



Levanger Verdal

**INNHERRED SAMKOMMUNE**  
Forsøk med tettere interkommunalt samarbeid

## PA`S TILRÅDNINGER TIL FORPROSJEKT

### Ivaretagelse av brukerperspektivet i ISK- bruk av Servicekontorene (SK)

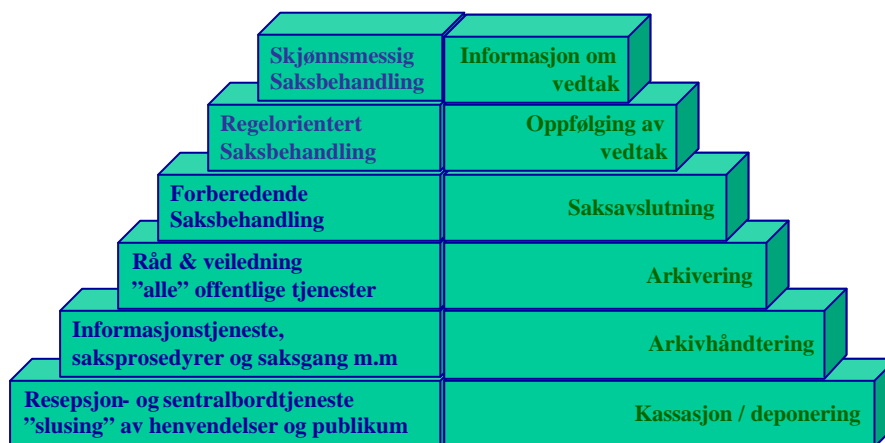
Prosjektleder og prosjektansvarlig ble oppnevnt i januar 2004.

Målet med prosjektet er å kartlegge hvilke oppgaver servicekontorene skal og ikke skal ivareta, samt organisere servicekontorene slik at innbyggerne får samme service-og tjenestetilbud i Innherred samkommune.

Prosjektgruppens hadde sitt første møte 15. april med følgende mandat:

Med utgangspunkt i målbildet for Innherred samkommune

1. Lag en prosjektplan som viser hvordan prosjektet vil arbeide for å løse oppgaven sin.
2. Gi en status over de arbeidsoppgaver servicekontorene på Verdal og Levanger utfører for den enkelte tjenesteytende enheter i ISK – ekstern og interne tjenester.
3. Med utgangspunkt i pkt. 2, pek på hvilke tiltak som må iverksettes for at begge servicekontorene kan ivareta de samme oppgavene.
4. Ut fra de arbeidsoppgaver den enkelte enhet har og eventuelt vil få, lag en oversikt over oppgavene ut fra følgende inndeling



5. Ut fra pkt. 4, foreta en prinsipiell vurdering hvilke type oppgaver som kan og ikke ivaretas av servicekontorene.
6. Med utgangspunkt i pkt. 4 og 5, 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.
7. Det settes opp en tidsplan for overføring av oppgavene.

Prosjektets analyse, vurderinger, og anbefalinger skal dokumenteres i en oversiktlig rapport.

## **Generelt**

Prosjektgruppa har bestått av 6 medarbeidere. Når vi ser sluttresultatet og den saksmengden som følger sluttrapporten så vil PA berømme PL og gruppen for arbeidet.

Undere arbeidet med prosjektet ble det oppnevnt 8 delprosjekt. Dermed er mange ansatte involvert før sluttrapporten ble skrevet. Frist for sluttrapport var satt til medio juni, men grunnet ulike forhold ble sluttrapport først ferdig i juli.

Gruppen har utarbeidet en tabell som gir et godt bilde over hvilke oppgaver servicekontorene i dag utfører. Likeså hvilke oppgaver de ser for seg lagt til servicekontorene (se tilsendt vedlegg). De har også utarbeidet en oversikt over dagens ressursbruk. Den viser 5,5 og 16,35 årsverk i hhv Verdal og Levanger og gir et godt bilde på variasjon i oppgaver og tilnærming. Likeså ulikhetene.

Gruppen har valgt å konsentrere seg om de tjenesteområdene som i dag er lagt til ISK.

- Økonomi
- Lønn og personal
- Landbruk og naturforvaltning
- Barne- familietjenester
- IKT
- Kemner
- Helse- og rehabilitering
- Plan, byggsak, oppmåling og miljø

Gruppen har også på en oversiktlig måte synliggjort hvilke oppgaver de i dag har ansvar for og hvor på tjenestetrappa de hører hjemme. Og hvilke oppgaver de ser for seg at servicekontorene får ansvar for framover.

Gruppen har på ideell måte beskrevet hva et servicekontor skal være. Ut fra de ulike delrapportene synes det IKKE som om at hele organisasjonene vår er moden for en slik tenkning. Gruppen har tatt utgangspunkt i at servicekontorene skal vær publikumsretta/utadretta. Andre har en oppfatning om at servicekontoret skal utføre merkantile støttetjenester. Dette er et forhold som må klargjøres. Et utmerket redskap her er forslaget om inngåelse av serviceleveranseavtaler (SLA). Når det gjelder forslaget om at en ny versjon Intranett/Internett bør installeres snarest, vil PA tilrå at bruken av dette redskapet klargjøres før vi går til noen ny anskaffelse. I dag er Intranett lite i bruk.

