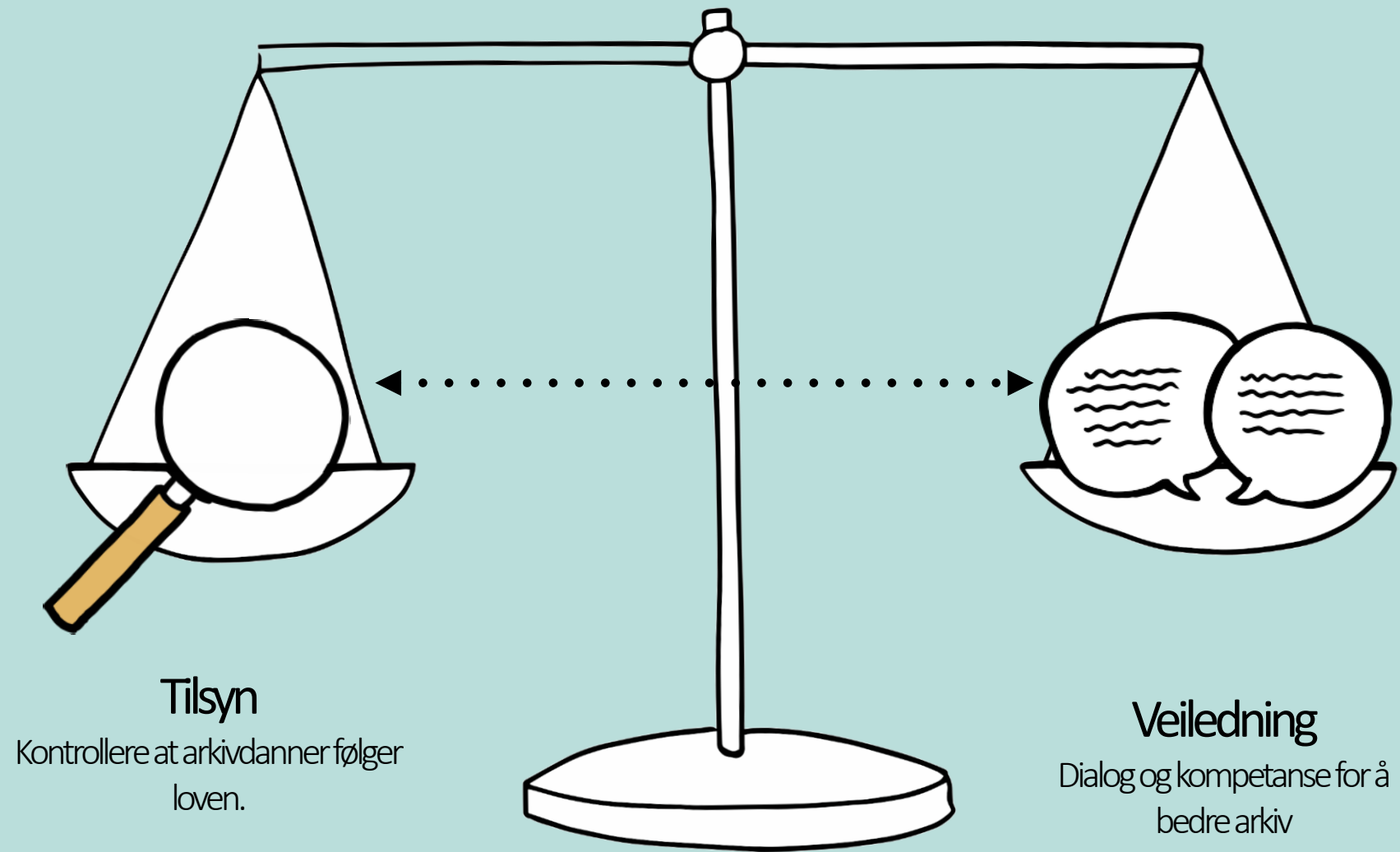
Et ”why”

Hvorfor har vi tilsyn?

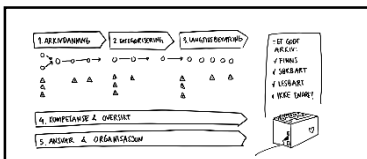
Oppdraget

**Ivareta rettssikkerhet,
demokrati og kulturarv**

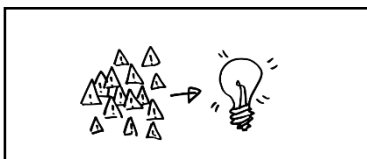
A group of people in a meeting room are shown from behind, with their arms raised in a celebratory gesture. They are gathered around a large table covered with colorful sticky notes. The room has large windows and modern lighting fixtures. The text 'Tilsyns' is visible on a sign in the background.



