



En enklere hverdag i e-postmottaket



Moss
kommune

Bakgrunn

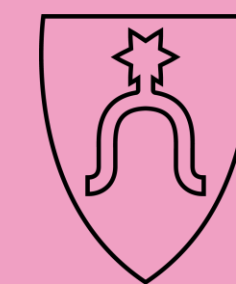
- Stor pågang til post@moss.kommune.no
- Søppelpost og ikke arkivverdig
- Ressurskrevende
- Ustrukturerte data
- Sensitiv informasjon
- Utrygg forsendelse



Moss
kommune

Intern prosess

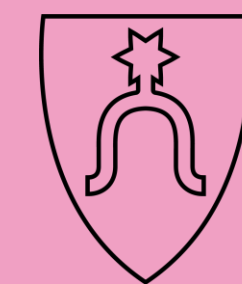
- Alle ansatte på dokumentcenteret involvert
- Dialog med kommunetorget
- Fokusspørsmål
 - Hvordan kan vi sammen skape en enklere hverdag på postmottak som bidrar til sikker datafangst, mindre stress og økt mestringsfølelse?



Moss
kommune

Metode

- Individuell – gruppe – plenum
 - Hva fungerer bra i e-postmottaket? Nevn minst 3 ting.
 - Hva skal til for at du opplever en dag på e-postmottaket som god - ditt drømmebilde?
 - Hvilke utfordringer opplever hver enkelt i håndteringen av e-postmottaket?
- Kartlegging
- Idé-myldring
- Idé-vurdering
- Resultat



Moss
kommune

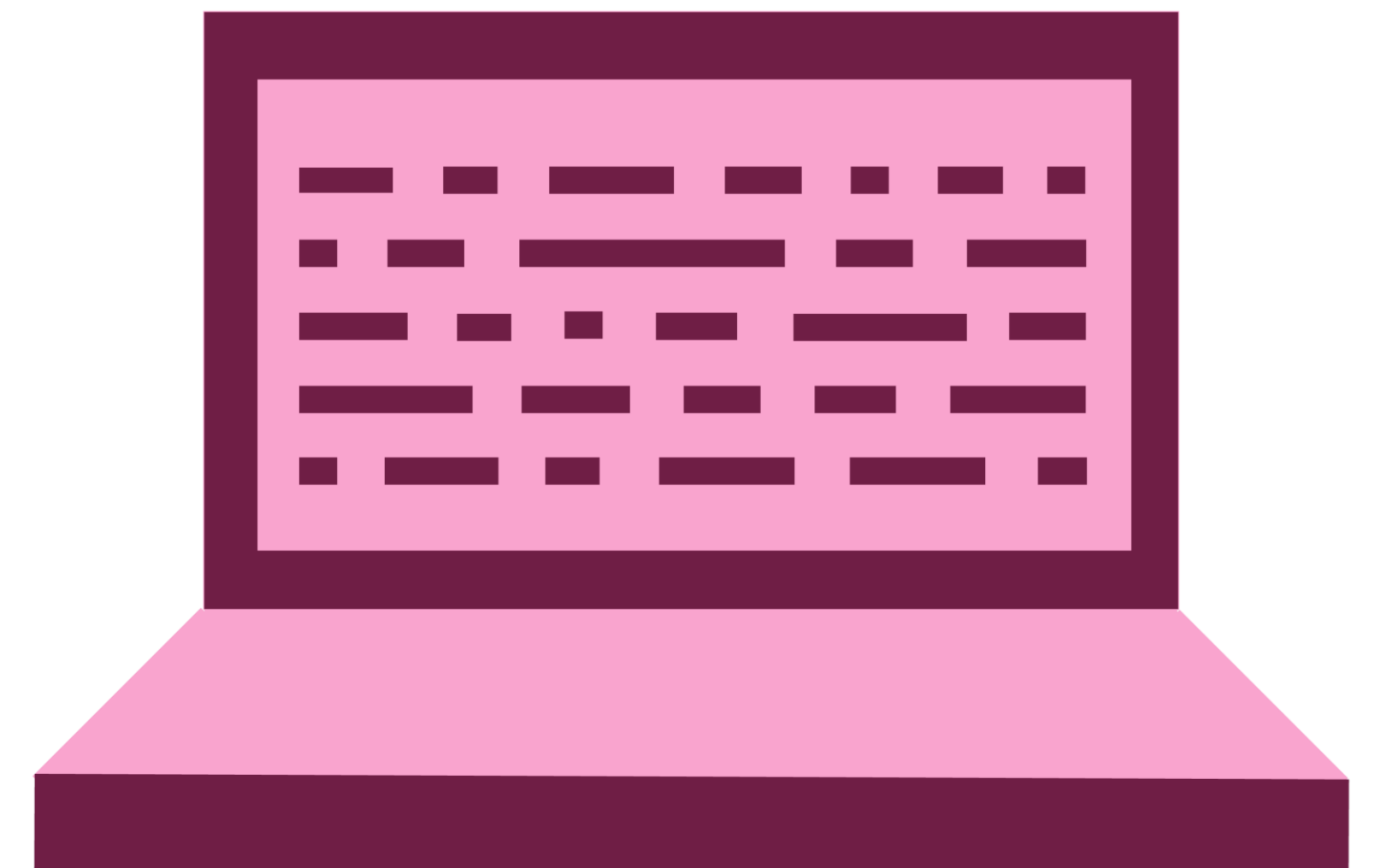
Forankring

- Kunne vi gjøre det?
- Hadde vi støtte?
- Forvaltningsloven § 15 A
- eForvaltningsforskriften § 3
- Beslutningsnotat – prinsippavgjørelse



