

Servicestrategi

Rapport nr 1/2005

*Domstoladministrasjonen ønsker
å utvikle den beste servicestrategi
og den beste service
sammen med domstolene
og i samspill med brukergruppene.*

Ressursgruppen

Domstoladministrasjonen ønsker å utvikle den beste servicestrategi og den beste service sammen med domstolene og i samspill med brukergruppene.

Prosjektledelsen har derfor knyttet til seg en ressursgruppe som består av representanter fra domstolene, representanter fra forening/organisasjoner i domstolene og representanter fra de profesjonelle brukergruppene.

Servicestrategiprojektet ønsker å representere en vitamininnsprøytning til domstolene ved å trekke de store linjene og initiere tiltak som gir inspirasjon og motivasjon til domstolene slik at serviceutviklingen fortsetter.

Ressursgruppens sammensetning

Representanter fra domstolene:

Gunnar Bergby, direktør Norges Høyesterett
 Arild O. Eidesen, førstelagmann Hålogaland lagmannsrett
 Nils T. Dalseide, sorenskriver Sør-Østerdal tingrett
 Audun Øvrebø, informasjonssjef Oslo tingrett
 Anne Karin Johansen, konsulent Vesterålen tingrett

Representanter fra DnD, Dmf.gruppen, Parat og NTL i domstolene:
 Thor Henning Auestad, representant DnD, tingrettsdommer, Stavanger tingrett
 Beate Vesterås, representant Dmf.gruppen, dommerfullmektig, Solør tingrett
 Anne Kroslid, representant Parat, konsulent Lister tingrett
 Trond Pedersen, representant NTL, førstekonsulent Trondheim tingrett

Representant fra pressen:

Håkon Letvik, journalist/ leder av red.klubben i Aftenposten, Oslo

Representant fra advokatene:

Arild Dyngeland, advokat, Advokatene Alvheim & Hansen, Bergen

Representant fra påtalemyndigheten

Kaia Strandjord, statsadvokat, Trøndelag statsadvokatembeter, Trondheim

Oppdragsgiver: Domstoladministrasjonen

Prosjektansvarlig: Kersti Fjørstad, avdelingsdirektør Serviceenheten

Prosjektleder: Pål Moxnes, rådgiver Serviceenheten

Kapittel 1	Innledning	side 4
	• 1.1 Strategisk aktivitet – Domstoladministrasjonens virksomhetsplan • 1.2 Service - Holdninger, rutiner og konkrete tiltak • 1.3 Ressursgruppens arbeid - Samling II 19. april 2005 • 1.4 Styremøte 18. mai 2005 - Orienteringssak	
Kapittel 2	Servicestrategi	side 6
	• 2.1 Strategivalg – punktstrategi • 2.2 Anbefalte punkter • 2.3 Tydeliggjøring av service i budsjett og styrende dokumenter • 2.4 Kommunikasjon av budskapet	
Kapittel 3	Fremdrift	side 18
	• 3.1 Tiltaksplan 2006-2008 • 3.2 Økonomiske konsekvenser • 3.3 Informasjon om prosjektet • 3.4 Samlinger for ressursgruppen i prosjektperioden	

Kapittel 1 Innledning

1.1 Strategisk aktivitet

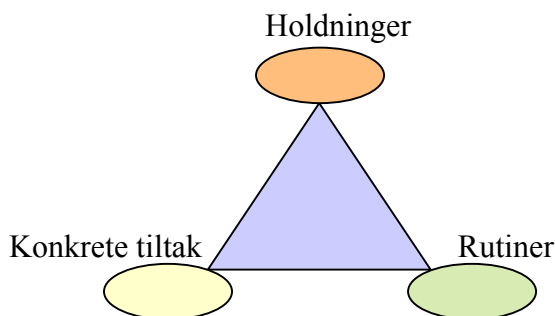
Å initiere serviceutvikling er en strategisk aktivitet i Domstoladministrasjonens virksomhetsplan. Å utvikle en servicestrategi for domstolene er et prioritert tiltak for 2005. Serviceenheten har ansvar for å gjennomføre Servicestrategiprojektet, jf punkt 4.2.3.1.1 i tabellen under.

Tabell 1: Fra Domstoladministrasjonens virksomhetsplan; Serviceutvikling i domstolene

4.2.3 Initiere serviceutvikling i domstolene					
Prioriterte tiltak for 2005		Prioriterte tiltak i enheten for 2005		Start	Slutt
4.2.3.1	Utvikle servicestrategi for domstolene	4.2.3.1.1	Servicestrategiprojektet	Jan	Des
		4.2.3.1.2	Arbeidsgruppe for ikke-rettslige tiltak	Jan	Juni
		4.2.3.1.3	Pilotprosjekt vitnestøtte	Jan	Des

1.2 Service - Holdninger, rutiner, konkrete tiltak

Det enkle budskap står sentralt i Servicestrategiprojektet, som representerer et helhetlig grep om ”åpenbare selvfølgeligheter” og setter disse i system. På overordnet nivå kan man forstå servicebegrepet som en fellesbetegnelse av serviceelementer innen tre hovedkategorier: Holdninger, rutiner og konkrete tiltak. Disse henger sammen, griper inn i hverandre og til dels også overlapper hverandre.



Figur 1: Service, et produkt av holdninger, rutiner og konkrete tiltak.

Forventningene til service er økende på samtlige områder i samfunnet; - også overfor domstolene. Domstoladministrasjonen ønsker å sette fokus på serviceutvikling i domstolene gjennom Servicestrategiprojektet.

Fordi:

- Service er domstolenes ansikt mot det rettssøkende publikum
- Service ivaretar domstolenes verdighet
- Service viser at domstolene er profesjonelle og moderne

1.3 Ressursgruppens arbeid – Samling II 19. april 2005

9 aktuelle hovedelementer i en punktstrategi

Ressursgruppen gjennomførte andre samling i Bergen tinghus 19. april 2005. Hovedtema for denne samlingen var de ulike serviceelementene som ble ledet ut av første samling i Trondheim 30. november 2004. Samtlige foreslåtte serviceelementer ble drøftet. Ressursgruppen kom med sine anbefalinger knyttet til de ulike serviceelementene. Diskusjonen resulterte i en liste på til sammen 9 aktuelle hovedpunkter i prosjektets punktstrategi for prosjektperioden 2006-2008, jf. kapittel 2.