1. Det store bildet

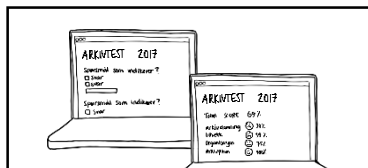


Risiko i arkivreisen



Rot-orsaks-jakten

2. Grunnlag for utvalg



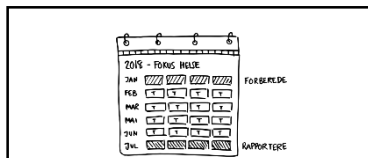
Arkivtestet



Tips-skjema

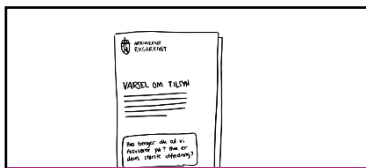


Felles utvalgsmøte

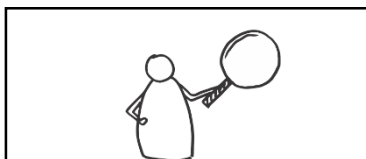


Sektor-basert tilsyn

3. Varsel & tilsyn



Et hjelpsomt varsel



Tilsyn sjekker riktige ting

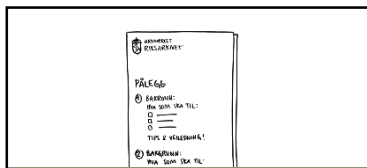


Arkivøvelsen

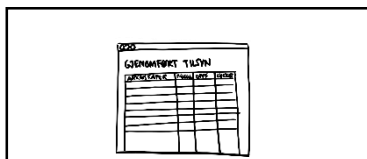


Påleggsporalen

4. Pålegg og oppfølging



Påleggslisten



Enkelt oppfølgingsverktøy

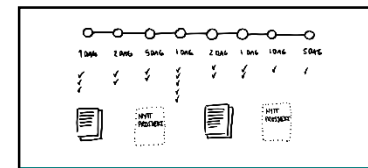


Påleggsporalen

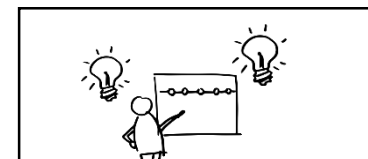


Veiledning på pålegg

5. Interne utbedringer



Rutinbeskrivelse & maler



Kontinuerlig bedring

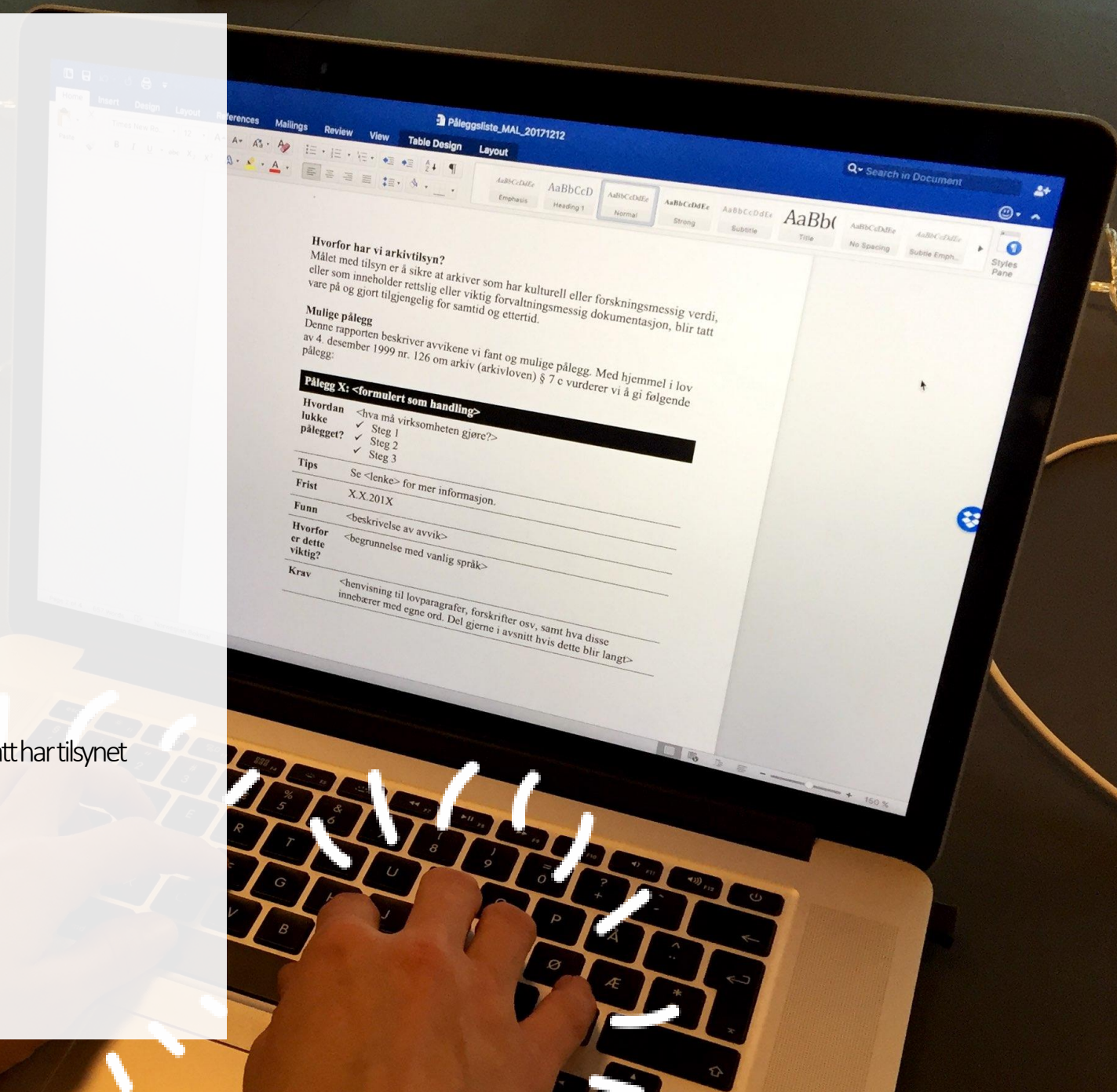
Påleggsliste

Beskrivelse

- En mal for å skrive påleggsliste etter tilsyn
- Husk å tilpasse teksten med virksomhet og funn
- En del av saksflyten for tilsyn
- Utgå fra Mal «X» i elements (Mona)

Identifisert gevinst

- fjerne tidstyver: bruke mindre tid på å skrive påleggsrapporten
- bedre gjennomføringen av pålegg:
 - tilsynsobjektet får påleggene når de og virksomheten fortsatt har tilsynet friskt i minne
 - ved å gjøre det tydelig hvordan og hvorfor lukke det



ROTÅRSAKER

Rotårsaksmøte

Pålegg om

