

INNHERRED SAMKOMMUNE DELPROSJEKT

Ivaretagelse av brukerperspektivet i ISK Bruk av servicekontorene

- Kommentarer fra enhet for plan, byggesak, oppmåling og miljø -

• Sammendrag fra arbeidsgruppa:

Forutsetningen for servicekontorene er at innbyggerne skal få bedre tilgjengelighet til tjenestetilbudet (også flere tjenester på samme sted) og raskere behandling. Ved at deler av de publikumsrettede tjenester er/skal overtas av SK bør tilsvarende tjeneste i størst mulig grad opphøre på saksbehandlernivå.

Det forutsettes felles standard for begge SK, men at det kontoret som evt. blir uten PBOM i egen kommune må til tider tilføres saksbehandlerkompetanse. Kompetansen/utførte oppgaver ved SK Levanger er lavere enn på Verdal.

Forutsetningene for den utvikling som en har foreslått forutsetter endring av rutiner ved PBOM, økt mannskapsressurs ved rådmannskontoret, innkjøp av utstyr ved SK og installering av programvare i flere ledd.

Registrering, skanning og arkivering av byggesaker (forutsatt flytting til V.) foreslås flyttet fra PBOM til rådmannskontoret. Dette har også innflytelse på forholdet til SK.

En tabellarisk oversikt viser oppgavene ved PBOM. Av 31 oppgaver kan SK i flg oversikten utføre 8 på kort sikt og 2 i tillegg på lang sikt. Opplæring av personell ved SK er nødvendig særlig ved SK Levanger.

Innføring og betjening av døgnåpent e-forvaltning vil bli viktig for fremtiden. Tjenestebeskrivelse innen de forskjellige fagområder må gjøres tilgjengelig på nettet.

Å opprettholde dagens servicegrad for den kommunen hvor saksbehandlerne flyttes fra, blir en stor utfordring.

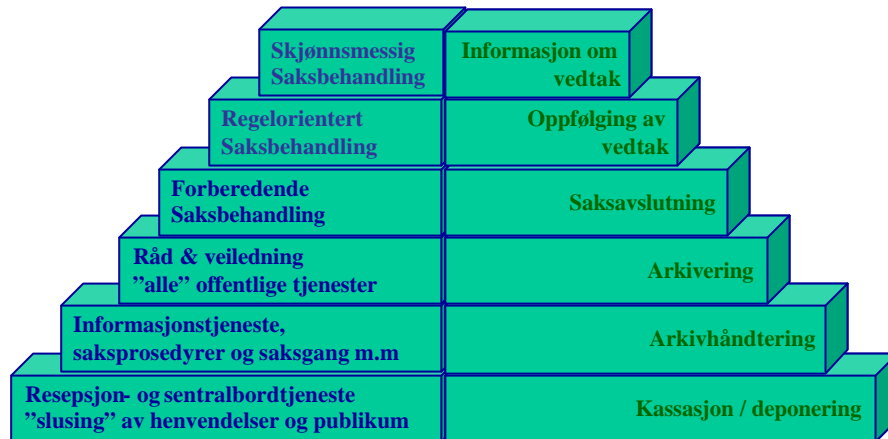
Sammensetning

Gruppen har bestått av: Øivind Holand (leder), Hans Melby, Hilde Røstad og Asbjørn Eriksen.

- 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:

Prosjektet inneholder ingen rammer for verken betjening eller utstyr. Arbeidsgruppen har derfor ikke vurdert disse sidene.

Mandatets tre første punkt er svært beslektet og til dels overlappende. Arbeidsgruppen for PBOM har derfor og av hensyn til lesbarheten slått sammen pkt. 1 og 2 og første del av pkt. 3 i en tabell.

Status:

Før en besvarer spørsmålene i mandatet er det nødvendig å gi en status. Morkommunene har forskjellig tjenestetilbud til brukerne og fagenhetene og stabsfunksjonene er organisert forskjellig. Utfordringene er derfor forskjellig i de to kommunene. Lovbestemte tidsfrister på noen av tjenestene gjør også at infrastrukturen (postbehandling, skanning, arkivering, oversending) må vurderes.

- **Servicekontorets funksjon i Levanger kommune:**

Servicekontoret er sentralt plassert ved inngangen til rådhuset. Plasseringen gir gode muligheter til videreutvikling, men også mulighet til at saksbehandlere tilføres oppgaver som i utgangspunktet skal behandles av SK.

