

INNHERRED SAMKOMMUNE

DELPROSJEKT

Ivaretagelse av brukerperspektivet i ISK

Bruk av servicekontorene

INTERN ARBEIDSGRUPPE VED ORG ENHETEN – PROSJEKT - SERVICEKONTORENE

Deltakere:

Øystein Sende (ansvarlig)

Edny Moeng

Asgeir Tromsdal

Jorunn Uggerud

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.

SVAR PÅ SPØRSMÅL:

Svar på mandatpunktene (noen mindre justering):

- 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 – se over). Som grunnlag bygg på de arbeidsoppgavene som Servicekontorene (SK) utfører i dag opp mot org enheten.**

SVAR:

Innledende besvarelse-/premiss-/synspkt. på spørsmål og mandat:

Etter org enheten sin vurdering, bør basis for det videre arbeidet i SK prosjektet være noe mer konsentrert opp mot følgende problemstillinger:

1).

”Hvilke oppgaver er mest hensiktsmessig å legge til SK for å bedre servicen overfor brukerne av tjenestene – dvs bedre servicen ift typisk publikumsrettete oppgaver og tjenester ?”

2).

”Skal SK konsentrere den tyngre oppgaveporteføljen sin rundt de utadrettete enhetene, eller skal det være en mix på tyngre oppgaver overført fra støtteenhetene sin portefølje, og utadrettete enheter sin portefølje, som svar på utfordringen i sp nr 1 ?”

3).

”Hvordan skal kompetanse gjøres tilgjengelig for SK, slik at SK ved å overta oppgaven også kan løse den til beste for brukeren av tjenestene ?”

Så til de konkrete spørsmålene i oppgave nr. 1 flg):

De oppgavene SK utfører i dag for org.enheten:

1. Journalføring av inn-/utgående post.
2. Arkivering av sentralarkiv.
3. "Slusing" av henvendelser og publikum (vesentlig egne ansatte i organisasjonen).

Konklusjon/tilrådning:

SK fortsetter med de ovenstående oppgavene som før videre.

SK bør få bedre oppdatering over ansvars- og oppgavefordelingen internt i org ift HVEM som er rutet på HVILKE oppgaver for å kunne rådgi interne-/eksterne bedre hvor henvendelsen kan besvares.

2.

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

SVAR:

Kan ivaretas på kort sikt:

a).

Henvise søkere til utlyste still., og hvor de kan finne still.utlysninger og senere ansettelse på nettet.

b).

Journalføring av inng./utg. post slik som i dag.

c).

"Slusing" av publikum/telefonhenvendelser, kan gjøres bedre enn i dag.

e).

Arkivering i sentralarkiv/arkivhåndtering, slik som i dag.

f).

Skrive søkerlister på utlyste stillinger, sende ut oversendelsesbrev til tilsettingspartene, sørge for utsending etter org enheten sitt uttak av møtebok og avtaler. (Her vil de manuelle søkerlisterrutinene bli avløst av bruk av teknologi på nettet, i regi av Unique. Dette i løpet av 2004).

Kan ivaretas på mellomlang/lang sikt:

g).

Rådgi på forskjellige interne bestemmelser og reglement.

h).

Samordne kurstilbud fra alle enhetene (deriblant org. enheten), koordinere og distribuere disse, sørge for påmeldingsrutiner, arrangere, gjøre avtaler osv.

i).

Rådgi på pensjon- og forsikringsspørsmål – foreta serviceberegninger av pensjoner for ansatte.

Annet:

Det er ikke bare viktig å avklare hvilke oppgaver som kan overføres på kort/lang sikt – men også HVORDAN brukerne kan få løst oppgaven slik at servicen blir bedre enn i dag.

Tilgjengelighet er mye mer enn åpningstid. Oppbygging av en egen "L + V = ISK portal" –ala "Fosenportalen.no" vil være en nødvendig vei å gå videre.

Det må ikke få bli en holdning preget av motvilje og arroganse mot en etablering av en slik portal fordi andre har gjort noe før oss på dette område.

Kan **ikke** ivaretas på kort-/mellom-/lang sikt:

j).

I teori- og praksis så kan ALLE org enhetens funksjoner og oppgaver legges til SK.

Hvor hensiktsmessig dette er kan derimot diskuteres. Skal en enhet ha en mening og fylle en funksjon, så må den ha en linje i sine oppgaveportefølje som er naturlig avgrenset opp mot andre enheter sine oppgaver. SK har som hovedfunksjon å serve publikum, å avlaste enhetene med publikumkontakt- og bedre tilgjengeligheten for å få løst oppgavene for publikum så nært brukeren/publikum som mulig. Videre kunne løse flere oppgaver for flere enheter som er publikumsrettet.

Org enheten ser ikke noe poeng i å legge over forvaltningen av lønnsområdet. Dette er intern tjenesteproduksjon, med en kompetanse som det krever lang tid å bygge opp, og en overføring vil ikke bedre servicegraden på noen måte.

Org enheten ser heller ikke noe poeng i å legge over saksbehandling, lederstøtte, rådgivning og faglig koordinering av organisatoriske og personalfagorienterte oppgaver.

Konklusjon/tilrådning:

Da org. enheten er en støtteenhet i forhold til andre enheter, ser vi ikke gevinsten med å legge over oppgaver ut over de vi har nevnt i forhold til mulige oppgaver 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 være ved servicekontorene for at oppgavene skal kunne ivaretas.

SVAR:

Vi viser til besvarelsen i pkt 2.

Kompetanse må tilføres gjennom opplæring, alternativt overføring av personell.

Konklusjon/tilrådning:

Vi viser til besvarelsen i pkt 2.

4. Skisser forslag til samarbeids-/kommunikasjonsformer mellom org enheten og SK.

SVAR:

Samarbeidsformer-/kommunikasjonsformer mellom org enheten og SK vil være temamøter, kompetanseoverføringsmøter, informasjonssikring, mail og elektronisk kommunikasjon.

Konklusjon/tilrådning:

Kommunikasjonen og samarbeidsformene kan og bør utvikles i forhold til i dag.

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

SVAR:

Med samlokalisering av org enheten i `en kommune, vil den kommunen som ikke har enheten har større behov for å bøte på kompetanseflytting med tilgjengelighet for å sikre avhjelping og svar på forskjellige faglige spørsmål overfor ansatte og ledere.

SK kan avhjelpe noe omkring dette. Enten ved at kompetansen tilføres SK, eller at det etableres arbeidsstasjoner ved SK for å være tilgjengelig i perioder. Det vil være flere enheter som kommer i samme situasjon, og en omforent holdning til dette må reises i SK prosjektet.

Etter som SK skal og bør være eksternt rettet mot publikum, bør i første rekke de utadrettede enhetene sine behov for dekning av tilgjengelighet mot publikum knyttes til SK, ikke interne støttetjenester. De interne støttetjenestene – som er typiske rådhus tjenester, bør heller legges mer til rette for ambulerende tilstedeværelse i rådhusenes kontorlandskap, enn i SK.

Konklusjon/tilrådning:

Der org. enheten er fysisk samlokalisert, bør ressursene i størst mulig grad være plassert i selve org. Enheten. I den morkommunen som ikke har enheten fysisk plassert, må det legges til rette for ambulerende tilstedeværelse for å forestå deltakelse og oppfølging. Rådhusets kontorlandskap er for støttetjenestene mer naturlig sted enn SK.

Levanger, 210504

Øystein Sende

Leder Arbeidsgruppe