PA kunne ønske at gruppen hadde vært tydeligere på hvilke oppgaver som ikke bør legges til servicekontorene, jfr. mandatspt. 5. Likeså må forslaget om å overføre ekspedisjoner/sentralbord utdypes nærmere. PA er av den oppfatning at vi i første omgang begynner med ekspedisjoner/sentralbord i rådhusene.

Prosjektgruppen har fått ansvar for å vurdere arkivtjenesten. Eget mandat er utarbeidet med frist 1. september 2004

## **PA`s hovedkonklusjoner**

Rapporten godkjennes. PA viser til gruppens anbefalinger, forslag til kortsiktige og langsiktige tiltak. Og støtter gruppen i deres forslag. Men ser at noen av forslagene muligens vil skape missnøye hos enkelte. Det er imidlertid svært viktig at det nå blir foretatt noen valg og at disse blir effektivt 100% og ikke minst at vi får "like" SK. Dette sikres etter PA`s vurdering best ved å legge servicekontorene til ISK.

PA er nok av den oppfatning at gruppen på noen områder har vært mer ideell enn realistisk (tidsmessig) i forhold til hva servicekontorene kan ta på seg av oppgaver. Så snart det er vedtatt hvilke oppgaver servicekontorene skal ha ansvar for bør det lages en handlingsplan for gjennomføringen. Det vil i slik planlegging være svært viktig at servicekontorene ikke "gaper" over for mye. PA tilrår at det snarest informeres om dette ut i organisasjonen og overfor innbyggerne/publikum. Som et av de langsiktige tiltakene foreslår gruppen at det gjennomføres brukerundersøkelser. PA tilrår at vi allerede på senhøsten foretar en enkel brukerundersøkelse. Her bør fokus være tilgjengelighet, servicegrad og om folk fikk den veiledningen de hadde behov for.

Gruppen foreslår at alle gjenværende ekspedisjoner/sentralbord overføres til SK. PA er i prinsippet enig, men at dette kan utestå noe tidsmessig. Hovedbegrunnelsen ligger i at personalet som er tilknytta disse ekspedisjonene/sentralbordene utfører merkantile tjenester. Gruppens forslag om å se på behovet for interne støttetjenester støttes av PA. Dette avklares med rådmannen.

Når det gjelder sentralbordene og rådhus ekspedisjonene bør ALLE tilknyttes SK så snart det er tidsmessig mulig. Dette forutsetter at bruken av outlookkalender benyttes av alle og at SK har lese og skrivetilgang.

Gruppens forslag om å legge "husbanken" til SK støttes fullt ut. Dette er en tjeneste som i all grad er innbyggerretta. Det er ingen grunn til at denne tjenesten bør organiseres ulikt i morkommunene. Ved en evt overføring av SK til ISK blir dette enda tydeligere.

SK bør snarest utarbeide forslag til serviceleveranseavtaler (SLA) med ISK enhetene. Det er her viktig at dette skjer i nært samarbeid med de respektive enhetene. Her må forhold som bl.a kontaktperson, opplæringsbehov, behov for å ha fagpersonell tilgjengelig i SK klargjøres. Det bør være mulig å inngå SLA med alle ISK enhetene innen året. SLA avtalen må evalueres hyppig det første året. Senere årlig. Senere bør SK inngå SLA med enheter innen morkommunene.

PA er noe usikker hva gruppen mener når de foreslår at informasjonsarenaer, -ansvar og -kanaler må klareres. Dette bør utdypes.

PA støtter gruppen i deres forslag om å vurdere ny versjon av Intranett/Internett, men IKKE før bruken etc av dette redskapet er bestemt og at vi sikrer oss at dette blir fulgt opp.

Når det gjelder rolleavklaringen gruppen mener er nødvendig mellom SK som systemansvarlig og IKT som driftansvarlig, bør dette kunne klargjøres ved inngåelse av SLA.

Gruppen foreslår at SK får tilgang til alle nødvendige fagsystem. Etter PA`s sine vurderinger kan det både være tekniske og formelle forhold som må avklares før dette skjer. Men det er fullt mulig å klargjøre dette samtidig som det blir inngått SLA. Når det gjelder det tekniske så forutsetter PA at Ikt kobles på.

Forslaget om å opprette et "redaksjonsråd" for å ivareta helhetlig profilering av morkommunene og ISK, synes meget fornuftig. Hvordan og hvem som bør være med må avklares nærmere. Hovedansvaret for dette må ligge til rådmannen. Behovet for interne og eksterne kommunikasjonsplaner klargjøres.

Forslaget om å innføre Nasjonal Tjenestekatalog i begge kommunene støttes. Videre må SK utarbeide forslag til serviceerklæringer som legges fram for samkommunestyret for godkjenning.

Etter PA`s sin vurdering står morkommunene overfor et veivalg når det gjelder bruken av SK. I første omgang bør vi iverksette tiltak/ta bestemmelser vedrørende forhold som kan iversettes raskt og hvor vi lykkes. Det bør i handlingsplanen settes opp halvårlig resultatmål for SK i denne fasen. Disse evalueres.

Levanger, 8.august 2004

Ingvar Rolstad  
Prosjektansvarlig