



Jordbruks
verket

LANDSBYGDS
NÄTVERKET

E-lösningar för bättre kundservice

E-delegationen: Så enkelt som möjligt för så många som möjligt



Kreativ landsbygd

E-lösningar för bättre kundservice

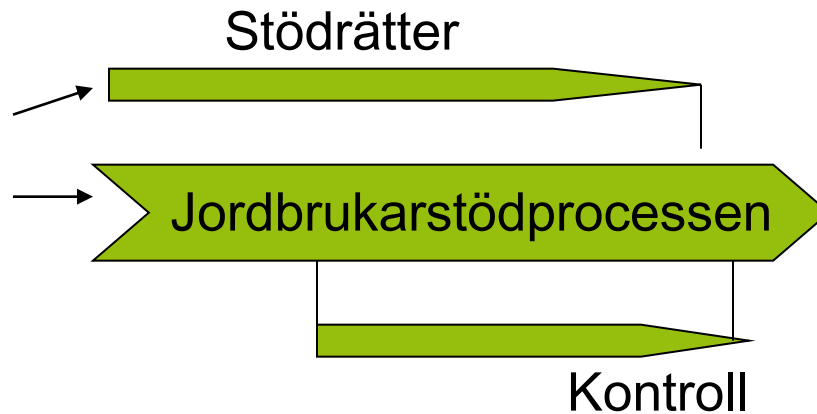
Agenda

- **Varför?** [Jörgen Fransson, 20 min]
Bakgrund och information
- **Hur?**
E-handläggning [Stefan Karlsson, 10 min]
En väg in [Lotta Johansson, 10 min]
- **Frågor?** [Alla, 20 min]



Kreativ landsbygd

E-lösningar för bättre kundservice



1. E-handläggning, E-arkiv, effektiv in- och uthantering
2. En väg in – samordnad kundsupport med länsstyrelserna
3. Mina sidor för lantbrukare
4. Mina sidor för handläggare