Løsning

- Erstatte post@moss.kommune.no med andre digitale løsninger
- Fjerne adressen fra maler og signatur
- Kontaktskjema på nettsiden
- Kontaktinformasjon på nettsiden
- Digitale skjema
- eDialog
- Digitale løsninger for byggesak – eDialog som kostnadsfritt alternativ



Implementering

- Intern informasjon
- Brev med informasjon til kjente aktører
- Pressemelding
- Informasjon direkte til journalister i lokalavis
- Standardsvar
- Kontakt oss!



Moss
kommune

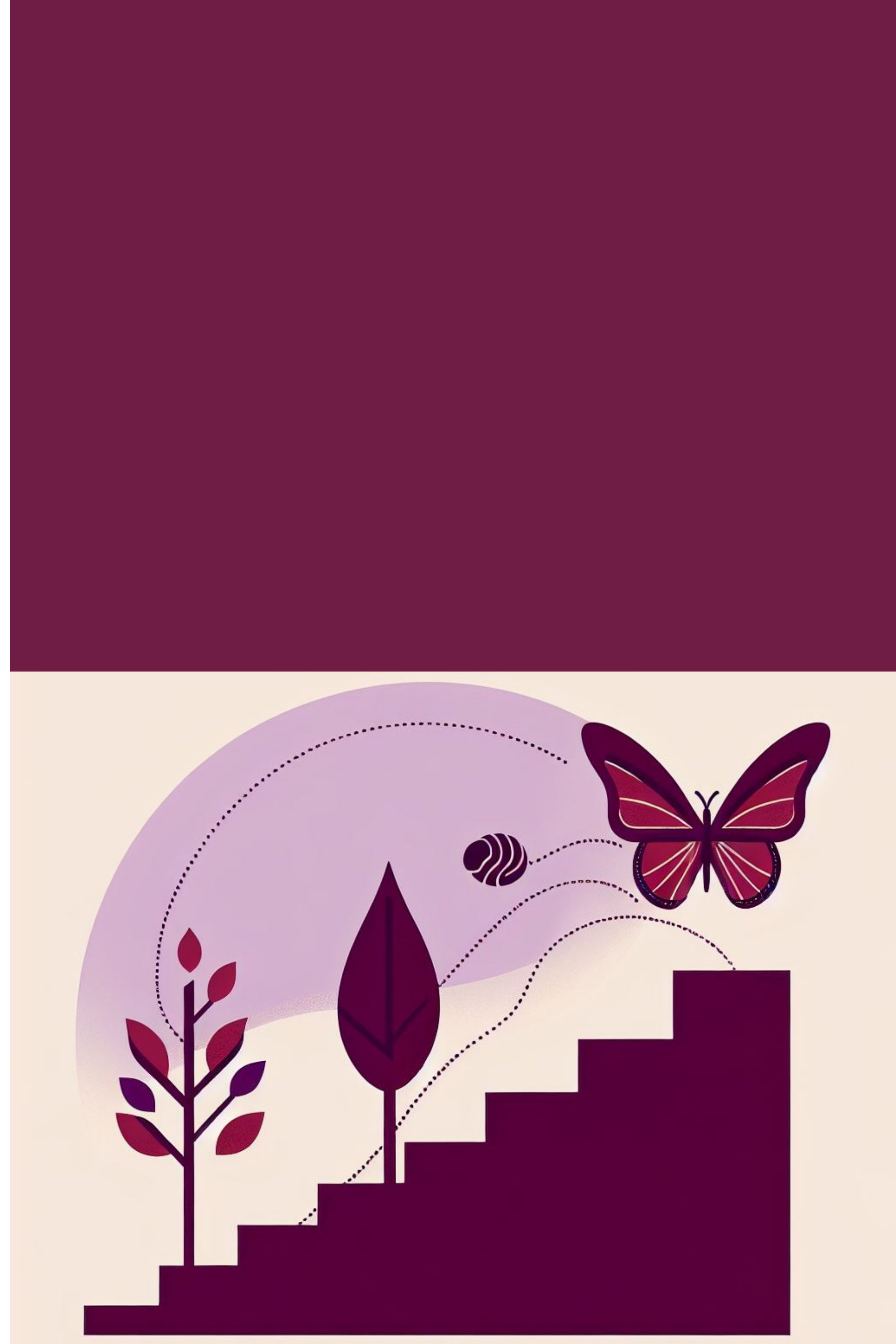
Oppstartsfasen

- Flittig bruk av standardsvar
- Eksterne tilbakemeldinger
 - Næringsliv
 - Innbygger
- Interne tilbakemeldinger
 - Økt belastning
 - Frykt for endring



Ble hverdagen bedre?

- Ressursbruk
- Kvalitet på data
- Justeringer
- Begrensninger i eDialog
- Automatisering
- Erfaringer fra arkivar





Lyst til å gjøre det samme?

Virksomhetsleder/arkivleder britt.unni.baggerod@moss.kommune.no

Avdelingsleder dokumentsentret vegard.stokke@moss.kommune.no



Moss
kommune