SK har ansvaret for postmottak, skanning, arkivering og fordeling av post. SK har også ansvaret for plan- og byggesaksarkivet i 4 etg. Både planarkiv og et stort byggesaksarkiv foreligger bare i papirformat (ikke skannet).

I forbindelse med dette prosjekt er det sendt en oversikt over de oppgaver som utføres ved SK. Saksbehandlerne er av den oppfatning at situasjonsbeskrivelsen ikke alltid er i overensstemmelse med eksisterende situasjon:

- Det leveres ut en god del skjema og gis informasjon ved servicekontoret. Saksbehandlerne opplever imidlertid at det flere ganger daglig blir satt over telefoner som gjelder skjema, kopiering av tegninger etc. En er av den oppfatning at SK burde betjene en betydelig større andel av henvendelsene.
- Saksbehandlerne for PBOM setter selv opp grunnlaget for fakturering for gebyr når saken er til behandling.
- Utskriving av situasjonskart blir ikke gjort ved servicekontoret.
- Når det gjelder blanketter, er det ingen ajourføring av disse. Nye standardblanketter (skjema) blir ajourført av BE etter hvert som de kommer. De blir også lagt ut ved BE sin hjemmeside.
- Når det gjelder meglerhenvendelser tar servicekontoret det som går på vann-, kloakkavgifter og eiendomsskatt. Hoveddelen utføres av PBOM.
- Ingen meldings- eller byggesaker blir behandlet av SK i dag. Vi har heller ikke inntrykk av at det gis rettledning til utfylling av skjema, i alle fall ikke i noen stor grad.
- Servicekontoret har i dag ansvaret for skanning av innkommet post. I dag skannes kun dokumenter i A4 og A3 format. Dette gjør at tegningene som følger byggesaken ofte ikke blir skannet.
- Bakgrunnen for at SK i dag ikke avlastet saksbehandlerne i større grad skyldes i stor grad mangel på tjenestebeskrivelser for oppgavene og alt for dårlig opplæring.

- **Servicekontorets funksjon i Verdal:**

Servicekontoret er plassert i Kinobygget altså i god avstand fra rådmannskontoret og PBOMs saksbehandlere. Infrastrukturen på stabsfunksjonene er noe komplisert:

- SK mottar posten.
- Rådmannskontoret foretar skanning og arkivering (ikke byggesak). Ressursmangel fører til at post kan bli liggende for lenge før den fordeles til saksbehandlerne.
- Ved PBOM blir følgende utført: Kopiering og arkivering av utgående post, registrering av byggesaker, arkivhold for byggesaker. Pga. ressursmangel skannes

ikke nye byggesaker fortløpende, men i bunker. Det ”historiske” byggesaksarkivet er skannet mens deler av planarkivet (før -94) ikke foreligger i digital form.

Funksjonsoppdelingen kan være sårbar pga ressursmangel både ved rådmannskontoret og PBOM.

Selv om SK har eksistert bare noen måneder synes det som det begynner å fungere som forutsatt. Det har i forkant av oppstart vært en betydelig opplæring innen de ulike fagområder, og det er laget tjenestebeskrivelser for svært mange oppgaver innen fagområdet.

PBOM har fra starten av prøvd å være bestemt på at alle 1.gangshenvendelser skal gå om servicekontoret. For de tjenester som må behandles av saksbehandler avtales møte over telefon eller tjenestekalenderen. Fortsatt er det imidlertid en del som kontakter saksbehandler direkte. Avstanden fra SK til rådhusområdet er heller ikke til fordel for brukeren.

Svar på mandatpunktene:

Mandatets tre første punkt er svært beslektet og til dels overlappende. Arbeidsgruppen for PBOM har derfor og av hensyn til lesbarheten slått sammen pkt. 1 og 2 og første del av pkt. 3 i en tabell.

