

INNHERRED SAMKOMMUNE DELPROSJEKT

Ivaretagelse av brukerperspektivet i ISK

Bruk av servicekontorene

• Sammendrag fra arbeidsgruppa:

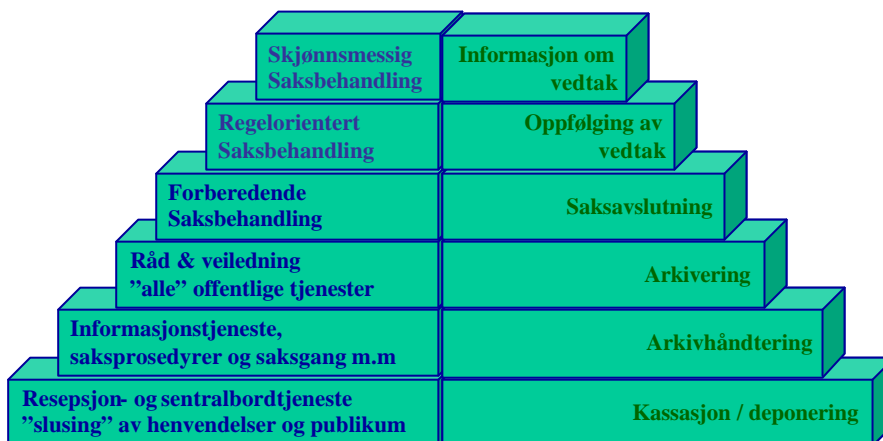
Sammensetning

Gruppen har bestått av: Solrun Vanebo, Arvid Tverdal, Trond Rian og Ingrun Sivertsen

• 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:

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:

Enhet Landbruk

	Lev	Verdal	Trinn
Tilgang til alle skjema og brosjyrer	X	x	1-2
Kopiering og ekspedering av brev/saker/vedtak. Viktig!	X	X	2
Søknad om produksjonstilskudd	x	x	2
Søknad om motorferdsel i utmark for funksjonshemmede.		x	5
Kontaktformidling pr e-post eller annet	x	x	2
Utskriving/kopiering av kart	X	X	2
Utlevering av utstyr til jordprøvetaking	X	X	2
Div. massekopiering	X	X	2
Administrering av landbruksvikar	X	X	2
Formidling av henvendelser om skadet vilt	X	X	2
Formidling av henvendelser om rovvilt	X	X	2
Jordleiepriser	X	X	2
Skogavgift – opplysninger om saldo	X	X	2
Produsentnummer – liste	X	X	2

Konklusjon/tilråding: Alle oppgavene nevnt i tabellen synes vi det er greit at servicekontoret har og tar ansvar for opp til påført trinn i tjenestetrappa.

De som sitter som saksbehandlere har mange års utdannelse/realkompetanse innen faget og vi mener servicen til brukeren på det faglige best i varetas av disse.

Vi har et sterkt ønske når det gjelder den merkantile delen av sak/postbehandlingen.

Etter at de merkantile stillingene ble fjernet fra avdelingene/etatene føler vi at mye tid går til kopiering av dokumenter, påskrivning av konvolutter m.m. Dette er tid vi heller kunne brukt til å sette oss inn i nytt regelverk/nye forskrifter, saksbehandling, kontakt med næringen (brukerne).

Vi kunne ønske oss gode rutiner når det gjelder post, kopiering og konvoluttering. Eks: Saksbehandler skriver på dokumentet hvem som skal ha kopi og sender originalbrevet til SK. SK sørger for kopiering både til parter i saken, fylkesmann eller hvem det er som står påskrevet i tillegg til kopi til eget arkiv. På denne måten kan vi effektivisere både kopieringen og kanskje bruke flere felleskonvolutter til store mottakere av post fra kommunen. (eks. fylkesmann, fylkeskommune osv.)

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

SVAR: Vi har egentlig behandlet punkt 1 og 2 som en sak.

Konklusjon/tilrådning: Hvilke saker som ikke kan ivaretas av SK synes vi det har liten hensikt å bruke tid på.

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: Vi mener absolutt at så mye som mulig av informasjon og brosjyrer/skjema bør legges til SK. Det er også greit at de tar i mot beskjeder/er et positivt mellomledd når noen vil ha tak i oss og vi ikke er til stede.

Konklusjon/tilrådning: Vi må til enhver tid sørge for å oppdatere SK mht. det materiellet vår enhet har lagt dit. Oppdateringer som kommer til oss fra eksternt hold via kommunens/ISKs postmottak (e-post) regner vi med at de på egen hånd skriver ut eller på annen måte tar vare på slik at de er oppdatert.

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

SVAR: Enheten bør ha ansvaret for at SK til en hver tid er oppdatert. Oppdatering kan skje både skriftlig og muntlig. Ved behov kan det fra begge side sammenkalles til et lite møte. Det vil sannsynligvis være bortimot umulig å samle alle til en muntlig info så ofte, så kanskje vi kunne få "vår" kontaktperson hos SK som igjen er ansvarlig for å informere de andre.

Vi synes ikke det er fornuftig ressursbruk at en person fra landbruk plasseres i SK i perioder.

Konklusjon/tilrådning:

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

SVAR: Det er viktig med god informasjon til innbyggerne i kommunen om hva som skjer. Hvem holder til hvor. Hvor kan de få vite hva? Dette er spesielt viktig i den kommunen som mister landbrukskontoret.

Konklusjon/tilrådning: Det er en selvfølge at vi skal behandle kunden/brukeren med respekt, være høflige og yte god service. Hvem er så denne brukeren/kunden? Vi mener det er alle som tar kontakt med oss og som trenger råd, hjelp og/eller veiledning. I denne sammenheng tenker vi vel først og fremst på kommunens innbyggere, og for oss på denne enheten da gjerne på gårdbrukerne/skogeierne. Vi yter også service til andre offentlige

etater og til kollegaer på de andre enhetene i ISK, og mener dette er viktig. Det er viktig å ha brukeren i sentrum når vi skal vurdere våre oppgaver. Dette gjelder uansett om vi er på servickontoret eller i en annen enhet.

Hvis SK blir god på de oppgavene vi har skissert som ønskelig at de tar (punkt 1 og 2), skal vi gjøre vår jobb etter beste evne der vi sitter. Ved å utfylle hverandre på denne måten vil vi forhåpentligvis bli gode og det vil føre til fornøyde brukere. Samarbeid er viktig.

Levanger, dato 21.5.04

Ingrun Sivertsen

Leder Arbeidsgruppe