

INNHERRED SAMKOMMUNE DELPROSJEKT

Barne- og familietjenesten

Ivaretagelse av brukerperspektivet i ISK Bruk av servicekontorene

• Sammendrag fra arbeidsgruppa

Sammensetning

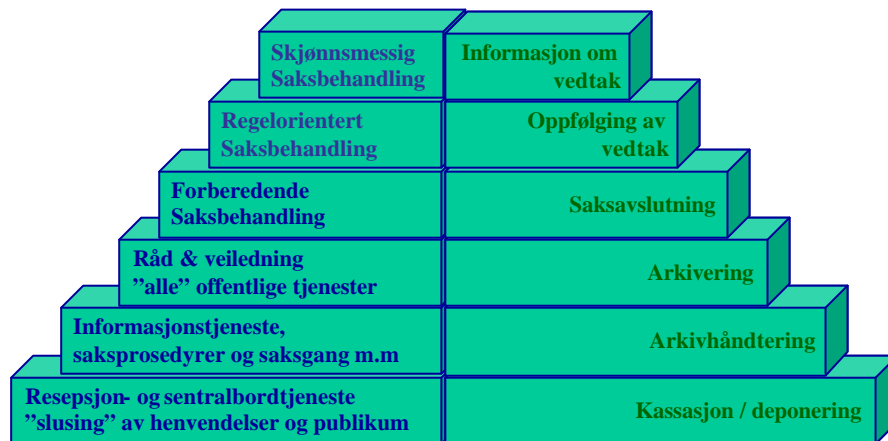
Gruppen har bestått av:

Magnar Galaaen, Torill Moe, Ellinor Bergsmo, Brit H.Holm, Sissil H. Moen, Marit E. Aksnes

• Mandat

MANDAT FOR ARBEIDSGRUPPENE

1. Ut fra de arbeidsoppgaver den enkelte enhet har og eventuelt vil få, lag en enkel oversikt over oppgavene ut fra følgende inndeling (se vedlegg tjenestetrappa). Som grunnlag vedlegges oversikt over de arbeidsoppgavene som Servicekontorene (SK) utfører i dag.



2. Foreta en prinsipiell vurdering av hvilke type oppgaver som **kan** og **ikke kan** ivaretas av SK på kort og lang sikt.
3. Foreslå hvilke arbeidsoppgaver/ deler av oppgaver som i løpet av forsøksperioden kan legges til servicekontorene og hvilke tiltak mht. ressurser og kompetanse som må iverksettes for at oppgavene skal kunne ivaretas.
4. Skisser forslag til samarbeids/kommunikasjonsformer mellom fagenhetene og SK.
5. Hvilke utfordringer ser enheten i forhold til samlokalisering opp imot SK rolle.

Kommentarer til mandatet:

Gruppen mener at mandatet innholdsmessig favner vidt, og mye er vanskelig å svare på, ettersom vi ikke vet hva Servicekontoret selv ønsker/ har kapasitet og/eller kompetanse til. Vi savner noen målformuleringer og litt informasjon om hvilke ambisjoner s.kontorene har for perioden.

Ansatte i BaFa Verdal har så langt ingen erfaring med servicekontor, og vet lite om hva som kan forventes, mens ansatte i Levanger har en del (stort sett positiv) erfaring med dette. Det er heller ikke lett å foreslå at andre tar oppgaver en selv har som jobb (gjøre seg selv overflødig) I så måte kan "enhetshomogene" arbeidsgrupper lett bli litt konservative.

Barne-og familietjenesten er opptatt av tilgjengelighet og "en-dør"-filosofien. Dette betyr at servicekontorene kan og vil være viktige for oss på mange måter. Vi er opptatt av at våre brukere skal møte profesjonelle tjenester. Mange kvier seg for å ringe til oss, og det er svært viktig at den som tar telefonen eller møter publikum har den nødvendige kompetanse til å kunne gi råd og veiledning, og/eller henvise videre til rette person/instans. Den personlige kompetanse som eksempelvis handler om å takle folk som er i krise er også svært viktig. I mange tilfeller er det viktig å ha god "teft", ettersom noen kvier seg for å forklare hva det dreier seg om i første omgang. Vi trenger noen som har god systemkunnskap, som KAN oss, som kjenner aktuelt lovverk, retningslinjer osv, og hvem som har ansvar for hva innenfor feltet (og det er ganske mye!)