- 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.**

ARBEIDSOPPGAVER	Tjeneste - trapp 1 - 6	Kan ivaretas av SK på kort sikt	Kan ivaretas av SK på lang sikt	Kan ikke ivaretas av SK	Nødvendig kompetanse heving
1) Saksbehandling etter aktuelle lover.	5 - 6			X	
2) Utarb. av planer etter PBL	6			X	
3) Dispensasjonssaker etter PBL	6			X	
4) Informasjon om planbehandling etter PBL	2	X			X
5) Ekspedering av plansaker/off. ettersyn	2	X			X
6) Forhåndskonferanser	6			X	
7) Mottak av digitale planer	6			X	
8) Besvarelse av meglervhend.	4		X		X
9) Mottakskontr. av byggesøkn.	5			X	
10) Behandling av meldingssaker	5			X	
11) Mottakskontroll av meldinger	2	X			X(L)
12) Behandling av søknader om tillatelse om tiltak	5 - 6			X	
13) Info om tiltak unntatt fra søknads- og meldingsplikt	2	X			X(L)
14) Mottak av elektroniske byggesøknader/meldinger	2		X		X
15) Saksbehand. av utslippssaker	6			X	
16) Registrering i GAB	4			X	
17) Saksbehandling av midler fra restaureringsfond	6			X (L)	
18) Utstedelse av ferdigattester, midlertidig brukstillatelse	4			X	
19) Utførelse av tilsyn	6			X	
20) Utrekning av fakturagrunnlag	4			X	
21) Ekspedering av utvalgssaker	3	X			X
22) Utførelse av eierseksjonering	6			X	
23) Utførelse av kart- og delingsforretninger	6			X	
24) Egenerklæring av konsesjonsfrihet	5 - 6			X	
25) Ajourhold kartverk	6			X	
26) Adressetildeling	6			X	
27) Grensepåvisninger	6			X	
28) Sammenføring av eiendommer	6			X	
29) Utlevering av skjema, kopiering, rettledning	1 - 2	X			X(L)
30) Kopiering av tegninger fra saksmapper	1	X			X(L)
31) Utskriving av situasjonskart, reg.kart, grunnkart, ledn.kart	2	X			X(L)

Forklaring:

For betegnelsen ”på kort sikt” har en satt en grense på inntil 1 år, og ”på lang sikt” over 1 år. Som det også framgår av statusen er det en betydelig forskjell på hva som utføres ved de to servicekontorene. Målet er at servicekontorene skal ha samme servicegrad. En har derfor delt inn tabellen med () som angir hvilket kontor tiltaket gjelder.

SVAR:

Generelt: Alle 1. gangs henvendelser i alle saker skal i prinsippet gå via SK, som evt. videreformidler avtaler. Saksbehandlere er pålagt å bruke av kalenderfunksjonen.

Tabellen skulle være godt lesbar og en har valgt å gi bare korte kommentarer til enkelte poster:

- Ut fra eksisterende kompetanse har en ikke sett det mulig at SK har funksjoner innen trinn 5 eller 6 på tjenestetrappa.
- For alle oppgaver må skriving av tjenestebeskrivelser vurderes. Arbeidet med dette og opplæringen har kommet langt i Verdal. Må kompletteres.
- Levanger SK må få nødvendig opplæring for å ivareta oppgavenr. 11, 13, 29, 30, 31.
- Nr. 7. SK kan motta digitale planer pr e-post og videresende.
- Nr. 8. Meglerhenvendelser. For at SK skal kunne gjøre denne oppgaven må følgende forutsettes: Byggsaksarkivet og planarkivet skannes, programvare for digitalmålebrev installeres, kvalitetssikring av GAB- og eiendomsdata, tilgang til grunnlagsdata fra komfakt opprettes. Verdal har lagt ned et arbeid til 2-3 mill. kr. Det forutsettes at inntekten føres tilbake.
- Nr. 9, 10, 11. SK kan foreta en kontroll av riktige vedlegg er med i meldinger. SK kan ikke vurdere vedlegg i forhold til ansvarshavende osv ved søknader.
- Nr. 14. Behandles som byggesaker for øvrig.
- Nr. 17. Gjelder bare Levanger
- Nr. 20. Utrekning av satsene utføres av saksbehandler, men forutsetter ny byggesaksmodell.

3B i mandatet:

SVAR:

Av tabellen framgår det hvilke oppgaver det må foretas kompetanseheving i forhold til.

- For hvilke oppgaver det må gjennomføres kursing framgår av skjemaet. Kursingen kan gjennomføres ved hjelp av egne saksbehandlere.
- Det forutsettes at byggesaksarkiv i Levanger skannes, likeledes planarkiv i begge kommuner. Det er av avgjørende viktighet også for saksbehandlingen.
- Datalinjene til SK Levanger, må oppgraderes. Noen av dataprogrammene krever stor kapasitet.
- For å foreta all skanning av byggesaker og tegninger må SK utrustes med en A0-skanner.
- For å formidle plansakene er det nødvendig at SK utrustes med fargekopieringsmaskin/fargeskriver.