De profesjonelle brukergruppens behov for servicetjenester

På samling II ble det fra ressursgruppen fremmet ønske om at man også fokuserte mer på de behov som de enkelte brukergruppene opplever å ha i forhold til servicetjenester fra domstolene. Representantene fra de profesjonelle brukergruppene ble bedt om å skissere noen slike forhold; sett fra advokatenes ståsted, fra statsadvokatenes ståsted og fra pressens ståsted. Innspillene er nærmere beskrevet i kapittel 2.

Ikke behov for brukerundersøkelse på dette stadium

Prosjektet har behov for å avdekke status (den rådende servicekulturen), hva potensialet er, samt finne nøkkelen til å heve servicen i domstolene. Prosjektet har også behov for å få klarlagt hva som hemmer serviceutvikling i domstolsnorge; - om det er menneskeskapte problemer, arkitektoniske begrensninger, tekniske løsninger, økonomiske problemer osv.

På samling II diskuterte ressursgruppen behovet for en eventuell brukerundersøkelse knyttet til Servicestrategiprojektet. Ressursgruppen konkluderte imidlertid med at det ikke gjennomføres en brukerundersøkelse nå; heller ingen ”small-scale”-undersøkelse, men holder muligheten åpen dersom det anses fornuftig å gjennomføre dette på et senere tidspunkt.

En undersøkelse kan være relevant dersom den gir prosjektet viktig merinformasjon utover det man kan anta som ganske sikkert. Det har lett for å bli dyre selvfølgeligheter i forhold til det som ressursgruppen selv kan bringe på det rene gjennom dens egne erfaringer og uformell kontakt med rettens aktører. Ressursgruppen kan få mer service ut av å jobbe med utvikling av servicestrategi i gruppen og f.eks. å lære av land og systemer/etater som har jobbet spesielt med dette. Det vil sannsynligvis være lite prosjektet vil kunne få ut av en generell brukerundersøkelse, da det er store variasjoner/forskjeller på Høyesterett, lagmannsrettene og tingrettene.

1.4 Styremøte 18. mai 2005 – Orienteringssak

Statusrapport for Servicestrategiprojektet ble fremlagt som en orienteringssak for Domstoladministrasjonens styre 18. mai i Trondheim; under sak 29/05. Neste styrebehandling av prosjektet knyttes til budsjettbehandlingen høsten 2005.

Kapittel 2 Servicestrategi

Servicestrategien er en begrenset plan fokusert på rendyrket service; en plan som ikke utfordrer grensene, og som ligger innenfor det man normalt forbinder med service. Tiltakene innenfor Servicestrategiprojektet er således enkle og lettfattelige, og går konkret på tiltak som er viktig i serviceøymed.

2.1 Strategivalg - punktstrategi

I Servicestrategiprojektet anbefaler ressursgruppen en punktstrategi der man går fra delmål til delmål. Det essensielle i en punktstrategi er å stå tungt på enkeltelementer. En punktstrategi består av enkle, konkrete punkter som kan iverksettes raskt uten store kostnader, samt større og mer kostnadskrevenende punkter som bør gjennomføres over lengre tid. Underveis det kunne være naturlig å igangsette mindre ressurskrevenende serviceelementer, som bygger opp under én eller flere av hovedpunktene.

2.2 Anbefalte punkter

Servicestrategiprojektet opererer innen kjernen av servicebegrepet og konsentrerer prosjektet om rendyrkede serviceelementer. Under ressursgruppens samling II i Bergen utkrystalliserte det seg flere aktuelle punkter som anbefales i en punktstrategi. Disse er:

Tabell 2: Punktstrategi

Holdningsskapende tiltak	1. Servicefaglig tilnærming
Tiltak innen tilgjengelighet, informasjon og fasiliteter/infrastruktur	2. Informasjonstavler 3. Åpningstider 4. Vitnerom, presserom, advokatrom 5. Lørdagsvielser 6. Informasjonspakke for vitner, parter og meddommere 7. Tilrettelegging under ventetid for vitner 8. Åpen Dag i domstolene
Tiltak innen rutiner	9. Rutiner for domsavsigelser

2.2.1 *Nærmere om de 9 punktene*

Punkt 1: *Servicefaglig tilnærming*

En servicefaglig tilnærming setter fokus på offensiv imøtekommenhet, opptreden, responstid, bevisstgjøring av rolle og funksjon knyttet til 1.linjetjenesten (inkl rettsbetjenter). Eksempler på servicefaglige tiltak som fremmer gode holdninger er:

- Samlinger og/eller bevisstgjøringskurs for ledere og ansatte der DA går inn og støtter økonomisk, for eksempel regionale samlinger der service er hovedtema. Ledelsen er ansvarlig for servicen i domstolen og har et ansvar for at 1. linjetjenesten settes i stand til å ivareta embetets ansikt utad på en profesjonell måte.
- Egen pott til serviceprosjekt i den enkelte domstol, for eksempel bevilget og øremerket gjennom tildelingsbrev.
- Idébank/Best practice: Utveksling av erfaringer knyttet til servicetiltak kan gjøres tilgjengelig på en idébank, for eksempel på intranett. Erfaringsutveksling, som bidrar til å skape en fellesfølelse, gjerne med et lite konkurranseelement som motiverende faktor.
- Norm for god service¹: På sikt utvikle felles ”Norm for god service i domstolene” – Et dokument som kan utarbeides på bakgrunn av erfaringer fra gjennomførte tiltak med gode resultat. Man skal bestrebe likhet med hensyn til service i domstolene; en nasjonal norm. Dersom man kan komme frem til et felles parameter hva gjelder servicenivå, ville det være det optimale.

Domstolene har ingen konkurranse. Uansett nivået på servicetjenester i en domstol, vil ikke brukerne av domstolene ha et annet alternativ å gå til. Derfor har domstolene en viktig oppgave å gjøre med tanke på å skape tillit i befolkningen.

God opptreden og god internservice smitter utad. Dette koster nødvendigvis ikke så mye i kroner og ører, men krever en aktiv holdning internt i domstolen. Hovedarbeidet ligger således i prosessen, som utvilsomt er krevende.

Domstolsansatte bør bevisstgjøres på hvorfor domstolene er tjent med god service. God intern- og eksterntservice er lønnsomt; arbeidet går raskere, det er hyggeligere å arbeide på et sted der ting går ”som smurt”.

