

INNHERRED SAMKOMMUNE DELEPROSJEKT

Ivaretagelse av brukerperspektivet
i ISK

Bruk av servicekontorene

- **Sammendrag fra arbeidsgruppa:**

Sammensetning

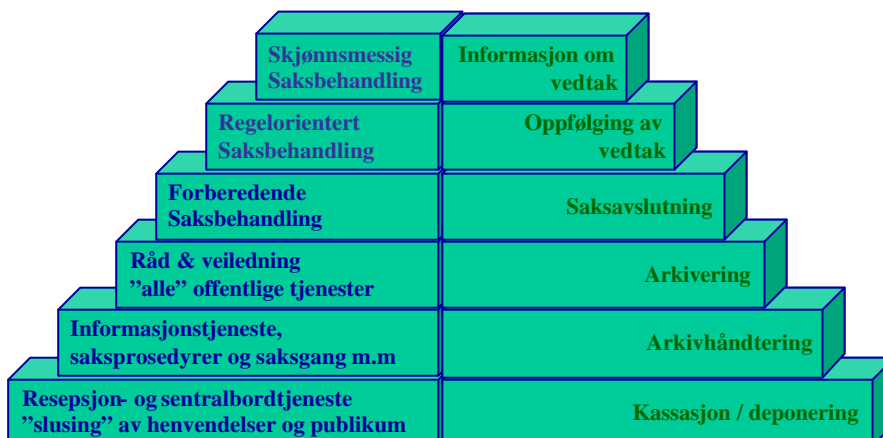
Gruppen har bestått av:

Dagrun Austad, Ingrid M. Næss, Erling Steinmo og Per Erik Garli

- **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:

Mandatet ok! Pkt.1 blir litt spesielt for økonomienheten da denne enheten stort sett jobber opp mot andre interne resultatenheter/virksomhetsområder.

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:

Økonomiplan

Budsjett

Tv-aksjonen

Utleie av haller

Bilpark – kjørebøker

Ekstern utleie av møterom

Innkjøp

Bilagsregistrering

Scanning

Remittering

Regnskapsrapportering

Fakturering/produksjon og utsending av fakturablanketter

Purring

Innfordring

Avstemming

Forlikrådssekretær (Levanger)

Formidlingslån Husbanken

Sosiallån

Konklusjon/tilrådning:

På grunn av at enhetens oppgaver for det meste er interne oppgaver i organisasjonen er det vanskelig å "sortere" disse i tjenestetrappa. De oppgaver som går mot eksterne brukere ligger under regelorientert og skjønnsmessig saksbehandling.

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

SVAR:

Stort sett alt som gjøres på økonomienheten er en form for saksbehandling. Ingen sak er lik og det finnes heller ikke standardsvar på oppgavene. Det kan komme nye momenter etter at økonomienheten blir samlokalisert og vi da får se hvordan oppgavene løses. Evaluering av samlokaliseringen vil også bli en evaluering av SK's rolle i forhold til økonomienheten.

Konklusjon/tilrådning:

Saksbehandler-rettete oppgaver bør ligge i øk.enheten.

SK bør ha spørretilgang i kommfakt og regnskap.

Sk's rolle i forhold til øk.enheten bør evalueres etter at samlokaliseringen er på plass.

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:

Utleie av haller:

4-5 timer pr uke. Opplæring utøver høsten v/Marit Wangberg

Tv-aksjonen:

1/2 stilling i perioden 20.09 – 25.10. Marit Wangberg har denne oppgaven i dag

Bilpark – kjørebøker/fordeling av utgifter:

2 dager pr kvartal. Opplæring på å skrive kjørebøker er nødvendig.

Ekstern utleie av møterom:

Fordelt på mange i dag.

Skriving/utlevering av sjekker til beboere på Leira Mottak:

Dette er 14 dagers basis for asylsøkere før de får bankkonto.

Livsopphold for flyktninger:

Flyktningetjenesten v/Fatima Hot har ansvar for dette.

Konklusjon/tilrådning:

De ovennevnte oppgavene overføres til SK i løpet av 2004.

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

SVAR:

Konklusjon/tilrådning:

Selv om økonomienheten ikke tilråder så veldig mange oppgaver overført til SK, er det behov for samarbeid/dialog. Dette bør være en kontinuerlig prosess.

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

SVAR:

Ved samlokalisering ser vi for oss at SK hos kommunen vi ikke blir samlokalisert i vil få flere henvendelser enn det andre.

Konklusjon/tilrådning:

Økonomienheten bør ha egne kontorer i den kommunen vi ikke blir samlokalisert i. Dette for å få brukernærhet både internt og eksternt.

Levanger, dato 14.05.04

Leder Arbeidsgruppe

Per Erik Garli