Døgnåpen forvaltning, e-forvaltning:

- Byggsøk-Bygning er et prosjekt ferdigstilt av BE og kan tas i bruk når en får bygningsmodul til saksbehandlersystemet. Systemet har pr. i dag en god del mangler.
- Prosjektet Det Digitale Trøndelag (DDT) vil tilføre Byggsøk-Bygning en kartdel som vil vise for eksempel planer, omgivelser, ledninger. Det forutsettes innført i november. Med dette vil de profesjonelle brukerne (konsulenter og meglere) kunne gå inn på nettet og levere søknader og innhente opplysninger som er tilrettelagt. En forutsetter at det innen forsøksperioden også vil bli vanlig for andre med internett-tilgang.
- Servicekontorenes tjenestebeskrivelse må oppgraderes, kompletteres og gjøres tilgjengelig på nettet for innbyggerne. Disse vil gi brukerne svar på store deler av spørsmålene.
- Innen forsøksperioden må saksbehandlere også gis mulighet til å besvare/gi tillatelser på byggesøknader ved bruk av internett. Det samme må kunne gjennomføres ved høringer på planer og utsendelse etter politiske behandlinger. Dette forutsetter at det innføres digital signatur (inngår i DDT).
- En tjenelig internettbehandling forutsetter en god internettportal. Denne må være enkel å betjene og være linket til kommunal side.
- Med utbygging av SK i de fleste kommuner kan SK eller bibliotek være et kontaktsted hvor beskjeder, vedtak, kart med mer kan hentes ved bruk av en publikums-pc. Planer og større kart kan også fås via utenbygds SK (forutsatt tilstrekkelig utrustning).

4. Skisser forslag til samarbeids/kommunikasjonsformer mellom fagenhetene og SK. Mange av de problemstillinger og løsninger som her etterspørres, overlappes av pkt 3B og behandles der.

SVAR:

- Det må være en forutsetning at infoflyt mellom saksbehandlernivå og SK må være god og formålstjenlig. Kommunikasjon via internett vil gjennom det som er beskrevet ovenfor bli utbygd.

En kan også se for seg en trekantformidling via internett mellom innbygger/tiltakshaver – SK – saksbehandler/politisk behandling.

- Et spørsmål som drøftes, er om saksbehandlere skal for kortere eller lengre tid være tilgjengelig for innbyggerne på SK i morkommunen. Hvis avstanden ikke er stor til arbeidslokalene til saksbehandler skulle det ikke være nødvendig. Dette stiller seg annerledes for den morkommunen hvor saksbehandlerne evt. flytter fra ved samlokalisering. Dette må i tilfellet skje ved rullering av saksbehandlere.
- Vil en videreutvikling av SK medføre at flere oppgaver overføres dit, vil behovet for et tettere samarbeid og en tettere informasjonsflyt fort være nødvendig, kanskje som faste møter. En ser for seg at det kan være behov for en kontaktperson ved PBOM og SK.

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

SVAR:

Å opprettholde dagens servicegrad for den kommunen hvor saksbehandlerne flyttes fra blir en stor utfordring.

- I dag registreres, fordeles og arkiveres byggesakene ved PBOM. Dette systemet er for sårbart når kun en person delvis har kapasitet til å utføre arbeidet. Behandlingen har lovbestemte tidsfrister. En foreslår at dette legges til rådmannskontoret og ikke til SK. Dette begrunnes med at arkiveringen ellers foretas der og at avstanden til PBOM er liten. Løsningen forutsetter økning i bemanningen ved rådmannskontoret. Rådmannskontorets oppgaver i dette vil bestå i skanning, registrering og lasting i sakssystem, indeksering og lagring i elektronisk arkiv og utsending av dokumenter til saksbehandler.
- Ved flytting av saksbehandlerne til Levanger vil all registrering, skanning og arkivering foregå ved SK.
- En forutsetning både for samlokalisering og funksjonell betjening i SK er at byggesaksarkivet blir skannet (L) og likeledes planarkivene i begge kommunene. Som møtested for innbyggerne bør SK kunne tilby betydelige tjenester innen plan og byggesak. For den "kommunen" som flyttes ved samlokalisering bør det opprettes en saksbehandlertjeneste til enkelte tider. For å opprettholde kompetansen må det skje ved rulling.