Telefonkultur

Sentralbordet representerer – sammen med de øvrige funksjonene - domstolens ansikt utad. Servicen blir i første omgang målt etter hvor raskt man tar telefonen. Beskjeder blir ofte formidlet gjennom sentralbordet, som på sin side er avhengig av at også de andre gjør jobben sin. Rask responstid og derigjennom økt tilgjengelighet gir noe merarbeid, men gir totalt sett en god telefonkultur og dermed økt service for brukerne. Organiseringen av arbeidet ved den enkelte domstol er avgjørende for å oppnå god responstid. Ideelt sett skal alltid noen kunne hjelpe de som tar kontakt uavhengig om ”rette vedkommende” er på jobb eller ikke. Enkle tiltak kan iverksettes for å at responstiden skal bli optimal:

¹ Innspill fra styret i Domstoladministrasjonen: Nyttig at det arbeides frem noe skriftlig på dette og at det distribueres og gjøres kjent for hele domstolsnorge. Likeså at erfaringer og evalueringer av tiltak gjøres tilgjengelig for domstolene.

- 1.linjetjenesten er avhengig av gode retningslinjer for hvordan man svarer (fokus på måten jobben blir utført)
- De alminnelige brukerne av domstolen gis tilgang til intern telefonkatalog slik at de kan ringe direkte. Gjerne at den interne telefonkatalogen tydeliggjør ”hvem svarer på hva” (salær, beramming, informasjon til vitner, parter osv)
- Tiltak som gir en god telefonkultur, samt fokuserer på rollen som domstolens rolle utad: Ikke sette nybegynnere der, men heller de mest erfarne. Denne type funksjoner bør oppvurderes og oppgraderes.

Besøkskultur

Fokus bør også settes på besøkskulturen; hvordan man blir tatt imot og ivaretatt under besøket. Dette punktet henger naturlig sammen med offensiv opptreden; for eksempel at resepsjonen raskt tar kontakt med de som kommer inn og henviser de til riktig sted eller person. I forbindelse med nybygg eller ombygging av eksisterende bygg, kan anledningen benyttes til å oppruste mottaksfunksjonen ved at man så langt det lar seg gjøre legger til rette for at besøkende og brukere kan få nødvendig informasjon og veiledning i skranken knyttet til inngangspartiet. Dette er et servicetiltak som letter besøkendes møte med domstolen og gjør at domstolen fremstår mer serviceorientert enn den ellers ville. Mottaksfunksjonen bør gjøres lett synlig og lett tilgjengelig for brukere og besøkende.

Punkt 2: Informasjonstavler

De domstolene som har gått til anskaffelse av elektroniske flatskjermer har hatt god nytte og effekt av dette, bl.a. Sør-Østerdal tingrett. Man er fornøyd av flere grunner: Det ser profesjonelt ut, informasjonen som ligger der er nyttig for besøkende, og saksbehandlerne sparer mye tid ved at besøkende benytter seg av disse informasjonstavlene. På skjermen kan man se hvilke saler som er i drift, om rettssaken er lukket eller ikke osv.

Innkjøp av denne type flatskjermer er en forholdsvis rimelig investering i forhold til nytte/kost. Det er et synlig tiltak, som brukerne vil oppleve som en heving av servicen på domstolen. Dette tiltaket kan iverksettes innen forholdsvis kort tid og til en rimelig sum. Felles innkjøp av flere flatskjermer vil kunne senke utgiftene ytterligere. Dette tiltaket bør igangsettes innenfor et forholdsvis kort tidsperspektiv.

I løpet av høsten 2005 igangsettes det et prøveprosjekt med storskjermer² i Oslo tinghus. Dersom andre domstoler skal få denne type informasjonstavle til utprøving forutsetter det friske midler fra Servicestrategiprojektet.

² I forbindelse med overgangen til saksbehandlingssystemet Lovisa har det blitt utviklet berammingslister for domstolsportalen som henter data fra Lovisadatabasen og publiserer disse på nett. For å gi et bedre tilbud til besøkende på tinghuset skal det kjøres et forsøksprosjekt i Oslo tinghus høsten 2005 (oppstart). I prosjektet vises berammingslistene på storskjermer i Oslo tinghus' resepsjon. Formålet med informasjonstavlene er å gi besøkende en rask, enkel og til en hver tid oppdatert oversikt over hvilke saker som holdes i tinghusets lokaler, hvilke rettssaler sakene skal holdes i og hvilke parter som skal være med. Informasjonen på informasjonstavlene vil også kunne redusere antall henvendelser til resepsjonistene i Oslo tinghus. Målgruppen for berammingslistene er Oslo tinghus' besøkende og aktørene i de forskjellige sakene.

Punkt 3: Åpningstider

Tilbakemeldinger og klager tyder på ulik praktisering av åpningstiden i domstolene. For eksempel har noen domstoler åpent mellom 10.00-14.00 for henvendelser på telefon. Innringer møtes således av en telefonsvarer mellom 08.00-10.00 og 14.00-15.45 (15.00). Det forligger således ingen ensartet praksis når det gjelder åpningstider/telefontider i domstolen. Det anbefales en ensartet praksis i forhold til dette. Det legges således til grunn at domstolene er tilgjengelig for brukerne i normalarbeidstiden; kl 08.00-15.45 (vintertid) og kl 08.00-15.00 (sommertid). For de domstoler som ikke har vinter-/sommertid, er normalarbeidstiden kl 08.00-15.30 gjennom hele året. Ved spesielle anledninger hvor domstolens medarbeidere er på reise, sørges det for vikar i sentralbord/resepsjon.

Punkt 4: Vitnerom, advokatrom, presserom

Service er også hvordan man ivaretar aktørene i en domstol, herunder vitnene, i forhold til bygg-fasiliteter (tilleggsrom).

Vitnerom

Vitnerom (vitnestøtterom) er et viktig tiltak. God service for vitner går på selve håndteringen av vitner og mulighet for fysisk adskillelse. I mange saker er det behov for å separere "ordinære" vitner fra vitner med særskilte behov. Det pågår for tiden et vitnestøtteprosjekt, som er et samarbeidsprosjekt mellom Domstoladministrasjonen og Justisdepartementet, og hvor Trondheim tingrett og Oslo tingrett er pilotdomstoler. Prosjektet ledes av Domstoladministrasjonen. Tidspunktet for prioriteringen vitnerom bør man kunne se i sammenheng med erfaringene fra pilotprosjekt vitnestøtte.

Advokatrom

Advokatrom og dets beliggenhet i bygget er viktig. Det bør være et rom nært rettssalen; - lett tilgjengelig for advokatene. Dersom advokatrommet er langt unna, vil det ikke være praktisk mulig å benytte det i kortere pauser osv. Da blir en benk i korridoren den enkleste erstatte, noe som selvsagt ikke er en god løsning. I sivile saker, som i straffesaker, har advokaten og hans klient behov for et sted man kan være i fred. Det må være en selvfølge at advokater slipper å løpe rundt og be om at rom låses opp (dette er en realitet der advokatrommene ligger langt unna rettssalen). Stort sett forligger det ikke noe stort behov for spesiell utrustning på advokatrommene. Advokatrom er viktig for at advokatene skal kunne utføre sitt arbeid på en tilfredsstillende måte. Det anbefales at det legges til rette for advokatrom (samtalerom) i tilstøtende lokaler til rettssalen.