Svar på mandatpunktene:

1. Ut fra de arbeidsoppgaver den enkelte enhet har og eventuelt vil få, lag en enkel oversikt over oppgavene ut fra følgende inndeling (se vedlegg tjenestetrappa). Som grunnlag vedlegges oversikt over de arbeidsoppgavene som Servicekontorene (SK) utfører i dag.

SVAR: [Se vedlegg](#)

Konklusjon/tilrådning:

[Se vedlegg.](#)

2. Foreta en prinsipiell vurdering av hvilke type oppgaver som kan og ikke kan ivaretas av SK på kort og lang sikt.

SVAR: Vs Tjenestetrappa: Vi mener at servicekontorene kan ta mye av oppgavene på nivå 1 (Resepsjons- og sentralbordtjeneste - slusing av henvendelser og publikum.) Dette under forutsetning av opplæring, og at de opplysninger som gis er generell informasjon. Det er , slik gruppen ser det - allikevel nødvendig med en resepsjons/mottakstjeneste i lokalene hos BaFa i Verdal, ettersom Servicekontoret der ligger et helt annet sted en BaFa.

Konklusjon/tilrådning:

BaFa Verdal beholder sin resepsjons/mottakstjeneste. BaFa Levanger beholder sin merkantile stilling (nå tilknyttet PPT) ut forsøksperioden. Funksjons- og arbeidsoppgaver for denne stillingen drøftes internt i BaFa i samarbeid med servicekontoret i Levanger. Servicekontorene i Verdal og Levanger inngår et samarbeid med BaFa i Innherred Samkommune om en felles infopakke om enheten og våre tjenester.

3. Foreslå hvilke arbeidsoppgaver/ deler av oppgaver som i løpet av forsøksperioden kan legges til servicekontorene og hvilke tiltak mht. ressurser og kompetanse som må iverksettes for at oppgavene skal kunne ivaretas.

SVAR: Arbeidsgruppen viser til prosjektrapporten for BaFa og mål om "en dør". Det kan være aktuelt for oss å få mulighet for å kunne benytte servicekontorene i Verdal og Levanger for å kunne ta imot henvendelser fra publikum til faste tider. Dette forutsetter at S.kontorene har samtalerom tilgjengelig og en plass å sitte for saksbehandlere/fagfolk. (Det vises her blant annet til Trondheim kommune som har laget egne service-kontor tilknyttet forvaltnings-delen av sine 4 Barne-og familietjeneste-enheter.)

Konklusjon/tilrådning:

Service-kontorene legger til rette for at fagtjenestene kan benytte samtalerom for å gi informasjon, råd og veiledning til publikum. Fagtjenestene kan ha et vakt-system, slik at personen kan kalles til service-kontoret ved behov/evt at fagpersonen sitter i s.kontoret til faste tider. På denne måten slipper brukere å finne fram til oss.

4. Skisser forslag til samarbeids/kommunikasjonsformer mellom fagenhetene og SK.

SVAR: BaFa ønsker faste, månedlige møter -og faste kontaktpersoner i service-kontorene.

Konklusjon/tilrådning:

Som over.

5. Hvilke utfordringer ser enheten i forhold til samlokalisering opp imot SK rolle.

SVAR: Arbeidsgruppa ser utfordringer i at vi er en STOR enhet som har fullstendige BaFa-tjenester i begge kommuner. Vi skal altså forholde oss til 2 servicekontor-og dermed mange personer. Samtidig ønsker vi å framstå som EN enhet, og vi ønsker å gi tjenester som holder samme kvalitet i begge kommuner. Vi ønsker også å holde samme service-nivå begge steder. Vi tror det kan bli vanskelig for S-kontorene å få oversikt over oss og våre tjenester, -og vi er i kontinuerlig utvikling, så dette krever tett samarbeid og mye kommunikasjon.

Konklusjon/tilrådning:

Som over

Levanger, dato 25.05.04

Leder Arbeidsgruppe

Marit E. Aksnes