Kreativ landsbygd





Mina sidor
lantbrukare



Mina sidor
handläggare



SAM Internet



E-arkiv



En väg in
0771-xx xx xx



Kreativ landsbygd

Ett steg mot en modernare myndighet och nästa generations stödsystem

E-SAM

Ester

SAM i 2.0

En väg in

Mina sidor
handläggare

E-handläggning
e-arkiv

Mina sidor
lantbrukare



Kreativ landsbygd



Jordbruks
verket

LANDSBYGDS
NÄTVERKET

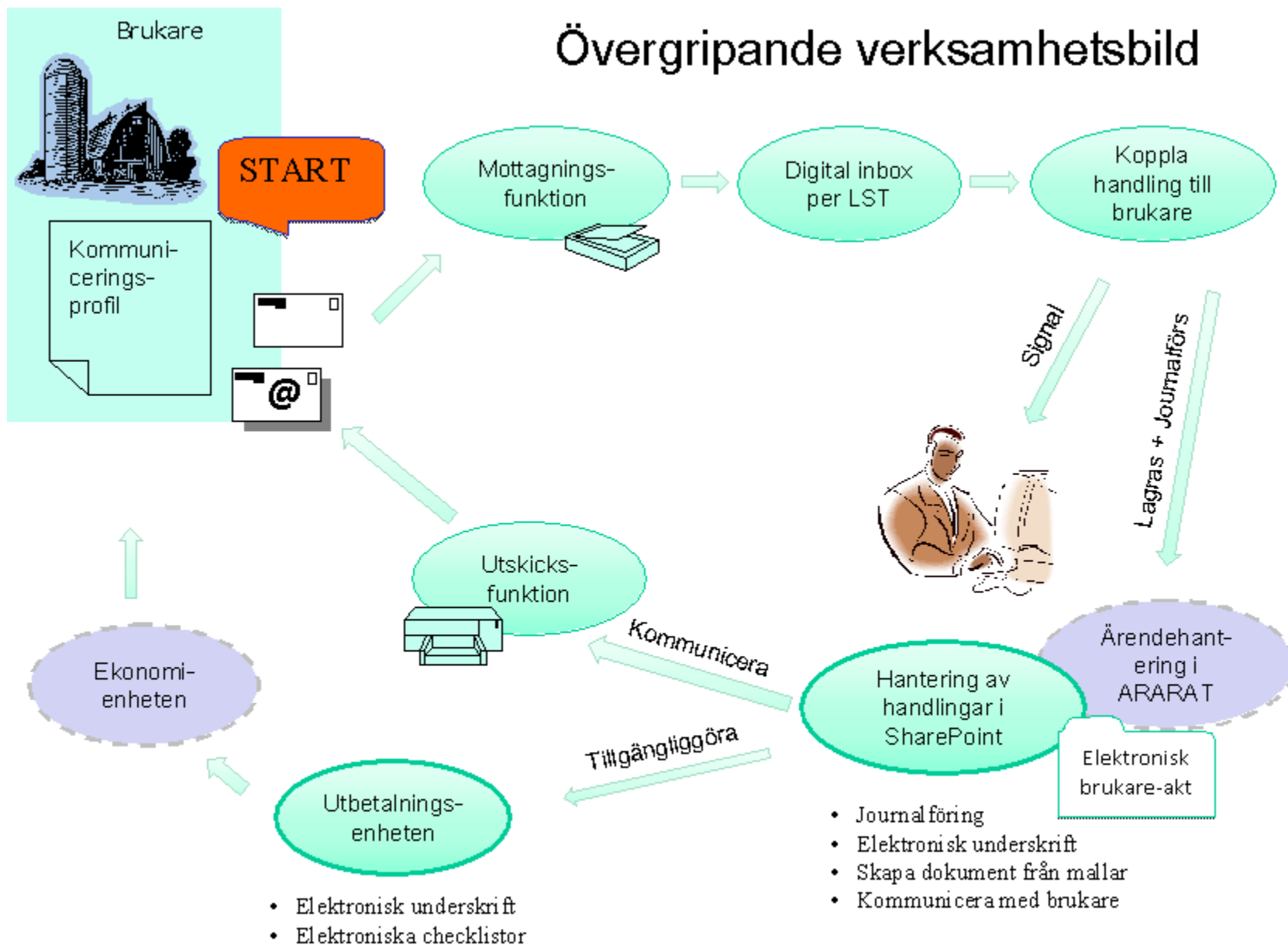
eHandläggning JBR



2011-02-15

Kreativ landsbygd

Övergripande verksamhetsbild



Förväntade nyttor

Generellt

- Bättre image för myndigheterna
- Högre servicegrad mot brukarna

Lantbrukaren

- Snabbare svar vid frågor till myndigheten
- Snabbare utbetalning

Länsstyrelsen

- Mindre spring efter akter
- Snabbare kommunikering
- Effektivare beslutshantering
- Minskad tid vid överklagningar och revisioner

Jordbruksverket

- Minskad tid för godkännande av utbetalningar
- Minskad tid vid överklagningar och revisioner



Kreativ landsbygd



Jordbruks
verket

LANDSBYGDS
NÄTVERKET

Tidplan

- Fördjupning inom krav, juridik, handläggarstöd, GAR, mallar/texter, införande och test av lösning i liten skala t.o.m. februari 2011
- Konstruktion, där vi även har en skarp pilot mars–november 2011
- Införande till ansökansåret 2012



Kreativ landsbygd

2011-02-15



Jordbruks
verket

LANDSBYGDS
NÄTVERKET

Deltagare i projektgruppen

Länsstyrelsen

- Värmland
- Skåne
- Västerbotten
- Örebro
- Halland
- Gävleborg
- IT

Jordbruksverket

- IT-avdelningen
- Berörda verksamheter
- Konsulter inom dokumenthantering och SharePoint



Kreativ landsbygd



Jordbruks
verket

LANDSBYGDS
NÄTVERKET

Projektet En väg in



Kreativ landsbygd

Lantbrukaren

Ökad tillgänglighet och service
Ökad möjlighet för stöd/ersättningar
Minskad administrativ börda

Länsstyrelserna

Effektivare handläggning
Mer korrekta ansökningar och fler SAMi ansökningar
Gemensam policy, servicenivå och bättre image

Jordbruksverket

Högre utnyttjandegrad av EU-medel
Lättare att uppfylla sina uppdrag
Gemensam policy, servicenivå och bättre image