Presserom

I store mediefokuserte saker, er presserom en fordel. I spesielle saker kan det være nyttig med "live"-overføring i tilstøtende rom; - ikke minst for å slippe at journalister "løper ut og inn" av rettssalen og skaper støy. Dette aktualiseres spesielt når det er saker med stor allmenn interesse. Det har forekommet tilfeller der flere ikke har fått plass i rettssalen, både fra presse og øvrige tilhørere. Dette er ikke tilfredsstillende. Pressen må være garantert plasser i rettssalen; eventuelt at det ordnes et eget presserom med overføring via storskjerm. Slike tilstøtende rom bør være utstyrt med trådløst nett eller nettilkoblet PC-er. Prosjektet avventer erfaringer fra Borgarting lagmannsrett med tanke på trådløst nettverk.

Punkt 5: Lørdagsvigsler

Så lenge notarialfunksjonen ligger til domstolene – og det ikke er kommet noe konkret forslag om at dette skal ut – er det viktig at domstolene utfører denne funksjonen på en god og verdig måte. Dersom man mener noe med service i domstolene, må man gjøre denne jobben godt. 50 % av befolkningen fortrekker borgerlig vigsel, og lørdag er en populær dag for vigsler. Lørdagsvigsler er således god service overfor publikum.

Utover å tilby lørdagsvigsler, er det viktig å se nærmere på selve rammen og utførelsen av denne funksjonen; eksempler:

- Tidsbruk: Det bør settes av tilstrekkelig tid, samt at man er åpen for innspill fra brudeparet i forhold til kunstneriske/kulturelle innslag. Det som sies under dagens ritual er knapt. Å utvide den avsatte tid fra 3 minutter til ca 15 minutter vil bli oppfattet som god service.
- Vigselsrommet: Å tilby et fint vigselsrom er god service.
- Ensartet praktisering: Publikum bør ikke sitte med et inntrykk av at kjennskap og vennskap er en forutsetning for å få til lørdagsvigsler.
- Verdiget: En sum av de nevnte komponentene gir samlet sett en verdig ramme rundt denne handlingen. Dette er god service.

Det anbefales at domstolene bør tilby lørdagsvigsler ved embetsstedet, særlig i juni, juli, august og desember. Dette kompenseres økonomisk. Praktisk kan lørdagsvigsler løses med å inngå samarbeid med nabodomstoler om å rullere/veksle på hvem som foretar lørdagsvigsler de ulike helgene.

Vedrørende lørdagsvigsler ble følgende fremholdt fra Dommerforeningens representant: *Lørdagsvigsler innebærer lørdagsarbeid for dommere/dommerfullmektiger/funksjonærer. Det forutsettes at en ordning med lørdagsarbeid ikke innføres før det foreligger avtale mellom partene i arbeidslivet om lønsmessig kompensasjon for vigsler som foretas på lørdager.*

Punkt 6: Informasjonspakke for vitner, parter og meddommere

Av aktørene i en rettssak er det i all hovedsak vitner, parter og meddommere som har et behov for informasjon i forkant. I noen domstoler inviteres meddommere til domstolen for å få en orientering om hva det vil si å være meddommer. Det finnes også en meddommerfilm til dette bruk.

Det er variabelt hvor mye informasjon de ikke-profesjonelle brukerne får. Det avhenger av rutinene ved den enkelte domstol, for eksempel om det er fast prosedyre at informasjonsmateriell sendes til vitner sammen med stevningen. Aktører som ikke får informasjon på forhånd, er parter som ikke har forsvarere, samt de sakkyndige. Fra saksbehandlingssystemet Lovisa produserer domstolen standardbrev, der kun det minimalistiske ivaretas.

Det anbefales at det utarbeides en enkel brosjyre for vitner, parter og meddommere (én for meddommere i lagmannsretten, én for meddommere i tingretten)

Punkt 7: Tilretteleggelse under ventetid for vitner

Venting oppleves som bortkastet tid. Dårlig planlegging gir dårlig organisering av rettssaken, og gir aktørene en opplevelse av dårlig service. Årsakene til ventingen har for øvrig også en sivilprosessuell/straffeprosessuell årsak, jf ny tvistelov (mer dommerstyring og større krav til planlegging i forberedelsesfasen) og ny straffeprosesslov. Prosjektets anliggende er selve domstolens ivaretagelse av ventende vitner. Det går bl.a. på å tilrettelegge for informasjon, adgang til servicetilbud som kaffe, te, mineralvann. Altfor ofte får man tilbakemeldinger om respektløs opptreden overfor vitner. Her kunne for eksempel en rettsbetjent inntatt en atskillig mer aktiv rolle i kulissene. At aktor i mange tilfeller får problem med tiden og liten mulighet til å varsle ventende vitner, har ofte sammenheng med det faktum at det er vanskelig å anta hvor mye tid dommeren bruker; hvor mange spørsmål han stiller, hvor aktive meddommerne er osv. Det er således ingen garanti mot ventetid. Så lenge det å forfølge saken har ett klart mål – nemlig det å opplyse saken mest mulig – må vitnene påregne ventetid. På den annen side er erfaringene at vitner aksepterer ventetid så lenge de får informasjon og at denne informasjonen stemmer. Dersom ventetiden blir praktisk godt tilrettelagt, er det uten tvil et pluss og en heving av servicenivået.

Det anbefales at ivaretagelsen av ventende vitner forbedres. Dette kan gjøres gjennom forholdsvis enkle tiltak som for eksempel adgang til servicefasiliteter som kaffe/te/mineralvann. Ved at rettsbetjenten gis en mer aktiv rolle, kan vitnene gis ”litt line”, det vil si mulighet til å bevege seg litt og ikke være avhengig av å sitte utenfor rettssalen absolutt hele tiden. En del er selvsagt å hente på organiseringen (jf ny lovgivning), men de rettslige sidene er ikke Servicestrategiprojektets anliggende.