arkivplan
+ ansvar

AV
oppdatere
veiledere
ap. mal!
P-steg II
valde
2 mnd
LENKE

var bestemt
rundt hva
LK er
• tilbud!
• kompetanse

X spørre
på tilsyn!

ansvarfordeling
verktøy > strategi

Uklare
førskrif(er)+lov

ressurser!

arkivplan.no

• feil bruk
KIE + Gi-møte
"tror den
må være
så stor"

manglende
leder støtte/
forankring

Kjæddelig =

kompetanse

frykt for å
gjøre feil

arkivets
stilling i samf.

Man



ser ikke
nytt
plikt
beh

Det
"tomme"
dokumentet

Rotårsaksmøte

Beskrivelse

- Møte 2ggr/år: gjerne i forkant av utvalgsmøte (Kjetil)
- Hele seksjonen går igjennom rotårsaker sammen
- Basert på rotårsaker lager man forslag på tiltak
- Mottaker av tiltak er innovasjonsavdelingen (Lars)
- Rutinebeskrivelse finns i elements undersak

Identifisert gevinst

- Utnytte ressursene bedre: ved å adressere årsakene til dårlige arkiv i tillegg til symptomene
- Øke kvaliteten på landets arkiver: ved å peke ut hindre for god arkivkvalitet

AV oppdatere veiledere
P-stoffet (2 mnd) LENKE
op.-mal!

ressursen!
arkivplan.no
"feil bruk KJE + Gi-møte"
"tror den må være så stor"

(er)+lov
kompetanse
srykt for å gjøre feil

Det "tomme" dokumentet
ser ikke nytteløse plikt-beholdere

ROTÅRSAKER
P&legg
arkivplan + ansvar
rundt hva
uklare forskrifter
manglende leder støtte
kompetanse
arkivets stilling i samf.
Ingen

Ikke slutten, men
begynnelsen