Effekter
Erfarenheter

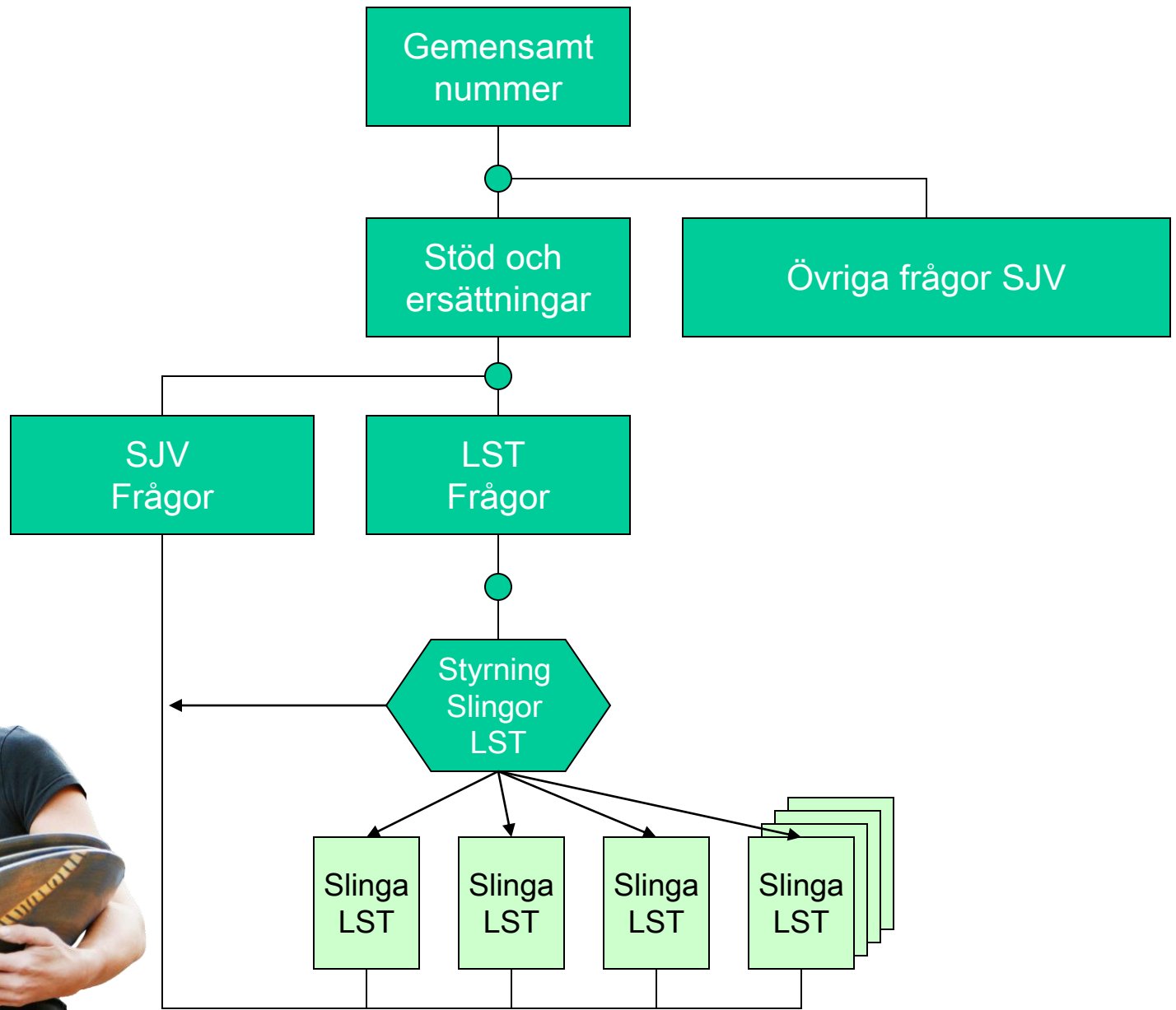


Fas 2

- ❖ Möjlighet för en Samverkande kundservice över länsgränserna
- ❖ Kapa köer och samtalstoppar och därigenom öka tillgänglighet och service för kunden
- ❖ Bättre uppföljning av mål och nyckeltal genom central statistikhantering för uppföljning



Kreativ landsbygd



Kreativ landsbygd



Jordbruks
verket

LANDSBYGDS
NÄTVERKET

Frågor?

Kontakt

Jörgen Fransson, jorgen.fransson@jordbruksverket.se, tfn 036-15 52 16

Stefan Karlsson, stefan.karlsson@jordbruksverket.se, tfn 036-15 52 76

Charlotta Johansson, charlotta.johansson@jordbruksverket.se, tfn 036-15 59 90



Kreativ landsbygd