Punkt 8: Åpen Dag i domstolene

For mange er det en høy terskel for å gå inn og høre på en rettssak. Åpen Dag kan derfor være en god måte å informere om domstolene på, og da gjerne i samarbeid med rettens viktigste profesjonelle aktører (advokatene og påtalemyndigheten). Eksempelvis arrangerer Hordaland og Sogn og Fjordane krets av advokatforeningen Åpent tinghus annethvert år; i samarbeid med domstolene i tinghuset i Bergen. Dette har vært godt besøkt og er en utmerket måte å formidle hva domstolene driver med. Åpen Dag er nyttig for at folk skal forstå arbeidet som skjer i domstolene og hvilke andre funksjoner enn den dømmende som domstolene har. Det anbefales at det arrangeres Åpen Dag i domstolene, men det tas ikke stilling til frekvensen. Individuelle opplegg, gjerne tuftet på en felles mal³, kan være et godt servicetiltak overfor publikum.

Punkt 9: Rutiner for domsavsigelser

Domstolene kan bli flinkere til å legge til rette for pressen. Domstolen bør være så åpen som den har adgang til. Som samfunnets fremste rettsmegler og konfliktløser er det likevel viktig at domstolen opererer på en slik måte at tilliten ikke blir svekket.

³ Malen utarbeides av Domstoladministrasjonen i samarbeid med domstolene og de profesjonelle brukerne.

Tilgang til tiltalebeslutning, berammelseslister osv er viktig. I noen tilfeller har pressen uttrykt misnøye når saker går for lukkede dører. Prosessreglene må selvsagt gå foran, men deretter bør domstolen se hva man kan gjøre innenfor de gitte rammene.

Når det gjelder meroffentlighet, kan man ikke si at det er service. Meroffentlighet betyr å gi innsyn i noe man ikke har rettskrav på å få men hvor meroffentlighet er tillatt. Generelt bør det etter offentlighetsloven gis merinnsyn. Men for vårt vedkommende er reglene om offentlighet i rettspleien så gjennomarbeidet at meroffentlighet bare er nevnt i kommentarene til forskriften § 8. Hvis man derimot uanmodet sender informasjon kan det være service dersom mottakeren oppfatter det som det.

Servicestrategiprojektet sitt anliggende er hvordan skaffe media/journalister tilstrekkelig informasjon. Likeså bør sortering av informasjon bli viktig. For mye informasjon er heller ingen optimal service for media /journalister. Like viktig er tempoet. For eksempel ønsker journalister å ha tilgang til fengslingskjennelser samme dag som det skjer.

Jf også innspill fra 1. samling, der det ble nevnt at det ikke er uvanlig at dommer forkynnes overfor tiltalte i resepsjonen (av 1.linjetjenesten).

Gode rutiner og automatisering blir viktig når man ikke råder over nok menneskelige ressurser i en domstol.⁴

2.2.2 Øvrige punkter

Flere serviceelementer ble vurdert under samling II, men ikke alle ble tatt med blant de 9 anbefalte/prioriterte punktene. Bakgrunnen for dette er som følger:

- Serviceelementet⁵ er bakt inn i et annet serviceelement i prosjektet
- Serviceelementet⁶ er enten ivaretatt i allerede igangsatte prosjekter eller at man avventer resultater fra pågående prosjekter
- Serviceelementet⁷ ble vurdert å være av marginal betydning og ble ikke prioritert på dette stadium (man vet for lite av den reelle effekten)
- Serviceelementet⁸ betegnes strengt tatt ikke å være innenfor kjernen av begrepet service
- Serviceelementet⁹ ivaretas gjennom lovgivning, forskrifter osv

Det gjøres imidlertid oppmerksom på at det under punktet Tilretteleggelse for brukere med hensyn til universell utforming, oppfordres til at domstolene på eget initiativ foretar en gjennomgang av handicap-fasilitetene, jf s 15.

⁴ Innspill fra styret i Domstoladministrasjonen: Viktig at det bygningsmessig tilrettelegges slik at domsavsigelser – der disse foretas utenom selve rettssalen - kan foretas slik at man er skjermet fra øvrig publikum i resepsjonen. Eksempelvis at deler av resepsjonen utformes mer avskjermet eller at man benytter et rom som er helt avskjermet.

⁵ Bruk av rettsbetjenter

⁶ Internett/hjemmeside (samt trådløst nettverk i Borgarting og Vitnestøtteprosjektet i Oslo og Trondheim)

⁷ Publikums-PC

⁸ Sikkerhet

⁹ Tilretteleggelse for brukere mht universell utforming

Bruk av rettsbetjenter¹⁰

Bruk av rettsbetjenter har mange domstoler hatt gode erfaringer med. Mange som kommer til en rettssak er i villrede og rettsbetjentene er dyktige til å roe ned bekymrede vitner. Rettsbetjentene er spesielt viktige i store saker der det er mange mennesker som skal håndteres på en profesjonell måte (både profesjonelle og ikke-profesjonelle brukere). De er viktige som ”budbringere”, spesielt i forhold til ventende vitner. Rettsbetjentene er også en del av domstolens ansikt utad og bruken av disse bør ikke undervurderes. Det er ønskelig å se nærmere på denne funksjonen, og da spesielt på hvordan rettsbetjenten kan fokusere oppmerksomheten mer mot de ventende på korridoren (telefonbeskjeder, besøk i rettssalen osv). Rettsbetjentfunksjonen settes ikke som et eget tiltak i denne omgang, men det anbefales å se denne i sammenheng med serviceutvikling i 1.linjetjenesten.

Internett/hjemmeside

Gode internett- og intranettsider ble foreslått som et servicetiltak under 1. samling i november 2004. Domstoladministrasjonen har nå startet et prosjekt for å utarbeide en ny domstolsportal på internett. Prosjektet vil innen kort tid lyse ut en konkurranse om å levere teknisk løsning til en slik portal. Den nye portalen skal også inneholde hjemmesider for alle domstoler. Bakgrunnen for dette prosjektet er de store tekniske problemer og begrensninger som ligger i dagens domstol.no. Disse problemene er også årsaken til at bare 15 domstoler har hjemmesider i dag. Innholdsmessig ønsker Domstoladministrasjonen å videreføre store deler av dagens domstol.no, men vi vil gjøre den mer oversiktlig ved at også Domstoladministrasjonen får egen hjemmeside. I tillegg ønsker Domstoladministrasjonen en teknisk løsning som kan koples opp mot intranettet for domstolene, slik at informasjon kan publiseres ett sted men være tilgjengelig både på intranett og internett. Ifølge tidsplanen skal leverandør velges i august, og deretter vil det bli en prioritert oppgave å slutføre løsningen.

Prosjektet Felles intranett for domstolene (FIDO) er avsluttet. Opplæring er gjennomført og alle domstolene, bortsett fra Høyesterett, får nå opp intranettet som oppstartsside ved pålogging til terminalserver. Høyesterett vil få dette om kort tid når alle brukerne der er over på terminalserver. Innholdsmessig er nå de fleste fellessidene fylt med informasjon, men sidene må selvfølgelig oppdateres. Prosjektet har samlet alle endringsønskene som har kommet frem til nå og prioritert disse. Noen av disse vil bli realisert i år, mens andre må vente til neste år. Dette på grunn av begrenset midler. Det er laget en egen side om intranettet, <http://d1intraweb/templates/page.aspx?id=16260> Etter hvert vil Domstoladministrasjonen ta ut besøksstatistikker for å se hvilke sider som blir oftest lest, hvilke sider som ikke blir lest osv.

Ettersom det er igangsatt prosjekter i Domstoladministrasjonen allerede, utkvitteres dette temaet som et element i Servicestrategiprojektet. Det fremkom imidlertid noen innspill til prosjektene for internett og intranett. Internett/intranett er ett av flere informasjonsverktøy. Servicestrategiprojektet sitt anliggende er at dette verktøyet så langt som mulig bør være et verktøy for å skaffe seg informasjon sett fra brukernes og publikums totale behov. Internett/intranett er ett av flere informasjonsverktøy brukere av domstolene kan benytte ved siden av telefon, skranke eller informasjonstavle.

¹⁰ Innspill fra styret i Domstoladministrasjonen: Rettsbetjentene er viktige. Behovet for denne type service bør det ses nærmere på.

- Det bør legges til rette slik at domstolene får sin egen hjemmeside, bl.a. med informasjon om egen domstol. Vedlikehold av siden viktig!
- Så fremt det er mulig bør alt en domstol informerer om også legges på domstolens internettside. Standardpakker med informasjon kan avhjelpe en god del.
- Følgende informasjon er viktig for brukerne av domstolene: Tiltalen, tidspunkt for rettsmøte, hvem som er prosessfullmektig, dommen osv
- Spørreside/mail: Brukere og publikum bør gis mulighet til å sende spørsmål inn til domstolen og få et forholdsvis raskt svar tilbake.

Publikums-PC

En publikums-PC kan være et alternativ til brosjyrer. Fordelen med informasjon på nettet er at denne raskt kan oppdateres. På den annen side kan dette være informasjon brukerne burde hatt på forhånd, eventuelt sammen med at brev/korrespondanse/stevning sendes ut. I tillegg kan en publikums-PC ikke erstatte alminnelig god service som ytes av personer. I de tilfeller der PC'n ikke skulle virke, vil denne anretningen oppleves som dårlig service (for eksempel svart skjerm). Imidlertid kan en publikums-PC være et supplement til personlig service. Det ligger også et visst usikkerhetsmoment i forhold til hvor mye en slik anretning vil bli benyttet. Anskaffelser av publikums-PC bør eventuelt være opp til den lokale domstol å vurdere nytten av. En publikums-PC synes å ha marginal betydning, men kan være nyttig noen steder. Et alternativ kan være at man spisser bruken inn mot de som erfaringsmessig har behov for dette.

Fremtiden synes å ligge i trådløst nettverk. Dette vil i første omgang være spesielt nyttig for media/journalister, men også i forhold til de øvrige profesjonelle brukerne. I forbindelse med nybygget som skal huse Borgarting lagmannsrett, er det igangsatt et prøveprosjekt med hensyn til trådløst nettverk. Det ses med forventning frem mot dette prosjektet. Dersom trådløst nettverk viser seg å være vellykket, er dette noe Servicestrategiprojektet bør komme tilbake til.

Sikkerhet

Det vanlig å dele sikkerhetsspørsmålene slik:

- a) Informasjonssikkerhet (i praksis dokumentsikkerhet, uansett lagringsmedium)
- b) Personellsikkerhet
- c) Bygningssikkerhet

For informasjonssikkerhet er det regulert i lov, forskrift og instruks. Tilsvarende er situasjonen for personellsikkerhet, herunder deler av HMS forskriften. For bygningssikkerhet er det også lov eller forskriftstyrt (f. eks. brann mv.) men noe bygger på standarder. Selv om gode sikkerhetssystemer naturligvis er en tjeneste til det rettssøkende publikum og de domstolsansatte (slik som Quantas har blitt best på kombinasjonen safety and service integrated), er det naturlig å si at et tjenestenivå i henhold til regler og standarder ligger i bunnen. Og da er det ikke en del av servicen vi yter, men en ramme rundt den. Sikkerhet bør holdes unna servicebegrepet. Det er også et poeng at ikke servicebegrepet blir utvannet. Det er bedre å ta marginale ting ut, og operere i kjernen av begrepet.

Tilretteleggelse for brukere med hensyn til universell utforming

Det forutsettes at de krav loven stiller til tilretteleggelse følges. Dette temaet tas derfor ikke opp som et serviceelement i denne sammenheng. Domstolene oppfordres imidlertid til en gjennomgang av handicap-fasilitetene i eget bygg; gjerne sammen med representanter for de ulike funksjonshemmingene. Å henvende seg til disse gruppene, vil oppfattes som service overfor dem det gjelder (bevegelseshemmede, hørselshemmede osv). Et ytterligere serviceelement som ligger i dette er en bevisstgjøring av domstolens ansatte til å være i forkant; altså sjekke at virkeligheten stemmer overens med de kravene som stilles med hensyn til fysisk tilretteleggelse for funksjonshemmede. I et offentlig bygg som det en domstol er, skal det ikke forekomme forskjellsbehandling. Likevel ser man at dette forekommer. Eksempelvis er informasjonen i inngangspartiet konsentrert om de ”vanlig” besøkende som kommer inn hovedinngangen. Funksjonshemmede som kommer inn gjennom andre innganger, mister ofte denne informasjonen. All informasjon bør være tilgjengelig for alle, uavhengig av arten av funksjonshemming.

2.2.3

Service for de profesjonelle brukerne

Representantene fra de tre profesjonelle brukergruppene – presse, advokat, påtalemyndighet – ble oppfordret til å komme med forslag til ”gode tiltak”/”god service” ut i fra de særlige behovene de har for servicetjenester i domstolene. Oppregningen under er ikke uttømmende. Tiltak som hovedsakelig går på servicebehov som de profesjonelle gruppene har vil bli nærmere vurdert i prosjektet.

Statsadvokatene har gitt følgende tilbakemelding¹¹ vedrørende god service i domstolene:

- Tilgang til eget rom/advokatrom¹²
- Behov for rettsbetjenter¹³
- Utstyr¹⁴

¹¹ Det ble etterspurt innspill fra de øvrige statsadvokatembeter. Svar er mottatt fra Oslo, Hordaland og Trøndelag statsadvokatembeter innen frist for tilbakemelding. At de øvrige ikke responderer, kan tolkes som de er relativt fornøyd med situasjonen eller at de synes behovene er godt ivaretatt ved prosjektbeskrivelsen.

¹² Også politiaktører og statsadvokater kan ha behov for samtaler av fortrolig karakter. Det er ønskelig med adgang til telefon, kopieringsmaskin og telefaks.

¹³ Dette er fremhevet som et sterkt ønske. Rettsbetjenten sørger for lette i fremdriften av saken, og er til god hjelp for domstolen, men kan også avlaste aktor når det gjelder kontakt med og oppfølging av vitner. Det bør derfor vurderes å gjøre større bruk av rettsbetjent i flere saker og ved flere domstoler.

¹⁴ Når det gjelder utstyr til gjennomføring av straffesaker, er prosjektet avgrenset mot hva som bør innkjøpes. Dette gjelder bl.a. utstyr av avhørsrom, videooverføringsutstyr, samt avspillingsutstyr i rettslokalet. Likevel er det et element av service at domstolene kan tilby moderne format på bla. avspillingsutstyr. Også bør utstyret være av en slik karakter at det er enkelt å bruke, slik at ikke utstyret blir stående ubrukt fordi brukeren er usikker. Det er viktig at det finnes kompetanse i domstolen som kan utstyret, og som kan hjelpe brukeren til å få utstyret i drift. Det er også viktig at brukerne får god informasjon om hvilket utstyr domstolen har, og gjerne informasjon om hvordan det brukes.

Pressen oppfatter disse punktene som god service fra domstolens side:

- At journalistene får plass i rettssalen under rettssaker.
- At journalistene har gode arbeidsforhold - plass nok, får se skjermer/lysbilder etc. som vises frem for retten, presserom under store rettssaker, tilgang til trådløst nettverk/internett og andre moderne hjelpemidler.
- At journalistene får enkel tilgang til berammelseslister, tiltalebeslutninger, dommer.
- At domstolen praktiserer meroffentlighet, så mest mulig av virksomheten er åpen for presse og offentlighet.
- At det er gode rutiner slik at journalistene treffer en ansvarlig person som kan uttale seg på domstolens vegne.

Advokatene har følgende forslag til hva som kan omfattes av betegnelsen god service:

- Tidspunkt for rettsmøtenes start¹⁵
- Sted for avvikling av rettsmøter¹⁶
- Konferanserom¹⁷
- Informasjon¹⁸
- Registre¹⁹

¹⁵ Det er en grei ordning at man i de enkelte domstolene har en fast ordning med hensyn til oppstartstidspunkt for rettsmøter. I noen tilfeller der advokatene og / eller parten kommer reisende, vil det noen ganger være ønskelig at man kan utvise en viss fleksibilitet med hensyn til oppstartstidspunktet. Man kan derved i noen tilfeller spare utgifter til overnatting, samt redusere omfanget av reisefravær.

¹⁶ I tilfeller hvor det er behov for befarings, og dette ikke skjer i umiddelbar nærhet til rettsstedet, kan det noen ganger være hensiktsmessig å avslutte forhandlingene i nærheten av befaringsstedet. Dette kan for eksempel gjøres ved at man låner lokaler fra politi, kommunale lokaler eller lignende. Dette kan spare tid og kostnader for de involverte.

¹⁷ I en del tilfeller er det nødvendig å kunne samtale med klienten slik at hensynet til fortrolighet om innholdet i samtalen er ivarettatt. Dette gjelder typisk i samtaler med siktede i forbindelse med fremstilling for varetektsfengsling der man ikke har fått samtale med siktede på forhånd, og i forhold til drøftelser om forlik og lignende. Domstolene bør ha et advokatrom eller konferanserom som er praktisk tilgjengelig og som kan benyttes til slike samtaler.

¹⁸ Advokatene vil i en del tilfeller ønske informasjon om rettens sammensetning. Slik informasjon bør være tilgjengelig på nettsider. I forlengelsen av dette vil det noen ganger være nyttig å ha opplysning om sideverv og lignende som dommerne har, og om deres yrkesbakgrunn. Det viser i denne forbindelse til Høyesteretts nettsider som man har inntrykk av brukes svært aktivt. Informasjon om tid og sted for hovedforhandling vil også være praktisk å kunne ha tilgjengelig ved søk på internett. Med det nye saksbehandlingssystemet til domstolene får man ikke lenger oppgitt navnet til dommeren i saken. Dersom det er forhold man ønsker å ta opp med saksforberedende dommer er det tungvint å måtte starte med å finne ut hvem dette er. De ulike utvalgene av meddommere kunne med fordel være tilgjengelig for advokater. Det vises i denne forbindelse til at dette er saksbehandling som det er av betydning skjer på formelt riktig måte. Systemet med utvelgelse er i dag tilnærmet ugjennomtrentelig for andre enn ansatte i domstolene.

¹⁹ I en del tilfeller, for eksempel i forhold til registreringer av konkurser, frister i slike saker, kontaktpersoner og lignende, vil det være en vesentlig forenkling om man kunne finne dette ved søk på internett. Det ville formentlig også være arbeidsbesparende for de ansatte i domstolene, fordi man da ville slippe henvendelser pr. telefon. Det ville også gi øket tilgjengelighet. Informasjonsbehovet går videre enn det som det her pekes på. Dette punktet må suppleres av andre, i domstolene, som har bedre kjennskap til hvilken informasjon man sitter på, og hva man regelmessig etterlyser fra advokater og andres side.

I en slik sammenheng ser man for seg at det kanskje kunne opprettes egne sider for advokater etter modell fra det man har laget for pressen. Dette gjelder for de tilfeller der det er hensyn som tilsier at man begrenser den krets som har innsyn.

- Tilgang til pressesider²⁰
- Kommunikasjon²¹
- Oppslagsverk²²

2.3 Tydeliggjøring av service i budsjett og styrende dokumenter

Ressursgruppen anbefaler at service tydeliggjøres i budsjettsammenheng.

Likeledes bør service synliggjøres gjennom virksomhetsplaner, tildelingsbrev og årsrapporter.

Dette arbeidet påbegynnes snarlig slik at Servicestrategiprojektet sikres den nødvendige formelle forankring allerede fra 2006.

2.4 Kommunikasjon av budskapet

Servicestrategien bør ikke komme i form av et direktiv fra Domstoladministrasjonen. Kommunikasjonen fra Domstoladministrasjonen ut mot domstolene blir derfor avgjørende. For at budskapet skal nå ut til domstolene og oppnå den nødvendige aksept, er det en styrke at anbefalingene i servicestrategien kommer fra domstolenes egne organer (jf sammensetningen av ressursgruppen med representanter fra alle tre instanser, samt representanter fra DnD, Dommerfullmektiggruppen, Parat og NTL). Den nødvendige forankring ligger i således ressursgruppen.

Det er likevel et negativt signal dersom nye oppgaver til domstolene ikke følges med tilstrekkelig bevilgninger; spesielt prosjekter av denne type, der mye bunner i holdninger og bevisstgjøringsprosesser. Hvordan budskapet tenkes kommunisert til domstolene bør planlegges godt. Det er viktig at dette gjennomføres på en klok måte, jf for eksempel behovet for økonomiske midler, domstolenes uavhengighet, behov for lokalt eierskap og engasjement, smidighet med hensyn til lokal tilpassning/forankring med nasjonale normer for god service i domstolene som et bakteppe. Samtidig bør prosjektet ikke bli for tannløst, det vil si at man ikke tør stille krav til domstolene. Riktig balanse i budskapet ut til domstolene blir viktig.

For at service ikke skal havne i et vakuum, er det grunnleggende viktig at service er et lederansvar og at lederen får et ansvar for å forankre og foreta en reell implementering av service i sin domstol. Klarhet i nasjonale standarder og lokal bevisstgjøring av hva som er normalt servicenivå er derfor viktig å få til.

²⁰ Det forekommer fra tid til annen at pressen får tilgang til dommer via egne nettsider som er åpen for pressen. Man får da som advokat noen ganger spørsmål om avgjørelser man ikke selv har sett. Det bør vurderes om advokater bør få tilgang til disse sidene på lik linje med pressen.

²¹ Det er en del kommunikasjon som ikke er formell og av betydning for frister, og som ikke frembyr problemer i forhold til taushetsplikt. Slike henvendelser fra domstolene kunne med fordel skje pr. e-post.

²² For advokater som reiser ville det være av betydning om domstolene kunne holde det meste sentrale av kommentarutgaver tilgjengelig for advokatene. Man tenker her på kommentarutgave til prosesslovene og eventuelt til straffeloven, eventuelt også Karnov.

3. Fremdrift

3.1 Tiltaksplan 2006-2008

På bakgrunn av kapittel 2 arbeider prosjektledelsen med å utforme et forslag til en detaljert tiltaksplan for prosjektperioden. Som et eksempel på en tiltaksplan henvises det til tabellen under. Arbeidet vil videre ligge i å bryte ned de enkelte punktene, estimere kostnader, finne ut hva som må gjøres og når, samt hvordan tilrettelegge for og iverksette punktene på basis av tildelte budsjettmidler for prosjektperioden.

Tabell 3: Eksempel på en tiltaksplan

Tiltaksplan Servicestrategi				
Serviceelementer	(2005)	2006	2007	2008
Holdningsskapende tiltak <u>Servicefaglig tilnærming:</u> Seminar/kurs/regionale samlinger Norm for god service i domstolene Best practice/Idébank Lokale serviceprosjekter i domstolene				
Tiltak innen tilgjengelighet, informasjon og fasiliteter/infrastruktur <u>Informasjonstavler²³</u> <u>Åpningstider</u> <u>Vitnerom, presserom, advokatrom</u> <u>Lørdagsvielser</u> <u>Informasjonspakke: Vitner, parter, meddommere</u> <u>Tilrettelegging under ventetid for vitner</u> <u>Åpen Dag i domstolene</u>				
Tiltak innen rutiner <u>Domsavsigelser</u>				

3.2 Økonomiske konsekvenser

Service koster. Derfor er det fornuftig at prosjektet går over en treårs-periode slik at utgiftene kan fordeles over tid. På sikt bør det være en målsetting at det settes av en gitt sum av domstolenes totalbudsjett til servicetiltak.

I denne sammenheng understrekes imidlertid at noen av tiltakene kan iverksettes raskt og

²³ I løpet av høsten 2005 igangsettes det et prøveprosjekt med storskjerm i Oslo tinghus. Informasjonen på informasjonstavlen kommer direkte fra saksbehandlingssystemet Lovisa. Det kan også legges ut annen praktisk informasjon på denne tavlen. Dersom andre domstoler skal få denne type informasjonstavle til utprøving, forutsetter det friske midler fra Servicestrategiprojektet.

uten tilførsel av friske midler. Dette gjelder i særdeleshet praktiseringen av åpningstider, da dette er en selvfølge å etterleve.

Service bør tydeliggjøres på flere områder. Innenfor den enkelte domstols budsjettramme bør midler øremerkes service dersom tiltakene skal ha effekt. Prosjektledelsen legger frem et kostnadsestimat i forbindelse med budsjettbehandlingen høsten 2005.

Tydeliggjøring av satsningen på serviceutvikling i domstolene bør fremgå av styrende dokumenter. Til orientering foreslås følgende formulering under punkt 4.6 Tilrettelegge for en serviceorientert og utadrettet justisforvaltning, i St.prp. 1 (2005/2006):

Serviceutvikling

Domstolene skal møte det rettssøkende publikum, aktører og media på en profesjonell måte. I Domstoladministrasjonen pågår et arbeid med å utvikle en servicestrategi for domstolene. Strategien skal legge grunnlaget for en helhetlig og ensartet behandling av de som anvender domstolenes tjenester og ytelser.

Det er en forutsetning av det settes av tilstrekkelige midler til å gjennomføre de ulike servicetiltakene som er anbefalt av ressursgruppen.

3.3 Informasjon om prosjektet

Det ble kort informert om Servicestrategiprojektet på Domstolledermøtet 2005; under Direktørens innlegg. Service, serviceutvikling og servicestrategi planlegges videre å være tema i én av høstens utgaver av magasinet *Rett på sak*.

Etter budsjettbehandlingen høsten 2005 forberedes det et informasjonsskriv til domstolene knyttet til service i domstolene.

Generell informasjon og nyheter om prosjektet legges på intranett og internett etter hvert.

3.4 Samlinger for ressursgruppen i prosjektperioden

Domstoladministrasjonen ønsker å utvikle den beste servicestrategi og den beste service sammen med domstolene og i samspill med brukergruppene. Ressursgruppen er derfor svært viktig for Servicestrategiprojektet.

Det vil være behov for noen samlinger med ressursgruppen i prosjektperioden 2006-2008. Disse samlingene kan knyttes til statusmøter underveis eller til forberedelser til evalueringsarbeidet knyttet til Servicestrategiprojektet.

En eventuell utvidelse av Servicestrategiprojektet vurderes først etter prosjektperiodens utløp; i 2008.

